

## VISTOS:

El Informe N° 000033-2020-SINEACE/P-ST-OPP-UM de la Unidad de Modernización, el Memorandum N° 000266-2020-SINEACE/P-ST-OPP de la Oficina de Planificación y Presupuesto y el Informe N°000119-2020-SINEACE/P-ST-OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica del Sineace, emitidos a través del Sistema de Gestión Documental, y;

## CONSIDERANDO:

Que, el literal a) del artículo 12 de la “*Norma que define la estructura funcional no orgánica transitoria del Ente Rector del Sineace*”, aprobada mediante Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 038-2019-SINEACE/CDAH-P, indica que es función de la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, aprobar, según corresponda, políticas y estrategias institucionales, normas de carácter técnico administrativas, en el ámbito de su competencia, para la gestión institucional y de los sistemas administrativos;

Que, asimismo, el literal h) del artículo 27 de la acotada Norma, señala que es función de la Unidad de Modernización conducir y monitorear la implementación, mantenimiento y evaluación de desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos desarrollados;

Que, mediante Resolución de Secretaría Técnica N° 014-2018-SINEACE/P-ST, de 2 de julio 2018, se aprobó, la Directiva N° 005-2018-SINEACE/P-ST, denominada: “*Directiva para el Análisis y Evaluación de los Datos y la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad*”, (en adelante, la Directiva) que en anexo N° 3 forma parte integrante de la citada Resolución; siendo que, dicha Directiva fue propuesta por la Unidad de Modernización;

Que, conforme al numeral 5.2.1. de la Directiva N° 003-2019-SINEACE/P “*Directiva que regula la formulación y aprobación de Directivas en el Sineace*”, aprobada mediante Resolución de Presidencia N°000095-2019-SINEACE/CDAH-P, las dependencias proponentes, por iniciativa propia, por cambios normativos sustantivos o por disposición de la Alta Dirección, evaluarán periódicamente la pertinencia y vigencia de sus directivas, en los términos en los que hayan sido aprobadas, y/o la necesidad de modificarlas, derogarlas o reemplazarlas por otra directiva;

Que, a través del Informe N° 000033-2020-SINEACE/P-ST-OPP-UM, la Unidad de Modernización manifiesta que, debido a la adecuación del Sineace a la política institucional del “Cero Papel”, la tramitación de forma electrónica de la documentación interna y externa, así como precisiones en los procedimientos regulados de acuerdo a la experiencia acumulada en su aplicación desde su entrada en vigencia, es necesario aprobar una nueva Directiva;



Que, mediante Informe N° 000119-2020-SINEACE/P-ST-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica brinda opinión favorable a la propuesta formulada por la Unidad de Modernización, recomendando su aprobación;

Con el visto bueno de la Oficina de Planificación y Presupuesto y la Oficina de Asesoría Jurídica; de conformidad con la Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa; su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 018-2017-ED; Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado mediante Decreto Supremo N°004-2019-JUS; en uso de la facultad delegada en este Despacho según la Directiva N° 003-2019-SINEACE/P, “*Directiva que regula la formulación y aprobación del Directivas en el Sineace*”, aprobada con resolución de Presidencia N°000095-2019-SINEACE/CDAH-P.

### SE RESUELVE:

**Artículo 1.-** Dejar sin efecto el artículo 3 de la Resolución de Secretaría Técnica N° 014-2018-SINEACE/P-ST que aprueba la Directiva N° 005-2018-SINEACE/P-ST denominada “*Directiva para el Análisis y Evaluación de los Datos y la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad - Sineace*”.

**Artículo 2.-** Aprobar la Directiva N°000004-2020-SINEACE/P-ST, denominada “*Directiva para el Análisis y Evaluación de los Datos y la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad del Sineace*”, la misma que en anexo forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 3.-** Disponer la publicación de la presente resolución en el portal web de la institución ([www.sineace.gob.pe](http://www.sineace.gob.pe)).

**Regístrese, comuníquese y publíquese.**

Documento firmado digitalmente  
**HAYDEE CHACÓN CABANILLAS**  
Secretaria Técnica  
**Sineace**



San Isidro, 29 de Mayo del 2020

## DIRECTIVA N° 000004-2020-SINEACE/P-ST

### DIRECTIVA PARA EL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS DATOS E INFORMACIÓN Y LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SINEACE

#### 1. OBJETIVO

Establecer el mecanismo que permita realizar el seguimiento del desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), mediante el análisis y evaluación de los datos y de la información apropiada, así como la revisión por la Alta Dirección del Sineace.

#### 2. ALCANCE

Se aplica a los procesos que se encuentran bajo el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Sineace, siendo de cumplimiento de los servidores de las Direcciones, Oficinas y Unidades comprendidas en dichos procesos y por la Alta Dirección, la Oficina de Planificación y Presupuesto y la Unidad de Modernización, como dependencias responsables del Sistema de Gestión de Calidad.

#### 3. BASE NORMATIVA

- Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa y modificatorias.
- Ley N° 30220, Ley Universitaria y modificatorias.
- Ley N° 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 010-2017-MINEDU, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 018-2007-ED, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa y modificatorias.
- Resolución Ministerial N° 396-2014-MINEDU y modificatorias.
- Resolución de Presidencia N° 000095-2019-SINEACE/CDAH-P, que aprueba la *“Directiva que regula la formulación y aprobación de Directivas en el Sineace”*.
- Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 038-2019-SINEACE/CDAH-P, que aprueba la actualización del documento *“Norma que define la estructura funcional, no orgánica transitoria del Ente Rector del Sineace”*.
- Norma Internacional ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.



DIRECTIVA N°000004-2020-SINEACE/P-ST

“DIRECTIVA PARA EL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS DATOS E INFORMACIÓN Y LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SINEACE”

#### 4. DISPOSICIONES GENERALES

##### 4.1. Glosario de Términos

- a. **Análisis de Datos:** Es un mecanismo que permite analizar y evaluar los resultados del Sistema de Gestión de la Calidad y las tendencias de las mediciones de una salida (proceso o servicio) con relación a las metas y objetivos planificados.
- b. **Elementos de Entrada:** Insumos necesarios para llevar a cabo las actividades de los procesos, con el fin de lograr resultados previstos. Las entradas de un proceso son generalmente las salidas de otros procesos y las salidas de un proceso son generalmente las entradas de otros procesos.
- c. **Evaluación:** Es el proceso de identificar y reunir datos acerca de servicios o actividades específicas, estableciendo criterios para valorar su éxito y determinando el grado hasta donde el servicio o actividad cumple sus fines y objetivos establecidos.
- d. **Indicador:** Variable cuyos valores están correlacionados con el grado de cumplimiento de cierta intención.
- e. **Medición:** Proceso para determinar un valor (magnitud). Es la actividad de entregar datos a un método de medición para definir objetivamente una medida cuantitativa o cualitativa y capturar una situación (sin ninguna referencia a su significado).
- f. **Revisión por la Dirección:** Mecanismo de gestión realizado por la Dirección para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua del SGC con la dirección estratégica del Sineace.
- g. **Salidas:** Resultado previsto de un proceso.
- h. **Seguimiento:** Determinar el “estado” del sistema, proceso, servicio actividad. Es una continua inspección u observación del desempeño del proceso o de las salidas del proceso para un propósito especial a través de un alcance definido (ejemplo con un tamaño de muestra o sobre un periodo de tiempo) y manteniendo registros de esa observación.



**DIRECTIVA N°000004-2020-SINEACE/P-ST****“DIRECTIVA PARA EL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS DATOS E INFORMACIÓN Y LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SINEACE”****5. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS****5.1. Del Análisis de Datos**

5.1.1. Con una frecuencia trimestral, o según la programación definida por la Unidad de Modernización, las dependencias dueñas de los procesos comprendidos en el alcance del SGC, generan los datos para los diferentes procesos del SGC según lo referido en los literales de los numerales 5.1.2 y 5.1.3, las mismas que sustentarán en la sesión de análisis y evaluación de datos e información, en adelante, Reunión de Análisis de Datos.

Las dependencias deberán remitir por correo electrónico institucional a la Unidad de Modernización la presentación que expondrán en la Reunión de Análisis de Datos.

La presentación de las dependencias para la reunión de los análisis de datos, deberá de respetar en lo posible la estructura que haya propuesto la Unidad de Modernización de ser el caso.

5.1.2. Los datos que se consolidan y analizan son aquellos que se utilizan para evaluar:

- a. La conformidad de los productos y servicios
- b. El grado de satisfacción del cliente
- c. El desempeño y la eficacia del SGC
- d. Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz
- e. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades
- f. El desempeño de los proveedores externos
- g. La necesidad de mejoras en el Sistema de Gestión de la Calidad

5.1.3. La Unidad de Modernización revisa y consolida la presentación con la información remitida por las dependencias participantes en la Reunión de Análisis de Datos y otros documentos de soporte que sean necesarios para su análisis.

5.1.4. Los responsables de los procesos (Directores y Jefes, y/o representantes designados) se reúnen cada período correspondiente para llevar a cabo el análisis de los datos e información, identificando cumplimientos y no cumplimientos, así como tendencias con la finalidad de tomar acciones y de ser necesario, presentar alternativas de solución.

La Unidad de Modernización según sea el caso podrá disponer que el análisis de datos programado se lleve a cabo en más de una reunión y con los participantes que estime necesarios para dichas reuniones.



**DIRECTIVA N° 000004-2020-SINEACE/P-ST**

**“DIRECTIVA PARA EL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS DATOS E INFORMACIÓN Y LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SINEACE”**

- 5.1.5. La Unidad de Modernización consolida la información de salida de la Reunión de Análisis y Evaluación de Datos mediante el Acta de Reunión de Análisis de Datos (F-GEN-023). En este documento se registran los detalles de la reunión y los acuerdos asumidos por las dependencias, indicándose responsables, fechas y recursos.
- 5.1.6. La Unidad de Modernización envía el Acta correspondiente a todos los participantes por correo electrónico institucional para su revisión y comentarios de aplicar, concluyendo luego con la integración y consolidación final de las retroalimentaciones de los participantes. De no haberse recibido aportes u observaciones de los participantes, en el plazo establecido, se dará como aceptados los acuerdos indicados en el Acta, procediéndose a su visación por los Directores y/o jefes, vía el Sistema de Gestión Documental en señal de conformidad y compromiso asumidos.

**5.2. De la Revisión por la Dirección**

- 5.2.1. La revisión por la dirección se realiza al menos una (01) vez cada año, considerándose como tiempo máximo para la realización de la reunión once (11) meses después de la última Revisión por la Dirección, salvo caso fortuito o fuerza mayor.
- 5.2.2. La Unidad de Modernización coordina la fecha y hora de la reunión para la Revisión por la Dirección, en la que participarán las siguientes personas, o representantes designados por estos:
- Presidente(a) del Consejo Directivo Ad Hoc
  - Secretario(a) Técnico(a)
  - Directores(as) responsables de los servicios bajo el alcance del SGC
  - Jefes(as) de Oficina y de Unidades de los procesos estratégicos y de soporte que estén involucrados en el SGC
- 5.2.3. La Unidad de Modernización, consolida y prepara la información relacionada al desempeño y eficacia del SGC considerando todos los datos del periodo correspondiente a revisarse.
- 5.2.4. El Jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto (OPP), revisa la información consolidada en la etapa previa y provee retroalimentación de ser necesario.
- 5.2.5. Durante la reunión de Revisión por la Dirección, la Presidencia del CDAH y/o el(la) Secretario(a) Técnico(a) evalúan la información presentada para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua del SGC con la dirección estratégica de la institución.
- 5.2.6. La Unidad de Modernización, registra y consolida la información de salida de la reunión de Revisión por la Dirección en el Acta de Reunión de Revisión por la Dirección (F-GEN-24). En este documento se registran las decisiones, acuerdos y acciones a llevarse a cabo en adelante, los



**DIRECTIVA N° 000004-2020-SINEACE/P-ST**

**“DIRECTIVA PARA EL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS DATOS E INFORMACIÓN Y LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SINEACE”**

responsables, fechas y recursos. Estos acuerdos están relacionados con las oportunidades para la mejora continua, incluyendo cualquier necesidad de cambio en el SGC.

- 5.2.7. La Unidad de Modernización envía el Acta de Revisión por la Dirección a todos los participantes por correo electrónico institucional para su revisión y comentarios de aplicar, concluyendo luego con la integración y consolidación final de las retroalimentaciones de los participantes. De no haberse recibido aportes u observaciones de los participantes, en el plazo establecido, se dará como aceptados los acuerdos indicados en el Acta, procediéndose a su visación por los Directores y/o jefes, vía el Sistema de Gestión Documental en señal de conformidad y compromiso asumidos
- 5.2.8. Asimismo, la Alta Dirección efectúa reuniones con los Directores y Jefes de Oficina, para analizar los diversos aspectos relacionados a la gestión de la institución, las cuales también se consideran como parte del análisis de la Revisión por la Dirección. La Alta Dirección establece la programación y frecuencia de estas reuniones.

## **6. RESPONSABILIDADES**

- 6.1. Las dependencias dueñas de los procesos comprendidos en el alcance del SGC son responsables de generar los datos e información para los diferentes elementos del SGC, de medir y evaluar los indicadores de los procesos en el ámbito de su competencia, según la periodicidad establecida en cada caso.
- 6.2. La Unidad de Modernización es responsable de gestionar la emisión de las actas correspondientes según sea el caso (F-GEN-23 y F-GEN-24).
- 6.3. Los responsables de los procesos implementarán los acuerdos consignados en las actas que se deriven de las reuniones de análisis de datos y de Revisión por la Dirección; dentro del plazo establecido, debiendo informar a la Unidad de Modernización de su cumplimiento.
- 6.4. La Alta Dirección es responsable de evaluar el desempeño y eficacia del SGC, por lo menos una vez al año.
- 6.5. La Oficina de Planificación y Presupuesto, a través de la Unidad de Modernización, es responsable de velar por el cumplimiento de la presente Directiva, así como de mantenerla debidamente actualizada.

## **7. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA**

Los formatos a que se hace referencia en la presente Directiva: Acta de reunión de Análisis y Evaluación de Datos (F-GEN-23) y Acta de Revisión por la Dirección (F-GEN-24) forman parte de los Formatos Generales del Sistema de Gestión de Calidad y son revisados y aprobados mediante firma digital por el(la) Jefe(a) de la



**DIRECTIVA N° 000004-2020-SINEACE/P-ST**

**“DIRECTIVA PARA EL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS DATOS E INFORMACIÓN Y LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SINEACE”**

Unidad de Modernización y de la Oficina de Planificación y Presupuesto (OPP) respectivamente, así como sus actualizaciones cuando correspondan.

**8. ANEXO**

Anexo N° 1: Elementos de entrada a la Revisión por la Dirección.





DIRECTIVA N° 000004-2020-SINEACE/P-ST

**"DIRECTIVA PARA EL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS DATOS E INFORMACIÓN Y LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SINEACE"**

**Anexo N° 1**

**ELEMENTOS DE ENTRADA A LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

<b>Información a revisar (Elementos de entrada a la Revisión por la Dirección)</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fuente de información</b>
Seguimiento de acciones de revisiones previas	Jefe de UM	Acta previa de revisión por la dirección. Actas de reunión con Alta Dirección con acuerdos que afecten al SGC.
Cambios en las cuestiones externas e internas que afectan al SGC	Direcciones, Jefaturas, Responsables de procesos	Matriz de análisis del contexto externo Leyes, Reglamentos, etc. a través de El Peruano Otras fuentes de información según sea el caso
Objetivos estratégicos, Política y grado en que se están logrando los objetivos de Calidad	Direcciones y jefaturas	<i>Matriz de Política de Calidad, Objetivos y Planes (F-GEN-04)</i> <i>Fichas de Indicadores (F-GEN-08)</i>
Retroalimentación de los clientes.	Comité de Medición del Nivel de Satisfacción de Partes Interesadas  Responsable de la Unidad de Atención al Ciudadano y Gestión Documental  Direcciones de Línea del Sineace	Resultado de la encuesta de satisfacción del cliente.  Quejas y Reclamos del cliente  Resultados de medición de satisfacción de sus intervenciones
Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios	Dueños de los procesos	Fichas de Indicadores de los procesos Solicitudes de Acción Correctiva que identifican Productos/Servicios No Conformes
No conformidades y acciones correctivas	Dueños de los procesos	Solicitudes de Acción Correctiva que identifican No conformidades y el estado de las Acciones propuestas.
Resultado de auditorías internas y externas	Jefe de UM	Informes de auditorías
Resultados del seguimiento y medición	Jefe de UM	Acta de las Reuniones de Análisis de Datos y de Revisión por la Dirección.
Desempeño de los proveedores externos de productos o servicios que impactan al Sistema de Gestión, como por ejemplo algunas/os consultorías, equipos de medición, entre otros.	Jefe de la Unidad de Logística  Directores DEA y DEC	Registro de Acta de Conformidad del Servicio con la información respecto a las desviaciones sobre el cumplimiento de los requisitos establecidos en los Términos de Referencia.  Informes u otros documentos emitidos por las Direcciones



**DIRECTIVA N° 000004-2020-SINEACE/P-ST**

**“DIRECTIVA PARA EL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS DATOS E INFORMACIÓN Y LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SINEACE”**

<b>Información a revisar (Elementos de entrada a la Revisión por la Dirección)</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fuente de información</b>
Adecuación de los recursos a los requerimientos del SGC	Direcciones, Jefaturas, Responsables de procesos	Acta de reuniones. Informes u otros documentos emitidos por los dueños de los procesos.
Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades Oportunidades de mejora	Direcciones, Jefaturas, Responsables de procesos	F-GEN-07 Matriz de Identificación y Tratamiento de Riesgos y Oportunidades  Ficha de Iniciativa (F-GEN-09), de las acciones identificadas en la matriz anterior.



DIRECTIVA N° 000004-2020-SINEACE/P-ST

"DIRECTIVA PARA EL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS DATOS E INFORMACIÓN Y LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SINEACE"

**HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**

Fecha	Descripción de los cambios	Numeral(es) modificado(s)
05/05/2020	Se incluyó en la Base Normativa la Ley 30512, la Directiva N° 003-2019-SINEACE/P y se actualizó la "Norma que define la estructura funcional, no orgánica transitoria del Ente Rector del Sineace"	3
	Se actualizó y ordenó alfabéticamente el glosario de términos en lo correspondiente a las definiciones de: -Análisis de datos – Elementos de entrada – Evaluación – Indicador – Medición – Revisión por la Dirección	4.1 (a,b,c,d,e,f)
	Se indicó la frecuencia trimestral de las Reuniones de Análisis de Datos y se detalló mejor como las dependencias deben de remitir su información a sustentar.	5.1.1
	Se incluyó el término <b>productos</b>	5.1.2 a.
	Se clarifica la función de la Unidad de Modernización elabora la presentación para la Reunión de Análisis de Datos con la información remitida por las dependencias y la eliminación de los literales a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k.	5.1.3
	Se precisa que el análisis de datos se puede llevar a cabo en más de una reunión	5.1.4
	Se incluye que en el Acta de Reunión de Análisis y Evaluación de Datos se registran los detalles de la reunión y los acuerdos asumidos por las dependencias	5.1.5
	Se indica el modo de envío y visación de las Actas de las Reuniones de Análisis y Evaluación de Datos	5.1.6
	Se incluyó que los participantes en la Revisión por la Dirección pueden designar representantes	5.2.2
	Se indica el modo de envío y visación del Acta de Revisión por la Dirección.	5.2.7
	Se incluye a las reuniones periódicas de la Alta Dirección con los Directores y Jefes de Oficina como parte de las acciones de la Revisión por la Dirección	5.2.8
	Se establece como responsabilidad de la Unidad de Modernización la gestión de la emisión de las actas F-GEN-23 y F-GEN-24	6.2
	Se establece que los responsables de los procesos cumplirán con los acuerdos asumidos en las actas	6.3
	Se aclara que la aprobación de los formatos F-GEN-23 y F-GEN-24 será por firma digital	7
Se realizó ajustes en los elementos de entrada a la revisión por la dirección	Anexo 1	

