

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCABELICA



“PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIO”

HUANCABELICA

2024

	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código	PE.02.02.01
		Versión	002
		Página	2 de 14

CONTROL DE EMISIÓN

ELABORADO POR		Oficina de Gestión de la Calidad
Fecha:	06/09/2024	
REVISADO POR		Oficina de Gestión de la Calidad
Fecha:	10/09/2024	
APROBADO POR		Rectorado
Fecha:	13/09/2024	

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
000 001	Desarrollo	• Elaboración del Documento • Actualización
002	Objetivo Alcance Abreviaturas y definiciones Lineamientos generales Desarrollo Flujograma Indicadores	• Actualización del objetivo y alcance. • Incorporación de abreviaturas y definiciones. • Actualización de lineamientos generales. • Actualización de flujograma. • Incorporación de indicador.

	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código	PE.02.02.01
		Versión	002
		Página	3 de 14

1. OBJETIVO

Identificar y registrar los cambios que son trascendentes que puedan afectar al Sistema de Gestión de la Calidad en su aspecto educativo de las partes interesadas de la Universidad Nacional de Huancavelica.

2. ALCANCE

El presente procedimiento tiene como alcance la gestión de cambios en las Escuelas Profesionales, órganos y unidades orgánicas de la Universidad Nacional de Huancavelica.

3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Ley N° 30220 – Ley Universitaria.
- 3.2. Resolución N° 0001-2024-AU-UNH, que ratifica el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica.
- 3.3. Resolución de Consejo Directivo N° 091-2021- SUNEDU/CD, Modelo de Renovación de Licencia Institucional de las universidades del país.
- 3.4. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP Del 27 diciembre de 2018 se aprueba la Norma Técnica “Implementación de la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública”
- 3.5. Resolución del Consejo Directivo 000017-2022-SINEACE-CDAH - Modelo de Calidad para la Acreditación Institucional de Universidades.
- 3.6. Resolución N° 0001-2024-AU-UNH, que ratifica el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica.
- 3.7. Directiva para elaboración, actualización y aprobación de documentos de gestión interna de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N° 0435-2024-CU-UNH.
- 3.8. Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad. 6.3. Planificación de los cambios.
- 3.9. Norma ISO 21001:2018; Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE), 6.3. Planificación de los cambios.

4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

- 4.1. **Alcance del cambio:** Se refiere a la magnitud y límites de un cambio que se va implementar, que parte de la organización o proceso se verá afectado por el cambio.
- 4.2. **Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al nivel más alto, para el caso del presente procediendo se identifican

	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código	PE.02.02.01
		Versión	002
		Página	4 de 14

a nivel institucional y a nivel de facultades, pudiendo ser; Consejo Universitario, Consejo de Facultad, Rector, vicerrectores y decanos.

- 4.3. Calidad:** Es el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos establecidos o implícitos, y que son necesarios para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas.
- 4.4. Cambio trascendente:** Aquel que implica una transformación significativa y profunda en la organización educativa, como la estructura, la cultura los procesos o la estrategia de la universidad.
- 4.5. Control de Cambios:** Actividades para controlar las salidas después de la aprobación formal incluyendo el análisis, toma de decisiones, aprobación, implementación y post- implementación del cambio.
- 4.6. Descripción del cambio:** Explicación detallada del cambio, incluyendo la sección, alcance, objetivos y el contexto en el que se produce.
- 4.7. CF:** Consejo de Facultad
- 4.8. CU:** Consejo Universitario
- 4.9. DP:** Dueño de proceso
- 4.10. Estado de cumplimiento:** Situación actual de la implementación y el progreso del cambio, pudiendo ser: cerrado, abierto y en proceso.
- 4.11. Fuente del cambio:** Es el documento (informe) mediante el cual se sustenta el cambio.
- 4.12. Gestión del Cambio:** Aplicación sistemática de procesos y procedimientos para identificar, analizar, implementar y hacer seguimiento a los cambios que puedan afectar la integridad del SGC.
- 4.13. Impacto:** Resultados o efectos que se derivan del cambio o modificación pudiendo ser oportunidades o riesgos.
- 4.14. Instancia pertinente:** Es la autoridad u órgano responsable de revisar y aprobar la solicitud de cambio. Esta instancia varía dependiendo del tipo de solicitud y del contexto en el que se realice.
- 4.15. Motivo del cambio:** Se refiere a las razones o justificaciones que impulsan una modificación. Estos motivos pueden incluir la necesidad de adaptación a nuevas circunstancias, mejoras en la eficiencia, alineación con nuevos objetivos estratégicos, respuesta a feedback de clientes, cambios en regulaciones, avances tecnológicos, entre otros.
- 4.16. OAJ:** Oficina de Asesoría Jurídica.
- 4.17. OCRI:** Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales.
- 4.18. OGC:** Oficina de Gestión de la Calidad.
- 4.19. OPP:** Oficina de planificación y presupuesto.

	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código	PE.02.02.01
		Versión	002
		Página	5 de 14

4.20. Parte interesada: Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño de una organización.

4.21. Proceso: Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, que transforman las entradas en salidas.

4.22. Propósito de cambio: Es la razón o el objetivo detrás de la implementación de la modificación o cambio.

4.23. R: Rectorado.

4.24. Recursos necesarios para el cambio: Pudiendo ser; humanos, financieros, tecnológicos, tiempo, etc.

4.25. SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

4.26. Sustento de solicitud: Se refiere a la documentación y evidencia que se proporciona para apoyar y justificar la solicitud, pudiendo ser; informe, acta, oficio, etc.

4.27. UNH: Universidad Nacional de Huancavelica.

4.28. VRA: Vicerrectorado Académico

4.29. VRI: Vicerrectorado de Investigación

5. PROCESO RELACIONADO

Proceso Estratégico Nivel 0: GESTIÓN DE LA CALIDAD

Proceso Estratégico Nivel 1: GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA

6. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO (Entradas)	FUENTE (Proveedores)
Sustento de cambio, Informes, Resoluciones y cambio en las legislaciones que afecte o modifique el propósito de la organización	DUEÑOS DE PROCESO

7. LINEAMIENTOS GENERALES

7.1. Los responsables en la gestión del cambio en el SGC es la Oficina de Gestión de la Calidad, así como los dueños de proceso.

7.2. Se consideran cambios aquellos o aquellas mejoras al Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos tales como:

- Cambio en la normatividad.
- Modificaciones de los miembros de la matriz de las partes interesadas.
- Nuevas necesidades y/o expectativas de las partes interesadas.
- Modificaciones en el contexto interno o externo.
- Cambio en el ROF y MOF.

	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código	PE.02.02.01
		Versión	002
		Página	6 de 14

- Cambio en el organigrama de la UNH.
- Cambio en los diseños curriculares.
- Cambio en los procesos.
- Cambios en los servicios de los procesos misionales.
- Nuevas identificaciones de los riesgos organizacionales del contexto y riesgos de la gestión por procesos.
- Modificaciones de infraestructura física.

7.3. Los cambios deben estar debidamente justificados y documentados, que servirán como evidencia para el registro del control de cambios.

8. DESARROLLO

8.1. Gestión de cambio del SGC

Nº	RESPONSABLE/ UNIDAD DE LA ORGANIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1	DP Instancia Pertinente (OGC, OPP, OAJ, OCRI, ETC) Alta Dirección (R, VRA, VRI, CF, CU) DP	Identificación 1. Identificar y justificar los cambios del SGC (según el lineamiento 7.2 y 7.3) 2. Solicitar cambio EVALUACIÓN 3. Evaluar la solicitud de cambio ¿es viable? Si: Ir al paso 4 No: Informar observaciones (Ir al paso 1) APROBACIÓN 4. Aprobar el cambio IMPLEMENTACIÓN 5. Registrar en matriz de cambios	Sustento de solicitud (informe, acta, oficio, etc) Informe de observaciones

	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código	PE.02.02.01
		Versión	002
		Página	7 de 14

	DP	6. Comunicar el cambio a la comunidad Universitaria según interés o afectación. 7. Realizar el seguimiento del estado de cambio (abierto, en proceso y cerrado)	Matriz de Control de Cambio Sustento de comunicación
--	----	---	--

9. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN

9.1. Sustento de solicitud

9.2. Matriz de Control de Cambio

	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código	PE.02.02.01
		Versión	002
		Página	8 de 14

10. ANEXOS

 Matriz de Control de Cambio												Código	F01-PE.02.02.01
												Versión	1
												Página	página 1 de 1
N°	Fecha de registro	Organo / Unidad orgánica	Descripción del cambio	Recursos necesarios para el cambio	Fecha de inicio	Responsables del cambio	Fuente del cambio	Motivo del cambio	Propósito del cambio	Alcance del cambio	Impacto	Fecha de termino	Estado de cumplimiento
1													
2													

 Inicio

 Usuarios

MÓDULOS

 RENOV. DE LICENCIA INSTITUCIONAL

 SIST. DE GESTIÓN DE CALIDAD

→ Mapa de procesos

→ Documentación SGC

→ Gestión por Procesos

→ Satisfacción del Usuario

→ Reporte de indicadores

→ Gestión de laboratorios

→ Auditorías

→ Gestión de cambios

SGC > GESTIÓN DE CAMBIOS

+ Registrar

Show 10 entries

Search:

	Registro	Descripción	Inicio	Responsables	Fuente	Motivo	Propósito	Alcance	Impacto	Reci
 	05/09/2024	Descripción del cambio	05/09/2024	Juan Pérez	Oficio múltiple N° 003-2024-OGC	Descripción del motivo	Propósito del cambio	Alcance del cambio	Impacto	Fin

Showing 1 to 1 of 1 entries

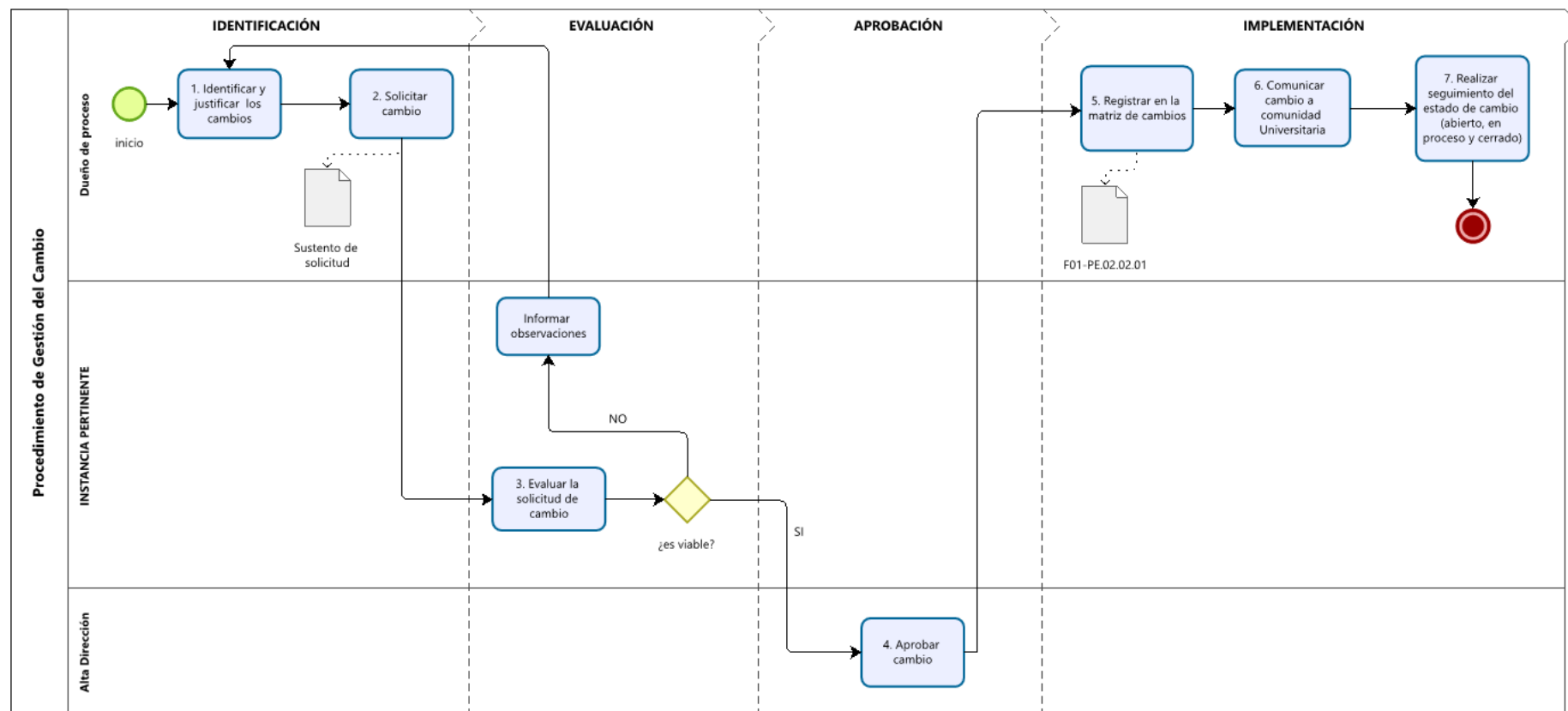
Prev

1

Next

	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código	PE.02.02.01
		Versión	002
		Página	9 de 14

11. FLUJOGRAMA DE PROCESO



	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código	PE.02.02.01
		Versión	002
		Página	11 de 14

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			
Macroproceso:	GESTIÓN DE CALIDAD	Proceso Nivel 2:	Gestión del Cambio
Tipo de Proceso:	ESTRATÉGICO	Dueño del proceso:	Jefe de oficina de gestión de la calidad
Objetivo del Proceso:	Identificar y registrar los cambios que son trascendentes que puedan afectar al Sistema de Gestión de la Calidad en su aspecto educativo de las partes interesadas de la Universidad Nacional de Huancavelica.		
PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?	ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?	PRODUCTOS (SALIDAS) ¿Cuáles son los outputs del proceso?	CLIENTES/RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?
Dueños de proceso	Sustento de cambio, Informes, Resoluciones y cambio en las legislaciones que afecte o modifique el propósito de la organización	Matriz de control de cambio	Dueño de proceso
GESTION DEL PROCESO ¿Cómo se opera y controla el proceso?			
ACTIVIDADES ¿Cuáles son las actividades/ tareas y secuencia dentro del proceso?			
1. Identificar y justificar los cambios del SGC. 2. Solicitar cambio.			

	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código	PE.02.02.01
		Versión	002
		Página	12 de 14

3. Evaluar la solicitud de cambio.
4. Aprobar el cambio.
5. Registrar en matriz de cambios.
6. Comunicar el cambio a la comunidad Universitaria según interés o afectación.
7. Realizar el seguimiento del estado de cambio (abierto, en proceso y cerrado).

CONTROLES

¿Cuáles son las actividades orientadas a la verificación del cumplimiento de los requisitos del producto?

- Estado de cambio (abierto, en proceso y cerrado).

SOPORTE Y RECURSOS

¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?

DOCUMENTOS INTERNOS

(Procedimientos, instructivos, políticas, normas internas, etc.)

- Procedimiento de gestión de cambios

DOCUMENTOS EXTERNOS

(Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.).

- Norma ISO 21001:2018; Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE), 6.3. Planificación de los cambios.
- Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad. 6.3. Planificación de los cambios.

	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código	PE.02.02.01
		Versión	002
		Página	13 de 14

REGISTROS

¿Qué registros dan evidencia de funcionamiento y eficacia del proceso?

- Sustento de solicitud.
- Matriz de Control de Cambio.

APOYO

¿De qué manera se les da soporte a las actividades del proceso?

INFRAESTRUCTURA

INSTALACIONES (Infraestructura física donde se ejecutan los procesos, que por defectos debe incluir servicios básicos)	SISTEMAS INFORMÁTICOS (Sistema funcional integrado que permite obtener, compartir y gestionar información)	EQUIPOS (Equipamiento utilizado en la ejecución del proceso. Ejm: computadoras, laptops, impresoras, escáner, etc).	CONDICIONES DE AMBIENTE DE TRABAJO ¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura, humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)
• Oficina de gestión de la calidad	• SIGECA • SGD	• Computadora • Impresora • Laptop	• Orden y limpieza

	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código	PE.02.02.01
		Versión	002
		Página	14 de 14

		Proyector	
RECURSOS HUMANOS (indicar puesto del personal y número de personas por puesto)			
Nombre del puesto			Número de personas
Jefe de Oficina de Gestión de la Calidad			1
Especialista de Gestión de Calidad			1
Secretaria			1
INDICADORES DE DESEMPEÑO ¿Existen indicadores de desempeño para monitorear y controlar el proceso?			
Formula del Indicador	Frecuencia de Medición		Meta
(Número de cambios cerrados aperturados en el semestre / total de cambios aperturados en el semestre)*100	Semestral		=> 85%