



BOLETÍN INFORMATIVO

Calidad y Acreditación

Edición: Enero-Abril 2021

Boletín N°
01



Universidad
Norbert Wiener



CONTENIDO

03
Dirección de
Gestión de Calidad
y Acreditación (DGCA)

04
Política de Calidad
(UPNW)

05
Equipo de Trabajo
DGCA

06
Mapa de Procesos
Institucional

07
Equipo auditor
UPNW

08
Reconocimiento
y Logros

09
UPNW
Línea de Tiempo

11
Proyecto
en marcha DGCA

14
Lo que se viene
en DGCA

16
Resultados
de Satisfacción
UPNW

18
¡En Wiener
nos Reiventamos!

19
Normalización
DGCA



**Universidad
Norbert Wiener**

La Universidad Norbert Wiener es una institución académica que asume la misión de potenciar a las personas, formándolas profesional y humanísticamente para que logren su autorrealización. Con su renovada imagen, consecuencia y evidencia del interés en sus potenciales usuarios, brindando una educación de calidad certificada y acreditada, en línea con los intereses y aspiraciones de desarrollo de la sociedad.

En el año 2000 nos convertimos en la primera universidad en el Perú y en Latinoamérica en certificar su Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001. Dicha certificación está vigente hasta hoy con una renovación consecutiva en los años 2003, 2006, 2009, 2012, 2015 y 2021. Estamos certificados por Lloyd's Register Quality Assurance, el primer organismo de certificación inglés, reconocido como uno de los más exigentes.



DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN (DGCA)



La calidad es prioridad para nuestra Casa de Estudios y, con esta premisa, la Dirección de Gestión de Calidad y Acreditación trabaja incansablemente para gestionar y asegurar las acciones necesarias orientadas en el logro de la alineación e integración de los requerimientos del Licenciamiento, Acreditación de Carreras Profesionales y Normas ISO, que contribuyan con el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad institucional.

Para garantizar la mejora continua y su sostenibilidad, se involucra a todos los actores de nuestra comunidad universitaria, tanto académica como administrativa, en todos los niveles jerárquicos, obteniendo de esta manera el compromiso y sentido de pertenencia necesarios que nos conduzcan a la meta plena de satisfacción de nuestros alumnos, además de cumplir con todas las expectativas de vinculación con el medio externo.

Gracias a todos por ser parte de este maravilloso proyecto llamado “Educación con Calidad”.

Licenciamiento y Acreditación

Área responsable de dirigir, ejecutar y garantizar el mantenimiento de los procesos de Licenciamiento y Acreditación, a través de la elaboración y ejecución de estrategias coordinadas que permitan asegurar que la universidad brinde los beneficios dentro de los estándares de calidad normativos y su potenciación mediante los modelos de acreditación, promoviendo una cultura de mejora continua; todo esto en sintonía con los procesos de enseñanza, aprendizaje, investigación, responsabilidad social universitaria y otros de soporte para la formación profesional.

Normalización

Área responsable de los procesos de capacitación, implementación, seguimiento y auditoría del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, necesarios para fortalecer los procesos de mejora continua institucional.

POLÍTICA DE CALIDAD

Nuestra Política de Calidad ha sido actualizada el pasado 24 de febrero del año en curso, para cumplir con todos los lineamientos, criterios y cláusulas de la Norma ISO 9001:2015 y, por consiguiente, a los requerimientos de Acreditación de SINEACE y las Condiciones Básicas de Calidad de SUNEDU. Para consultarla pueden dirigirse a la página web en el siguiente link: <https://www.uwiener.edu.pe/nosotros>



**Universidad
Norbert Wiener**



POLÍTICA DE CALIDAD

En la Universidad Norbert Wiener, la calidad en todos nuestros servicios es un imperativo ético: estamos comprometidos con brindar una educación universitaria de clase mundial, a través de nuestro modelo educativo con enfoque centrado en la persona, que persigue la excelencia académica y el desarrollo integral de nuestros estudiantes. Para ello promovemos la investigación, la responsabilidad social, la constante certificación de nuestros docentes y la inserción laboral de nuestros egresados.

Tenemos la convicción y el compromiso de superar los estándares que apliquen a la Universidad, y de mejorar continuamente nuestro sistema de gestión de la calidad en función de la satisfacción de las partes interesadas –en especial, de nuestros estudiantes– y del logro de los objetivos organizacionales.

CONOCE EL EQUIPO DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN



**Lic. Claudia Leonor
Aguilar Agudelo**

Directora de la DGCA



**MBIga. Magali
Yan Carranza**

Coordinadora
de Normalización



**Ing. Jhonatan David
Otárola Mescua**

Coordinador
de Licenciamiento
y Acreditación



**Ing. Jesús Jafet
Luna Saavedra**

Analista de Normalización

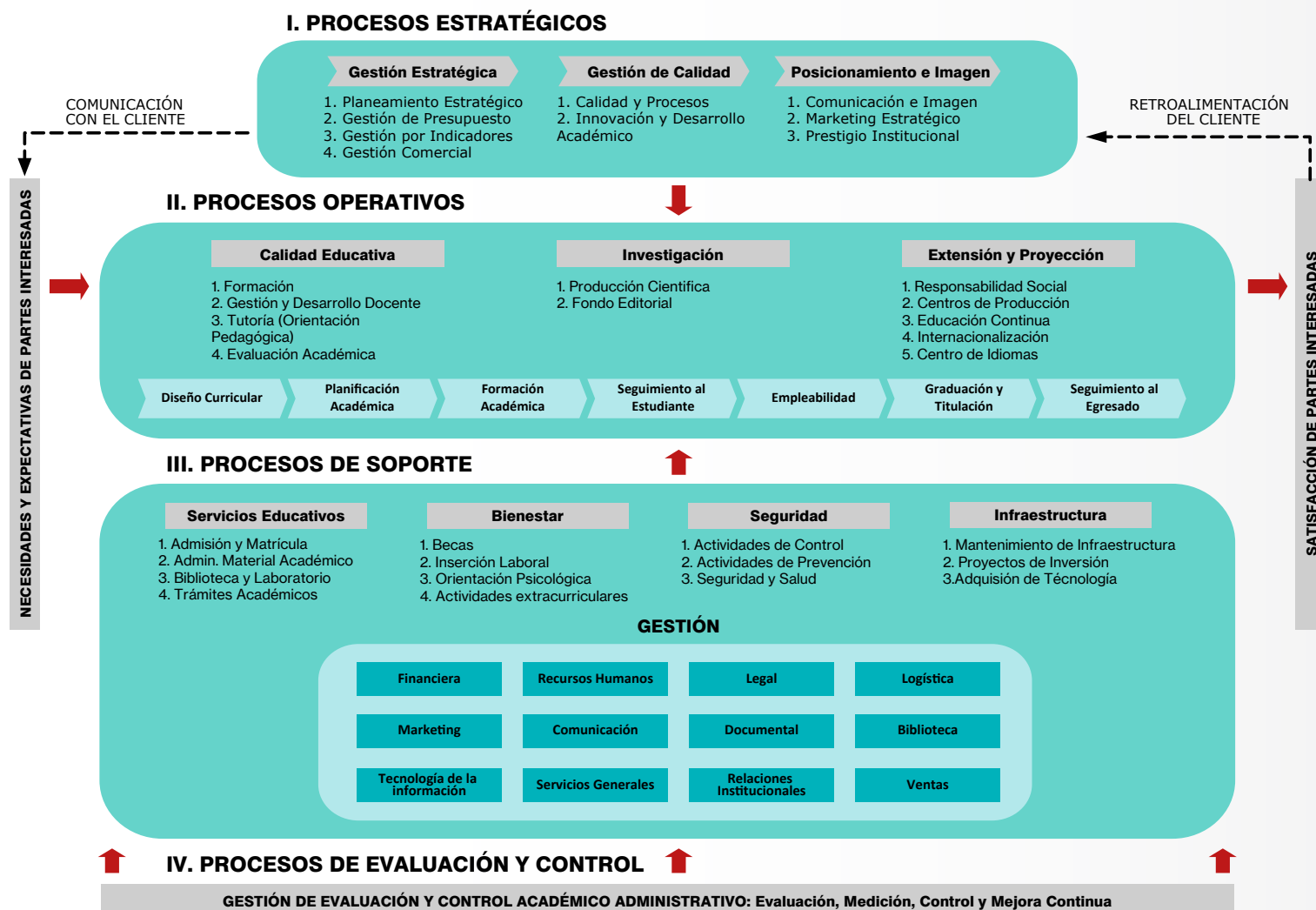


**Bach. Andrea
del Pilar Quispe Peña**

Analista de Licenciamiento
y Acreditación

PROYECTO DE ACTUALIZACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL

El Mapa de Procesos Institucional es el insumo más importante para tener el control de todos los aspectos necesarios en la cadena de valor para la prestación de los servicios a los diferentes stakeholders internos y externos. En la imagen les presentamos el Mapa de Procesos vigente, el cual se encuentra en actualización, mediante un proyecto de mejora para la identificación de todas las áreas y procesos que se ejecutan en nuestra Universidad.



CONOCE AL EQUIPO AUDITOR DE LA UPNW



Magali Yan Carranza

Auditora



**Claudia Arispe
Alburqueque**

Auditora



**Iván Basurto
Santillán**

Auditor



**Claudia Aguilar
Agudelo**

Auditora

RECONOCIMIENTOS Y LOGROS

La Dirección de Gestión de Calidad y Acreditación agradece el compromiso y dedicación de toda la familia Wiener. Gracias a que este trabajo en equipo, ha permitido alcanzar los objetivos y metas trazadas para este proceso de auditoría de recertificación ISO 9001:2015; “con un resultado impecable, sin no conformidades”.

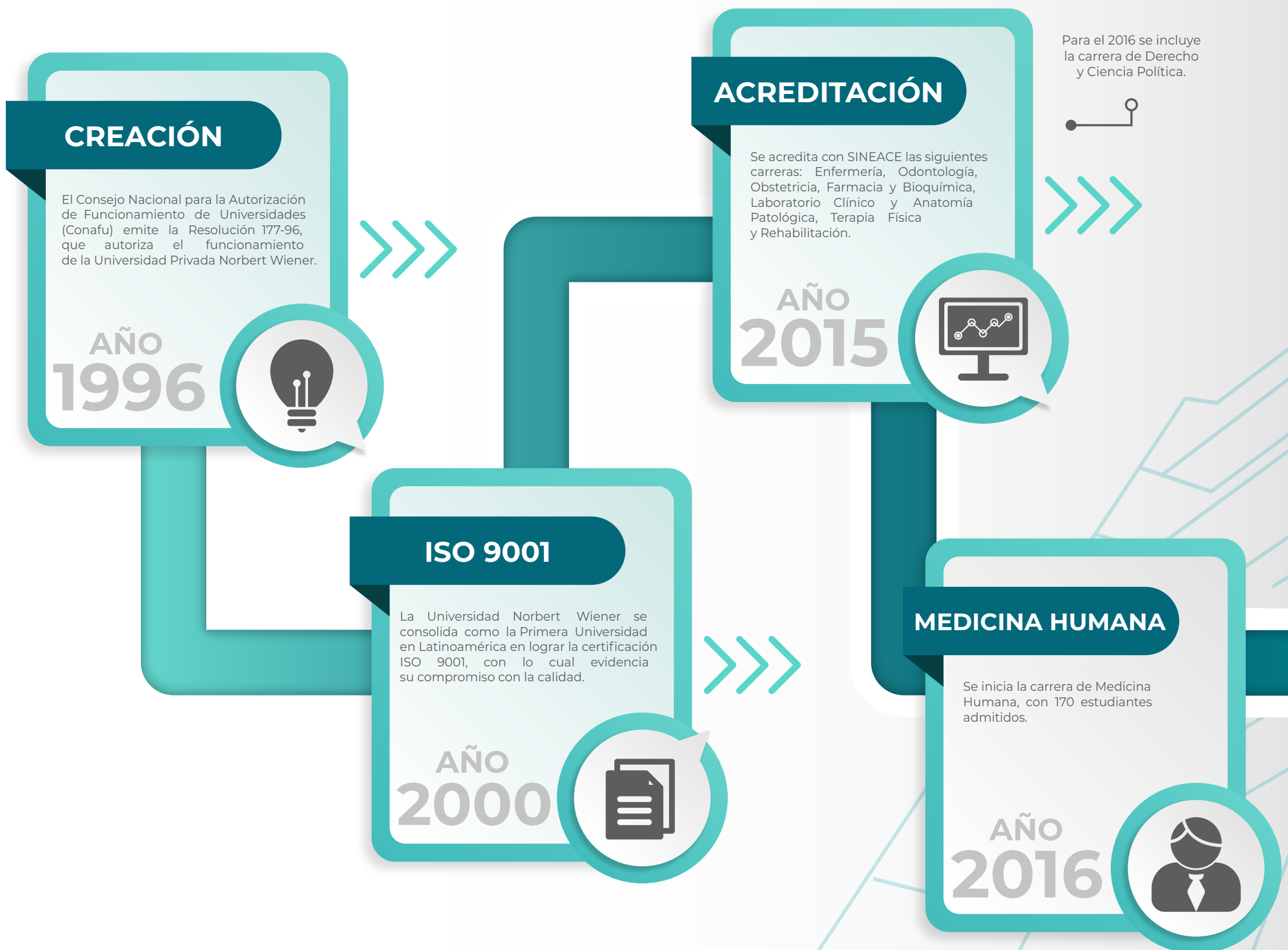
Hacemos extensiva esta felicitación y agradecimiento a todas las áreas auditadas y a nuestro equipo de auditores internos, quienes nos guiaron en todo el proceso previo al día central. Ahora debemos seguir adelante con las metas y objetivos trazados para seguir brindando una experiencia educativa excepcional.

ÁREAS AUDITADAS: Dirección de Gestión de Calidad y Acreditación, Vicerrectorado de Investigación, Responsabilidad Social, Laboratorio y Material Didáctico, Estudios Generales, Dirección de Bienestar Universitario, EAP Administración y Negocios Internacionales, EAP Ing. Industrial y Gestión Empresarial, EAP Tecnología Médica en Terapia Física y Rehabilitación, EAP Tecnología Médica en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica, EAP Enfermería, Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional, EAP Farmacia y Bioquímica, Talento Humano, Compensaciones, Seguridad y Salud en el Trabajo, Centro de idiomas.



LÍNEA DE TIEMPO

La Universidad Norbert Wiener es una institución académica que asume la misión de potenciar a las personas, formándolas profesional y humanísticamente para que logren su autorrealización.



Licenciamiento Institucional

La UPNW cumple con las Condiciones Básicas de Calidad exigidas por la SUNEDU, en reconocimiento a nuestra política de mejora continua.

AÑO
2019



ISO 9001: 2015

Se migra a la versión de la Norma ISO 9001:2015, luego de superar un exigente proceso de auditoría por la certificadora Lloyd's Register.

AÑO
2018



Recertificación ISO 9001: 2015

Por 21 años consecutivos ratificamos nuestro compromiso con la calidad en la educación mediante la recertificación del Sistema de Gestión de Calidad en la Norma ISO 9001:2015 por un periodo de 3 años, comprendido desde el 18 de marzo de 2021 al 17 de marzo de 2024.

AÑO
2021



SGC EPG

Inicia el Proyecto de Ampliación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad a la Escuela de Posgrado.

SINEACE

Inicia el proceso de alineación para la Acreditación de 7 carreras con el Modelo de SINEACE, con proyección al 2021-2022, para los programas de: Derecho y Ciencia Política, Odontología, Obstetricia, Tecnología Médica en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica, Tecnología Médica en Terapia Física y Rehabilitación, Enfermería, Farmacia y Bioquímica.

AÑO
2020



PROYECTOS EN MARCHA DGCA

PROYECTO 1

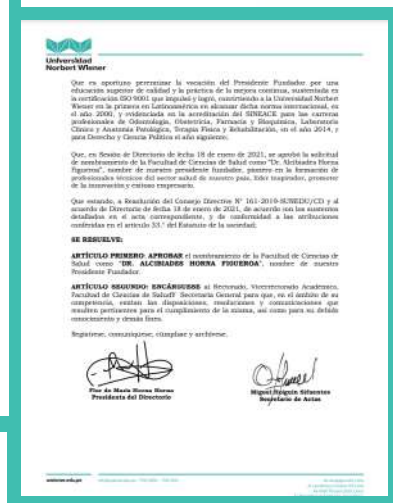
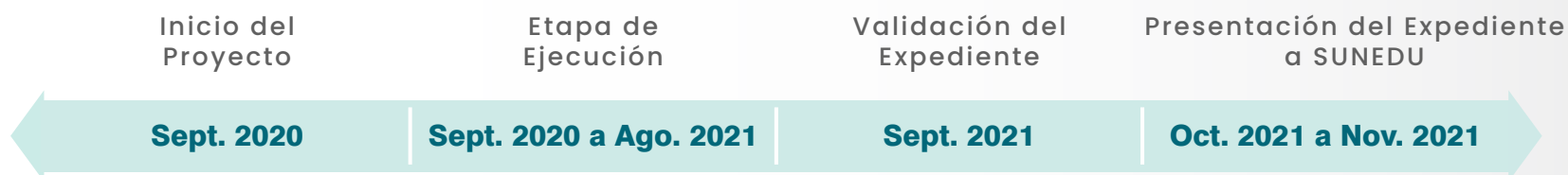
Licenciamiento del Programa de Pregrado de Medicina Humana

Objetivo del Proyecto:

Cumplir con el requisito de licenciamiento del Programa de Pregrado de Medicina establecido por SUNEDU para la mejora de la educación superior universitaria.

Meta:

Licenciar el Programa de Pregrado de Medicina Humana garantizando el cumplimiento de todos los requisitos de Ley.



Mediante Resolución de Directorio N°01-2021-D-UPNW, se aprueba el nombramiento de la Facultad de Ciencias de la Salud como “Dr. Alcibiades Horna Figueroa”. Con esta denominación se reconoce los esfuerzos y afanes del Presidente Fundador, orientados siempre a ofrecer oportunidades de desarrollo a los jóvenes peruanos bajo la conciencia de que el Perú necesita de profesionales formados con calidad y vocación de servicio.

Este nombramiento constituye un compromiso moral al rendir homenaje permanente al médico, empresario, educador, y fundamentalmente visionario y pionero en la formación de profesionales del sector salud en nuestro país.



PROYECTO 2

Acreditación SINEACE de 7 carreras profesionales

Objetivo del Proyecto:

Cumplir con los estándares del Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior (Derecho y Ciencia Política, Odontología, Obstetricia, Tecnología Médica en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica, Tecnología Médica en Terapia Física y Rehabilitación, Enfermería, Farmacia y Bioquímica).

Meta:

Acreditar los 7 programas en proceso de autoevaluación.



SINEACE

SISTEMA NACIONAL DE EVALUACIÓN,
ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN
DE LA CALIDAD EDUCATIVA

PROYECTOS EN MARCHA DGCA

PROYECTO 3

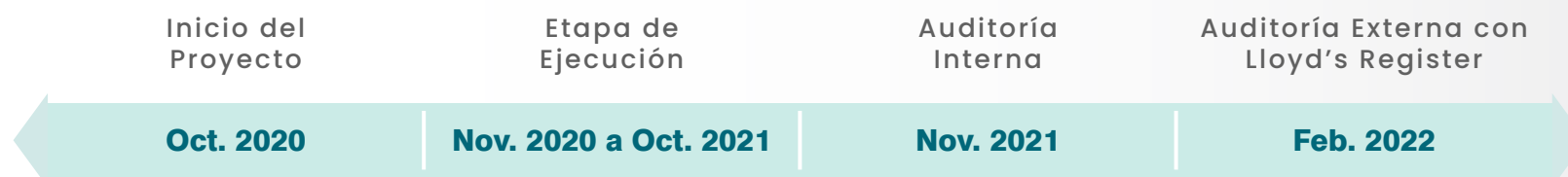
Ampliación del Sistema de Gestión de Calidad, ISO 9001:2015 a la EPG

Objetivo del Proyecto:

Ampliar el alcance de la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo el estándar de la norma internacional ISO 9001:2015.

Meta:

Lograr la ampliación de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.



PROYECTO 4

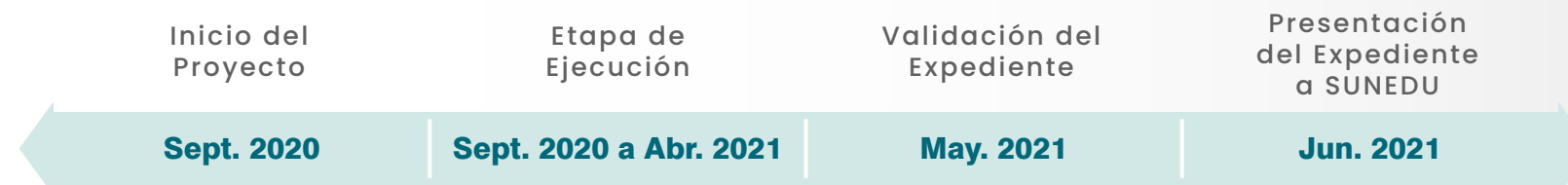
Ampliación de Infraestructura con Nuevo Local

Objetivo del Proyecto:

Ampliar la infraestructura de la UNW para cubrir la demanda actual de alumnos, mediante el cumplimiento exigido por SUNEDU.

Meta:

Consolidar el expediente completo para la ampliación de la infraestructura de la Universidad Norbert Wiener y atender con calidad la demanda actual de nuestros alumnos.



LO QUE SE VIENE EN DGCA

PROYECTO 5

Acreditación ICACIT de 2 carreras profesionales

Objetivo del Proyecto:

Cumplir con los estándares del modelo de acreditación ICACIT para Programas de Estudios de Educación Superior (Ingeniería Industrial e Ingeniería de Sistemas).

Meta:

Acreditar los 2 programas de Ingeniería.



PROYECTO 6

La DGCA ha preparado la capacitación en Curso – Taller “Implementación ISO 9001:2015, ISO 21001:2018, Licenciamiento (SUNEDU) y el Modelo de Acreditación de SINEACE”, el cual será dirigido por la reconocida empresa consultora KAIZEN CERTIFICATION.

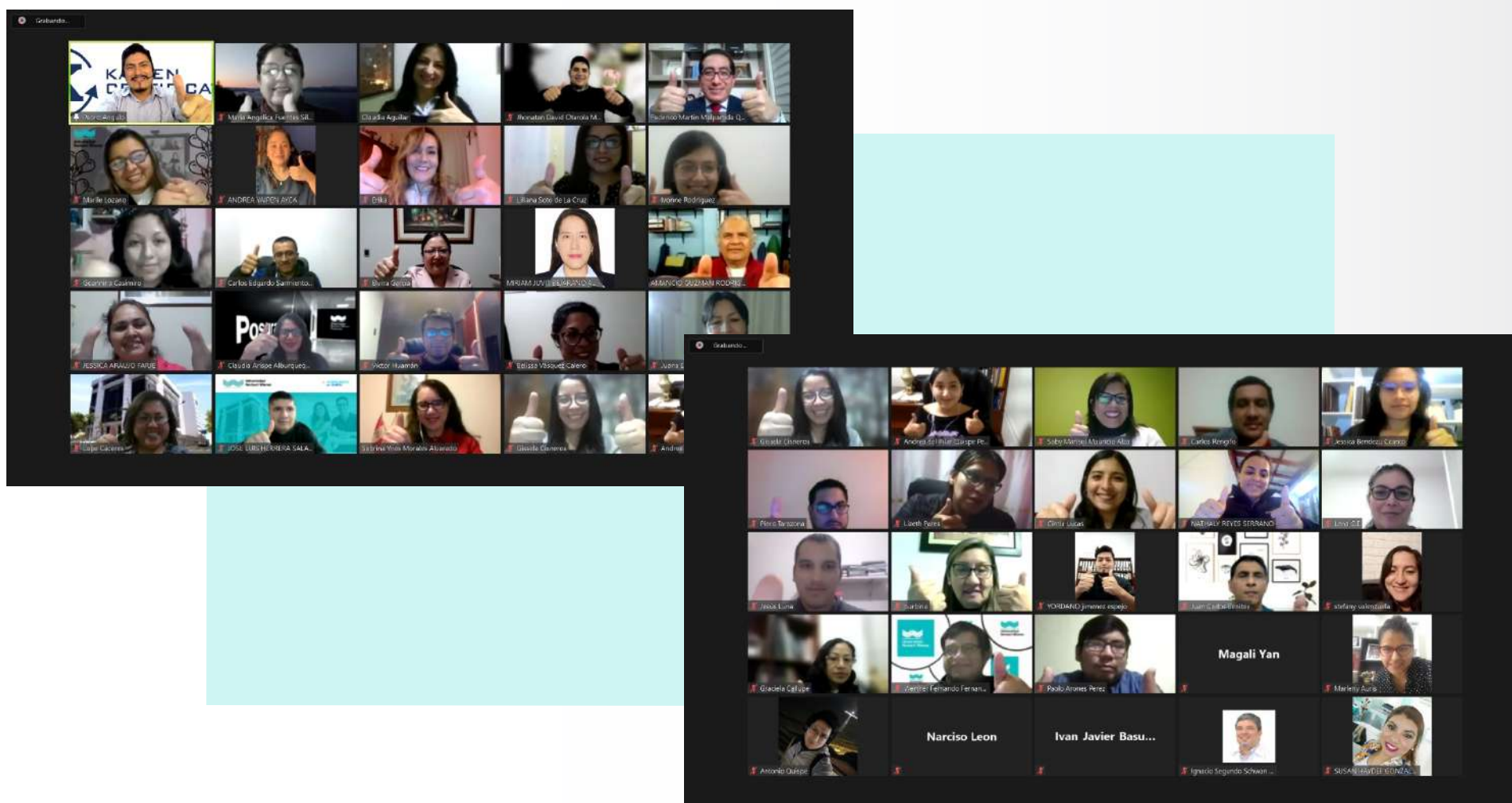
MAYO	JUNIO
Martes 25/ Miércoles 26/Viernes 28	Martes 1/Miércoles 2

Curso Formación de Auditores Internos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad con las normas ISO 21001:2018, ISO 9001:2015, Licenciamiento (SUNEDU), modelo de acreditación SINEACE.

PROYECTOS EN MARCHA DGCA

PROYECTO 6

Formación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad



La Dirección de Gestión de Calidad y Acreditación agradece el compromiso y dedicación de toda la familia Wiener, por la participación activa de 70 colaboradores capacitados en la Implementación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, ISO 9001:2015, ISO 21001:2018, Licenciamiento (SUNEDU) y el Modelo de Acreditación de SINEACE; lo que permitirá que sigamos impartiendo una experiencia educativa excepcional.

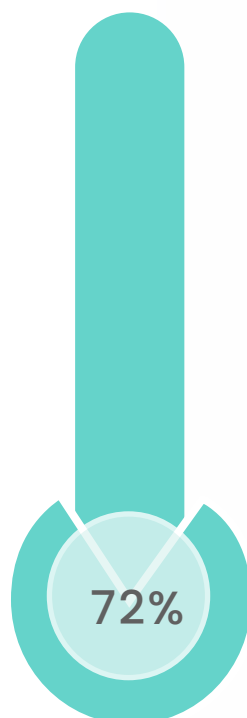
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN PREGRADO

En Wiener nuestra prioridad son nuestros estudiantes, por lo que priorizamos la satisfacción a todo nivel en relación a los servicios que les ofrecemos, por ello queremos compartir el logro y la mejora de la satisfacción, con lo que demostramos el cumplimiento de los objetivos propuestos, garantizando así una experiencia educativa excepcional.

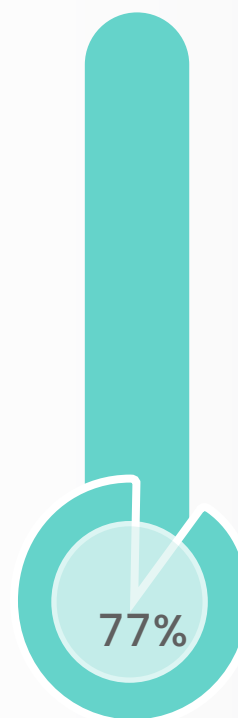
SATISFACCIÓN PREGRADO:

En el año 2019 el porcentaje de satisfacción obtenido fue de 72%, por lo que para el 2020 proyectamos aumentarlo en un 2%. Con gran orgullo podemos decir que, a pesar de la complicada coyuntura, obtuvimos un 77% de satisfacción en nuestros servicios, incrementándola en un 5% con respecto al año anterior, superando nuestra meta. Esto nos motiva a seguir trabajando para continuar brindando un servicio excepcional que se vea reflejado en la satisfacción de nuestros alumnos.

AÑO 2019



AÑO 2020

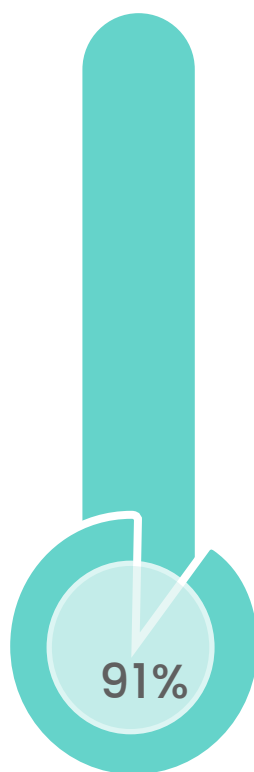


RESULTADOS DE SATISFACCIÓN POSGRADO Y SEGUNDAS ESPECIALIDADES

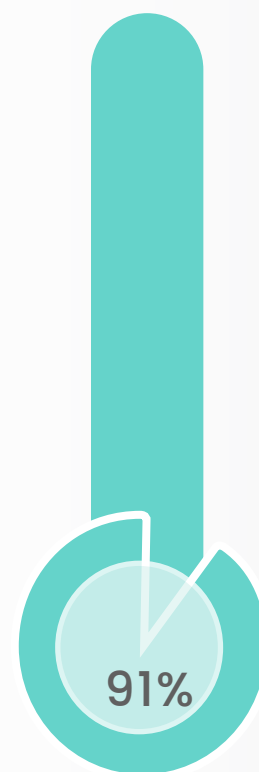
SATISFACCIÓN POSGRADO Y SEGUNDAS ESPECIALIDADES:

Continúan siendo un referente de calidad, manteniendo su satisfacción en 91% en los años 2019 y 2020.

AÑO 2019



AÑO 2020



“Recuerda que, en Wiener te vemos,
te leemos, escuchamos y tomamos acción”

¡EN WIENER NOS REINVENTAMOS!

La Covid 19 puso a nuestro Perú en pausa. El temor de contraer el virus ocasionó diversas reacciones (estupor, confusión, alarma, pánico, aletargamiento e impotencia) y solo podíamos dar lugar a ese grito de esperanza de que todo mejorará pronto. En esta pandemia entendimos que el futuro es incierto, los planes son frágiles, entendimos que no somos tan diferentes, que respiramos el mismo aire y pertenecemos al mismo sitio, que hoy no existen nacionalidades ni fronteras, que hoy no hay países ni banderas; hoy vemos al mundo como un nosotros.

En Wiener tuvimos que adaptarnos y reinventarnos. El virus no nos detuvo, por el contrario, aceleró nuestra mejora y logramos con éxito la adaptación a la virtualidad; teníamos que garantizar la continuidad de formar a nuestros estudiantes para que sus metas no se posterguen y no se detengan.

Para nosotros la prioridad son nuestros estudiantes y trabajamos cada día para que lo perciban a través de una experiencia educativa excepcional. Hoy instamos a que la unión y las palabras de aliento no se conviertan en tendencia pasajera, que no olvidemos que las crisis son para evolucionar, los errores para aprender y sobre todo que las caídas son para levantarse. Juntos podemos dejar una huella eterna, marquemos esa huella con fuerza, contagiando sonrisas y generando empatía, porque el impacto de un nosotros trasciende para siempre.

¡Juntos moviendo el presente, construyendo el futuro!

Ing. Jhonatan David Otárola Mescua
Coordinador de Licenciamiento y Acreditación

PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍA INTERNA 2021

N°	ÁREAS	MES
1	Alta Dirección (Comité de Gerencia)	Noviembre
2	Rectorado	Noviembre
3	Vicerrectorado de Investigación	Agosto
4	Vicerrectorado Académico	Agosto
5	Secretaría General y Grados y Títulos	Agosto
6	Dirección de Gestión de Calidad y Acreditación	Noviembre
7	Jefatura de Procesos	Noviembre
8	Dirección General - Planeamiento	Agosto
9	Dirección Académica / Dirección de Servicios Académicos	Noviembre
10	Dirección Académica Dirección de Servicios Académicos Admisión - Registros Académicos	Noviembre
11	Dirección Académica Dirección de Servicios Académicos Gestión Horaria, Programación horaria y matrícula - Retención y Fidelización	Noviembre
12	Dirección Académica / Dirección Innovación y Desarrollo Académico	Noviembre
13	Dirección Académica / Coordinación de Internacionalización	Agosto
14	Dirección Académica / Coordinación de Responsabilidad Social	Mayo
15	Dirección Central de Gestión Administrativa Dirección Bienestar Universitario/Oficina Principal	Mayo
16	Dirección Central de Gestión Administrativa / Dirección Bienestar Universitario Relaciones Universitarias / Bolsa de Trabajo	Mayo
17	Dirección Central de Gestión Administrativa / Dirección Bienestar Universitario Relaciones universitarias / Empleabilidad	Mayo
18	Dirección Central de Gestión Administrativa / Dirección Bienestar Universitario Relaciones universitarias/Seguimiento al egresado	Mayo

PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍA INTERNA 2021

N°	ÁREAS	MES
19	Dirección Central de Gestión Administrativa / Dirección Bienestar Universitario Servicios al estudiante / Servicio Social	Mayo
20	Dirección Central de Gestión Administrativa / Dirección Bienestar Universitario Servicios al estudiante / Servicio médico	Mayo
21	Dirección Central de Gestión Administrativa / Dirección Bienestar Universitario Servicios al estudiante / Servicio psicopedagógico	Mayo
22	Dirección Central de Gestión Administrativa Dirección Bienestar Universitario / Vida universitaria / PRODAC-Programa de talleres	Mayo
23	Dirección Central de Gestión Administrativa / Jefatura de Experiencia de Servicio / Secretarías de sede	Agosto
24	Dirección Central de Gestión Administrativa / Jefatura de Experiencia de Servicio / Biblioteca	Noviembre
25	Dirección Central de Gestión Administrativa Jefatura de Experiencia de Servicio / Laboratorio y Material Didáctico	Mayo
26	Dirección Central de Gestión Administrativa / Jefatura de Experiencia de Servicio / Concesionarios	Si hay presencialidad
27	Dirección Central de Gestión Administrativa / Dirección de Proyectos y Desarrollo	Noviembre
28	Estudios Generales	Noviembre
29	Escuela Posgrado	Noviembre
30	Fac. Ingeniería y Negocios EAP de Negocios y Competitividad CP Administración y Negocios Internacionales	Noviembre
31	Fac. Ingeniería y Negocios EAP de Negocios y Competitividad CP Administración en Turismo y Hotelería	Noviembre
32	Fac. Ingeniería y Negocios EAP de Negocios y Competitividad CP Contabilidad y Auditoría	Agosto

PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍA INTERNA 2021

N°	ÁREAS	MES
33	Fac. Ingeniería y Negocios EAP de Negocios y Competitividad CP Administración y Dirección Empresarial	Mayo
34	Fac. Ingeniería y Negocios EAP de Ingeniería CP Ing. de Sistemas e Informática	Noviembre
35	Fac. Ingeniería y Negocios EAP de Ingeniería CP Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial	Noviembre
36	Fac. de Derecho y Ciencia Política	Noviembre
37	Fac. Farmacia y Bioquímica	Agosto
38	Fac. de Ciencias de la Salud / EAP Obstetricia	Noviembre
39	Fac. de Ciencias de la Salud / EAP de Enfermería	Agosto
40	Fac. de Ciencias de la Salud / EAP Odontología	Noviembre
41	Fac. de Ciencias de la Salud / EAP Tecnología Médica Lab. Clínico - Terapia	Agosto
42	Fac. de Ciencias de la Salud EAP Nutrición Humana	Mayo
43	Fac. de Ciencias de la Salud / EAP Psicología	Mayo
44	Fac. de Ciencias de la Salud / EAP Medicina Humana	Mayo
45	Clínica Odontológico	Noviembre
46	Centro de Terapia	Agosto
47	Centro de Idiomas	Agosto
48	Dirección de Experiencia Digital	Mayo
49	Gerencia Comercial / Ventas Pregrado	Agosto
50	Gerencia Comercial / Ventas Posgrado	Agosto
51	Gerencia Comercial / Marketing	Noviembre
52	Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional	Agosto
53	Dirección de Administración y Finanzas / Ofic. Principal - Créditos y Cobranzas	Mayo
54	Dirección de Administración y Finanzas / Presupuesto - Impuestos	Mayo
55	Contabilidad - Tesorería	Mayo

PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍA INTERNA 2021

N°	ÁREAS	MES
56	Gerencia de Operaciones / Ofic. Principal	Mayo
57	Gerencia de Operaciones Dirección de Seguridad	Mayo
58	Gerencia de Operaciones Jefatura de Logística	Mayo
59	Gerencia de Operaciones Jefatura de Servicios Generales	Agosto
60	Gerencia de Operaciones Jefatura de Infraestructura	Mayo
61	Gerencia de Operaciones Jefatura de Sistemas	Mayo
62	Gerencia de Recursos Humanos Ofic. Principal - Desarrollo	Agosto
63	Gerencia de Recursos Humanos Compensaciones - Contratos	Agosto
64	Gerencia de Recursos Humanos Selección - Seguridad y Salud en el trabajo	Agosto
65	Gerencia Legal	Agosto
66	Transparencia	Mayo - Noviembre



Boletín informativo
Dirección de Gestión de Calidad y Acreditación
Número 01

Edición:
Enero-Abril 2021

Diseño:
Andrea del Pilar Quispe Peña
Analista de Licenciamiento y Acreditación

Natali Milagros Conde Quispe
Asistente de Edición de Videos
Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional

Contacto:
calidad.academica@uwiener.edu.pe




Universidad
Norbert Wiener


Universidad
Norbert Wiener



Multiplicamos
tu conocimiento,
sumamos
tu desarrollo



“Nuestro compromiso es educar, transformar vidas, hacer el bien; y eso debe ser motivo de orgullo para todos, porque trabajamos por un fin supremo”

Dr. Alcibiades Horna Figueroa
Presidente Fundador

