GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN LA LIBERTAD
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL
SÁNCHEZ CARRIÓN

Resolución Directoral UGEL - Sánchez Carrión Nº 002668

Huamachuco, 12 MAYO 2017

***VISTO**, el Expediente Nº 16398 de fecha 02MAY17 y demás documentos que se adjuntan con un total de TREINTA Y SIETE (37) folios útiles.*

CONSIDERANDO QUE:

Mediante Ley 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, del 29/01/2002, se declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y constituir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano.

Asimismo, el Decreto Supremo 004-2013-PCM aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, constituyéndose en el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el país.

Dicha norma establece que la Gestión por Procesos, Simplificación Administrativa y Organización Institucional son el tercer Pilar Central de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. En el marco de este tercer pilar, la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en las UGEL surge con el fin de optimizar el servicio y la creación de valor público, como medio para la mejora continua, y así lograr la provisión de servicios de calidad acorde a las necesidades de los usuarios finales.

En esa línea, el Proyecto de Inversión Pública Mejoramiento de la Gestión Educativa Descentralizada de II.EE. en ámbitos rurales de 24 Regiones del Perú, aprobado mediante Resolución Viceministerial Nº 001-2014- MINEDU, ha venido impulsando el desarrollo de actividades orientadas a la implementación de un sistema de gestión de la calidad en las UGEL, tales como la conformación de Equipos de Innovación y Gestión (EIG), siendo la función principal de éstos liderar la innovación y mejora continua de la gestión educativa en la UGEL, así como también se han desarrollado planes de mejora de diversos procesos y procedimientos, entre otras acciones.

REGIÓN LA LIBERTAD AREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL UGEL SANCHEZ CARRION

El Sistema de Gestión de la Calidad – SGC – es un sistema dinámico que proporciona un marco de referencia para planificar, ejecutar, realizar el seguimiento y mejorar el desempeño de las actividades de gestión.

Una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos destinados a proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios, en el marco del cumplimiento de las funciones de dicha organización. En tal sentido, la Ley 30057 – Ley del Servicio Civil - establece como finalidad de la misma que las entidades públicas alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia y presten efectivamente servicios de

calidad a través de un mejor servicio civil. Asimismo, la Ley 27815 – Código de Ética de la Función Pública - señala que todo servidor público debe actuar bajo el principio de eficiencia, brindando calidad en cada una de las funciones a su cargo.

En esa línea es importante contar con el diseño de un sistema que permita desarrollar en la UGEL un proceso de mejora continua, que mida los avances y evalúe permanentemente los ajustes, medidas correctivas y acciones de mejora que sean necesarias para lograr la calidad en los servicios que brinda.

Teniendo en cuenta las atribuciones conferidas mediante Ley 28044, Ley General de Educación, la misma que establece que la Unidad de Gestión Educativa Local es una instancia de ejecución descentralizada del Gobierno Regional con autonomía en el ámbito de su competencia; así como el Decreto Supremo N° 015-2002-ED, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de las Direcciones Regionales de Educación y de las Unidades de Gestión Educativa, donde se señala que el titular de la Unidad de Gestión Educativa es el funcionario con mayor nivel jerárquico en su ámbito, con autoridad y facultad para adoptar decisiones resolutivas y administrativas de acuerdo a ley, teniendo entre sus funciones implementar el proceso de mejoramiento continuo de la calidad, equidad y democratización del servicio educativo.

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR, *el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad en la UGEL Sánchez Carrión, de acuerdo al Anexo 1 que forma parte de la presente Resolución.*

SEGUNDO: PUBLICAR, *la presente Resolución en la página web y notificarla a los funcionarios que integran el Equipo de Innovación en Gestión, así como a los demás órganos y áreas de la UGEL Sánchez Carrión.*

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

REGIÓN LA LIBERTAD * UGEL - SANCHEZ CARRIÓN * DIRECCIÓN

Mg. Segundo Moreno Infantes
Director Programa Sectorial III
UGEL Sánchez Carrión

REGIÓN LA LIBERTAD * UGEL SANCHEZ CARRION * AREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

SMI/DIR UGEL
VRCHV/J.A.G.I.
JRPB/EP.
Tiraje: (30).

GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD | Presidencia Regional | Gerencia Regional de Educación

JUSTICIA SOCIAL CON INVERSIÓN

GESTIÓN INSTITUCIONAL
FOLIO Nº 01

136

Proyecto de Inversión Pública: "Mejoramiento de la Gestión Educativa Descentralizada en los ámbitos de las IIEE Rurales"

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN REGIÓN LA LIBERTAD

REGIÓN "LA LIBERTAD" ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN "LA LIBERTAD" V°B° Área de Gestión Pedagógica UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

MAYO 2017

REGIÓN "LA LIBERTAD" ADMINISTRACIÓN UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN LA LIBERTAD V° B° OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

GESTIÓN INSTITUCIONAL
FOLIO Nº 02

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

Un Sistema de Gestión de la Calidad – SGC – es un conjunto de actividades orientadas a mejorar continuamente la eficacia de la entidad con el objetivo de lograr la calidad de los servicios que brinda, cumpliendo con las necesidades y expectativas de los usuarios, en concordancia con las atribuciones y funciones que le confiere el marco legal y estratégico.

Cada UGEL implementa un Sistema de Gestión de la Calidad con el fin de mejorar continuamente sus procesos y brindar servicios que cumplan con las expectativas y necesidades de los usuarios finales.

El ciclo de Deming, en base al cual está desarrollado, es una metodología dinámica que conduce a la mejora continua, de acuerdo a la siguiente lógica:

Planear
Definición de los objetivos, estableciendo los procesos necesarios para cumplir con las necesidades de los usuarios en concordancia con funciones asignadas a la institución.

Hacer
Fase de implementación de los procesos

Verificar
Seguimiento y medición de los procesos respecto a los objetivos y estrategias trazadas.

Actuar para la Mejora Continua
Tomar acciones para la mejora continua en el desempeño de los procesos.

REGIÓN LA LIBERTAD ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN
REGIÓN LA LIBERTAD V°B° Área de Gestión Pedagógica UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN
REGIÓN LA LIBERTAD ADMINISTRACIÓN UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN
REGIÓN LA LIBERTAD V°B° OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

En ese marco, los pasos o etapas que se deberá seguir para el diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad son:

1. **Definición de Participantes y Roles**
   En esta etapa el Director de la UGEL designa al Equipo que se hará cargo de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en la UGEL, definiendo el rol y funciones de éstos.

34

GESTIÓN INSTITUCIONAL
FOLIO Nº 03

2. **Revisión del Marco Legal y Estratégico**
La revisión de estas normas y documentos de gestión nos permitirá tener claras las funciones asignadas a la UGEL, con la finalidad que, de acuerdo a esto, se puedan definir los procesos que se necesitan para el desarrollo de estas funciones, validándose con esta información, el mapa de procesos elaborado y revisado.

3. **Diagnóstico de la UGEL**
El diagnóstico permitirá conocer el estado actual de la UGEL y de acuerdo a esto formular su plan de trabajo para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad. Este diagnóstico se podrá realizar a través del Cuestionario de Madurez de los Procesos (Anexo 2)

4. **Determinar los procesos que serán parte del SGC**
A fin de poder lograr resultados, es necesario seleccionar los procesos más importantes que serán parte de una primera etapa en la implementación del SGC, por ejemplo en se podría comenzar con los procesos de distribución de materiales y dotación docente.

5. **Elaboración del Plan de Trabajo**
El equipo a cargo deberá elaborar un Plan de Trabajo (Anexo 3), donde, de acuerdo a la ruta definida, establecerá las actividades, responsables y tiempo necesario para lograr una implementación exitosa.

6. **Difusión, Sensibilización y Capacitación**
Para una adecuada implementación y mantenimiento del SGC, es preciso mantener informados de forma oportuna y adecuada a todos los miembros de la UGEL; para ello se deben realizar charlas informativas a fin que todo el personal conozca de las actividades de implementación del SGC.

La sensibilización busca concientizar a todo el personal de la UGEL respecto a la importancia de implementar el SGC y los objetivos que se desea lograr; con el fin de contar con el personal motivado y con actitud positiva que contribuya a lograr el cambio de forma exitosa.

Es importante que el personal se sienta involucrado en la implementación del SGC, que se reconozca su aporte al logro del objetivo y sienta el apoyo por parte de la Alta Dirección, dado que exigirá tiempo y esfuerzo adicionales.

Por otro lado es importante que el Equipo a cargo de la implementación sea capacitado en temas de Gestión por Procesos, Mejora Continua, Sistema de Gestión de la Calidad, entre otros.

7. **Definición de la Política y Objetivos de Calidad**
Es el conjunto de políticas definidas por el Equipo, orientadas a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, en concordancia con las funciones de la UGEL, para lo cual se debe:

REGIÓN "LA LIBERTAD" ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN "LA LIBERTAD" V°B° Área de Gestión Pedagógica UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN "LA LIBERTAD" ADMINISTRACIÓN UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN "LA LIBERTAD" V°B° OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

GESTION INSTITUCIONAL
FOLIO Nº 04 cuatro

- Identificar a los usuarios así como sus necesidades y expectativas

- Formular una Política de la Calidad donde se determinen las directrices y compromisos institucionales que orientarán las acciones que conlleven al logro de los objetivos que ahí se definan. Se recomienda que la elaboración de esta Política de Calidad se lleve a cabo mediante una construcción colectiva, a fin que todos los trabajadores tengan claros los objetivos de la entidad, los servicios que brindan, los atributos de calidad que éstos deben tener y los compromisos a los que se deben comprometer para lograr esos objetivos.

  Las directrices o lineamientos de calidad son una etapa fundamental en la formulación de la política de la calidad, pues es a través de éstos que se cruza los mandatos legales u obligaciones de la entidad con las expectativas del usuario que definen la calidad del servicio, para lo cual inician con un verbo que imponga acción y finalmente es imprescindible que especifique cómo se debe ejecutar esa acción (vinculado a los atributos de calidad esperados por el usuario), como por ejemplo la oportunidad, etc. Por ejemplo:

  Distribuir los materiales educativos en forma oportuna y suficiente.

  Teniendo estos elementos claros, se redacta la política de calidad de la UGEL, estableciendo la naturaleza y finalidad de la entidad así como sus compromisos (de calidad) frente a los servicios que brinda

  "La Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión , es una instancia de ejecución descentralizada del sistema educativo que tiene por finalidad apoyar la gestión de las instituciones educativas de su jurisdicción, de tal forma que satisfaga las necesidades educativas de los alumnos de esta jurisdicción, para lo cual se compromete a mejorar continuamente sus procesos orientados a buscar la satisfacción permanente de sus usuarios"

- Definir Objetivos de la Calidad, a fin de orientar los procesos hacia la calidad, es decir hacia la satisfacción de los usuarios. Los objetivos de calidad concretan la política de calidad en propósitos o metas alcanzables, así la "eficacia", "oportunidad", "idoneidad" u otros atributos mencionados antes se llevan a indicadores medibles que permitan monitorear y mostrar que efectivamente éstos están mejorando.

  Por ejemplo:

  Compromiso de la Política de Calidad: Oportunidad en la Distribución de Materiales
  Objetivo específico de la calidad: Distribución de los materiales educativos a las IIEE a más tardar el 05 de marzo de 2017

REGIÓN "LA LIBERTAD" ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL UGEL - SÁNCHEZ CARRIÓN
REGIÓN "LA LIBERTAD" V°B° Área de Gestión Pedagógica UGEL - SÁNCHEZ CARRIÓN
REGIÓN "LA LIBERTAD" ADMINISTRACIÓN UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN
REGIÓN "LA LIBERTAD" V°B° OFICINA DE ASESORIA JURIDICA UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

32

GESTIÓN INSTITUCIONAL
FOLIO Nº 05

8. Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad

El sistema documentario es la forma de organizar y clasificar la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad. Los propósitos principales del sistema documentario son:

- Describir el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Proveer un marco de operación claro.
- Proveer información del comportamiento de la organización con respecto a la calidad.
- Proveer evidencias de que los requisitos especificados han sido alcanzados

Entre los documentos deberán estar:

7.1 El Manual de Calidad, que contiene la descripción detallada de todo el Sistema de Gestión de la Calidad de la UGEL Sánchez Carrión, la descripción de los procesos y sus interacciones, la relación de procedimientos documentados o referencias.

Este documento debe funcionar como manual de consulta básico para la implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC. (En Anexo 4 se incorpora una Estructura sugerida del Manual)

7.2 Procedimientos

Los procedimientos describen actividades que involucran diferentes funciones, y pueden hacer referencia a instructivos que definan cómo se desarrolla específicamente una actividad.

7.3 Instructivos

Los instructivos son documentos que detallan como se realiza una operación o actividad específica.

7.4 Registros

Los registros proporcionan evidencia de las actividades establecidas en los procedimientos documentados e instrucciones de trabajo. Los registros deben

9. Mantenimiento y Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad

El mantenimiento y mejora del SGC a su vez implica varias sub etapas:

9.1. Revisión por la Dirección

La Directora de la UGEL Sánchez Carrión, o su representante, conjuntamente con el Equipo a cargo del SGC, deben realizar la revisión del SGC a intervalos planificados para asegurarse de la conveniencia,

REGIÓN "LA LIBERTAD" AREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL UGEL SANCHEZ CARRION

REGIÓN "LA LIBERTAD" V°B° Área de Gestión Pedagógica UGEL SANCHEZ CARRIÓN

REGIÓN "LA LIBERTAD" ADMINISTRACIÓN UGEL SANCHEZ CARRIÓN

REGIÓN "LA LIBERTAD" V°B° OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA UGEL SANCHEZ CARRIÓN

31

GESTIÓN INSTITUCIONAL
FOLIO Nº 06

adecuación y eficacia continua del SGC; dichas revisiones deben llevarse a cabo al menos 1 vez al año.

La Revisión por la Dirección debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y los posibles cambios al SGC incluyendo la Política de la Calidad, Objetivos y Metas.

9.2. Seguimiento y Medición

Medir es la base para asegurar la conformidad de los servicios que ofrece la UGEL. Garantiza el correcto desempeño del SGC y la Mejora Continua del mismo. Se debe medir:

- Medición de la satisfacción del usuario: La UGEL debe recabar y analizar información referida a la opinión y percepción del usuario respecto a la atención recibida. Para esto se debe tomar en cuenta el método (cuestionarios, llamadas, correo electrónico, etc.), periodicidad, población objetivo (usuario por tipo de servicio/producto recibido, usuarios en general, etc.), entre otros.
- Seguimiento y medición de los procesos: La UGEL debe usar métodos que demuestren que los procesos logran los resultados esperados, y cuando no se alcancen los resultados planificados se deben tomar acciones correctivas.
- Seguimiento y medición de los servicios: Las características del servicio deben ser controlados para verificar el cumplimiento con los requisitos estipulados, por ejemplo la oportunidad en la entrega de los materiales educativos, la cantidad suficiente de éstos, la dotación permanente de docentes en las aulas, etc.

9.3. Control del Producto no Conforme: Identificación del problema, Identificación de la causa raíz, Acciones correctivas, preventivas y planes de mejora continua

Un producto no conforme es aquel que no cumple con el mandato legal de las funciones asignadas a la UGEL o con las expectativas de los usuarios, dentro de ese marco. Ejemplo de producto no conforme:

- Retraso en la entrega de materiales educativos a las II.EE
- Ausencia de docentes en aula durante horas de clases

Para lograr los objetivos propuestos y la satisfacción de los usuarios finales es necesario que la UGEL gestione las no conformidades que puedan presentarse durante la ejecución del proceso, esto se realiza a través de las acciones correctivas y preventivas.

REGIÓN "LA LIBERTAD" ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN
REGIÓN "LA LIBERTAD" V° B° Área de Gestión Pedagógica UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN
REGIÓN "LA LIBERTAD" ADMINISTRACIÓN UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN
REGIÓN "LA LIBERTAD" V° B° OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

GESTIÓN INSTITUCIONAL
FOLIO Nº 07 siete

En tal sentido, la **mejora** se refiere a la implementación de acciones correctivas, preventivas y planes de mejora continua, que realizan cambios en el proceso y servicio del SGC en la UGEL.

9.3.1. Identificación del problema

Es necesario detectar los problemas que generan que los servicios no cumplan los objetivos y expectativas esperadas.

9.3.2. Identificación de la causa raíz del problema

Para ello es necesario detectar también qué es lo genera estos problemas.

9.3.3. Acciones correctivas

Son las acciones que se implementan para eliminar las causas del problema, con la finalidad de que no vuelva a ocurrir.

9.3.4. Acciones preventivas

Son acciones que deben realizarse para eliminar las causas que generan los problemas **potenciales** (que aún no han sucedido, pero se prevé que puedan suceder).

9.3.5. Mejora continua

Un plan de mejora continua implica:

- Identificar la oportunidad de mejora
- Medir
- Analizar
- Seleccionar acciones de mejora
- Priorizar acciones de mejora
- Implementar acciones de mejora
- Controlar las mejoras

REGIÓN LA LIBERTAD ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN
REGIÓN LA LIBERTAD V°B° Área de Gestión Pedagógica UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN
REGIÓN LA LIBERTAD ADMINISTRACIÓN UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN
REGIÓN LA LIBERTAD V°B° OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

89

GESTIÓN INSTITUCIONAL
FOLIO Nº 08 Ocho

ANEXO 2

CUESTIONARIO DE NIVELES DE MADUREZ

Objetivo: Determinar el nivel de madurez en materia de procesos de la UGEL.

Instrucciones: El cuestionario presenta 15 preguntas, cada una con 3 opciones de respuesta, el especialista del Sistema de Gestión de la Calidad designado, debe identificar cuál de las opciones a), b) y c) se ajusta más al estado actual de la UGEL.

De acuerdo a la opción elegida se otorgara un puntaje que determinara en qué nivel de madurez se encuentra dicha UGEL.

1. Identificación de los procesos:

a) Los procesos y sus elementos no se han establecido, los requisitos del usuario final y producto no se encuentran identificados	
b) Solo se han identificado los procesos principales	
c) Los procesos se encuentran definidos, se han identificado sus elementos y se han documentado.	

2. Ejecución y resultado de los procesos:

a) Las actividades de los procesos se realizan según el conocimiento de cada servidor público, alguna de las actividades puede variar	
b) Las actividades de los procesos se realizan de la misma manera cada vez que se ejecutar, los resultados son predecibles	
c) Las actividades de los procesos se realizan de acuerdo a los procedimientos estandarizados, se comunica si existe alguna variación para su actualización.	

3. Enfoque de gestión:

a) Enfoque de gestión reactivo, la decisión la toma el Director/Jefe principal	
b) Enfoque de gestión proactivo, la decisión la toma el Director/Jefe principal	
c) Enfoque de gestión proactivo, la decisión se toma en base a los involucrados	

4. Fuente de la mejora:

a) La mejora se basa en la percepción de los participantes del proceso	
b) La mejora se basa en los reclamos y sugerencias del usuario	
c) La mejora se basa en datos e información estadística del proceso, producto y/o usuario	

1

REGIÓN "LA LIBERTAD" AREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN "LA LIBERTAD" V°B° Área de Gestión Pedagógica UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN "LA LIBERTAD" ADMINISTRACIÓN UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN "LA LIBERTAD" V°B° OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

28

GESTIÓN INSTITUCIONAL
FOLIO N° 09

5. Tipo de seguimiento:

a) Se realiza un seguimiento esporádico y no planificado de los resultados de los procesos y objetivos

b) Existe un seguimiento periódico y planificado de los resultados de los procesos y objetivos.

c) El seguimiento es periódico, planificado y se evalúa su eficiencia.

6. Medición de los procesos:

a) No se realiza medición de los procesos y/o resultados

b) Se cuenta con indicadores para los procesos y/o resultados, asimismo se mide la satisfacción del usuario.

c) Se cuenta con indicadores para los procesos y/o resultados, se mide la satisfacción del usuario y se toman acciones derivadas del análisis de estos

7. Organización de las actividades

a) No hay un enfoque para la organización de las actividades

b) Las actividades se organizan por funciones

c) Las actividades se organizan con un enfoque de procesos

8. Responsabilidad y Autoridad

a) La responsabilidad y autoridad del proceso no está definida o se define para casos puntuales

b) Se asigna una responsabilidad y autoridad clara para la administración de los procesos (dueño del proceso)

c) Las competencias de los dueños del proceso se mejoran de manera continua

9. Revisión por la dirección

a) Se realizan revisiones de manera esporádica y por casos puntuales

b) Se llevan a cabo revisiones de manera periódica y se utilizan algunas herramientas estadísticas básicas

c) El proceso de revisión es planificado y continuo, con información procesada de factores humanos, financieros, tecnológicos, legales

2

REGIÓN LA LIBERTAD - ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN LA LIBERTAD - V° B° Área de Gestión Pedagógica - UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN LA LIBERTAD - ADMINISTRACIÓN - UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN LA LIBERTAD - V° B° OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA - UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

27

GESTIÓN INSTITUCIONAL
FOLIO Nº 10 Diez

10. Entorno de la organización

a) La organización reacciona a los cambios que tienen un impacto en ella.	
b) Se hace un análisis de riesgos periódicamente para considerar los impactos potenciales en la organización.	
c) Existen planes de contingencia para mitigar todos los riesgos identificados para la organización.	

11. Formulación de la estrategia y políticas

a) La estrategia, las políticas y los objetivos sólo están definidos parcialmente.	
b) El proceso de formulación de la estrategia y la política incluye un análisis de las necesidades y expectativas de los usuarios finales, junto con un análisis de los requisitos legales y reglamentarios.	
c) Las amenazas, las oportunidades y la disponibilidad de recursos se evalúan y se consideran antes de confirmar los planes. Se han implementado mecanismos eficaces de seguimiento e informe.	

12. Despliegue de la estrategia y políticas

a) Los objetivos a corto plazo se utilizan y despliegan en las operaciones cotidianas.	
b) La estrategia y las políticas se traducen en objetivos claramente definidos para diferentes niveles en la organización.	
c) Los objetivos medibles están definidos, para cada proceso y nivel de la organización, y son coherentes con la estrategia. Se mide el progreso en el logro de los objetivos	

13. Administración de los recursos

a) Los recursos se definen y se asignan	
b) Se realiza una revisión periódica de la disponibilidad y de la idoneidad de los recursos.	
c) Se realiza una revisión periódica de la disponibilidad y de la idoneidad de los recursos. Se evalúan los riesgos de la posible falta de recursos y se generan planes de mitigación.	

REGIÓN LA LIBERTAD ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN LA LIBERTAD V°B° Área de Gestión Pedagógica UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN LA LIBERTAD ADMINISTRACIÓN UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN LA LIBERTAD V°B° OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

GESTIÓN INSTITUCIONAL
FOLIO Nº

14. Personal de la organización

a) Las personas se consideran un recurso, pero sólo unos pocos objetivos están relacionados con la estrategia de la organización.	
b) Las personas se consideran un recurso con objetivos asignados, que están relacionados con la estrategia de la organización.	
c) Las personas tienen claras las responsabilidades y las metas en los procesos, y saben cómo se vinculan las con los objetivos y estrategias de la organización.	

15. Conocimientos, información y tecnología

a) Se han implementado sistemas básicos ligados a los conocimientos, la información y la tecnología.	
b) Se ha implementado un proceso para identificar, obtener, proteger, utilizar y evaluar la información, los conocimientos y la tecnología.	
c) La información, los conocimientos y la tecnología se comparten dentro de la organización, y se realizan revisiones periódicas.	

4

Nivel de Madurez		Puntaje
Siendo: a=1, b=2 y c=3.		
1.	INICIAL Sin aproximación formal	15 – 21
2.	REPETIBLE Aproximación reactiva	22 – 28
3.	DEFINIDO Aproximación del sistema formal estable	29 – 35
4.	GESTIONADO Énfasis en la mejora continua	36 – 42
5.	OPTIMIZADO Desempeño de "mejor en su clase"	43 - 45

REGIÓN LA LIBERTAD ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN LA LIBERTAD V°B° Área de Gestión Pedagógica UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN LA LIBERTAD ADMINISTRACIÓN UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN LA LIBERTAD V°B° OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

ANEXO 3

PLAN DE TRABAJO

FASE N°: *TITULO DE LA FASE*

RESPONSABLE : *(ESPECIALISTA DEL SIST. DE GESTIÓN DE LA CALIDAD)* | **APROBADO:** (REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN)

N°	Actividades	Producto	Responsables	Fuentes de Financiamiento (*)	Estado	ENERO				FEBRERO				MARZO				MES "X"			
						1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	1	2	3		Programado																
					Realizado					5											
2					Programado																
					Realizado																
				4	Programado																
					Realizado																
3					Programado																
					Realizado																
4					Programado																
					Realizado																

1 — Se listarán todas las actividades necesarias para completar la fase de acuerdo al nivel de madurez identificado.

2 — Se enunciaran el producto que se obtiene al final de cada actividad. (Formato de asistencia a la capacitación firmado, Procedimiento documentado, etc.)

3 — Se coloca al responsable de la actividad.

4 — Se coloca las fuentes de financiamiento (*), en la medida de lo posible.

5 — Se sombrea la duración programada y la duración real de la actividad.

REGIÓN LA LIBERTAD - UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN - OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA
REGIÓN LA LIBERTAD - UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN - ADMINISTRACIÓN
REGIÓN LA LIBERTAD - UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN - Área de Gestión Pedagógica
REGIÓN LA LIBERTAD - UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN - ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
GESTIÓN INSTITUCIONAL FOLIO N° 12 Doc 25

29

GESTIÓN INSTITUCIONAL
FOLIO Nº 13

ANEXO 4

	Ficha del Manual: Colocar el nombre "Manual de Calidad"			
PERÚ Ministerio de Educación	Código: Colocar código emitido por la UGEL	Versión: Colocar la última versión de la hoja de control de cambios	Vigencia: Fecha correspondiente al siguiente día de aprobación	Página: 1 de 7

"Guía de llenado del Manual de Calidad"

	Responsable	Visto y Sello
Elaborado por:	Colocar el nombre del órgano o unidad orgánica responsable de elaborar el procedimiento.	
Revisado por:	Colocar el nombre del órgano o unidad orgánica responsable de revisar el procedimiento.	
Aprobado por:	Colocar el nombre de órgano o unidad orgánica responsable de aprobar el procedimiento	

REGIÓN "LA LIBERTAD" ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN "LA LIBERTAD" V° B° Área de Gestión Pedagógica UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN "LA LIBERTAD" ADMINISTRACIÓN UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN "LA LIBERTAD" V° B° OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

I. Introducción

II. Presentación de la UGEL

Detallar información sobre la UGEL a forma de presentación: nombre, ubicación, principales actividades (productos/servicios) y una breve descripción de la historia y tamaño.

Objetivos del Manual de Calidad

Detallar el objetivo del presente documento: Describir el Sistema de Gestión de la Calidad – SGC, procesos aplicables de la UGEL y principales requisitos de sus servicios/productos.

Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

Indicar los procesos de la UGEL que aplican y de ser el caso enunciar las exclusiones.

III. Sistema de Gestión de la Calidad

Requisitos Generales

Enunciar los requerimientos del sistema:
La UGEL .....tiene establecido, documentado, implementado y mantenido un sistema de Gestión de la Calidad, nace con la declaración de la Política de Calidad, objetivos y procedimientos, en donde:

- Se identificó la secuencia y la interacción de los procesos (Mapa de procesos), de acuerdo a la guía del SGC fascículo 3, página 20. Anexo 1.
- Se determinaron los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces a través de la definición de indicadores de desempeño e indicadores de calidad.
- Se asegura la disponibilidad de la información necesaria para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos a través de la documentación del SGC y los registros generados.
- Se realizan mediciones, seguimiento y análisis de los procesos y productos.
- Se implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados previstos y la mejora continua de los procesos.

Requisitos de la Documentación

Enunciar los documentos del SGC, tales como:

- Política de la calidad y Objetivos de la calidad.
- Manual de Calidad.
- Documentación de los procesos definidos como necesarios para funcionamiento el SGC.

La documentación del SGC toma en cuenta el tamaño y el tipo de UGEL, la complejidad e interacción de los procesos, así como la competencia de los trabajadores.

Detallar el control de documentos y registros:

22

GESTIÓN INSTITUCIONAL
FOLIO Nº 15

PERÚ Ministerio de Educación	Ficha del Manual: Colocar el nombre "Manual de Calidad"			
	Código: Colocar código emitido por la UGEL	Versión: Colocar la última versión de la hoja de control de cambios	Vigencia: Fecha correspondiente al siguiente día de aprobación	Página: 4 de 7

La UGEL nº ... establece y mantiene los documentos requeridos por el SGC y los registros requeridos para proporcionar evidencia de la conformidad de los requisitos, definiendo las pautas en el procedimiento .....

IV. Responsabilidad de la Dirección

Declaración de la Dirección

Comunicar la responsabilidad de la Dirección en la implementación y mantenimiento del SGC, así como de la mejora continua.

Indicar la participación de la Dirección en la comunicación de los fines y objetivos del SGC, la asignación de recursos necesarios, así como su revisión periódica para su eficaz funcionamiento.

Enfoque al cliente

Enunciar que la UGEL asegurará el cumplimiento de las necesidades, expectativas y requisitos del usuario/ciudadano.

Política y objetivos de la Calidad

Enunciar el compromiso de la UGEL , colocar la política y objetivos elaborados en el fascículo 3, los cuales serán revisados en las reuniones anuales con el especialista del SGC, asimismo indicar su difusión a todos los colaboradores

Planificación

Enunciar la importancia de la planificación de la calidad: La calidad es resultado del funcionamiento eficaz y coordinado de los procesos, los cambios introducidos en los procesos implican cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, las auditorías internas y las revisiones periódicas del sistema son las herramientas que permiten analizar si se mantiene la integridad del mismo o si, se requiere realizar acciones correctivas.

Responsabilidad, autoridad y comunicación

Proporcionar información clara de la estructura de la UGEL, responsabilidades, autoridad e interrelaciones. Puede incluirse el organigrama.

Revisión por la Dirección

Indicar el nombre del representante de la dirección, quien convoca por lo menos una vez al año la revisión del Sistema, con el apoyo del especialista del SGC para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua del SGC.

La revisión incluye:

Información de entrada	Documento	Responsable
Revisión de la Política y objetivos de la calidad,	✓ Manual de calidad	Especialista del SGC

GESTIÓN INSTITUCIONAL
FOLIO N° 16

en caso requieran actualización		
Resultado de las auditorias	✓ Informe de auditoría	Especialista del SGC
Retroalimentación del usuario final/ciudadano	✓ Informe de la medición de la satisfacción del usuario	Especialista del SGC
Desempeño de los procesos y conformidad del servicio	✓ Informe sobre indicadores de procesos, No conformidades detectadas	Áreas involucradas
Estado de acciones correctivas y preventivas	✓ Informe del estado de las SAC.	Especialista del SGC
Seguimiento de las acciones derivadas de anteriores revisiones por la dirección	✓ Informe de los avances y logros, mejoras implementadas.	Representante de la dirección
• Cambios que podrían afectar al SGC		
• Recomendaciones para la mejora		
• Necesidad de Recursos		

V. Gestión de los Recursos

Provisión de los recursos

Enuncia el compromiso de la UGEL de proporcionar los recursos necesarios para asegurar:

- La implementación y mantenimiento del SGC, así como su mejorar continua
- El incremento de la satisfacción del usuario/ciudadano

Recursos humanos

Enunciar la importancia de contar con personal acorde a un perfil pre-establecido, debido a la implicancia del personal en la conformidad de los servicios y en el desempeño del SGC. Resaltar el compromiso de realizar los perfiles de puesto de acuerdo a la normativa de SERVIR.

Infraestructura

Enunciar el compromiso de proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los requisitos, tanto en espacios de trabajo, como equipos y servicios de apoyo.

Ambiente de trabajo.

Enunciar el compromiso de generar condiciones de trabajo óptimas y un ambiente agradable para el desarrollo satisfactorio de las actividades.

REGIÓN LA LIBERTAD · ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL · UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN
REGIÓN LA LIBERTAD · Área de Gestión Pedagógica · UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN
REGIÓN LA LIBERTAD · ADMINISTRACIÓN · UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN
REGIÓN LA LIBERTAD · V°B° OFICINA DE ASESORIA JURIDICA · UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

VI. Realización del servicio / Prestación del servicio

Planificación de la realización del producto/ Prestación del servicio
Enunciar la importancia de la planificación de la calidad de los productos/servicios:

La calidad final de los servicios proporcionados al usuario final/ciudadano es el resultado de acciones planificadas, documentadas y descritas en los procedimientos; durante la mejora se realizan acciones que facilitan e incrementan la satisfacción de usuario final, los cambios introducidos en los procesos implican cambios en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Asimismo enunciar las actividades que se llevan a cabo para llevar a cabo la planificación.

Procesos relacionados al cliente
Enunciar el proceso donde se encuentran las actividades de definición de necesidades, expectativas y requisitos del usuario final, los procesos de generación del producto/servicio y la retroalimentación del usuario final para la mejora.

Compras
Enunciar el proceso de adquisición de bienes y servicios

Control del servicio y prestación del servicio
Enunciar el control de los procesos operativos y los registros que se aplican.

VII. Medición, Análisis y Mejora

Generalidades
Enunciar los mecanismos mediante los cuales la UGEL demuestra la conformidad del servicio y el correcto funcionamiento del SGC para llevar a cabo la mejora continua.

La UGEL nº...planifica e implementa procesos de seguimiento, medición y mejora:

Auditorias
Indicar el procedimiento y describir brevemente.

Satisfacción del cliente
Describir brevemente como la UGEL miden la satisfacción del usuario final.

Seguimiento y medición de los procesos y productos/servicios
Describir brevemente las inspecciones y los indicadores implementados.

Control del producto / servicio no conforme
Indicar el procedimiento de control de producto/ servicio no conforme y describir brevemente.

19

GESTIÓN INSTITUCIONAL
FOLIO Nº 18

PERÚ Ministerio de Educación	Ficha del Manual: Colocar el nombre "Manual de Calidad"			
	Código: Colocar código emitido por la UGEL	Versión: Colocar la última versión de la hoja de control de cambios	Vigencia: Fecha correspondiente al siguiente día de aprobación	Página: 7 de 7

Análisis de datos

Enunciar el procedimiento para la recopilación y análisis de los datos derivados de las encuestas, indicadores del proceso e incidencias para determinar las causas más frecuentes para proponer las mejoras.

Mejora

Enunciar el compromiso con la mejora continua de la eficiencia del SGC mediante el uso de la política, objetivos, resultados de las auditorías internas, el análisis de los diversos datos relativos a la prestación de los servicios, las acciones correctivas y preventivas y la revisión anual del sistema por la Dirección.

VIII. Anexos

Pueden incluirse los anexos que contengan información de apoyo al manual de calidad.

Anexo 1. Interacción de procesos o mapa de procesos.

IX. Referencias

El manual de calidad contendrá una relación de todos los documentos relacionados con el sistema de gestión de calidad a los que haga referencia

REGIÓN LA LIBERTAD - UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN - ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

V°B° Área de Gestión Pedagógica

REGIÓN LA LIBERTAD - UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN - ADMINISTRACIÓN

V°B° OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA

16

GESTIÓN INSTITUCIONAL
FOLIO Nº 21
Veintiuno

CUESTIONARIO DE NIVEL DE MADUREZ

Llenar la respuesta en los recuadros: a, b ó c

NOMBRE DE UGEL: SANCHEZ CARRION

	DIR.	AGI	AGP	AGA
1. Idetificación de los procesos.	c	b	b	a
2. Ejecución y resultados de los procesos.	b	c	a	b
3. Enfoque de gestión.	b	a	c	b
4. Fuente de la nejora.	b	a	c	c
5. Tipo de seguimiento.	b	a	a	c
6. Medición de los procesos.	a	a	a	a
7. Organización de actividades.	b	b	b	a
8. Responsabilidad y autoridad.	b	a	c	b
9. Revisión de la dirección.	b	a	a	a
10. Entorno de la organización.	c	a	a	b
11. Formulación de la estrategia y políticas.	b	b	a	c
12. Despliegue de la estrategia y políticas.	a	a	a	a
13. Administración de los recursos.	b	a	a	a
14. Personal de la rganización.	a	b	c	c
15. Conocimientos, información y tecnología.	a	a	c	c
NIVEL DE MADUREZ	28	21	27	29

Nota: Se lleno la informacion del Director y Jefes de Area

FUNCIONARIO	PUNTAJE	NIVEL DE MADURE
DIRECTOR	28	REPETIBLE
JEFE DE AGP	27	REPETIBLE
JEFE DE AGI	21	INICIAL
JEFE DE AGA	29	REPETIBLE
VERIFICACION DOPP	21	INICIAL

REGION "LA LIBERTAD" UGEL SANCHEZ CARRION ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

REGION "LA LIBERTAD" V°B° Área de Gestión Pedagógica UGEL SANCHEZ CARRION

REGION "LA LIBERTAD" ADMINISTRACION UGEL SANCHEZ CARRION

REGION "LA LIBERTAD" V°B° OFICINA DE ASESORIA JURIDICA UGEL SANCHEZ CARRION

REGION "LA LIBERTAD" Jefatura Área de Gestión Pedagógica UGEL SANCHEZ CARRION

Lic. Gregorio M. Marin Huaman
DIRECTOR DEL PROGRAMA SECTORIAL II

REGION "LA LIBERTAD"
UGEL SANCHEZ CARRION
Lic. Adm. Miguel Angel Montilla Castañeda
JEFE DE AGI

REGION "LA LIBERTAD" DIRECCIÓN UGEL SANCHEZ CARRION
Mg. Segundo Moreno Infante
DIRECTOR DEL PROGRAMA SECTORIAL II

PROGRAMA SECTORIAL II "LA LIBERTAD" UGEL SANCHEZ CARRION
Lic. Adm. Miguel Angel Castañeda
DIRECTOR DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO II

GESTIÓN INSTITUCIONAL
FOLIO Nº 22
veintidos

Anexo 1: Autoevaluación del Nivel de Madurez

CUESTIONARIO DE NIVELES DE MADUREZ

Objetivo: Determinar el nivel de madurez en materia de procesos de la UGEL.

Instrucciones: El cuestionario presenta 15 preguntas, cada una con 3 opciones de respuesta, el especialista del Sistema de Gestión de la Calidad designado, debe identificar cuál de las opciones a), b) y c) se ajusta más al estado actual de la UGEL.

De acuerdo a la opción elegida se otorgara un puntaje que determinara en qué nivel de madurez se encuentra dicha UGEL.

1. Identificación de los procesos:

a) Los procesos y sus elementos no se han establecido, los requisitos del usuario final y producto no se encuentran identificados	
b) Solo se han identificado los procesos principales	X
c) Los procesos se encuentran definidos, se han identificado sus elementos y se han documentado.	

2. Ejecución y resultado de los procesos:

a) Las actividades de los procesos se realizan según el conocimiento de cada servidor público, alguna de las actividades puede variar	X
b) Las actividades de los procesos se realizan de la misma manera cada vez que se ejecutar, los resultados son predecibles	
c) Las actividades de los procesos se realizan de acuerdo a los procedimientos estandarizados, se comunica si existe alguna variación para su actualización.	

3. Enfoque de gestión:

a) Enfoque de gestión reactivo, la decisión la toma el Director/Jefe principal	
b) Enfoque de gestión proactivo, la decisión la toma el Director/Jefe principal	
c) Enfoque de gestión proactivo, la decisión se toma en base a los involucrados	X

4. Fuente de la mejora:

a) La mejora se basa en la percepción de los participantes del proceso	
b) La mejora se basa en los reclamos y sugerencias del usuario	
c) La mejora se basa en datos e información estadística del proceso, producto y/o usuario	X

REGIÓN "LA LIBERTAD" ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN "LA LIBERTAD" V°B° Área de Gestión Pedagógica UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN "LA LIBERTAD" ADMINISTRACIÓN UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN "LA LIBERTAD" V°B° OFICINA DE ASESORIA JURÍDICA UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN "LA LIBERTAD" Jefatura Área de Gestión Pedagógica UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

Mg. GREGORIO ALFREDO HUAMAN
DIRECTOR DEL PROGRAMA SECTORIAL II

GESTIÓN INSTITUCIONAL
FOLIO Nº 23

5. Tipo de seguimiento:

a) Se realiza un seguimiento esporádico y no planificado de los resultados de los procesos y objetivos	X
b) Existe un seguimiento periódico y planificado de los resultados de los procesos y objetivos.	
c) El seguimiento es periódico, planificado y se evalúa su eficiencia.	

6. Medición de los procesos:

a) No se realiza medición de los procesos y/o resultados	X
b) Se cuenta con indicadores para los procesos y/o resultados, asimismo se mide la satisfacción del usuario.	
c) Se cuenta con indicadores para los procesos y/o resultados, se mide la satisfacción del usuario y se toman acciones derivadas del análisis de estos	

7. Organización de las actividades

a) No hay un enfoque para la organización de las actividades	
b) Las actividades se organizan por funciones	X
c) Las actividades se organizan con un enfoque de procesos	

8. Responsabilidad y Autoridad

a) La responsabilidad y autoridad del proceso no está definida o se define para casos puntuales	
b) Se asigna una responsabilidad y autoridad clara para la administración de los procesos (dueño del proceso)	
c) Las competencias de los dueños del proceso se mejoran de manera continua	X

9. Revisión por la dirección

a) Se realizan revisiones de manera esporádica y por casos puntuales	X
b) Se llevan a cabo revisiones de manera periódica y se utilizan algunas herramientas estadísticas básicas	
c) El proceso de revisión es planificado y continuo, con información procesada de factores humanos, financieros, tecnológicos, legales	

REGIÓN "LA LIBERTAD" Jefatura Área de Gestión Pedagógica UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN
MG. GREGORIO ALBARREN HUAMAN
DIRECTOR DE PROGRAMA SECTORIAL II

REGIÓN "LA LIBERTAD" ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN "LA LIBERTAD" V° B° Área de Gestión Pedagógica UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN "LA LIBERTAD" ADMINISTRACIÓN UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN "LA LIBERTAD" V° B° OFICINA DE ASESORIA JURIDICA UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

13

GESTIÓN INSTITUCIONAL
FOLIO Nº 24
Veinticuatro

10. Entorno de la organización

a) La organización reacciona a los cambios que tienen un impacto en ella.	X
b) Se hace un análisis de riesgos periódicamente para considerar los impactos potenciales en la organización.	
c) Existen planes de contingencia para mitigar todos los riesgos identificados para la organización.	

11. Formulación de la estrategia y políticas

a) La estrategia, las políticas y los objetivos sólo están definidos parcialmente.	X
b) El proceso de formulación de la estrategia y la política incluye un análisis de las necesidades y expectativas de los usuarios finales, junto con un análisis de los requisitos legales y reglamentarios.	
c) Las amenazas, las oportunidades y la disponibilidad de recursos se evalúan y se consideran antes de confirmar los planes. Se han implementado mecanismos eficaces de seguimiento e informe.	

12. Despliegue de la estrategia y políticas

a) Los objetivos a corto plazo se utilizan y despliegan en las operaciones cotidianas.	X
b) La estrategia y las políticas se traducen en objetivos claramente definidos para diferentes niveles en la organización.	
c) Los objetivos medibles están definidos, para cada proceso y nivel de la organización, y son coherentes con la estrategia. Se mide el progreso en el logro de los objetivos	

13. Administración de los recursos

a) Los recursos se definen y se asignan	X
b) Se realiza una revisión periódica de la disponibilidad y de la idoneidad de los recursos.	
c) Se realiza una revisión periódica de la disponibilidad y de la idoneidad de los recursos. Se evalúan los riesgos de la posible falta de recursos y se generan planes de mitigación.	

REGIÓN LA LIBERTAD ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL UGEL SANCHEZ CARRIÓN

REGIÓN LA LIBERTAD V°B° Área de Gestión Pedagógica UGEL SANCHEZ CARRIÓN

REGIÓN LA LIBERTAD ADMINISTRACIÓN UGEL SANCHEZ CARRIÓN

REGIÓN LA LIBERTAD V°B° OFICINA DE ASESORIA JURIDICA UGEL SANCHEZ CARRIÓN

REGIÓN LA LIBERTAD Jefatura Área de Gestión Pedagógica UGEL SANCHEZ CARRIÓN

Mg. GREGORIO M. MARIN HUAMAN
DIRECTOR DEL PROGRAMA SECTORIAL II

GESTIÓN INSTITUCIONAL
FOLIO Nº 25 Veinticinco

14. Personal de la organización

a) Las personas se consideran un recurso, pero sólo unos pocos objetivos están relacionados con la estrategia de la organización.	
b) Las personas se consideran un recurso con objetivos asignados, que están relacionados con la estrategia de la organización.	
c) Las personas tienen claras las responsabilidades y las metas en los procesos, y saben cómo se vinculan las con los objetivos y estrategias de la organización.	X

15. Conocimientos, información y tecnología

a) Se han implementado sistemas básicos ligados a los conocimientos, la información y la tecnología.	
b) Se ha implementado un proceso para identificar, obtener, proteger, utilizar y evaluar la información, los conocimientos y la tecnología	
c) La información, los conocimientos y la tecnología se comparten dentro de la organización, y se realizan revisiones periódicas.	X

REGIÓN LA LIBERTAD - AREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - UGEL SANCHEZ CARRION

REGIÓN LA LIBERTAD - V°B° Área de Gestión Pedagógica - UGEL SANCHEZ CARRION

Jefatura Área de Gestión Pedagógica - REGIÓN LA LIBERTAD - UGEL SANCHEZ CARRION

Mg. GREGORIO LUQUARESSI REGALADO
DIRECTOR DEL PROGRAMA SECTORIAL II

REGIÓN LA LIBERTAD - ADMINISTRACIÓN - UGEL SANCHEZ CARRION

REGIÓN LA LIBERTAD - V°B° OFICINA DE ASESORIA JURIDICA - UGEL SANCHEZ CARRION

GESTIÓN INSTITUCIONAL
FOLIO Nº 26
Veintiseis

Anexo 1: Autoevaluación del Nivel de Madurez

CUESTIONARIO DE NIVELES DE MADUREZ

Objetivo: Determinar el nivel de madurez en materia de procesos de la UGEL.

Instrucciones: El cuestionario presenta 15 preguntas, cada una con 3 opciones de respuesta, el especialista del Sistema de Gestión de la Calidad designado, debe identificar cuál de las opciones a), b) y c) se ajusta más al estado actual de la UGEL.

De acuerdo a la opción elegida se otorgara un puntaje que determinara en qué nivel de madurez se encuentra dicha UGEL.

1. Identificación de los procesos:

a) Los procesos y sus elementos no se han establecido, los requisitos del usuario final y producto no se encuentran identificados	
b) Solo se han identificado los procesos principales	✓
c) Los procesos se encuentran definidos, se han identificado sus elementos y se han documentado.	

2. Ejecución y resultado de los procesos:

a) Las actividades de los procesos se realizan según el conocimiento de cada servidor público, alguna de las actividades puede variar	
b) Las actividades de los procesos se realizan de la misma manera cada vez que se ejecutar, los resultados son predecibles	✓
c) Las actividades de los procesos se realizan de acuerdo a los procedimientos estandarizados, se comunica si existe alguna variación para su actualización.	

3. Enfoque de gestión:

a) Enfoque de gestión reactivo, la decisión la toma el Director/Jefe principal	
b) Enfoque de gestión proactivo, la decisión la toma el Director/Jefe principal	✓
c) Enfoque de gestión proactivo, la decisión se toma en base a los involucrados	

4. Fuente de la mejora:

a) La mejora se basa en la percepción de los participantes del proceso	
b) La mejora se basa en los reclamos y sugerencias del usuario	
c) La mejora se basa en datos e información estadística del proceso, producto y/o usuario	✓

REGIÓN "LA LIBERTAD" ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN "LA LIBERTAD" V°B° Área de Gestión Pedagógica UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN "LA LIBERTAD" ADMINISTRACIÓN UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN LA LIBERTAD V°B° OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN "LA LIBERTAD" UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN
LUIS MIGUEL SANTISTEBAN CASTAÑEDA
JEFE DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO II

10

GESTIÓN INSTITUCIONAL
FOLIO Nº 27
Veinticinco

5. Tipo de seguimiento

a) Se realiza un seguimiento esporádico y no planificado de los resultados de los procesos y objetivos	
b) Existe un seguimiento periódico y planificado de los resultados de los procesos y objetivos.	
c) El seguimiento es periódico, planificado y se evalúa su eficiencia.	✓

6. Medición de los procesos:

a) No se realiza medición de los procesos y/o resultados	✓
b) Se cuenta con indicadores para los procesos y/o resultados, asimismo se mide la satisfacción del usuario.	
c) Se cuenta con indicadores para los procesos y/o resultados, se mide la satisfacción del usuario y se toman acciones derivadas del análisis de estos	

7. Organización de las actividades

a) No hay un enfoque para la organización de las actividades	✓
b) Las actividades se organizan por funciones	
c) Las actividades se organizan con un enfoque de procesos	

8. Responsabilidad y Autoridad

a) La responsabilidad y autoridad del proceso no está definida o se define para casos puntuales	
b) Se asigna una responsabilidad y autoridad clara para la administración de los procesos (dueño del proceso)	✓
c) Las competencias de los dueños del proceso se mejoran de manera continua	

9. Revisión por la dirección

a) Se realizan revisiones de manera esporádica y por casos puntuales	✓
b) Se llevan a cabo revisiones de manera periódica y se utilizan algunas herramientas estadísticas básicas	
c) El proceso de revisión es planificado y continuo, con información procesada de factores humanos, financieros, tecnológicos, legales	

REGIÓN LA LIBERTAD - ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN
REGIÓN LA LIBERTAD - V°B° Área de Gestión Pedagógica - UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN
REGIÓN LA LIBERTAD - ADMINISTRACIÓN - UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN
REGIÓN LA LIBERTAD - V° B° OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA - UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

STIÓN INSTITUCIONAL
FOLIO Nº 28 Veintiocho

10. Entorno de la organización

a) La organización reacciona a los cambios que tienen un impacto en ella.	
b) Se hace un análisis de riesgos periódicamente para considerar los impactos potenciales en la organización.	✓
c) Existen planes de contingencia para mitigar todos los riesgos identificados para la organización.	

11. Formulación de la estrategia y políticas

a) La estrategia, las políticas y los objetivos sólo están definidos parcialmente.	
b) El proceso de formulación de la estrategia y la política incluye un análisis de las necesidades y expectativas de los usuarios finales, junto con un análisis de los requisitos legales y reglamentarios.	
c) Las amenazas, las oportunidades y la disponibilidad de recursos se evalúan y se consideran antes de confirmar los planes. Se han implementado mecanismos eficaces de seguimiento e informe.	✓

12. Despliegue de la estrategia y políticas

a) Los objetivos a corto plazo se utilizan y despliegan en las operaciones cotidianas.	✓
b) La estrategia y las políticas se traducen en objetivos claramente definidos para diferentes niveles en la organización.	
c) Los objetivos medibles están definidos, para cada proceso y nivel de la organización, y son coherentes con la estrategia. Se mide el progreso en el logro de los objetivos	

13. Administración de los recursos

a) Los recursos se definen y se asignan	✓
b) Se realiza una revisión periódica de la disponibilidad y de la idoneidad de los recursos.	
c) Se realiza una revisión periódica de la disponibilidad y de la idoneidad de los recursos. Se evalúan los riesgos de la posible falta de recursos y se generan planes de mitigación.	

REGIÓN LA LIBERTAD - UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN - ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

REGIÓN LA LIBERTAD - UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN - Vº Bº Área de Gestión Pedagógica

REGIÓN LA LIBERTAD - UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN - ADMINISTRACIÓN

REGIÓN LA LIBERTAD - UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN - Vº Bº OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA

GESTIÓN INSTITUCIONAL
FOLIO Nº 29
Veintinueve

14. Personal de la organización

a) Las personas se consideran un recurso, pero sólo unos pocos objetivos están relacionados con la estrategia de la organización.	
b) Las personas se consideran un recurso con objetivos asignados, que están relacionados con la estrategia de la organización.	
c) Las personas tienen claras las responsabilidades y las metas en los procesos, y saben cómo se vinculan las con los objetivos y estrategias de la organización.	✓

15. Conocimientos, información y tecnología

a) Se han implementado sistemas básicos ligados a los conocimientos, la información y la tecnología.	
b) Se ha implementado un proceso para identificar, obtener, proteger, utilizar y evaluar la información, los conocimientos y la tecnología.	
c) La información, los conocimientos y la tecnología se comparten dentro de la organización, y se realizan revisiones periódicas.	✓

REGIÓN "LA LIBERTAD" ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL UGEL SANCHEZ CARRION

REGIÓN "LA LIBERTAD" V°B° Área de Gestión Pedagógica UGEL SANCHEZ CARRION

REGIÓN "LA LIBERTAD" ADMINISTRACIÓN UGEL SANCHEZ CARRION

REGIÓN LA LIBERTAD V°B° OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA UGEL SANCHEZ CARRION

GESTIÓN INSTITUCIONAL
FOLIO Nº 30
Treinta

Anexo 1: Autoevaluación del Nivel de Madurez

CUESTIONARIO DE NIVELES DE MADUREZ

Objetivo: Determinar el nivel de madurez en materia de procesos de la UGEL.

Instrucciones: El cuestionario presenta 15 preguntas, cada una con 3 opciones de respuesta, el especialista del Sistema de Gestión de la Calidad designado, debe identificar cuál de las opciones a), b) y c) se ajusta más al estado actual de la UGEL.

De acuerdo a la opción elegida se otorgara un puntaje que determinara en qué nivel de madurez se encuentra dicha UGEL.

1. Identificación de los procesos:

a) Los procesos y sus elementos no se han establecido, los requisitos del usuario final y producto no se encuentran identificados	
b) Solo se han identificado los procesos principales	X
c) Los procesos se encuentran definidos, se han identificado sus elementos y se han documentado.	

2. Ejecución y resultado de los procesos:

a) Las actividades de los procesos se realizan según el conocimiento de cada servidor público, alguna de las actividades puede variar	
b) Las actividades de los procesos se realizan de la misma manera cada vez que se ejecutar, los resultados son predecibles	
c) Las actividades de los procesos se realizan de acuerdo a los procedimientos estandarizados, se comunica si existe alguna variación para su actualización.	X

3. Enfoque de gestión:

a) Enfoque de gestión reactivo, la decisión la toma el Director/Jefe principal	X
b) Enfoque de gestión proactivo, la decisión la toma el Director/Jefe principal	
c) Enfoque de gestión proactivo, la decisión se toma en base a los involucrados	

4. Fuente de la mejora:

a) La mejora se basa en la percepción de los participantes del proceso	X
b) La mejora se basa en los reclamos y sugerencias del usuario	
c) La mejora se basa en datos e información estadística del proceso, producto y/o usuario	

REGIÓN LA LIBERTAD - ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN
REGIÓN LA LIBERTAD - V°B° Área de Gestión Pedagógica - UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN
REGIÓN LA LIBERTAD - ADMINISTRACIÓN - UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN
REGIÓN LA LIBERTAD - V°B° OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA - UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN
REGIÓN LA LIBERTAD - ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN
REGIÓN "LA LIBERTAD" UGEL - SÁNCHEZ CARRIÓN
Lic. Adm. Miguel Angel Martínez Quispe
JEFE DE UGEL

GESTIÓN INSTITUCIONAL
FOLIO Nº 31
treinta y uno

5. Tipo de seguimiento

a) Se realiza un seguimiento esporádico y no planificado de los resultados de los procesos y objetivos	X
b) Existe un seguimiento periódico y planificado de los resultados de los procesos y objetivos.	
c) El seguimiento es periódico, planificado y se evalúa su eficiencia.	

6. Medición de los procesos:

a) No se realiza medición de los procesos y/o resultados	X
b) Se cuenta con indicadores para los procesos y/o resultados, asimismo se mide la satisfacción del usuario.	
c) Se cuenta con indicadores para los procesos y/o resultados, se mide la satisfacción del ususrio y se toman acciones derivadas del análisis de estos	

7. Organización de las actividades

a) No hay un enfoque para la organización de las actividades	
b) Las actividades se organizan por funciones	X
c) Las actividades se organizan con un enfoque de procesos	

8. Responsabilidad y Autoridad

a) La responsabilidad y autoridad del proceso no está definida o se define para casos puntuales	X
b) Se asigna una responsabilidad y autoridad clara para la administración de los procesos (dueño del proceso)	
c) Las competencias de los dueños del proceso se mejoran de manera continua	

9. Revisión por la dirección

a) Se realizan revisiones de manera esporádica y por casos puntuales	X
b) Se llevan a cabo revisiones de manera periódica y se utilizan algunas herramientas estadísticas básicas	
c) El proceso de revisión es planificado y continuo, con información procesada de factores humanos, financieros, tecnológicos, legales	

REGIÓN "LA LIBERTAD" ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN "LA LIBERTAD" Vº Bº Área de Gestión Pedagógica UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN "LA LIBERTAD" ADMINISTRACIÓN UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN LA LIBERTAD Vº Bº OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN "LA LIBERTAD" ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN "LA LIBERTAD" UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN
Lic. Adm. Miguel Ángel Manrique Gastelo
JEFE DE AGI

5

GESTIÓN INSTITUCIONAL
FOLIO Nº 32
treinta y dos

10. Entorno de la organización

a) La organización reacciona a los cambios que tienen un impacto en ella.	X
b) Se hace un análisis de riesgos periódicamente para considerar los impactos potenciales en la organización.	
c) Existen planes de contingencia para mitigar todos los riesgos identificados para la organización.	

11. Formulación de la estrategia y políticas

a) La estrategia, las políticas y los objetivos sólo están definidos parcialmente.	
b) El proceso de formulación de la estrategia y la política incluye un análisis de las necesidades y expectativas de los usuarios finales, junto con un análisis de los requisitos legales y reglamentarios.	X
c) Las amenazas, las oportunidades y la disponibilidad de recursos se evalúan y se consideran antes de confirmar los planes. Se han implementado mecanismos eficaces de seguimiento e informe.	

12. Despliegue de la estrategia y políticas

a) Los objetivos a corto plazo se utilizan y despliegan en las operaciones cotidianas.	X
b) La estrategia y las políticas se traducen en objetivos claramente definidos para diferentes niveles en la organización.	
c) Los objetivos medibles están definidos, para cada proceso y nivel de la organización, y son coherentes con la estrategia. Se mide el progreso en el logro de los objetivos	

13. Administración de los recursos

a) Los recursos se definen y se asignan	X
b) Se realiza una revisión periódica de la disponibilidad y de la idoneidad de los recursos.	
c) Se realiza una revisión periódica de la disponibilidad y de la idoneidad de los recursos. Se evalúan los riesgos de la posible falta de recursos y se generan planes de mitigación.	

REGIÓN LA LIBERTAD ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN LA LIBERTAD V° B° Área de Gestión Pedagógica UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN LA LIBERTAD ADMINISTRACIÓN UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN LA LIBERTAD V° B° OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN LA LIBERTAD ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

Adm. Mg. Ana María Gastelochi
JEFE DE AGI

GESTIÓN INSTITUCIONAL
FOLIO Nº 33
Treinta y tres

14. Personal de la organización

a) Las personas se consideran un recurso, pero sólo unos pocos objetivos están relacionados con la estrategia de la organización.	
b) Las personas se consideran un recurso con objetivos asignados, que están relacionados con la estrategia de la organización.	X
c) Las personas tienen claras las responsabilidades y las metas en los procesos, y saben cómo se vinculan las con los objetivos y estrategias de la organización.	

15. Conocimientos, información y tecnología

a) Se han implementado sistemas básicos ligados a los conocimientos, la información y la tecnología.	X
b) Se ha implementado un proceso para identificar, obtener, proteger, utilizar y evaluar la información, los conocimientos y la tecnología	
c) La información, los conocimientos y la tecnología se comparten dentro de la organización, y se realizan revisiones periódicas.	

REGIÓN "LA LIBERTAD" ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN "LA LIBERTAD" V°B° Área de Gestión Pedagógica UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN "LA LIBERTAD" ADMINISTRACIÓN UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN "LA LIBERTAD" V°B° OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN "LA LIBERTAD" ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN

REGIÓN "LA LIBERTAD" UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN