



Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

RESOLUCIÓN DE COMISION ORGANIZADORA

N° 359-2025-UNIFSLB

Bagua, 06 de noviembre del 2025.

VISTO

El Oficio N° 173-2025-UNIFSLB-P/OGC, su fecha 29 de octubre; Informe N° 392-2025-UNIFSLB/P/OAJ, su fecha 03 de noviembre del 2025; Informe N° 015-2025-UNIFSLB-P/OGC, su fecha 05 de noviembre del 2025; Informe Jurídico N° 0295-2025-UNIFSLB/P/OAJ, su fecha 05 de noviembre del 2025; Acuerdo de Sesión Ordinaria de Comisión Organizadora Número Cuarenta y Uno (041), de fecha 05 de noviembre de 2025; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 18° de la Constitución Política del Perú, *la universidad es la comunidad de profesores, alumnos y graduados. (...) Cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes.*

Que, la Ley Universitaria, Ley N° 30220, en su artículo 8° establece que, *el Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley y demás normas aplicables. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes* 8.1 Normativo, *implica la potestad autodeterminativa para la creación de normas internas (estatuto y reglamentos) destinadas a regular la institución universitaria.* 8.2 De gobierno, *implica la potestad autodeterminativa para estructurar, organizar y conducir la institución universitaria, con atención a su naturaleza, características y necesidades. Es formalmente dependiente del régimen normativo.* 8.3 Académico, *implica la potestad autodeterminativa para fijar el marco del proceso de enseñanzaaprendizaje dentro de la institución universitaria. Supone el señalamiento de los planes de estudios, programas de investigación, formas de ingreso y egreso de la institución, etc. Es formalmente dependiente del régimen normativo y es la expresión más acabada de la razón de ser de la actividad universitaria.* 8.4) administrativo, *implica la potestad autodeterminativa para establecer los principios, técnicas y prácticas de sistemas de gestión, tendientes a facilitar la consecución de los fines de la institución Universitaria, incluyendo las de organización y administración del escalafón de su personal docente y administrativo.* 8.4 Administrativo, *implica la potestad autodeterminativa para establecer los principios, técnicas y prácticas de sistemas de gestión, tendientes a facilitar la consecución de los fines de la institución universitaria, incluyendo la organización y administración del escalafón de su personal docente y administrativo.* 8.5 Económico, *implica la potestad autodeterminativa para administrar y disponer del patrimonio institucional; así como para fijar los criterios de generación y aplicación de los recursos.*

Que, el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, en el artículo IV del Título Preliminar establece que son principios del procedimiento administrativo, *Principio de legalidad.* - *Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que les estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los cuales les fueron conferidas.* Lo que significa que la





Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua

actuación de las autoridades de las entidades de la administración pública, como la Universidad Nacional Intercultural "Fabiola Salazar Leguía" de Bagua, deben restringir su accionar a lo estrictamente estipulado en las facultades y funciones conferidas en la Constitución, la ley y las normas administrativas.

Que, el artículo 29° de la Ley Universitaria – Ley N° 30220 establece lo siguiente: "Comisión Organizadora: (...) Esta Comisión tiene a su cargo la aprobación del estatuto, reglamentos y documentos de gestión académica y administrativa de la universidad, formulados en los instrumentos de planeamiento, así como su conducción y dirección hasta que se constituyan los órganos de gobierno que, de acuerdo a la presente Ley, le correspondan".

ISO 21001 (Gestión de Organizaciones Educativas)

Objetivo principal: Asegurar que las organizaciones educativas cumplan con las necesidades y expectativas de sus estudiantes y otras partes interesadas (como padres, profesores y el mercado laboral).

Enfoque: Proporcionar un marco de trabajo específico para la educación, centrándose en la mejora de procesos educativos, la calidad del aprendizaje, la inclusión y la accesibilidad.

Fundamento: Se basa en los principios de la ISO 9001, pero se adapta a las particularidades del sector educativo, como el plan de estudios, la competencia del personal y la infraestructura.

ISO 9001 (Gestión de Calidad)

Objetivo principal: Establecer los requisitos para un sistema de gestión de calidad que ayude a las organizaciones a mejorar su eficiencia y la satisfacción del cliente de manera consistente.

Enfoque: Es una norma de carácter general que puede aplicarse a cualquier tipo de organización, industria o servicio.

Principios clave: Incluye principios como el enfoque al cliente, el liderazgo, la mejora continua, la toma de decisiones basada en la evidencia y la gestión de las relaciones

Que, con la Resolución Presidencial N° 267-2025-UNIFSLB, su fecha 23 de octubre del 2025, se resuelve lo siguiente: "(...) ARTÍCULO PRIMERO: DESIGNAR, a la Comisión Organizadora de la UNIFSLB, para Implementación del Sistema de Gestión para la implementación del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas ISO 21001:2018 E ISO 9001:2015; ARTÍCULO SEGUNDO: APROBAR, las funciones de la Comisión Organizadora de la UNIFSLB, para Implementación del Sistema de Gestión para la implementación del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas ISO 21001:2018 E ISO 9001:2015, las cuales son las siguientes:

- A. Asumir la responsabilidad de la eficacia del SGOE.
- B. Asegurarse de que se establezcan la política y los objetivos del SGOE y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica institucional.
- C. Asegurarse de la integración de los requisitos del SGOE en los procesos del SGOE de la UNIFSLB.
- D. Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- E. Asegurarse de que los recursos necesarios para el SGOE estén disponibles.
- F. Comunicar la importancia de una gestión de la organización educativa eficaz y conforme con los requisitos a del SGOE.
- G. Asegurar de que el SGOE logre los resultados previstos.
- H. Comprender, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del SGOE.
- I. Promover la mejora continua.
- J. Apoyar otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.
- K. Apoyar la implementación sostenible de la visión educativa y los conceptos relativos a educación.



Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua



- L. Establecer, desarrollar y mantener un plan estratégico para la UNIFSLB.
- M. Garantizar que los requisitos educativos de los estudiantes, incluidos las necesidades especiales, se identifiquen y dirigen.
- N. Considerar los principios de responsabilidad social.
- O. Asegurar que se determinen, se comprenden y se cumplen regularmente las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros beneficiarios, tal como se evidencia a través del seguimiento de su satisfacción de los estudiantes y progreso educativo.
- P. Asegurar que se determinen y se consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción de los estudiantes y otros beneficiarios.
- Q. Asegurar que los recursos y la información apoyan la accesibilidad en los entornos de aprendizaje; y que se proporcionan ajustes razonables para los estudiantes con necesidades especiales para promover un acceso equitativo a las instalaciones y a los entornos educativos como a otros estudiantes (...).



Que, con el Oficio N° 173-2025-UNIFSLB-P/OGC, su fecha 29 de octubre del 2025, el Jefe (e) de la Oficina de Gestión de la Calidad de la UNIFSLB, remite al Presidente de la Comisión Organizadora de la UNIFSLB; indicando en el asunto: "Se remite los siguientes documentos para su aprobación mediante acto resolutivo en el marco de la implementación del sistema de gestión de la calidad"; asimismo, precisa lo siguiente: "(...) en cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales y con el propósito de fortalecer nuestros procesos académicos y administrativos, se ha determinado implementar el Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas y el Sistema de Gestión de la Calidad en el marco de las normas ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015, respectivamente, como una herramienta fundamental para la mejora continua del servicio educativo. (...), se solicita que por intermedio de su despacho se apruebe mediante acto resolutivo los siguientes documentos que forman parte del proceso de E2. Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad- SGOE y SGC, tal y como se detallan a continuación:

N° Documentos para aprobación mediante acto resolutivo

1. Política del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas ISO 21001 y Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001.
2. Manual de Contexto de la Organización.
3. Organigrama del Equipo Implementador del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas ISO 21001 y Sistema de Gestión de la Calidad ISO.
4. Procedimiento de Control de la Información documentada del Sistema de Gestión ISO 21001 - ISO 9001.
5. Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades (AMFE).
6. Procedimiento de Auditorías Internas.
7. Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas.
8. Procedimiento de Salidas No Conformes.
9. Procedimiento de Sugerencias, Reclamos y Apelaciones (...).

Que, mediante el Informe N° 392-2025-UNIFSLB/P/OAJ, su fecha 03 de noviembre del 2025, el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica de la UNIFSLB, remite al Presidente de la Comisión Organizadora de la UNIFSLB, indicando en el asunto: "Se remite observaciones de documentos de aprobación mediante acto resolutivo en el marco de la implementación del sistema de gestión de la calidad".

Que, a través del Informe N° 015-2025-UNIFSLB-P/OGC, su fecha 05 de noviembre del 2025, el Jefe (e) de la Oficina de Gestión de la Calidad de la UNIFSLB, remite al Presidente de la Comisión Organizadora de la UNIFSLB, indicando en el asunto: "Remito opinión técnica sobre las observaciones planteadas a la solicitud de aprobación





Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua



de los documentos del sistema de gestión de calidad"; finalmente, concluye y recomienda lo siguiente: "(...) 4.1 Del análisis de la documentación presentada, se concluye que el Sistema de Gestión de la Calidad (SGOE-SGC) y toda la documentación concerniente a su implementación forma parte para el cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad del Licenciamiento y Acreditación. 4.2 Aunque la universidad dispone de una directiva interna para la formulación y aprobación de reglamentos, directivas y planes institucionales, esta norma regula únicamente la documentación de gestión administrativa y académica general de reglamentos, directivas y planes exclusivamente, sin abarcar la documentación técnica del Sistema de Gestión de Calidad que abarca (alcance del SGOE-SGC, Política y objetivos de calidad, manuales, procedimientos instructivos, registros y otros documentos del SGOE-SGC). 4.3 A partir de lo analizado, se recomienda trasladar el presente informe al área pertinente para su conocimiento y trámite correspondiente (...)"

Que, por medio del Informe Jurídico N° 0295-2025-UNIFSLB/P/OAJ, su fecha 05 de noviembre del 2025, el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica de la UNIFSLB, remite al Presidente de la Comisión Organizadora de la UNIFSLB, indicando en el asunto: "Informe legal sobre aprobación de los documentos del sistema de gestión de calidad"; finalmente, concluye y recomienda lo siguiente: "(...) esta Oficina de Asesoría Jurídica OPINA: Que, resulta viable legalmente, la aprobación de los documentos presentados por la oficina de gestión de la calidad, mediante acto resolutivo. (...) Se someta presente expediente en el menor plazo a comisión organizadora para su aprobación y respectiva emisión del acto resolutivo (...)"

Que, en Sesión Ordinaria de Comisión Organizadora Número Cuarenta y Uno (041), de fecha 05 de noviembre de 2025, el Vicepresidente Académico de la Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua, solicita ante el pleno de la Comisión Organizadora de la UNIFSLB, aprobación de los documentos del sistema de gestión de calidad; posteriormente, luego de oralizar los documentos anexos al expediente administrativo y posterior debate, acuerdan por unanimidad: APROBAR, los documentos que forman parte del proceso de E2. Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad- SGOE y SGC, tal y como se detallan a continuación:

1. Política del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas ISO 21001 y Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001.
2. Manual de Contexto de la Organización.
3. Organigrama del Equipo Implementador del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas ISO 21001 y Sistema de Gestión de la Calidad ISO.
4. Procedimiento de Control de la Información documentada del Sistema de Gestión ISO 21001 - ISO 9001.
5. Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades (AMFE).
6. Procedimiento de Auditorías Internas.
7. Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas.
8. Procedimiento de Salidas No Conformes.
9. Procedimiento de Sugerencias, Reclamos y Apelaciones.

Que, de conformidad con el Artículo 59° de la Ley Universitaria N° 30220; el Ítem 6.1.4 de la Resolución Viceministerial N° 244-2021-MINEDU y el Artículo 33° del Estatuto de la Universidad Nacional Intercultural "Fabiola Salazar Leguía" de Bagua.





Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR, los documentos que forman parte del proceso de E2. Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad- SGOE y SGC, tal y como se detallan a continuación:

1. Política del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas ISO 21001 y Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001.
2. Manual de Contexto de la Organización.
3. Organigrama del Equipo Implementador del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas ISO 21001 y Sistema de Gestión de la Calidad ISO.
4. Procedimiento de Control de la Información documentada del Sistema de Gestión ISO 21001 - ISO 9001.
5. Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades (AMFE).
6. Procedimiento de Auditorías Internas.
7. Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas.
8. Procedimiento de Salidas No Conformes.
9. Procedimiento de Sugerencias, Reclamos y Apelaciones.

ARTÍCULO SEGUNDO: ENCARGAR a la Vicepresidencia Académica, disponer las acciones necesarias para el cumplimiento de la presente Resolución

ARTÍCULO TERCERO: PUBLIQUESE, la presente resolución en el portal web de la Universidad Nacional Intercultural "Fabiola Salazar Leguía de Bagua".

ARTICULO CUARTO: DEJAR SIN EFECTO todo acto administrativo que se oponga a la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.

UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL
"FABIOLA SALAZAR LEGUÍA" DE BAGUA

DR. JOSE OCTAVIO RUIZ TEJADA
PRESIDENTE DE LA COMISIÓN ORGANIZADORA

UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL
"FABIOLA SALAZAR LEGUÍA" DE BAGUA

Mag. JOSE LUIS SAMILLAN CARRASCO
SECRETARIO GENERAL

C.c.
Presidencia
VPA
VPI
Facultades
Escuelas
URA
Gestión Académica
Calidad
Archivo.

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	OTROS DOCUMENTOS:	POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001 Y SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001	
	Código: E2.1-OD-03	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 1 de 5

UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL “FABIOLA SALAZAR LEGUÍA”



“POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001 Y SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001”

**BAGUA
2025**

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC			
	OTROS DOCUMENTOS:	POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001 Y SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001		
	Código: E2.1-OD-03	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025	Página: 2 de 5

CONTROL DE EMISIÓN

ELABORADO POR Fecha: 29/10/2025	Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC  Ing. ELGER ORLANDO SILVA BARBOZA Jefe (e) de la Oficina de Gestión de la Calidad
REVISADO POR Fecha: 29/10/2025	Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad  Ing. ELGER ORLANDO SILVA BARBOZA Jefe (e) de la Oficina de Gestión de la Calidad
APROBADO POR Fecha: 29/10/2025	COMISIÓN ORGANIZADORA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL FABIOLA SALAZAR LEGUÍA DE BAGUA

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	Elaboración del Documento

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC			
	OTROS DOCUMENTOS:	POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001 Y SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001		
	Código: E2.1-OD-03	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025	Página: 3 de 5

POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001 Y SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001

En la Universidad Nacional Intercultural “Fabiola Salazar Leguía” de Bagua estamos comprometidos con formar profesionales líderes mediante una educación humanista, científica, innovadora y tecnológica con enfoque intercultural con la finalidad de atender las necesidades y satisfacer las expectativas de los grupos de interés; de la misma manera estamos comprometidos con el desarrollo sostenible de la sociedad fomentando la responsabilidad social, innovación, equidad, asegurando el acceso inclusivo y mejora continua de nuestros procesos de gestión académica y administrativa.

Por ello, nos comprometemos con lo siguiente:

- Brindar la formación profesional que contribuya al desarrollo sostenible y a la solución de los problemas de salud, sociales, económicos y ambientales a nivel regional, nacional e internacional, mediante planes de estudios por competencias que respondan a la demanda social y a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- Promover en las personas la cultura de investigación, innovación y transferencia tecnológica, con la adecuada gestión de la propiedad intelectual, ética que contribuya a al desarrollo tecnológico y científico.
- Promover la proyección social, extensión e identidad cultural en las distintas actividades de la responsabilidad social para contribuir al desarrollo sostenible local, regional, nacional e internacional.
- Impulsar el reconocimiento de la diversidad cultural mediante un entorno inclusivo e intercultural como principio para la formación académica, investigación y extensión universitaria de esa manera garantizar la equidad de oportunidades.
- Promover actividades para la protección del medio ambiente considerando los impactos ambientales de las actividades, estableciendo medidas para



	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC			
	OTROS DOCUMENTOS:	POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001 Y SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001		
	Código: E2.1-OD-03	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025	Página: 4 de 5

prevenir la contaminación del entorno y utilizando adecuadamente los recursos naturales para garantizar el desarrollo sostenible.

- Contar con una infraestructura física y equipamiento adecuado que nos permita brindar los servicios académicos y administrativos con estándares de calidad, flexibles y accesibles brindando el mantenimiento periódico; considerando las necesidades de las personas con alguna discapacidad.
- Para los estudiantes con necesidades educativas especiales, asegurar que los recursos apoyen la accesibilidad en los entornos de aprendizaje y se proporcionen ajustes razonables en los métodos de formación para promover un acceso equitativo a las instalaciones.
- Gestionar los recursos humanos competentes que brinden un servicio académico y administrativo de calidad mostrando una conducta ética y profesional.
- Satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés, cumpliendo con eficiencia y eficacia los objetivos estratégicos de la Universidad.
- Cumplir con lo establecido en la normatividad peruana como la Ley General de Educación N° 28044, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la calidad educativa – SINEACE N° 28740, la Ley Universitaria N° 30220 y normativa interna de la universidad, requisitos legales vinculados con el quehacer y otros afines asumidos por la universidad.
- Promover la mejora continua de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo pertenecientes al Sistema de Gestión de la Calidad y Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas y su desempeño, tomando en cuenta el desarrollo educativo, científico y técnico de los estudiantes y personal de la universidad.



	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC			
	OTROS DOCUMENTOS:	POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001 Y SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001		
	Código: E2.1-OD-03	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025	Página: 5 de 5

- Fortalecer la cooperación y relaciones internacionales a través de convenios y alianzas con universidades, organizaciones y/o empresas, que permitan el desarrollo de las actividades académicas, de investigación, proyección social, extensión en docentes, personal administrativo y estudiantes.

Nuestra Política se encuentra disponible para todos nuestros grupos de interés.



	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	MANUAL:	MANUAL DE CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	
	Código: E2.1-MN-01	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 1 de 19

UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL **“FABIOLA SALAZAR LEGUÍA”**



MANUAL DE CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

BAGUA
2025

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	MANUAL:	MANUAL DE CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	
	Código: E2.1-MN-01	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 2 de 19

CONTROL DE EMISIÓN

ELABORADO POR Fecha: 29/10/2025	Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC  Ing. ELGER ORLANDO SILVA BARBOZA Jefe (e) de la Oficina de Gestión de la Calidad
REVISADO POR Fecha: 29/10/2025	Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad  Ing. ELGER ORLANDO SILVA BARBOZA Jefe (e) de la Oficina de Gestión de la Calidad
APROBADO POR Fecha: 29/10/2025	COMISIÓN ORGANIZADORA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL FABIOLA SALAZAR LEGUÍA DE BAGUA

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	Elaboración del Documento

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC			
	MANUAL:	MANUAL DE CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
	Código: E2.1-MN-01	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025	Página: 3 de 19

1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

1.1. Presentación

La Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua (UNIFSLB) desde su funcionamiento mediante la Ley N° 29614, con fecha 18 de noviembre de 2010 es una comunidad académica con un rasgo distintivo es que la interculturalidad es un eje transversal de su gestión institucional.

La UNIFSLB se ha convertido en una institución universitaria a beneficio de sus mismos estudiantes, docentes, graduados y personal no docente, guiados y conducidos por sus autoridades universitarias elegidas de acuerdo a su estatuto y ley universitaria vigente, también busca revalorar los saberes ancestrales, las culturas indígenas amazónicas y promover su reconocimiento.



1.2. UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL FABIOLA SALAZAR LEGUÍA DE BAGUA

Misión de la Universidad

Formar profesionales líderes a través de una educación humanista, científica y tecnológica con enfoque intercultural, comprometidos con el desarrollo sostenible de la sociedad.

Visión de la Universidad

Ser una universidad intercultural acreditada y reconocida a nivel nacional e internacional, que brinde una educación basada en la investigación científica, tecnológica e innovadora, formando profesionales para el desarrollo de la región y el país.

1.3. Principios y valores

La Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua, ha priorizado lo siguiente:

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC			
	MANUAL:	MANUAL DE CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
	Código: E2.1-MN-01	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025	Página: 4 de 19

VALORES

- Tolerancia social
- Solidaridad
- Honestidad
- Transparencia
- Responsabilidad social
- Excelencia académica

PRINCIPIOS



- Interculturalidad como eje transversal del proceso de enseñanza - aprendizaje de la ciencia y las artes provenientes de las culturas indígenas amazónicas y de la occidental.
- Respeto, reconocimiento y revaloración de la diversidad cultural.
- Búsqueda y difusión de la verdad.
- Calidad académica.
- Autonomía.
- Libertad de cátedra.
- Espíritu crítico y de investigación.
- Derecho Institucional.
- Meritocracia.
- Pluralismo, tolerancia, diálogo intercultural e inclusión.
- Pertinencia y compromiso con el desarrollo del país.
- Afirmación de la vida y de la dignidad humana.
- Mejoramiento continuo de la calidad académica.
- Creatividad e innovación.
- Internacionalización.
- El interés superior del estudiante.
- Pertinencia de la enseñanza e investigación con la realidad social.
- Rechazo a toda forma de violencia, intolerancia y discriminación.
- Ética pública y profesional.

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	MANUAL:	MANUAL DE CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	
	Código: E2.1-MN-01	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 5 de 19

1.4. ANÁLISIS DEL CONTEXTO EXTERNO – PESTEC

La organización realiza el análisis del contexto externo basado en los factores políticos, económicos, tecnológicos, ecológicos y de la competencia; que son factores que no pueden ser controlados por la organización.



P	POLÍTICOS Y LEGAL
	1) Política Nacional de Calidad del país expresada en los Art. 1, 5 y 6 de la Ley Universitaria N° 30220.
	2) Ley Universitaria N° 30220, su modificatoria N° 31803 y su reglamento
	3) Ley que modifica el artículo 10 de la ley 28238, ley general del voluntariado, e incorpora el artículo 42-a en la ley 30220, ley universitaria, a fin de reconocer al voluntariado certificado con créditos académicos en los estudios de pregrado universitarios y otro beneficio
	4) Resolución de Presidencia del Consejo Directivo AD HOC N° 279-2017-SINEACE/CDAH-P Oficializan Acuerdo que aprobó el documento técnico normativo denominado “Modelo de Acreditación institucional para Universidades”
	5) Resolución de Presidencia N° 022-2016-SINEACE-CDAH-P aprueba el Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria
	6) Decreto Supremo N.º 016-2015-MINEDU: Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria.
	7) Resolución 091-2021-Sunedu-CD prueban el Modelo de Renovación de Licencia Institucional y modifican la Resolución del Consejo Directivo N° 008-2017-SUNEDU/CD que aprobó las “Medidas de simplificación administrativa para el licenciamiento institucional” y el “Reglamento del procedimiento de licenciamiento institucional”
	8) Ley 28044 Ley General de Educación.
	9) Ley N° 28740 Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa
	10) Decreto Supremo N° 012-2020-MINEDU. Política Nacional De Educación Superior y Técnico-Productiva
	11) Cambios en la gestión política a nivel nacional.
	12) Normas Internacionales de Certificación (ISO 9001, ISO 21001, entre otras)
	13) Limitado cumplimiento de convenios con el Gobierno Regional, Gobierno Local y con Universidades Internacionales
	14) Modelos de Acreditación Internacional para los programas de estudio

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC			
	MANUAL:	MANUAL DE CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
	Código: E2.1-MN-01	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025	Página: 6 de 19

E	15) Cambios en la estructura de la SUNEDU, MINEDU, SINEACE
	ECONÓMICOS
	1) Programas de Incentivos económicos para docentes investigadores
	2) Fondos concursables nacionales para investigación (FONDECYT)
	3) Programas relacionados con la defensa del medio ambiente.
	4) Limitado presupuesto para el desarrollo de las universidades públicas
	5) Problemas sociales y económicos que conllevan a la deserción estudiantil
	6) Escasos recursos financieros de las instituciones públicas y privadas orientado a actividades de proyección social y extensión cultural
	7) Inflación en la adquisición de bienes y servicios
	8) El conflicto internacional por la demanda de materiales que puede proveer el Perú
	9) Presupuesto aprobado para las unidades de la organización
	10) Decrecimiento económico nacional.
	11) Incremento de Inflación anual nacional.
S	12) Aumento del desempleo.
	SOCIOCULTURALES
	1) Tendencia de las organizaciones a implementar una cultura de gestión basada en procesos y resultados
	2) Tendencia de las instituciones públicas y privadas orientadas al sistema de gestión de la calidad.
	3) Existencia de empresas e instituciones que permiten convenios para practicas pre profesionales y oportunidades de trabajo a los egresados.
	4) Programas Sociales relacionados con la alimentación y nutrición.
	5) Encuentro con universidades interculturales de forma anual
	6) Escaso compromiso de la población para participar en forma voluntaria en el proceso de desarrollo regional.
	7) Falta de compromiso de las instituciones para integrarse en programas de desarrollo social



	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC			
	MANUAL:	MANUAL DE CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
	Código: E2.1-MN-01	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025	Página: 7 de 19

T	8) Aumento en el uso de las redes sociales
	9) Nuevos grupos generacionales (Generación Z, Millennials y Nativos Digitales)
	10) Protestas locales y nacionales que puede poner en riesgo a la comunidad universitaria
	11) Inestabilidad en los hogares que puede aumentar la deserción estudiantil
	12) Mejores oportunidades de inserción laboral para egresados universitarios
	13) Capacitación continua en bioética.
	14) Incremento de Inseguridad ciudadana.
	15) Aumento de la corrupción.
	16) Aumento de la drogadicción.
	TECNOLÓGICOS
	1) Tendencia al mayor uso de plataformas virtuales para la enseñanza – aprendizaje de forma sincrónica y asincrónica.
	2) Actualización de tecnologías emergentes y educativas
	3) Tendencia al mayor uso del internet como fuente de información para la investigación.
	4) Tendencias educativas para un mayor uso de recursos de aprendizajes virtuales.
	5) Desarrollo de herramientas tecnológicas para el control de indicadores
	6) Tendencia de los servicios de internet en mejorar su ancho de banda
	7) Limitado acceso a la línea dorsal de fibra óptica
	8) Sistemas exigidos por SUNEDU y SINEACE en sus modelos de calidad y acreditación
	9) Disponibilidad de material bibliográfico mediante plataformas virtuales
	10) Seguimiento y cumplimiento del Modelo de Calidad y licenciamiento universitario exigidos por SUNEDU.
	11) Seguimiento y cumplimiento del Modelo de Calidad y Acreditación universitaria exigidos por SINEACE.
	12) Modelo educativo con especificaciones de uso de tecnología virtual acorde con la realidad de la región.
E	ECOLÓGICOS



	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC			
	MANUAL:	MANUAL DE CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
	Código: E2.1-MN-01	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025	Página: 8 de 19

C	1) Deficiente gestión de manejo de residuos por parte de las autoridades o cultura de reciclaje en la región.
	2) Clima de la región
	3) Oportunidad para implementar energías renovables
	4) Variaciones mundiales del ecosistema
	5) Incumplimiento de la Política Nacional del ambiente
	6) Requerimientos de políticas ambientales por parte del MINEDU (Política Nacional de Educación Ambiental (PNEA), aprobada mediante D.S. 017-2012-ED).
	COMPETENCIA
	1) Presencia de otras universidades privadas y públicas que ofrecen programas de estudios similares se encuentran licenciadas. SUNEDU: https://www.sunedu.gob.pe/lista-de-universidades-licenciadas/ SINEACE: https://app.sineace.gob.pe/Reportes/Acreditacion.aspx
	2) Alta demanda de profesionales competentes en el mercado laboral
	3) Demanda creciente de profesionales técnicos en la sociedad



1.5. ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO – AMOFHIT

La organización realiza el análisis del contexto interno basado en factores asociados a la Administración y Gerencia, marketing y Ventas, Operación y Logística, Recursos Humanos, Finanzas y Contabilidad, Sistemas de Información y de Comunicaciones, Tecnología, Investigación y Desarrollo.

A	ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA
	1) Compromiso y liderazgo por parte de la Alta Dirección
	2) Capacidad de comunicación de la Alta Dirección para toma de decisiones
	3) Se cuenta con Reglamento de Organización y Funciones
	4) Participación de las empresas e instituciones como parte del grupo de interés de las facultades.



Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC

MANUAL:

MANUAL DE CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Código: E2.1-MN-01

Versión: 01

Fecha: 29/10/2025

Página: 9 de 19



- 5) Vinculación con el grupo de interés para determinar las acciones de responsabilidad social.
- 6) Buen trabajo en equipo y participativo en general
- 7) Contratación del personal CAS
- 8) Validación y confiabilidad por expertos de toda la documentación de la universidad.
- 9) Participación activa de docentes de la Universidad
- 10) Participación activa de estudiantes de la Universidad
- 11) Alto número de Personal docente a tiempo parcial ordinarios y contratados.
- 12) Bajo número de Personal docente a dedicación exclusiva.
- 13) Escaso número de Personal docente de dedicación a investigación
- 14) Personal administrativo sin nombramiento

MARKETING Y VENTAS

- 1) Una de las pocas universidades interculturales en el Perú con posibilidad de interactuar con la comunidad.
- 2) Eficientes estrategias de marketing en la Universidad
- 3) Carencia de convenios estratégicos con instituciones académicas, agroindustria, laboratorios, hospitales, centros médicos, municipios y otros
- 4) Redes Sociales utilizadas por la universidad
- 5) Eficiente desarrollo de ferias vocacionales para la captación de estudiantes.
- 6) Mantenimiento y firma de nuevos convenios estratégicos con instituciones educativas, hospitales, centros médicos, municipios y otros.
- 7) Infraestructura moderna de poca antigüedad.

OPERACIÓN Y LOGÍSTICA

- 1) Malla curricular y oferta académica acorde a la demanda laboral y el entorno.
- 2) Modelo educativo basado en competencias
- 3) Implementación de plataformas virtuales para el proceso de Enseñanza - Aprendizaje



Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC

MANUAL:

MANUAL DE CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Código: E2.1-MN-01

Versión: 01

Fecha: 29/10/2025

Página: 10 de 19

- 4) Fuerte articulación entre la investigación, proyección Social y la sociedad
- 5) Ausencia de convenios con las instituciones académicas para realizar movilidad docente y estudiantil.
- 6) Los programas de estudios de las facultades cuentan con laboratorios propios
- 7) El formato de los sílabos de las asignaturas se encuentra estandarizado
- 8) Uso de plataformas virtuales para la enseñanza – aprendizaje no presencial
- 9) Personal interno para el mantenimiento de la infraestructura y soporte técnico en software y hardware en la universidad.
- 10) La universidad no cuenta con infraestructura para personas con discapacidad física
- 11) Mantenimiento oportuno de equipos informáticos y equipos de laboratorios y talleres
- 12) La universidad cuenta con biblioteca virtual y física disponible a la comunidad universitaria.
- 13) No se cuenta con programas de estudios en la Universidad acreditados.
- 14) La UNIFSLB se encuentra licenciada por SUNEDU.
- 15) Materiales de oficina destinados a las actividades administrativas.
- 16) Gestión de mantenimiento de equipos de laboratorios y talleres en proceso

FINANZAS Y CONTABILIDAD

- 1) Poco presupuesto asignado para la implementación y equipamiento de laboratorios, talleres y biblioteca de especialidad
- 2) Falta presupuesto para movilidad docente y estudiantil
- 3) Presupuesto asignado a la Universidad
- 4) No se cuenta con libre acceso a los ratios financieros.
- 5) No se destina suficiente presupuesto para la investigación docente y estudiantil
- 6) Presupuesto centralizado que no permite planificar cursos de especialización para docentes.
- 7) No hay partidas presupuestales para la realización de supervisión de docentes en prácticas de campo fuera de la localidad.

H

RECURSOS HUMANOS



	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC			
	MANUAL:	MANUAL DE CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
	Código: E2.1-MN-01	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025	Página: 11 de 19

- 1) Profesionales de la especialidad con grado de magister y doctor.
- 2) Insuficiente actualización de los docentes en metodologías de enseñanza aprendizaje y evaluación por competencias.
- 3) Uso y manejo de las plataformas virtuales por los docentes para la enseñanza aprendizaje.
- 4) Existe mucha rotación del personal en la universidad
- 5) Existe un clima laboral con tendencia a mejorar
- 6) Requiere mejorar las competencias del personal administrativo y operativo en temas de calidad
- 7) Deserción de personal CAS y de servicios por terceros.
- 8) Falta de política de compromiso del personal capacitado para continuar laborando en la Universidad
- 9) Falta de reconocimiento institucional al personal docente y administrativo por la labor desempeñada.
- 10) Asignación de personal no calificado para las actividades de la Universidad

SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DE COMUNICACIONES

- 1) Existencia de manuales sobre el uso de los sistemas de información.
- 2) Acceso a la página web institucional de los programas de estudios para hacer publicaciones.
- 3) Ausencia de consejería previa a la matrícula de los alumnos.
- 4) La administración de la página web cuenta con un responsable definido de la Universidad.
- 5) La Universidad cuenta con redes sociales oficiales
- 6) Se cuenta con correos electrónicos institucionales para las comunicaciones respectivas.
- 7) Tendencia de mejora del uso del sistema de información virtual como el DRIVE para los Sistemas de Gestión
- 8) Falta de cobertura en el diseño y aplicación de sistemas de información y comunicación (Internet, Intranet, documentos, publicaciones).
- 9) Deficiencia del sistema de seguimiento de egresados.
- 10) Apagones de fluido eléctrico que cortan las actividades realizadas.
- 11) No cuenta con un sistema de información para la gestión y control de indicadores de los Sistemas de Gestión, el cual permita la toma de decisiones oportunas



	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC			
	MANUAL:	MANUAL DE CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
	Código: E2.1-MN-01	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025	Página: 12 de 19

TECNOLOGÍA, INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

- 1) Docentes investigadores adscritos a CONCYTEC
- 2) Fondos concursables para realizar investigación, desarrollo e innovación.
- 3) Se cuenta con semilleros de investigación
- 4) Escasa publicación en revistas indexadas de investigaciones realizadas
- 5) Se cuenta con Biblioteca especializada en la Universidad
- 6) La universidad cuenta con algunos docentes RENACYT
- 7) Se presentan dificultades en el concurso de proyectos de investigación en el que se presentan los proyectos de las carreras profesionales
- 8) Se tiene implementado el SIGAU para la gestión académica.
- 9) Investigaciones realizadas no publicadas en revistas indexadas.
- 10) Deficiente implementación de laboratorios virtuales (simuladores)
- 11) Soporte tecnológico a nivel institucional para llevar a cabo los procesos de la Oficina de Gestión de la Calidad
- 12) Carencia de proyectos de investigación para concursos y publicaciones.
- 13) Dificultades en el proceso de concurso de investigación.



	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	MANUAL:	MANUAL DE CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	
	Código: E2.1-MN-01	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 13 de 19

1.6. Análisis FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1: Alta gama de docentes con grado de magister y doctorado. F2: Docentes adscritos a CONCYTEC. F3: Mantenimiento e incremento de convenios estratégicos con instituciones. F4: La Universidad se encuentra licenciada por SUNEDU. F5: Cuenta con infraestructura y mobiliario propio. F6: Implementación de Plataformas Virtuales para el dictado de las clases.	D1: Escasa implementación de laboratorios virtuales (simuladores). D2: Investigaciones realizadas no publicadas en revistas indexadas. D3: Débil articulación entre la investigación, Proyección Social y la sociedad. D5: Poco presupuesto para la implementación de equipos nuevos. D6: Deficientes estrategias de marketing en la Universidad D7: Tendencia de mejora del uso del sistema de información virtual como el DRIVE para la gestión ISO 21001 ISO 9001. D8: No se cuenta con una certificación ISO en calidad en la universidad
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
O1: Exigencia de la acreditación universitaria. O2: Actualización de tecnologías emergentes y educativas O3: Desarrollo e innovación	A1: Limitado acceso a la línea dorsal de fibra óptica. A2: Cambios en la gestión política a nivel de la nacional. A3: Desconocimiento de la población estudiantil del nivel secundario, del potencial de las carreras profesionales ofertadas por las universidades. A4: Limitado cumplimiento de convenios con el Gobierno Regional y local.

1.7. Análisis FODA Cruzado

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FORTALEZAS	Desarrollar actividades de fortalecimiento académico como cursos, sesiones de capacitación y/o semilleros en materia de calidad e investigación para que se mantenga actualizada el grupo de interés interno y generar estrategias innovadoras para mejorar la demanda educativa hacia la universidad. (F1, F2, O1, O3)	Realizar periódicamente ferias científicas o de investigación en los cuales se den a conocer los proyectos trabajados a lo largo de todo el año por las universidades a los grupos de interés externo, con la finalidad de buscar financiamiento de proyectos. (F1, F2, A4)
	Establecer convenios de trabajo integrado con otras instituciones para el desarrollo de investigación, proyectos de responsabilidad social o ejecución de cursos de formación continua. (F1, F2, F3, O3).	—

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC			
	MANUAL:	MANUAL DE CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
	Código: E2.1-MN-01	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025	Página: 14 de 19

DEBILIDADES	Mantener un sistema de gestión de la calidad certificado con la finalidad de mejorar continuamente los servicios acordes a las necesidades y expectativas de los grupos de interés; así como ampliar el Alcance de la Certificación (D8, O1, O2)	Desarrollar estrategias de marketing para la difusión del potencial de las carreras ofertadas en las universidades y poder aumentar la captación de nuevos estudiantes. (D6, A3)
	Adquirir nuevas herramientas virtuales (simuladores / software) para la mejora de la enseñanza – aprendizaje (prácticas) (D1, O2)	--

1.8. Objetivos estratégicos de la universidad

- Mejorar la calidad de la formación académica con enfoque intercultural para los estudiantes universitarios.
- Fomentar la Investigación científica, tecnológica y humanística con enfoque intercultural en la comunidad universitaria.
- Fortalecer las actividades de extensión cultural y de proyección social con enfoque intercultural en la comunidad universitaria.
- Modernizar la Gestión Institucional.
- Implementar la gestión del riesgo de desastres.



La Universidad realizan el seguimiento y la revisión de la información sobre el contexto externo e interno con una frecuencia anual y/o cuando amerite. Las acciones a tomar se evidencian en la “Matriz de Contexto de la Organización”

2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS (GRUPOS DE INTERÉS)

Para determinar las partes interesadas pertinentes se evalúa de qué manera influye la parte interesada en cada uno de los criterios:

TABLA DE CRITERIOS	
Criterio	Pesos: Poco-Medio-Alto
C1: Satisfacción al Estudiante	1-2-3

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC			
	MANUAL:	MANUAL DE CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
	Código: E2.1-MN-01	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025	Página: 15 de 19

C2: Conformidad de Servicio Educativo	1-2-3
C3: Control de operaciones de los procesos	1-2-3

Criterios:

- Satisfacción al Estudiante
¿De qué manera influye la parte interesada en la Satisfacción de los estudiantes?
- Conformidad del Servicio Educativo (Adquisición y desarrollo de la competencia de los estudiantes según lo establecido en el plan curricular)
¿De qué manera influye la parte interesada en la Conformidad del Servicio Educativo?
- Control de operaciones de los procesos
¿De qué manera influye la parte interesada en el Control de Operaciones de los Procesos?



Las partes interesadas pertinentes son los siguientes:

N°	PARTES INTERESADAS 9001 (GRUPOS DE INTERÉS 21001)	Criterios			Total
		C1	C2	C3	C1+C2+C3
INTERNOS					
1	Alta Dirección	3	3	3	9
2	Docentes	3	3	3	8
3	Estudiantes	1	3	3	7
4	Personal Administrativo (No docente)	3	2	2	7
EXTERNOS					
6	Egresados y Graduados	2	3	2	7
7	Gobierno Regional / Local (Municipalidad)	2	2	1	5

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC			
	MANUAL:	MANUAL DE CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
	Código: E2.1-MN-01	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025	Página: 16 de 19

8	MINAM	2	1	2	5
9	Colegios Profesionales	3	2	2	7
10	Entidades privadas y públicas (Empleadores)	3	3	2	8
11	SUNEDU / SINEACE / MINEDU	3	2	3	8
12	Proveedores internos (oficinas o unidades de la universidad)	3	2	2	6
13	Entidades públicas / privadas (Convenios)	3	3	2	8
14	INDECOPI	2	2	2	6
15	Proveedores externos	2	2	1	5
16	MINTRA	2	1	2	5
17	Padres de Familia u Apoderados	1	1	2	4
18	Comunidad / Sociedad	1	1	1	4
19	Postulantes	1	2	2	5
20	Docentes Postulantes	1	2	2	5

Después de la evaluación de cada parte interesada se concluye que las partes interesadas **PERTINENTES** (los que tiene un puntaje mayor o igual a 7) son los siguientes:

GRUPOS DE INTERÉS PERTINENTES
Internos
Alta Dirección
Docentes
Estudiantes
Personal Administrativo (No docente)

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	MANUAL:	MANUAL DE CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	
	Código: E2.1-MN-01	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 17 de 19

Externos
Egresados y Graduados
Colegios Profesionales
Entidades privadas y públicas (Empleadores)
SUNEDU / SINEACE / MINEDU
Entidades públicas / privadas (Convenios)

La identificación de los requisitos de los grupos de interés pertinentes se realiza periódicamente mínimo **1 vez al año** se puede realizar a través de reuniones, encuestas de satisfacción, análisis de información, experticia, etc.



REQUISITOS DE LAS GRUPOS DE INTERÉS	
INTERNOS	
ALTA DIRECCIÓN	a) Garantizar una formación profesional de calidad de acuerdo con el Estatuto y la Ley Universitaria N° 30220
DOCENTES	a) Trabajar con recursos óptimos e infraestructura idónea (física y tecnológica). b) Recibir capacitaciones constantes (mejora de competencias). c) Recibir beneficios remunerativos en base a una evaluación del desempeño del docente y a su carga lectiva y no lectiva d) Acceder a pasantías que refuercen sus habilidades y capacidades.
ESTUDIANTES	a) Recibir un servicio educativo de calidad (presencial y/o remota) por parte de los

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC			
	MANUAL:	MANUAL DE CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
	Código: E2.1-MN-01	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025	Página: 18 de 19

	docentes, con el cumplimiento adecuado de los sílabos de acuerdo al programa de estudios. b) Contar con la infraestructura y equipamiento adecuado para el logro de competencias. c) Desarrollar actividades de responsabilidad social e investigación. d) Recibir servicios de bienestar adecuadas a las necesidades de los estudiantes. e) Recibir una enseñanza con igualdad incluyendo la interculturalidad.
 PERSONAL ADMINISTRATIVO	a) Trabajar con recursos óptimos e infraestructura idónea (física y tecnológica). b) Recibir capacitaciones constantes (mejora de competencias).
EXTERNOS	
EGRESADOS Y GRADUADOS	a) Desarrollar cursos de formación continua para mejorar sus competencias y habilidad de empleabilidad
COLEGIOS PROFESIONALES	b) Captar profesionales competentes que puedan aportar a la sociedad, así como fomentar el desarrollo de la investigación e innovación en conjunto con la universidad.
ENTIDADES PRIVADAS Y PÚBLICAS (EMPLEADORES)	a) Captar profesionales competentes en el área de conocimiento.
SUNEDU / SINEACE / MINEDU	a) Hacer cumplir las normas según la Ley, garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad de la educación superior.

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC			
	MANUAL:	MANUAL DE CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
	Código: E2.1-MN-01	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025	Página: 19 de 19

ENTIDADES PÚBLICAS / PRIVADAS (CONVENIOS)	a) Cumplir con los acuerdos establecidos en los convenios establecidos
--	--

El seguimiento y revisión del cumplimiento de los requisitos de nuestras partes interesadas pertinentes se realizará a través de la "Matriz de Seguimiento de Requisitos de Partes Interesadas" la cual se actualiza mínimo de forma anual.

3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE

El alcance se encuentra establecido en el documento "ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001 Y SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001" (E2.1-OD-05).

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS

La UNIFSLB, establece, implementa, mantiene y mejora continuamente su Sistema de Gestión de la Calidad y Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas, determina los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

Para ello, se establece en el documento "MAPA DE PROCESOS PARA LA CERTIFICACIÓN ISO 21001 – ISO 9001" (E2.1-OD-02)



	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC			
	OTROS DOCUMENTOS:	ORGANIGRAMA DEL EQUIPO IMPLEMENTADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001 Y SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001		
	Código: E2.1-OD-04	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025	Página: 1 de 3

UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL “FABIOLA SALAZAR LEGUÍA”



ORGANIGRAMA DEL EQUIPO IMPLEMENTADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001 Y SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001

**BAGUA
2025**

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC			
	OTROS DOCUMENTOS:	ORGANIGRAMA DEL EQUIPO IMPLEMENTADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001 Y SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001		
	Código: E2.1-OD-04	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025	Página: 2 de 3

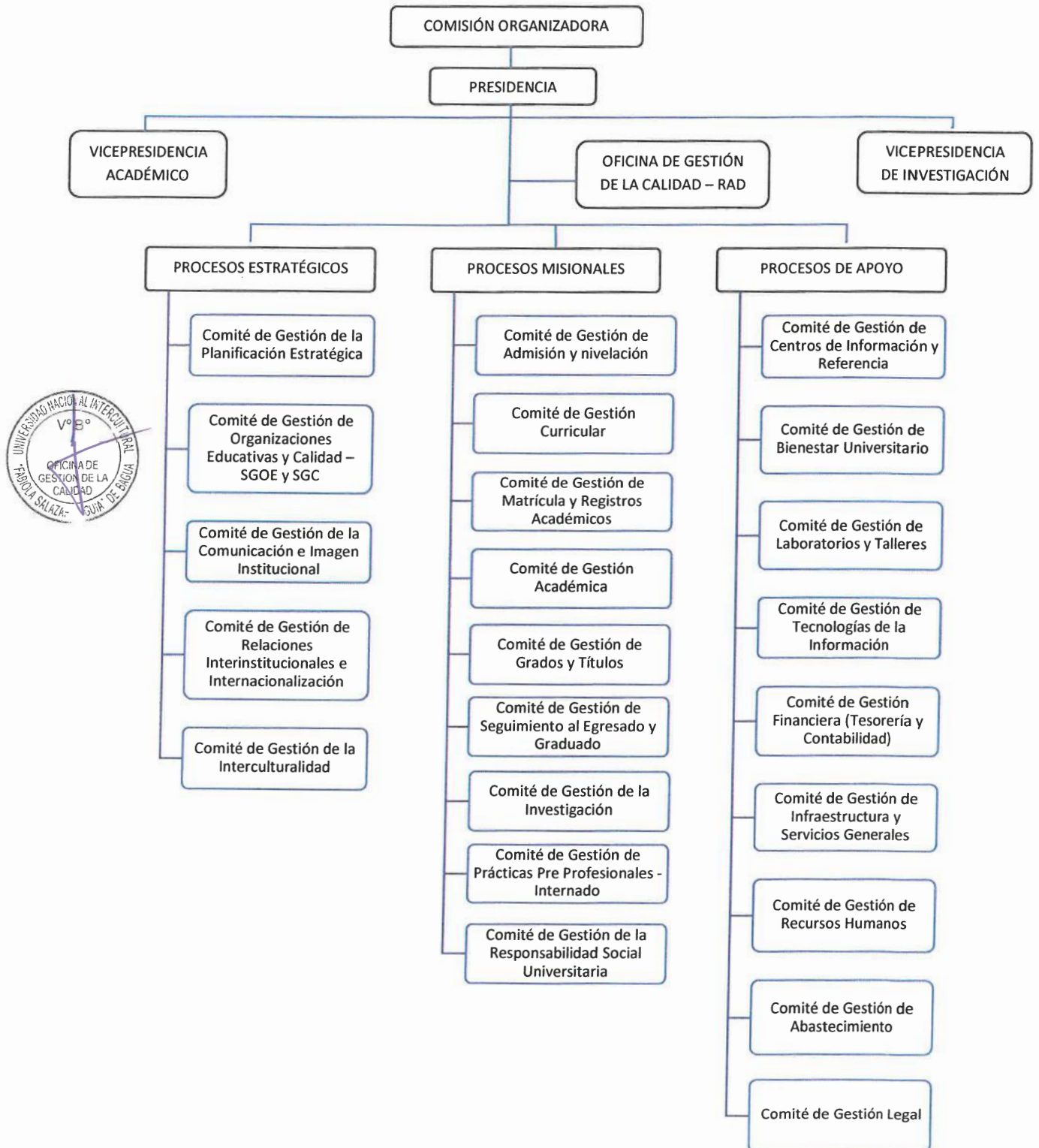
CONTROL DE EMISIÓN

ELABORADO POR Fecha: 29/10/2025	Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC  Ing. ELGER ORLANDO SILVA BARBOZA Jefe (e) de la Oficina de Gestión de la Calidad
REVISADO POR Fecha: 29/10/2025	Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad  Ing. ELGER ORLANDO SILVA BARBOZA Jefe (e) de la Oficina de Gestión de la Calidad
APROBADO POR Fecha: 29/10/2025	COMISIÓN ORGANIZADORA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL FABIOLA SALAZAR LEGUÍA DE BAGUA

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	Elaboración del Documento

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC			
	OTROS DOCUMENTOS:	ORGANIGRAMA DEL EQUIPO IMPLEMENTADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001 Y SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001		
	Código: E2.1-OD-04	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025	Página: 3 de 3



“La reproducción total o parcial de este documento, constituye un “DOCUMENTO NO CONTROLADO”

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
	Código: E2.1-PR-01	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 1 de 25

UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL “FABIOLA SALAZAR LEGUÍA”

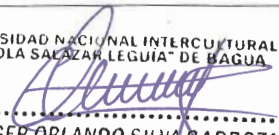


PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SISTEMA DE GESTIÓN ISO 21001 – ISO 9001

**BAGUA
2025**

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
	Código: E2.1-PR-01	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 2 de 25

CONTROL DE EMISIÓN

ELABORADO POR Fecha: 29/10/2025	Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC  Ing. ELGER ORLANDO SILVA BARBOZA Jefe (e) de la Oficina de Gestión de la Calidad
REVISADO POR Fecha: 29/10/2025	Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad  Ing. ELGER ORLANDO SILVA BARBOZA Jefe (e) de la Oficina de Gestión de la Calidad
APROBADO POR Fecha: 29/10/2025	COMISIÓN ORGANIZADORA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL FABIOLA SALAZAR LEGUÍA DE BAGUA

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	Elaboración del Documento

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
	Código: E2.1-PR-01	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 3 de 25

1. OBJETIVO

Establecer los criterios para la elaboración, modificación, revisión, aprobación, y control de los documentos y registros del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE) y Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y lo establecido por la Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua (UNIFSLB).

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicado a los documentos y registros del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE) y Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua (UNIFSLB).



3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Ley Universitaria 30220.
- 3.2. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM/SGP. Norma técnica N°002-2025-SGP, Norma Técnica para la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- 3.3. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2025-PCM/SGP, Aprueba la "Norma Técnica N° 01-2025-PCM-SGP para la Gestión del Conocimiento en el Sector Público".
- 3.4. Norma Internacional ISO 21001:2018. Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas.
- 3.5. Norma Internacional ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.6. Norma Internacional ISO 9000:2015. Fundamentos y Vocabulario – Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.7. Modelo de Licenciamiento y su implementación en el sistema Universitario Peruano de SUNEDU.
- 3.8. Modelo de Acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria del Coneau.
- 3.9. Estatuto de la UNIFSLB.
- 3.10. ROF de la UNIFSLB.

4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

4.1. Documento controlado

“La reproducción total o parcial de este documento, constituye un “DOCUMENTO NO CONTROLADO”



Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC

PROCEDIMIENTO:

CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Código: E2.1-PR-01

Versión: 01

Fecha: 29/10/2025

Página: 4 de 25

Se denomina así a los documentos del Sistema de Gestión tanto internos como externos, de los que se desea tener un control que permita, en caso de actualización del documento original, la sustitución de dichas copias por versiones actuales. Esto garantiza al usuario que la información contenida en el documento vigente está actualizada.

4.2. Documentos externos

Documentos que se emplean en los procesos del Sistema de Gestión, que fueron elaborados por entidades públicas o privadas. En esta categoría se consideran las leyes, decretos, normas emitidas por la SUNEDU, SINEACE, MINEDU, SERVIR, CEPLAN, directivas, reglamentos y otros documentos emitidos y/o aprobados por una entidad externa a la UNIFSLB.

4.3. Documentos internos

Documentos elaborados y aprobados por la instancia correspondiente de la UNIFSLB dentro del alcance del sistema de gestión, con la finalidad de estandarizar las políticas, principios y actividades a desarrollar en los procesos que comprenden el Sistema de Gestión.

Estos documentos internos son controlados por el dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC, o quien haga sus veces.

a) Manual de Contexto y Partes Interesadas

Es el documento que especifica el análisis de contexto interno y externo de la UNIFSLB, así como la identificación de las partes interesadas relevantes.

b) Procedimiento

Documento que describe quién, cómo y cuándo deben ejecutarse las actividades comprendidas en un proceso o en parte de él.

c) Instructivo

Documento que permite desarrollar con mayor detalle alguna de las particularidades de un procedimiento, para hacer la actividad más comprensible, estandarizada y controlable.

d) Registro

Documento que provee evidencias objetivas (información) sobre las actividades efectuadas, o sobre los resultados obtenidos, producto de la ejecución de alguna actividad de control, verificación, validación,



	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
	Código: E2.1-PR-01	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 5 de 25

monitoreo, entre otros. A la estructura que tiene el registro se le denomina formato.

e) Otros documentos del SGOE y SGC

Documentos del Sistema de Gestión que no aplica a la estructura definida en el anexo 2 de este procedimiento como la Política, Objetivos, Alcance, Mapa de Procesos, Organigrama, entre otros.

4.4. Documento no controlado

Se denomina así a la copia de los documentos del Sistema de Gestión no sujeta a actualización y posterior distribución. Llevan la inscripción de “Documento no controlado”.

4.5. Documento obsoleto

Documento que ha perdido vigencia por actualización de la información contenida en él.

4.6. Información pública

Este tipo de información es accesible para cualquier persona, interna o externa a la organización. No requiere medidas especiales de seguridad y su divulgación no representa riesgos significativos.

4.7. Información restringida

Este tipo de información es de carácter de uso interno con acceso a ciertos grupos o individuos dentro de la organización o proceso.

4.8. Información confidencial

Es aquella con acceso limitado, solo se pueden acceder con previa autorización porque su divulgación no autorizada puede tener consecuencias perjudiciales para la organización, como pérdidas financieras, deterioro de la reputación o problemas legales.

4.9. Documento

Datos que poseen significado y su medio de soporte.

4.10. Formato

Documento estructurado para registrar información de acuerdo a las necesidades del desarrollo del proceso.

4.11. SGOE

Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas, basado en la norma ISO 21001: 2018

4.12. SGC



	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC			
	PROCEDIMIENTO:	CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
	Código: E2.1-PR-01	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025	Página: 6 de 25

Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la norma ISO 9001:2015

4.13. RAD

Representante de la Alta Dirección del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 21001:2018 "Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas" y la norma ISO 9001:2015 "Sistema de Gestión de la Calidad".

4.14. UNIFSLB

Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua.

5. LINEAMIENTOS GENERALES

- 5.1. El dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC es responsable de cumplir y hacer cumplir el presente procedimiento asegurando su implementación y control respectivo.
- 5.2. Los dueños de proceso deben mantener actualizado los documentos de sus respectivos procesos. Asimismo, deben asegurarse de que los responsables de ejecutar los procesos, así como los usuarios, tengan conocimiento de sus documentos. De ser necesario la realización de una capacitación estará a cargo del Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC, o dueño del proceso.
- 5.3. Todo el personal de la UNIFSLB es responsable de cumplir lo establecido en el presente procedimiento, tomar conocimiento de los documentos que apliquen a sus respectivos procesos y cumplir con los mismos.
- 5.4. Los datos de Ficha de indicador de producto o proceso hasta el campo 17 es elaborada por el dueño del Proceso, revisada por el dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC y aprobada por el presidente de la Comisión Organizadora.

	16. Línea Base	17. Logros esperados			
AÑO	2020	2025	2026	2027	
VALOR	40%	95%	100%	100%	

El campo 17 mencionado son los LOGROS ESPERADOS que se señala en la imagen adjuntada.

- 5.5. Cada proceso en la carpeta del DRIVE tendrá la siguiente estructura:
 1. Ficha de Producto y Proceso: Contiene la Ficha de Producto y Proceso del proceso vigente

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC			
	PROCEDIMIENTO:	CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
	Código: E2.1-PR-01	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025	Página: 7 de 25

2. Matriz AMFE: Contiene la última revisión de la Matriz AMFE del proceso
3. Indicadores: Contiene la Ficha del indicador del producto o proceso por cada uno de los indicadores establecidos en la Ficha de Producto y Proceso
4. Documentos: Contiene los procedimientos e instructivos vigente del SGOE y SGC asociados al proceso.
5. Registros: Contiene los registros que son mencionados en procedimientos, instructivos y otros documentos.

- 5.6.** En el caso que ocurra un cambio de dueño de proceso por la rotación del personal en la universidad, el nuevo dueño del proceso designado deberá informarse sobre todos los documentos que el proceso tenga en ese momento y si fuera necesario se podrá actualizar el documento con las mejoras respectivas.



6. DESARROLLO

6.1. CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS/EXTERNOS

6.1.1. Descripción de la Actividad

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	REGISTRO
1	Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC / Dueño del proceso	RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS INTERNOS Cualquier integrante de la UNIFSLB puede identificar la necesidad de elaborar o modificar un documento interno, lo comunica al dueño del proceso y este lo solicita al Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC. La Oficina de Gestión de la Calidad recibe la solicitud y evalúa:	--



Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC

PROCEDIMIENTO:

CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Código: E2.1-PR-01

Versión: 01

Fecha: 29/10/2025

Página: 8 de 25

- Si procede, determina quien elabora o modifica el documento, según Anexo N° 01 “Matriz de Responsabilidades de Elaboración, Revisión y Aprobación”.
- Si no procede, comunica indicando los motivos y se culmina el procedimiento.

NOTA: El dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC puede proponer la elaboración y/o actualización de algún documento de un proceso cuando se requiera.

ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO INTERNO

El responsable designado elabora el documento considerando los lineamientos establecidos en el anexo 2 de este procedimiento.

Concluida la elaboración del documento, se entrega el documento al responsable de revisión, según el Anexo N° 01 “Matriz de Responsabilidades de Elaboración, Revisión y Aprobación”.

En el caso de modificación de algún documento interno, el responsable designado solicita a la Oficina de Gestión de la Calidad una copia electrónica del documento a modificar. Para modificar el documento se debe considerar lo siguiente:

- Los cambios realizados se identifican en el cuadro de Control de Cambio en el documento.
- Cuando solo se realicen cambios de forma o solo cambia la codificación del documento en los



2

Responsable de
elaboración o
Modificación

--



Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC

PROCEDIMIENTO:

CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Código: E2.1-PR-01

Versión: 01

Fecha: 29/10/2025

Página: 9 de 25

		documentos internos, no será necesario modificar el número de versión debido a que no afectan el buen funcionamiento del SGOE y SGC. Estos cambios pueden ser: de ortografía, de redacción (para mejorar el entendimiento) siempre que no se modifique el sentido del texto original y de la estructura de presentación de los cuadros en el documento. • En el caso de la estructura de los registros la modificación se evidenciará por comparación con la versión anterior. • El documento debe seguir la estructura definida en el anexo N° 02 Elaboración del documento. Concluida la modificación, el responsable designado entrega el documento al responsable de revisión según Anexo N° 01 “Matriz de Responsabilidades de Elaboración, Revisión y Aprobación”.	
3	Responsable de Revisión	REVISIÓN DEL DOCUMENTO INTERNO El responsable designado revisa la coherencia que tiene con los procesos del SGOE y SGC; y con la estructura documentaria, si es necesario pide el apoyo de un especialista. Así mismo de requerirse, asigna el código y/o actualiza la versión del documento. • De ser conforme, lo entrega al responsable de la aprobación según el Anexo N° 01 “Matriz de Responsabilidades de Elaboración, Revisión y Aprobación”. • De no ser conforme, lo devuelve al responsable de la elaboración o modificación para la corrección respectiva.	--



	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
	Código: E2.1-PR-01	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 10 de 25

4	Responsable de Aprobación / Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC	EVALUACIÓN Y APROBACION DEL DOCUMENTO INTERNO El responsable de la aprobación verifica que el documento tenga el visto bueno del responsable de la revisión. Una vez aprobado el documento interno, el dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC realiza su archivamiento, protección y distribución y lo comunica a los dueños de los procesos.	--
5	Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC	ARCHIVO, PROTECCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO INTERNO Archivo El Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC, organiza los documentos en el GOOGLE DRIVE correspondiente u otros medios que se consideren pertinentes, además guarda el documento interno en PDF aprobado en la carpeta del DRIVE según el tipo de documento y proceso. Distribución, Acceso y Backup El Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC o quien designe brinda el acceso a los dueños de proceso a la carpeta del GOOGLE DRIVE, que les corresponda. Los documentos se distribuyen al personal de la UNIFSLB mediante el acceso a GOOGLE DRIVE	-





Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC

PROCEDIMIENTO:

CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Código: E2.1-PR-01

Versión: 01

Fecha: 29/10/2025

Página: 11 de 25



correspondiente para su visualización, ya que la modificación de estos documentos en las carpetas solo será permitida al Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC.

El Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC realiza la difusión a los responsables de los procesos de la entrada en vigencia de los documentos publicados en el DRIVE por correo electrónico.

El Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC gestiona la realización del backup de la información del SGOE y SGC del GOOGLE DRIVE de manera periódica.

Documentos Obsoletos:

Los documentos obsoletos tanto interno o externo serán manejados en la carpeta "DOCUMENTOS OBSOLETOS" en el GOOGLE DRIVE correspondiente, por la Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC. Como mínimo se guarda la versión anterior del documento actualizado.

6

Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC

ACTUALIZACIÓN DE LA LISTA MAESTRA

El Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC, actualiza la Lista Maestra de Documentos Internos cuando se apruebe los documentos.

Lista Maestra de Documentos Internos



Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC

PROCEDIMIENTO:

CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Código: E2.1-PR-01

Versión: 01

Fecha: 29/10/2025

Página: 12 de 25

7	Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC / Dueño de proceso	DIFUSIÓN Y/O CAPACITACIÓN DE LOS DOCUMENTOS INTERNOS El dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC o el dueño de proceso puede realizar la difusión del documento nuevo o modificado a través de una capacitación o comunicado por correo electrónico, de ser necesario, ya que el acceso lo tiene en el DRIVE del sistema de gestión.	Lista de Asistencia a la capacitación / Correo electrónico
8	Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC / Responsable de proceso	CONTROL DE LOS DOCUMENTOS EXTERNOS El Dueño del proceso identifica el documento externo vinculado al proceso (normas u otros aplicables al alcance y a la UNIFSLB) y lo comunica al Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC. El Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC, archiva el documento, actualiza la Lista maestra de Documentos Externos; y mediante la carpeta “DOCUMENTOS EXTERNOS” en el GOOGLE DRIVE correspondiente y distribuye los documentos electrónicos con opción de visualización. En el caso exista documento obsoleto, el Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC retira el documento de la carpeta “DOCUMENTOS EXTERNOS” y lo almacena en la carpeta “DOCUMENTOS OBSOLETOS” en el DRIVE.	Lista Maestra de Documentos Externos Lista de Asistencia / correo



	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
	Código: E2.1-PR-01	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 13 de 25

	En caso sea necesario, el Dueño del proceso realiza la socialización del documento externo para conocimiento e implementación, efectúa o coordina, tal actividad generando la "Lista de Asistencia o correo" correspondiente. Nota: Si se requiere elaboración o actualización de un documento interno, se realiza el trámite según lo establecido en la tarea 1 del Control de Documentos Internos del presente procedimiento.	
--	--	--

6.2. CONTROL DE REGISTROS

6.2.1. Descripción de la Actividad



N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	REGISTRO
1	Dueño del proceso	IDENTIFICACIÓN Y GENERACIÓN DEL REGISTRO El dueño del proceso debe identificar el registro físico o electrónico con un nombre; siendo opcional el uso del encabezado indicado en el anexo N° 02 Elaboración del documento. Los registros que no tienen revisión, ni fecha de vigencia son las cartas, informes, correos, reportes directamente emitidos por el sistema de información o aplicativo, reportes en archivos Excel u otros programas, documentos aprobados en asambleas o juntas de ser el caso. Su formato es libre. El dueño del proceso elabora los formatos de los registros y lo remite al Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC quien revisa la propuesta y de estar conforme	--

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
	Código: E2.1-PR-01	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 14 de 25

		lo comunica a la Comisión Organizadora, quien lo aprueba, asimismo, define su codificación según el anexo N° 02 Elaboración del documento.	
2	Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC	ACTUALIZACIÓN DE LA LISTA MAESTRA DE REGISTROS Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC, actualiza la “Lista maestra de Registros”.	Lista Maestra de Registros
3	Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC	ACCESOS, TIEMPO DE RETENCIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC, declara la ubicación, tipo de acceso a la información, tiempo de retención y disposición final de los registros en la “Lista maestra de Registros”. Una vez cumplido el tiempo de retención retira los registros del GOOGLE DRIVE correspondiente y los dispone según la “Lista maestra de Registros”.	Lista Maestra de Registros
4	Responsable de generar el registro	LLENADO DEL REGISTRO El responsable de generar el registro debe escribir con letra clara en los registros en físico y llenar todos los campos a registrar, si queda espacios en blanco se coloca una línea o “---” y en caso de equivocación en los registros físicos se puede tachar o modificar con la verificación del personal a cargo.	--
5	Dueño del proceso	ALMACENAMIENTO Y PROTECCIÓN El dueño de proceso garantiza el almacenamiento y su protección en lugares apropiados y seguros a fin	--



	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
	Código: E2.1-PR-01	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 15 de 25

	de evitar su deterioro a través de folders, archivadores o electrónicamente. Asimismo, no existe alguna restricción de los accesos a ellos, a menos que sean de información restringida o confidencial. La recuperación de la información puede ser a través del backup o del file (archivo físico) donde se almacena el registro.	
--	---	--



7. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN

- 7.1 Lista Maestra de Documentos Internos.
- 7.2 Lista Maestra de Documentos Externos.
- 7.3 Lista Maestra de Registros.
- 7.4 Lista de Asistencia.
- 7.5 Correos.

8. ANEXOS

- 8.1 Anexo N° 01: Matriz de Responsabilidades de Elaboración, Revisión y Aprobación.
- 8.2 Anexo N° 02 Elaboración del documento

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
	Código: E2.1-PR-01	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 16 de 25

ANEXO N° 01

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Documento	Responsabilidad de Elaboración o Modificación	Responsabilidad de Revisión	Responsabilidad de Aprobación
Política, Objetivos y Alcance del SGOE y SGC / Mapa de Procesos	Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC	Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC	Comisión Organizadora
Fichas de Producto y Proceso, Manuales, Procedimientos, Instructivos y Otros documentos del SGOE y SGC del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC	Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC	Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC	Comisión Organizadora
Fichas de Producto y Proceso, Manuales, Procedimientos, Fichas de indicadores de desempeño de producto y procesos, instructivos de los otros procesos	Responsables del proceso	Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC	Comisión Organizadora



	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
	Código: E2.1-PR-01	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 17 de 25

ANEXO N° 02

ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO

1. Codificación de Documentos

El código asignado a cada documento del Sistema de Gestión tiene la siguiente estructura:

A-B-C

Cuadro N° 01: ESTRUCTURA DEL CÓDIGO

ÍTEM	DEFINICIONES
A	Código de la descripción del proceso. Ver Cuadro 2
B	Código del tipo de documento. Ver cuadro 3
C	Número correlativo según el tipo de documento que toma los valores: 01, 02, ...

Cuadro N° 02: PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS NIVEL 1	CÓDIGO
ESTRATÉGICO	
Gestión de la Planificación Estratégica	E1.1
Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC	E2.1
Gestión de la Comunicación e Imagen Institucional	E3.1
Gestión de Relaciones Interinstitucionales e Internacionalización	E4.1
Gestión de la interculturalidad	E5.1
MISIONAL	
Gestión Curricular	M1.1
Gestión de Admisión y Nivelación	M2.1
Gestión de Matrícula y Registros académicos	M3.1
Gestión académica	M4.1
Gestión de Grados y títulos	M5.1
Gestión de Seguimiento al Egresado y graduado	M6.1
Gestión de producción de bienes y servicios	M7.1
Gestión de Investigación	M8.1
Gestión de Prácticas Pre Profesionales –Internado	M9.1

“La reproducción total o parcial de este documento, constituye un “DOCUMENTO NO CONTROLADO”



Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC

PROCEDIMIENTO:

CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Código: E2.1-PR-01

Versión: 01

Fecha: 29/10/2025

Página: 18 de 25

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS NIVEL 1

CÓDIGO

Gestión de Responsabilidad Social Universitaria

M10.1

APOYO

Gestión de Centros de Información y Referencia

S1.1

Gestión de Bienestar Universitario

S2.1

Gestión de Laboratorio y Talleres

S3.1

Gestión de Tecnologías de la Información

S4.1

Gestión Financiera (Tesorería y Contabilidad)

S5.1

Gestión Infraestructura y Servicios Generales

S6.1

Gestión de recursos Humanos

S7.1

Gestión de abastecimiento

S8.1

Gestión legal

S9.1

Cuadro N° 03: TIPO DE DOCUMENTOS

TIPO DE DOCUMENTO

CÓDIGO

Manual

MN

Procedimiento

PR

Instructivo

IN

Registro

RE

Otros Documentos del SGOE-SGC

OD

Ejemplo: E1.1-PR-01

E1: Proceso de Gestión de la Planificación Estratégica

PR: Procedimiento

01: Primer procedimiento del proceso

2. Carátula de los Documentos

La Política, los Objetivos, el Alcance, el Mapa de Procesos, el Organigrama, las Fichas de Producto y Proceso, los Procedimientos e Instructivos del Sistema de Gestión de la Universidad pueden contar con una carátula en la primera página, que tiene la siguiente estructura:

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (AMFE)	
	Código: E2.1-PR-03	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 1 de 16

UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL “FABIOLA SALAZAR LEGUÍA”



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (AMFE)

**BAGUA
2025**

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (AMFE)	
	Código: E2.1-PR-03	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 2 de 16

CONTROL DE EMISIÓN

ELABORADO POR Fecha: 29/10/2025	Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC  Ing. ELGER ORLANDO SILVA BARBOZA Jefe (e) de la Oficina de Gestión de la Calidad
REVISADO POR Fecha: 29/10/2025	Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad  Ing. ELGER ORLANDO SILVA BARBOZA Jefe (e) de la Oficina de Gestión de la Calidad
APROBADO POR Fecha: 29/10/2025	COMISIÓN ORGANIZADORA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL FABIOLA SALAZAR LEGUÍA DE BAGUA

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	Elaboración del Documento

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (AMFE)	
	Código: E2.1-PR-03	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 3 de 16

1. OBJETIVO

Describir la metodología que se empleará para identificar y cuantificar los efectos de los posibles riesgos (fallo) u oportunidades dentro de cada proceso, resaltando los puntos críticos a fin de tomar acciones, para evitar su aparición, minimizar sus consecuencias o aprovechar la oportunidad.

2. ALCANCE

Es de aplicación a los procesos del Sistema de Gestión de la UNIFSLB.

3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM/SGP. Norma técnica N°002-2025-SGP, Norma Técnica para la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- 3.2. Modelo de Licenciamiento y su implementación en el sistema Universitario Peruano de SUNEDU.
- 3.3. Modelo de Acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria del Coneau.
- 3.4. Norma Internacional ISO 21001:2018. Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas.
- 3.5. Norma Internacional ISO 9000:2015. Fundamentos y Vocabulario – Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.6. Norma Internacional ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad.



4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

4.1. AMFE

Análisis Modal de Fallos y Efectos.

4.2. Modo potencial de fallo

Es la forma en el que un componente, sistema o producto puede fallar en el cumplimiento de sus funciones. El fallo es una desviación o defecto de una función o especificación de Número de Prioridad del Riesgo.

4.3. NR

Nivel de riesgo

4.4. NO

Nivel de oportunidad

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC			
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (AMFE)		
	Código: E2.1-PR-03	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025	Página: 4 de 16

4.5. SGOE

Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas, basado en la norma ISO 21001

4.6. SGC

Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la norma ISO 9001

4.7. UNIFSLB

Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua.

5. LINEAMIENTOS GENERALES

- 5.1. El dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC es responsable de cumplir y supervisar el desarrollo del presente procedimiento verificando que las actividades llevadas a cabo sean efectivas, y queden registradas. Así mismo, se encargará de realizar el seguimiento, evaluación y actualización de los riesgos.
- 5.2. Los dueños de cada proceso son los encargados de identificar, valorar y proponer acciones para mitigar la consecuencia de los riesgos.



6. DESARROLLO

6.1. ELABORACIÓN DE LA MATRIZ AMFE

6.1.1. Descripción de la Actividad

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	REGISTRO
1	Dueño del proceso / Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, ACTIVIDAD, ESTRATEGÍA O REQUISITO MATRIZ AMFE - PROCESOS El dueño del proceso en la primera columna de la Matriz AMFE, el dueño del proceso escribe la actividad que cumple este proceso. MATRIZ AMFE – CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Matriz AMFE – Procesos Matriz AMFE – Contexto de la Organización Matriz AMFE – Requisitos de Partes Interesadas



Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC

PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (AMFE)

Código: E2.1-PR-03

Versión: 01

Fecha: 29/10/2025

Página: 5 de 16

En base al Análisis del Contexto Interno y Externo, el Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas - SGOE en la primera columna de la Matriz AMFE define la estrategia del FODA cruzado.

- MATRIZ AMFE – REQUISITOS DE PARTES INTERESADAS**

El dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC en la primera columna de la Matriz AMFE define el tipo de parte interesa pertinente (Interno/externo), en la segunda columna indica la parte interesada pertinente asociada y en la tercera columna describe su requisito (necesidad o expectativa).

- MATRIZ AMFE – OPORTUNIDADES**

El dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC en la primera columna de la Matriz AMFE define el proceso, en la segunda columna indica la actividad donde se ha identificado la oportunidad.

- MATRIZ AMFE – REQUISITOS DEL PRODUCTO Y SERVICIO EDUCATIVO**

El dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC en la primera columna de la Matriz AMFE define el producto/servicio, en la segunda columna indica el tipo de requisito y en la tercera columna describe el detalle del requisito.

Matriz AMFE – Oportunidades

Matriz AMFE – Requisitos del producto y servicio educativo



	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (AMFE)	
	Código: E2.1-PR-03	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 6 de 16

2	Dueño del proceso / Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC	IDENTIFICACIÓN DE MODOS POTENCIALES DE FALLO U OPORTUNIDAD Para cada actividad definida en el paso anterior, el Dueño del proceso / Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC debe buscar todos los posibles modos de fallo susceptibles de producirse u oportunidades y registrarlo en la Matriz AMFE correspondiente.	Matriz AMFE – Procesos Matriz AMFE – Contexto de la Organización Matriz AMFE – Requisitos de Partes Interesadas Matriz AMFE - Oportunidades
	3	Dueño del proceso / Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC	IDENTIFICACIÓN DE EFECTOS POTENCIALES DE FALLO U OPORTUNIDAD Para cada modo potencial de fallo u oportunidad, el dueño del proceso / Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC identifica todas las posibles consecuencias que estos pueden ocasionar a las partes interesadas pertinentes, tanto internos como externos, considerando que cada modo de fallo u oportunidades puede tener varios efectos potenciales y lo registra en la Matriz AMFE correspondiente.





Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC

PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (AMFE)

Código: E2.1-PR-03

Versión: 01

Fecha: 29/10/2025

Página: 7 de 16

4	Dueño del proceso / Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC	DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS DEL MODO DE FALLO U OPORTUNIDAD Para cada modo potencial de fallo u oportunidad, el Dueño del proceso / dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC debe identificar todas las posibles causas y registrarlo en la Matriz AMFE correspondiente. Es importante llegar a la causa “raíz”, que puede ser ajustada o controlada para eliminar la fuente de fallos o aprovechar la oportunidad.	Matriz AMFE – Procesos Matriz AMFE – Contexto de la Organización Matriz AMFE – Requisitos de Partes Interesadas Matriz AMFE – Oportunidades
		IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES ACTUALES En el caso de riesgos, el dueño del proceso / Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC debe identificar los diferentes controles existentes o previstos, con el objeto de evitar que se produzcan los diversos fallos y detectarlo en el caso de que aparezcan. En el caso de las oportunidades, el dueño del proceso / Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC debe identificar los controles actuales que puedan ayudar a aprovechar la oportunidad. El dueño del proceso / Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas - SGOE registra los controles actuales en la Matriz AMFE correspondiente.	Matriz AMFE – Procesos Matriz AMFE – Contexto de la Organización Matriz AMFE – Requisitos de Partes Interesadas Matriz AMFE – Oportunidades Matriz AMFE – Requisitos del producto y servicio educativo
5	Dueño del proceso / Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		



Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC

PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (AMFE)

Código: E2.1-PR-03

Versión: 01

Fecha: 29/10/2025

Página: 8 de 16

6	Dueño del proceso / Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC	VALORACIÓN DE LOS ÍNDICES DE EVALUACIÓN El dueño de proceso / Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC realiza la valoración de los siguientes índices: - Índice de Gravedad (G) - Índice de Ocurrencia (O) - Índice de Detección (D) El dueño del proceso / Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC registra la valoración de cada índice en la Matriz AMFE correspondiente considerando el Anexo N° 01 “Determinación de los índices de evaluación”.	Matriz AMFE – Procesos Matriz AMFE – Contexto de la Organización Matriz AMFE – Requisitos de Partes Interesadas Matriz AMFE – Oportunidades Matriz AMFE – Requisitos del producto y servicio educativo
7	Dueño del proceso / Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC	CÁLCULO DEL NIVEL DE RIESGO u OPORTUNIDAD El NR/NO permite evaluar los diferentes niveles de riesgo u oportunidad y poder ordenarlos según sus prioridades. Se calcula de acuerdo con la fórmula: $G \times O \times D$, por cada riesgo u oportunidad. Si el Nivel de Riesgo u Oportunidad (NR/NO) es ≥ 25 se establecerán acciones para evitar su ocurrencia o aprovechar la oportunidad. El dueño del proceso / Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC registra el NR o NO obtenido en la Matriz AMFE	Matriz AMFE – Procesos Matriz AMFE – Contexto de la Organización Matriz AMFE – Requisitos de Partes Interesadas Matriz AMFE – Oportunidades



	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (AMFE)	
	Código: E2.1-PR-03	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 9 de 16

		correspondiente. Ver Anexo N° 02 “Determinación del Nivel de Riesgo u Oportunidad”.	Matriz AMFE – Requisitos del producto y servicio educativo
	Dueño del proceso / Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC	DETERMINACIÓN DE LAS ACCIONES A IMPLEMENTAR El dueño del proceso / Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC registra las acciones a implementar en la Matriz AMFE correspondiente cuando el NR/NO es mayor o igual a 25. En el caso que no se haya identificado controles actuales y el NR/NO sea menor a 25 se debe implementar acciones para evitar su ocurrencia o aprovechar la oportunidad.	Matriz AMFE – Procesos Matriz AMFE – Contexto de la Organización Matriz AMFE – Requisitos de Partes Interesadas Matriz AMFE – Oportunidades Matriz AMFE – Requisitos del producto y servicio educativo
9	Dueño del proceso / Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y	DEFINICIÓN DEL RESPONSABLE DE LA ACCION A IMPLEMENTAR En la Matriz AMFE, el dueño del proceso / dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC debe indicar el responsable de	Matriz AMFE – Procesos Matriz AMFE – Contexto de la Organización

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (AMFE)	
	Código: E2.1-PR-03	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 10 de 16

	Calidad – SGOE y SGC	la acción a implementar para abordar el riesgo o la oportunidad.	Matriz AMFE – Requisitos de Partes Interesadas Matriz AMFE – Oportunidades Matriz AMFE – Requisitos del producto y servicio educativo
10	 Dueño del proceso / Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC	DEFINICIÓN DE PLAZOS DE LA IMPLEMENTACIÓN En la Matriz AMFE, el dueño del proceso / Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC debe indicar el plazo máximo para la implementación de la acción propuesta para abordar el riesgo o la oportunidad.	Matriz AMFE – Procesos Matriz AMFE – Contexto de la Organización Matriz AMFE – Requisitos de Partes Interesadas Matriz AMFE – Oportunidades Matriz AMFE – Requisitos del producto y servicio educativo

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (AMFE)	
	Código: E2.1-PR-03	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 11 de 16

11	Dueño del proceso / Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC	REEVALUACIÓN DEL NR/NO (EFICACIA DE ACCIONES) Se calcula de acuerdo con la fórmula del Nivel de Riesgo y Nivel de Oportunidad (ver descripción de la actividad N° 07) para los riesgos u oportunidades donde se hayan implementado acciones. La evaluación de la eficacia de las acciones se realiza 3 meses después de que las acciones han sido totalmente implementadas o dependiendo de la naturaleza del riesgo que se encuentra evaluando pueda requerir un tiempo menor o adicional, ello con la finalidad de evaluar el riesgo en un tiempo oportuno asegurando verificar que no se presente reincidencia de este.	Matriz AMFE – Procesos Matriz AMFE – Contexto de la Organización Matriz AMFE – Requisitos de Partes Interesadas Matriz AMFE – Oportunidades Matriz AMFE – Requisitos del producto y servicio educativo
		REVISIÓN DE LA MATRIZ AMFE El dueño del proceso / Dueño de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC realiza la revisión de las Matrices AMFE de forma anual o cuando se presente un cambio significativo que tenga un gran impacto en el proceso.	Matriz AMFE – Procesos Matriz AMFE – Contexto de la Organización Matriz AMFE – Requisitos de Partes Interesadas Matriz AMFE – Oportunidades



	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (AMFE)	
	Código: E2.1-PR-03	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 12 de 16

			Matriz AMFE – Requisitos del producto y servicio educativo
--	--	--	---

7. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN

- 7.1. Matriz AMFE – Procesos
- 7.2. Matriz AMFE – Contexto de la Organización
- 7.3. Matriz AMFE – Requisitos de Partes Interesadas
- 7.4. Matriz AMFE – Oportunidades
- 7.5. Matriz AMFE – Requisitos del producto y servicio educativo

8. ANEXOS

- 8.1. Anexo N° 01: Determinación de los índices de evaluación.
- 8.2. Anexo N° 02: Determinación del Nivel de Riesgo u Oportunidad.



	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC			
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (AMFE)		
	Código: E2.1-PR-03	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025	Página: 13 de 16

ANEXO N° 01
DETERMINACIÓN DE LOS ÍNDICES DE EVALUACIÓN

- 1. Índice de impacto o gravedad:** Para cada modo de fallo (riesgo) u oportunidad, se tiene en cuenta y se puntúa el peor o mejor efecto que tiene en la parte interesada el fallo u oportunidad especificada. Todas las causas que tienen el mismo efecto tienen el mismo impacto.

Nota. - R = Riesgo y O = Oportunidad

Clasificación del impacto del modo del fallo u oportunidad según la repercusión en el estudiante / usuario

Clasificación del impacto del modo fallo u oportunidad según la repercusión en el estudiante/usuario		
Muy Baja	R: Si el hecho llegará a presentarse, tendría consecuencias negativas sobre Universidad. Probablemente, la parte interesada ni se daría cuenta del fallo. O: Si el hecho llegará a presentarse, tendría consecuencias positivas mínimas sobre la Universidad. Probablemente, la parte interesada ni se daría cuenta del impacto positivo de la oportunidad.	1
Baja	R: Si el hecho llegará a presentarse, tendría baja consecuencia sobre la Universidad. El tipo de fallo originaría un ligero inconveniente a la parte interesada. Probablemente, éste observará un pequeño deterioro del rendimiento del sistema sin importancia. Es fácilmente subsanable. O: Si el hecho llegará a presentarse, tendría efectos positivos sobre la Universidad. La oportunidad generaría una remota mejora.	2
Moderada	R: El fallo produce cierto disgusto e insatisfacción en la parte interesada. La parte interesada observará deterioro en el rendimiento del sistema. O: Si el hecho llegará a presentarse, tendría un efecto positivo significativo sobre la Universidad.	3
Alta	R: El fallo puede ser crítico y verse inutilizado el sistema. Produce un grado de insatisfacción elevado. O: Si el hecho llegará a presentarse, tendría efectos positivos importantes sobre la Universidad.	4
Muy Alta	R: Modalidad de fallo potencial muy crítico que afecta el funcionamiento de seguridad del servicio o proceso y/o produce un grado de insatisfacción muy elevado; Involucra seriamente el incumplimiento de normas reglamentarias. O: Si el hecho llegará a presentarse un efecto positivo muy importante sobre la Universidad.	5



	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC			
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (AMFE)		
	Código: E2.1-PR-03	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025	Página: 14 de 16

2. **Índice de ocurrencia:** Es la probabilidad de que ocurra un modo de fallo (riesgo) u oportunidad, dependiendo de la probabilidad de ocurrencia de la causa.

Nota. - R = Riesgo y O = Oportunidad

Clasificación de la frecuencia / probabilidad de ocurrencia del modo de fallo u oportunidad

Clasificación de la frecuencia/ probabilidad de ocurrencia del modo de fallo u oportunidad		
Muy baja (improbable)	R: El defecto puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales, no se ha presentado en los últimos 5 años. O: La oportunidad tiene muy baja probabilidad de ocurrir en el corto, mediano o largo plazo.	1
Baja	R: El defecto puede ocurrir en algún momento, al menos de 1 vez en los últimos 5 años. O: La oportunidad tiene baja probabilidad de ocurrir en el corto, mediano o largo plazo.	2
Moderada	R: El defecto podría ocurrir en algún momento, al menos de 1 vez en los últimos 2 años. O: La oportunidad tiene moderada probabilidad de ocurrir al corto, medio o largo plazo, pero requiere una gestión cuidadosa y esfuerzos en mejorar los métodos y procesos.	3
Alta	R: El defecto probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias, al menos de 1 vez en el último año. O: La oportunidad tiene alta probabilidad de ocurrir al mediano plazo, pero requiere una gestión cuidadosa y esfuerzos en mejorar los métodos y procesos.	4
Muy Alta	R: Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias, más de 1 vez al año. O: La oportunidad tiene muy alta probabilidad de ocurrir al corto plazo, pero requiere una gestión cuidadosa y esfuerzos en mejorar los métodos y procesos.	5

3. **Índice de detección:** Se evalúa la probabilidad de detectar un defecto antes de que el servicio llegue a la parte interesada. Puede asociarse a la probabilidad de que el plan de control detecte el modo de fallo.

Respecto a las oportunidades se evalúa la capacidad para ser detectados en el desarrollo de las actividades propias del proceso o del contexto de la organización.

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC			
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (AMFE)		
	Código: E2.1-PR-03	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025	Página: 15 de 16

Clasificación de la facilidad de detección del modo de fallo u oportunidad

Clasificación de la facilidad de detección del modo de fallo u oportunidad		
Muy Alta	El riesgo u oportunidad es muy probable que sea detectado por los controles existentes. No afecta a la parte interesada	1
Alta	El riesgo u oportunidad, es fácilmente detectable, podría en alguna ocasión escapar a un primer control, aunque sería detectado con toda seguridad a posteriori. No afecta a la parte interesada	2
Moderada	El riesgo u oportunidad es detectable y posiblemente no llegue a la parte interesada, dado que los controles existentes pueden ser no eficientes.	3
Baja	El riesgo u oportunidad es difícil detectarlo, dado que los controles existentes no son eficientes o no se cuenta con controles. Es posible que afecte a la parte interesada.	4
Muy Baja	El riesgo u oportunidad no puede detectarse, dado que los controles no son eficientes o no se cuenta con controles. Casi seguro que lo perciba las partes interesadas.	5



ANEXO N° 02

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO U OPORTUNIDAD

- Nivel de Riesgo u Oportunidad:** es un elemento importante utilizado en el AMFE, debido a que establece los valores de umbral en la evaluación de las acciones. Se calcula como el producto de tres calificaciones cuantitativas, relacionadas cada una a los efectos, causas y controles. La determinación del nivel del impacto, ocurrencia y detección permite calcular fácilmente el Nivel de Riesgo y Nivel de Oportunidad, multiplicando estos tres criterios: $G \times O \times D$

NOTA. -

NR: Nivel de Riesgo

NO: Nivel de Oportunidad

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (AMFE)	
	Código: E2.1-PR-03	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 16 de 16

Clasificación del Número de Riesgo u Oportunidad

Clasificación del Número Prioritario de Riesgo u Oportunidad		
No Significativo	R: Este riesgo puede ser tolerable, no es necesario establecer acciones correctivas de forma inmediata. O: Esta oportunidad es tolerable, no es necesaria establecer acciones inmediatas para aprovecharlo.	01 al 24
Significativo	R: Riesgo intolerable, requiere establecer controles adicionales para evitar su ocurrencia. O: Oportunidad con alto nivel de éxito a mediano y corto plazo. Se deben tomar acciones y estrategias para aprovecharlo para el beneficio de la Universidad.	25 al 125



	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	AUDITORÍAS INTERNAS	
	Código: E2.1-PR-02	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 1 de 10

UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL “FABIOLA SALAZAR LEGUÍA”



PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS

**BAGUA
2025**

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	AUDITORÍAS INTERNAS	
	Código: E2.1-PR-02	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 2 de 10

CONTROL DE EMISIÓN

ELABORADO POR Fecha: 29/10/2025	Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC  UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL "FABIOLA SALAZAR LEGUÍA" DE BAGUA Ing. ELGER ORLANDO SILVA BARBOZA Jefe (e) de la Oficina de Gestión de la Calidad
REVISADO POR Fecha: 29/10/2025	Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad  UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL "FABIOLA SALAZAR LEGUÍA" DE BAGUA Ing. ELGER ORLANDO SILVA BARBOZA Jefe (e) de la Oficina de Gestión de la Calidad
APROBADO POR Fecha: 29/10/2025	COMISIÓN ORGANIZADORA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL FABIOLA SALAZAR LEGUÍA DE BAGUA

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	Elaboración del Documento

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC			
	PROCEDIMIENTO:	AUDITORÍAS INTERNAS		
	Código: E2.1-PR-02	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025	Página: 3 de 10

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la realización de las Auditorías Internas, con la finalidad de evaluar si el Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas y el Sistema de Gestión de la Calidad, es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las normas en referencia y si está implementado de manera eficaz.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos que forman parte del SGOE y SGC de la Universidad Nacional Intercultural "Fabiola Salazar Leguía" de Bagua. Comprende desde la elaboración del programa de auditorías, hasta la aplicación de las acciones correctivas sobre las no conformidades detectadas.



3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM/SGP. Norma técnica N°002-2025-SGP, Norma Técnica para la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- 3.2. Norma Internacional ISO 21001:2018. Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas.
- 3.3. Norma Internacional ISO 9000:2015. Fundamentos y Vocabulario – Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.4. Norma Internacional ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad.
- 3.5. Norma Internacional ISO 19011:2018 Directrices para la Auditoría de Sistema de Gestión.
- 3.6. Guía Peruana N°123. Lineamientos de gestión de auditorías remotas.
- 3.7. Modelo de Licenciamiento y su implementación en el sistema Universitario Peruano de SUNEDU.
- 3.8. Modelo de Acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria del Coneau.

4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

4.1. Auditor

Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

4.2. Auditor Líder

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	AUDITORÍAS INTERNAS	
	Código: E2.1-PR-02	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 4 de 10

Auditor que lidera un equipo auditor.

4.3. Auditoría Interna

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

4.4. Evidencia de auditoría

Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de la auditoría y que son verificables.

4.5. Hallazgo

Resultado de la evaluación de la evidencia objetiva de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

4.6. No conformidad

Incumplimiento con los requisitos especificados.

4.7. Observaciones

Incumplimiento aislado que no pone en riesgo la gestión de la UNIFSLB, pero si no es tratado puede derivar en una no conformidad. Su tratamiento se realiza a través de correcciones.

4.8. Oportunidad de mejora:

Hallazgo o idea que no afecta el sistema y que sugiere o se propone con el fin mejorar el proceso.

4.9. SAC

Solicitud de Acción Correctiva

4.10. SGOE

Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas, basado en la norma ISO 21001

4.11. SGC

Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la norma ISO 9001

4.12. UNIFSLB

Universidad Nacional Intercultural “Fabiola Salazar Leguía” de Bagua

5. LINEAMIENTOS GENERALES

- 5.1. El dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC es responsable del procedimiento, asegurando su implementación y mantenimiento.



	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC			
	PROCEDIMIENTO:	AUDITORÍAS INTERNAS		
	Código: E2.1-PR-02	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025	Página: 5 de 10

- 5.2.** El dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC es responsable de la elaboración del Programa de Auditorías, así mismo, será responsable de la selección del Auditor líder y de los Auditores Internos quienes tendrán a cargo la ejecución de la Auditoría Interna.
- 5.3.** Los dueños de los procesos que han sido auditados deben asegurarse que se realicen las correcciones y se tomen las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas en la auditoría interna y sus causas.
- 5.4.** Las auditorías internas se realizarán como mínimo una vez al año.
- 5.5.** En caso no se cumpla con las fechas estipuladas en el programa anual de auditorías se realizará la reprogramación pertinente y se comunicará al personal involucrado.
- 5.6.** La alta dirección y/o dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC pueden solicitar que se realicen auditorías internas a los procesos de la Universidad.



6. DESARROLLO

6.1. AUDITORIAS INTERNAS

6.1.1. Descripción de la Actividad

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	REGISTRO
1	El dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC	PLANIFICACIÓN DE LAS AUDITORÍAS El dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC elabora el programa anual de auditorías cuyo alcance considera los objetivos del SGOE y SGC, la importancia de los procesos involucrados, la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes, los cambios que afectan a la organización y los resultados de auditorías previas, según aplique.	Programa anual de auditorías

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	AUDITORÍAS INTERNAS	
	Código: E2.1-PR-02	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 6 de 10

	2	El dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC	SELECCIÓN DEL AUDITOR PARA AUDITORÍA INTERNA Previo a la fecha programada de la auditoría interna, el dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC coordina con la Alta Dirección la gestión para convocar y/o contratar un auditor, quien puede ser interno o externo, para la auditoría interna. El auditor deberá cumplir con los criterios establecidos en el Anexo 01. NOTA. - Modalidad de Auditoría La modalidad de la Auditoría Interna puede ser de manera presencial como también remota virtual siguiendo los lineamientos de la ISO 19011:2018 (en sus anexos). En caso sea remota virtual, el Auditor Líder usará su plataforma virtual) como el Zoom, el Meet, Skype, etc.) para el desenvolvimiento de la auditoría teniendo en cuenta la confidencialidad de los resultados y los accesos de los auditados, asimismo se considera lo establecido en la GP 123. Lineamientos de gestión de auditorías remotas.	---
	3	Auditor Líder	ELABORACIÓN DEL PLAN DE AUDITORÍA INTERNA El Auditor Líder elabora el plan de auditoría interna en base al programa anual de auditorías y lo remite al dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC	---
	4	El dueño del proceso de Gestión de Organizaciones	REVISIÓN DEL PLAN DE AUDITORÍA INTERNA	Plan de auditoría interna



Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC

PROCEDIMIENTO:

AUDITORÍAS INTERNAS

Código: E2.1-PR-02

Versión: 01

Fecha: 29/10/2025

Página: 7 de 10

	Educativas y Calidad – SGOE y SGC	De estar conforme, el dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC aprueba el plan de auditoría interna y lo comunica al personal involucrado para su conocimiento. De no estar conforme, envía las observaciones al auditor para la modificación.	
5	Auditor Líder / Equipo Auditor	DESARROLLO DE LA AUDITORÍA INTERNA El Auditor Líder realiza la reunión de apertura con el personal involucrado; en la cual explica los criterios de auditoría, objetivos, alcance, metodología a utilizar y coordina sobre el tiempo necesario para realizar la auditoría. El auditor líder confirma con los responsables el plan de auditoría interna y de ser necesario realiza las modificaciones requeridas. El Equipo Auditor audita los procesos y áreas designadas. De presentarse algún hallazgo, se lo indica al auditado y lo registra en sus hojas de anotación.	---
6	Auditor Líder	REUNIÓN DE CIERRE DE LA AUDITORÍA Al concluir la auditoría, el auditor líder revisa los hallazgos encontrados y realiza el cierre de auditoría con los involucrados donde expone las fortalezas, las observaciones y/o no conformidades detectadas. Luego, el auditor líder elabora el informe de auditoría interna y lo entrega al dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC,	Informe de auditoría interna



	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	AUDITORÍAS INTERNAS	
	Código: E2.1-PR-02	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 8 de 10

		quien de no estar conforme lo remite con las observaciones del caso para su corrección.	
7	El dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC	EVALUACIÓN DE LA NECESIDAD DE ACCIONES CORRECTIVAS El dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC revisa el informe de auditoría interna, lo comunica a las partes pertinentes y procede de la siguiente manera: a) No conformidades: Se levanta una SAC y se procede de acuerdo al procedimiento de no conformidades y acciones correctivas. b) Observaciones y Oportunidades de Mejora: Las observaciones se registran en el formato Gestión de Acciones de Mejora. Las oportunidades de mejora, de considerarse necesario, se registran en el formato Gestión de Acciones de Mejora.	SAC Gestión de Acciones de Mejora



7. REGISTROS

- 7.1. Programa anual de auditorías.
- 7.2. Plan de auditoría interna.
- 7.3. Informe de auditoría interna.
- 7.4. SAC
- 7.5. Gestión de Acciones de Mejora.

8. ANEXOS

- 8.1. Anexo 01: Criterios para la selección de auditores.

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	AUDITORÍAS INTERNAS	
	Código: E2.1-PR-02	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 9 de 10

ANEXO 01

CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DE AUDITORES

AUDITOR EXTERNO	
Educación	▪ Auditor Líder: - Grado de magister en salud, educación, administración, economía y/o ingeniería. ▪ Auditor: - Profesional titulado en salud, educación, administración, economía y/o ingeniería.
Formación	▪ Auditor Líder: - Acreditar su participación y aprobación en un curso IRCA ISO 9001 (cualquier versión). - Diplomado en Gestión de la Calidad ISO 9001 (Cualquier versión) con más de 120 horas. - Capacitación en Gestión en Organizaciones Educativas ISO 21001. ▪ Auditor: - Diplomado o especialización en Gestión de la Calidad ISO 9001 y/o Gestión en Organizaciones Educativas ISO 21001, y/o Ingeniería de la Calidad (incluye curso de auditor).
Experiencia	▪ Auditor Líder: - Experiencia realizando auditorías externas en Normas de Gestión ISO (Cualquier norma). ▪ Auditor: - Experiencia en consultoría de implementación y/o auditoría interna y/o externas en ISO 21001 y/o ISO 9001.



	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	AUDITORÍAS INTERNAS	
	Código: E2.1-PR-02	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 10 de 10

AUDITOR INTERNO (*)	
Educación	Grado de maestro o doctor de cualquier especialidad.
Formación	Acreditar una capacitación en Formación de Auditor Interno en la Norma ISO 21001o ISO 9001
Experiencia	Haber participado en la implementación de la Norma ISO 21001 e ISO 9001 en la UNIFSLB (de preferencia).



(*) Aplica para el auditor líder y equipo auditor.

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	NO CONFORMIDADES Y ACCIÓN CORRECTIVAS	
	Código: E2.1-PR-04	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 1 de 9

UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL “FABIOLA SALAZAR LEGUÍA”



PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

**BAGUA
2025**

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC			
	PROCEDIMIENTO:	NO CONFORMIDADES Y ACCIÓN CORRECTIVAS		
	Código: E2.1-PR-04	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025	Página: 2 de 9

CONTROL DE EMISIÓN

ELABORADO POR Fecha: 29/10/2025	Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC  Ing. ELGER ORLANDO SILVA BARBOZA Jefe (e) de la Oficina de Gestión de la Calidad
REVISADO POR Fecha: 29/10/2025	Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad  Ing. ELGER ORLANDO SILVA BARBOZA Jefe (e) de la Oficina de Gestión de la Calidad
APROBADO POR Fecha: 29/10/2025	COMISIÓN ORGANIZADORA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL FABIOLA SALAZAR LEGUÍA DE BAGUA

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	Elaboración del Documento

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	NO CONFORMIDADES Y ACCIÓN CORRECTIVAS	
	Código: E2.1-PR-04	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 3 de 9

1. OBJETIVO

Describir las actividades a seguir para identificar las No Conformidades, hacer seguimiento y verificar la eficacia de las acciones correctivas, con la finalidad de evitar la recurrencia en cada uno de los procesos del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE) y Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

2. ALCANCE

Es de aplicación a las No Conformidades detectadas en los procesos pertenecientes al del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE) y Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la UNIFSLB.



3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM/SGP. Norma técnica N°002-2025-SGP, Norma Técnica para la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- 3.2. Norma Internacional ISO 21001:2018. Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas.
- 3.3. Norma Internacional ISO 9000:2015. Fundamentos y Vocabulario – Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.4. Norma Internacional ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad.
- 3.5. Modelo de Licenciamiento y su implementación en el sistema Universitario Peruano de SUNEDU.
- 3.6. Modelo de Acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria del Coneau.
- 3.7. Estatuto de la UNIFSLB.
- 3.8. ROF de la UNIFSLB.

4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

4.1. Acción correctiva

Acción para eliminar la causa de una no conformidad y para prevenir la recurrencia.

4.2. Auditoría

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC			
	PROCEDIMIENTO:	NO CONFORMIDADES Y ACCIÓN CORRECTIVAS		
	Código: E2.1-PR-04	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025	Página: 4 de 9

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de auditoría y evaluarla objetivamente para determinar hasta qué punto se cumplen los criterios de auditoría.

4.3. Acción inmediata (corrección)

Acción para eliminar el efecto de una no conformidad y que se realiza en la brevedad posible.

4.4. Causa Raíz

Es la causa principal que ha generado una no conformidad.

4.5. Conformidad

Cumplimiento de un requisito.

4.6. Eficacia

Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados

4.7. No conformidad

Incumplimiento de un requisito.

4.8. Requisito

Necesidad o expectativa que se declara, generalmente implícita u obligatoria.

4.9. Dueño del proceso

Responsable del logro de los objetivos de éste y de su mejora continua. Se establece como dueño del proceso a la dependencia funcional que es más afín al proceso, de acuerdo con la naturaleza de las funciones de dicha dependencia. La representación administrativa del dueño del proceso la ejerce la máxima autoridad de la dependencia funcional designada.

4.10. Salida no conforme (SNC)

Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos especificados.

4.11. SAC

Solicitud de acción correctiva. Documento en el cual se incluye la información de la no conformidad, las correcciones, el análisis de causas, las acciones correctivas y la revisión de su eficacia para evitar que la no conformidad vuelva a ocurrir.

4.12. SGOE

Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas, basado en la norma ISO 21001



	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	NO CONFORMIDADES Y ACCIÓN CORRECTIVAS	
	Código: E2.1-PR-04	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 5 de 9

4.13. SGC

Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la norma ISO 9001

4.14. Verificación

Confirmación, mediante el suministro de pruebas objetivas, de que se han cumplido los requisitos especificados.

4.15. Verificación de la eficacia de las acciones correctiva

Confirmación que el problema detectado inicialmente no se ha repetido.

4.16. UNIFSLB

Universidad Nacional Intercultural “Fabiola Salazar Leguía” de Bagua.

5. LINEAMIENTOS GENERALES



5.1. El dueño del proceso de gestión de organizaciones educativas y calidad - SGOE y SGC es responsable de cumplir y supervisar el desarrollo del presente procedimiento verificando que las actividades llevadas a cabo sean efectivas, y queden registradas.

5.2. Las no conformidades se pueden generar a partir de:

- Resultados de Auditorías internas o externas
- Reclamos de acuerdo al Procedimiento de Sugerencias, Reclamos y Apelaciones.
- Salidas no conformes de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Salidas No Conformes
- Resultados de los indicadores de gestión que no cumplen con la meta de forma reiterada
- Incumplimiento de un requisito legal aplicable a la Universidad
- Revisiones del SGOE y SGC por la Alta Dirección
- Análisis de datos.
- Análisis de las encuestas de satisfacción
- Seguimiento a los procesos inmersos en el SGOE y SGC.
- Otros incumplimientos detectados por el personal de la Universidad.

5.3. Cuando los incumplimientos provienen de las auditorías, los dueños de los procesos serán informados de sus no conformidades al momento de la difusión del informe de auditoría.

5.4. El análisis de la causa raíz de las no conformidades debe ser realizado por el dueño del proceso al que pertenece la no conformidad, determinando las

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	NO CONFORMIDADES Y ACCIÓN CORRECTIVAS	
	Código: E2.1-PR-04	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 6 de 9

acciones inmediatas (correcciones), si es aplicable, y las acciones correctivas.

- 5.5. La “Solicitud de acción correctiva” se considera cerrada una vez que se haya verificado la eficacia, determinando si fue o no eficaz.

6. DESARROLLO

6.1. NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

6.1.1. Descripción de la Actividad

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	REGISTRO
1	 Personal de la Universidad / Dueño del proceso de gestión de organizaciones educativas y calidad - SGOE y SGC	IDENTIFICACIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES – NC Y GENERACIÓN DE LA SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA Cuando el personal de la universidad haya identificado una No Conformidad este debe ser comunicado al dueño del proceso de gestión de organizaciones educativas y calidad - SGOE y SGC. El dueño del proceso de gestión de organizaciones educativas y calidad - SGOE y SGC es la encargada de generar y derivar la SAC al dueño del proceso que realizará el tratamiento para el seguimiento de la implementación de las acciones. El dueño del proceso de gestión de organizaciones educativas y calidad - SGOE y SGC identifica la SAC mediante el siguiente N° de Registro: SAC-AA-XX En donde: AA: Los dos últimos dígitos del año en curso. XX: Número consecutivo iniciando desde 01	Solicitud de Acción Correctiva



Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC

PROCEDIMIENTO:

NO CONFORMIDADES Y ACCIÓN CORRECTIVAS

Código: E2.1-PR-04

Versión: 01

Fecha: 29/10/2025

Página: 7 de 9

2	Dueño del proceso	TRATAMIENTO DE LAS NO CONFORMIDADES El dueño del proceso identifica la causa raíz, en función a ello, plantea las acciones inmediatas, acciones correctivas, establece responsables y el plazo de cumplimiento. De ser necesario, el dueño del proceso de gestión de organizaciones educativas y calidad - SGOE y SGC brinda el soporte para plantear la causa raíz, acciones inmediatas, acciones correctivas. Para identificar la causa raíz de las no conformidades, se puede utilizar las siguientes metodologías: 5 por qué, Ishikawa (espina de pescado), What if, diagrama de Pareto, entre otros. Luego, el dueño del proceso entrega la Solicitud de Acción Correctiva al dueño del proceso de gestión de organizaciones educativas y calidad - SGOE y SGC. El dueño del proceso de gestión de organizaciones educativas y calidad - SGOE y SGC comunica las acciones a realizar a los responsables asignado.	Solicitud de Acción Correctiva
3	Responsable asignado	IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS El responsable asignado implementa las acciones inmediatas y/o acciones correctivas generando las evidencias objetivas (registros, documentos u otros) que correspondan.	Solicitud de Acción Correctiva
4	Dueño del proceso de gestión de organizaciones educativas y	VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS El dueño del proceso de gestión de organizaciones educativas y calidad - SGOE y SGC verifica la	Solicitud de Acción Correctiva



Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC

PROCEDIMIENTO:

NO CONFORMIDADES Y ACCIÓN CORRECTIVAS

Código: E2.1-PR-04

Versión: 01

Fecha: 29/10/2025

Página: 8 de 9

calidad - SGOE y
SGC / Dueño del
proceso y
responsable
designado

implementación de las acciones, de haberse ejecutado al 100% las acciones.

En caso de no evidenciarse la implementación de las acciones, el dueño del proceso de gestión de organizaciones educativas y calidad - SGOE y SGC en coordinación con el dueño del proceso y responsable designado replantea el plazo de las acciones por única vez y lo comunica para el cambio de la versión de la SAC.

VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Una vez implementado las acciones de la SAC, el dueño del proceso de gestión de organizaciones educativas y calidad - SGOE y SGC verifica la eficacia de las acciones correctivas en la próxima auditoría interna o como mínimo luego de 3 meses:

- De no evidenciarse la eficacia de las acciones correctivas, se comunica al dueño del proceso para replantear las acciones correctivas, cambiando la versión de la SAC.
- De evidenciarse la eficacia de las acciones correctivas, el dueño del proceso de gestión de organizaciones educativas y calidad - SGOE y SGC procede a dar por cerrada la solicitud de acción correctiva.

Asimismo, el jefe de la Oficina de Gestión de Calidad revisa las matrices de riesgos (Matriz AMFE) de los procesos involucrados y de ser necesario, comunica a los dueños de proceso que deben actualizar la matriz AMFE.

Solicitud de
Acción Correctiva

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	NO CONFORMIDADES Y ACCIÓN CORRECTIVAS	
	Código: E2.1-PR-04	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 9 de 9

7. REGISTROS

7.1. Solicitud de Acción Correctiva

8. ANEXOS

8.1. No Aplica.



	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	SALIDAS NO CONFORMES	
	Código: E2.1-PR-05	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 1 de 8

UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL “FABIOLA SALAZAR LEGUÍA”



PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES

**BAGUA
2025**

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	SALIDAS NO CONFORMES	
	Código: E2.1-PR-05	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 2 de 8

CONTROL DE EMISIÓN

ELABORADO POR Fecha: 29/10/2025	Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC  Ing. ELGER ORLANDO SILVA BARBOZA Jefe (e) de la Oficina de Gestión de la Calidad
REVISADO POR Fecha: 29/10/2025	Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad  Ing. ELGER ORLANDO SILVA BARBOZA Jefe (e) de la Oficina de Gestión de la Calidad
APROBADO POR Fecha: 29/10/2025	COMISIÓN ORGANIZADORA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL FABIOLA SALAZAR LEGUÍA DE BAGUA

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	Elaboración del Documento

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC			
	PROCEDIMIENTO:	SALIDAS NO CONFORMES		
	Código: E2.1-PR-05	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025	Página: 3 de 8

1. OBJETIVO

Establecer la metodología y definir las actividades, responsabilidades y autoridades para la identificación y control de las salidas no conformes a fin de prevenir su uso o entrega no intencionada y realizar su tratamiento; considerando asimismo su revisión y de ser necesario la toma de acciones correctivas.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos misionales que forman parte del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas y Sistema de Gestión de la Calidad de la UNIFSLB.



3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM/SGP. Norma técnica N°002-2025-SGP, Norma Técnica para la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- 3.2. Norma Internacional ISO 21001:2018. Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas.
- 3.3. Norma Internacional ISO 9000:2015. Fundamentos y Vocabulario – Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.4. Norma Internacional ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad.
- 3.5. Norma Internacional ISO 19011:2018 Directrices para la Auditoría de Sistema de Gestión.
- 3.6. Modelo de Licenciamiento y su implementación en el sistema Universitario Peruano de SUNEDU.
- 3.7. Modelo de Acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria del Coneau.

4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

4.1. Acción correctiva

Acción para eliminar la causa de una no conformidad y para prevenir la recurrencia.

4.2. Corrección

Acción tomada para eliminar la no conformidad detectada.

4.3. Conformidad

Cumplimiento de un requisito.

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	SALIDAS NO CONFORMES	
	Código: E2.1-PR-05	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 4 de 8

4.4. No conformidad

Incumplimiento de un requisito.

4.5. Requisito

Necesidad o expectativa que se declara, generalmente implícita u obligatoria.

4.6. Liberación

Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso el proceso siguiente.

4.7. Proceso

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

4.8. Procesos Misionales

Son aquellos que se encargan de elaborar los productos (bienes y servicios) previstos por la entidad, por lo que tienen una relación directa con las personas o entidades que los reciben.

4.9. Reparación

Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

4.10. Reproceso

Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para que cumpla con los requisitos.

4.11. Dueño del proceso

Responsable del logro de los objetivos de éste y de su mejora continua. Se establece como Dueño del proceso a la dependencia funcional que es más afín al proceso, de acuerdo con la naturaleza de las funciones de dicha dependencia. La representación administrativa del Dueño del proceso la ejerce la máxima autoridad de la dependencia funcional designada.

4.12. Salida no conforme (SNC)

Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos especificados.

4.13. SAC

Solicitud de acción correctiva. Documento en el cual se incluye la información de la no conformidad, las correcciones, el análisis de causas, las acciones correctivas y la revisión de su eficacia para evitar que la no conformidad vuelva a ocurrir.



	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC			
	PROCEDIMIENTO:	SALIDAS NO CONFORMES		
	Código: E2.1-PR-05	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025	Página: 5 de 8

4.14. SGOE

Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas, basado en la norma ISO 21001.

4.15. SGC

Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la norma ISO 9001.

4.16. Verificación

Confirmación, mediante el suministro de pruebas objetivas, de que se han cumplido los requisitos especificados.

4.17. UNIFSLB

Universidad Nacional Intercultural “Fabiola Salazar Leguía” de Bagua.

5. LINEAMIENTOS GENERALES



- 5.1. El dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC es responsable de cumplir y supervisar el desarrollo del presente procedimiento verificando que las actividades llevadas a cabo sean efectivas, y queden registradas.
- 5.2. El dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC es quien realiza el seguimiento de las Salidas No Conformes reportadas en relación al servicio educativo brindado por la Universidad.
- 5.3. Todo el personal docente y no docente, personal de la Universidad puede identificar las salidas no conformes.
- 5.4. Para la identificación y tratamiento de la salida no conforme se tiene como guía la Matriz de Requisitos y Control de Salidas No Conformes.
- 5.5. Los reclamos son atendidos a través del procedimiento de Sugerencias, Reclamos y Apelaciones.
- 5.6. Cuando se haya considerado aplicable, las posibles decisiones a tomar con respecto al tratamiento de las Salidas No Conformes son:
 - Corrección (reproceso, reparación)
 - Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios.
 - Información al usuario (en base a sus indicaciones se da tratamiento)
 - Obtención de autorización para su aceptación de la salida no conforme bajo concesión.



Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC

PROCEDIMIENTO:

SALIDAS NO CONFORMES

Código: E2.1-PR-05

Versión: 01

Fecha: 29/10/2025

Página: 6 de 8

- 5.7. Para definir si se debe generar una Solicitud de Acción Correctiva, se realiza la evaluación considerando el impacto y frecuencia de ocurrencia de la SNC con el objeto de corregir las causas del problema que dieron origen a la No Conformidad. En caso de la apertura de una Solicitud de Acción Correctiva se debe proceder de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de “No Conformidades y Acciones Correctivas”.



		FRECUENCIA DE LA SALIDAD NO CONFORME		
		Ha ocurrido una vez	Ha ocurrido de 2 a 3 veces	Ha ocurrido 4 o más veces
I M P A C T O	No pone en riesgo la imagen de la Universidad o la continuidad de la relación con el usuario	No generar Acción Correctiva	No generar Acción Correctiva	Generar Acción Correctiva
	Afecta la continuidad de la relación con el usuario o daña la imagen de la institución u ocasiona graves pérdidas económicas	Generar Acción Correctiva	Generar Acción Correctiva	Generar Acción Correctiva

6. DESARROLLO

6.1. SALIDAS NO CONFORMES

6.1.1. Descripción de la Actividad

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	REGISTRO
1	Personal docente y no docente / Dueño del proceso misional / Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC	IDENTIFICACIÓN DE LA SALIDA NO CONFORME El personal identifica la salida no conforme y lo comunica al dueño del proceso a través de WhatsApp, correo electrónico u otro medio. El dueño del proceso misional registra la SNC en el Registro de Tratamiento de Salidas No Conformes y comunica al dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC.	Registro de Tratamiento de Salidas No Conformes



Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC

PROCEDIMIENTO:

SALIDAS NO CONFORMES

Código: E2.1-PR-05

Versión: 01

Fecha: 29/10/2025

Página: 7 de 8

2	Dueño del proceso misional / Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC / Responsables de la ejecución del tratamiento	TRATAMIENTO DE LA SALIDA NO CONFORME El dueño del proceso misional en coordinación con el dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC determina el tratamiento, plazos y responsables de la ejecución. El dueño del proceso registra el responsable de definir el tratamiento, plazos y responsables de la ejecución en el Registro de Tratamiento de Salidas No Conformes. Los responsables de la ejecución del tratamiento una vez implementado comunican al dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC y Dueño del proceso.	Registro de Tratamiento de Salidas No Conformes
3	Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC	VERIFICACIÓN DE CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS El dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC o quien designe verifica que el tratamiento cumpla con los requisitos estipulado (conformidad), revisa las evidencias para cada una de las acciones implementadas y lo registra en el Registro de Tratamiento de Salidas No Conformes. El dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC determina si esta salida no conforme requiere la aplicación de una Acción Correctiva en base al punto 5.7 del presente procedimiento.	Registro de Tratamiento de Salidas No Conformes
4	Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y	ANÁLISIS DE LAS SALIDAS NO CONFORMES Trimestralmente, el dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC analiza las salidas no conformes registradas en Registro	Registro de Tratamiento de Salidas No Conformes

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	SALIDAS NO CONFORMES	
	Código: E2.1-PR-05	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 8 de 8

	Calidad – SGOE y SGC	de Tratamiento de Salidas No Conformes y determina la apertura o no de acciones correctivas en base a lo establecido en el 5.7 del presente procedimiento.	
5	 Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC	REVISIÓN DE LA MATRIZ DE REQUISITOS Y CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES Anualmente, el dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC revisa la Matriz de requisitos del producto - servicio y control de las salidas no conforme – relacionado a los procesos de la Universidad y la Matriz de Requisitos y Control de Salidas No Conformes relacionado a los procesos del Mapa de Procesos y realiza su actualización, de ser necesario.	Matriz de Requisitos y Control de Salidas No Conformes

7. REGISTROS

- 7.1. Registro de Tratamiento de Salidas No Conformes
- 7.2. Matriz de Requisitos y Control de Salidas No Conformes.

8. ANEXOS

- 8.1. No Aplica.

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	SUGERENCIAS, RECLAMOS Y APELACIONES	
	Código: E2.1-PR-06	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 1 de 12

UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL “FABIOLA SALAZAR LEGUÍA”



PROCEDIMIENTO DE SUGERENCIAS, RECLAMOS Y APELACIONES

**BAGUA
2025**

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	SUGERENCIAS, RECLAMOS Y APELACIONES	
	Código: E2.1-PR-06	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 2 de 12

CONTROL DE EMISIÓN

ELABORADO POR Fecha: 29/10/2025	Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC  UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL "FABIOLA SALAZAR LEGUÍA" DE BAGUA Ing. ELGER ORLANDO SILVA BARBOZA Jefe (e) de la Oficina de Gestión de la Calidad
REVISADO POR Fecha: 29/10/2025	Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad  UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL "FABIOLA SALAZAR LEGUÍA" DE BAGUA Ing. ELGER ORLANDO SILVA BARBOZA Jefe (e) de la Oficina de Gestión de la Calidad
APROBADO POR Fecha: 29/10/2025	COMISIÓN ORGANIZADORA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL FABIOLA SALAZAR LEGUÍA DE BAGUA

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	Elaboración del Documento

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	SUGERENCIAS, RECLAMOS Y APELACIONES	
	Código: E2.1-PR-06	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 3 de 12

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento estandarizado para la atención de sugerencias, quejas, reclamos y apelaciones que sean presentados por los estudiantes, docentes, personal no docente, alta dirección y grupos de interés externo, con el fin de sistematizar y mejorar los procesos establecidos en el SGOE y SGC de la Universidad Nacional Intercultural “Fabiola Salazar Leguía” de Bagua.

2. ALCANCE

Es de aplicación por los estudiantes, personal docente, personal no docentes, alta dirección y grupos de interés externo de la Universidad Nacional Intercultural “Fabiola Salazar Leguía” de Bagua.



3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 3.2. D.S N° 042-2011-PCM Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un libro de reclamaciones.
- 3.3. D.S. N° 011-2011-PCM Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 3.4. D.S. N° 101-2022-PCM Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por D.S. N° 011-2011-PCM.
- 3.5. Norma Técnica Peruana N° 002-2025-PCM. Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública
- 3.6. Norma Internacional ISO 21001:2018. Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas.
- 3.7. Norma Internacional ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad.
- 3.8. Norma Internacional ISO 9000:2015. Fundamentos y Vocabulario – Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.9. Estatuto de la UNIFSLB
- 3.10. Reglamento de Organización y Funciones de la UNIFSLB.
- 3.11. Modelo de Licenciamiento y su implementación en el sistema Universitario Peruano de SUNEDU.

	Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC		
	PROCEDIMIENTO:	SUGERENCIAS, RECLAMOS Y APELACIONES	
	Código: E2.1-PR-06	Versión: 01	Fecha: 29/10/2025 Página: 4 de 12

3.12. Modelo de Acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria del Coneau.

3.13. Reglamento de la Defensoría Universitaria

4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

4.1. Apelación

Tiene lugar, cuando el estudiante solicita la rectificación de los resultados de la actividad de evaluación y la calificación.

4.2. Grupo de interés

Instituciones o individuos como: empleadores, gobiernos regionales, gobiernos locales, asociaciones profesionales y representantes de la sociedad civil, egresados que reciben los beneficios indirectos del servicio educativo y, por tanto, plantean requisitos de calidad. Algunas instituciones pueden incluir a otros actores internos a la institución educativa (SINEACE, 2016, p. 32).

4.3. Estudiante

Beneficiario que adquiere y desarrolla competencia mediante la prestación de un servicio educativo. Persona que está formalmente matriculada en alguna Escuela Profesional (Sineace, 2016)

4.4. Libro de reclamaciones

Es un registro que constituye un mecanismo de participación de los estudiantes, personal docente, personal no docente o sus grupos de interés, por el cual pueden expresar su insatisfacción por alguno de los servicios brindados por la Universidad Nacional Intercultural “Fabiola Salazar Leguía” de Bagua.

4.5. Personal docente

Es aquel docente que brinda el servicio educativo mediante la enseñanza y realiza actividades de investigación y administrativas.

4.6. Personal no docente

Personal empleado en la administración de una empresa o de otra entidad. Su tarea consiste en ordenar, organizar y disponer distintos asuntos que se encuentran bajo su responsabilidad.





Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC

PROCEDIMIENTO:

SUGERENCIAS, RECLAMOS Y APELACIONES

Código: E2.1-PR-06

Versión: 01

Fecha: 29/10/2025

Página: 5 de 12

4.7. Queja

Expresión de insatisfacción hecha a una *organización* (3.2.1), relativa a su *producto* (3.7.6) o *servicio* (3.7.7), o al propio *proceso* (3.4.1) de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución (ISO 9000, 3.9.3)

4.8. Reclamo

Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados. La reclamación no constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa sobre protección al consumidor. (Reglamento del Libro de Reclamaciones, DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM)

4.9. Sugerencia

Es toda recomendación formulada por los usuarios con la finalidad de mejorar la prestación de los servicios educativos brindados por la Universidad Nacional Intercultural “Fabiola Salazar Leguía” de Bagua.

4.10. SGOE

Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas, basado en la norma ISO 21001

4.11. SGC

Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la norma ISO 9001

4.12. UNIFSLB

Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua.

5. LINEAMIENTOS GENERALES

- 5.1. El dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC es responsable de cumplir y supervisar el desarrollo del presente procedimiento verificando que las actividades llevadas a cabo sean efectivas, y queden registradas. Asimismo, se encargará de realizar el seguimiento y evaluación de los reclamos registrados.
- 5.2. Todo personal de la Universidad, es responsable de cumplir lo establecido en el presente procedimiento, registrando los reclamos y apelaciones que



Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC

PROCEDIMIENTO:

SUGERENCIAS, RECLAMOS Y APELACIONES

Código: E2.1-PR-06

Versión: 01

Fecha: 29/10/2025

Página: 6 de 12

reciban en cualquier etapa de sus procesos en el libro de reclamaciones virtual o físico, a fin de ser atendidos y solucionados según sea el caso en la instancia correspondiente.

- 5.3. Todos los dueños de los procesos, deben asegurar que se establezcan las acciones y las verificaciones de las mismas respecto a los reclamos y apelaciones que se detecten en su respectivo proceso.
- 5.4. Durante este proceso se brinda el máximo servicio de atención de forma presencial o virtual demostrando buen trato, cordialidad y comunicación de la solución del reclamo o apelación ingresada; sin desatender cualquier razón.
- 5.5. El procedimiento garantizará la confidencialidad de los denunciantes y recurrentes y la objetividad de los investigadores.
- 5.6. El tiempo de atención de los reclamos y apelaciones dependerá de la gravedad de ésta y de los recursos necesarios para ejecutar las acciones que correspondan para resolverla. El tiempo de respuesta de los reclamos deberá en lo posible realizarse dentro de los 15 días hábiles contados desde el día siguiente de su registro en el libro de reclamaciones.
- 5.7. En caso de las sugerencias no tendrá plazo de atención. Solo una vez implementadas, se le notificará al grupo de interés según el canal establecido en el presente procedimiento.
- 5.8. Las sugerencias, reclamos y apelaciones pueden ser recibidas a través de las reuniones con los grupos de interés, encuestas de Satisfacción, directas a las facultades o algún miembro de la Universidad. Esta información debe ser comunicada al dueño del proceso quien en coordinación con el dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC realizan un análisis previo para definir cuáles de ellas serán priorizadas y atendidas como reclamo o acciones de mejora.
- 5.9. El responsable del Libro de Reclamaciones virtual y físico es designado por resolución de comisión organizadora.
- 5.10. El responsable del libro de reclamaciones virtual y físico coordina directamente con el dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC.





Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC

PROCEDIMIENTO:

SUGERENCIAS, RECLAMOS Y APELACIONES

Código: E2.1-PR-06

Versión: 01

Fecha: 29/10/2025

Página: 7 de 12

- 5.11.** En caso de los reclamos dirigidos a la Defensoría Universitaria, de calificarse positivamente el reclamo, se realizará las diligencias y todas las acciones de acuerdo a la Resolución de Comisión Organizadora de la UNIFSLB.
- 5.12.** Para la atención de reclamos y apelaciones toda autoridad, funcionario, docente o trabajador administrativo deberá brindar las facilidades e información que requiera para el mejor cumplimiento de sus funciones, obviando trámites burocráticos y en el menor tiempo, bajo responsabilidad.
- 5.13.** Son días hábiles los comprendidos de lunes a viernes de cada semana, salvo los feriados.



6. DESARROLLO

6.1. ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS Y APELACIONES A TRAVÉS DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

6.1.1. Descripción de la Actividad

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	REGISTRO
1	Responsable del Libro de Reclamaciones	REGISTRO DE RECLAMOS Y APELACIÓN Los reclamos y apelaciones son recibidos: - A través del libro de reclamaciones virtual que se encuentra disponible en la página web de la UNIFSLB. - A través del libro de reclamaciones físico que se encuentra disponible en Mesa de partes. Nota: Se debe instar al interesado que realice el ingreso del reclamo o apelación a través del libro de reclamaciones virtual o físico. El Técnico III es el Responsable del Libro de Reclamaciones físico y virtual.	Libro de Reclamaciones Virtual y físico



Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC

PROCEDIMIENTO:

SUGERENCIAS, RECLAMOS Y APELACIONES

Código: E2.1-PR-06

Versión: 01

Fecha: 29/10/2025

Página: 8 de 12

2	Responsable del Libro de Reclamaciones	DERIVACIÓN DE LOS RECLAMOS Y APELACIONES En caso el ingreso sea de manera virtual o físico, el Responsable del Libro de Reclamaciones evalúa el reclamo/apelación y lo deriva al dueño del proceso involucrado que lo atenderá mediante correo electrónico. El Responsable del Libro de Reclamaciones registra la información en el Registro de Tratamiento de Reclamos y Apelaciones.	Correo Electrónico Registro de Tratamiento de Reclamos y Apelaciones
3	Dueño del proceso	EVALUACIÓN, ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN DE RECLAMOS Y APELACIONES El dueño del proceso al cual se encuentra asociado el reclamo/apelación, realiza el análisis de causas de la insatisfacción mostrada por el grupo de interés y la investigación respectiva. Los reclamos/apelaciones podrán ser desestimados con debido sustento y se brinda una respuesta al grupo de interés que registro el reclamo o apelación mediante el medio de comunicación registrado, esta comunicación se realiza por parte del responsable del libro de reclamaciones.	Informe de la evaluación, análisis e investigación
4	Dueño del proceso Responsable del Libro de Reclamaciones	TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES El dueño del proceso asociado al reclamo/apelación posterior a la investigación propone las acciones inmediatas para su atención y deriva la respuesta mediante correo electrónico al Responsable del Libro de Reclamaciones si fue ingresado de manera virtual o físico.	Registro de Tratamiento de Reclamos y Apelaciones.





Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC

PROCEDIMIENTO:

SUGERENCIAS, RECLAMOS Y APELACIONES

Código: E2.1-PR-06

Versión: 01

Fecha:29/10/2025

Página: 9 de 12

En caso proceda, el dueño del proceso detalla:

- Análisis de causas
- Acciones tomadas o por tomar, con sus plazos de implementación y responsable de estas acciones.
- Las acciones de respuesta deben realizarse en un plazo de 15 días hábiles contados del siguiente día del ingreso del reclamo.

Posteriormente, el Responsable del Libro de Reclamaciones registra las medidas a tomar o por tomar con sus plazos de implementación y las causas del reclamo/apelación en el Registro de Tratamiento de Reclamos y Apelaciones. Adicionalmente, el Responsable del Libro de Reclamaciones registra la información que corresponda en la plataforma del libro de reclamaciones.

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE PLAZOS PARA RESPONDER AL RECLAMO Y APELACIÓN

Responsable del
Libro de
Reclamaciones

El Responsable del Libro de Reclamaciones realiza el seguimiento del reclamo/apelación presentada por el grupo de interés y verifica el cumplimiento de los plazos de respuesta establecidos.

En caso se incumpla los plazos, el Responsable del Libro de Reclamaciones emite su observación al dueño del proceso correspondiente.

Registro de
Tratamiento de
Reclamos y
Apelaciones



Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC

PROCEDIMIENTO:

SUGERENCIAS, RECLAMOS Y APELACIONES

Código: E2.1-PR-06

Versión: 01

Fecha: 29/10/2025

Página: 10 de 12

6	Responsable del Libro de Reclamaciones	COMUNICACIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS DEL RECLAMO, QUEJA Y APELACIÓN El Responsable del Libro de Reclamaciones realiza la comunicación de la respuesta al reclamo/apelación presentada, vía telefónica (WhatsApp), documento formal y/o correo electrónico, en un plazo no mayor a 15 días hábiles y registra la información en el Registro de Tratamiento de Reclamos y Apelaciones. Nota: • En caso no proceda, se presenta el sustento respectivo. • En caso proceda, se comunica las acciones seguidas para su satisfacción.	Comunicación del reclamo Registro de Tratamiento de Reclamos y Apelaciones
7	Responsable del Libro de Reclamaciones	CERRAR EL RECLAMO Y APELACIÓN El Responsable del Libro de Reclamaciones verifica la eficacia de las acciones tomadas en la atención de los reclamos/apelaciones y el cumplimiento del plazo. En caso las acciones tomadas sean eficaces, el Responsable del Libro de Reclamaciones cierra el reclamo/apelación presentada y lo registra en el Registro de Tratamiento de Reclamos y Apelaciones.	Registro de Tratamiento de Reclamos y Apelaciones
8	Responsable del Libro de Reclamaciones	REVISIÓN TRIMESTRAL El Responsable del Libro de Reclamaciones revisa el Registro de Tratamiento de Reclamos y Apelaciones, y en caso encontrar tres a más reclamos y apelaciones fundados por el mismo motivo, genera la Solicitud de Acción Correctiva según el procedimiento No Conformidades y Acciones Correctivas.	Registro de Tratamiento de Reclamos y Apelaciones Acta de Revisión



Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC

PROCEDIMIENTO:

SUGERENCIAS, RECLAMOS Y APELACIONES

Código: E2.1-PR-06

Versión: 01

Fecha: 29/10/2025

Página: 11 de 12

En caso de los reclamos y apelaciones fundados, el Responsable del Libro de Reclamaciones verifica el cumplimiento de los plazos de las medidas adoptadas y por adoptar.

El Responsable del Libro de Reclamaciones genera el Acta correspondiente de revisión y lo deriva a la Oficina de Gestión de la calidad para tomar las acciones correspondientes.



6.2. ATENCIÓN DE LAS SUGERENCIAS

6.2.1. Descripción de la Actividad

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	REGISTRO
1	Responsable del Libro de Reclamaciones	REGISTRO DE SUGERENCIAS Las sugerencias pueden ser registradas de forma virtual a través de la página web de la universidad, y de forma física mediante un buzón de sugerencias que se encontrará en mesa de partes. El responsable del libro de reclamaciones deriva las sugerencias a los dueños de procesos a quienes va dirigido la sugerencia. Nota: Si la sugerencia se registró mediante la página web se deriva mediante correo electrónico al dueño de proceso.	Sugerencias de forma física o virtual



Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC

PROCEDIMIENTO:

SUGERENCIAS, RECLAMOS Y APELACIONES

Código: E2.1-PR-06

Versión: 01

Fecha: 29/10/2025

Página: 12 de 12

2	Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC / Dueño de Proceso	ATENCIÓN DE SUGERENCIAS El dueño del proceso en coordinación con el dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC después del análisis de la sugerencia y si es válido lo registra en el registro “Gestión de Acciones de Mejora”, estableciendo las acciones, plazos y responsables para su implementación.	Gestión de Acciones de Mejora
3	Dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC	COMUNICACIÓN DE LAS MEJORAS IMPLEMENTADAS EN BASE A LAS SUGERENCIAS El dueño del proceso de Gestión de Organizaciones Educativas y Calidad – SGOE y SGC comunica las sugerencias que han sido implementadas a los grupos de interés a través de periódico mural, reuniones u otros medios.	Comunicación de la sugerencia

7. REGISTROS

- 7.1. Registro de Tratamiento de Reclamos y Apelaciones
- 7.2. Libro virtual de reclamaciones (Página web)
- 7.3. Sugerencias de forma física o virtual
- 7.4. Gestión de Acciones de Mejora
- 7.5. Comunicación de la sugerencia

8. ANEXOS

- 8.1. No Aplica