



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

Secretaría General

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Callao, 29 de marzo de 2023

Señor

Presente.-

Con fecha veintinueve de marzo de dos mil veintitrés, se ha expedido la siguiente Resolución:

RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 075-2023-CU.- CALLAO, 29 DE MARZO DE 2023.- EL CONSEJO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO:

Visto el acuerdo del Consejo Universitario en su sesión ordinaria del 29 de marzo de 2023, sobre el punto de agenda 4. APROBACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 2023-2025.

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 18 de la Constitución Política del Perú, establece que, cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico; asimismo, se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes;

Que, conforme con el Artículo 8 de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, el Estado reconoce la autonomía universitaria e indica que esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo; de gobierno; académico; administrativo; y económico;

Que, la Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, norma los procesos de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa, define la participación del Estado en ellos y regula el ámbito, la organización y el funcionamiento del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), a que se refieren los artículos 14° y 16° de la Ley N° 28044, Ley General de Educación;

Que, la Ley N° 30220, Ley Universitaria, establece que el Ministerio de Educación (MINEDU) es el ente rector de la política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria. Además se crea la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), quien es responsable, entre otros, del licenciamiento para el servicio educativo superior universitario, entendiéndose el licenciamiento como el procedimiento que tiene como objetivo garantizar que todos los jóvenes del país tengan la oportunidad de acceder a un servicio educativo superior universitario y autorizar su funcionamiento, el mismo que es temporal y renovable y tendrá una vigencia mínima de seis (6) años;

Que, mediante Decreto Supremo N° 016-2015-SUNEDU, publicado en Diario Oficial “El Peruano” el 26 de setiembre de 2015 se aprueba la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. Dicha política sectorial es de aplicación a todos los actores involucrados en el Sistema de Educación Superior Universitario Peruano; cuyo objetivo es garantizar que todos los jóvenes del país tengan la oportunidad de acceder a un servicio educativo universitario de calidad. que ofrezca una formación integral y de perfeccionamiento continuo, centrado en el logro de un desempeño profesional competente y, en la incorporación de valores ciudadanos que permitan una reflexión académica del país, a través de la investigación;

Que, conforme establecen los Arts. 21, 25 y 26 del Estatuto de la Universidad Nacional del Callao, 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; la Universidad proporciona en su plan de desarrollo institucional





Universidad Nacional del Callao

Licenciada por Resolución N° 171-2019-SUNEDU/CD

Secretaría General

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

y planes operativos, el soporte administrativo, logístico y económico para la realización de los procesos de autoevaluación, planes de mejora y autorregulación, necesarios para la acreditación y renovación periódica; asimismo, el cumplimiento de los procesos de autoevaluación, autorregulación y acreditación es responsabilidad del Rector, Vicerrectores, Decanos, Director de la Escuela de Posgrado, Directores de las Escuelas Profesionales y de las oficinas de calidad académica y acreditación. Los procesos señalados tienen el asesoramiento y supervisión de la Oficina de Gestión de la Calidad;

Que, el Art. 227 de la norma estatutaria establece que la Oficina de Gestión de la Calidad, es un órgano de apoyo académico de la Universidad, encargada de planificar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar el cumplimiento de las políticas, normas, procedimientos estructurados e integrados de los sistemas de evaluación y de gestión de la calidad universitaria, para lograr la autoevaluación, autorregulación y acreditación. Coordina con instituciones y organismos nacionales e internacionales que realizan procesos de acreditación universitaria para la certificación respectiva;

Que, el 24 de diciembre de 2019, en el Diario Oficial "El Peruano", se publicó la Resolución N° 171-2019-SUNEDU/CD que resolvió otorgar la Licencia Institucional a la Universidad Nacional del Callao para ofrecer el servicio educativo superior universitario en su sede (SLO1) ubicada en Avenida Juan Pablo II N° 300-306, Urbanización Bellavista, distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao, con una vigencia de seis (6) años, computados a partir de la notificación de la citada resolución; en la misma resolución se reconoce que la Universidad Nacional del Callao cuenta con setenta y cinco (75) programas de estudios: (i) diecisiete (17) conducentes al grado de bachiller y título profesional, (ii) treinta y tres (33) conducentes al grado académico de maestro, (iii) ocho (8) conducentes al grado de doctor, y (iv) diecisiete (17) conducentes a título de segunda especialidad conforme se detalla en las Tablas N° 61, 62, 63 y 64 del Informe Técnico de Licenciamiento N° 061-2019SUNEDU-02-12 del 11 de diciembre de 2019; asimismo, en el quinto resolutivo de la Resolución N° 171-2019-SUNEDU/CD se aprueba requerir a la Universidad Nacional del Callao, entre otros literales: i. Presentar a la Dirección de Licenciamiento, antes del inicio de los semestres académicos 2020-I, 2021-I y 2022-I, los resultados del Plan de Gestión de la Calidad y de su Plan Estratégico Institucional en la mejora de los procesos académicos y administrativos, en cumplimiento de los objetivos estratégicos considerados en su propia planificación;

Que, con Resolución N° 059-2021-CU del 08 de abril de 2021, se aprobó, el PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD 2021 DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO; asimismo, se dejó sin efecto, la Resolución N° 420-2019-R de fecha 21 de octubre de 2019, por las consideraciones expuestas en la mencionada Resolución;

Que, mediante el Oficio N° 119-2023-DUGAC/R/UNAC/VIRTUAL (Expediente N°2035911) recibido el 18 de marzo de 2023, por el cual la Directora de la Dirección Universitaria de Gestión y Aseguramiento de la Calidad remite el Plan de Gestión de la Calidad 2023-2025 de la Universidad Nacional del Callao, para la aprobación por el Consejo Universitario;

Que, en sesión ordinaria de Consejo Universitario de fecha 29 de marzo de 2023, en relación al punto de agenda 4. APROBACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 2023-2025, los señores consejeros por unanimidad acordaron aprobar el Plan de Gestión de Calidad 2023-2025 de la Universidad Nacional del Callao;

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;



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

Secretaría General

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Estando a lo glosado; al Oficio N° 119-2023-OGC/R/UNAC/VIRTUAL de la Oficina de Gestión de la Calidad recibido el 18 de marzo de 2023; al Oficio N°0900-2023-OPP de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto recibido el 22 de marzo de 2023; al Informe Legal N° 382-2023-OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica recibido el 23 de marzo de 2023 a lo acordado por unanimidad en el Consejo Universitario en su sesión ordinaria del 29 de marzo de 2023; y, en uso de las atribuciones que le confiere el Art. 109 del Estatuto de la Universidad, concordantes con los Arts. 58 y 59 de la Ley Universitaria, Ley N° 30220;

RESUELVE:

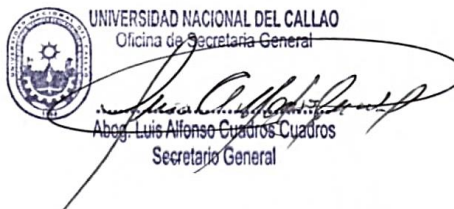
- 1° **APROBAR**, con eficacia anticipada, el **PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD 2023-2025 DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**, el mismo que se anexa y forma parte integrante de la presente Resolución.
- 2° **TRANSCRIBIR**, la presente Resolución a los Vicerrectores, Facultades, Escuela de Posgrado, dependencias académicas-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.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO



PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 2023 - 2025

(Aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 075-2023-CU del 29 de marzo de 2023)

AUTORIDADES DE LA UNAC

Dra. Arcelia Olga Rojas Salazar
Rectora

Dr. Jorge Luis Camayo Vivanco
Vicerrector Académico

Dr. Juan Herber Grados Gamarra
Vicerrector de Investigación

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Dra. Noemí Zuta Arriola
Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN	4
II. RESEÑA HISTÓRICA DE LA UNIVERSIDAD	5
III. BASE LEGAL.....	6
IV. FINALIDAD	6
V. JUSTIFICACIÓN.....	7
VI. ALCANCE	8
VII. CONSIDERACIONES PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL	8
7.1 MISIÓN DE LA UNIVERSIDAD	8
7.2 VISIÓN DE LA UNIVERSIDAD	8
7.4 POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD	10
7.4.2 OBJETIVOS DE CALIDAD	11
7.5 ALINEACIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES CON LOS OBJETIVOS DE CALIDAD	12
VIII. CAPACITACIONES	18
IX. COMITÉS DE CALIDAD.....	18
X. PLAN DE TRABAJO 2023-2025.....	18
XI. ACCIONES DE EVALUACIÓN (MONITOREO Y CONTROL).....	39
XII. AUTOEVALUACIÓN DE LAS CONDICIONES BÁSICAS.....	42

I. PRESENTACIÓN

La Universidad Nacional del Callao es una institución pública situada en el distrito de Bellavista, en la provincia constitucional del Callao. En diciembre de 2019, obtuvo su licenciamiento institucional mediante la resolución N°171-2019-SUNEDU/CD. La misión de la universidad es formar profesionales y promover la investigación científica, tecnológica y humanística, con calidad, competitividad y responsabilidad social para el desarrollo sostenible del país. La universidad se rige por un Estatuto que promueve la cultura de calidad mediante los procesos de autoevaluación y autorregulación, los cuales son obligatorios, permanentes y se realizan con fines de acreditación nacional e internacional.

En el año 2022, la Universidad Nacional del Callao inició la implementación del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE) ISO 21001:2018 y el Sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015, con el objetivo de adecuar sus procesos a los requisitos exigidos por la normativa de un sistema de gestión de calidad y garantizar un servicio educativo de calidad. Esto marca el inicio de la mejora continua en la UNAC.

La Oficina de Gestión de la Calidad de la Universidad Nacional del Callao presenta el Plan de Gestión de la Calidad 2023-2025, formulado sobre la base del Plan Estratégico Institucional 2020-2025. Este plan servirá como herramienta para asegurar la calidad del servicio educativo que se brinda en la universidad a través de procesos de Gestión de Licenciamiento Institucional, Gestión de Acreditación y Gestión de Certificación de Normas Internacionales.

II. RESEÑA HISTÓRICA DE LA UNIVERSIDAD

La Universidad Nacional del Callao, fue creada el 2 de septiembre de 1966, mediante Ley N° 16225 en el distrito de Bellavista, en la Provincia Constitucional del Callao.

Inicialmente tuvo el nombre de Universidad Nacional Técnica del Callao (UNATEC), con un enfoque tecnológico, en donde tuvieron lugar las Facultades de Recursos Hidrobiológicos y Pesquería, Química Industrial, Ingeniería Naval, Industrial, Mecánica y Eléctrica, y Ciencias Económicas y Administrativas.

En mayo del año 1976, el Consejo Nacional de la Universidad Peruana (CONUP) autorizó el funcionamiento de los programas académicos de Ingeniería Química, Ingeniería Pesquera, Ingeniería Mecánica, Ingeniería Eléctrica, Economía y Contabilidad.

El 18 de diciembre de 1983, la Universidad Nacional Técnica del Callao, cambio su nombre por Universidad Nacional del Callao, teniendo en la actualidad 17 carreras profesionales distribuidas en 11 Facultades:

- Facultad de Ciencias Administrativas
- Facultad de Ciencias Contables
- Facultad de Ciencias Económicas
- Facultad de Ingeniería Electrónica y Eléctrica
- Facultad de Ingeniería Pesquera y de Alimentos
- Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas
- Facultad de Ingeniería Química
- Facultad de Ingeniería Mecánica y de Energía
- Facultad de Ciencias de la Salud
- Facultad de Ciencias Naturales y Matemática
- Facultad de Ingeniería Ambiental y de Recursos Naturales

III. BASE LEGAL

- a. Ley N° 28044 - Ley General de Educación.
- b. Ley Universitaria N° 30220 y modificatorias.
- c. Ley N° 28740 – Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE).
- d. Política nacional de educación superior y técnico productiva (Decreto supremo N° 012-2020-MINEDU)
- e. Modelo de Renovación de Licencia Institucional (Resolución del consejo directivo N° 091-2021-SUNEDU-CD)
- f. Lineamientos para la evaluación de los estándares del Modelo de acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria (Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 000175-2016-SINEACE/CDAH-P)
- g. Estatuto de la Universidad Nacional del Callao vigente.
- h. Reglamento de organización y funciones (Resolución de Consejo Universitario N° 097-2021-CU del 30 de junio de 2021)
- i. Plan estratégico institucional de la Universidad Nacional del Callao 2020-2025 (Resolución Rectoral N° °331-2022-R del 29 de abril de 2022)
- j. Política de calidad institucional (Res. CU N° 241-2022-CU del 26 de octubre de 2022)
- k. Norma ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos
- l. Norma ISO 21001:2018. Sistemas de Gestión de la Calidad de Organizaciones educativas.

IV. FINALIDAD

La finalidad del presente documento es describir cada uno de los aspectos que garanticen la Gestión de la Calidad en la Universidad Nacional del Callao. Para lograr ello, se han definido los objetivos, políticas, estrategias y acciones de evaluación fundamentales que deben desarrollarse durante el periodo del 2023 - 2025.

V. JUSTIFICACIÓN

Según el Decreto Supremo N° 012-2020-MINEDU, la Política nacional de educación superior y técnico productiva, en el capítulo IV. Del aseguramiento de la calidad de la educación superior y técnico-productiva (ESTP) resalta la importancia de contar con instituciones educativas autónomas, y promueve el desarrollo de estrategias de mejora al interior de estas, en favor de un mejor servicio educativo que se adapte a las diversas características y necesidades de la población.

El aseguramiento de la calidad de la ESTP considera 3 elementos, que tienen como eje central a los estudiantes:



CONTROL DE CALIDAD

De carácter obligatorio, permite asegurar los estándares mínimos para brindar el servicio educativo en la ESTP. El control de la calidad se ejerce a través de los procesos de licenciamiento, supervisión u otros que verifiquen las condiciones mínimas, de acuerdo con la normativa vigente. En esa línea, este elemento permite controlar la entrada y salida de las instituciones educativas del sistema de la ESTP.



GARANTÍA DE LA CALIDAD

De carácter voluntario –salvo excepciones en la normativa vigente–, permite reconocer los programas y/o instituciones educativas de la ESTP que cuentan con altos niveles de exigencia. Este proceso diferencia la calidad del servicio brindado por las instituciones, valorando sus resultados y el impacto generado en su entorno, en el marco de sus objetivos misionales.



FOMENTO DE LA CALIDAD

Son acciones y políticas orientadas a la mejora de la calidad del servicio educativo en favor de la población. Son desarrolladas principalmente por el Estado, promoviendo e incentivando una cultura de autoevaluación y mejora continua orientada a la excelencia académica

Fuente: Política Nacional de Educación Superior y Técnico-Productiva, 2020.

VI. ALCANCE

El cumplimiento de los procesos de autoevaluación, autorregulación y acreditación es responsabilidad de:

- Rector
- Vicerrectores
- Decanos
- Director de la Escuela de Posgrado
- Directores de las Escuelas Profesionales
- Comités de Calidad Académica y Acreditación
- Directores y jefes de los órganos de línea, asesoramiento y apoyo de las dependencias académicas y administrativas de la Universidad Nacional del Callao.

Los procesos señalados tienen el asesoramiento y supervisión de la Oficina de gestión de la calidad (OGC).

VII. CONSIDERACIONES PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL

7.1 MISIÓN DE LA UNIVERSIDAD

"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".

7.2 VISIÓN DE LA UNIVERSIDAD

"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".

7.3 PRINCIPIOS INSTIUCIONALES

- La búsqueda permanente de la verdad y su difusión.
- El mejoramiento continuo de la calidad académica, como proceso permanente para lograr el crecimiento y desarrollo institucional, en sus dimensiones de relevancia, pertinencia, eficiencia, eficacia y equidad.
- La autonomía normativa, académica, administrativa, económica y de gobierno dentro de la Constitución y legislación vigente.
- La libertad de cátedra, entendida como la facultad para enjuiciar científicamente y presentar solución a los problemas regionales y nacionales, así como el derecho de opinar y enseñar libremente sobre todos los temas y problemas de la realidad nacional, haciendo uso de la enseñanza libre y formativa del más alto nivel, centrada en el estudiante para generar aprendizajes y desarrollar las competencias.
- El espíritu crítico y pertinencia de la enseñanza, creatividad, innovación e investigación con la realidad social.
- La democracia institucional ejercida con la participación de los docentes, estudiantes y graduados, de los trabajadores no docentes. Asimismo, se reconoce la participación de los gremios y organizaciones internas.
- La meritocracia, en donde las posiciones jerárquicas se basan en los méritos con predominancia de la capacidad profesional, técnica, investigativa y competencias duras y blandas.
- El respeto al pluralismo ideológico, político, religioso, étnico, de crítica y de expresión.
- La tolerancia y el diálogo intercultural e inclusión, teniendo en cuenta lo esencial de toda persona sin distinción de sexo, raza, condición social y económica.
- La participación del tercio estudiantil en el gobierno de la Universidad.
- El interés superior del estudiante, como principio humano a la educación accesible con oportunidades y servicios en la que se incluya la gratuidad de la enseñanza garantizada para una sola carrera profesional y la democratización de la educación.
- La asistencia libre a clases.

- La independencia y soberanía nacional, contribuyendo a su defensa contra toda forma de dependencia interna y externa que atente contra la cultura y el patrimonio peruano.
- El rechazo a toda forma de violencia, intolerancia y discriminación, así como la defensa de los derechos humanos, la justicia social, la paz mundial y del medio ambiente.
- La internacionalización, coherente con los procesos de globalización.
- La extensión y responsabilidad social, entendida como la transmisión biunívoca de los conocimientos y valores culturales entre la comunidad y la Universidad, vinculando estrechamente la teoría y la práctica, como base de la formación profesional y del desarrollo del conocimiento científico.
- La pertinencia y compromiso con el desarrollo regional y nacional.
- La ética pública y profesional, promoviendo la internalización de los valores morales individuales e institucionales.
- El fomento de la cultura ecológica y ambiental en el marco del desarrollo sostenible y del cambio climático.
- El respeto de los convenios, pactos y acuerdos colectivos que rijan las actividades de la comunidad universitaria.
- Los demás principios que la ley señala.

7.4 POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD

7.4.1 POLITICA DE CALIDAD

En la Universidad Nacional del Callao estamos comprometidos con promover una cultura de calidad y el mejoramiento e innovación continuo de nuestros procesos de gestión académica y administrativa, con un enfoque científico, humanista y competitivo, hacia el logro de la excelencia y liderazgo institucional, con la finalidad de formar profesionales íntegros que busquen atender las necesidades y satisfacer las expectativas de los grupos de interés y de la sociedad.

Por ello, nos comprometemos con lo siguiente:

- _ Lograr la satisfacción en la formación de profesionales competentes que contribuyan al desarrollo sostenible y a la solución de los problemas sociales, económicos y ambientales a nivel nacional e internacional, mediante currículos por competencias que respondan a la demanda social y a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- _ Incentivar la investigación científica, tecnológica y humanística; así como la adecuada gestión de la propiedad intelectual y actividades de responsabilidad social que permitan consolidar una cultura para el desarrollo sostenible, cuyo impacto incremente la satisfacción de nuestros grupos de interés y de la sociedad.
- _ Contar con una infraestructura adecuada que nos permita brindar los servicios académicos y administrativos con estándares de calidad.
- _ Gestionar los recursos humanos idóneos que brinden un servicio académico y administrativo de calidad.
- _ Satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés, cumpliendo con eficacia los objetivos estratégicos institucionales.
- _ Cumplir con los requisitos legales y otros requisitos legales vinculados con el quehacer de la Universidad, como la Ley Universitaria N° 30220, la Ley General de Educación N° 28044, entre otras.
- _ Promover la mejora continua de los procesos del sistema de gestión, tomando en cuenta el desarrollo educativo, científico y técnico de los estudiantes y personal de la Universidad.
- _ Fortalecer la internalización y la cooperación académica internacional a través de convenios y alianzas internacionales con universidades, organizaciones y/o empresas, que permitan el desarrollo de las actividades académicas, de investigación, extensión universitaria en docentes y estudiantes.

7.4.2 OBJETIVOS DE CALIDAD

OC1: Garantizar el cumplimiento y la mejora continua de las Condiciones Básicas de Calidad del Modelo de Licenciamiento SUNEDU.

OC2: Alcanzar la renovación exitosa y oportuna de la Licencia Institucional.

OC3: Asegurar la acreditación de los programas de estudios de la Universidad de acuerdo a los estándares nacionales e internacionales de calidad educativa universitaria.

OC4: Mantener en funcionamiento el Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGCA) e integrar todos los procesos a nivel institucional.

OC5: Fortalecer las competencias en calidad universitaria de nuestros grupos de interés.

OC6: Obtener un nivel de satisfacción óptimo por parte de nuestros grupos de interés.

7.5 ALINEACIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES CON LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES PEI 2020-2025

La universidad nacional del Callao mediante resolución rectoral N°331-2022-R del 29 de abril de 2022, aprobó la ampliación del plan estratégico institucional PEI 2020-2025 de la Universidad Nacional del Callao, en el cual se han identificado los objetivos estratégicos (OE) según los tres principales roles de la universidad:

- a) Formación profesional de calidad.
- b) Investigación formativa y científica.
- c) Responsabilidad social universitaria

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES/ OBJETIVOS ESTRATEGICOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SIGCA-UNAC)	
OEI.01	Mejorar la calidad de la formación profesional de los estudiantes universitarios
OEI.02	Fortalecer la investigación formativa, científica, humanística e innovación de la comunidad universitaria
OEI.03	Fortalecer las actividades de extensión cultural y de proyección social para la comunidad Universitaria
OEI.04	Fortalecer la Gestión Institucional
OEI.05	Implementar la gestión del riesgo de desastres

ALINEACIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES CON LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	OBJETIVO DE CALIDAD
OEI.01: Mejorar la calidad de la formación profesional de los estudiantes universitarios	<ul style="list-style-type: none"> • OC1: Garantizar el cumplimiento y la mejora continua de las Condiciones Básicas de Calidad del Modelo de Licenciamiento SUNEDU • OC3: Garantizar el logro de la acreditación de los programas de estudios de la Universidad alineados a los estándares nacionales y/o internacionales de aseguramiento de la calidad educativa universitaria
OEI.02: Fortalecer la investigación formativa, científica, humanística e innovación de la comunidad universitaria	<ul style="list-style-type: none"> • OC1: Garantizar el cumplimiento y la mejora continua de las Condiciones Básicas de Calidad del Modelo de Licenciamiento SUNEDU

	<ul style="list-style-type: none"> OC3: Garantizar el logro de la acreditación de los programas de estudios de la Universidad alineados a los estándares nacionales y/o internacionales de aseguramiento de la calidad educativa universitaria
OEI.03: Fortalecer las actividades de extensión cultural y de proyección social para la comunidad Universitaria	OC1: Garantizar el cumplimiento y la mejora continua de las Condiciones Básicas de Calidad del Modelo de Licenciamiento SUNEDU
OEI.04: Fortalecer la Gestión Institucional	<p>OC1: Garantizar el cumplimiento y la mejora continua de las Condiciones Básicas de Calidad del Modelo de Licenciamiento y Renovación SUNEDU</p> <p>OC2: Alcanzar la renovación exitosa y oportuna de la Licencia Institucional.</p> <p>OC4: Mantener en funcionamiento el Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGCA) e integrar todos los procesos a nivel institucional.</p> <p>OC5: Fortalecer las competencias en Calidad Universitaria a nuestros grupos de interés</p> <p>OC6: Obtener un nivel de satisfacción óptimo por parte de nuestros grupos de interés</p>
OEI.05: Implementar la gestión del riesgo de desastres	OC1: Garantizar el cumplimiento y la mejora continua de las Condiciones Básicas de Calidad del Modelo de Licenciamiento SUNEDU.

7.6 MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONALES

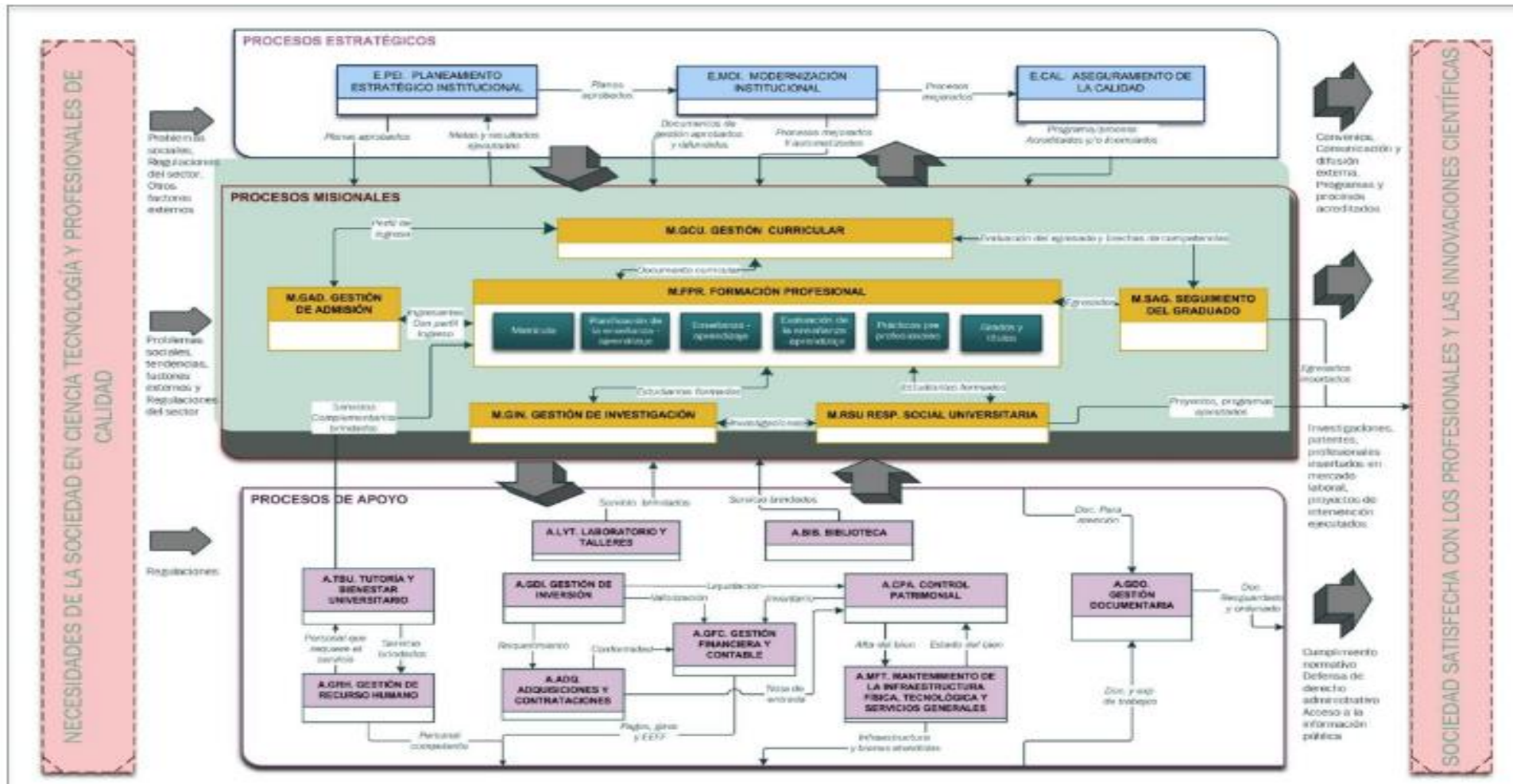
La Universidad Nacional del Callao (UNAC) ha establecido un Sistema Integrado de Gestión (SIGCA-UNAC) para alcanzar sus objetivos organizacionales. Este sistema cuenta con un mapa de procesos y caracterizaciones de las facultades

y la Oficina de Gestión de Calidad. Este mapa identifica las entradas y salidas necesarias para satisfacer las necesidades de los usuarios y partes interesadas, y muestra una representación esquemática de la interacción de los elementos para lograr un desempeño eficaz en cada proceso.

Los procesos se han clasificado en tres categorías: estratégicas, misionales y de apoyo. Los procesos estratégicos se enfocan en el cumplimiento del direccionamiento de la organización y el logro de las metas establecidas. Los procesos misionales se centran en desarrollar actividades para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. Los procesos de apoyo complementan y apoyan a los demás procesos.

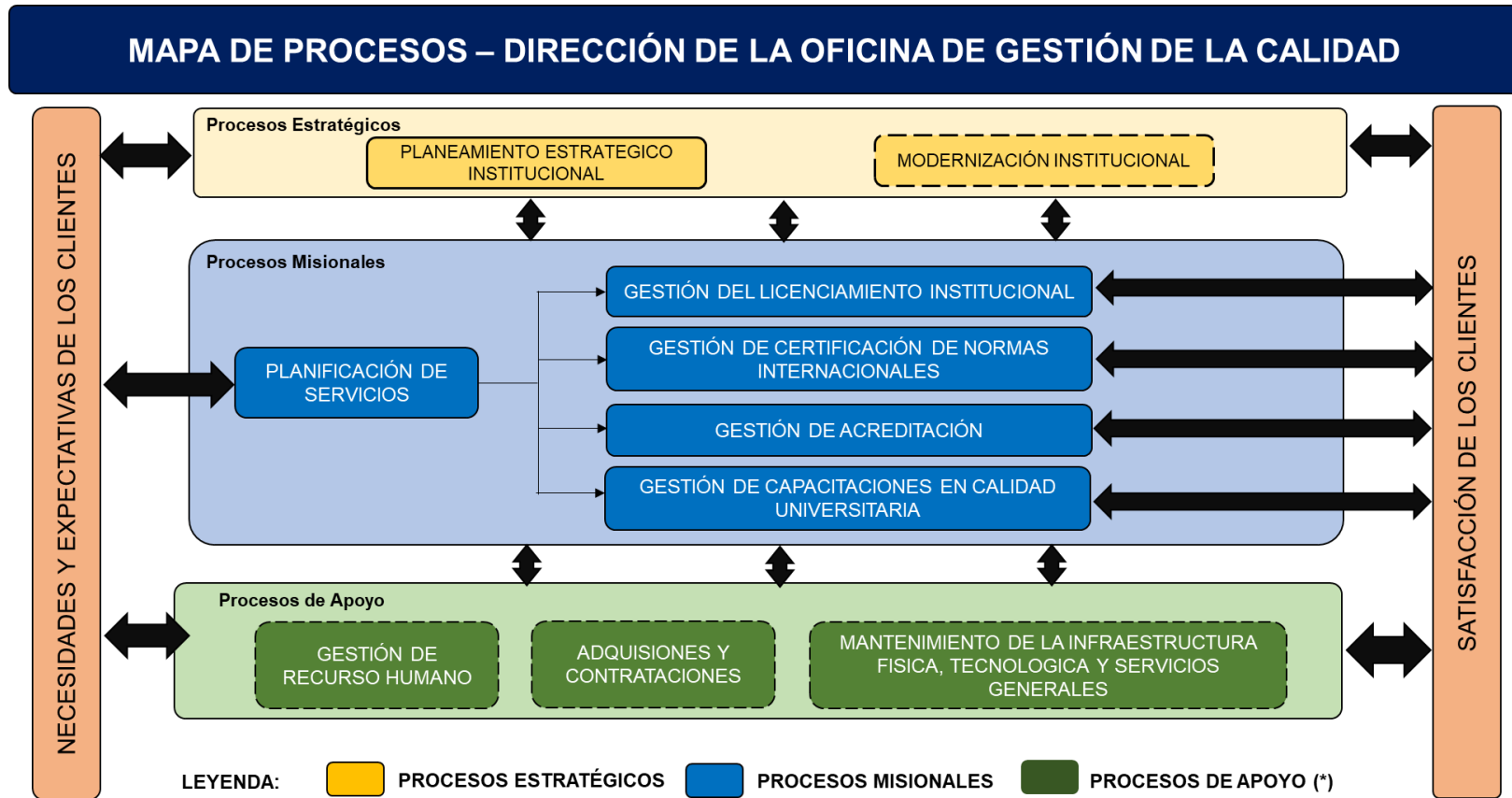
Todos los procesos deben estar sujetos a mejoras continuas y cumplir con el ciclo PHVA para garantizar la satisfacción del cliente interno y externo. De esta manera, la UNAC busca cumplir con sus objetivos organizacionales y brindar una formación de calidad a sus estudiantes.

Figura 1: MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL ¹



¹ Aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 241-2022-CU del 26 de octubre de 2022

Figura 2: MAPA DE PROCESOS DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD²



(*) Los procesos de apoyo no se encuentran dentro del alcance del SGC, son proveedores internos.

² Aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 241-2022-CU del 26 de octubre de 2022

VIII. CAPACITACIONES:

La Oficina de Gestión de Calidad gestiona la ejecución de capacitaciones con miras a fortalecer las competencias en materia de Calidad Universitaria al personal docente o no docente de la Universidad, para lo cual elabora un Programa de Capacitaciones.

IX. COMITÉS DE CALIDAD

Para los procesos de autoevaluación, autorregulación, acreditación y certificación, se debe contar con la conformación de los Comités de Calidad de las Facultades, de la Escuela de posgrado y de los programas de estudio de la Universidad Nacional del Callao.

X. PLAN DE TRABAJO 2023-2025

En esta sección se presenta el plan de trabajo para los años 2023 a 2025, detallando las acciones y metas a alcanzar. El plan se organiza en objetivos específicos que derivan del objetivo general. Cada objetivo incluye diferentes acciones con sus correspondientes indicadores, metas, plazos y responsables. En algunos casos, se identifica un ente colaborador, ya que se requiere la articulación de distintos organismos del SAC para garantizar el funcionamiento del sistema. Es importante destacar que, si bien el plan establece un marco de acción para los próximos tres años, se entiende que este debe ser revisado y adaptado a los nuevos contextos que surjan. Por tanto, se propone que el plan sea revisado y actualizado dos años después de su publicación.

10.1 OBJETIVOS, ACTIVIDADES Y METAS DE PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVO DE CALIDAD	ACCIONES	INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	METAS			RESPONSABLE
						2023	2024	2025	
OEI.01: Mejorar la calidad de la formación profesional de los estudiantes universitarios	OC2: Alcanzar la renovación exitosa y oportuna de la Licencia Institucional.	Cumplir con las CBC para la renovación del licenciamiento de la UNAC- Condición II: Docencia y Enseñanza-Aprendizaje	Porcentaje de cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad de la condición II: Docencia y Enseñanza-Aprendizaje del Modelo de Renovación Institucional	(N° de indicadores de la condición II para la renovación del licenciamiento cumplidas por la UNAC / Total de CBC para la renovación del licenciamiento) *100	Anual	50%	100%	100%	Responsable del proceso de Gestión de Licenciamiento Institucional
	OC1: Garantizar el cumplimiento y la mejora continua de las Condiciones Básicas de Calidad del Modelo de Licenciamiento SUNEDU	Cumplir con las CBC del licenciamiento de la UNAC- Condición I: Existencia de Objetivos académicos, grados y títulos a otorgar y planes de estudio correspondiente	Porcentaje de cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad de la condición I: Existencia de Objetivos académicos, grados y títulos a otorgar y planes de estudio correspondiente	(N° de indicadores de CBC de la condición I del licenciamiento cumplidas por la UNAC / Total de CBC del licenciamiento) *100	Anual	100%	100%	100%	Responsable del proceso de Gestión de Licenciamiento Institucional
	OC1: Garantizar el cumplimiento y la mejora continua de las Condiciones Básicas de Calidad del Modelo de Licenciamiento SUNEDU	Cumplir con las CBC del licenciamiento de la UNAC- Condición II: Oferta educativa a crearse compatible con los fines propuestos en los instrumentos de planeamiento	Porcentaje de cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad de la condición II: Oferta educativa a crearse compatible con los fines propuestos en los instrumentos de planeamiento	(N° de indicadores de CBC de la condición II del licenciamiento cumplidas por la UNAC / Total de CBC del licenciamiento) *100	Anual	100%	100%	100%	Responsable del proceso de Gestión de Licenciamiento Institucional

	OC1: Garantizar el cumplimiento y la mejora continua de las Condiciones Básicas de Calidad del Modelo de Licenciamiento SUNEDU	Cumplir con las CBC del licenciamiento de la UNAC- Condición VII: Existencia de mecanismos de mediación e inserción laboral (Bolsa de Trabajo u otros)	Porcentaje de cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad de la condición VII: Existencia de mecanismos de mediación e inserción laboral (Bolsa de Trabajo u otros)	(N° de indicadores de CBC de la condición VII del licenciamiento cumplidas por la UNAC / Total de CBC del licenciamiento) *100	Anual	100%	100%	100%	Responsable del proceso de Gestión de Licenciamiento Institucional
	OC3: Asegurar la acreditación de los programas de estudios de la Universidad de acuerdo con los estándares nacionales e internacionales de calidad educativa universitaria.	Acreditar las carreras profesionales de la UNAC	Porcentaje de carreras profesionales de pregrado que han obtenido alguna acreditación	(N° de carreras profesionales acreditadas al año N / Total de carreras acreditadas con más de 6 años de antigüedad al año N) *100	Anual	30%	30%	30%	Responsable del proceso de Gestión de Acreditación
		Acreditar los programas de posgrado de la UNAC	Porcentaje de programas de Posgrado que han obtenido alguna acreditación nacional o internaciones	(N° de programas de posgrado acreditadas al año N / Total de carreras acreditadas con más de 3 años de antigüedad al año N) *100	Anual	10%	10%	12%	Responsable del proceso de Gestión de Acreditación
OEI.02: Fortalecer la investigación formativa, científica, humanística e innovación de la comunidad universitaria	OC2: Alcanzar la renovación exitosa y oportuna de la Licencia Institucional.	Cumplir con las CBC para la renovación del licenciamiento de la UNAC- Condición III: Investigación, Innovación y Producción Artística-Cultural	Porcentaje de cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad para la renovación del licenciamiento- Condición III: Investigación, Innovación y Producción Artística-Cultural	(N° de indicadores de CBC de la condición III para la renovación del licenciamiento cumplidas por la UNAC / Total de CBC para la renovación del licenciamiento) *100	Anual	50%	70%	100%	Responsable del proceso de Gestión de Licenciamiento Institucional

	OC1: Garantizar el cumplimiento y la mejora continua de las Condiciones Básicas de Calidad del Modelo de Licenciamiento SUNEDU	Cumplir con las CBC del licenciamiento de la UNAC- Condición IV: Líneas de investigación a ser desarrolladas	Porcentaje de cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad de la condición IV: Líneas de investigación a ser desarrolladas	(N° de indicadores de CBC de la condición IV relacionadas a investigación del licenciamiento cumplidas por la UNAC / Total de CBC del licenciamiento) *100	Anual	100%	100%	100%	Responsable del proceso de Gestión de Licenciamiento Institucional
OEI.03: Fortalecer las actividades de extensión cultural y de proyección social para la comunidad Universitaria	OC2: Alcanzar la renovación exitosa y oportuna de la Licencia Institucional.	Cumplir con las CBC para la renovación del licenciamiento de la UNAC- Condición IV: Relación con la Comunidad Universitaria y el entorno	Porcentaje de cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad para la renovación del licenciamiento- Condición IV: Relación con la Comunidad Universitaria y el entorno	(N° de indicadores de CBC de la condición IV para la renovación del licenciamiento cumplidas por la UNAC / Total de CBC para la renovación del licenciamiento) *100	Anual	50%	70%	100%	Responsable del proceso de Gestión de Licenciamiento Institucional
	OC2: Alcanzar la renovación exitosa y oportuna de la Licencia Institucional.	Cumplir con las CBC para la renovación del licenciamiento de la UNAC-Condición I: Gestión Estratégica y Soporte Institucional	Porcentaje de cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad para la renovación del licenciamiento- Condición I: Gestión Estratégica y Soporte Institucional	(N° de indicadores de CBC de la condición I: Gestión Estratégica y Soporte Institucional exceptuando el componente 1.8 cumplidas por la UNAC / Total de CBC para la renovación del licenciamiento) *100	Anual	50%	70%	100%	Responsable del proceso de Gestión de Licenciamiento Institucional
	OC1: Garantizar el cumplimiento y la mejora continua de las Condiciones Básicas de	Cumplir con las CBC del licenciamiento de la UNAC-Condición V: Verificación de la disponibilidad del	Porcentaje de cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad para el licenciamiento- Condición V:	(N° de indicadores de CBC de la condición V cumplidas por la UNAC / Total de CBC para el licenciamiento) *100	Anual	100%	100%	100%	Responsable del proceso de Gestión de

OEI 4: Fortalecer la gestión institucional	Calidad del Modelo de Licenciamiento SUNEDU	personal docente calificado con no menos del 25% de docentes a tiempo completo	Verificación de la disponibilidad del personal docente calificado con no menos del 25% de docentes a tiempo completo						Licenciamiento Institucional
	OC1: Garantizar el cumplimiento y la mejora continua de las Condiciones Básicas de Calidad del Modelo de Licenciamiento SUNEDU	Cumplir con las CBC del licenciamiento de la UNAC-Condición VI. Verificación de los servicios educativos complementarios básicos (servicio médico, social, psicopedagógico, deportivo, entre otros)	Porcentaje de cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad para el licenciamiento-Condición VI. Verificación de los servicios educativos complementarios básicos (servicio médico, social, psicopedagógico, deportivo, entre otros)	(N° de indicadores de CBC de la condición VI cumplidas por la UNAC / Total de CBC para el licenciamiento) *100	Anual	100%	100%	100%	Responsable del proceso de Gestión de Licenciamiento Institucional
	OC1: Garantizar el cumplimiento y la mejora continua de las Condiciones Básicas de Calidad del Modelo de Licenciamiento SUNEDU	Cumplir con las CBC del licenciamiento de la UNAC- Condición VII: Existencia de mecanismos de mediación e inserción laboral	Porcentaje de cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad para el licenciamiento-Condición VII: Existencia de mecanismos de mediación e inserción laboral	(N° de indicadores de CBC de la condición VII cumplidas por la UNAC / Total de CBC para el licenciamiento) *100	Anual	100%	100%	100%	Responsable del proceso de Gestión de Licenciamiento Institucional

	<p>OC4. Mantener en funcionamiento el Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGCA) e integrar todos los procesos a nivel institucional.</p>	<p>Implementar los sistemas de gestión ISO 9001 e ISO 21001, en los programas de estudio de pregrado</p>	<p>Porcentaje de programas de estudios de pregrado que han certificado los sistemas de gestión ISO 9001 e ISO 21001</p>	<p>(N° de programas de estudio de pregrado que certificaron los sistemas de gestión ISO 9001 e ISO 21001 / Total de programas de estudios de pregrado) *100</p>	<p>Anual</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>Responsable del proceso de Gestión de Certificación de Normas Internacionales</p>
	<p>OC4. Mantener en funcionamiento el Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGCA) e integrar todos los procesos a nivel institucional.</p>	<p>Implementar los sistemas de gestión ISO 9001 e ISO 21001, en los programas de estudio de posgrado</p>	<p>Porcentaje de programas de estudios de posgrado que han certificado los sistemas de gestión ISO 9001 e ISO 21001</p>	<p>(N° de programas de estudio de posgrado que certificaron los sistemas de gestión ISO 9001 e ISO 21001 / Total de programas de estudios de posgrado) *100</p>	<p>Anual</p>	<p>64%</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>Responsable del proceso de Gestión de Certificación de Normas Internacionales</p>
	<p>OC4. Mantener en funcionamiento el Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGCA) e integrar todos los procesos a nivel institucional.</p>	<p>Adecuar los programas de estudio que cuentan con un sistema de gestión implementado y se adecuan al sistema</p>	<p>Porcentaje de los programas de estudio que se adecuan al Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (SIGCA)</p>	<p>(N° de programas de estudio que se encuentran dentro del SIGCA / Total de programas de estudio) *100</p>	<p>Anual</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>Responsable del proceso de Gestión de Certificación de Normas Internacionales</p>
	<p>OC4. Mantener en funcionamiento el Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGCA) e integrar todos los procesos a nivel institucional.</p>	<p>Implementar el sistema de gestión de calidad a nivel institucional</p>	<p>Porcentaje de procesos estratégicos y de soporte que se encuentran certificados con ISO 9001</p>	<p>(N° de procesos estratégicos y de soporte que se encuentran certificados con ISO 9001/ Total de procesos estratégicos y de apoyo de acuerdo al Mapa de Procesos Institucional)</p>	<p>Anual</p>	<p>0%</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>Responsable del proceso de Gestión de Certificación de Normas Internacionales</p>

	OC4. Mantener en funcionamiento el Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGCA) e integrar todos los procesos a nivel institucional.	Elaborar, ejecutar y realizar seguimiento al Plan de Gestión de la Calidad	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Gestión de la Calidad	(N° de actividades ejecutadas en el Plan de Gestión de la Calidad / N° de actividades programadas en el Plan de Gestión de la Calidad) x 100	Semestral	70%	80%	90%	Responsable del proceso de Planificación de los Servicios
	OC6: Obtener un nivel de satisfacción óptimo por parte de nuestros grupos de interés	Realizar la encuesta de satisfacción al personal de OGC	Porcentaje de satisfacción del personal de OGC	(Suma de promedios de satisfacción por cada pregunta / N° de preguntas de la encuesta) x 100	Anual	60%	70%	80%	Responsable del proceso de Planificación de los Servicios
	OC6: Obtener un nivel de satisfacción óptimo por parte de nuestros grupos de interés	Realizar la encuesta de satisfacción respecto a las capacitaciones en Calidad Universitaria	Porcentaje de satisfacción respecto a las capacitaciones en Calidad Universitaria	(Suma de promedios de satisfacción por cada pregunta / N° de preguntas de la encuesta) x 100	Anual	60%	70%	80%	Responsable del proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria
	OC5: Fortalecer las competencias en Calidad Universitaria a nuestros grupos de interés	Elaborar, ejecutar y realizar seguimiento al Programa de Capacitaciones del Servicio	Porcentaje de cumplimiento del Programa de Capacitaciones del Servicio	(N° de actividades ejecutadas en el Programa de Capacitaciones del Servicio / N° de actividades programadas en el Programa de Capacitaciones del Servicio) x 100	Semestral	70%	80%	90%	Responsable del proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria
	OC6: Obtener un nivel de satisfacción óptimo por parte de nuestros grupos de interés	Revisar los libros de reclamaciones	Número de reclamos procedentes	Numero de reclamos procedentes	Mensual	4	3	2	Responsable del proceso de Gestión de Certificación de Normas Internacionales

	OC6: Obtener un nivel de satisfacción óptimo por parte de nuestros grupos de interés	Realizar la encuesta de satisfacción respecto a la certificación de las normas internacionales	Porcentaje de satisfacción respecto a la certificación de las normas internacionales	(Suma de promedios de satisfacción por cada pregunta / N° de preguntas de la encuesta) x 100	Anual	60%	70%	80%	Responsable del proceso de Gestión de Certificación de Normas Internacionales
	OC6: Obtener un nivel de satisfacción óptimo por parte de nuestros grupos de interés	Realizar la encuesta de satisfacción respecto a la acreditación de las carreras profesionales de la UNAC	Porcentaje de satisfacción respecto a la acreditación de la UNAC	(Suma de promedios de satisfacción por cada pregunta / N° de preguntas de la encuesta) x 100	Anual	60%	70%	80%	Responsable del proceso de Gestión de Acreditación
	OC6: Obtener un nivel de satisfacción óptimo por parte de nuestros grupos de interés	Realizar la encuesta de satisfacción respecto al licenciamiento de la UNAC	Porcentaje de satisfacción respecto al licenciamiento institucional de la UNAC	(Suma de promedios de satisfacción por cada pregunta / N° de preguntas de la encuesta) x 100	Anual	60%	70%	80%	Responsable del proceso de Gestión de Licenciamiento Institucional

OEI.05: Implementar la gestión del riesgo de desastres	OC2: Alcanzar la renovación exitosa y oportuna de la Licencia Institucional.	Cumplir con las CBC para la renovación del licenciamiento de la UNAC-Condición I: Gestión Estratégica y Soporte Institucional	Porcentaje de cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad para la renovación del licenciamiento-Condición I: Gestión Estratégica y Soporte Institucional	(N° de indicadores de CBC de la condición I: Gestión Estratégica y Soporte componente 1.8 Institucional cumplidas por la UNAC / Total de CBC para la renovación del licenciamiento) *100	Anual	50%	70%	100%	Responsable del proceso de Gestión de Licenciamiento Institucional
	OC1: Garantizar el cumplimiento y la mejora continua de las Condiciones Básicas de Calidad del Modelo de Licenciamiento SUNEDU	Cumplir con las CBC del licenciamiento de la UNAC- Condición III: Infraestructura y equipamiento adecuado al cumplimiento de sus funciones (aulas, bibliotecas, laboratorios, entre otros)	Porcentaje de cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad de la condición III: Infraestructura y equipamiento adecuado al cumplimiento de sus funciones (aulas, bibliotecas, laboratorios, entre otros)	(N° de indicadores de CBC de la condición III del licenciamiento cumplidas por la UNAC / Total de CBC del licenciamiento) *100	Anual	100%	100%	100%	Responsable del proceso de Gestión de Licenciamiento Institucional

10.2

CRONOGRAMA DEL PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD 2023-2025

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	2023												2024												2025													
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC		
Evaluar el cumplimiento de las CBC para el licenciamiento de la UNAC	Responsable del proceso de Gestión de Licenciamiento Institucional		■												■												■												
Elaborar el plan de acción de mejora para el cumplimiento de las CBC	Responsable del proceso de Gestión de Licenciamiento Institucional			■											■													■											
Realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades del plan de acción de mejora para el cumplimiento de las CBC	Responsable del proceso de Gestión de Licenciamiento Institucional					■						■				■								■						■								■	

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	2023												2024												2025											
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Evaluar el cumplimiento de las CBC del modelo de renovación del licenciamiento de la UNAC	Responsable del proceso de Gestión de Licenciamiento Institucional																																				
Elaborar el plan de acción de mejora para el cumplimiento de las CBC del Modelo de renovación de licencia institucional	Responsable del proceso de Gestión de Licenciamiento Institucional																																				
Realizar seguimiento al plan de acción de mejora para el cumplimiento de las CBC del modelo de renovación de licenciamiento institucional	Responsable del proceso de Gestión de Licenciamiento Institucional																																				

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	2023												2024												2025																
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC					
Realizar encuestas de satisfacción respecto al licenciamiento de la UNAC	Responsable del proceso de Gestión de Licenciamiento Institucional																																									
Realizar la autoevaluación del programa de estudios de pregrado para determinar si se encuentra alineada a los estándares nacionales y/o internacionales para lograr la acreditación	Responsable del proceso de Gestión de Acreditación																																									
Realizar seguimiento al plan de acción de mejora para el logro de la acreditación de los programas	Responsable del proceso de Gestión de Acreditación																																									

PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 2023 - 2025

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	2023												2024												2025											
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
plan de gestión de la Calidad	Planificación de los Servicios																																				
Elaborar el programa de capacitaciones del servicio	Responsable del proceso de Planificación de los Servicios																																				
Realizar seguimiento al programa de capacitaciones del servicio	Responsable del proceso de Planificación de los Servicios																																				
Revisar los libros de reclamaciones	Responsable del proceso de Gestión de Certificación de Normas Internacionales																																				
Realizar un diagnóstico a los programas de estudio con sistemas de gestión certificados	Responsable del proceso de Gestión de Acreditación																																				

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	2023												2024												2025											
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Realizar el seguimiento al mantenimiento de los sistemas de gestión ISO 9001 e ISO 21001, en los programas de estudio de pregrado	Responsable del proceso de Gestión de Certificación de Normas Internacionales																																				
Realizar un diagnóstico para la implementación de los sistemas de gestión en los programas de estudios de pregrado	Responsable del proceso de Gestión de Certificación de Normas Internacionales																																				
Realizar el seguimiento a la implementación de los sistemas de gestión ISO 9001 e ISO 21001, en los	Responsable del proceso de Gestión de Certificación de Normas Internacionales																																				

PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 2023 - 2025

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	2023												2024												2025												
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	
programas de pre grado																																						
Realizar un diagnóstico para la implementación de los sistemas de gestión en los programas de estudios de posgrado	Responsable del proceso de Gestión de Certificación de Normas Internacionales																																					
Realizar el seguimiento a la implementación de los sistemas de gestión ISO 9001 e ISO 21001, en los programas de estudio de posgrado	Responsable del proceso de Gestión de Certificación de Normas Internacionales																																					
Realizar un diagnóstico para la adecuación de	Responsable del proceso de Gestión de Certificación																																					

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	2023												2024												2025													
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC		
los programas de estudios con Sistemas de Gestión certificados al Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGCA) de la Universidad	de Normas Internacionales																																						
Realizar el seguimiento a la adecuación de los programas de estudio al SIGCA	Responsable del proceso de Gestión de Certificación de Normas Internacionales																																						
Realizar un diagnóstico para la implementación de los sistemas de gestión en los procesos estratégicos y	Responsable del proceso de Gestión de Certificación de Normas Internacionales																																						

10.3 PRESUPUESTO POR ACTIVIDAD Y FUENTE DE FINANCIAMIENTO

ACTIVIDADES DEL CRONOGRAMA	2023 (1)	2024 (2)	2025 (2)	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	RESPONSABLE
Evaluar el cumplimiento de las CBC para el licenciamiento de la UNAC	5,000.00	5,000.00	5,000.00	Recursos Ordinarios	Responsable del proceso de Gestión de Licenciamiento Institucional
Elaborar el plan de acción de mejora para el cumplimiento de las CBC	4,000.00	4,000.00	4,000.00	Recursos Ordinarios	Responsable del proceso de Gestión de Licenciamiento Institucional
Realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades del plan de acción de mejora para el cumplimiento de las CBC	30,090.78	30,090.78	30,090.78	Recursos Ordinarios	Responsable del proceso de Gestión de Licenciamiento Institucional
Evaluar el cumplimiento de las CBC del modelo de renovación del licenciamiento de la UNAC	25,400.00	25,400.00	25,400.00	Recursos Ordinarios	Responsable del proceso de Gestión de Licenciamiento Institucional
Elaborar el plan de acción de mejora para el cumplimiento de las CBC del Modelo de renovación de licencia institucional	4,000.00	4,000.00	4,000.00	Recursos Ordinarios	Responsable del proceso de Gestión de Licenciamiento Institucional
Realizar seguimiento al plan de acción de mejora para el cumplimiento de las CBC del modelo de renovación de licenciamiento institucional	12,880.38	12,880.38	12,880.38	Recursos Directamente Recaudados	Responsable del proceso de Gestión de Licenciamiento Institucional
Realizar encuestas de satisfacción respecto al licenciamiento de la UNAC	5,000.00	5,000.00	5,000.00	Recursos Directamente Recaudados	Responsable del proceso de Gestión de Licenciamiento Institucional
Realizar la autoevaluación del programa de estudios de pregrado para determinar si se encuentra alineada a los estándares nacionales y/o internacionales para lograr la acreditación	130,000.00	130,000.00	130,000.00	Recursos Ordinarios	Responsable del proceso de Gestión de Acreditación
Realizar seguimiento al plan de acción de mejora para el logro de la acreditación de los programas de estudios de pregrado	767.90	767.90	767.90	Recursos Ordinarios	Responsable del proceso de Gestión de Acreditación
Realizar la autoevaluación del programa de estudios de posgrado para determinar si se encuentra alineada a los estándares nacionales y/o internacionales para lograr la acreditación	255,000.00	255,000.00	255,000.00	Recursos Directamente Recaudados	Responsable del proceso de Gestión de Acreditación
Realizar seguimiento al plan de acción de mejora para el logro de la acreditación de los programas de estudios de posgrado	2,748.77	2,748.77	2,748.77	Recursos Directamente Recaudados	Responsable del proceso de Gestión de Acreditación
Realizar encuestas de satisfacción respecto a las acreditaciones de la UNAC	2,000.00	2,000.00	2,000.00	Recursos Directamente Recaudados	Responsable del proceso de Gestión de Acreditación
Realizar la evaluación de las encuestas de satisfacción al personal capacitado	2,874.88	2,874.88	2,874.88	Recursos Directamente Recaudados	Responsable del proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria

Realizar la encuesta de satisfacción al personal de OGC	1,355.54	1,355.54	1,355.54	Recursos Ordinarios	Responsable del proceso de planificación de servicios
Realizar el análisis de la encuesta de satisfacción al personal de OGC	2,000.00	2,000.00	2,000.00	Recursos Directamente Recaudados	Responsable del proceso de planificación de servicios
Elaborar el programa del plan de gestión de calidad	1,662.15	1,662.15	1,662.15	Recursos Directamente Recaudados	Responsable del proceso de planificación de servicios
Realizar seguimiento al plan de gestión de la Calidad	112,000.00	112,000.00	112,000.00	Recursos Directamente Recaudados	Responsable del proceso de planificación de servicios
Elaborar y ejecutar el programa de capacitaciones del servicio	12,884.37	12,884.37	12,884.37	Recursos Ordinarios	Responsable del proceso de planificación de servicios
	43,515.52	43,515.52	43,515.52	Recursos Directamente Recaudados	
Realizar seguimiento al programa de capacitaciones del servicio	2,000.00	2,000.00	2,000.00	Recursos Directamente Recaudados	Responsable del proceso de planificación de servicios
Revisar los libros de reclamaciones	1,000.00	1,000.00	1,000.00	Recursos Ordinarios	Responsable del proceso de Gestión de Certificación de Normas Internacionales
Realizar un diagnóstico a los programas de estudio con sistemas de gestión certificados	2,000.00	2,000.00	2,000.00	Recursos Directamente Recaudados	Responsable del proceso de Gestión de Certificación de Normas Internacionales
Realizar el seguimiento al mantenimiento de los sistemas de gestión ISO 9001 e ISO 21001, en los programas de estudio de pregrado	10,000.00	10,000.00	10,000.00	Recursos Ordinarios	Responsable del proceso de Gestión de Certificación de Normas Internacionales
Realizar un diagnóstico para la implementación de los sistemas de gestión en los programas de estudios de pregrado	20,000.00	20,000.00	20,000.00	Recursos Directamente Recaudados	Responsable del proceso de Gestión de Certificación de Normas Internacionales
Realizar el seguimiento a la implementación de los sistemas de gestión ISO 9001 e ISO 21001, en los programas de estudio pre grado	30,000.00	30,000.00	30,000.00	Recursos Ordinarios	Responsable del proceso de Gestión de Certificación de Normas Internacionales
	14,592.76	14,592.76	14,592.76	Recursos Directamente Recaudados	
Realizar un diagnóstico para la implementación de los sistemas de gestión en los programas de estudios de posgrado	20,000.00	20,000.00	20,000.00	Recursos Directamente Recaudados	Responsable del proceso de Gestión de Certificación de Normas Internacionales
Realizar el seguimiento a la implementación de los sistemas de gestión ISO 9001 e ISO 21001, en los programas de estudio de posgrado	10,000.00	10,000.00	10,000.00	Recursos Ordinarios	Responsable del proceso de Gestión de Certificación de Normas Internacionales
Realizar un diagnóstico para la adecuación de los programas de estudios con Sistemas de Gestión certificados al Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGCA) de la Universidad	16,143.57	16,143.57	16,143.57	Recursos Directamente Recaudados	Responsable del proceso de Gestión de Certificación de Normas Internacionales
Realizar el seguimiento a la adecuación de los programas de estudio al SIGCA	10,000.00	10,000.00	10,000.00	Recursos Ordinarios	Responsable del proceso de Gestión de

					Certificación de Normas Internacionales
Realizar un diagnóstico para la implementación de los sistemas de gestión en los procesos estratégicos y de apoyo de la Universidad	20,000.00	20,000.00	20,000.00	Recursos Directamente Recaudados	Responsable del proceso de Gestión de Certificación de Normas Internacionales
Realizar el seguimiento a la implementación de los sistemas de gestión ISO 9001 y/o ISO 21001, en los procesos estratégicos y de apoyo de la Universidad	16,173.05	16,173.05	16,173.05	Recursos Ordinarios	Responsable del proceso de Gestión de Certificación de Normas Internacionales
Realizar encuestas de satisfacción respecto a la certificación obtenida	3,000.00	3,000.00	3,000.00	Recursos Directamente Recaudados	Responsable del proceso de Gestión de Certificación de Normas Internacionales

(1) La distribución del presupuesto para el año 2023, se encuentra acorde al Plan Operativo Institucional 2023 de la UNAC

(2) Viene hacer un presupuesto proyectado, en cual, la Oficina de Gestión de la Calidad deberá realizar las acciones para su consideración en el presupuesto 2024-2026 de la UNAC

XI. ACCIONES DE EVALUACIÓN (MONITOREO Y CONTROL)

La Universidad establece las siguientes medidas de control con la finalidad de verificar el cumplimiento de las actividades planteadas para el logro de los objetivos.

- Reporte semestral emitido por la Oficina de Gestión de la calidad.
- Realizar reuniones de coordinación con los órganos responsables de las actividades del plan de gestión de la calidad

XII. AUTOEVALUACIÓN DE LAS CONDICIONES BÁSICAS DEL MODELO DE LICENCIAMIENTO INSTITUCIONAL

Se realizó el proceso de autoevaluación de las condiciones básicas del modelo de licenciamiento institucional con la participación de la comunidad universitaria, como producto de este proceso se generó el informe de autoevaluación de las condiciones básicas de calidad, la cual se tomó como una de las fuentes de información para elaborar el presente Plan de Gestión de Calidad.

XIII. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- Acreditación: Reconocimiento público y temporal de instituciones educativas, áreas, especialidades, opciones ocupacionales o programas que han demostrado —como consecuencia del Informe de evaluación satisfactorio presentado por la Entidad Evaluadora Externa el logro de los

- estándares/criterios de calidad establecidos por el SINEACE o la Acreditadora Internacional en el modelo de acreditación respectivo.
- Autoevaluación: Proceso de evaluación orientado a la mejora de la calidad, desarrollado por las propias instituciones o programas de estudios con la participación de sus miembros y grupos de interés.
 - Condiciones Básicas de Calidad: Son estándares mínimos que sirven de pautas generales para la evaluación de la capacidad de la universidad para la prestación del servicio educativo superior universitario y autorización de su funcionamiento
 - Comité de Calidad: El Comité de Calidad para el proceso de autoevaluación para fines de acreditación es el equipo conformado por diferentes actores de la institución educativa, áreas, especialidades, opciones ocupacionales o programas (representantes de autoridades, docentes, estudiantes, egresados, administrativos y grupos de interés) cuya finalidad es conducir el proceso de autoevaluación con fines de acreditación.
 - Diagnóstico: Etapa de la planificación que consiste en un estudio, a partir de una metodología rigurosa, que tiene por objetivo identificar el estado situacional, tendencias, problemas y causas de un determinado sujeto, objeto o contexto. Este puede incluir la identificación de problemas, la construcción de una línea base, así como propuestas de mejora, entre otros.
 - Grupos de interés: Instituciones o individuos como: empleadores, gobiernos regionales, gobiernos locales, asociaciones profesionales y representantes de la sociedad civil, que reciben los beneficios indirectos del servicio educativo y, por tanto, plantean requisitos de calidad. Algunas instituciones pueden incluir a otros actores internos a la institución educativa.
 - Licencia de funcionamiento institucional: Consiste en la resolución administrativa que autoriza el funcionamiento de la universidad para que pueda ofrecer el servicio educativo superior universitario. La Licencia de Funcionamiento Institucional comprende a la universidad, y detalla sus

filiales y anexa la lista de programas que ofrece. Es un requisito para el licenciamiento de programas.

- Plan de gestión de la calidad: Corresponde al documento que define una estrategia institucional orientada a la gestión de la calidad del servicio de educación superior universitario que brinda.
- Plan estratégico institucional: Es un documento de gestión que comprende análisis, y evaluación de las oportunidades o limitaciones del entorno, como de las fortalezas y debilidades de la entidad; y su proyección al futuro, en la que se define objetivos, metas, estrategias y recursos para un periodo de tres años.
- Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto
- Programa de Estudios: Es aquel que conduce a la obtención de un grado académico de bachiller, maestro o doctor, con un diseño curricular conforme a lo señalado en el artículo 40 de la Ley Universitaria.
- Reclamos: Manifestación mediante la cual un usuario expresa su insatisfacción o disconformidad respecto de un servicio prestado por la universidad o escuela de posgrado.
- Sistema de gestión de la calidad: Conjunto de elementos relacionados y coordinados que interactúan entre sí y permiten a la universidad o escuela de posgrado organizar, planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores tanto objetivos como de satisfacción; y a través de una cultura interna de cada vez mayor autoexigencia.