

## **MÉTODO DE DETERMINACIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD**



## 1. Índice

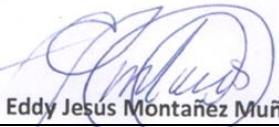

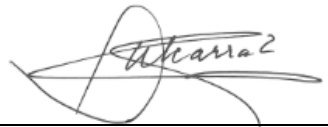
1.	Índice .....	1
2.	Autorizaciones.....	3
3.	Bitácora de cambios y mejoras .....	3
4.	Propósito del método .....	3
5.	Alcance.....	3
6.	Responsable .....	4
7.	Frecuencia de revisión.....	4
8.	Vocabulario.....	4
9.	Enlace con información documentada controlada .....	4
10.	Desarrollo del método.....	5
11.	Diagrama de flujo.....	8
12.	Control y retención de información documentada (los registros generados).....	8
13.	Anexos .....	9



## MÉTODO DE DETERMINACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD – SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – UNSCH

CÓDIGO	ID-MDPC-SGC-UNSCH-001
VERSIÓN	01
FECHA	19/12/2018
Página 3 de 10	

### 2. Autorizaciones

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Eddy Jesús Montañez Muñoz DNI 17834352 Eddy Jesús Montañez Muñoz Consultor	 Teddy William Tafur Guerra Oficina General de Calidad y Acreditación.	 Luisa Alcarráz Curi Oficina General de Calidad y Acreditación.
Fecha: 19.12.2018	Fecha: 19.12.2018	Fecha: 19.12.2018

### 3. Bitácora de cambios y mejoras

REVISIÓN	SECCIÓN MODIFICADA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE MODIFICACIÓN
		Es la primera versión	

### 4. Propósito del método

El propósito de este método es definir las intenciones globales y la orientación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga (relativas a la calidad en sus servicios educativos) y comunicarlas de forma comprensible a todo el personal de la organización, es decir, la política guía a la organización para alcanzar todo aquello que se propone de manera que satisfaga a las partes interesadas.

### 5. Alcance

Este método debe ser atendido por la Alta Dirección y directivos tanto operativos como administrativos, los procesos y los niveles pertinentes dentro de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.

**ENTRADAS:** El inicio de este método se sitúa en la definición de la misión, visión, valores, objetivos y líneas de actuación de la Universidad.

**SALIDAS:** Este método termina cuando la política de calidad es validada según las directrices dispuestas y comprendida por todo el personal de la organización y conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

## 6. Responsable

El responsable de elaborar, difundir, utilizar y mejorar este método es el Jefe de la Oficina General de Calidad y Acreditación.

### La Alta Dirección – Vicerrectorado Académico.

Es el responsable de llevar a cabo la definición, revisión de su adecuación y puesta en marcha, de la política de la calidad.

### Oficina General de Calidad y Acreditación

Como representante de la dirección es responsable de detallar la política de la calidad y coordinar los esfuerzos para su puesta en marcha

### Miembros de los Programas de Estudios de UNSCH

Pueden participar en la definición de la política de la calidad y deben involucrarse en su consecución desde sus procesos y niveles pertinentes de trabajo.

## 7. Frecuencia de revisión

Este método se revisará, cuando menos, una vez al año, en el primer mes de mayo o antes si hay algún cambio o mejora significativo en el proceso.

## 8. Vocabulario

**8.1 Política de la calidad.** Intención y orientación de una organización relativa a la calidad, expresada formalmente por la alta dirección. (ISO 9000:2015, 3.5.8 y 3.5.9)

**8.2 Planificación de la calidad.** Parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad. (3.3.5, ISO 9000:2015)

**8.3 Propietario del proceso.** Persona responsable de la gestión del proceso asignado y por tanto de sus resultados, de su rentabilidad y de la organización necesaria para el óptimo funcionamiento del proceso. (3.15 UNE 66175)

## 9. Enlace con información documentada controlada

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO CONTROLADO


## 10. Desarrollo del método

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
10.1	Alta Dirección	Planifica y agenda cuatro talleres de trabajo para la determinación de la política de la calidad; el personal que participe debe ser del equipo gerencial y/o propietarios de los procesos dentro del alcance del SGC; al menos una hora de trabajo.
10.2	Alta Dirección y propietarios de los procesos.	<p><b>TALLER 1</b></p> <p>Se discute la importancia de una declaración de la política de la calidad conforme al punto 5.2 de la norma ISO 9001:2015.</p> <p>El equipo responderá cada una de las preguntas del formulario <b>Anexo 1</b>.</p> <p>Entre los nuevos requisitos que trae la norma ISO 9001:2015, está el entender a la organización y el entorno de negocios en el que está situada, así que este cuestionario contiene ocho preguntas claves que le permitirán a la organización comprenderse a sí misma, situarse y definir las bases para construir un ideal en torno a la satisfacción de sus clientes.</p>
10.3	Oficina General de Calidad y Acreditación y propietarios de los procesos.	<p><b>TALLER 2</b></p> <p>Se leen todas las respuestas en una conversación libre y abierta, que todas las respuestas den una visión justa. Comience a construir un consenso sobre las mejores respuestas a cada pregunta.</p>
10.4	Alta Dirección y propietarios de los procesos.	<p><b>TALLER 3</b></p> <p>En función al <b>Anexo 2</b>, se empieza a delinear la política de la calidad de la Institución. Es recomendable trabajar con un grupo reducido para la definición de la política.</p>

10.5	Alta Dirección y propietarios de los procesos.	<p><b>TALLER 4</b></p> <p>Se procede a la examinación, revisión y pulido de la declaración de la política de calidad. Se recomienda lo siguiente:</p> <p>Las declaraciones de políticas de calidad, de todas las formas y tamaños, deben reflejar el compromiso con la calidad de la organización que representan.</p> <p>Como institución, identifique quién se es, qué se hace, y los compromisos con la calidad que le distinguen. Al mismo tiempo, mantenga su declaración lo más clara posible.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Use un lenguaje sencillo.</li> <li>• Sea específico.</li> <li>• Sea entusiasta.</li> <li>• Evite el lenguaje exagerado.</li> </ul> <p>No olvide los requisitos de la norma:</p> <p>“Debes” de la política de calidad (Ver punto 5.2.1 en la norma ISO 9001:2015)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es apropiada para el propósito y contexto de la organización;</li> <li>• proporciona un marco para establecer y revisar los objetivos de la calidad;</li> <li>• incluye un compromiso de cumplir con los requisitos aplicables;</li> <li>• incluye un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de calidad.</li> </ul> <p>Haga un compromiso para satisfacer los requisitos aplicables.</p> <p>Haga un compromiso de mejora continua del SGC.</p> <p>Declare el enunciado y haga una revisión de conformidad.</p>
10.6	Alta dirección.	Solicita el código para identificar su documento controlado al líder de control de la información documentada, esto para registrar la política de la calidad como documento controlado usando el Formato maestro para elaborar políticas
10.7	Líder de control de la información documentada (Administrador).	Asigna el código de identificación de documento controlado a la política de la calidad y proporciona instrucciones de llenado para el Formato maestro para elaborar políticas
10.8	Alta dirección.	Llena el formato maestro con la política de la calidad y presenta al líder de control de la información documentada para revisión.
10.9	Líder de control de la información documentada (Administrador).	Revisa el formato maestro con la política de la calidad considerando los pasos descritos en el procedimiento maestro para crear y actualizar información documentada controlada. Pasa al líder de aprobación.
10.10	Líder asignado para la aprobación del documento controlado (Gerente).	Revisa el formato maestro con la política de la calidad considerando los pasos descritos en el procedimiento maestro para crear y actualizar información documentada controlada. Aprueba la política de la calidad y regresa al líder de control de la información documentada.
10.11	Líder de control de la información documentada (Administrador).	Imprime el documento aprobado, recopila las firmas de autorización, actualiza las listas de control y el sistema informático, avisa a la alta dirección de la aprobación de la política.

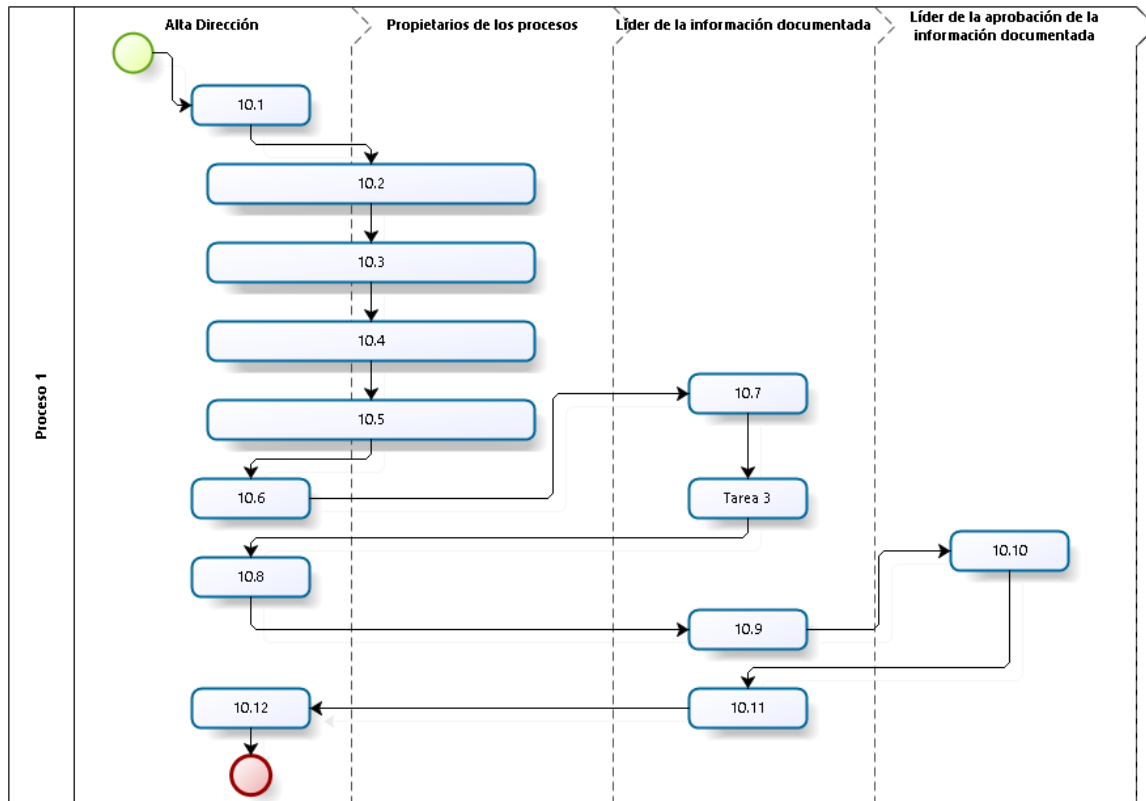


**MÉTODO DE DETERMINACIÓN DE LA  
POLÍTICA DE CALIDAD – SISTEMA DE  
GESTIÓN DE CALIDAD – UNSCH**

<b>CÓDIGO</b>	ID-MDPC-SGC-UNSCH-001
<b>VERSIÓN</b>	01
<b>FECHA</b>	19/12/2018
Página <b>7</b> de <b>10</b>	

10.12	Alta dirección	Difunde con la totalidad de sus colaboradores, clientes, proveedores internos y externos y partes interesadas, la política de la calidad controlada autorizada ya vigente desde que fue dado de alta. Todas las copias fotostáticas o impresas sin firmas originales se consideran información documentada obsoleta. Los únicos documentos que se consideran actualizados son los que están dentro del sistema electrónico.
-------	----------------	---

## 11. Diagrama de flujo



## 12. Control y retención de información documentada (los registros generados)

CÓDIGO DEL REGISTRO CONTROLADO	NOMBRE DEL REGISTRO CONTROLADO	RESPONSABLE DE LA RETENCIÓN Y ARCHIVO DEL REGISTRO CONTROLADO	TIEMPO DE RETENCIÓN DEL REGISTRO
	Política de la calidad	Alta Dirección	Un año



### 13. Anexos

No.	NOMBRE DEL ANEXO
1	Cuestionario para buscar la política de la calidad.
2	Marco de trabajo para desarrollar el enunciado de la política de la calidad.

#### Anexo No. 1

CUESTIONARIO PARA BUSCAR LA POLÍTICA DE LA CALIDAD
1. ¿Qué es exactamente lo que hacemos?
2. ¿Qué productos y servicios ofrecemos?
3. ¿Quién es nuestro cliente ideal?
4. ¿Qué necesidades de los clientes podemos cumplir y qué beneficios podemos proveer?
5. ¿A qué mercados y áreas geográficas servimos?
6. ¿Qué es lo que nos diferencia de nuestra competencia?
7. ¿Cuál sería la mejor cosa que un cliente satisfecho puede decir acerca de nosotros?
8. ¿Qué es lo que más nos entusiasma del futuro de la empresa?

**Anexo No. 2**

Marco de trabajo para desarrollar una política de la calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2015		
5.2.1 Política de calidad ISO 9001:2015, requisitos	Directrices para redactar o revisar el enunciado	Primer borrador de la Política de calidad (Marco de trabajo)
a) Es apropiada para el propósito y contexto de la organización;	NUESTRO PRODUCTO O SERVICIO ES:	
	BRINDAMOS:	
	PARA:	
b) proporciona un marco para establecer y revisar los objetivos de la calidad;	NUESTROS OBJETIVOS SON:	
c) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos aplicables;	ESTAMOS COMPROMETIDOS CON:	
d) incluye un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad	LA MEJORA CONTINUA PARA NOSOTROS ES:	