



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES**



Secretaría Académica

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”
(Trabajo remoto por distanciamiento social)

Bellavista, 20 de junio, 2022

Señor:

Presente.-

Con fecha diez de junio del dos mil veintidós se ha emitido la siguiente Resolución:

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD N° 360-2022-CFCC (TR-DS)

Visto, el Oficio N° 098-2022/EPCO-EV-FCC de fecha 26/05/2022, mediante el cual el Director (e) de la Escuela Profesional de Contabilidad, solicita la modificación de la Resolución de Consejo de Facultad N°221-2022-CFCC/TR-DS que aprueba Directiva de Quejas y Apelaciones Académicas de la Facultad de Ciencias Contables, para consideración y aprobación.

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 21° del Estatuto de la Universidad Nacional del Callao, dispone que la Universidad promueve el desarrollo de una cultura de calidad fundamentada en los procesos de autoevaluación y autorregulación, los cuales son obligatorios, permanentes y se realizan con fines de acreditación nacional e internacional;

Que, la Norma Internacional ISO 21001:2018 “Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas” (SGOE) establece en su artículo 9.1.2.2 el tratamiento de quejas y apelaciones indicando que la organización educativa debe establecer y mantener como información documentada un método para el tratamiento de las quejas y apelaciones, y debe informar a las partes interesadas. El método debe garantizar la confidencialidad de quienes presentan quejas y apelaciones y la objetividad de los investigadores. La organización debe conservar información documentada como evidencia de las quejas o apelaciones recibidas, así como de su resolución;

Que, mediante Resolución de Consejo de Facultad N°221-2022-CFCC/TR-DS de fecha 13/04/2022, se aprueba la Directiva de Quejas y Apelaciones Académicas de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao;

Que, de acuerdo al documento del visto Oficio N°098-2022/EPCO-EV-FCC de fecha 26/05/2022 el Director (e) de la Escuela Profesional de Contabilidad Dr. Humberto Rubén Huanca Callasaca, solicita la modificación de la Resolución N°221-2022-CFCC/TR-DS citada en el párrafo anterior, para cumplir con el levantamiento de las observaciones del informe realizado por la Auditoría Interna Complementaria del SGOE-ISO 21001:2018 a la Facultad; en la cual se realizan algunas modificaciones y agregados a la citada Directiva de Quejas y Apelaciones Académicas;

Que, el artículo 50° numeral 50.3 del Estatuto de la Universidad Nacional del Callao, señala que son atribuciones del Comité Directivo de la Escuela Profesional emitir directivas y definir políticas académicas que permitan el logro de los objetivos curriculares;

Que, en atención al marco legal antes citado la Facultad de Ciencias Contables requiere aprobar la modificación de la Directiva de Quejas y Apelaciones Académicas, en atención a las observaciones del Informe de Auditoría Interna Complementaria realizada a la Facultad, que es uno de los requisitos que se debe cumplir para el logro de la Certificación Internacional de Calidad Académica en la Facultad de Ciencias Contables, bajo las Normas del ISO 21001:2018;

Que, el artículo 5° del Decreto Legislativo N° 1496 faculta a las Asambleas Universitarias, Consejos Universitarios, Consejos de Facultad y en general a cualquier órgano de gobierno de universidades públicas y privadas, para que realicen sesiones virtuales con la misma validez que una sesión presencial. Para ello, emplean medios electrónicos u otros de naturaleza similar que garanticen la comunicación, participación y el ejercicio de los derechos de voz y voto de sus miembros. Los medios utilizados para la realización de las sesiones virtuales deben garantizar la autenticidad y legitimidad de los acuerdos adoptados;

*Estando a lo acordado por el Consejo de Facultad en su **Sesión Extraordinaria Virtual de fecha 10 de junio 2022** y en uso de las atribuciones concedidas al Consejo de Facultad en el Art. 180° del Estatuto de la Universidad Nacional del Callao;*

Karina R.U.



Secretaría Académica

**“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”
(Trabajo remoto por distanciamiento social)**

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD
Nº 360-2022-CFCC/TR-DS

RESUELVE:

- 1. APROBAR LA MODIFICACIÓN DE LA DIRECTIVA DE QUEJAS Y APELACIONES ACADÉMICAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO, aprobada por Resolución N°221-2022-CFCC/TR-DS, la misma que forma parte de la presente Resolución según el siguiente detalle:**

	DICE	DEBE DECIR						
Punto 4.3	El docente deberá resolver el caso en el plazo máximo de 24 horas. De persistir el reclamo o este no haya sido resuelto por el docente, el estudiante presenta su <u>reclamo</u> por escrito a la Dirección de Escuela Profesional según formato FCC.RE.EEA.01.	El docente deberá resolver el caso en el plazo máximo de 24 horas. De persistir el reclamo o este no haya sido resuelto por el docente, el estudiante presenta su <u>apelación</u> por escrito a la Dirección de Escuela Profesional según formato FCC.RE.EEA.01.						
Punto 5.1	La Dirección de Escuela entrega el formato de quejas y apelaciones al docente para el llenado correspondiente según sea el caso (virtual o presencial); donde debe evidenciarse la queja del alumno, el motivo, la solución de parte del docente y la conformidad del alumno.	La Dirección de Escuela entrega el formato de quejas y apelaciones al docente para el llenado correspondiente según sea el caso (virtual o presencial); donde debe evidenciarse la queja del alumno (marcar el recuadro correspondiente a nivel de demanda: queja), el motivo, la solución de parte del docente y la conformidad del alumno.						
Punto 5.5	<ul style="list-style-type: none"> Nombre y apellido del docente Fecha; Semestre académico Asignatura; grupo horario; Ciclo de estudios Motivo de la queja y/o apelación académica; descripción; solución Firmado por el docente y por el alumno (en presencial) 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre y apellido del docente Fecha; Semestre académico Asignatura; grupo horario; Ciclo de estudios Recuadro correspondiente a nivel de demanda: queja o apelación. Motivo de la queja y/o apelación académica; descripción Solución; descripción. Observación: cuando se requiera brindar información complementaria adicional. Firmado por el docente y por el alumno (en presencial) 						
Punto 5.7	La Escuela llevará un registro de los formatos remitidos por los docentes en forma mensual.	La Escuela llevará un registro de los formatos remitidos a esta Dirección en forma mensual teniendo en cuenta su trazabilidad hasta su tratamiento y/o resolución.						
Punto 5.8	En caso de persistir el reclamo y no se haya resuelto por el docente; el estudiante presenta el formato de quejas y/o apelaciones académicas al Director de Escuela.	En caso de persistir el reclamo y no se haya resuelto por el docente; el estudiante presenta el formato de quejas y/o apelaciones académicas al Director de Escuela; en este caso, se marcará en el recuadro correspondiente a nivel de demanda: apelación.						
Disposición Final	—	SEGUNDO: De suscitarse alguna queja o apelación que no corresponda ser tratada por la Dirección de Escuela, se remitirá el documento a Decanato para su derivación y/o tratamiento según corresponda; sin embargo, la Escuela cumplirá con el registro correspondiente (numeral 5.7).						
Formato de Quejas y Apelaciones Académicas	—	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td align="center" colspan="2">NIVEL DE DEMANDA (Marcar con X)</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%;">Queja</td> <td style="width: 50%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Apelación</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table> </div> <p>OBSERVACIÓN: _____</p>	NIVEL DE DEMANDA (Marcar con X)		Queja	<input type="checkbox"/>	Apelación	<input type="checkbox"/>
NIVEL DE DEMANDA (Marcar con X)								
Queja	<input type="checkbox"/>							
Apelación	<input type="checkbox"/>							



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES**



Secretaría Académica

*“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”
(Trabajo remoto por distanciamiento social)*

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD
Nº 360-2022-CFCC/TR-DS

2. *Transcribir la presente Resolución al Rectorado, Vicerrector Académico, Vicerrector de Investigación, Dirección de Escuela Profesional de Contabilidad, Departamento Académico, Secretaria del Decanato, Miembros del Consejo de Facultad.*

Regístrese y comuníquese.-

Fdo. Dr. Fredy V. Salazar Sandoval Decano de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao.-Sello y Firma.

Fdo. Mg. Walter Víctor Huertas Niquen Secretario Académico de la Facultad de Ciencias Contables, Sello y Firma.

Lo que transcribo a usted para conocimiento y fines.

 *Universidad Nacional del Callao
Facultad de Ciencias Contables*


.....
*Mg. Walter Víctor Huertas Niquen
Secretario Académico*



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
DIRECCIÓN DE ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

DIRECTIVA DE QUEJAS Y APELACIONES ACADÉMICAS

CAPÍTULO I

FINALIDAD:

La presente Directiva tiene por finalidad establecer las normas y procedimientos para atender las quejas y apelaciones académicas sobre cualquier irregularidad que ocurriera en el desarrollo de las clases, calificaciones de las evaluaciones, y cualquier otra queja relacionada a los estudios que tenga el estudiante.

OBJETIVO:

El objetivo es definir y normar el proceso de presentación y atención de quejas y apelaciones académicas de las evaluaciones del estudiante; ocurridos durante el desarrollo de clases y exámenes en los semestres académicos.

CAPITULO II

BASE LEGAL

- Ley Universitaria N°30220
- Estatuto de la Universidad Nacional del Callao 2015, aprobado por Resolución de Asamblea Estatutaria N° 02-2015-AE-UNAC
- Reglamento General de Estudios de la UNAC, aprobado por Resolución N° 185-2017CU (vigente)

CAPITULO III

APLICACIÓN Y CUMPLIMIENTO

Esta Directiva es de aplicación y cumplimiento obligatorio de los docentes y estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables durante el desarrollo de los semestres académicos.

CAPITULO IV

GENERALIDADES

- 4.1 Las evaluaciones son de carácter permanente y tienen como propósito verificar el rendimiento académico del estudiante. (Art. 78 del Reglamento de Estudios).

- 4.2 Las evaluaciones de las asignaturas son por unidades. En el silabo se indica el tipo y número de evaluaciones, los instrumentos de evaluación y el peso que tienen cada uno dentro de la unidad. La nota de la unidad constituye una nota parcial y tiene un peso establecido en el silabo. La nota final se obtiene con el promedio ponderado de las notas parciales Art. 79 Reglamento de Estudios).
- 4.3 El docente realiza la entrega de las calificaciones de los exámenes a los estudiantes vía SGA, y realiza la explicación de los resultados del mismo; y si el estudiante considera que existe error en la calificación de su evaluación, solicita su revisión el mismo día que sucedió el reclamo. El docente deberá resolver el caso en el plazo máximo de 24 horas. De persistir el reclamo o este no haya sido resuelto por el docente, el estudiante presenta su apelación por escrito a la Dirección de Escuela Profesional según formato FCC.RE.EEA.01.
- 4.4 La escala de calificación es de 00 a 20. La nota mínima aprobatoria para los estudios de pregrado es once (11). Si la nota promedio final obtenida por el estudiante presenta fracción decimal igual o mayor a 0,50 se redondea al entero inmediato superior. Las hojas o fichas de evaluación no entregadas al docente o anuladas, durante la evaluación, tendrán la nota de cero (00). (Art. 82° Reglamento Estudios).

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO

- 5.1 La Dirección de Escuela entrega el formato de quejas y apelaciones al docente para el llenado correspondiente según sea el caso (virtual o presencial); donde debe evidenciarse la queja del alumno (marcar el recuadro correspondiente a nivel de demanda: queja), el motivo, la solución de parte del docente y la conformidad del alumno.
- 5.2 Al inicio de clases, el docente informará a sus estudiantes de la presente Directiva y formato correspondiente para las quejas y apelaciones académicas.
- 5.3 La Directiva y formato, también será publicado en la página Web de la Facultad, para el uso y conocimiento de los estudiantes.
- 5.4 Para el seguimiento de cómo aplicar esta Directiva, observar el anexo, denominado "FORMATO DE QUEJAS Y/O APELACIONES ACADÉMICAS".

- 5.5 El "FORMATO DE QUEJAS Y/O APELACIONES ACADÉMICAS" contiene los siguientes detalles
- Nombre y apellido del docente
 - Fecha; Semestre académico
 - Asignatura; grupo horario; Ciclo de estudios
 - Recuadro correspondiente a nivel de demanda: queja o apelación.
 - Motivo de la queja y/o apelación académica; descripción.
 - Solución; descripción
 - Observación; cuando se requiera brindar información complementaria adicional.
 - Firmado por el docente y por el alumno (en presencial)
- 5.6 Luego de la atención satisfactoria del estudiante; el docente llena y firma el Formato de Quejas y/o Apelaciones Académicas, el cual debe remitirlo al correo electrónico de la Dirección de Escuela fcc.escuela.contabilidad@unac.edu.pe; inmediatamente después de solucionado el problema.
- 5.7 La Escuela llevará un registro de los formatos remitidos a esta Dirección en forma mensual teniendo en cuenta su trazabilidad hasta su tratamiento y/o resolución.
- 5.8 En caso de persistir el reclamo y no se haya resuelto por el docente; el estudiante presenta el formato de quejas y/o apelaciones académicas al Director de Escuela; en este caso, se marcará en el recuadro correspondiente a nivel de demanda: apelación.

DISPOSICIÓN FINAL

PRIMERA: La presente Directiva entra en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación por el Consejo de Facultad.

SEGUNDO: De suscitarse alguna queja o apelación que no corresponda ser tratada por la Dirección de Escuela, se remitirá el documento a Decanato para su derivación y/o tratamiento según corresponda; sin embargo, la Escuela cumplirá con el registro correspondiente (numeral 5.7).

TERCERO: Los casos no previstos en la presente Directiva serán resueltos en la Decanatura de la Facultad.



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
 DIRECCIÓN DE ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Código: FCC.RE.EEA.01
 Versión: 0
 Fecha: 07/02/2022

FORMATO DE QUEJAS Y APELACIONES ACADÉMICAS

NIVEL DE DEMANDA (Marcar con X)	
Queja	<input type="checkbox"/>
Apelación	<input type="checkbox"/>

APELLIDOS Y NOMBRES DEL DOCENTE: _____ CODIGO: _____
 ALUMNO: _____ CÓDIGO: _____
 ASIGNATURA: _____ FECHA: _____
 GRUPO HORARIO: _____ SEMESTRE: _____
 CICLO: _____

MOTIVO DE LA QUEJA Y/O APELACIÓN:

SOLUCIÓN: _____

OBSERVACIÓN: _____

En señal de conformidad, firmamos a los _____ días del mes de _____ de _____

 ALUMNO
 CÓDIGO: _____

 DOCENTE
 CÓDIGO: _____