



**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua**  
**UNAN-Managua**

<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>Clasificación del proceso:</b> Proceso Estratégico		
<b>Nombre del Proceso:</b> Gestión de la Calidad		<b>Responsable:</b> Vicerrectorado General/ Dirección de Gestión de la Calidad		
<b>Misión:</b> Diseñar, implementar y mantener el sistema integrado de gestión de la calidad que conduzca a la mejora continua de la institución				<b>Código:</b> <b>PE-U-02</b>
<b>ALCANCE</b>	Inicia con el establecimiento del sistema integrado de gestión de la calidad y termina con la acreditación institucional, de carreras, de programas y de ensayos		<b>Fecha de edición:</b> 14-07-2020	
			<b>Versión:</b> 01	
<b>Entradas</b>		<b>Actividades</b>	<b>Salidas</b>	
<b>Proveedor</b>	<b>Insumos</b>		<b>Resultados</b>	<b>Usuarios</b>
Consejo Universitario Rectorado Dirección de Gestión de la Calidad Institucional	-Constitución política de Nicaragua 1987 con sus reformas 2014. -Ley No. 89 de autonomía de las IES -Ley 582 Ley general de educación -Modelo de calidad de la educación superior nicaragüense -Glosario de termino -Resolución del IV congreso nacional de la educación superior -Estatutos UNAN-Managua con sus reformas, 2018	<b>Definir y mantener el sistema integrado de gestión de la calidad institucional</b>	-Sistema integrado de gestión de la calidad institucional  -Manual de procesos  -Manual de Sistema de Gestión de la Calidad  -Manual del Sistema de Gestión Ambiental  -Manual del Sistema de Seguridad Institucional y Salud	Rectorado Instancias académicas y administrativas Dirección de Gestión de la Calidad Institucional

<p>Consejo Universitario Rectorado Dirección de Gestión de la Calidad Institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelo de calidad de la educación superior nicaragüense</li> <li>- Glosario de termino</li> <li>- Resolución del IV congreso nacional de la educación superior</li> </ul>	<p><b>Actualizar Política y estrategias de calidad UNAN-Managua</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política y estrategia de Calidad UNAN-Managua aprobada</li> <li>- Políticas y estrategias para asegurar la calidad de la Formación, Investigación y proyectos de extensión</li> </ul>	<p>Rectorado Consejo Universitario</p>
<p>Consejo Universitario Rectorado Dirección de Gestión de la Calidad Institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Calidad y estrategias de la calidad</li> </ul>	<p><b>Divulgar la Política y estrategias de calidad de UNAN-Managua.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política y estrategias de calidad UNAN-Managua divulgada</li> </ul>	<p>Comunidad Universitaria</p>
<p>Consejo Universitario Rectorado Dirección de Gestión de la Calidad Institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelo de gestión de calidad de Nicaragua</li> <li>- Estatutos UNAN-Managua</li> <li>- Organigrama Institucional</li> <li>- Fundamentación del organigrama</li> <li>- Plan Estratégico</li> <li>- Política y Estrategias de la calidad UNAN-Managua</li> </ul>	<p><b>Identificar y Documentar y clasificar los procesos Facultades y Centros de UNAN-Managua</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Listado de procesos identificados, clasificados</li> <li>- Mapa de procesos</li> </ul>	<p>Dirección de Gestión de la Calidad Institucional</p>

<p>Consejo Universitario Rectorado Dirección de Gestión de la Calidad Institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Listado de procesos identificados y clasificados</li> </ul>	<p><b>Actualizar y validar del mapa de proceso</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Propuesta de mapa de Proceso</li> </ul>	<p>Rectorado Dirección de Gestión de la Calidad Institucional</p>
<p>Consejo Universitario Rectorado Dirección de Gestión de la Calidad Institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metodología de la documentación de los procesos</li> <li>- Listado de comisiones de trabajo</li> <li>- Reuniones informativas y talleres para identificación y documentación de los procesos</li> <li>- Equipo facilitador</li> </ul>	<p><b>Documentar e identificar los procedimientos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manuales de Procedimientos</li> </ul>	<p>Rectorado Instancias académicas y administrativas Dirección de Gestión de la Calidad Institucional</p>
<p>Consejo Universitario Rectorado Dirección de Gestión de la Calidad Institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ODS /Agenda 2030</li> <li>- Plan de acción CRES</li> <li>- Indicadores de Ranking</li> <li>- Plan de Desarrollo Humano Nacional</li> <li>- Guía de autoevaluación del CNEA</li> <li>- Indicadores del CNU</li> <li>- Resolución del IV congreso nacional de la educación superior</li> <li>- Plan de Desarrollo Institucional 2020-2029</li> <li>- Plan estratégico Institucional 2020-2024</li> </ul>	<p><b>Elaborar y actualizar del catálogo de indicadores</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fichas de indicadores por proceso</li> <li>- Catálogo de Indicadores</li> </ul>	<p>Rectorado Instancias académicas y administrativas Dirección de Gestión de la Calidad Institucional</p>

<p>Consejo Universitario Rectorado Dirección de Gestión de la Calidad Institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ficha del proceso</li> <li>- Guía metodológica para Gestión de Riesgo de la UNAN-Managua.</li> <li>- Políticas de Gestión de Riesgo</li> </ul>	<p><b>Identificar los riesgos de los procesos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guía metodológica para la gestión y prevención de los riesgos por procesos.</li> <li>- Mapa de riesgo del proceso</li> <li>- Catálogo de Evaluación de riesgos de los procesos</li> </ul>	<p>Rectorado Instancias académicas y administrativas Dirección de Gestión de la Calidad Institucional</p>
<p>Consejo Universitario Rectorado Dirección de Gestión de la Calidad Institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mapa de proceso</li> <li>- Ficha de Proceso</li> <li>- Indicadores de proceso</li> <li>- Mapa de riesgos de los procesos</li> </ul>	<p><b>Implementar la gestión basada en procesos a través de la Planificación estratégica Evaluación y seguimiento</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión institucional basada en proceso.</li> <li>- Planificación Institucional por procesos</li> </ul>	<p>Rectorado Instancias académicas y administrativas Dirección de Gestión de la Calidad Institucional</p>
<p>Instancias Académicas y Administrativas Dirección de Gestión de la Calidad Institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fichas actualizadas</li> <li>- Informes de modificaciones a los procesos</li> <li>- Informes trimestrales de monitoreo y evaluación de planificación estratégica</li> <li>- Documento de control de registro</li> </ul>	<p><b>Controlar y Seguimiento y mejora continua de los procesos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de control, registro y ajustes de los procesos</li> <li>- Procesos sistematizados</li> <li>- Mejora continua de los procesos</li> </ul>	<p>Rectorado Dirección de Gestión de la Calidad Institucional Instancias académicas y administrativas</p>

<p>Rectorado Instancias académicas y administrativas Dirección de Gestión de la Calidad Institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ley General de ambiente y de los recursos naturales (Ley no.217)</li> <li>-Política Ambiental de Nicaragua</li> <li>-Reglamentación para vertidos líquidos</li> <li>-Reglamentación par la disposición y manejo de los residuos sólidos no peligrosos</li> <li>-Reglamentación par la disposición y manejo de los residuos sólidos peligrosos</li> <li>-Compendio Jurídico de Medio Ambiente y Recursos Naturales de Nicaragua</li> <li>-Estatutos de UNAN-Managua</li> <li>-Estructura orgánica y funcional de UNAN-Managua</li> <li>-Manual del Sistema de Gestión Integrado de la Calidad</li> <li>-Noma ISO 14000</li> </ul>	<p><b>Diseñar, implementar y mantener el Sistema de Gestión Ambiental</b></p>	<p>- Manual del Sistema de Gestión Ambiental</p>	<p>Rectorado Instancias académicas y administrativas Dirección de Gestión de la Calidad Institucional</p>
<p>Rectorado Dirección de Gestión de la Calidad Institucional Instancias académicas y administrativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ley 89. Ley de Autonomía de las IES</li> <li>-Ley No 185. Código del trabajo</li> <li>OHSAS 18001:2015. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>-Estatutos de UNAN-Managua</li> <li>-Estructura orgánica y funcional de UNAN-Managua</li> </ul>	<p><b>Diseñar, implementar y mantener el Sistema de Seguridad Institucional y Laboral</b></p>	<p>- Manual del Sistema de Seguridad Institucional y Laboral</p>	<p>Rectorado Dirección de Gestión de la Calidad Institucional Instancias académicas y administrativas</p>

<p>Consejo Universitario Rectorado Instancias Académicas y Administrativas Dirección de Gestión de la Calidad Institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agenda 2030 / ODS</li> <li>- Ejes de desarrollo humano</li> <li>- Plan CRES</li> <li>- Plan nacional de desarrollo humano</li> <li>- Resolución del IV congreso nacional de la educación superior</li> <li>- Resultados de evaluación del POAI</li> <li>- Informes físico financieros</li> <li>- Información actualizada de las instancias académicas y administrativas</li> </ul>	<p><b>Elaborar Informe de gestión institucional</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de gestión institucional</li> </ul>	<p>Comunidad universitaria y Sociedad Nicaragüense</p>
<p>Rectorado Dirección de Gestión de la Calidad Institucional Instancias académicas y administrativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuestas</li> <li>- Software para encuestas</li> <li>- Paquete estadístico para análisis de información</li> <li>- Listado de grupo de interés</li> </ul>	<p><b>Diseñar e Implementar un Sistema de Retroalimentación con los grupos de interés, Estudiantes, trabajadores, docentes, empleadores, sociedad en general</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de Encuestas</li> <li>- Informe de satisfacción total de grupos de interés (estudiantes, docentes, trabajadores, empleadores, sociedad)</li> </ul>	<p>Rectorado Dirección de Gestión de la Calidad Institucional Instancias académicas y administrativas</p>

<p>Consejo Universitario Rectorado Instancias Académicas y Administrativas Dirección de Gestión de la Calidad Institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelo de calidad de la educación superior de Nicaragua</li> <li>- Guía de autoevaluación del CNEA</li> <li>- Guía de autoevaluación de la UNAN-Managua</li> <li>- Estatutos UNAN-Managua con sus reformas, 2018</li> <li>- Proyecto Institucional</li> <li>- Documentos de sistematización de los procesos</li> <li>- Plan estratégico institucional</li> <li>- Informes de evaluación de los POAI</li> <li>- Informes físico financieros</li> </ul>	<p><b>Realizar proceso de Autoevaluación Institucional</b></p>	<p>- Informe de autoevaluación institucional</p>	<p>Directivos de la Universidad Instancias Académicas y Administrativas Dirección de Gestión de la Calidad Institucional</p>
<p>Consejo Universitario Rectorado Instancias Académicas y Administrativas Dirección de Gestión de la Calidad Institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de Autoevaluación Institucional</li> <li>- Plan de visita</li> <li>- Documentos Institucionales</li> <li>- Evidencias</li> </ul>	<p><b>Recibir visita de verificación pares</b></p>	<p>- Informe de verificación de pares</p>	<p>Directivos de la Universidad Instancias Académicas y Administrativas Dirección de Gestión de la Calidad Institucional</p>

<p>Consejo Universitario Rectorado Instancias Académicas y Administrativas Dirección de Gestión de la Calidad Institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guía para la elaboración del plan de mejora del CNEA</li> <li>- Informe de verificación de pares</li> <li>- Informes trimestrales</li> <li>- Plan Estratégico Institucional</li> </ul>	<p><b>Elaborar del Plan de Mejora Institucional</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Mejora Institucional</li> </ul>	<p>Directivos de la Universidad Instancias Académicas y Administrativas Dirección de Gestión de la Calidad Institucional</p>
<p>Consejo Universitario Rectorado Instancias Académicas y Administrativas Dirección de Gestión de la Calidad Institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Mejora Institucional</li> <li>- Plan Estratégico Institucional</li> <li>- Plan Operativo Anual Institucional</li> </ul>	<p><b>Implementación del Plan de Mejora Institucional</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acciones de mejora cumplidas</li> <li>- Informe de avances del plan de mejora</li> </ul>	<p>Directivos de la Universidad Instancias Académicas y Administrativas Dirección de Gestión de la Calidad Institucional</p>
<p>Consejo Universitario Rectorado Instancias Académicas y Administrativas Dirección de Gestión de la Calidad Institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de Autoevaluación</li> <li>- Informe del plan de mejora</li> <li>- Plan Estratégico Institucional</li> <li>- Plan Operativo Anual Institucional.</li> <li>- Pares verificadores de CNEA</li> </ul>	<p><b>Aplicar al proceso de Evaluación y Acreditación Institucional</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificado de Acreditación Institucional.</li> </ul>	<p>Comunidad universitaria</p>

<p>Consejo Universitario Rectorado Instancias Académicas Dirección de Gestión de la Calidad Institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Guías de acreditación de las Agencias de acreditación</li> <li>-Modelo de calidad de educación superior Nicaragua</li> <li>-Planes y programas de Carrera actualizados</li> <li>- Informes de evaluación</li> <li>-Informe del plan de mejora</li> <li>- Plan Estratégico Institucional</li> <li>-Plan Operativo Anual Institucional.</li> <li>-Sistema integrado de gestión de la calidad UNAN-Managua</li> <li>-</li> </ul>	<p><b>Diseñar e implementar un programa de Evaluación y acreditación de carreras</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de Evaluación y acreditación de carreras y programas</li> </ul>	<p>Facultades POLISAL Departamentos docentes Comunidad universitaria</p>
<p>Consejo Universitario Rectorado Instancias Académicas Dirección de Gestión de la Calidad Institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Modelo de calidad de educación superior Nicaragua de CNEA</li> <li>-Guías de acreditación de las Agencias de acreditación</li> <li>-Planes y programas de posgrado actualizados</li> <li>- Informes de evaluación</li> <li>-Informe del plan de mejora</li> <li>- Plan Estratégico Institucional</li> <li>-Plan Operativo Anual Institucional.</li> <li>-Sistema integrado de gestión de la calidad UNAN-Managua</li> </ul>	<p><b>Diseñar e implementar un programa de Evaluación y acreditación de programa de posgrados</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de Evaluación y acreditación de programas de posgrado</li> </ul>	<p>Facultades POLISAL Comunidad universitaria</p>

<p>Consejo Universitario Rectorado Instancias Académicas Dirección de Gestión de la Calidad Institucional</p>	<p>-Guías de acreditación de ONA/ MIFIC -Normas ISO para laboratorios de ensayos -17025:2015 -Otras normas pertinentes</p>	<p><b>Diseñar implementar un Programa para la acreditación de ensayos de laboratorio</b></p>	<p>-Sistema de Evaluación y acreditación de ensayos de laboratorio</p>	<p>Facultades POLISAL Institutos, Centro y Laboratorios de Investigación</p>
---	--	--	--	--

### Marco Normativo Nacional e Institucional

Constitución política de Nicaragua 1987 con sus reformas 2014.  
Ley de 89 de autonomía de las IES.  
Ley 582 Ley general de educación  
Ley No. 217. General del Ambiente y los Recursos Naturales  
Ley de 704 Creadora del sistema de aseguramiento de la calidad de la educación CNEA  
Normas IWA-2. Sistemas de gestión para instituciones de educación superior  
Norma ISO 14001: 2015. Sistema de Gestión del medio ambiente.  
Norma ISO 17025: 2015. Requisitos generales para demostrar la competencia de laboratorios de ensayos y calibración.  
OHSAS 18001:2015. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo  
Norma ISO/ IEC 17025:2015 Requisitos generales para laboratorio de ensayos y calibración  
Agenda 2030 con ODS  
Plan de acción de la CRES  
Plan Nacional de Desarrollo Humano, GRUN  
Ejes de desarrollo Humano, GRUN  
Modelo de calidad de educación superior Nicaragua de CNEA  
Resolución del IV congreso nacional de la educación superior  
Estatutos UNAN-Managua con sus reformas 2018.  
Proyecto Institucional Estatutos de la UNAN-Managua

### Evidencias

Listados de participantes  
Metodologías de trabajo  
Registro fotográfico  
Audiovisuales  
Memorias de las actividades realizadas  
Informes  
Sistematizaciones de actividades realizadas

Evaluaciones de la planificación operativa anual  
Certificados de acreditación

### **Registro Documental**

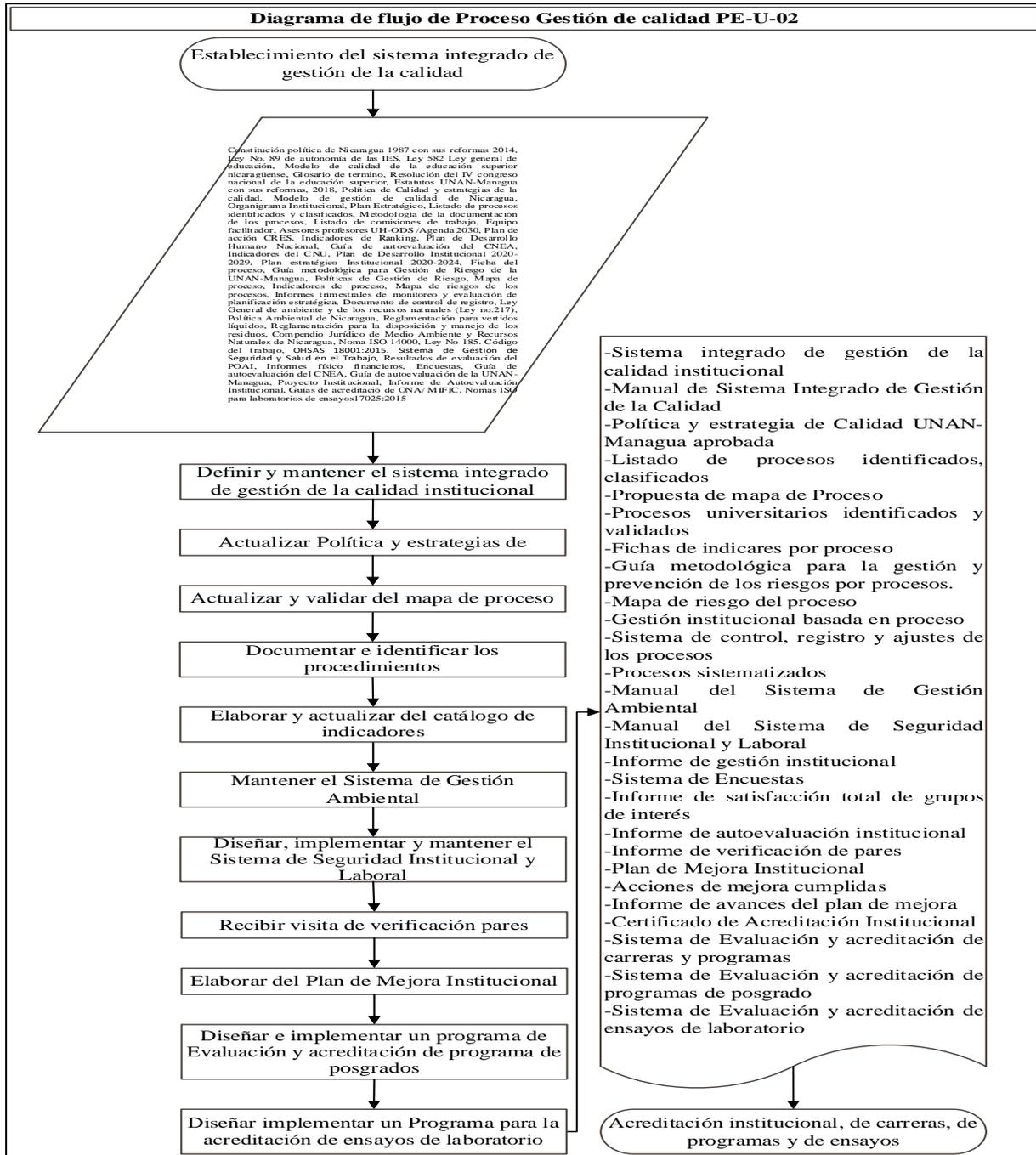
Manual del Sistema integrado de gestión de la calidad  
Manual de Sistema de Gestión de la Calidad  
Manual de Procedimientos Específicos  
Manual del Sistema de Gestión Ambiental  
Manual del Sistema de Seguridad Institucional y Laboral  
Informes de Autoevaluación  
Planes de mejoras  
Informes de evaluación  
Documentos de sistematización  
Informes de gestión institucional  
Documentos elaborados

### **Indicadores**

- Porcentaje de implementación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad basado en procesos.
- Cantidad de dictamen de acreditación a nivel nacional e Internacional.
- Porcentaje de satisfacción de estudiantes sobre la calidad de la gestión de los servicios universitarios
- Porcentaje de satisfacción de los empleadores sobre la calidad del graduado.
- Cantidad de carreras de pregrado, grados y programas de posgrado autoevaluado con fines de mejora.
- Cantidad de carreras de pregrado, grado y programas de posgrado acreditados.
- Cantidad de ensayos acreditados por los Centros y laboratorio de investigación.
- Porcentaje de actores universitarios capacitados en calidad
- Cantidad de Facultades, Centro e Institutos que tienen identificados y documentados los procesos
- Cantidad de procesos universitarios que tienen documentados sus procedimientos específicos
- Cantidad de Facultades, Institutos y Centros de Investigación que tienen documentados sus procesos específicos
- Porcentaje de acciones implementadas del Sistema de Seguridad y Salud del Trabajo
- Porcentaje de acciones implementadas del Sistema de Gestión Ambiental
- Cantidad de acciones de comunicación y divulgación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.
- Porcentaje de nuestros usuarios internos y externos satisfechos
- Porcentaje de satisfacción de nuestros usuarios internos y externos.
- Cantidad de procesos de autoevaluación institucional.
- Porcentaje de cumplimiento de acciones de mejora.
- Porcentaje de satisfacción de estudiantes sobre la calidad de la gestión de los servicios universitarios.
- Porcentaje de empleadores satisfechos sobre la calidad del graduado.
- Cantidad de carreras de grados y posgrado autoevaluado con fines de mejora.
- Cantidad de carreras de grado acreditados.
- Cantidad de ensayos acreditados por los Centros y laboratorios de investigación.

Seguimiento y Control	
Variables de control	Seguimiento, Control o Auditoría
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Memorias de talleres para la documentación y actualización de procesos</li> <li>– Memorias de talleres para la identificación y documentación de indicadores</li> <li>– Acciones de divulgación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad</li> <li>– Registro de capacitación y sensibilización sobre calidad y el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad</li> <li>– Registro de sensibilización sobre procesos de Autoevaluación y Acreditación Institucional, de carreras y programas de posgrado</li> <li>– Registro de sensibilización sobre acreditación de ensayos</li> <li>– Informes de Gestión Institucional</li> <li>– Acciones implementadas del Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>– Acciones implementadas del Sistema de Gestión Ambiental</li> <li>– Acciones implementadas del Sistema de Seguridad Institucional y Laboral</li> <li>– Informes de autoevaluación Institucional</li> <li>– Informes de autoevaluación de carreras</li> <li>– Informe de autoevaluación de programas de posgrado</li> <li>– Informe de retroalimentación con los grupos de interés</li> <li>– Informe de cumplimiento de planes de mejora</li> <li>– Acciones de mejora implementadas para el mejoramiento continuo de las actividades del Proceso Gestión de calidad (PE-U-02)</li> </ul>	<p><b>Controla:</b> Vicerrectorado General</p> <p><b>Controla:</b> Dirección de Gestión la Calidad Institucional</p> <p><b>Controla:</b> Dpto. Análisis Institucional</p> <p><b>Seguimiento:</b> Vicerrector General</p> <p><b>Seguimiento:</b> Rectorado</p> <p><b>Auditoría:</b> Autoevaluación</p> <p style="padding-left: 20px;">Evaluación externa</p> <p style="padding-left: 20px;">Pares evaluadores</p> <p style="padding-left: 20px;">Auditoría interna (CI)</p> <p style="padding-left: 20px;">Auditoría externa (CI)</p>

## Diagrama de Flujo



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección de Gestión de la calidad Institucional	Vicerrectorado General Dirección de Gestión de la calidad Institucional	Rectorado
Fecha: 04-10-2019	Fecha: 14-07-2020	Fecha: 10-09-2020

<b>Historial de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Fecha de edición</b>	<b>Modificación efectuada</b>
01	14-07-2020	Edición inicial del proceso