



**Universidad Nacional del Callao**  
Licenciada por Resolución N° 171-2019-SUNEDU/CD

**Oficina de Secretaría General**

**“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”**

Callao, 07 de diciembre de 2022

Señor

Presente.-

Con fecha siete de diciembre de dos mil veintidós, se ha expedido la siguiente Resolución:

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 293-2022-CU.- CALLAO, 07 DE DICIEMBRE DE 2022.- EL CONSEJO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO:**

Visto el acuerdo del Consejo Universitario en su sesión ordinaria del 07 de diciembre de 2022, en relación al Oficio N° 228-2022-OGC/R/UNAC/VIRTUAL (Expediente N° 2027162) sobre la propuesta de documentos en el marco de la implementación del Sistema ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015 en seis Facultades de la Universidad Nacional del Callao.

**CONSIDERANDO:**

Que, el Art. 18 de la Constitución Política del Perú, establece que “Cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes”;

Que, conforme a lo establecido en el Art. 8 de la Ley Universitaria N° 30220, el Estado reconoce la autonomía universitaria, la misma que se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la acotada Ley y demás normativa aplicable, autonomía que se manifiesta en los regímenes: normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico;

Que, el Art. 109, numerales 109.2 y 109.15 del Estatuto de la Universidad Nacional del Callao, concordante con el Art. 59, numeral 59.2 y de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, establece que el Consejo Universitario tiene, entre otras atribuciones, aprobar el Reglamento General, reglamentos de elecciones, de revocatoria y otros reglamentos internos especiales, así como controlar su cumplimiento y resolver todos los demás asuntos que no están encomendados a otras autoridades universitarias;

Que, la Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad mediante el Oficio N° 228-2022-OGC/R/UNAC/VIRTUAL (Expediente N° 2027162) recibido el 06 de diciembre de 2022, remite la documentación trabajada en el marco de la implementación del Sistema ISO 21001:2018 e ISO 9001-2015 en seis Facultades de la Universidad Nacional del Callao, para revisión y aprobación del Consejo Universitario, según detalla;

Que, en sesión ordinaria de Consejo Universitario de fecha 07 de diciembre de 2022, en relación al Oficio N° 228-2022-OGC/R/UNAC/VIRTUAL (Expediente N° 2027162) sobre la propuesta de documentos en el marco de la implementación del Sistema ISO 21001:2018 e ISO 9001-2015 en las Facultades de Ciencias Administrativas, Ciencias Económicas, Ingeniería Eléctrica y Electrónica, Ingeniería Industrial y de Sistemas, Ingeniería Pesquera y de Alimentos e Ingeniería Química de esta Casa Superior de Estudios, los señores consejeros acordaron aprobar la siguiente documentación 1. Matriz de Comunicaciones, 2. Manual de Contexto Institucional, 3. Matriz de Objetivos del SIGCA, 4. Funciones del Representante de la Alta Dirección, 5. Competencias de los Comités del Sistema de Gestión y 6. Organigrama del Equipo Implementador;

Que, el Artículo 6 numeral 6.2 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General señala que el acto administrativo puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto;

Estando a lo glosado; al Oficio N° 228-2022-OGC/R/UNAC/VIRTUAL de la Oficina de Gestión de la Calidad recibido el 06 de diciembre de 2022; de conformidad a lo dispuesto en el numeral 6.2 del artículo 6 del Texto





**Universidad Nacional del Callao**  
Licenciada por Resolución N° 171-2019-SUNEDU/CD

**Oficina de Secretaría General**

**“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”**

Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; a la documentación sustentatoria en autos; a lo acordado por el Consejo Universitario en su sesión ordinaria del 07 de diciembre de 2022; y, en uso de las atribuciones que le confiere el Art. 109 del Estatuto de la Universidad Nacional del Callao, concordantes con los Arts. 58 y 59 de la Ley Universitaria, Ley N° 30220;

**RESUELVE:**

1° **APROBAR** los documentos en el marco de la implementación del Sistema ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015 en las Facultades de Ciencias Administrativas, Ciencias Económicas, Ingeniería Eléctrica y Electrónica, Ingeniería Industrial y de Sistemas, Ingeniería Pesquera y de Alimentos e Ingeniería Química de la Universidad Nacional del Callao, presentados por la Oficina de Gestión de la Calidad de la Universidad Nacional del Callao, los mismos que forman parte de la presente Resolución, según el siguiente detalle.

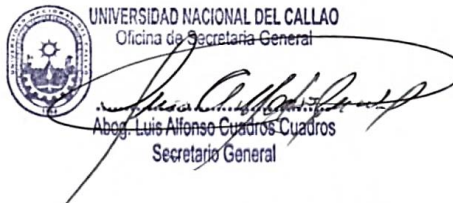
N°	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN
1	MATRIZ DE COMUNICACIONES	1
2	MANUAL DE CONTEXTO INSTITUCIONAL	1
3	MATRIZ DE OBJETIVOS DEL SIGCA	1
4	FUNCIONES DEL REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN	1
5	COMPETENCIAS DE LOS COMITÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN	1
6	ORGANIGRAMA DEL EQUIPO IMPLEMENTADOR	1

2° **TRANSCRIBIR**, la presente Resolución a los Vicerrectores, Facultades, Escuela de Posgrado, dependencias académicas y administrativas, gremios docentes, gremios no docentes, representación estudiantil, para conocimiento y fines consiguientes.


**Regístrese, comuníquese y archívese.**

Fdo. Dra. **ARCELIA OLGA ROJAS SALAZAR**.- Rectora y Presidenta del Consejo Universitario de la Universidad Nacional del Callao.- Sello de Rectorado y Presidenta del Consejo Universitario.-

Fdo. Abog. **LUIS ALFONSO CUADROS CUADROS**.- Secretario General.- Sello de Secretaría General.-  
Lo que transcribo a usted, para su conocimiento y fines consiguiente.

  
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
Oficina de Secretaría General  
Abog. Luis Alfonso Cuadros Cuadros  
Secretario General

cc. Rectora, Vicerrectores, Facultades, EPG, dependencias académicas y administrativas,  
cc. gremios docentes, gremios no docentes, R.E. y archivo.

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	OTRO DOCUMENTO:	MATRIZ DE COMUNICACIONES	
	Código: E.CAL-OD-08	Versión: 01	Fecha: 07/12/2022

## UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO




### “MATRIZ DE COMUNICACIONES”

Aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 293-2022-CU del 07 de diciembre de 2022

**CALLAO**

**2022**


	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	OTRO DOCUMENTO:	MATRIZ DE COMUNICACIONES	
	Código: E.CAL-OD-08	Versión: 01	Fecha: 07/12/2022

### CONTROL DE EMISIÓN

<b>ELABORADO POR</b>  <b>Fecha:</b> 21/10/2022	Noemi Zuta Arriola  Directora de la Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	  Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>REVISADO POR</b>  <b>Fecha:</b> 21/10/2022	Noemi Zuta Arriola  Directora de la Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	  Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>APROBADO POR</b>  <b>Fecha:</b> 07/12/2022	Arcelia Rojas Salazar  Rectora y Presidenta del Consejo Universitario	  Dra. ARCELIA ROJAS SALAZAR RECTORA

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración del Documento</li> </ul>

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	OTRO DOCUMENTO:	MATRIZ DE COMUNICACIONES		
	Código: E.CAL-OD-08	Versión: 01	Fecha: 07/12/2022	Página: 3 de 10

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la correcta comunicación y/o atención de comunicaciones ya sean internas o externas de los grupos de interés.

## 2. ALCANCE

El presente documento se empleará en todas las comunicaciones internas y externas de la Universidad Nacional del Callao.

## 3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

### 3.1. Comunicación Interna:

Comunicación recibida desde el interior la facultad.

### 3.2. Comunicación Externa:

Comunicación recibida por algún grupo de interés externo.

## 4. RESPONSABILIDADES

Son responsables de velar por el cumplimiento del presente documento:

**4.1. Docentes y administrativos:** son los responsables de cumplir lo establecido en el presente procedimiento.

## 5. DESCRIPCIÓN

### 5.1. Comunicación con los estudiantes y otras partes interesadas:

Son los canales de comunicación existentes en la Universidad Nacional del Callao, a fin de asegurar la eficacia del sistema de gestión.

## 6. DESARROLLO

### 6.1. COMUNICACIÓN INTERNA



**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 0: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

OTRO DOCUMENTO: MATRIZ DE COMUNICACIONES

Código: E.CAL-OD-08

Versión: 01

Fecha: 07/122022

Página: 4 de 10

**COMUNICACIÓN INTERNA**

Que voy a comunicar	Por qué comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicarse "Receptor"	Como lo comunica	Quien comunica "Emisor"	Registro evidencia
Objetivos estratégicos y la política de calidad, misión, visión,	Permite dar la orientación estratégica que tiene la UNAC	Cuando se actualice. A requerimiento	Estudiantes, personal docente y administrativo de la UNAC	Página Web Capacitaciones Murales	Directora de la OGC / Decanaturas	Lista de asistencia a la capacitación.
Datos de rendimiento de los alumnos, incluidos los resultados de la evaluación	Para mantener informado al estudiante sobre sus avances académicos	Semestral y/o cuando lo requiera el estudiante	Estudiantes de la UNAC	Sistema de gestión académica "SGA "	Docentes	Consolidado de notas del sistema de gestión académica
Código de ética de la función pública	Compromete al personal y a los usuarios el tener un comportamiento ético y profesional.	Anual o cuando lo necesite.	Grupos de interés pertinentes	Correos electrónicos	Alta Dirección de la UNAC / Decanaturas	Código de ética (compromiso).
Retroalimentación quejas y reclamos	Mantener informado a nuestro grupo de interés interno. Cumplimiento de los procesos y/o	Cuando se requiera	Alumnos, grupos de interés	Reuniones Libros de reclamaciones.	Responsable de aseguramiento de la calidad	Reporte de sugerencias, quejas y reclamos.



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

OTRO DOCUMENTO: MATRIZ DE COMUNICACIONES

Código: E.CAL-OD-08

Versión: 01

Fecha: 07/122022

Página: 5 de 10

	salidas					
Innovaciones y nuevas ideas	Mantener informado a nuestros grupos de interés	Cuando se requiera	Alta dirección	Página web y/o Redes sociales Reuniones	Responsable de procesos	Página web y redes sociales
Métodos, enfoques y resultado de las investigaciones	Socializar los procedimientos y resultados de las investigaciones	Anual Cuando se requiera	Alumnos, grupos de interés,	Página Web Jornadas	Responsable del proceso de Investigación	Informe final de las investigaciones
Diseño, contenido de productos y servicios educativos.	Socializar y comunicar a toda la comunidad educativa	Cuando se requiera Cuando se diseñe	Grupos de interés.	Reuniones	Director de departamento académico / Director de Escuela Profesional / Decanos	Diseño curricular
Entrega de productos y servicios educativos.	Mejorar la satisfacción de nuestros grupos de interés.	Cuando se requiera	Estudiantes	Registros y reportes	Directores de las Escuelas Profesionales	Registros
Reglamento de protección y transparencia de datos de los estudiantes	Reglamentar el tratamiento de datos de los estudiantes	Cuando se requiera.	Estudiantes / Docentes / Administrativos	Difusión por capacitación y/o página web	Directores de las Escuelas Profesionales / Decanaturas / Directora de la	Página web de la OGC Firma de Compromiso

**“La reproducción total o parcial de este documento, constituye un “DOCUMENTO NO CONTROLADO”**



**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 0: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

OTRO DOCUMENTO: MATRIZ DE COMUNICACIONES

Código: E.CAL-OD-08


Versión: 01

Fecha: 07/122022

Página: 6 de 10

					OGC	
Desempeño e Importancia del SG	Compromete al personal y a los usuarios con el SG	A requerimiento.	Alta Dirección	Reuniones, murales	Directora de la OGC	Informe del avance del Sistema de Gestión
Matriz de riesgo	Se da a conocer los posibles fallos, resaltando los puntos críticos del proceso	A requerimiento/ Cuando se actualice	Colaboradores, responsables	Capacitación Reuniones	Responsables de procesos	Matriz AMFE de proceso
Cambios del SG	Para que todo el personal este informado de los cambios en el SIGCA	A requerimiento/ Cuando se actualice	Colaboradores, responsables de proceso	Capacitación/ Reuniones/ Correo electrónico / Google Drive ISO 21001	Directora de la OGC / Responsables de procesos / Alta Dirección	Registros Matriz de gestión del cambio
Plan de Auditoría Interna	Para que todo el personal este informado de la planificación de la auditoría interna	Antes de la auditoría interna	Docentes y administrativos	Oficio a las áreas involucradas / Google Drive ISO 21001	Directora de la OGC	Oficio de comunicación a las áreas involucradas



	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	OTRO DOCUMENTO:	MATRIZ DE COMUNICACIONES		
	Código: E.CAL-OD-08	Versión: 01	Fecha: 07/122022	Página: 7 de 10

Informe de Auditoría interna	Para que todo el personal este informado de los resultados obtenidos en la auditoría interna	Después de la auditoría interna	Docentes y administrativos	Oficio a las áreas involucradas / Google Drive ISO 21001	Directora de la OGC	Oficio de comunicación a las áreas involucradas
Revisión por la Dirección	Plantear estrategias para el bien de la UNAC y sus facultades	Anual y/o cuando se requiera	Alta Dirección UNAC / Decanos	Reuniones	Directora de la OGC	Informe de revisión por la dirección
Documentos y registros	Por transparencia y a fin de realizar una gestión eficiente	A requerimiento/ cuando se actualice el documento.	Docentes y responsables	Google Drive ISO 21001	Directora de la OGC	Registros
Roles y/o responsabilidades	Para a dar a conocer las funciones de todo el personal	A inicio de la labores o requerimiento	Docentes y administrativos	Inducción, inicio de labores académicas	Director de departamento académico o su Jefe Inmediato	Registros del proceso de inducción

## 6.2. GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS

Toda comunicación externa de la facultad hacia el exterior se realiza de acuerdo con el siguiente cuadro.

COMUNICACIÓN EXTERNA						
Que voy a comunicar	Por qué voy a comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicar "receptor"	Como lo comunica	Quien comunica "Emisor"	Registro de evidencia

“La reproducción total o parcial de este documento, constituye un “DOCUMENTO NO CONTROLADO”



**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 0: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

OTRO DOCUMENTO: MATRIZ DE COMUNICACIONES

Código: E.CAL-OD-08

Versión: 01

Fecha: 07/12/2022

Página: 8 de 10

Objetivos estratégicos	Permite comunicar la orientación estratégica de la UNAC	Cuando se actualice	Grupos de Interés externos	Página Web Reuniones Anuales	Alta Dirección UNAC / Vicerrectores / Directora de la OGC / Decanos	Informe de revisiones por la dirección.
Consultas y/o solicitud, Proceso de admisión o registro.	Otorgar información a los potenciales estudiantes de la UNAC	A solicitud del postulante	Postulantes	Página web UNAC Prospecto de admisión	Dirección de Admisión	Correos Registro de visitas y/o consultas
Retroalimentación quejas y satisfacción	Para tomar en cuenta las sugerencias de las partes interesadas	Cuando se requiera	Grupos de interés externos	Reuniones anuales con los grupos de interés.	Alta Dirección de la UNAC / Decanos	Informes de las reuniones
Innovaciones y nuevas ideas	Conozcan los beneficios de la UNAC.	Cuando se requiera	Grupos de interés externo	Página Web Redes sociales Reuniones	Decanos o a quien se designe	Página Web Redes sociales
Opiniones y/o consentimiento	Mejorar el grado de satisfacción de nuestro grupo de interés	Anual Cuando se requiera	Grupos de interés pertinentes	Reuniones con las partes interesadas externas.	Decanos o a quien se designe	Registros/ Informes



**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 0: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

OTRO DOCUMENTO: MATRIZ DE COMUNICACIONES


Código: E.CAL-OD-08

Versión: 01


Fecha: 07/122022

Página: 9 de 10

Participación de eventos académicos	Dar a conocer la producción académica de la UNAC	Cuando amerite	Grupos de interés pertinentes	Redes sociales Medios de comunicación.	Vicerrectorado Académico / Decanaturas de Facultades	Informe de participación en los eventos. Galería de feria de orientación vocacional
Ferias vocacionales	Orientar sobre el programa de estudios que ofrece la UNAC	Cuando amerite	Grupos de interés pertinentes	Reuniones	Vicerrectorado Académico / Decanaturas de Facultades	Informe de participación en las ferias vocacionales
Pérdida, daño, o cuando se considere inadecuada para su uso de la propiedad del cliente o proveedor externo	Permite brindar una adecuada atención ante el daño de la propiedad del cliente o proveedor externo para evitar quejas o reclamos, e inclusive su insatisfacción	Cuando sea identificado la situación se informa al cliente o al proveedor externo.	Cliente o proveedor externo	Correo Electrónico	Decanaturas de Facultades	Correo Electrónico
Misión, visión estratégica y la política	Para comunicar la orientación estratégica de la UNAC	Cuando requiera y cuando se actualice	Grupos de interés	Redes sociales UNAC	Directora de la OGC / Decanaturas	Facebook UNAC. Reuniones anuales

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	OTRO DOCUMENTO:	MATRIZ DE COMUNICACIONES	
	Código: E.CAL-OD-08	Versión: 01	Fecha: 07/12/2022

Evaluación de desempeño de los proveedores	Retroalimentar el desempeño del proveedor para la toma de acciones para las mejoras pertinentes.	Anual	Proveedores	Mediante oficio dirigido a las oficinas correspondientes	Directora de la OGC / Decanaturas / Responsable de aseguramiento de la calidad	Oficio de comunicación de resultados a los proveedores.
--	--	-------	-------------	--	--	---

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL	
	Código: E.CAL-MN-01	Versión: 01	Fecha: 07/12/2022


## UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO



### “MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL” “Plan Estratégico ISO 21001:2018”

Aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 293-2022-CU del 07 de diciembre de  
2022

**CALLAO**  
**2022**


	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL	
	Código: E.CAL-MN-01	Versión: 01	Fecha: 07/12/2022

### CONTROL DE EMISIÓN

<b>ELABORADO POR</b>  <b>Fecha:</b> 21/10/2022	Noemi Zuta Arriola  Directora de la Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	  Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>REVISADO POR</b>  <b>Fecha:</b> 21/10/2022	Noemi Zuta Arriola  Directora de la Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	  Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>APROBADO POR</b>  <b>Fecha:</b> 07/12/2022	Arcelia Rojas Salazar  Rectora y Presidenta del Consejo Universitario	  Dra. ARCELIA ROJAS SALAZAR RECTORA

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración del Documento</li> </ul>

	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL	
	Código: E.CAL-MN-01	Versión: 01	Fecha: 07/12/2022

## 1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

### 1.1. Presentación

La Universidad Nacional del Callao (UNAC) desde su funcionamiento en 1966 es una comunidad académica orientada a contribuir efectivamente al desarrollo integral y sostenible de la sociedad regional, nacional y mundial, que brinda una formación humanista, científica y tecnológica con una clara conciencia de nuestro país como realidad multicultural. Adopta el concepto de educación como derecho fundamental y servicio público esencial. Integrada por docentes, estudiantes y graduados.

La UNAC se encuentra en continua evolución para adaptarse a la realidad social y a las exigencias de la nueva sociedad del conocimiento.


La UNAC determina los factores internos y externos que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica y que, por ende, pueden afectar a su capacidad para lograr los resultados enmarcados dentro del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

### 1.2. Misión

"Formar profesionales, generando y promoviendo la investigación científica, tecnológica y humanística, en los estudiantes universitarios con calidad, competitividad y responsabilidad social para el desarrollo sostenible del país".

### 1.3. Visión

"Ser una universidad acreditada y con liderazgo a nivel nacional e internacional, con docentes altamente competitivos calificados y con infraestructura moderna, que se desarrolla en alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas".

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL	
	Código: E.CAL-MN-01	Versión: 01	Fecha: 07/12/2022

#### 1.4. Principios Institucionales


Los principios institucionales son los pilares fundamentales que enmarcan y orientan el desarrollo de todo el accionar académico universitario, garantizando que la formación de nuestros estudiantes sea humano y ético. Dichos principios son:

- Respeto
- Probidad
- Eficiencia
- Idoneidad
- Veracidad
- Lealtad y Obediencia
- Justicia y Equidad
- Disciplina
- Comunicación
- Innovación
- Responsabilidad
- Altruismo
- Empatía y Tolerancia
- Perseverancia

#### 1.5. Abreviaturas:


- 1.5.1. **FIQ:** Facultad de Ingeniería Química.
- 1.5.2. **FCA:** Facultad de Ciencias Administrativas.
- 1.5.3. **FCE:** Facultad de Ciencias Económicas.
- 1.5.4. **FIPA:** Facultad de Ingeniería Pesquera y de Alimentos.
- 1.5.5. **FIEE:** Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica
- 1.5.6. **FIIS:** Facultad de Ingeniería Industrial y Sistemas.
- 1.5.7. **UNAC:** Universidad Nacional del Callao




	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL	
	Código: E.CAL-MN-01	Versión: 01	Fecha: 07/12/2022

## 1.6. ANÁLISIS DEL CONTEXTO EXTERNO – PESTEC

<b>P</b>	<b>POLÍTICOS Y LEGAL</b>
	1) Política Nacional de Calidad del país expresada en los Art. 1, 5 y 6 de la Ley Universitaria N° 30220.
	2) Decreto Legislativo N° 1496 Decreto legislativo que establece disposiciones en materia de educación superior universitaria en el marco del estado de emergencia sanitaria a nivel nacional
	3) Decreto Supremo N° 184-2020-PCM. Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de las personas a consecuencia de la COVID-19 y establece las medidas que debe seguir la ciudadanía en la nueva convivencia social
	4) Resolución de Presidencia del Consejo Directivo AD HOC N° 279-2017-SINEACE/CDAH-P Oficializan Acuerdo que aprobó el documento técnico normativo denominado “Modelo de Acreditación institucional para Universidades”
	5) Resolución de Presidencia N° 022-2016-SINEACE-CDAH-P aprueba el Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria
	6) Decreto Supremo N.º 016-2015-MINEDU: Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria.
	7) Resolución 091-2021-Sunedu-CD prueban el Modelo de Renovación de Licencia Institucional y modifican la Resolución del Consejo Directivo N° 008-2017-SUNEDU/CD que aprobó las “Medidas de simplificación administrativa para el licenciamiento institucional” y el “Reglamento del procedimiento de licenciamiento institucional”
	8) Ley 28044 Ley General de Educación.
	9) Ley N° 28740 Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa
	10) Decreto Supremo N° 012-2020-MINEDU. Política Nacional De Educación Superior y Técnico-Productiva
11) Resolución Viceministerial N° 076-2022 MINIEDU. Disponen que las universidades públicas y privadas, así como las escuelas de posgrado, retornan a la prestación del servicio educativa.	
<b>E</b>	<b>ECONÓMICOS</b>
	1) El sistema económico en la actualidad se encuentra inestable (Fuente: <a href="https://lacamara.pe/economia-peruana-no-creceria-lo-suficiente-el-2022/">https://lacamara.pe/economia-peruana-no-creceria-lo-suficiente-el-2022/</a> )
	2) Recesión económica temporal en el país ante la pandemia COVID-19 (MEF <a href="https://bit.ly/3nyunj5">https://bit.ly/3nyunj5</a> , Informe de Actualización de Proyecciones macroeconómicas 2021-2024 Páginas 72-75)


	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL	
	Código: E.CAL-MN-01	Versión: 01	Fecha: 07/12/2022

	3) El impacto de la pandemia ocasionó un retroceso en la pobreza hasta niveles del 2013. (IPE <a href="https://bit.ly/3CDyvCC">https://bit.ly/3CDyvCC</a> )
<b>S</b>	<b>SOCIOCULTURALES</b>
	1) Cambio positivo respecto a la percepción de la calidad de servicio
	2) Aumento en el uso de las redes sociales
	3) Nuevos grupos generacionales (Millennials y Nativos Digitales)
	4) Los profesionales universitarios son socialmente más productivos
	5) Mejores oportunidades de inserción laboral para egresados universitarios
	6) Proceso de vacunación para evitar el contagio el virus SARS-CoV-2
<b>T</b>	<b>TECNOLÓGICOS</b>
	1) Tendencia al mayor uso de plataformas virtuales para la enseñanza – aprendizaje de forma sincrónica y asincrónica.
	2) Tendencia al mayor uso del internet como fuente de información para la investigación.
	3) Tendencias educativas para un mayor uso de recursos de aprendizajes virtuales.
<b>E</b>	<b>ECOLÓGICOS</b>
	1) Deficiente gestión de manejo de residuos por parte de las autoridades o cultura de reciclaje en la región.
	2) Requerimientos de políticas ambientales por parte del MINEDU (Política Nacional de Educación Ambiental (PNEA), aprobada mediante D.S. 017-2012-ED).
<b>C</b>	<b>COMPETENCIA</b>
	1) La UNAC es la única universidad pública en la región Callao.
	2) Presencia de otras universidades privadas que ofrecen programas de estudios similares se encuentran licenciadas. (SUNEDU <a href="https://www.sunedu.gob.pe/lista-de-universidades-licenciadas/">https://www.sunedu.gob.pe/lista-de-universidades-licenciadas/</a> )
	3) Presencia de institutos de educación superior como SENATI


	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL	
	Código: E.CAL-MN-01	Versión: 01	Fecha: 07/12/2022

### 1.7. ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO – AMOFHIT

<b>A</b>	<b>ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA</b>
	1) La UNAC cuenta con la Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad, para lograr la certificación ISO 21001 y posterior el logro de la Acreditación.
	2) Compromiso de cambio por parte de la Dirección
	3) Capacidad de comunicación de la Dirección para toma de decisiones
	4) Adopción de la Directiva de Aplicación de Trabajo Remoto de la UNAC.
5) Cambio de autoridades de la UNAC	
<b>M</b>	<b>MARKETING Y VENTAS</b>
	1) Redes Sociales utilizadas por la Universidad son Facebook, twitter, página web.
	2) Cuentan con un centro de idiomas y centro pre universitario.
	3) La Facultad de Ciencias de la Salud se encuentra certificada en la Norma ISO 21001:2018, el cual genera un impacto positivo en la UNAC. Siendo la primera Facultad en lograr este reconocimiento.
4) Deficiente Desarrollo de ferias vocacionales para la captación de estudiantes.	
<b>O</b>	<b>OPERACIÓN Y LOGÍSTICA</b>
	1) Malla curricular y oferta académica acorde a la demanda laboral y el entorno.
	2) La mayor parte de los programas de estudios cuentan con laboratorios propios
	3) El formato de los sílabos de las asignaturas para la modalidad virtual se encuentra estandarizado, sin embargo, no todos los cursos han adoptado este formato.
	4) Uso de plataformas virtuales para la enseñanza – aprendizaje no presencial (Meet).
	5) El IPER, los protocolos de bioseguridad y planes de seguridad no se están implementando adecuadamente en la UNAC.
	6) Personal interno para el mantenimiento de la infraestructura y soporte técnico en software y hardware.
7) La FCA cuenta con ascensor para las personas con discapacidad.	


	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL	
	Código: E.CAL-MN-01	Versión: 01	Fecha: 07/12/2022

	8) La UNAC cuenta con biblioteca virtual y física disponible a la comunidad universitaria.
	9) La FIEE cuenta con laboratorios informáticos modernos.
	10) La FIQ cuenta 02 pabellones de laboratorios propios de ingeniería química básica y especializada.
<b>F</b>	<b>FINANZAS Y CONTABILIDAD</b>
	1) No se cuenta con ratios financieros.
	2) No se cuenta con la generación de recursos propios de los centros de producción.
<b>H</b>	<b>RECURSOS HUMANOS</b>
	1) Profesionales de la especialidad con grado de magister y doctor.
	2) Uso y manejo de las plataformas virtuales por los docentes para la enseñanza aprendizaje.
<b>I</b>	3) .Existe un clima laboral con tendencia a mejorar
	<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DE COMUNICACIONES</b>
	1) La administración de la página web cuenta con un responsable definido de la Universidad.
	2) No todas las Facultades cuenta con redes sociales oficiales, ni responsable definido.
<b>T</b>	3) Se cuenta con correos electrónicos institucionales para las comunicaciones respectivas.
	4) Tendencia de mejora del uso del sistema de información virtual como el DRIVE para la gestión ISO 21001.
	<b>TECNOLOGÍA, INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO</b>
	1) Se cuenta con Biblioteca especializada en las Facultades de la UNAC.
<b>T</b>	2) La Facultades de la UNAC cuenta con algunos docentes RENACYT.
	3) Se tiene implementado el SGA (Moodle) para la gestión académica.
	4) Investigaciones realizadas no publicadas en revistas indexadas.

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL	
	Código: E.CAL-MN-01	Versión: 01	Fecha: 07/12/2022

### 1.8. Análisis FODA


FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F1: Alta gama de docentes con grado de magister y doctorado.</p> <p>F2: Docentes adscritos a CONCYTEC.</p> <p>F3: Docentes capacitados con Tics.</p> <p>F4: Promueve los talleres, cursos, sesiones de capacitación.</p> <p>F5: Cuenta con infraestructura propia e inmobiliario.</p> <p>F6: Implementación de Plataformas Virtuales para el dictado de las clases.</p> <p>F7: Mantenimiento e <i>incremento</i> de convenios estratégicos con instituciones.</p> <p>F8: Rediseño de los programas de estudio ofertados.</p> <p>F9: Universidad pública única en la región Callao.</p> <p>F10: La universidad cuenta con campus universitario y condiciones a ser mejoradas.</p> <p>F11: La Universidad se encuentra licenciada por SUNEDU.</p> <p>F12: La UNAC tiene plataforma MOODLE (SGA) y biblioteca virtual.</p>	<p>D1: Escasa implementación de laboratorios virtuales (simuladores).</p> <p>D2: Investigaciones realizadas no publicadas en revistas indexadas.</p> <p>D3: Débil articulación entre la investigación, Proyección Social y la sociedad.</p> <p>D4: Administración burocrática deficiente</p> <p>D5: Poco presupuesto para la implementación de equipos nuevos.</p> <p>D6: Deficientes estrategias de marketing en las Facultades.</p> <p>D7: Tendencia de mejora del uso del sistema de información virtual como el DRIVE para la gestión ISO 21001.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>O1: Exigencia de la acreditación universitaria.</p> <p>O2: Actualización de tecnologías emergentes y educativas</p> <p>O3: Desarrollo e innovación</p> <p>O4: Incremento en la demanda de servicios educativos.</p> <p>O5: Lineamientos políticos para la adecuación a la educación no presencial.</p>	<p>A1: Inflexibilidad permanente para aceptar los cambios que se propongan.</p> <p>A2: Cambios en la gestión política a nivel de la Universidad y nacional.</p> <p>A3: Desconocimiento de la población estudiantil del nivel secundario, del potencial de las carreras profesionales ofertadas por la UNAC.</p>

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL	
	Código: E.CAL-MN-01	Versión: 01	Fecha: 07/12/2022

<p>O6: La reactivación de sectores productivos y creación de nuevas líneas de negocios.</p> <p>O7: Integración con los grupos de interés.</p>	<p>A4: Poco interés de los decisores políticos en el desarrollo de la educación superior.</p> <p>A5: Alto costo de los paquetes tecnológicos.</p> <p>A6: Existencia de universidades particulares con la carrera profesional ofertadas por la UNAC.</p> <p>A7: Extensión del estado de emergencia en el país por la pandemia COVID-19.</p>
---	--

### 1.9. Análisis FODA Cruzado

	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>FORTALEZAS</b>	<p>Desarrollar actividades de fortalecimiento académico como cursos, sesiones de capacitación y/o semilleros en materia de calidad e investigación para que se mantenga actualizada el grupo de interés interno y generar estrategias innovadoras para mejorar la demanda educativa hacia la facultad.</p> <p><b>(F1, F2, F4, O1, O5, O12)</b></p>	<p>Realizar periódicamente ferias científicas o de investigación en los cuales se den a conocer los proyectos trabajados a lo largo de todo el año por las Facultades de la UNAC a los grupos de interés externo, con la finalidad de buscar financiamiento de proyectos.</p> <p><b>(F1, F2, F4, F5, F7, A4, A8)</b></p>
	<p>Implementar un espacio virtual de la Oficina de Gestión de la Calidad de la UNAC con la finalidad de generar un canal de comunicación con los grupos de interés, así como la socialización de información del sistema de gestión.</p> <p><b>(F5, F11, O1, O7, O12)</b></p>	--
	<p>Establecer convenios de trabajo integrado con otras instituciones para el desarrollo de investigación, proyectos de responsabilidad social o ejecución de cursos de formación continua.</p> <p><b>(F1, F2, F7, F11, F14, O5, O10).</b></p>	--

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL	
	Código: E.CAL-MN-01	Versión: 01	Fecha: 07/12/2022


	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>DEBILIDADES</b>	Implementar un sistema de gestión de la calidad y lograr su certificación con la finalidad de mejorar continuamente los servicios acordes a las necesidades y expectativas de los grupos de interés <b>(D3, D5, O1, O2, O6, O7, O12)</b>	Desarrollar estrategias de marketing para la difusión del potencial de las carreras ofertadas en la UNAC y poder aumentar la captación de nuevos estudiantes.  <b>(D6, A3)</b>
	Adquirir nuevas herramientas virtuales (simuladores / software) para la mejora de la enseñanza – aprendizaje (prácticas) <b>(D1, O2, O5)</b>	--

### 1.10. Objetivos estratégicos (a 3 años)

- ✓ **OBJETIVO ESTRATÉGICO N°1:** Mejorar la calidad de la formación profesional de estudiantes universitarios.
- ✓ **OBJETIVO ESTRATÉGICO N°2:** Fortalecer la investigación formativa, científica, humanística e innovación en la comunidad universitaria.
- ✓ **OBJETIVO ESTRATÉGICO N°3:** Fortalecer las actividades de extensión cultural y de responsabilidad social para la comunidad universitaria.
- ✓ **OBJETIVO ESTRATÉGICO N° 4:** Fortalecer la gestión institucional.
- ✓ **OBJETIVO ESTRATÉGICO N° 5:** Implementar la gestión del riesgo de desastres.

La UNAC realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre el contexto externo e interno con una frecuencia anual y/o cuando amerite. Las acciones a tomar se evidencian en la “Matriz de Contexto de la Organización”

## 2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL	
	Código: E.CAL-MN-01	Versión: 01	Fecha: 07/12/2022

## 2.1. Determinación de las partes interesadas pertinentes


Para determinar las partes interesadas pertinentes se evalúa de qué manera influyen cada uno de los criterios con las partes interesadas de la siguiente manera:

TABLA DE CRITERIOS	
Criterio	Pesos: Poco-Medio-Alto
C1: Satisfacción al Estudiante	1-2-3
C2: Conformidad de servicios educativos	1-2-3
C3: Control de Operaciones y procesos misionales	1-2-3

### Criterios:

- Satisfacción al Estudiante
  - ¿De qué manera influye la parte interesada en la Satisfacción de los estudiantes?
  - ¿De qué manera influye la Satisfacción de los estudiantes en las partes interesadas?
- Conformidad de servicios educativos.
  - ¿De qué manera influye la parte interesada en la Conformidad de servicios?
  - ¿De qué manera influye la Mejora Continua con las partes interesadas?
- Control de operaciones y procesos misionales
  - ¿De qué manera influye la parte interesada en el Control de Operaciones y Procesos?
  - ¿De qué manera influye el Control de Operaciones y los procesos en las partes interesadas?




	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL		
	Código: E.CAL-MN-01	Versión: 01	Fecha: 07/12/2022	Página: 13 de 18

Después de una reunión con la Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad y responsables del proceso de Aseguramiento de la Calidad de las Facultades de la UNAC se concluye que las partes interesadas pertinentes son los siguientes:

N°	Grupos de Interés	Criterios			Total
		C1	C2	C3	C1+C2+C3
<b>INTERNOS</b>					
1	Alta Dirección de la Facultad y la UNAC	3	3	3	9
2	Docentes	3	3	3	9
3	Estudiantes	3	3	2	8
4	Personal Administrativo	3	2	2	7
<b>EXTERNOS</b>					
5	Egresados y Graduados	3	3	1	7
6	Colegios Profesionales	3	2	2	7
7	SUNEDU / MINEDU / SINEACE	3	3	3	9
8	INDECOPI	2	2	1	5
9	Empresas privadas (Empleadores)	3	3	2	8
10	Instituciones públicas y municipalidades	3	3	1	7
11	Otras instituciones educativas en convenio	3	2	2	7
12	Proveedores	2	2	2	6
13	Comunidad de la Región Callao	2	2	1	5

Después de la evaluación de cada parte interesada se concluye que las partes interesadas **PERTINENTES (los que tiene un puntaje mayor o igual a 7)** son los siguientes:


<b>Grupos de Interés Pertinentes</b>
<b>Internos</b>
Alta Dirección de la Facultad y la UNAC

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL	
	Código: E.CAL-MN-01	Versión: 01	Fecha: 07/12/2022


Docentes
Estudiantes
Personal Administrativo
<b>Externos</b>
SUNEDU / MINEDU / SINEACE
Empresas privadas (Empleadores)
Egresados y Graduados
Colegios Profesionales
Instituciones públicas y municipalidades
Otras instituciones educativas en convenio

El Comité responsable de los Grupos de interés maneja un Registro de Contactos de Grupos de Interés, donde se detalla información necesaria para mantener la comunicación pertinente para el desarrollo de actividades

La evaluación de los requisitos de los grupos de interés pertinentes se realiza periódicamente **1 vez al año**:

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL	
	Código: E.CAL-MN-01	Versión: 01	Fecha: 07/12/2022

<b>REQUISITOS DE LAS GRUPOS DE INTERÉS</b>	
<b>INTERNOS</b>	
<b>ALTA DIRECCIÓN DE LA FACULTAD Y UNAC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Garantizar una formación profesional de calidad de acuerdo con el Estatuto y la Ley Universitaria N° 30220</li> </ul>
<b>DOCENTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Trabajar con recursos óptimos e infraestructura idónea (física y tecnológica).</li> <li>b) Capacitaciones constantes (mejora de competencias).</li> <li>c) Implementación de condiciones de bioseguridad para evitar contagios por infecciones virales.</li> </ul>
<b>ESTUDIANTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Recibir un servicio educativo de calidad (presencial y/o remota) por parte de los docentes, con el cumplimiento adecuado de los sílabos de acuerdo al programa de estudios.</li> <li>b) Infraestructura y equipamiento adecuado para el logro de competencias.</li> <li>c) Desarrollo de actividades de responsabilidad social e investigación.</li> <li>d) Implementación de condiciones de bioseguridad para evitar contagios por infecciones virales.</li> </ul>
<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Trabajar con recursos óptimos e infraestructura idónea (física y tecnológica).</li> <li>b) Capacitaciones constantes (mejora de competencias).</li> <li>c) Implementación de condiciones de bioseguridad para evitar contagios por infecciones virales</li> </ul>
<b>EXTERNOS</b>	

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL	
	Código: E.CAL-MN-01	Versión: 01	Fecha: 07/12/2022


<b>SUNEDU/MINEDU/SINEACE</b>	a) Hacer cumplir las normas según la Ley, garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad de la educación superior.
<b>EMPRESAS PRIVADAS (EMPLEADORES)</b>	a) Captar profesionales competentes en el área de conocimiento.
<b>EGRESADOS Y GRADUADOS</b>	a) Desarrollo de cursos de formación continua para mejorar sus competencias y habilidad de empleabilidad.
<b>COLEGIOS PROFESIONALES</b>	a) Captar profesionales competentes que puedan aportar a la sociedad, así como fomentar el desarrollo de la investigación e innovación en conjunto con la universidad.
<b>INSTITUCIONES PÚBLICAS Y MUNICIPALIDADES</b>	a) Captar profesionales competentes en el área de conocimiento.
<b>OTRAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS O DE SALUD EN CONVENIO</b>	a) Entrenar profesionales con los fundamentos sólidos para el Desarrollo de las practicas pre-profesionales

El seguimiento y revisión del cumplimiento de los requisitos de nuestras partes interesadas pertinentes se realizará a través de la “Matriz de Requisitos de las Partes Interesadas” la cual se actualizará de forma anual.

### 3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE

La Universidad Nacional del Callao, determina los límites y la aplicabilidad del sistema integrado de gestión de la calidad (SIGCA) para establecer su alcance se ha tomado en consideración:

- a) Las cuestiones externas e internas.
- b) Los requisitos de las partes interesadas pertinentes.
- c) Los productos y servicios de la organización.

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL	
	Código: E.CAL-MN-01	Versión: 01	Fecha: 07/12/2022

En ese sentido, el Alcance del Sistema de Gestión de la Organización Educativa ha sido desarrollado bajo los requisitos de las normas ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015 el cual comprende:

- **Facultad de Ciencias Administrativas:**
  - Escuela Profesional de Administración
- **Facultad de Ciencias Económicas**
  - Escuela Profesional de Economía.
- **Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica**
  - Escuela Profesional de Ingeniería Eléctrica.
  - Escuela Profesional de Ingeniería Electrónica.
- **Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas**
  - Escuela Profesional de Ingeniería Industrial.
  - Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas.
- **Facultad de Ingeniería Pesquera y de Alimentos**
  - Escuela Profesional de Ingeniería Pesquera.
  - Escuela Profesional de Ingeniería de Alimentos.
- **Facultad de Ingeniería Química.**
  - Escuela Profesional de Ingeniería Química.

Las cuales se desarrollan en la Av. Juan Pablo II 306, Bellavista – Callao.

#### **4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SIGCA)**

La Universidad Nacional del Callao, establece, implementa y mejora continuamente su Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGCA), incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La Universidad Nacional del Callao determina los procesos necesarios para el Sistema de Gestión para organizaciones educativas y su aplicación a través de la organización.

Para ello, establece el siguiente MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL.



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

MANUAL:

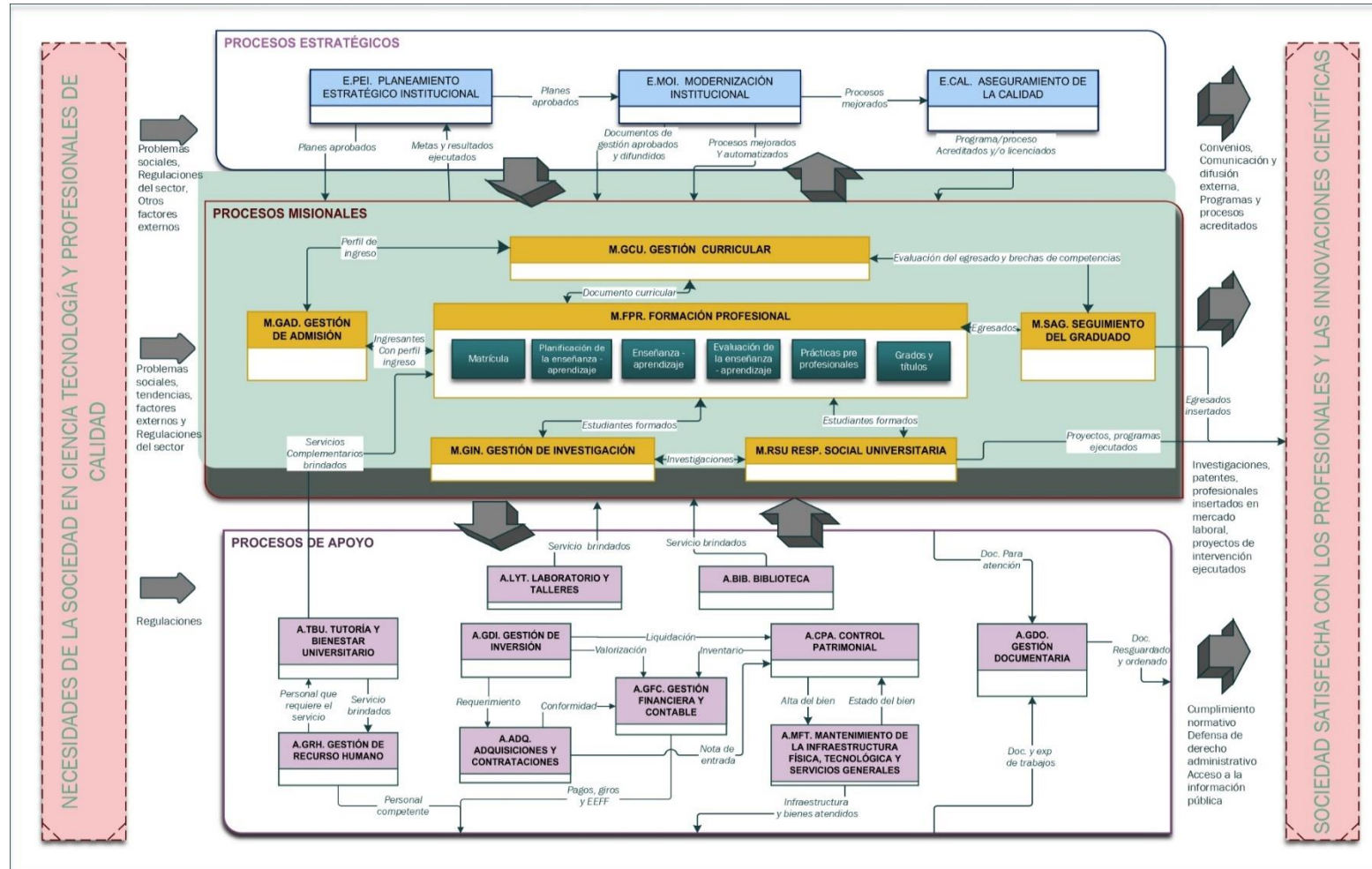
MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL

Código: E.CAL-MN-01

Versión: 01

Fecha: 07/12/2022

Página: 18 de 18



“La reproducción total o parcial de este documento, constituye un “DOCUMENTO NO CONTROLADO”

# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO




## “MATRIZ DE OBJETIVOS DEL SIGCA”

Aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 293-2022-CU del 07 de diciembre de 2022

CALLAO

2022

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	OTROS DOCUMENTOS:	MATRIZ DE OBJETIVOS DEL SIGCA	
	Código: E.CAL-OD-11	Versión: 01	Fecha: 07/12/2022


### CONTROL DE EMISIÓN

<b>ELABORADO POR</b>  Fecha: <b>21/10/2022</b>	Noemi Zuta Arriola  Directora de la Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	  Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>REVISADO POR</b>  Fecha: <b>21/10/2022</b>	Noemi Zuta Arriola  Directora de la Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	  Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>APROBADO POR</b>  Fecha: <b>07/12/2022</b>	Arcelia Rojas Salazar  Rectora y Presidenta del Consejo Universitario	  Dra. ARCELIA ROJAS SALAZAR RECTORA

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración del Documento</li> </ul>



	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	OTROS DOCUMENTOS:	MATRIZ DE OBJETIVOS DEL SIGCA	
	Código: E.CAL-OD-11	Versión: 01	Fecha: 07/12/2022

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO N° 1</b>	<b>Mejorar la calidad de la formación profesional de estudiantes universitarios</b>
	<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO N° 2</b>	<b>Fortalecer la investigación formativa, científica, humanística e innovación en la comunidad universitaria</b>
	<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO N° 3</b>	<b>Fortalecer las actividades de extensión cultural y de proyección social para la comunidad universitaria.</b>
	<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO N° 4</b>	<b>Fortalecer la gestión institucional</b>
	<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO N° 5</b>	<b>Implementar la gestión del riesgo en desastres.</b>

OE	Objetivos SGOE	Acciones	Procesos	Indicadores	Fórmula	Meta	Frecuencia	Responsable	Recursos	Fuente de Verificación
OE 04	Planificar, organizar, dirigir y asegurar los procesos estratégicos, misionales y de apoyo para la obtención de la calidad educativa, mediante el cumplimiento de metas de la universidad.	Cumplir con las actividades programadas	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	% de efectividad de la gestión institucional de soporte del pliego de la facultad	$(N^{\circ} \text{ de actividades desarrolladas} / N^{\circ} \text{ total de actividades planificadas}) \times 100$	$\geq 80\%$	Mensual	Comisión de Planeamiento estratégico institucional	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso Planeamiento Estratégico Institucional
OE 04	Planificar, organizar, dirigir y asegurar los procesos estratégicos, misionales y de apoyo para la obtención de la calidad educativa, mediante el cumplimiento de metas de la facultad	Cumplir con las sesiones programadas	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	% de cumplimiento de los consejos de facultad	$(N^{\circ} \text{ de sesiones de consejo de facultad realizadas} / N^{\circ} \text{ total de sesiones previstas}) \times 100$	$\geq 100\%$	Mensual	Comisión de Planeamiento estratégico institucional	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso Planeamiento Estratégico Institucional
OE 01	Planificar, gestionar la documentación económica de la Facultad, así como el de garantizar la provisión de los bienes y servicios necesarios para la operación de la UNAC	Atención de necesidades	MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL	% de convenios vigentes ejecutados	$(N^{\circ} \text{ de convenios de cooperación vigentes y ejecutados en el año} / \text{Total de convenios de cooperación suscritos y vigentes en el año}) \times 100$	$\geq 70\%$	Anual	Comisión de Modernización	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso Modernización Institucional

“La reproducción total o parcial de este documento, constituye un “DOCUMENTO NO CONTROLADO”



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

OTROS DOCUMENTOS: MATRIZ DE OBJETIVOS DEL SIGCA

Código: E.CAL-OD-11

Versión: 01

Fecha: 07/12/2022

Página: 4 de 9

OE 04	Planificar, gestionar la documentación económica de la Facultad, así como el de garantizar la provisión de los bienes y servicios necesarios para la operación de la UNAC	Atención de necesidades	MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL	% de requerimientos atendidos	(N° de servicios o productos atendidos) / N° de servicios o requerimientos totales) x100	≥ 60%	Trimestral	Comisión de Modernización	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso Modernización Institucional
OE 01	Minimizar la cantidad de reclamos con respecto al servicio educativo brindado.	Realizar la encuesta de satisfacción	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Número de reclamos	Cantidad de reclamos	≤ 2	Mensual	Comisión de aseguramiento de la calidad	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso de Aseguramiento de la Calidad.
OE 01	Medir y mejorar la satisfacción de los estudiantes.	Realizar la encuesta de satisfacción	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	% de satisfacción de los estudiantes	(Suma de Promedios de Satisfacción de los estudiantes / Total de estudiantes Encuestados) x100	≥ 50%	Semestral	Comisión de aseguramiento de la calidad	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso de Aseguramiento de la Calidad
OE 04	Medir y mejorar la satisfacción de los docentes	Realizar la encuesta de satisfacción	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	% de satisfacción de los docentes	(Suma de Promedios de Satisfacción de los docentes / Total de docentes Encuestados) x100	≥ 50%	Semestral	Comisión de aseguramiento de la calidad	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso de Aseguramiento de la Calidad
OE 04	Medir y mejorar la satisfacción del personal administrativo	Realizar la encuesta de satisfacción	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	% de satisfacción de los administrativos	(Suma de Promedios de Satisfacción de los administrativos / Total de administrativos Encuestados) x100	≥ 50%	Semestral	Comisión de aseguramiento de la calidad	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso de Aseguramiento de la Calidad
OE 04	Medir y mejorar la satisfacción de los grupos de interés externos.	Realizar la encuesta de satisfacción	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	% de satisfacción de los grupos de interés externos	(Suma de Promedios de Satisfacción de los grupos de interés externos / Total de grupos de interés externos Encuestados) x100	≥ 50%	Semestral	Comisión de aseguramiento de la calidad	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso de Aseguramiento de la Calidad
OE 01	Verificar la cantidad de postulantes que se interesan en la carrera	Solicitar y revisar la cantidad de postulantes a las carreras profesionales	GESTIÓN DE ADMISIÓN	Cantidad de postulantes	Cantidad de postulantes	≥ Según facultad	Posterior al proceso de admisión	Comisión de gestión de admisión	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso de Gestión de Admisión
OE 01	Diseñar y asegurar que el Plan curricular que responda a las necesidades y expectativas de la sociedad, en coherencia con los objetivos institucionales de la Universidad	Realizar revisiones del plan de estudios	GESTIÓN CURRICULAR	Revisiones del plan de estudios	N° de revisiones del plan de estudios	=1	Anual	Comisión de gestión curricular	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso de Gestión Curricular



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

OTROS DOCUMENTOS: MATRIZ DE OBJETIVOS DEL SIGCA

Código: E.CAL-OD-11

Versión: 01

Fecha: 07/12/2022

Página: 5 de 9

OE 04	Planificar y organizar el proceso de matrícula con el fin de relacionar al estudiante con el programa académico en un periodo lectivo semestral cumpliendo las directivas y lineamientos establecidos por la Dirección de escuela.	Ejecutar actividades de matrícula	MATRÍCULA	% de Estudiantes ingresantes matriculados	$(N^{\circ} \text{ estudiantes ingresantes matriculados por semestre}) / (N^{\circ} \text{ de estudiantes ingresantes por semestre}) \times 100$	$\geq 70\%$	Semestral	Comisión de matrícula	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso de Matrícula
OE 04	Planificar y organizar el proceso de matrícula con el fin de relacionar al estudiante con el programa académico en un periodo lectivo semestral cumpliendo las directivas y lineamientos establecidos por la Dirección de escuela.	Ejecutar actividades de matrícula	MATRÍCULA	% de Estudiantes regulares matriculados	$(\text{Número de estudiantes regulares matriculados por semestre}) / (\text{Número de estudiantes regulares}) \times 100$	$\geq 80\%$	Semestral	Comisión de matrícula	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso de Matrícula
OE 04	Planificar y organizar el proceso de matrícula con el fin de relacionar al estudiante con el programa académico en un periodo lectivo semestral cumpliendo las directivas y lineamientos establecidos por la Dirección de escuela.	Ejecutar actividades de matrícula	MATRÍCULA	% de exceso de estudiantes por aula	$(\text{Número de aulas con más de 50 alumnos matriculados}) / (N^{\circ} \text{ total de aulas-secciones implementadas}) \times 100$	$\leq 20\%$	Semestral	Comisión de matrícula	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso de Matrícula
OE 04	Planificar y organizar el proceso de matrícula con el fin de relacionar al estudiante con el programa académico en un periodo lectivo semestral cumpliendo las directivas y lineamientos establecidos por la Dirección de escuela.	Ejecutar actividades de matrícula	MATRÍCULA	% de Exceso de estudiantes por ambiente de laboratorio (*)	$(\text{Número de laboratorios con más de 16 alumnos matriculados}) / (N^{\circ} \text{ total de laboratorios implementados}) \times 100$	$\leq 20\%$	Semestral	Comisión de matrícula	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso de Matrícula
OE 01	Medir y mejorar el desempeño de la plana docente que forman parte de la enseñanza – aprendizaje brindada por la Facultad.	Realizar evaluaciones a los docentes	PLANIFICACIÓN E-A	Evaluación del desempeño docente	$N^{\circ} \text{ de docentes aprobados} / \text{Total de docentes evaluados}$	$\geq 90\%$	Semestral	Comisión de Planificación E-A	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso de Planificación E-A
OE 04	Ejecutar las actividades académicas garantizando el desarrollo de las funciones de docencia, investigación y responsabilidad social universitaria de los programas académicos con la finalidad de que los estudiantes logren las competencias declaradas en el plan de estudios.	Realizar seguimiento al desarrollo de clases	ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	% de Ejecución de las sesiones de clases	$(N^{\circ} \text{ de sesiones de clase desarrolladas en el ciclo académico} / N^{\circ} \text{ de sesiones de clase planificadas}) \times 100$	$\geq 95\%$	Semestral	Comisión de enseñanza - aprendizaje	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso de Enseñanza y Aprendizaje
OE 01	Evaluar el nivel de logro de las habilidades, capacidades y competencias prevista en el perfil de egreso con fines de verificación de los aprendizajes y promoción de los estudiantes de las escuelas profesionales de las Facultades de la UNAC.	Evaluar el nivel del estudiante	EVALUACIÓN E-A	% de estudiantes con promedio ponderado igual o mayor a 13	$(N^{\circ} \text{ de estudiantes con promedio ponderado igual o mayor a } 13 / \text{total de estudiantes matriculados en el semestre}) \times 100$	$\geq 30\%$	Semestral	Comisión de evaluación E-A	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso de Evaluación E-A



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

OTROS DOCUMENTOS: MATRIZ DE OBJETIVOS DEL SIGCA

Código: E.CAL-OD-11

Versión: 01

Fecha: 07/12/2022

Página: 6 de 9

OE 01	Asegurar la aplicación de conocimientos adquiridos en el campo laboral. Con el fin de contribuir a la formación profesional del estudiante de pre grado de la facultad, acorde con la reglamentación sobre el seguimiento de prácticas pre profesionales.	Revisar los informes de prácticas pre profesionales	PRACTICAS PRE PROFESIONALES	Porcentaje de estudiantes que culminaron la práctica pre profesionales	(N° de constancias validadas o informes aprobados) / (Total de constancias o informes presentados por los practicantes) x100	≥70%	Semestral	Comisión de prácticas pre-profesionales	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de desempeño del proceso de Prácticas Pre Profesionales
OE 04	Dictaminar si los solicitantes cumplen con los requisitos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la UNAC para obtener el diploma de bachiller o título profesional en las diferentes modalidades.	Medir la cantidad de tramites atendidos	GRADOS Y TÍTULOS	Porcentaje tramites atendidos para grados y títulos	(N° de solicitudes de tramites atendidos de grados o títulos / Total de solicitudes de grados o títulos) x100	≥95%	Semestral	Comisión de grados y títulos	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso de Grados y Títulos
OE 01	Medir y mejorar la satisfacción de los egresados y graduados.	Aplicar encuestas a los egresados y graduados	SEGUIMIENTO DEL GRADUADO	% de graduados satisfechos	(Suma de promedio de graduados satisfechos/N° graduados encuestados) x100	≥50%	Anual	Comisión de seguimiento del graduado	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso de Seguimiento del Graduado
OE 01	Monitorear su inserción laboral con la finalidad de conocer el logro de los objetivos educacionales.	Aplicar encuestas a los graduados	SEGUIMIENTO DEL GRADUADO	% graduados laborando en la carrera	(N° graduados que laboran según su formación/ N° graduados encuestados) *100	≥50%	Anual	Comisión de seguimiento del graduado	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso de Seguimiento del Graduado
OE 02	Gestionar la investigación realizada por los docentes en cumplimiento de los lineamientos establecidos por la UNAC	Revisión de informes finales y/o tesis	GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN	Porcentaje de informes finales sustentados por los docentes.	(N° de informes finales sustentados /N° informes finales presentados) x100	=100%	Mensual	Comisión de gestión de investigación	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso de Gestión de Investigación
OE 02	Gestionar la investigación realizada por los docentes en cumplimiento de los lineamientos establecidos por la UNAC	Revisión de informes finales y/o tesis	GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN	% de Informes trimestrales presentados a tiempo	(N° de informes trimestrales presentado a tiempo/N° de proyectos presentados) X100	=100%	Trimestral	Comisión de gestión de investigación	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso de Gestión de Investigación



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

OTROS DOCUMENTOS: MATRIZ DE OBJETIVOS DEL SIGCA

Código: E.CAL-OD-11

Versión: 01

Fecha: 07/12/2022

Página: 7 de 9

OE 02	Incrementar la plana docente investigadora a ser reconocida por RENACYT.	Revisión de informes finales y/o tesis	GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN	Porcentajes de docentes RENACYT	(N° de docentes RENACYT/N° docentes investigadores de la facultad) x100	≥ 5%	Anual	Comisión de gestión de investigación	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso de Gestión de Investigación
OE 02	Promover e incrementar las investigaciones realizadas por los estudiantes de la Facultad.	Revisión de informes finales y/o tesis	GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN	N° de investigaciones realizadas por estudiantes	N° de investigaciones realizadas por estudiantes	>5	Semestral	Comisión de gestión de investigación	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso de Gestión de Investigación
OE 03	Incrementar la cantidad de estudiantes que participan en proyectos de RSU en la Facultad	Programa de extensión universitaria y responsabilidad social de manera permanente para la sociedad.	RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA	% de participación de estudiantes	"(Número de estudiantes que participan en proyectos de RSU en el año/ Total de estudiantes de la Facultad en el año) X100	>8%	Semestral	Comisión de responsabilidad social universitaria	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso de Responsabilidad Social Universitaria
OE 03	Incrementar la cantidad de docentes que participan en proyectos de RSU en la Facultad	Programa de extensión universitaria y responsabilidad social de manera permanente para la sociedad.	RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA	% de participación del docente.	(Número de docentes de la facultad que participan de proyectos de RSU en el año/ Total de docentes de la Facultad en el año) X100	>12%	Semestral	Comisión de responsabilidad social universitaria	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso de Responsabilidad Social Universitaria
OE 03	Promover e incrementar los proyectos de responsabilidad social universitaria desarrolladas por la UNAC.	Programa de extensión universitaria y responsabilidad social de manera permanente para la sociedad.	RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA	Número de proyectos de responsabilidad social universitaria	Número de proyectos de responsabilidad social universitaria	≥1	Anual	Comisión de responsabilidad social universitaria	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso de Responsabilidad Social Universitaria
OE 01	Acompañar, apoyar y orientar a los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional del Callao, en el logro de sus objetivos académicos, considerando aspectos personales y sociales a lo largo de la educación presencial y no presencial en beneficio de la formación universitaria.	Desarrollar sesiones de tutoría	TUTORÍA Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	% de cumplimiento de actividades del plan de tutoría	(Actividades ejecutadas del plan de tutoría/Actividades planificadas del plan de tutoría) x100	≥80%	Semestral	Comisión de tutoría y bienestar universitario	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso de Tutoría y Bienestar Universitario



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

OTROS DOCUMENTOS:

MATRIZ DE OBJETIVOS DEL SIGCA

Código: E.CAL-OD-11

Versión: 01

Fecha: 07/12/2022

Página: 8 de 9

OE 01	Acompañar, apoyar y orientar a los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional del Callao, en el logro de sus objetivos académicos, considerando aspectos personales y sociales a lo largo de la educación presencial y no presencial en beneficio de la formación universitaria.	Desarrollar sesiones de tutoría	TUTORÍA Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	% de estudiantes que participan y asisten en las tutorías	(N° estudiantes que asistieron a sus tutorías/ Total de estudiantes con tutor asignado) x100	≥50%	Semestral	Comisión de tutoría y bienestar universitario	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de desempeño del proceso de Tutoría y Bienestar Universitario
OE 01	Acompañar, apoyar y orientar a los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional del Callao, en el logro de sus objetivos académicos, considerando aspectos personales y sociales a lo largo de la educación presencial y no presencial en beneficio de la formación universitaria.	Desarrollar sesiones de tutoría	TUTORÍA Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	% de satisfacción de estudiantes tutorados encuestados	(N° estudiantes satisfechos/Total de estudiantes encuestados) x100	≥70%	Semestral	Comisión de tutoría y bienestar universitario	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso de Tutoría y Bienestar Universitario
OE 04	Planificar y ejecutar las capacitaciones para la mejora de las competencias del personal docente y administrativo.	Plan de capacitaciones Ejecución de capacitaciones.	GESTIÓN DE RECURSO HUMANO	% de cursos ejecutados	(N° de cursos de capacitación ejecutados / total de cursos programados en el plan) x100	≥75%	Mensual	Comisión de Gestión de Recurso Humano	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso de Gestión de Recurso Humano
OE 05	Asegurar el conocimiento del personal sobre la prevención de riesgos.	Difusión y/o capacitación sobre el plan COVID	GESTIÓN DE RECURSO HUMANO	Porcentaje de trabajadores que conocen el plan	(N° de trabajadores que conocen el Plan actualizado para la vigilancia, prevención y control del COVID 19 - 2022 / N° total de trabajadores) x100	≥60%	Anual	Comisión de Gestión de Recurso Humano	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso de Gestión de Recurso Humano
OE 01	Medir y mejorar la satisfacción de los alumnos con respecto a las condiciones brindadas para el uso de los laboratorios y/o talleres	Encuesta de satisfacción	LABORATORIOS Y TALLERES	Satisfacción de servicios recibidos en los laboratorios	(N° de alumnos encuestados satisfechos con los servicios/ N° total de alumnos encuestados) x 100	≥70%	Semestral	Comisión de Laboratorios y Talleres	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso de Laboratorios y Talleres
OE 05	Gestionar la adecuada atención de las incidencias identificadas en los laboratorios y/o talleres	Atención de las incidencias reportadas	LABORATORIOS Y TALLERES	Porcentaje de incidencias	(N° de incidencias atendidas y resueltas / Total incidencias presentadas) x100	≥80%	Mensual	Comisión de Laboratorios y Talleres	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso de Laboratorios y Talleres
OE 01	Medir y mejorar la satisfacción de los usuarios con respecto al servicio de biblioteca brindado	Realizar encuestas de satisfacción	BIBLIOTECA	Porcentaje de satisfacción usuario	(N° de encuestados satisfechos/N° de encuestados)100	≥80%	Semestral	Comisión de Biblioteca	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso de Biblioteca



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

OTROS DOCUMENTOS: MATRIZ DE OBJETIVOS DEL SIGCA

Código: E.CAL-OD-11

Versión: 01

Fecha: 07/12/2022

Página: 9 de 9

OE 04	Asegurar el adecuado mantenimiento de la infraestructura necesaria para el desarrollo de las clases, prácticas o reuniones en la Facultad	Ejecutar el programa de mantenimiento	MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, TECNOLÓGICA Y SERVICIOS GENERALES	% de plan de cumplimiento mantenimiento	(N° de actividades ejecutadas de los planes de mantenimiento/ N° de actividades programadas) x100	≥60%	Mensual	Comisión de mantenimiento de la infraestructura física, tecnología y servicios generales	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso de Mantenimiento de la infraestructura física, tecnológica y servicios generales
OE 04	Difundir información sobre la Facultad del interés de las partes interesadas a través de los medios de comunicación oficiales	Realizar publicaciones en la página web	MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, TECNOLÓGICA Y SERVICIOS GENERALES	% de publicaciones de la página web	(N° de publicaciones / N° de solicitudes de publicaciones) x100	≥90%	Mensual	Comisión de mantenimiento de la infraestructura física, tecnología y servicios generales	Recursos Humanos Recursos Tangibles Recursos Intangibles	Reporte de Indicador de desempeño del proceso de Mantenimiento de la infraestructura física, tecnológica y servicios generales



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO




## “FUNCIONES DEL REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN”




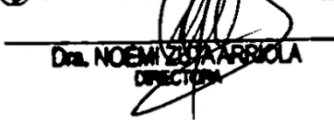


Aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 293-2022-CU del  
07 de diciembre de 2022

CALLAO  
2022




	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	OTRO DOCUMENTO:	FUNCIONES DEL RAD	
	Código: E.CAL-OD-07	Versión: 01	Fecha: 07/12/2022

### CONTROL DE EMISIÓN

<b>ELABORADO POR</b>  Fecha: <b>21/10/2022</b>	Noemi Zuta Arriola  Directora de la Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	  Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>REVISADO POR</b>  Fecha: <b>21/10/2022</b>	Noemi Zuta Arriola  Directora de la Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	  Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>APROBADO POR</b>  Fecha: <b>07/12/2022</b>	Arcelia Rojas Salazar  Rectora y Presidenta del Consejo Universitario	  Dra. ARCELIA ROJAS SALAZAR RECTORA

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración del Documento</li> </ul>

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	OTRO DOCUMENTO:	FUNCIONES DEL RAD	
	Código: E.CAL-OD-07	Versión: 01	Fecha: 07/12/2022

## **FUNCIONES DEL REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

El Representante de la Alta Dirección del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad Nacional del Callao cumple las siguientes funciones:

- a) Asegurar el establecimiento, mantenimiento y difusión del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGCA) y que éste sea compatible con el contexto y dirección estratégica de la Universidad Nacional del Callao.
- b) Asegurar de que el Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGCA) logre los resultados previstos promoviendo la mejora continua en todos sus procesos.
- c) Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGCA) y sobre las oportunidades de mejora.
- d) Asegurar que la integridad del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGCA) se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SIGCA.
- e) Dirigir a los comités del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGCA) de la Universidad Nacional del Callao.
- f) La Directora de la Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad cumple las funciones del Representante de la Alta Dirección (RAD).

# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO




## “COMPETENCIAS DE LOS COMITÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN”

Aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 293-2022-CU del 07 de diciembre de 2022

CALLAO

2022


	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	OTRO DOCUMENTO:	COMPETENCIAS DE LOS COMITÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN	
	Código: E.CAL-OD-10	Versión: 01	Fecha: 07/12/2022

### CONTROL DE EMISIÓN

<b>ELABORADO POR</b>  <b>Fecha:</b> 21/10/2022	Noemi Zuta Arriola  Directora de la Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	 UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>REVISADO POR</b>  <b>Fecha:</b> 21/10/2022	Noemi Zuta Arriola  Directora de la Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	 UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>APROBADO POR</b>  <b>Fecha:</b> 07/12/2022	Arcelia Rojas Salazar  Rectora y Presidenta del Consejo Universitario	 UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO Dra. ARCELIA ROJAS SALAZAR RECTORA

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración del Documento</li> </ul>

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	OTRO DOCUMENTO:	COMPETENCIAS DE LOS COMITÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN	
	Código: E.CAL-OD-10	Versión: 01	Fecha: 07/12/2022

### COMPETENCIA DE LOS COMITÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Los comités en mención involucran al nivel pregrado de la Universidad Nacional del Callao, a continuación, el detalle:

NOMBRE DEL COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTIÓN	COMPETENCIA DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ (*)
<b>Comité de Planeamiento Estratégico Institucional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El líder debe ser el Decano de las Facultades.</li> <li>Los miembros del Comité debe ser Docentes de la UNAC, también pueden participar representantes estudiantiles.</li> <li>Conocimiento de la Norma ISO 9001:2015.</li> <li>Conocimiento de la Norma ISO 21001:2018.</li> </ul>
<b>Comité de Modernización Institucional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El líder debe ser el Decano de las Facultades de o el Jefe de Planificación, Gestión y Economía.</li> <li>Los miembros del Comité debe ser Docentes de la UNAC.</li> <li>Conocimiento de la Norma ISO 9001:2015.</li> <li>Conocimiento de la Norma ISO 21001:2018.</li> </ul>
<b>Comité de Aseguramiento de la Calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El líder debe ser el responsable de la Gestión de la Calidad en la Facultad.</li> <li>Los miembros del Comité debe ser Docentes de la UNAC.</li> <li>Conocimiento de la Norma ISO 9001:2015.</li> <li>Conocimiento de la Norma ISO 21001:2018.</li> <li>Conocimiento en los Estándares SINEACE.</li> <li>Conocimiento en la gestión de la calidad de la currícula.</li> <li>Los miembros deben pertenecer a los comités de Calidad para el proceso de acreditación del programa de estudios.</li> </ul>

**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 0:

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

OTRO DOCUMENTO:

COMPETENCIAS DE LOS COMITÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Código: E.CAL-OD-10

Versión: 01

Fecha: 07/12/2022

Página: 4 de 7

<b>Comité de Gestión de Admisión</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Docente que haya participado en los procesos de admisión con la Oficina Central de Admisión, de preferencia.</li><li>• Los miembros del Comité debe ser Docentes de la UNAC.</li><li>• Conocimiento de la Norma ISO 9001:2015.</li><li>• Conocimiento de la Norma ISO 21001:2018.</li></ul>
<b>Comité de Matrícula</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El líder debe ser un Director de Escuela Profesional (nivel pregrado).</li><li>• Los miembros del Comité debe ser Docentes de la UNAC.</li><li>• Conocimiento de la Norma ISO 9001:2015.</li><li>• Conocimiento de la Norma ISO 21001:2018.</li></ul>
<b>Comité de Planificación de la enseñanza – aprendizaje.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El líder debe ser un Director de Escuela Profesional (nivel pregrado)</li><li>• Los miembros del Comité debe ser Docentes de la UNAC.</li><li>• Conocimiento de la Norma ISO 9001:2015.</li><li>• Conocimiento de la Norma ISO 21001:2018.</li></ul>
<b>Comité de Gestión Curricular</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El líder debe ser un Director de Escuela Profesional (nivel pregrado).</li><li>• Los miembros del Comité debe ser Docentes de la UNAC.</li><li>• Conocimiento de la Norma ISO 9001:2015.</li><li>• Conocimiento de la Norma ISO 21001:2018.</li><li>• Conocimiento en la elaboración de silabo por competencias.</li><li>• Conocimiento en la gestión de calidad del currículo.</li></ul>



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

OTRO DOCUMENTO:

COMPETENCIAS DE LOS COMITÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Código: E.CAL-OD-10

Versión: 01

Fecha: 07/12/2022

Página: 5 de 7

<p><b>Comité de Enseñanza – Aprendizaje</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El líder debe ser un Director de Escuela Profesional (nivel pregrado).</li> <li>• Los miembros del Comité debe ser Docentes de la UNAC.</li> <li>• Conocimiento de la Norma ISO 9001:2015.</li> <li>• Conocimiento de la Norma ISO 21001:2018.</li> </ul>
<p><b>Comité de Evaluación de E-A</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El líder debe ser un Director de Escuela Profesional (nivel pregrado).</li> <li>• Los miembros del Comité debe ser Docentes de la UNAC.</li> <li>• Conocimiento de la Norma ISO 9001:2015.</li> <li>• Conocimiento de la Norma ISO 21001:2018.</li> </ul>
<p><b>Comité de Prácticas preprofesionales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El líder debe ser Director de la Escuela o las Coordinadora(es) del desarrollo de las practicas pre-profesionales.</li> <li>• Los miembros del Comité debe ser Docentes de la UNAC.</li> <li>• Conocimiento de la Norma ISO 9001:2015.</li> <li>• Conocimiento de la Norma ISO 21001:2018.</li> </ul>
<p><b>Comité de Grados y Títulos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El líder debe ser el miembro de la Comisión de Grados y Títulos de sus respectivas Facultades.</li> <li>• Los miembros del Comité debe ser Docentes de la UNAC.</li> <li>• Conocimiento de la Norma ISO 9001:2015.</li> <li>• Conocimiento de la Norma ISO 21001:2018.</li> </ul>
<p><b>Comité de Seguimiento del graduado</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El líder debe ser el Director de Escuela Profesional (nivel pregrado).</li> <li>• Los miembros del Comité debe ser Docentes de la UNAC.</li> <li>• Conocimiento de la Norma ISO 9001:2015.</li> </ul>



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
OTRO DOCUMENTO:	COMPETENCIAS DE LOS COMITÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN		
Código: E.CAL-OD-10	Versión: 01	Fecha: 07/12/2022	Página: 6 de 7

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de la Norma ISO 21001:2018.</li> </ul>
<b>Comité de Gestión de Investigación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El líder debe ser el Director de la Unidad de Investigación.</li> <li>• Los miembros del Comité debe ser Docentes de la UNAC.</li> <li>• Conocimiento de la Norma ISO 9001:2015.</li> <li>• Conocimiento de la Norma ISO 21001:2018.</li> </ul>
<b>Comité de Responsabilidad Social Universitaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El líder debe ser el responsable de RSU en su Facultad.</li> <li>• Los miembros del Comité debe ser Docentes de la UNAC.</li> <li>• Conocimiento de la Norma ISO 9001:2015.</li> <li>• Conocimiento de la Norma ISO 21001:2018.</li> </ul>
<b>Comité de Recurso Humanos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El líder debe ser el Decano de la Facultad.</li> <li>• Los miembros del Comité debe ser Docentes de la UNAC.</li> <li>• Conocimiento de la Norma ISO 9001:2015.</li> <li>• Conocimiento de la Norma ISO 21001:2018.</li> </ul>
<b>Comité de Tutoría y Bienestar Universitario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El líder debe ser el responsable de tutoría en la Facultad.</li> <li>• Los miembros del Comité debe ser Docentes de la UNAC.</li> <li>• Conocimiento de la Norma ISO 9001:2015.</li> <li>• Conocimiento de la Norma ISO 21001:2018.</li> </ul>
<b>Comité de Laboratorios y Talleres</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El líder debe ser el Jefe de alguno de los Laboratorios.</li> <li>• Los miembros del Comité debe ser Docentes de la UNAC.</li> <li>• Conocimiento de la Norma ISO 9001:2015.</li> <li>• Conocimiento de la Norma ISO 21001:2018.</li> </ul>



**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 0:

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

OTRO DOCUMENTO:

COMPETENCIAS DE LOS COMITÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Código: E.CAL-OD-10

Versión: 01

Fecha: 07/12/2022

Página: 7 de 7

<b>Comité de Mantenimiento de la infraestructura física, tecnológica y servicios generales.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El líder debe ser el Responsable de Servicios Generales y/o TI de la Facultad.</li><li>• Los miembros del Comité debe ser Docentes de la UNAC.</li><li>• Conocimiento de la Norma ISO 9001:2015.</li><li>• Conocimiento de la Norma ISO 21001:2018.</li></ul>
<b>Comité de Biblioteca</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El líder debe ser el Responsable de Biblioteca Especializada.</li><li>• Los miembros del Comité debe ser Docentes de la UNAC.</li><li>• Conocimiento de la Norma ISO 9001:2015.</li><li>• Conocimiento de la Norma ISO 21001:2018.</li></ul>
<b>Docentes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Profesional con grado de magister.</li><li>• Profesional con formación en el campo de la asignatura asignada.</li><li>• Experiencia de 2 o más años en la docencia.</li></ul>
<b>Personal administrativo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Profesional con egresado o con grado de Bachiller</li><li>• Conocimiento de TIC´s</li><li>• Experiencia de 1 años en cargos administrativos</li></ul>

(\*) Con respecto al cargo mencionado en las comisiones, puede ser el mencionado o quien haga de sus veces.

# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO




## “ORGANIGRAMA DEL EQUIPO IMPLEMENTADOR”


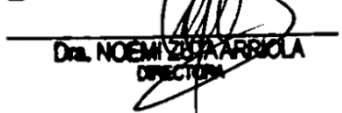




Aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 293-2022-CU del  
07 de diciembre de 2022

CALLAO

2022

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	
	OTROS DOCUMENTOS:	ORGANIGRAMA DEL EQUIPO IMPLEMENTADOR	
	Código: E.CAL-OD-09	Versión: 01	Fecha: 07/12/2022

### CONTROL DE EMISIÓN

<b>ELABORADO POR</b>  Fecha: <b>21/10/2022</b>	Noemi Zuta Arriola  Directora de la Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	  Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>REVISADO POR</b>  Fecha: <b>21/10/2022</b>	Noemi Zuta Arriola  Directora de la Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	  Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>APROBADO POR</b>  Fecha: <b>07/12/2022</b>	Arcelia Rojas Salazar  Rectora y Presidenta del Consejo Universitario	  Dra. ARCELIA ROJAS SALAZAR RECTORA

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración del Documento</li> </ul>



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

OTROS DOCUMENTOS:

ORGANIGRAMA DEL EQUIPO IMPLEMENTADOR

Código: E.CAL-OD-09

Versión: 01

Fecha: 07/12/2022

Página: 3 de 3

### Organigrama del Equipo Implementador

