



Universidad Nacional del Callao

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

Secretaría General

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

Callao, 26 de abril de 2024

Señor

Presente.-

Con fecha veintiséis de abril de dos mil veinticuatro, se ha expedido la siguiente Resolución:

RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 120-2024-CU.- CALLAO, 26 DE ABRIL DE 2024.- EL CONSEJO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO:

Visto el acuerdo del Consejo Universitario en su sesión ordinaria del 26 de abril de 2024, en relación al Oficio N° 259-2024-OGC/R/UNAC/VIRTUAL (Expediente N° 2074548) sobre la actualización de dieciséis (16) documentos del Sistema de Gestión de la Oficina de Gestión de la Calidad, considerado en la sección despacho y que pasó a orden del día.

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. 58 de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, concordante con el Art. 108 de la norma estatutaria, establece que el Consejo Universitario es el máximo órgano de gestión, dirección y de ejecución académica y administrativa de la Universidad; cuyas atribuciones se establecen en el Art. 109 del Estatuto de esta Casa Superior de Estudios, estableciéndose en los numerales 109.15 y 109.16 resolver todos los demás asuntos que no están encomendados a otras autoridades universitarias, y otras que señale el Estatuto y las normas reglamentarias de la Universidad;

Que, la Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad mediante el Oficio N° 259-2024-OGC/R/UNAC/VIRTUAL (Expediente N° 2074548) del 25 de abril de 2024, en el marco del mantenimiento de la certificación del Sistema de Gestión de la Oficina de Gestión de la Calidad (OGC), así como a lo establecido en el Art. 41 del Reglamento de Organización y Funciones de la citada Oficina; remitió, entre otros, catorce (14) documentos para la aprobación y actualización respectiva del Consejo Universitario;

Que, en sesión ordinaria de Consejo Universitario de fecha 26 de abril de 2024, tratado en la sección despacho y que pasó a orden del día, el Oficio N° 259-2024-OGC/R/UNAC/VIRTUAL (Expediente N° 2074548) sobre actualización de dieciséis documentos del Sistema de Gestión de la Oficina de Gestión de la Calidad, los señores consejeros acordaron aprobar, entre otros, doce (12) documentos y actualizar dos (02) documentos remitidos por la Oficina de Gestión de la Calidad;

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 del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

Estando a lo glosado; al Oficio N° 259-2024-OGC/R/UNAC/VIRTUAL del 25 de abril de 2024; a lo acordado por el Consejo Universitario en su sesión ordinaria del 26 de abril de 2024; 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** dos (02) documentos, en el marco del mantenimiento de la certificación del Sistema de Gestión de 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°	DOCUMENTO	VERSION
1	MANUAL DEL CONTEXTO DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LACALIDAD	1
2	RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DEL PERSONAL QUE IMPACTAN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	1

2° **ACTUALIZAR** doce (12) documentos, en el marco del mantenimiento de la certificación del Sistema de Gestión de 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°	DOCUMENTO	VERSION
1	MAPA DE PROCESOS DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	2
2	ORGANIGRAMA DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	3
3	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	3
4	MATRIZ DE OBJETIVOS - OGC	2
5	MATRIZ DE COMUNICACIONES - OGC	2
6	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SISTEMA INTEGRADODE GESTIÓN	2
7	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE ACREDITACIÓN	3
8	PROCEDIMIENTO DEL GESTIÓN DE ACREDITACIÓN	2
09	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE LICENCIAMIENTO INSTITUCIONAL	3
10	PROCEDIMIENTO DE LICENCIAMIENTO INSTITUCIONAL	2
11	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS	2
12	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS	2

3° **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; disposición a cargo de la Secretaria General, que en atención a ello suscribirá la presente.

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.

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

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO



“MANUAL DE CONTEXTO DE LA OFICINA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD”

Aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 120-2024-CU del 26 de abril de 2024

CALLAO

2024





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MANUAL:

CONTEXTO DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: E.CAL.03-MN-02

Versión: 02

Fecha: 26/04/2024

Página: 2 de 11

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	- - -	<ul style="list-style-type: none">• Elaboración del documento.
02	En todos los extremos	<ul style="list-style-type: none">• Se actualiza el contexto de la organización determinando a nivel de la Oficina de Gestión de la Calidad.• Se actualizan las partes interesadas con sus necesidades y expectativas.



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MANUAL:	CONTEXTO DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
Código: E.CAL.03-MN-02	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024	Página: 3 de 11	

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, científico y tecnológico; asimismo su contribución al desarrollo sostenible con el medio ambiente a través de la responsabilidad social universitaria. Por ello, la Oficina de Gestión de la Calidad a través de sus procesos viene operando significativamente los procesos de gestión de la calidad a nivel de pregrado y posgrado; realizando seguimiento, monitoreo, capacitaciones y oportunidades de mejora, para lograr con esos objetivos del Plan Estratégico Institucional.

Por lo tanto, en este manual se presenta la actualización del contexto de la organización y partes interesadas para la OGC a través de la metodología FODA tomando en cuenta las normativas vigentes lo cual es de carácter mandatorio para todas las organizaciones que se encuentran certificados.

La Oficina de Gestión de la Calidad (OGC) asume la misión, visión y principios de la Universidad Nacional del Callao.

1.2. Misión de la Universidad

"Brindar formación profesional altamente calificados a los estudiantes universitarios, para el desarrollo sostenible del país, con un enfoque científico, tecnológico, humanístico, emprendedor, competitivo y con responsabilidad social".

1.3. 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 que se desarrolla en alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas".

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





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MANUAL:

CONTEXTO DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: E.CAL.03-MN-02

Versión: 02

Fecha: 26/04/2024

Página: 4 de 11

- Lealtad y Obediencia
- Justicia y Equidad
- Lealtad al estado de derecho

La Oficina de Gestión de la Calidad (OGC), es el órgano de asesoría dependiente del Rectorado; responsable de planificar, organizar, conducir, proponer, ejecutar y evaluar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de la UNAC.

La Oficina de Gestión de la Calidad tiene un comité directivo como órgano de asesoramiento, conformado por los responsables de los Comités de Calidad Académica y Acreditación de cada Facultad y por el responsable del Comité de Calidad Académica y Acreditación de la Escuela de Posgrado.

La Oficina de Gestión de la Calidad cuenta con los siguientes órganos de línea:

- Unidad de Evaluación de la Calidad Universitaria.
- Unidad de Capacitación y Gestión de la Calidad Universitaria

y los siguientes procesos misionales:

- Licenciamiento institucional
- Gestión de acreditación
- Sistema integrado de gestión

La Directora y los responsables de las Unidades de la Oficina de Gestión de la Calidad (OGC) conforman la Alta Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad de la OGC.

1.5. Análisis FODA de la oficina de gestión de la calidad

El análisis FODA define el contexto interno y externo, esta herramienta permite evaluar Fortalezas, Debilidades (factores internos) y Oportunidades y Amenazas (factores externos) que impactan en la Oficina de Gestión de Calidad de la Universidad Nacional del Callao. El propósito principal del análisis FODA es proporcionar una comprensión completa de su situación actual y su entorno, lo que permite identificar mejoras, así como abordar las debilidades y amenazas.

1.5.1. Matriz de Evaluación de Factores Internos

CÓDIGO	FORTALEZA
F1	Compromiso y liderazgo por parte de la Alta Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad.
F2	Personal especialista con capacitación permanente en las competencias de su labor.
F3	La Oficina de Gestión de Calidad certificada bajo la norma ISO 9001:2015
F4	La Oficina de Gestión de la Calidad promueve y monitorea el cumplimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad: licenciamiento, acreditación y certificación.



**GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 1:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MANUAL:

CONTEXTO DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: E.CAL.03-MN-02

Versión: 02

Fecha: 26/04/2024

Página: 5 de 11

F5	Se cuenta con almacenamiento drive para los archivos del sistema de gestión de calidad y el hosting para el almacenamiento web OGC.
F6	Aplicación de la Norma Técnica N° 001-2018-SGP en gestión por procesos.
F7	Se cuenta con membresía de la empresa acreditadora ICACIT para la acreditación internacional de los programas en ciencia e ingeniería.
F8	La Oficina de Gestión de la Calidad cuenta con infraestructura física y conectividad a la red de comunicación para el desarrollo de sus actividades.
F9	Se cuenta con un sistema informático de indicadores de gestión UNAC –Analytics.

CÓDIGO	DEBILIDAD
D1	Brecha en las competencias del personal de la Oficina de Gestión de la Calidad en análisis de datos.
D2	Carece de personal de apoyo para la gestión administrativa.
D3	Carencia de un programa de trabajo estandarizado a largo plazo para el buen desarrollo de la Oficina de Gestión de la Calidad.
D4	Rotación de directivos y personal administrativo ocasionando inestabilidad y dificultad en la toma de decisiones.

1.5.2. Matriz de Evaluación de Factores Externos

CÓDIGO	OPORTUNIDAD
O1	Compromiso y determinación de mejorar la calidad educativa por parte de la Alta Dirección de la UNAC
O2	Reconocimiento por la Sociedad Nacional de Industrias de nuestro sistema de gestión ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018 de las 07 facultades de pregrado.
O3	Política Nacional de Educación Superior y Técnico-Productiva, orientadas a la mejora de la calidad educativa.
O4	Ley Marco de Modernización N°27658 tiene por finalidad velar por la calidad de la gestión por procesos.
O5	Modelos de Acreditación nacional e internacional debidamente reconocidas (SINEACE, ICACIT, ABSP, INACAL)
O6	La UNAC recibe el reconocimiento del Modelo EcoIP 2023 por parte del Ministerio del ambiente.





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
MANUAL:	CONTEXTO DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
Código: E.CAL.03-MN-02	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024	Página: 6 de 11

CÓDIGO	AMENAZAS
A1	Constante cambio de los modelos licenciamiento y acreditación nacional e internacional para integrar a la gestión por procesos de la Universidad.
A2	Normativa a nivel del MINEDU y MEF que no favorecen la gestión de la Universidad.
A3	Discordancia normativa de exigencias de internacionalización y recorte de financiamiento presupuestal.

1.6. Matriz de alineamiento de objetivos del FODA –objetivo de calidad y objetivo estratégico institucional.

OBJETIVO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (DAFO)	REFERENCIA – FODA	OBJETIVOS DE CALIDAD
OEI04. Modernizar la gestión institucional	Promover el cumplimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad: licenciamiento, acreditación y certificación	(F1,F2,F3,F4,F6,F7,O1,O2,O3,O4,O5,O6) A1	OSG.01. Promover el cumplimiento y la mejora continua de las Condiciones Básicas de Calidad del Modelo de Renovación de Licencia Institucional. OSG.02. Promover la acreditación nacional e internacional de los programas de estudios de la Universidad. OSG.03. Fortalecer el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad.
	Seguimiento y monitoreo automatizado UNAC-Analytics del sistema de gestión de calidad.	(F5,F8,F9,F10,O1,O2,O4)	OSG.03. Fortalecer el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad
	Solicitar los requerimientos de capacitaciones para el buen desarrollo de la OGC.	(D1,O1,O4) (A2,A3)	OSG.04. Fortalecer las competencias en calidad universitaria a nuestros grupos de interés.
	Gestionar la comunicación efectiva para el buen desarrollo de la Oficina de Gestión de la Calidad.	(D1,D2,D3,D4,O1)	OSG.05. Mejorar los niveles de satisfacción de nuestros grupos de interés.





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
MANUAL:	CONTEXTO DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
Código: E.CAL.03-MN-02	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024	Página: 7 de 11

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

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 de los Clientes	1-2-3
C2: Conformidad de servicios	1-2-3
C3: Control de Operaciones y procesos misionales	1-2-3

Crterios:

- Satisfacción al Cliente
 - ¿De qué manera influye la parte interesada en la Satisfacción de los clientes?
 - ¿De qué manera influye la Satisfacción de los clientes en las partes interesadas?
- Conformidad de servicios
 - ¿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



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MANUAL:	CONTEXTO DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: E.CAL.03-MN-02	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024	Página: 8 de 11

¿De qué manera influye el Control de Operaciones y los procesos en las partes interesadas?

Después de una reunión con la Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad y el personal de la OGC se concluye que las partes interesadas son los siguientes:

N°	Partes de Interesadas	Criterios			Total C1+C2+C3
		C1	C2	C3	
INTERNOS					
1	Alta dirección de la UNAC	3	3	3	9
2	Alta dirección de las facultades	3	3	3	9
4	Comités de calidad académica y acreditación	3	3	3	9
5	Director de Escuela de Posgrado / Director de Unidades de Posgrado	2	2	2	6
6	Docentes	3	2	1	6
7	Estudiantes	3	2	1	6
8	Personal Administrativo	3	2	1	6
EXTERNOS					
9	SUNEDU / MINEDU / SINEACE	3	3	3	9
10	INACAL	2	2	3	7
11	Empresas privadas (Empleadores)	3	2	2	7
12	Instituciones públicas y municipalidades	3	2	2	7
13	Otras instituciones educativas en convenio	3	2	2	7
14	Proveedores	2	2	2	6
15	Comunidad de la Región Callao	3	2	2	7
16	Proveedores internos (Unidades Orgánicas de la UNAC)	2	2	2	6
17	Instituciones Acreditadoras Internacionales	3	2	2	7
18	Certificadoras de Normas Internacionales	3	2	2	6



	GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	MANUAL:	CONTEXTO DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	Código: E.CAL.03-MN-02	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024

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:

Partes Interesadas Pertinentes
Internos
Alta dirección de la UNAC
Alta dirección de las facultades
Comités de calidad académica y acreditación
Externos
SUNEDU / MINEDU / SINEACE
INACAL
Empresas privadas
Instituciones públicas
Otras instituciones educativas
Comunidad de la Región Callao
Instituciones Acreditadoras Internacionales



**GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 1:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MANUAL:

CONTEXTO DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: E.CAL.03-MN-02

Versión: 02

Fecha: 26/04/2024

Página: 10 de 11

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

REQUISITOS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
INTERNOS	
Alta dirección de la UNAC	<ul style="list-style-type: none">a) Fortalecer la cultura de calidad en la comunidad universitaria (E)b) Promover el cumplimiento de los procesos de calidad (N)
Alta dirección de las facultades	<ul style="list-style-type: none">a) Capacitaciones constantes (mejora de competencias en calidad). (E)b) Recibir asesoría en los procedimientos y caracterizaciones óptimos para el cumplimiento de sus funciones. (N)c) Recibir asesoría en licenciamiento y acreditación. (N)
Comités de calidad académica y acreditación	<ul style="list-style-type: none">a) Recibir asesoría técnica o capacitaciones con respecto a la implementación de normas internacionales y acreditación de los programas de estudio (N)b) Disponibilidad de documentación precisa y actualizada sobre políticas, procedimientos y resultados de evaluaciones. (N)c) Asesoría técnica en la gestión por procesos, indicadores de renovación de licencia institucional y estándares de acreditación. (N)
EXTERNOS	
SUNEDU / MINEDU / SINEACE	<ul style="list-style-type: none">a) Información precisa sobre los indicadores y estándares. (N)b) Transparencia en la gestión de indicadores de calidad y estándares de acreditación (E)
INACAL	<ul style="list-style-type: none">a) Realizar EVENTOS DE CALIDAD para fortalecer la cultura de calidad. (N)
Empresas privadas (Empleadores)	<ul style="list-style-type: none">a) Mejora continua de la gestión por procesos a través de las auditorías internas. (E)b) Realizar auditorías internas a través de consultoras (N)





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MANUAL:

CONTEXTO DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: E.CAL.03-MN-02

Versión: 02

Fecha: 26/04/2024

Página: 11 de 11

Instituciones públicas y municipalidades	c) a) Realizar convenios para el cumplimiento óptimo de la gestión por procesos de la universidad (E)
Otras instituciones educativas	d) a) Realizar pasantías y visitas para compartir experiencias del proceso de gestión de calidad en las diferentes universidades (E)
Comunidad de la Región Callao	a) Dar a conocer la experiencia exitosa del sistema de gestión de calidad de la OGC. (E) e) Fomentar la cultura de calidad (N)
Instituciones Acreditadoras Internacionales	b) a) Compromiso de cumplimiento con la política, y membresía por la Oficina de Gestión de Calidad con la empresa acreditadora; si fuera el caso. (E)



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO



“RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DEL PERSONAL QUE IMPACTAN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN”

Aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 120-2024-CU del 26 de abril de 2024

CALLAO

2024



	GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	TIPO DE DOCUMENTO:	RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DEL PERSONAL QUE IMPACTAN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	
Código: E.CAL.03-0D-07	Versión: 01	Fecha: 26/04/2024	Página: 2 de 5

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	· Elaboración del Documento



GESTIÓN DE LA CALIDAD				
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	TIPO DE DOCUMENTO:	RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DEL PERSONAL QUE IMPACTAN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN		
	Código: E.CAL.03-0D-07	Versión: 01	Fecha: 26/04/2024	Página: 3 de 5

La alta dirección asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes están asignadas y se comunican en toda la organización.

La responsabilidad y autoridad del personal involucrado en el sistema integrado de gestión, están definidas en la organización, con lo cual nos aseguramos que es conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, que los procesos generen y entreguen las salidas previstas, se informe a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGC y las oportunidades de mejora, se promueva el enfoque al cliente y otros beneficiarios y se asegure la integridad de los cambios del SGC.

A continuación, se considera las responsabilidades y autoridades de los siguientes roles:

ALTA DIRECCIÓN

La Rectora, como máxima autoridad de la universidad, tiene la responsabilidad final sobre todas las decisiones estratégicas y operativas. Su liderazgo en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) garantiza que la implementación y el mantenimiento del sistema estén alineados con la misión, visión y objetivos estratégicos de la UNAC, fomentando una cultura de calidad y mejora continua. Además, asigna los recursos necesarios para la implementación del SGC, promueve el compromiso de todo el personal académico y administrativo, y representa a la institución en asuntos de calidad educativa ante entidades externas.

El Vicerrector de Investigación desempeña un papel crucial en la promoción y gestión de la investigación y la innovación dentro de la universidad. Su inclusión en la alta dirección del SGC garantiza la integración de indicadores de calidad en investigación dentro de la política de calidad, la promoción de la integridad y ética en la investigación, y el impulso de iniciativas de investigación que contribuyan a la mejora continua de la calidad educativa.

El Vicerrector Académico es responsable de la calidad y relevancia de los programas educativos, así como de la excelencia en la enseñanza y el aprendizaje. Su participación en la alta dirección del SGC es fundamental para impulsar el cumplimiento de indicadores de calidad en los programas académicos, monitorear y evaluar el desempeño académico y la satisfacción de los estudiantes, y facilitar la capacitación y el desarrollo profesional del cuerpo docente.

RESPONSABLES DE LOS ÓRGANOS DE LÍNEA DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Realizar la difusión de la Política y Objetivos del SGC por encargo de la Alta Dirección.
- Coordinar y dirigir la implementación, despliegue y mantenimiento del SGC.
- Apoyar y asesorar a los responsables/dueños/jefes de procesos.
- Coordinar la administración de la documentación general del SGC.
- Convocar a los responsables de procesos para que informen sobre el desempeño del SGC y las necesidades de mejora.



GESTIÓN DE LA CALIDAD				
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	TIPO DE DOCUMENTO:	RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DEL PERSONAL QUE IMPACTAN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN		
	Código: E.CAL.03-0D-07	Versión: 01	Fecha: 26/04/2024	Página: 4 de 5

- Brindar orientación en el proceso de gestión de riesgos a los responsables / dueños / jefes de procesos dentro del alcance del SGC.
- Asistir en la evaluación del desempeño del SGC y necesidades de mejora.
- Coordinar la planificación y realización de las auditorías del SGC.
- Coordinar y brindar soporte para la elaboración de los informes de gestión de SGC, para su revisión por la Dirección.
- Otras funciones que se le asigne en el ámbito de su competencia y aquellas concordantes con la materia.

RESPONSABLES /JEFES / DUEÑOS DE PROCESOS

- Conocer y aplicar la Política de Calidad del SGC.
- Conocer y difundir los Objetivos de Calidad, propios de sus procesos, así como los objetivos y de gestión de calidad.
- Desarrollar la identificación de riesgos y proponer controles pertinentes, así como asegurar su aplicación.
- Solicitar recursos y/o presupuestos que correspondan para la gestión y eficacia de su proceso.
- Participar activamente en las auditorías internas del SGC.
- Participar en el análisis y toma de acciones correctivas ante incumplimientos, no conformidades o desviaciones en los indicadores de desempeño.
- Cumplir con lo establecido en las Fichas de Proceso, procedimientos, marco normativo; propio de su proceso.
- Si es necesario, comunicar las no conformidades y Salidas No Conformes que fueran detectadas a su alcance.

PERSONAL

- Cumplir con los lineamientos descritos en los manuales, procedimientos y estándares del SGC.
- Participar en las capacitaciones propias del SGC.
- Proponer iniciativas de mejoras de su proceso
- Cumplir con los controles establecidos en la matriz de riesgos y oportunidades.
- Conocer y cumplir la Política y Objetivos del SGC.

COMPETENCIAS PARA EL SGC

Todo personal de la organización deberá ser competente en:

Formación: Conocimiento del SGC (interpretación de la norma y/o difusión del SGC)



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO



“MAPA DE PROCESOS DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD”

Aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 120-2024-CU del 26 de abril de
2024

CALLAO
2024



	GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	OTRO DOCUMENTO:	MAPA DE PROCESO DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	Código: E.CAL-OD-05	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024

CONTROL DE CAMBIOS

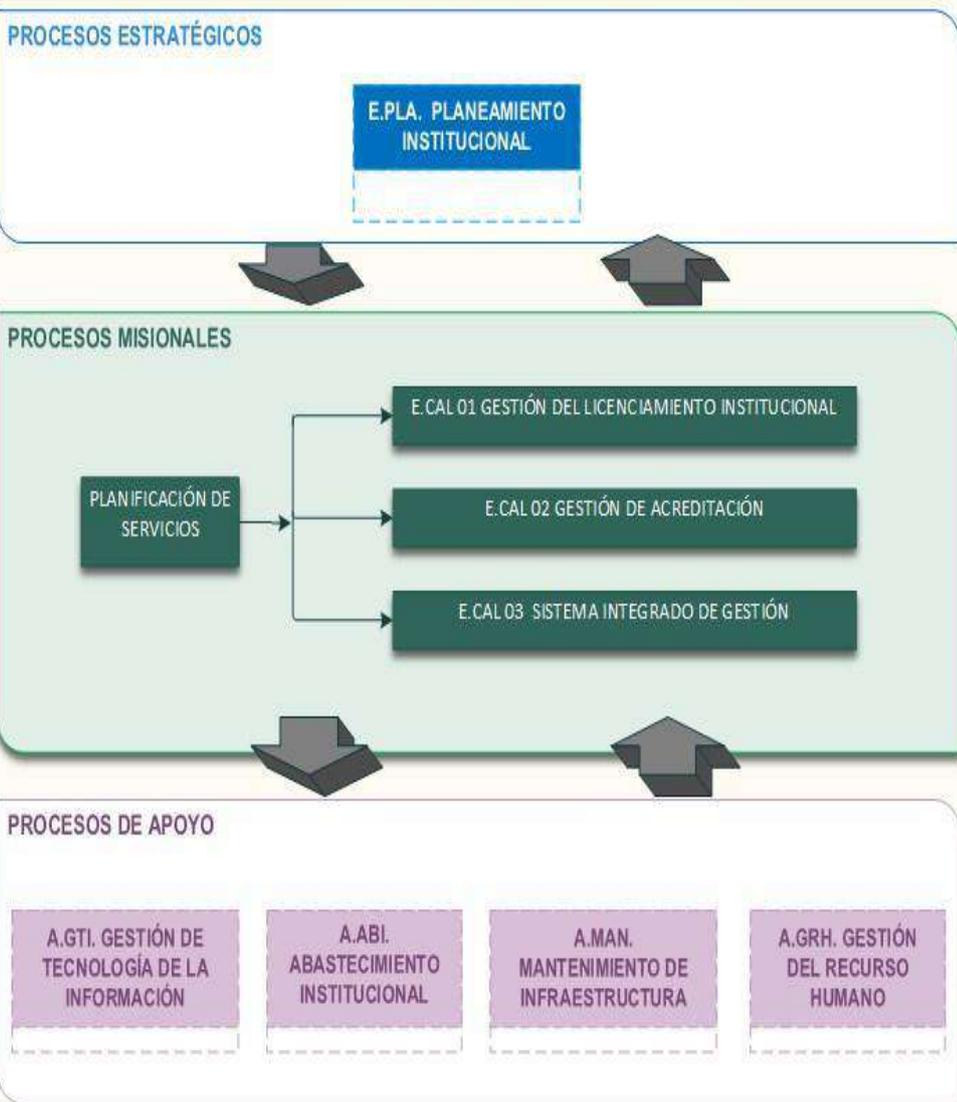
VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del Documento
02	Gráfico del Mapa del Proceso	<p>PROCESOS ESTRATEGICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se eliminaron los procesos de Planeamiento Estratégico Institucional y Modernización Institucional • Se agregó E.PLA Planeamiento Institucional <p>PROCESOS MISIONALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se eliminaron los procesos de Gestión de Certificación de Normas Internacionales y Gestión de capacitaciones en calidad universitaria. • Se agregó E.CAL 03 Sistema Integrado de Gestión <p>PROCESOS DE APOYO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se eliminaron los procesos de Gestión de Recurso Humano, Adquisiciones y Contrataciones y Mantenimiento de la Infraestructura física, tecnológica y servicios generales. • Se agregó A.GRH. Gestión del Recurso Humano, A.ABI Abastecimiento Institucional, A.GTI Gestión de Tecnología de la Información y A.MAN Mantenimiento de Infraestructura





GESTIÓN DE LA CALIDAD			
PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
OTRO DOCUMENTO:	MAPA DE PROCESO DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
Código: E.CAL-OD-05	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024	Página: 3 de 3

MAPA DE PROCESOS DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, Nivel 0 - Versión 02



Necesidades y expectativas del Cliente

Satisfacción del Cliente



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO



“ORGANIGRAMA DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD”

Aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 120-2024-CU del 26 de abril de 2024

CALLAO

2024





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
OTRO DOCUMENTO:	ORGANIGRAMA DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
Código: E.CAL.03-OD-09	Versión: 03	Fecha: 26/042024	Página: 2 de 3

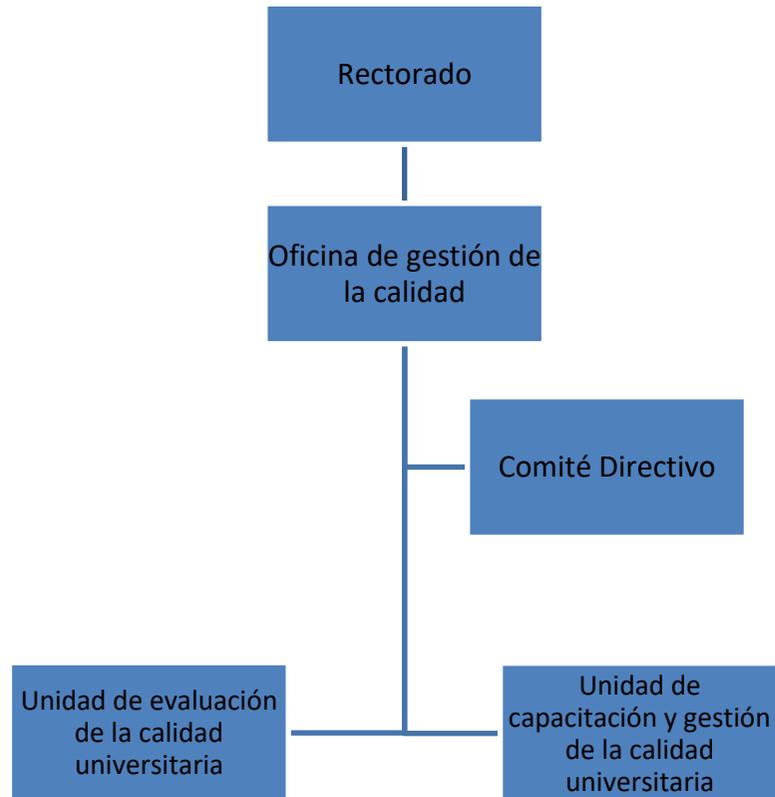
CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	--	Elaboración del Documento
02	--	<ul style="list-style-type: none">Se incluye el Comité DirectivoSe retira los Comités de Calidad Académica y Acreditación de las Facultades y de la Escuela de Posgrado
03	--	<ul style="list-style-type: none">Se actualizó proceso relacionado en el encabezado según mapa de proceso institucional versión 03Se actualizó el organigrama según unidades que indica el Estatuto UNAC



	GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	OTRO DOCUMENTO:	ORGANIGRAMA DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	Código: E.CAL.03-OD-09	Versión: 03	Fecha: 26/04/2024

ORGANIGRAMA DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO



“ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD”

Aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 120-2024-CU del
26 de abril de 2024

CALLAO
2024





GESTION DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
OTRO DOCUMENTO:	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
Código: E.CAL.03-OD-11	Versión: 03	Fecha: 26/04/2024	Página: 2 de 3

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	<ul style="list-style-type: none">Elaboración del Documento
02	---	<ul style="list-style-type: none">Se adicionó la no aplicabilidad del requisito 8.3 en el Alcance
03		<ul style="list-style-type: none">Se modificó el título del alcance a "alcance del sistema de gestión de la oficina de gestión de la calidad"Se actualizó proceso relacionado en el encabezado según mapa de proceso institucional versión 03Se modificó los títulos a sistema de gestión de la oficina de gestión de la calidadDecía: <i>Gestión del Licenciamiento Institucional, de la Certificación de Normas Internacionales, de la Acreditación y Capacitaciones en Calidad Universitaria</i> Debe decir: <i>"Servicios de apoyo para el licenciamiento institucional, la acreditación y el mantenimiento del sistema integrado de gestión de la Universidad Nacional del Callao (UNAC)"</i>





GESTION DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
OTRO DOCUMENTO:	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
Código: E.CAL.03-OD-11	Versión: 03	Fecha: 26/04/2024	Página: 3 de 3

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Alcance del Sistema de Gestión ha sido desarrollado bajo los requisitos de las normas ISO 9001:2015 el cual comprende los siguientes procesos:

“Servicios de apoyo para el licenciamiento institucional, la acreditación y el mantenimiento del sistema integrado de gestión de la Universidad Nacional del Callao (UNAC)” ejecutados por la Oficina de Gestión de la Calidad (OGC) perteneciente a la Universidad Nacional del Callao (UNAC), las cuales se desarrollan en la Av. Juan Pablo II 306, Bellavista – Callao.

El requisito 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones de la Norma ISO 9001:2015 no aplica al Sistema de Gestión de Calidad debido que, por la naturaleza de nuestro servicio, no se utiliza equipos que requieran una calibración y/o verificación de equipos para brindar conformidad a la prestación.

El requisito 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios de la Norma ISO 9001:2015 no aplica al Sistema de Gestión de Calidad debido a que la prestación del servicio está reglamentada y estandarizada por las normas internacionales, los requisitos legales y reglamentarios aplicables y no se realiza ningún diseño o desarrollo en la prestación del servicio.



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO



“MATRIZ DE OBJETIVOS - OGC”

Aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 120-2024-CU del 26 de abril de 2024

CALLAO

2024





GESTION DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
OTROS DOCUMENTOS:	MATRIZ DE OBJETIVOS - OGC		
Código: E.CAL.03-OD-12	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024	Página: 2 de 11

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	--	<ul style="list-style-type: none"> ● Elaboración del Documento
02	--	<ul style="list-style-type: none"> ● Se actualizó el proceso relacionado en el encabezado según mapa de proceso institucional versión 03. ● Se actualizaron los objetivos estratégicos según PEI 2024-2030. ● Se modificó el OBJETIVO DE CALIDAD OSG.01. Garantizar el cumplimiento y la mejora continua de las Condiciones Básicas de Calidad del Modelo de Licenciamiento SUNEDU debe decir: Promover el cumplimiento y la mejora continua de las Condiciones Básicas de Calidad del Modelo de Licenciamiento SUNEDU. ● Se modificó el OBJETIVO DE CALIDAD OSG.02. Lograr la acreditación nacional e internacional de los programas de estudios de la Universidad, debe decir: Promover la acreditación nacional e internacional de los programas de estudios de la Universidad. ● Se adecuaron los indicadores según los procesos actualizados nivel 2 de Gestión de la calidad: <p>Se eliminaron los siguientes indicadores:</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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)</p> <p>Porcentaje de cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad de la condición II: Docencia y Enseñanza-Aprendizaje del Modelo de Renovación Institucional</p> <p>Porcentaje de carreras profesionales de pregrado que han obtenido alguna acreditación</p> <p>Porcentaje de programas de Posgrado que han obtenido alguna acreditación nacional o internacional</p> <p>Porcentaje de cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad de la condición IV: Líneas de investigación a ser desarrolladas</p> <p>Porcentaje de cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad para la renovación del licenciamiento- Condición III: Investigación, Innovación y Producción Artística-Cultural</p>



		<p>Porcentaje de cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad para la renovación del licenciamiento- Condición IV: Relación con la Comunidad Universitaria y el entorno</p> <p>Porcentaje de cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad para el licenciamiento- Condición V: Verificación de la disponibilidad del personal docente calificado con no menos del 25% de docentes a tiempo completo</p> <p>Porcentaje de cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad para el licenciamiento- Condición VI. Verificación de los servicios educacionales complementarios básicos (servicio médico, social, psicopedagógico, deportivo, entre otros)</p> <p>Porcentaje de cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad para el licenciamiento- Condición VIII: Transparencia de universidades</p> <p>Porcentaje de cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad para la renovación del licenciamiento- Condición I: Gestión Estratégica y</p> <p>Porcentaje de programas de estudios de pregrado que han certificado los sistemas de gestión ISO 9001 e ISO 21001</p> <p>Porcentaje de programas de estudios de posgrado que han certificado los sistemas de gestión ISO 9001 e ISO 21001</p> <p>Porcentaje de los programas de estudio que se adecuan al Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (SIGCA)</p> <p>Porcentaje de procesos estratégicos y de soporte que se encuentran certificados con ISO 9001</p> <p>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)</p> <p>Porcentaje de cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad para la renovación del licenciamiento- Condición I: Gestión Estratégica y Soporte Institucional - componente 1.8</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Se le agregaron los indicadores de los procesos del sistema de gestión ● Se agregaron los indicadores del plan estratégico institucional 2024-2030 ● Se cambio el indicador Número de reclamos procedentes (servicios de OGC) y su formula ● Se modificó la frecuencia de mensual a semestral del indicador Porcentaje de cumplimiento del Plan Operativo Institucional de la OGC
--	--	--



	GESTION DE LA CALIDAD		
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	OTROS DOCUMENTOS:	MATRIZ DE OBJETIVOS - OGC	
	Código: E.CAL.03-OD-12	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA UNAC

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONAL	OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 1	Fortalecer la formación integral de los estudiantes universitarios.
	OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2	Fortalecer la Investigación científica, tecnológica, desarrollo, innovación y emprendimiento de la comunidad universitaria.
	OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 3	Mejorar las actividades de extensión cultural, responsabilidad y proyección social para la comunidad universitaria.
	OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 4	Modernizar la gestión institucional.
	OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 5	Desarrollar la gestión de riesgos de desastres garantizando la seguridad de la comunidad universitaria.

OBJETIVOS DE CALIDAD

OBJETIVOS DE LA CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD N° 1	Promover el cumplimiento y la mejora continua de las Condiciones Básicas de Calidad del Modelo de Licenciamiento SUNEDU.
	OBJETIVO DE CALIDAD N° 2	Promover la acreditación nacional e internacional de los programas de estudios de la Universidad.
	OBJETIVO DE CALIDAD N° 3	Fortalecer el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad.
	OBJETIVO DE CALIDAD N° 4	Fortalecer las competencias en Calidad Universitaria a nuestros grupos de interés
	OBJETIVO DE CALIDAD N° 5	Mejorar los niveles de satisfacción de nuestros grupos de interés



	GESTION DE LA CALIDAD		
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	OTROS DOCUMENTOS:	MATRIZ DE OBJETIVOS - OGC	
	Código: E.CAL.03-OD-12	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024

OBJETIVOS SGC	INDICADORES	FÓRMULA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	RESPONSABLE
Promover el cumplimiento y la mejora continua de las Condiciones Básicas de Calidad del Modelo de Licenciamiento SUNEDU	Porcentaje de Medios de Verificación de CBC-R verificadas en la autoevaluación	(N° de medios de verificación de las CBC-R verificadas al 100% / N° total de medios de verificación CBC-R) x 100	ANUAL	50%	Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad
<i>Medir el grado de cumplimiento de las CBC-R</i>	<i>Porcentaje de Medios de Verificación de CBC-R verificadas en la autoevaluación</i>	<i>(N° de medios de verificación de las CBC-R verificadas al 100% / N° total de medios de verificación CBC-R) x 100</i>	<i>anual</i>	10%	<i>Responsable del proceso de Licenciamiento Institucional</i>
<i>Medir el grado de conformidad con los estándares</i>	<i>Porcentaje de Monitoreos Cumplidos</i>	<i>(N° de monitoreos cumplidos / N° total de monitoreos programados) x 100</i>	<i>semestral</i>	25%	<i>Responsable del proceso de Licenciamiento Institucional</i>
Promover la acreditación nacional e internacional de los programas de estudios de la universidad	Porcentaje de acciones implementadas	(N° de acciones implementadas / N° total de acciones programadas) x 100	SEMESTRAL	60%	Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad
<i>Medir el grado de participación de los programas de estudio</i>	<i>Porcentaje de actividades de acompañamiento ejecutadas</i>	<i>(N° de actividades ejecutadas / N° total de actividades programadas para el semestre) x 100</i>	<i>semestral</i>	60%	Responsable del proceso de Gestión de Acreditación
<i>Medir el grado de cumplimiento de los estándares de acreditación en los programas de estudio.</i>	<i>Porcentaje de acciones implementadas por programa de estudio</i>	<i>(N° de acciones implementadas por programa de estudio / N° total de acciones programadas por programa de estudio) x 100</i>	<i>semestral</i>	60%	Responsable del proceso de Gestión de Acreditación
Fortalecer el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad.	Porcentaje de cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión (SIG)	(N° de acciones implementadas / N° total de acciones programadas) x 100	ANUAL	50%	Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad





GESTION DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OTROS DOCUMENTOS:

MATRIZ DE OBJETIVOS - OGC

Código: E.CAL.03-OD-12

Versión: 02

Fecha: 26/04/2024

Página: 5 de 11

Seguimiento al tratamiento de riesgos significativos	Porcentaje de acciones implementadas en la gestión de riesgos	(Cantidad total de acciones implementadas en la gestión de riesgos /Cantidad total de riesgos significativos medidos en el semestre) *100%	Semestral	50%	Responsable del proceso de Sistema Integrado de Gestión
Seguimiento a la mejora de la gestión de oportunidades	Porcentaje de acciones implementadas en la gestión de oportunidades	(Cantidad total de acciones implementadas en la gestión de oportunidades /Cantidad total de oportunidades significativos acumulado) *100%	Semestral	50%	Responsable del proceso de Sistema Integrado de Gestión
Salidas No Conformes subsanadas	Porcentaje de salidas no conformes subsanadas	(Cantidad total de salidas no conformes cerradas/ Cantidad total de salidas no conformes en el semestre)	Semestral	70%	Responsable del proceso de Sistema Integrado de Gestión
Solicitud de Acciones ejecutadas (SAC)	Porcentaje de Solicitudes de acciones ejecutadas	(Cantidad total de solicitudes acciones correctivas implementadas /Cantidad total de Solicitudes de Acciones Correctivas en el semestre) *100%	Semestral	50%	Responsable del proceso de Sistema Integrado de Gestión
Actividades ejecutadas del plan de gestión de calidad.	Porcentaje de actividades ejecutadas 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%	Anual	70%	Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad
Fortalecer las competencias en Calidad Universitaria a nuestros grupos de interés	Porcentaje de cumplimiento de competencias en calidad	(N° de acciones implementadas / N° total de acciones programadas) x 100	Anual	70%	Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad
Elaborar, ejecutar y realizar seguimiento al	Porcentaje de cumplimiento del programa de	(N° de actividades ejecutadas en el programa de capacitaciones del servicio /	Anual	70%	Directora de la Oficina de Gestión de la





GESTION DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OTROS DOCUMENTOS:

MATRIZ DE OBJETIVOS - OGC

Código: E.CAL.03-OD-12

Versión: 02

Fecha: 26/04/2024

Página: 6 de 11

<i>Programa de Capacitaciones del Servicio</i>	<i>capacitaciones</i>	<i>N° de actividades programadas en el programa de capacitaciones del servicio) *100</i>			<i>Calidad</i>
<i>Ejecutar los programas de capacitación a la OGC</i>	<i>Porcentaje de cumplimiento de capacitaciones para la OGC</i>	<i>(N° de actividades ejecutadas en el programa de capacitaciones de la OGC / N° de actividades programadas de capacitaciones) *100</i>	<i>Anual</i>	<i>70%</i>	<i>Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad</i>
<i>Evaluación al Comité de Calidad y Acreditación de la facultad</i>	<i>Porcentaje de aprobados en la evaluación del Comité de Calidad y Acreditación de las facultades</i>	<i>(N° de Comité aprobados de las facultades /Total de comités evaluados) * 100% *verificar el instrumento.</i>	<i>Anual</i>	<i>60%</i>	<i>Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad</i>
<i>Evaluación a los profesionales del proceso de gestión de la calidad</i>	<i>Porcentaje de aprobados en la evaluación al personal del proceso de gestión de la calidad</i>	<i>(N° de personal aprobado de la OGC/Total de evaluados) * 100%</i>	<i>Anual</i>	<i>100%</i>	<i>Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad</i>
<i>Mejorar los niveles de satisfacción de nuestros grupos de interés</i>	<i>Porcentaje de satisfacción de los grupos de interés</i>	<i>(N° de participantes satisfechos/N° total de participantes)</i>	<i>Anual</i>	<i>70%</i>	<i>Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad</i>
<i>Realizar la encuesta de satisfacción de servicios de la OGC a los grupos de interés</i>	<i>Porcentaje de satisfacción de los servicios de la OGC a los grupos de interés</i>	<i>(N° de participantes satisfechos/ N° total de participantes) x 100%</i>	<i>Anual</i>	<i>100%</i>	<i>Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad</i>



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO



“MATRIZ DE COMUNICACIONES - OGC”

Aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 120-2024-CU del 26 de abril de 2024

CALLAO

2024



	GESTION DE LA CALIDAD		
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	OTRO DOCUMENTO:	MATRIZ DE COMUNICACIONES - OGC	
	Código: E.CAL.03-OD-13	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del Documento
02		<ul style="list-style-type: none"> • Se actualizó proceso relacionado en el encabezado según mapa de proceso institucional versión 03 • Se actualizo las responsabilidades, quitando al Comité de Gestión de la OGC: son los responsables de cumplir lo establecido en el presente procedimiento • Se elimina en que se comunicará “Código de ética de la función pública” • Se elimina el termino matriz amfe, en su lugar se considera matriz de riesgo • Se define “Quien comunica” de las quejas y reclamos a: Responsable del libro de reclamaciones/ Dirección de la OGC/ Presidentes de los CCAA



	GESTION DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	OTRO DOCUMENTO:	MATRIZ DE COMUNICACIONES - OGC		
	Código: E.CAL.03-OD-13	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024	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 Oficina de Gestión de la Calidad

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

3.1. Comunicación Interna:

Comunicación recibida desde el interior de la OGC

3.2. Comunicación Externa:

Comunicación recibida por algún grupo de interés externo.

3.3. OGC:

Oficina de Gestión de la Calidad

4. RESPONSABILIDADES

Los miembros de la oficina de gestión de la calidad son responsables de velar por el cumplimiento del presente documento.

5. DESCRIPCIÓN

5.1. Comunicación con las 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





GESTION DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
OTRO DOCUMENTO:	MATRIZ DE COMUNICACIONES - OGC		
Código: E.CAL.03-OD-13	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024	Página: 4 de 10

COMUNICACIÓN INTERNA

Que voy a comunicar	Por qué comunicar	Cuando comunicar	A quien comunicar se "Receptor"	Cómo lo comunica	Quien comunica "Emisor"	Registro evidencia
Objetivos estratégicos, Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad de la OGC y la Política del sistema de gestión, misión y visión.	Permite dar la orientación estratégica que tiene la UNAC	Cuando se actualice. A requerimiento	Grupos de interés interno	Página Web de la OGC Capacitaciones Murales	Directora de la OGC	Lista de asistencia a la capacitación Página Web de la OGC
Quejas / Reclamos / Sugerencias	Realizar el tratamiento de las quejas y reclamos y sugerencias dados por los grupos de interés	Cuando se presente	Responsables de procesos	Correos electrónicos institucionales / Google Drive ISO 9001 OGC	Responsable del libro de reclamaciones/ Dirección de la OGC/ Presidentes de los CCAA	Registro de Tratamiento de Sugerencias, Reclamos y Apelaciones / Correos electrónicos institucionales
Retroalimentación quejas y reclamos	Mantener informado a nuestro grupo de interés interno.	Cuando se requiera	Responsables de proceso	Reuniones Libros de reclamaciones.	Responsable del libro de reclamaciones/ Dirección de la OGC/ Presidentes de los CCAA	Registro de Tratamiento de Sugerencias, Reclamos y Apelaciones Libro de Reclamaciones
Información de los productos y servicios	Mejorar la satisfacción de nuestros grupos de	Cuando se requiera	Responsables de los procesos	Página Web de la OGC Correos electrónicos	Dirección de la OGC	Página Web de la OGC Actas de reunión Correos electrónicos





GESTION DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
OTRO DOCUMENTO:	MATRIZ DE COMUNICACIONES - OGC		
Código: E.CAL.03-OD-13	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024	Página: 5 de 10

	Interés.			institucionales Reuniones		institucionales
Desempeño e Importancia del SG	Compromete al personal con el SG	A requerimiento	Alta Dirección	Reuniones	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	Responsables de proceso	Capacitación Reuniones Google Drive ISO 9001 OGC	Directora de la OGC	Matriz de riesgo de proceso
Cambios del Sistema de Gestión	Para que todo el personal este informado de los cambios en el Sistema de Gestión	A requerimiento/ Cuando se actualice	Responsables de proceso	Reuniones/ Correos electrónicos institucionales / Google Drive ISO 9001 OGC	Directora de la OGC	Matriz de gestión del cambio Correos electrónicos institucionales Actas de reunión
Plan de Auditoría Interna	Para que todo el personal este informado de la planificación de la auditoría interna	Antes de la auditoría interna	Responsables de proceso	Oficio a las áreas involucradas / Correo electrónico a los responsables de proceso / Google Drive ISO 9001 OGC	Directora de la OGC	Oficio de comunicación a las áreas involucradas / Correo electrónico a los responsables de proceso
Informe de Auditoría interna	Para que todo el personal este informado de los resultados obtenidos en la auditoría interna	Después de la auditoría interna	Responsables de proceso	Oficio a las áreas involucradas / Correo electrónico institucionales a los responsables de proceso / Google Drive ISO 9001 OGC	Directora de la OGC	Oficio de comunicación a las áreas involucradas / Correo electrónico institucionales a los responsables de proceso





GESTION DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
OTRO DOCUMENTO:	MATRIZ DE COMUNICACIONES - OGC		
Código: E.CAL.03-OD-13	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024	Página: 6 de 10

Revisión por la Dirección	Plantear estrategias para el bien de la UNAC	Anual y/o cuando se requiera	Alta Dirección	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.	Comité de Gestión de la OGC o grupos de interés pertinente	Google Drive ISO 9001 OGC / Correo electrónico institucionales / WhatsApp	Dirección de la OGC	Correo electrónico institucionales / Mensajes de WhatsApp
Roles y/o responsabilidades	Para a dar a conocer las funciones de todo el personal	A inicio de la labores o requerimiento	Comité de Gestión de la OGC	Inducción, inicio de labores	Directora de la OGC	Registros del proceso de inducción
Importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad	Para dar a conocer la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad	A requerimiento	Comité de Gestión de la OGC o grupos de interés pertinente	Capacitaciones Reuniones	Directora de la OGC o Responsables de Proceso	Listas de asistencia Actas de reunión
Consultas y/o solicitudes	Otorgar información a los grupos de interés	A solicitud del interesado	Solicitante	Correos electrónicos institucionales Consultas verbales (telefónicas) WhatsApp	Todos los responsables de procesos	Correos electrónicos institucionales / Mensajes de Whatsapp
Acciones de mejora	Mantener informado a nuestro grupo de interés interno	Cuando se genera acciones de mejora	Responsables de proceso	Google Drive ISO 9001 OGC / Correos electrónicos institucionales	Dirección de la OGC	Plan de acciones de mejora





GESTION DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
OTRO DOCUMENTO:	MATRIZ DE COMUNICACIONES - OGC		
Código: E.CAL.03-OD-13	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024	Página: 7 de 10

Solicitudes de Acciones correctivas	Para la implementación de las acciones correctivas	Cuando aplique	Responsables de proceso	Google Drive ISO 9001 OGC /Correos electrónicos institucionales	Dirección de la OGC	Solicitud de acción correctiva
Reporte de indicador de desempeño	Para el seguimiento (medición) de los procesos	Cuando se requiera	Responsables de proceso	Google Drive ISO 9001 OGC / Correos electrónicos institucionales	Dirección de la OGC	Reporte de indicador de desempeño
Resultados de los informes de Satisfacción a los grupos de interés	Mantener informado a nuestro grupo de interés	Cuando se requiera	Responsables de proceso	Google Drive ISO 9001 OGC / Correos electrónicos institucionales	Dirección de la OGC	Informe de Satisfacción de grupos de interés



	GESTION DE LA CALIDAD		
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	OTRO DOCUMENTO:	MATRIZ DE COMUNICACIONES - OGC	
	Código: E.CAL.03-OD-13	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024

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
Objetivos estratégicos, Objetivos del Sistema de Gestión y la Política de la calidad, Misión, Visión.	Permite comunicar la orientación estratégica de la UNAC	Cuando se actualice o se requiera	Grupos de Interés externos	Redes sociales de la OGC Página web de la OGC Reuniones anuales	Directora de la OGC	Redes sociales de la OGC Página web de la OGC Acta de reunión
Consultas y/o solicitud	Otorgar información a los grupos de interés	A solicitud	Al solicitante	Correos electrónicos institucionales Consultas verbales (telefónicas)	Todos los responsables de procesos	Correos electrónicos institucionales /





GESTION DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
OTRO DOCUMENTO:	MATRIZ DE COMUNICACIONES - OGC		
Código: E.CAL.03-OD-13	Versión: 02	Fecha:	Página: 9 de 10

				WhatsApp		Mensajes WhatsApp
Canales para realizar las quejas y reclamos	Informar de los canales para realizar sus quejas y reclamos	Cuando se requiera	Grupos de interés externos	Página Web de la OGC Reuniones con los grupos de interés	Todos los responsables de procesos	Página Web de la OGC Actas de reunión
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	Directora de la OGC / Responsable del libro de reclamaciones / Decanos	Actas de reunión
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 Institucional / Oficio	Directora de la OGC	Correo Electrónico Institucional/ Oficios





GESTION DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
OTRO DOCUMENTO:	MATRIZ DE COMUNICACIONES - OGC		
Código: E.CAL.03-OD-13	Versión: 02	Fecha:	Página: 10 de 10

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 / Correo Electrónico Institucional	Directora de la OGC	Oficio de comunicación de resultados a los proveedores / Correo Electrónico Institucional
Información de los productos y servicios	Mejorar la satisfacción de nuestros grupos de interés.	Cuando se requiera	Grupo de interés externo	Página Web de la OGC Reuniones	Dirección de la OGC	Página Web del a OGC Actas de reunión



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO



“CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN”

Aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 120-2024-CU del 26 de abril de 2024

CALLAO

2024



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	Código: E.CAL.03-OD-05	Versión:02	Fecha: 26/04/2024	Página: 2 de 5

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCION DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del Documento
02	Indicadores de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Se modifica los indicadores del Sistema Integrado de Gestión





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
Código: E.CAL.03-OD-05	Versión:02	Fecha: 26/04/2024	Página: 3 de 5

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Macroproceso:	Gestión de la calidad	Proceso Nivel:	0	Código:	E.CAL		
Proceso	Sistema integrado de gestión	Proceso Nivel:	1	Código:	E.CAL.03		
Tipo de Proceso:	Estratégico	Dueño del proceso:					
Objetivo del Proceso:	Planificar, dirigir, controlar y asegurar el mantenimiento, adecuación y mejora de Sistemas de Gestión Implementados en las Facultades, Unidades o áreas de la UNAC.						
PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?	ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?	PROCESOS / ACTIVIDADES	PRODUCTOS (SALIDAS) ¿Cuáles son los outputs del proceso?	CLIENTES/RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?			
Oficina de gestión de la calidad	Plan de Gestión de la Calidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realización del diagnóstico inicial de las normas certificadas 2. Elaboración del programa de mantenimiento y adecuación de los Sistemas de Gestión 3. Revisión del contexto interno y externo, partes interesadas, política y objetivos del Sistema de Gestión 4. Revisión de la designación de roles y responsabilidades 5. Control de los documentos y registro 6. Asistencia técnica 7. Revisión de las matrices de riesgo y oportunidades 8. Gestión del cambio 9. Gestión de la evaluación de proveedores 10. Gestión de las salidas no conformes 11. Gestión de las quejas y reclamos 12. Gestión de las encuestas de satisfacción 13. Gestión de las no conformidades 14. Gestión de las acciones de mejora 15. Control y evaluación de los indicadores de gestión 16. Realización de la supervisión de los procesos 17. Realización de la auditoría interna 	Informe de diagnóstico	Facultades / Unidades / Oficinas			
				Plan de Trabajo de Implementación	Facultades / Unidades / Oficinas		
				Informe del proceso de implementación	Oficina de Gestión de la Calidad		
Organización Internacional para la Estandarización	Normas ISO			Documentos aprobados (manual, procedimientos, instructivos, caracterizaciones, etc.)	Facultades / Unidades / Oficinas		
Instituciones Públicas (MINEDU, SUNEDU, etc.)	Normativa legal						
Universidad de Nacional del Callao	Normativa vigente de la UNAC						
Auditor Líder	Plan de auditoría interna			Informe de auditorías internas	Facultades / Unidades / Oficinas		
Responsables de los procesos	Información para la elaboración del informe de revisión por la Dirección			Informe de la revisión por la Dirección	Alta Dirección		
Casa Certificadora	Plan de auditoría externa			Informe de auditorías externas	Facultades / Unidades / Oficinas		
	Informe de auditoría externa			Documentos relacionados al levantamiento de No conformidades, si fuera necesario	Casa Certificadora		
Alta Dirección de la UNAC	Propuestas de Mejora para la Calidad Educativa			Informes o Actas de Reunión	Oficina de Gestión de la Calidad / Facultades / Unidades / Oficinas		





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
Código: E.CAL.03-OD-05	Versión:02	Fecha: 26/04/2024	Página: 4 de 5

- 18. Revisión del desempeño por la Alta Dirección
- 19. Gestión de la auditoría externa de la norma certificada

GESTION DEL PROCESO
¿Cómo se controla el proceso?

CONTROLES

¿Cuáles son las actividades orientadas a la verificación del cumplimiento de los requisitos del proceso?

- Informes de auditorías internas y externas
- Seguimiento al plan de trabajo
- Seguimiento de indicadores de gestión
- Seguimiento de acciones correctivas y los planes de acciones de mejora

SOPORTE Y RECURSOS

¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?

DOCUMENTOS INTERNOS

(Procedimientos, instructivos, políticas, normas internas, etc.)

- Manual de Contexto Institucional
- Procedimiento de Control de Documentos y Registros
- Procedimiento de Gestión de riesgos y oportunidades
- Procedimiento de Quejas y Reclamos
- Procedimiento de No Conformidad y Acciones Correctivas
- Procedimiento de Auditorías Internas
- Instructivo de Elaboración de Documentos
- Mapa de Procesos Institucional
- Mapa de procesos de la Oficina de Gestión de la Calidad
- Reglamento de Protección, Transparencia de datos de los estudiantes
- Matriz de Comunicaciones
- Competencias de los Comités del Sistema de Gestión
- Política del sistema de gestión

DOCUMENTOS EXTERNOS

(Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.).

- Ley General de Educación N°28044
- Ley Universitaria N° 30220
- Ley N°28740: Ley del SINEACE.
- Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria (DS N°016-2015-MINEDU)
- Norma ISO 9001:2015
- Norma ISO 21001:2018
- Norma ISO 14001:2015.
- Norma ISO 45001:2018

REGISTROS

¿Qué registros dan evidencia de funcionamiento y eficacia del proceso?

- Informe de diagnóstico
- Programa de Mantenimiento y Adecuación de la Norma Certificada
- Manual del Contexto Institucional
- Política de Calidad Institucional
- Matriz de Objetivos
- Matriz de Estrategias – Seguimiento
- Matriz de Requisitos de Partes Interesadas
- Documento de designación de responsables de proceso
- Lista maestra de documentos internos
- Lista maestra de documentos externos
- Lista maestra de registros
- Correo electrónico / Oficio / Whatsapp de solicitud de asistencia técnica
- Matriz de riesgos
- Matriz de oportunidades
- Matriz de Gestión del Cambio





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
Código: E.CAL.03-OD-05	Versión:02	Fecha: 26/04/2024	Página: 5 de 5

- Evaluación de Proveedor
- Matriz de salida no conforme
- Registro de Tratamiento de Sugerencias, Reclamos y Apelaciones
- Encuestas de satisfacción
- Informe de encuestas de satisfacción
- Solicitud de Acción correctiva (SAC)
- Plan de Acción de Mejora
- Dashboard - Seguimiento del desempeño de indicadores
- Reporte de indicador de desempeño
- Informe de supervisión de procesos
- Programa Anual de Auditorías Plan de auditoría interna
- Informe de auditoría interna
- Informe de revisión por la Dirección

APOYO

¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?

INFRAESTRUCTURA

INSTALACIONES (Infraestructura física donde se ejecutan los procesos, que por defectos debe incluir servicios básicos)	SISTEMAS INFORMÁTICOS (Sistema funcional integrado que permite obtener, compartir y gestionar información)	EQUIPOS (Equipamiento utilizado en la ejecución del proceso. Ejm: computadoras, laptops, impresoras, escáner, etc).	CONDICIONES DE AMBIENTE DE TRABAJO ¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura, humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)
Oficina de Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Google Drive • Sistema de Gestión Documentario (SGD) • Microsoft Office • Plataformas virtuales para reuniones (Google meet, Zoom, etc.) • Plataforma del libro de reclamaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora/laptops • Impresoras Multifuncionales • Proyector 	<ul style="list-style-type: none"> • Orden y limpieza • Ventilado

RECURSOS HUMANOS

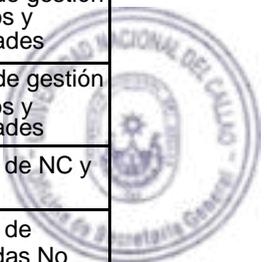
(indicar puesto del personal y número de personas por puesto)

Nombre del puesto	Cantidad
Directora de la OGC	01
Responsable del Proceso de Sistemas integrados de gestión	01
Especialista en gestión de calidad	01
Asistente Administrativo de la OGC	01
Analista de Calidad de la OGC	01

INDICADORES DE DESEMPEÑO

¿Existen indicadores de desempeño para monitorear y controlar el proceso?

Código	Nombre del Indicador	Procedimiento Asociado
E.CAL.03-RE-10	Porcentaje de acciones implementadas en la gestión de riesgos	Procedimiento de gestión de riesgos y oportunidades
E.CAL.03-RE-11	Porcentaje de acciones implementadas en la gestión de oportunidades	Procedimiento de gestión de riesgos y oportunidades
E.CAL.03-RE-12	Porcentaje de Solicitudes de acciones ejecutadas	Procedimiento de NC y AC
E.CAL.03-RE-13	Porcentaje de salidas no conformes subsanadas	Procedimiento de Salidas No Conformes





UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO



“CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE ACREDITACIÓN”

Aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 120-2024-CU del 26 de abril de 2024

CALLAO

2024





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

GESTION DE ACREDITACIÓN

DOCUMENTO:

GESTIÓN DE ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO

Código: E.CAL.02-OD-01

Versión: 03

Fecha: 26/04/2024

Página: 2 de 11

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	Elaboración del Documento
02	---	Se actualizó el encabezado de acuerdo al nuevo mapa de procesos institucional
		Se actualizó en su totalidad el contenido de la caracterización
03	Objetivo Procesos / Actividades Indicadores de Desempeño	Se actualizo el objetivo del proceso Se modificaron las actividades Se modificaron los 3 indicadores





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

GESTION DE ACREDITACIÓN

DOCUMENTO:

GESTIÓN DE ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO

Código: E.CAL.02-OD-01

Versión: 03

Fecha: 26/04/2024

Página: 3 de 11

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Macroproceso:	Gestión de la calidad	Proceso Nivel:	0	Código	E.CAL
Proceso	Gestión de acreditación	Proceso Nivel:	1	Código	E.CAL.02
Tipo de Proceso:	Estratégico	Dueño del proceso:			
Objetivo del Proceso:	Fortalecer con modelos de acreditación nuestro sistema de gestión de procesos, a través de la mejora continua en búsqueda de la calidad de los programas académicos.				
PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?	ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?	PROCESOS / ACTIVIDADES	PRODUCTOS (SALIDAS) ¿Cuáles son los outputs del proceso?	CLIENTES/RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?	
SINEACE Acreditadoras internacionales	Modelo de acreditación de programas de estudios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar, validar o actualizar la directiva para la conformación y funcionamiento de los comités de calidad académica y acreditación 2. Solicitar y verificar la conformación del comité de calidad académica y acreditación para el proceso de autoevaluación con fines de acreditación según la directiva vigente 3. Emitir el informe de conformidad de los comités de calidad académica y acreditación 4. Solicitar los datos de los miembros de comité de calidad para el proceso de autoevaluación con fines de acreditación 5. Acompañar en la identificación del modelo de acreditación nacional o internacional al que se quiere aplicar 6. Solicitar la resolución de consejo de facultad sobre el compromiso de decisión voluntaria de gestión y ejecución de actividades para el proceso de acreditación 7. Coordinar con acreditadora nacional o internacional de interés de inicio de autoevaluación con fines de acreditación 8. Acompañar con actividades el proceso de acreditación 9. Solicitar y acompañar en la elaboración y ejecución del plan de trabajo 10. Acompañar y solicitar el informe de autoevaluación 11. Solicitar y acompañar en la elaboración y ejecución del 	Informe de opinión	<p>Comité de Calidad académica y acreditación</p> <p>SINEACE / Acreditadoras Internacionales</p> <p>Oficina de gestión de la Calidad</p> <p>Responsable del Proceso de Gestión de Acreditación</p>	
Oficina de gestión de la calidad	Plan de Trabajo Plan de Acción de Mejora		Checklist del modelo de Acreditación Ficha de registro		
	Directiva para la conformación y funcionamiento de los comités de calidad académica y acreditación de pregrado y posgrado de la Universidad nacional del Callao		Informe de autoevaluación		
			Informe de avance de acreditación de los programas de estudio		
			Informe de auditoría interna (acreditación)		
			Informe de evaluación externa		
			Resolución de acreditación		





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

GESTION DE ACREDITACIÓN

DOCUMENTO:

GESTIÓN DE ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO

Código: E.CAL.02-OD-01

Versión: 03

Fecha: 26/04/2024

Página: 4 de 11

- plan de acción de mejora
- 12. Solicitar el estado de cumplimiento de las acciones de mejora de los estándares de acreditación implementado por los programas
- 13. Gestionar las auditorías internas de los estándares de acreditación
- 14. Solicitar la elaboración del reporte final de autoevaluación del programa de estudio
- 15. Gestionar la evaluación externa
- 16. Gestionar la obtención del reconocimiento de la acreditación

Acreditadoras internacionales

CONTROLES

¿Cuáles son las actividades orientadas a la verificación del cumplimiento de los requisitos del proceso?

- Seguimiento de las acciones implementadas del modelo de acreditación
- Verificación del estado de cumplimiento de los estándares del modelo de acreditación

SOPORTE Y RECURSOS

¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?

DOCUMENTOS INTERNOS

(Procedimientos, instructivos, políticas, normas internas, etc.)

- Estatuto de la UNAC
- ROF de la UNAC
- Directiva para la conformación y funcionamiento de los comités de calidad académica y acreditación de pregrado y posgrado de la Universidad nacional del Callao
- Procedimiento de gestión de acreditación de programas de estudio

DOCUMENTOS EXTERNOS

(Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.).

- Ley General de Educación N°28044
- Ley Universitaria N° 30220
- Ley N°28740: Ley del SINEACE.
- Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria (DS N°016-2015-MINEDU)
- Reglamento de Procedimiento de Licenciamiento para universidades públicas o privadas (RCD N°007-2015-SUNEDU/CD)
- Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 279-2017- SINEACE/CDAH-P, que aprueba el "Modelo de Acreditación Institucional para Universidades".
- Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 022-2016- SINEACE/CDAH-P, que aprueba el "Modelo de Acreditación para programa de estudios de Educación Superior Universitaria".
- Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 172-2018- SINEACE/CDAH-P, que aprueba la "Directiva 02-2018/SINEACE/P que regula el proceso de Acreditación de Instituciones Educativa y Programas". Norma ISO 45001:2018
- Manual de Políticas de ICACIT
- Criterios de Acreditación de ICACIT

REGISTROS

¿Qué registros dan evidencia de funcionamiento y eficacia del proceso?

- Resoluciones de conformación de los comités de calidad
- Oficio / Correo electrónico con datos del CCAA.
- Checklist del modelo de Acreditación
- Lista de Asistencia / Acta de Reunión
- Acta de compromiso
- Ficha de registro o Solicitud de inscripción





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

GESTION DE ACREDITACIÓN

DOCUMENTO:

GESTIÓN DE ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO

Código: E.CAL.02-OD-01

Versión: 03

Fecha: 26/04/2024

Página: 5 de 11

- Informe de autoevaluación
- Oficios de solicitud de planes de trabajo
- Plan de Trabajo
- Oficios de solicitud de planes de acción de mejora
- Oficios de estado de cumplimiento
- Plan de Acción de Mejora
- Informe de avance de acreditación de los programas de estudio
- Informe de auditoría interna (acreditación)
- Reporte final de autoevaluación
- Solicitud de evaluación externa
- Informe preliminar de evaluación externa
- Oficio de respuesta del informe preliminar
- Resolución de Acreditación
- Informe final de Evaluación externa

APOYO

¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?

INFRAESTRUCTURA

INSTALACIONES (Infraestructura física donde se ejecutan los procesos, que por defectos debe incluir servicios básicos)	SISTEMAS INFORMÁTICOS (Sistema funcional integrado que permite obtener, compartir y gestionar información)	EQUIPOS (Equipamiento utilizado en la ejecución del proceso. Ejm: computadoras, laptops, impresoras, escáner, etc).	CONDICIONES DE AMBIENTE DE TRABAJO ¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura, humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)
Oficina de Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Google Drive • Sistema de Gestión Documentario (SGD) • Microsoft Office • Plataformas virtuales para reuniones (Google meet, Zoom, etc.) • Plataforma del libro de reclamos 	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora/laptops • Impresoras Multifuncionales • Proyector 	<ul style="list-style-type: none"> • Orden y limpieza • Ventilado

RECURSOS HUMANOS

(indicar puesto del personal y número de personas por puesto)

Nombre del puesto	Cantidad
Directora de la OGC	01
Responsable del Proceso de gestión de acreditación	01
Especialista en gestión de calidad	01
Asistente Administrativo de la OGC	01
Analista de Calidad de la OGC	01

INDICADORES DE DESEMPEÑO

¿Existen indicadores de desempeño para monitorear y controlar el proceso?

Código	Nombre del Indicador	Procedimiento Asociado
E.CAL.02-RE-01	Porcentaje de actividades de acompañamiento ejecutadas	GESTIÓN DE ACREDITACIÓN
E.CAL.02-RE-02	Porcentaje de acciones implementadas por programa de estudio	GESTIÓN DE ACREDITACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO



“PROCEDIMIENTO DEL GESTIÓN DE ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO”

Aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 120-2024-CU del 26 de abril de 2024

CALLAO

2024





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

GESTION DE ACREDITACIÓN

PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN DE ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO

Código: E.CAL.02-PR-01

Versión: 03

Fecha: 26/04/2024

Página: 2 de 11

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	<ul style="list-style-type: none">Elaboración del Documento
02	Numeral 7	<ul style="list-style-type: none">Se adicionó los literales del 7.7. al 7.10
	Numeral 9	<ul style="list-style-type: none">Se adicionó el registro "Registro de los miembros de los comités de calidad"
03	Numeral 1	<ul style="list-style-type: none">Se modifico el Objetivo
	Numeral 7	<ul style="list-style-type: none">Se modificaron las actividades del proceso



	GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROCESO NIVEL 1:	GESTION DE ACREDITACIÓN	
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO	
	Código: E.CAL.02-PR-01	Versión: 03	Fecha: 26/04/2024

1. OBJETIVO

Fortalecer con modelos de acreditación nuestro sistema de gestión de proceso, a través de la mejora continua en búsqueda de la calidad de los programas académicos y servicios de pregrado y posgrado de nuestra universidad.

2. ALCANCE

A todas las dependencias responsables que intervienen directamente en la acreditación de los programas de estudio.

3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- Ley N° 28044, Ley General de Educación.
- Ley N° 30220, Ley Universitaria
- Ley N°28740, Ley del sistema nacional de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa (SINEACE)
- Decreto Supremo N° 016-2015-MINEDU, Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria.
- Resolución del Consejo Directivo N° 007-2015-SUNEDU/CD, Reglamento de Procedimiento de Licenciamiento para universidades públicas o privadas.
- Resolución de Consejo Directivo N° 091-2021-SUNEDU-CD, Modelo de Renovación de Licencia Institucional.
- Resolución de Consejo Directivo N° 096-2019-SUNEDU/CD, que modifica el reglamento del procedimiento de licenciamiento institucional.
- Decreto Supremo N° 012-2020-MINEDU, Política Nacional de educación superior y técnico-productivo.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP. Norma técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- Norma Internacional ISO 21001:2018. Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas.
- Norma Internacional ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad.
- Norma Internacional ISO 9000:2015. Fundamentos y Vocabulario – Sistema de Gestión de la Calidad.
- Modelos de acreditación nacional (Modelo SINEACE)
- Modelos de acreditación internacional



	GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROCESO NIVEL 1:	GESTION DE ACREDITACIÓN	
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO	
	Código: E.CAL.02-PR-01	Versión: 03	Fecha: 26/04/2024

- 3.1. Norma Internacional ISO 21001:2018. Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas.
- 3.2. Norma Internacional ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.3. Norma Internacional ISO 9000:2015. Fundamentos y Vocabulario – Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.4. Directiva de Conformación del Comité de Calidad

4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

4.1. CCAA

Comité de Calidad académica y acreditación

4.2. UNAC

Universidad Nacional del Callao

4.3. OGC

Oficina de Gestión de la Calidad

5. PROCESO RELACIONADO

Código	Nombre del proceso	Nivel
E.CAL.03	Gestión de la Calidad	00
E.CAL.03.01	Gestión de acreditación	01

6. LINEAMIENTOS GENERALES

Responsabilidad del responsable del proceso de Gestión de acreditación:

- 6.1 El responsable del proceso de Gestión de Acreditación de la Oficina de Gestión de la Calidad asegura el cumplimiento de este documento.
- 6.2. El responsable del proceso de Gestión de Acreditación de la Oficina de Gestión de la Calidad lleva a cabo revisiones anuales para determinar si los CCAA necesitan modificaciones en su conformación.



	GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROCESO NIVEL 1:	GESTION DE ACREDITACIÓN	
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO	
	Código: E.CAL.02-PR-01	Versión: 03	Fecha: 26/04/2024

Roles del CCAA:

- 6.3. Los CCAA de las facultades y de la Escuela de Posgrado dirigen el proceso de autoevaluación para la acreditación nacional o internacional y la mejora continua, reuniéndose periódicamente.
- 6.4. El CCAA de la Escuela de Posgrado gestiona específicamente la acreditación gradual de los programas de estudio de posgrado.
- 6.5. Una vez lograda la acreditación, el CCAA debe informar anualmente sobre los avances de sus planes de mejora.
- 6.6 Es responsabilidad del CCAA presentar evidencias que demuestren el cumplimiento de los estándares del modelo de acreditación.

Acreditación Nacional y Reportes:

- 6.7 En caso de acreditación nacional por SINEACE, el Código Único (CUI) proporcionado por SINEACE se entrega al presidente del comité de calidad y acreditación académica de pregrado o posgrado para elaborar reportes de progreso en la autoevaluación y el informe final.

Evaluación y Verificación:

- 6.8 Para evaluar el cumplimiento, se puede utilizar el “Check list de verificación de cumplimiento de estándares”.

Comités de Calidad en el Proceso de Acreditación:

- 6.9 Los Comités de Calidad involucrados en el proceso de acreditación incluyen:
 - Comité de Calidad del programa de estudio de pregrado.
 - Comité de Calidad de la Escuela de Posgrado.
 - Comité de Calidad de la Unidad de Posgrado.



	GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROCESO NIVEL 1:	GESTION DE ACREDITACIÓN	
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO	
	Código: E.CAL.02-PR-01	Versión: 03	Fecha: 26/04/2024

7. DESARROLLO

7.1. GESTIÓN DE ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO

Requisitos para iniciar el procedimiento		Documentos que se generan
Descripción del requisito	Fuente	
<ul style="list-style-type: none"> Modelo de acreditación de programas de estudios 	<ul style="list-style-type: none"> Acreditadoras 	-
<ul style="list-style-type: none"> Plan de Gestión de la Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> Planificación del Servicio 	-

N°	Descripción de la Actividad	Documentos / Registros	Unidad de organización
1	REVISAR, VALIDAR O ACTUALIZAR LA DIRECTIVA PARA LA CONFORMACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS COMITÉS DE CALIDAD ACADÉMICA Y ACREDITACIÓN DE PREGRADO Y POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	DIRECTIVA VIGENTE	Oficina de Gestión de la Calidad
2	SOLICITAR Y VERIFICAR LA CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD ACADÉMICA Y ACREDITACIÓN PARA EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE ACREDITACIÓN SEGÚN LA DIRECTIVA VIGENTE, DIRECTIVA PARA LA CONFORMACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS COMITÉS DE CALIDAD ACADÉMICA Y ACREDITACIÓN DE PREGRADO Y POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	Resoluciones de conformación de los comités de calidad	Oficina de Gestión de la Calidad
3	EMITIR EL INFORME DE CONFORMIDAD DE LOS COMITES DE CALIDAD ACADÉMICA Y ACREDITACIÓN	Informe de opinión sobre conformación del CCAA	Oficina de Gestión de la Calidad
4	SOLICITAR LOS DATOS DE LOS MIEMBROS DE COMITÉ DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE ACREDITACIÓN Después de tener la conformación del CCAA aprobado por Resolución del Consejo de Facultad y ratificado en consejo universitario, el presidente de5 CCAA comunica los datos de los miembros del CCAA a la Oficina de Gestión de la Calidad.	Oficio / Correo electrónico con datos del CCAA.	Oficina de Gestión de la Calidad





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

GESTION DE ACREDITACIÓN

PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN DE ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO

Código: E.CAL.02-PR-01

Versión: 03

Fecha: 26/04/2024

Página: 7 de 9

5	<p>ACOMPañAR EN LA IDENTIFICACIÓN DEL MODELO DE ACREDITACIÓN NACIONAL O INTERNACIONAL AL QUE SE QUIERE APLICAR</p> <p>El presidente del Comité de Calidad del Programa identifica y revisa el modelo de acreditación nacional o internacional al que desea aplicar con el acompañamiento de la Oficina de Gestión de la Calidad</p>	<p>Checklist del modelo de Acreditación</p>	<p>Oficina de Gestión de la Calidad</p>
6	<p>SOLICITAR LA RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD SOBRE EL COMPROMISO DE DECISIÓN VOLUNTARIA DE GESTIÓN Y EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES PARA EL PROCESO DE ACREDITACIÓN</p>	<p>Resolución de Consejo Facultad Acta de compromiso</p>	<p>Oficina de Gestión de la Calidad</p>
7	<p>COORDINAR CON LA ACREDITADORA NACIONAL O INTERNACIONAL EL INTERES DE INICIO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE ACREDITACIÓN</p> <p>El responsable del proceso de gestión de acreditación de la OGC realiza la coordinación con la Acreditadora Nacional o Internacional para gestionar el registro del comité de calidad del programa de estudios de pregrado o posgrado en el sistema de la acreditadora nacional o internacional.</p>	<p>Ficha de registro / Solicitud de inscripción</p>	<p>Oficina de Gestión de la Calidad</p>
8	<p>ACOMPañAR CON ACTIVIDADES EL PROCESO DE ACREDITACIÓN</p> <p>El responsable del proceso de gestión de acreditación de la OGC coordina con el presidente del Comité de Calidad académica y acreditación de la facultad o EPG reuniones mensuales o talleres dirigido a autoridades, directivos, docentes grupos de interés, estudiantes para socializar los requisitos a implementar según modelo de acreditación elegido.</p>	<p>Lista de Asistencia / Acta de Reunión</p>	<p>Responsable del Proceso de Gestión de Acreditación</p>
9	<p>SOLICITAR Y ACOMPañAR EN LA ELABORACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE TRABAJO</p> <p>En base a las brechas identificadas, el CCAA realiza el plan de trabajo y lo presenta a la Oficina de Gestión de la Calidad.</p> <p>El CCAA gestiona la ejecución de las acciones del plan de trabajo.</p>	<p>Oficios de solicitud de planes de trabajo Plan de Trabajo</p>	<p>Responsable del Proceso de Gestión de Acreditación</p>





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

GESTION DE ACREDITACIÓN

PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN DE ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO

Código: E.CAL.02-PR-01

Versión: 03

Fecha: 26/04/2024

Página: 8 de 9

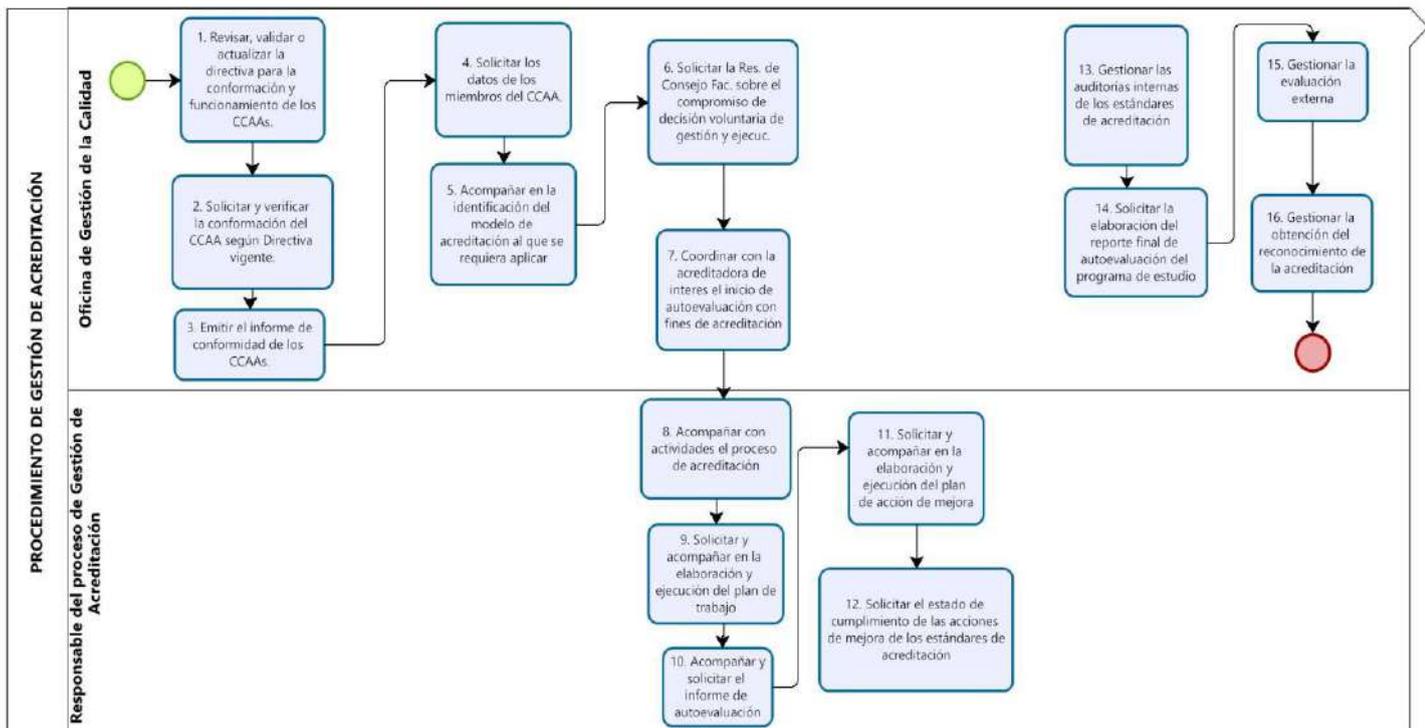
10	<p>ACOMPañAR Y SOLICITAR EL INFORME DE AUTOEVALUACIÓN</p> <p>El responsable del proceso de gestión de acreditación gestiona la ejecución de la autoevaluación del programa de estudios que lo hayan solicitado según el modelo de acreditación de interés del programa de estudio nacional o internacional.</p>	Informe de autoevaluación	Responsable del Proceso de Gestión de Acreditación
11	<p>SOLICITAR Y ACOMPañAR EN LA ELABORACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE MEJORA</p> <p>En base a las brechas identificadas, el CCAA realiza el plan de acción de mejora para el levantamiento de las mismas y lo presenta a la Oficina de Gestión de la Calidad. El CCAA gestiona la ejecución de las acciones del plan de acción de mejora.</p>	Oficios de solicitud del planes de acción de mejora Plan de Acción de Mejora	Responsable del Proceso de Gestión de Acreditación
12	<p>SOLICITAR EL ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES DE MEJORA DE LOS ESTÁNDARES DE ACREDITACIÓN IMPLEMENTADO POR LOS PROGRAMAS</p> <p>Semestralmente, el responsable del proceso de gestión de acreditación realiza el informe de avance de acreditación de los programas de estudio y lo presenta a la directora de la Oficina de Gestión de la Calidad.</p>	Oficios de estado de cumplimiento Informe de avance de acreditación de los programas de estudio	Responsable del Proceso de Gestión de Acreditación
13	<p>GESTIONAR LAS AUDITORÍAS INTERNAS DE LOS ESTÁNDARES DE ACREDITACIÓN</p> <p>La Oficina de Gestión de Calidad gestiona la ejecución de la auditoría interna. El informe de auditoría interna es comunicado a los Comités de Calidad correspondientes para el levantamiento de los hallazgos encontrados.</p>	Informe de auditoría interna (acreditación)	Oficina de Gestión de la Calidad
14	<p>SOLICITAR LA ELABORACIÓN DEL REPORTE FINAL DE AUTOEVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIO</p> <p>La Oficina de Gestión de la Calidad solicita al presidente del CCAA de los programas elaborar el reporte final de autoevaluación del programa de estudio.</p>	Reporte final de autoevaluación	Oficina de Gestión de la Calidad
15	<p>GESTIONAR LA EVALUACIÓN EXTERNA</p> <p>La Oficina de Gestión de la Calidad gestiona la evaluación externa empezando por presentar la solicitud del programa para la evaluación externa,</p>		



	GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROCESO NIVEL 1:	GESTION DE ACREDITACIÓN	
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO	
	Código: E.CAL.02-PR-01	Versión: 03	Fecha: 26/04/2024

	<p>con el refrendo de la autoridad máxima, y adjuntando los documentos solicitados por la empresa acreditadora.</p> <p>Se gestiona el contrato de la entidad evaluadora, en coordinación con la autoridad del programa de estudio y directora de la Oficina de Gestión de la Calidad quien revisa los requerimientos institucionales.</p> <p>El día de visita de verificación se realiza para recoger información de primera fuente; y esta visita puede ser presencial o virtual o mixta, al finalizar la visita se emite un informe preliminar al programa de estudios.</p>	<p>Solicitud de evaluación externa</p> <p>Informe preliminar de evaluación externa</p>	<p>Oficina de Gestión de la Calidad</p>
16	<p>GESTIONAR LA OBTENCIÓN DEL RECONOCIMIENTO DE LA ACREDITACIÓN</p> <p>La Oficina de Gestión de la Calidad gestiona la respuesta con relación al informe preliminar emitido por la empresa acreditadora para su evaluación.</p>	<p>Oficio de respuesta del informe preliminar</p> <p>Resolución de Acreditación</p> <p>Informe final de Evaluación externa</p>	<p>Oficina de Gestión de la Calidad</p>

7.2. DIAGRAMA DE FLUJO



	GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROCESO NIVEL 1:	GESTION DE ACREDITACIÓN	
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO	
	Código: E.CAL.02-PR-01	Versión: 03	Fecha: 26/04/2024

8. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN

- 8.1. Resoluciones de conformación de los comités de calidad
- 8.2. Oficio / Correo electrónico con datos del CCAA.
- 8.3. Checklist del modelo de Acreditación
- 8.4. Lista de Asistencia / Acta de Reunión
- 8.5. Acta de compromiso
- 8.6. Ficha de registro o Solicitud de inscripción
- 8.7. Informe de autoevaluación
- 8.8. Oficios de solicitud de planes de trabajo
- 8.9. Plan de Trabajo
- 8.10. Oficios de solicitud de planes de acción de mejora
- 8.11. Oficios de estado de cumplimiento
- 8.12. Plan de Acción de Mejora
- 8.13. Informe de avance de acreditación de los programas de estudio
- 8.14. Informe de auditoría interna (acreditación)
- 8.15. Reporte final de autoevaluación
- 8.16. Solicitud de evaluación externa
- 8.17. Informe preliminar de evaluación externa
- 8.18. Oficio de respuesta del informe preliminar
- 8.19. Resolución de Acreditación
- 8.20. Informe final de Evaluación externa

9. ANEXOS

No Aplica



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO



“CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE LICENCIAMIENTO INSTITUCIONAL”

Aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 120-2024-CU del 26 de abril de 2024

CALLAO
2024



	GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROCESO NIVEL 1:	LICENCIAMIENTO INSTITUCIONAL	
	DOCUMENTO:	LICENCIAMIENTO INSTITUCIONAL	
	Código: E.CAL.01-OD-01	Versión: 03	Fecha: 26/04/2024

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	Elaboración del Documento
02	--	Se actualizó el nombre del documento
		Se actualizó el encabezado de acuerdo al nuevo mapa de procesos institucional
		Se actualizó en su totalidad el contenido de la caracterización del proceso de licenciamiento institucional
03	--	Se actualizó el contenido de proveedores, actividades y productos (salidas). Asimismo los indicadores de desempeño





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

LICENCIAMIENTO INSTITUCIONAL

DOCUMENTO:

LICENCIAMIENTO INSTITUCIONAL

Código: E.CAL.01-OD-01

Versión: 03

Fecha: 26/04/2024

Página: 3 de 4

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Macroproceso:	Gestión de la calidad	Proceso Nivel:	0	Código	E.CAL
Proceso	Licenciamiento institucional	Proceso Nivel:	1	Código	E.CAL.01
Tipo de Proceso:	Estratégico	Dueño del proceso:			
Objetivo del Proceso:	Verificar y monitorear el licenciamiento institucional para garantizar el cumplimiento de las condiciones básicas de calidad establecidos por SUNEDU.				
PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?	ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?	PROCESOS / ACTIVIDADES	PRODUCTOS (SALIDAS) ¿Cuáles son los outputs del proceso?	CLIENTES/RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?	
Sunedu	Modelo de renovación de licencia institucional	1. Autoevaluación de las CBC-R Elaborar y aprobar la herramienta Check List de verificación Socializar la herramienta de autoevaluación Realizar la autoevaluación de las CBC-R Orientar en el proceso de autoevaluación Realizar el análisis de la autoevaluación de las CBC-R Informar los resultados de la autoevaluación de las CBC-R Retroalimentar el informe con las áreas involucradas 2. Monitoreo de las CBC-R Monitorear permanentemente el nivel de cumplimiento de las CBC-R Informar las observaciones del monitoreo de las CBC-R	Acta de aprobación del check list	Alta Dirección Todos los procesos	
Oficinas y/o Unidades Orgánicas, Facultades	Resolución de licenciamiento institucional		Check list de verificación de cumplimiento de CBC-R		
Alta Dirección	Normativa institucional		Informe de autoevaluación de las CBC-R		
Oficina de gestión de calidad	Plan de gestión de la calidad		Acta de la retroalimentación		
		Plan de monitoreo de las CBC-R	Informe de monitoreo de cumplimiento de los indicadores CBC-R		

Acreditadoras internacionales

CONTROLES

¿Cuáles son las actividades orientadas a la verificación del cumplimiento de los requisitos del proceso?

- Monitoreo de las CBC-R

SOPORTE Y RECURSOS

¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?

DOCUMENTOS INTERNOS (Procedimientos, instructivos, políticas, normas internas, etc.)	DOCUMENTOS EXTERNOS (Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.)
<ul style="list-style-type: none"> ● Estatuto de la UNAC ● ROF de la UNAC ● Procedimiento de Mantenimiento de Licenciamiento Institucional ● Procedimiento de Renovación de Licenciamiento Institucional ● Procedimiento de Atención del Requerimiento y Recomendaciones emitidas por SUNEDU ● Procedimiento de Revisión de Normativa Legal de SUNEDU. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ley General de Educación N°28044 ● Ley Universitaria N° 30220 ● Ley N°28740: Ley del SINEACE. ● Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria (DS N°016-2015-MINEDU) ● Reglamento de Procedimiento de Licenciamiento para universidades públicas o privadas (RCD N°007-2015-SUNEDU/CD) ● Resolución de Consejo Directivo N° 091-2021-SUNEDU-CD aprueba Modelo de Renovación de licencias para universidades ● Resolución de Consejo Directivo N° 171-2019-





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

LICENCIAMIENTO INSTITUCIONAL

DOCUMENTO:

LICENCIAMIENTO INSTITUCIONAL

Código: E.CAL.01-OD-01

Versión: 03

Fecha: 26/04/2024

Página: 4 de 4

SUNEDU/CD, Otorga la Licencia Institucional a la UNAC.

- Reglamento Nacional de Edificaciones - RNE vigente

REGISTROS

¿Qué registros dan evidencia de funcionamiento y eficacia del proceso?

- Check list de verificación de cumplimiento de CBC-R
- Informe de autoevaluación de las CBC-R
- Plan de monitoreo de las CBC-R
- Informe de monitoreo de cumplimiento de los indicadores CBC-R

APOYO

¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?

INFRAESTRUCTURA

INSTALACIONES (Infraestructura física donde se ejecutan los procesos, que por defectos debe incluir servicios básicos)	SISTEMAS INFORMÁTICOS (Sistema funcional integrado que permite obtener, compartir y gestionar información)	EQUIPOS (Equipamiento utilizado en la ejecución del proceso. Ejm: computadoras, laptops, impresoras, escáner, etc).	CONDICIONES DE AMBIENTE DE TRABAJO ¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura, humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)
Oficinas administrativas	<ul style="list-style-type: none"> Google Drive Sistema de Gestión Documentario (SGD) Microsoft Office Plataformas virtuales para reuniones (Google meet, Zoom, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> Computadora/laptops Impresoras Multifuncionales Proyector 	<ul style="list-style-type: none"> Ordenado, Limpio e iluminado Ventilado

RECURSOS HUMANOS

(indicar puesto del personal y número de personas por puesto)

Nombre del puesto	Cantidad
Directora de la OGC	01
Responsable del Proceso de licenciamiento	01
Especialista en gestión de calidad	01
Asistente Administrativo de la OGC	01
Analista de Calidad de la OGC	01

INDICADORES DE DESEMPEÑO

¿Existen indicadores de desempeño para monitorear y controlar el proceso?

Código	Nombre del Indicador	Procedimiento Asociado
E.CAL.01-R-01	Porcentaje de Medios de Verificación de las CBC-R verificadas en la autoevaluación	Procedimiento de licenciamiento institucional
E.CAL.01-R-02	Porcentaje de monitoreos cumplidos	Procedimiento de licenciamiento institucional



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO



“PROCEDIMIENTO DE LICENCIAMIENTO INSTITUCIONAL”

Aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 120-2024-CU del 26 de abril de 2024

CALLAO

2024





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

LICENCIAMIENTO INSTITUCIONAL

PROCEDIMIENTO:

LICENCIAMIENTO INSTITUCIONAL

Código: E.CAL.01-PR-01

Versión: 02

Fecha: 26/04/2024

Página: 2 de 7

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	<ul style="list-style-type: none">• Elaboración del Documento
02	6. Lineamientos Generales 7. Desarrollo 7.2 Diagrama de Flujo 8. Documentos que se generan	<ul style="list-style-type: none">• Se modificó el lineamiento general del proceso• Se modificaron las actividades, documentos y/o registros.• Se modificaron las actividades del flujograma.• Se modificó el listado de documentos que se generarán.



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 1:	LICENCIAMIENTO INSTITUCIONAL		
	PROCEDIMIENTO:	LICENCIAMIENTO INSTITUCIONAL		
	Código: E.CAL.01-PR-01	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024	Página: 3 de 7

1. OBJETIVO

Verificar y monitorear el licenciamiento institucional para garantizar el cumplimiento de las condiciones básicas de calidad establecidos por SUNEDU.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la autoevaluación de CBC-R y finaliza con la elaboración del informe final.

3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Ley N° 28044, Ley General de Educación.
- 3.2. Ley N° 30220, Ley Universitaria
- 3.3. Ley N° 28740, Ley del sistema nacional de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa (SINEACE)
- 3.4. Decreto Supremo N° 016-2015-MINEDU, Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria.
- 3.5. Resolución del Consejo Directivo N° 007-2015-SUNEDU/CD, Reglamento de Procedimiento de Licenciamiento para universidades públicas o privadas.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 091-2021-SUNEDU-CD, Modelo de Renovación de Licencia Institucional.
- 3.7. Resolución de Consejo Directivo N° 096-2019-SUNEDU/CD, que modifica el reglamento del procedimiento de licenciamiento institucional.
- 3.8. Decreto Supremo N° 012-2020-MINEDU, Política Nacional de educación superior y técnico-productivo.
- 3.9. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP. Norma técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- 3.10. Norma Internacional ISO 21001:2018. Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas.
- 3.11. Norma Internacional ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.12. Norma Internacional ISO 9000:2015. Fundamentos y Vocabulario – Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.13. Reglamento Nacional de Edificaciones



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 1:	LICENCIAMIENTO INSTITUCIONAL		
	PROCEDIMIENTO:	LICENCIAMIENTO INSTITUCIONAL		
	Código: E.CAL.01-PR-01	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024	Página: 4 de 7

4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

4.1. CBC

Condiciones Básicas de Calidad

4.2. CBC-R

Condiciones Básica de Calidad para la Renovación de Licencia Institucional

4.3. UNAC

Universidad Nacional del Callao

4.4. OGC

Oficina de Gestión de la Calidad

5. PROCESO RELACIONADO

Código	Nombre del proceso	Nivel
E.CAL	GESTIÓN DE LA CALIDAD	00
E.CAL.01	LICENCIAMIENTO INSTITUCIONAL	01

6. LINEAMIENTOS GENERALES

- 6.1. La Oficina de Gestión de la Calidad es responsable Del seguimiento y monitoreo permanente de las CBC-R en las oficinas, unidades y programas de estudio.

7. DESARROLLO

7.1. Detalle del procedimiento

Requisitos para iniciar el procedimiento		Documentos que se generan
Descripción del requisito	Fuente	





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1: LICENCIAMIENTO INSTITUCIONAL

PROCEDIMIENTO: LICENCIAMIENTO INSTITUCIONAL

Código: E.CAL.01-PR-01

Versión: 02

Fecha: 26/04/2024

Página: 5 de 7

Resolución de licenciamiento institucional	SUNEDU	Documentos/registros internos que se indican a continuación.
Renovación de Licenciamiento	SUNEDU	Modelo de Renovación de Licenciamiento
Actividades		

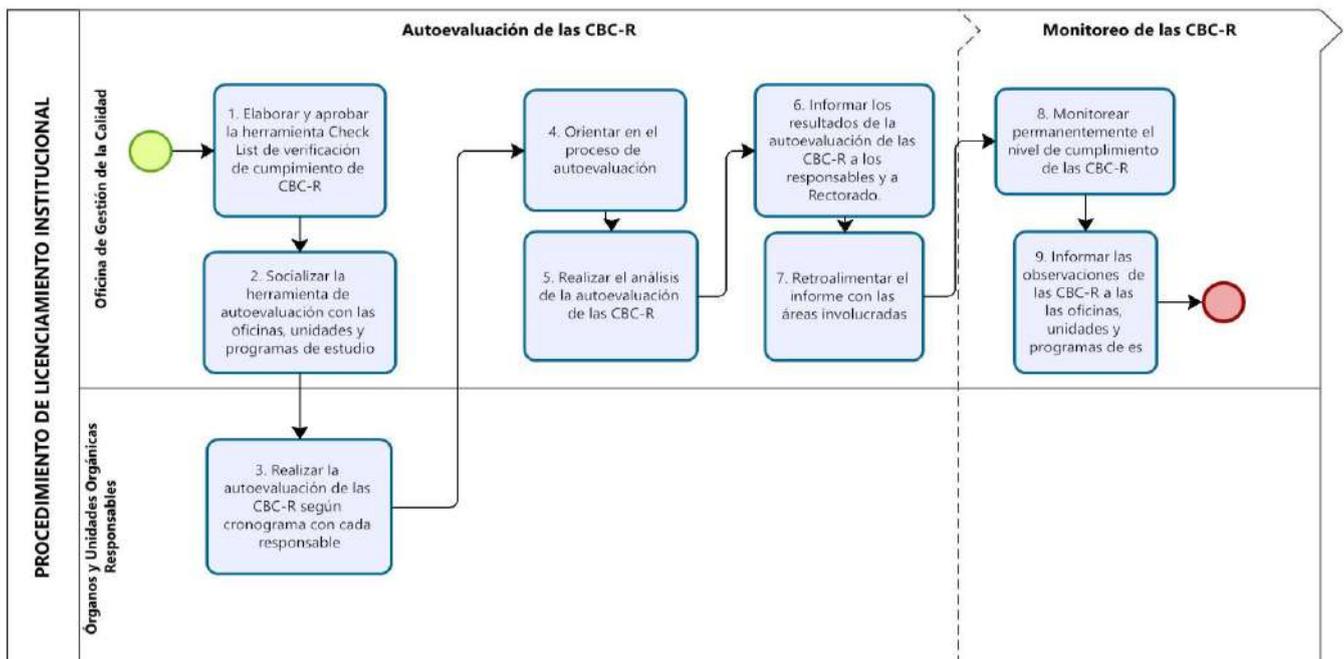
N°	Descripción de la Actividad	Documentos / Registros	Unidad de organización
7.1.1 Autoevaluación de las CBC-R			
1	Elaborar y aprobar la herramienta Check List de verificación de cumplimiento de CBC-R	Check list de verificación de cumplimiento de CBC-R Acta de aprobación del check list	Oficina de Gestión de la Calidad
2	Socializar la herramienta de autoevaluación con las oficinas, unidades y programas de estudio.	Check list de verificación de cumplimiento de CBC-R	Oficina de Gestión de la Calidad
3	Realizar la autoevaluación de las CBC-R según cronograma con cada responsable	Check list de verificación de cumplimiento de CBC-R	Órganos y Unidades Orgánicas Responsables
4	Orientar en el proceso de autoevaluación	Check list de verificación de cumplimiento de CBC-R	Oficina de Gestión de la Calidad
5	Realizar el análisis de la autoevaluación de las CBC-R	Metodología – Mapa de calor	Oficina de Gestión de la Calidad
6	Informar los resultados de la autoevaluación de las CBC-R a los responsables y a Rectorado.	Informe de autoevaluación de las CBC-R	Oficina de Gestión de la Calidad
7	Retroalimentar el informe con las áreas involucradas	Acta de la retroalimentación	Oficina de Gestión de la Calidad
7.1.2 Monitoreo de las CBC-R			
1	Monitorear permanentemente el nivel de cumplimiento de las CBC-R	Plan de monitoreo de las CBC-R Informe de monitoreo de cumplimiento de los indicadores CBC-R	Oficina de Gestión de la calidad



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 1:	LICENCIAMIENTO INSTITUCIONAL		
	PROCEDIMIENTO:	LICENCIAMIENTO INSTITUCIONAL		
	Código: E.CAL.01-PR-01	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024	Página: 6 de 7

2	<p>Informar las observaciones del monitoreo de las CBC-R a las oficinas, unidades y programas de estudio.</p>	<p>Informe de monitoreo de cumplimiento de los indicadores CBC-R</p>	<p>Oficina de Gestión de la calidad</p>
----------	---	--	---

7.2. DIAGRAMA DE FLUJO



8. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN

- 8.1. Acta de aprobación del check list
- 8.2. Check list verificación de cumplimiento de las CBC-R
- 8.3. Informe de autoevaluación de las CBC-R
- 8.4. Comunicado a las dependencias responsables de cumplimiento de indicadores
- 8.5. Plan de monitoreo de las CBC-R
- 8.6. Acta de retroalimentación
- 8.7. Informe de monitoreo de cumplimiento de los indicadores CBC-R

9. ANEXOS

No aplica



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO



“CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS”

Aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 120-2024-CU del 26 de
abril de 2024

CALLAO
2024



	GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROCESO NIVEL 1:	PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS	
	OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS	
	Código: E.CAL-OD-01	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración del Documento
02	--	<ul style="list-style-type: none"> Se modificó en todos los extremos el documento

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



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 1:	PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS		
	OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS		
	Código: E.CAL-OD-01	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024	Página: 3 de 9

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO					
Macroproceso:	Gestión de la Calidad	Proceso Nivel:	0	Código	E.CAL
Proceso	Planificación de Servicios	Proceso Nivel:	1	Código	E.CAL
Tipo de Proceso:	Misional	Dueño del proceso:	Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad		
Objetivo del Proceso:	Asegurar que la realización del servicio sea coherente con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y de los clientes.				
PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?	ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?	PROCESOS/ ACTIVIDADES	PRODUCTOS (SALIDAS) ¿Cuáles son los outputs del proceso?	CLIENTES/RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?	
SUNEDU / MINEDU	Normativa Legal	1. Recepción de los requerimientos de los clientes 2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio solicitado 3. Elaboración del Plan de Gestión de la Calidad 4. Revisión y Aprobación del Plan de Gestión de la Calidad	Plan de Gestión de la Calidad	Proceso licenciamiento / Proceso de Gestión de acreditación / Proceso de Sistema integrado de Gestión	
Acreditadoras nacionales/internacionales	Modelo de Acreditación de los programas de estudio				
Oficina de Planeamiento y Presupuesto / Rectorado	PEI/POI				
Proceso de Gestión de Licenciamiento Institucional	Informe de autoevaluación				





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1: PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS

OTROS DOCUMENTOS: CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS

Código: E.CAL-OD-01

Versión: 02

Fecha: 26/04/2024

Página: 4 de 9

Rectorado	Solicitudes	<ol style="list-style-type: none"> 5. Seguimiento del Plan de Gestión de la Calidad 6. Presentación de informes de gestión 7. Elaboración de la Memoria Anual 8. Gestión del cambio 		
---	----	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inventario de equipos y mobiliario 2. Inspección de los ambientes de la Oficina de Gestión de la Calidad 3. Elaboración del informe de necesidades y requerimientos 4. Seguimiento de la atención de las necesidades y requerimientos 	Requerimientos de bienes o servicios	DIGA / OTI
---	----	<ol style="list-style-type: none"> 1. Requerimiento de contratación de personal 2. Inducción del personal 3. Identificación de las necesidades de capacitación 4. Elaboración del programa de capacitación del personal 5. Ejecución y seguimiento del programa de capacitación del personal 	Requerimiento de contratación de personal	Unidad de Recursos Humanos





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:	PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS		
OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS		
Código: E.CAL-OD-01	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024	Página: 5 de 9

		<ul style="list-style-type: none"> 6. Evaluación de la eficacia de la capacitación del personal 7. Actualización del legajo del personal 8. Evaluación de desempeño del personal 9. Firma del acuerdo de confidencialidad 		
---	----	<ul style="list-style-type: none"> 1. Requerimiento de bienes y servicios para la Dirección General de Administración y la Oficina de Tecnologías de la Información 2. Elaboración del término de referencia del servicio 3. Conformidad del requerimiento del bien y servicio <p>Selección y evaluación de proveedores internos</p>	Resultados de evaluación	Proveedores internos
Oficina de Planeamiento y presupuesto / Rectorado	Solicitud de informes de gestión	--	Informes de gestión	Oficina de Planeamiento Estratégico / Rectorado

GESTION DEL PROCESO
¿Cómo se opera y controla el proceso?



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 1:	PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS		
	OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS		
	Código: E.CAL-OD-01	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024	Página: 6 de 9

CONTROLES

¿Cuáles son las actividades orientadas a la verificación del cumplimiento de los requisitos del producto?

- Seguimiento al Plan de Gestión de la Calidad

SOPORTE Y RECURSOS

¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?

DOCUMENTOS INTERNOS

(Procedimientos, instructivos, políticas, normas internas, etc.)

- Estatuto UNAC
- ROF UNAC
- PEI UNAC
- Procedimiento de Planificación de Servicios
- Procedimiento de gestión de capacitación y desarrollo de personas
- Procedimiento de gestión de recursos humanos
- Procedimiento de gestión de abastecimiento institucional
- Procedimiento de mantenimiento de infraestructura
- Procedimiento de gestión de tecnologías de la información

DOCUMENTOS EXTERNOS

(Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.).

- Ley Universitaria N° 30220
- Ley N°28740: Ley del SINEACE.
- Modelo de acreditación SINEACE/ICACIT
- Norma ISO 9001



	GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROCESO NIVEL 1:	PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS	
	OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS	
Código: E.CAL-OD-01	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024	Página: 7 de 9

REGISTROS

¿Qué registros dan evidencia de funcionamiento y eficacia del proceso?

- Oficios, correos electrónicos, reuniones de requerimientos de los clientes
- Acuerdo del nivel de servicio Matriz de requisitos del producto- servicio-cliente
- Requerimientos y liberación del servicio
- Plan de Gestión de la Calidad
- Resolución de aprobación del Plan de Gestión de la Calidad
- Reporte de Indicador de Desempeño
- Informe de Revisión por la Dirección / Informes
- Matriz del Gestión del Cambio
- Oficio de requerimiento de contratación de personal
- Registro de Inducción al personal de la OGC
- Detección de necesidades de la capacitación
- Matriz de requerimiento de capacitación
- Lista de asistencia Certificados (copia) Material de capacitación Cuaderno de actas (físico) Informe de gestión de las capacitaciones
- Informe de capacitación
- Informe de la Evaluación de la Eficacia de Capacitaciones - OGC
- Legajo del personal (incluye los certificados de las capacitaciones y resoluciones de las capacitaciones)
- Evaluación de Desempeño del Personal de OGC
- Correos electrónicos de retroalimentación de la evaluación de desempeño
- Acuerdo de Confidencialidad
- Ficha/Acta de levantamiento de información y asignación de bienes en uso
- Informe de operatividad de sistemas informáticos
- Check List de Inspección de Oficina
- Informe de necesidades y requerimientos





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:	PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS		
OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS		
Código: E.CAL-OD-01	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024	Página: 8 de 9

- Oficio de Solicitud de Requerimiento de bienes y servicios / Especificaciones Técnicas para la adquisición de bienes y servicios
- Termino de Referencia/ Formato de conformidad de bienes/ Formato de conformidad de servicios / Oficio de Solicitud de Requerimiento de bienes y servicios / Pecosa
- Lista de proveedores de la OGC
- Evaluación de proveedores de la OGC
- Comunicación de la evaluación al proveedor

APOYO

¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?

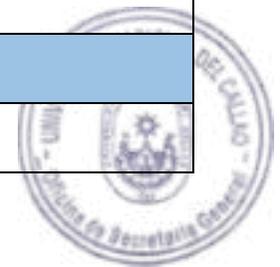
INFRAESTRUCTURA

INSTALACIONES (Infraestructura física donde se ejecutan los procesos, que por defectos debe incluir servicios básicos)	SISTEMAS INFORMÁTICOS (Sistema funcional integrado que permite obtener, compartir y gestionar información)	EQUIPOS (Equipamiento utilizado en la ejecución del proceso. Ejm: computadoras, laptops, impresoras, escáner, etc).	CONDICIONES DE AMBIENTE DE TRABAJO ¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura, humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)
<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de Gestión de la Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Google Drive • Sistema de Gestión Documentario (SGD) • Microsoft Office • Plataformas virtuales para reuniones (Google meet, Zoom, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora/laptops • Impresoras Multifuncionales • Proyector 	<ul style="list-style-type: none"> • Orden y limpieza • Ventilado

RECURSOS HUMANOS

(indicar puesto del personal y número de personas por puesto)

Nombre del puesto	Número de personas
-------------------	--------------------





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:	PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS		
OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS		
Código: E.CAL-OD-01	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024	Página: 9 de 9

Directora de la OGC	01
Responsables de la unidades de OGC	02
Responsables de los procesos OGC	03
Personal administrativo	03

INDICADORES DE DESEMPEÑO

¿Existen indicadores de desempeño para monitorear y controlar el proceso?

	Meta	Procedimiento Asociado
E.CAL-RE-03	Porcentaje de aprobados en la evaluación del Comité de Calidad y Acreditación de las facultades	Procedimiento de Planificación de Servicios
E.CAL-RE-04	Porcentaje de aprobados en la evaluación al personal del proceso de gestión de la calidad	Procedimiento de Planificación de Servicios
E.CAL-RE-05	Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan de Gestión de la Calidad	Procedimiento de Planificación de Servicios
E.CAL-RE-06	Porcentaje de satisfacción de los servicios de la OGC a los grupos de interés	Procedimiento de Planificación de Servicios
E.CAL-RE-07	Porcentaje de cumplimiento del programa de capacitaciones	Procedimiento de Sistemas Integrados
E.CAL-RE-08	Porcentaje de cumplimiento de capacitaciones para la OGC	Procedimiento de Sistemas Integrados





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS

OTROS DOCUMENTOS:

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS

Código: E.CAL-OD-01

Versión: 02

Fecha: 26/04/2024

Página: 10 de 9



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO



“PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS”

Aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 120-2024-CU del 26 de abril de 2024

CALLAO

2024





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:	GESTIÓN DE LA CALIDAD		
PROCEDIMIENTO:	PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS		
Código: E.CAL-PR-01	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024	Página: 2 de 15

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	--	<ul style="list-style-type: none">• Elaboración del Documento
02	--	<ul style="list-style-type: none">• Se modificó en todos los extremos del procedimiento



	GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROCESO NIVEL 0:	GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO:	PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS	
	Código: E.CAL-PR-01	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024

1. OBJETIVO

Asegurar que la realización del servicio sea coherente con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y de los clientes.

2. ALCANCE

A todo el equipo de la Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad.

3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Ley N° 28044, Ley General de Educación.
- 3.2. Ley N° 30220, Ley Universitaria
- 3.3. Ley N°28740, Ley del sistema nacional de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa (SINEACE)
- 3.4. Decreto Supremo N° 016-2015-MINEDU, Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria.
- 3.5. Decreto Supremo N° 012-2020-MINEDU, Política Nacional de educación superior y técnico-productivo.
- 3.6. Resolución del Consejo Directivo N° 007-2015-SUNEDU/CD, Reglamento de Procedimiento de Licenciamiento para universidades públicas o privadas.
- 3.7. Resolución de Consejo Directivo N° 091-2021-SUNEDU-CD, Modelo de Renovación de Licencia Institucional.
- 3.8. Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 279-2017-SINEACE/CDAH-P, que aprueba el “Modelo de Acreditación Institucional para Universidades”.
- 3.9. Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 022-2016-SINEACE/CDAH-P, que aprueba el “Modelo de Acreditación para programa de estudios de Educación Superior Universitaria”.
- 3.10. Resolución de Consejo Directivo N° 096-2019-SUNEDU/CD, que modifica el reglamento del procedimiento de licenciamiento institucional.
- 3.11. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP. Norma técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- 3.12. Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 172-2018-SINEACE/CDAH-P, que aprueba la Directiva 02-2018/SINEACE/P “Directiva que regula el proceso de Acreditación de Instituciones Educativa y Programas”.
- 3.13. Norma Internacional ISO 21001:2018. Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas.
- 3.14. Norma Internacional ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad.



	GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROCESO NIVEL 0:	GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO:	PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS	
	Código: E.CAL-PR-01	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024

- 3.15.** Norma Internacional ISO 9000:2015. Fundamentos y Vocabulario – Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.16.** Directiva N° 001-2020-DIGA-UNAC. Lineamientos para la atención de requerimientos de bienes, servicios y consultorías en la UNAC, aplicable para montos iguales o menores a 8UITs.

4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

4.1. Alta Dirección

Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización.

4.2. Auditoría

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

4.3. OGC

Oficina de Gestión de la Calidad

4.4. Proceso

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

4.5. Requisito

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

4.6. Responsable de Proceso

Responsable del logro de los objetivos de éste y de su mejora continua. Se establece como dueño del proceso a la dependencia funcional que es más afín al proceso, de acuerdo con la naturaleza de las funciones de dicha dependencia. La representación administrativa del dueño del proceso la ejerce la máxima autoridad de la dependencia funcional designada.

4.7. Seguimiento

Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o



	GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROCESO NIVEL 0:	GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO:	PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS	
	Código: E.CAL-PR-01	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024

una actividad.

5. PROCESO RELACIONADO

Código	Nombre del proceso	Nivel
E.CAL	Gestión de la Calidad	00

6. LINEAMIENTOS GENERALES

- 6.1. El responsable del Proceso de Planificación de Servicios es el responsable de hacer cumplir este documento.
- 6.2. La Matriz de requisitos del producto-servicio-cliente es revisado mínimo una vez al año o cuando se requiera.
- 6.3. Los servicios que ofrece la Oficina de Gestión de la Calidad son comunicados a través de la página web de la OGC.
- 6.4. Cuando se concluye un servicio, el responsable registra su liberación en el registro "Requerimientos y liberación del servicio".





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0: GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS

Código: E.CAL-PR-01

Versión: 02

Fecha: 26/04/2024

Página: 6 de 15

7. DESARROLLO

7.1. PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS

7.1.1. Descripción de la Actividad

Requisitos para iniciar el procedimiento		
Descripción del requisito	Fuente	Documentos que se generan
Requerimientos	Clientes (Rectorado, Decanos, SINEACE, SUNEDU, Responsables del Comité de Calidad Académica y Acreditación, Círculos de Calidad)	--
POI Institucional	Oficina de Planeamiento y presupuesto/ Rectorado	--
Normas ISO	ISO	--
Solicitud de informe de gestión	Rectorado	--
Capacitaciones provenientes de las SACs y Planes de Mejora	Proceso de Sistema integrado de gestión	--

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO/REGISTRO	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTO DE LOS CLIENTES. La Oficina de Gestión de la Calidad recibe los requerimientos de servicios de los clientes a través de oficios, correos electrónicos, reuniones, etc. Nota: Se considera como requerimiento las actividades descritas en el POI Institucional y la normativa legal asociada a nuestros servicios dados por SINEACE o SUNEDU.	Oficios, correos electrónicos, reuniones de requerimientos de los clientes	Oficina de Gestión de la Calidad
	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO SOLICITADO		





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:

GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCEDIMIENTO:

PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS

Código: E.CAL-PR-01

Versión: 02

Fecha: 26/04/2024

Página: 7 de 15

2	<p>Anualmente, la Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad revisa la Matriz de requisitos del producto-servicio-cliente.</p> <p>En caso de no poder atender el requerimiento, envía una comunicación al Cliente.</p>	<p>Acuerdo del nivel de servicio Matriz de requisitos del producto-servicio-cliente</p>	<p>Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad</p> <p>Responsables de los procesos de la OGC</p>
3	<p>ELABORACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p> <p>La Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad en coordinación con los responsables de proceso OGC elabora el Plan de Gestión de la Calidad con el fin de definir actividades para el cumplimiento de cada servicio solicitado y lograr los objetivos de la Oficina de Gestión de la Calidad.</p> <p>Para la elaboración del Plan de Gestión de la Calidad, se considera el plan de gestión de calidad anterior.</p>	<p>Plan de Gestión de la Calidad</p>	<p>Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad</p>





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:

GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCEDIMIENTO:

PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS

Código: E.CAL-PR-01

Versión: 02

Fecha: 26/04/2024

Página: 8 de 15

4	<p>REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p> <p>La Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad remite el Plan de Gestión de la Calidad a la Rectora para su revisión y aprobación.</p>	Resolución de aprobación del Plan de Gestión de la Calidad	Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad
5	<p>SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p> <p>Cuando el Plan de Gestión de la Calidad este aprobado, la Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad lo remite a los responsables de proceso para que procedan a ejecutar las actividades que están a su cargo.</p> <p>Trimestralmente, la Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad va monitoreando el desarrollo de cada actividad para corroborar que se realice el plazo establecido.</p>	Reporte de Indicador de Desempeño	Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad
6	<p>PRESENTACIÓN DE INFORMES DE GESTIÓN</p> <p>Cuando se requiera, la Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad elabora o dispone la elaboración de informes los cuales presentados al Rectorado o a quien se designe mediante reuniones, el Sistema de Gestión Documental o correos electrónicos.</p> <p>Entre los informes que se presentan al Rectorado se puede considerar el Informe de Revisión por la Dirección, Informes de Diagnósticos, entre otros.</p>	Informe de Revisión por la Dirección / Informes	Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad
7	<p>GESTIÓN DEL CAMBIO</p> <p>Cuando la Oficina de Gestión de la Calidad determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada, por lo cual la Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad registra los mismos en la Matriz de Gestión del Cambio.</p>	Matriz del Gestión del Cambio	Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad



	GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROCESO NIVEL 0:	GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO:	PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS	
	Código: E.CAL-PR-01	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024

7.2. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

7.2.1. Descripción de la Actividad

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO/REGISTRO	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	<p>REQUERIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL</p> <p>La Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad envía el oficio de requerimiento de contratación de personal a la Unidad de Recursos Humanos de la OGC, el cual incluye el perfil que debe cumplir el personal a contratar.</p>	Oficio de requerimiento de contratación de personal	Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad
2	<p>INDUCCIÓN DEL PERSONAL</p> <p>La Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad o quien designe realiza la inducción del personal nuevo y debe brindar el entrenamiento respecto a las funciones que desempeñará.</p> <p>Estas inducciones deben realizarse de preferencia dentro de los 15 días desde que ingresó el personal nuevo a la UNAC.</p>	Registro de Inducción al personal de la OGC	Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad
3	<p>IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN</p> <p>La directora de la OGC realiza la detección de la necesidad de capacitación en base al legajo personal, evaluaciones de desempeño del personal y otros informes.</p>	Detección de necesidades de la capacitación	Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad
4	<p>DERIVA LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL A LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS</p>	Matriz de requerimiento de capacitación	Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad



**GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 0:	GESTIÓN DE LA CALIDAD		
PROCEDIMIENTO:	PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS		
Código: E.CAL-PR-01	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024	Página: 10 de 15

5	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL La directora OGC solicita financiamiento para el personal o la ejecución de las capacitaciones identificadas a la Unidad de Recursos Humanos.	Lista de asistencia Certificados (copia) Material de capacitación Cuaderno de actas (físico) Informe de gestión de las capacitaciones	Responsable del proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria
6	El personal administrativo/docente que recibió la capacitación presenta un informe al finalizar, en el cual presenta su certificado Dicho informe es derivado por la OGC a la Unidad de recursos humanos para su conocimiento	Informe de capacitación	Personal administrativo o docente que recibió la capacitación
7	EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Semestralmente, la Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad en coordinación con los responsables de proceso evalúa la eficacia de la capacitación y realiza el Informe de la Evaluación de la Eficacia de las Capacitaciones.	Informe de la Evaluación de la Eficacia de Capacitaciones - OGC	Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad
8	ACTUALIZACIÓN DEL LEGAJO DEL PERSONAL Anualmente, o cuando se requiera, el Responsable del proceso de Sistema integrado de gestión o a quien se designe	Legajo del personal (incluye los certificados de las capacitaciones y	Responsable del proceso de Sistema integrado de gestión



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 0:	GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO:	PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS		
	Código: E.CAL-PR-01	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024	Página: 11 de 15

	actualiza el legajo del personal para poder verificar la competencia de cada uno.	resoluciones de las capacitaciones)	
9	<p>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL</p> <p>Anualmente, la Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad evalúa a los responsables de procesos de la OGC, responsables de las unidades de la OGC, personal administrativo, presidentes de los comités de calidad académica y acreditación (CC.AA); así mismo se solicita al presidente del CC.AA evalúe a los miembros de su comité de calidad.</p> <p>Posterior a ello, la Directora de la OGC realiza la comunicación vía correo electrónico de los resultados con el personal como parte de la retroalimentación y en búsqueda en la mejora continua de su desempeño.</p>	<p>Evaluación de Desempeño del Personal de OGC</p> <p>Correos electrónicos de retroalimentación de la evaluación de desempeño</p>	Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad
10	<p>FIRMA DEL ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD</p> <p>La directora de la OGC se asegura de contar con el Acuerdo de Confidencialidad firmado por todo el personal de la Oficina de Gestión de la Calidad.</p>	Acuerdo de Confidencialidad	Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad

7.3. GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO

7.3.1. Descripción de la Actividad

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO/REGISTRO	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	<p>INVENTARIO DE EQUIPOS Y MOBILIARIO</p> <p>Anualmente, el responsable del proceso de Gestión de Licenciamiento Institucional o quien designe verifica el inventario de equipos y mobiliario, realizado por la oficina de patrimonio. El Responsable del proceso de Gestión de Licenciamiento Institucional solicita a la Oficina de Tecnología de la Información, el Informe de operatividad de sistemas informáticos y plataformas web que utiliza la Oficina de Gestión de la Calidad.</p>	<p>Ficha/Acta de levantamiento de información y asignación de bienes en uso</p> <p>Informe de operatividad de sistemas informáticos</p>	Responsable del proceso de Gestión de Licenciamiento Institucional
2	<p>INSPECCIÓN DE LOS AMBIENTES DE LA OGC</p> <p>Semestralmente la Unidad de servicios generales realiza inspecciones de los ambientes de la OGC,</p>	Check List de Inspección de Oficina	Unidad de servicios generales





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:	GESTIÓN DE LA CALIDAD		
PROCEDIMIENTO:	PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS		
Código: E.CAL-PR-01	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024	Página: 12 de 15

	utilizando el Check List de Inspección de Oficina el cual toma en cuenta algunos aspectos como el estado de: <ul style="list-style-type: none"> ● Luces de emergencia ● Ventanas ● Paredes ● Botiquines ● Extintores ● Luminarias ● Piso ● Señalética ● Entre otros 		
3	ELABORACIÓN DEL INFORME DE NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS En base a los resultados de la inspección, la directora OGC elabora el informe de necesidades y requerimientos. Se debe a priorizar las necesidades y requerimiento que sean urgentes o que ya se hayan pedido en años anteriores.	Informe de necesidades y requerimientos	Director/a OGC
4	SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN DE LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS La OGC realiza el seguimiento de la atención de las necesidades y requerimientos que se presentaron, con ello asegura que las condiciones de infraestructura sean las necesarias para llevar a cabo las actividades.	--	Director/a OGC

7.4. GESTIÓN LOGÍSTICA

7.4.1. Descripción de la Actividad

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO/REGISTRO	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	REQUERIMIENTO DE SERVICIOS Y BIENES DE LA OGC (MANTENIMIENTO FÍSICO O TECNOLÓGICO O ATENCIÓN DE ÚTILES) El responsable del proceso o quien designe realiza los requerimientos de servicios con información clara y completa, en base a las necesidades detectadas para evitar cualquier	Oficio de Solicitud de Requerimiento de bienes y servicios / Especificaciones Técnicas para	Responsable del proceso de la OGC





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:	GESTIÓN DE LA CALIDAD		
PROCEDIMIENTO:	PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS		
Código: E.CAL-PR-01	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024	Página: 13 de 15

	salida no conforme y de esa manera asegurar el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas internas y externas mediante el envío del Oficio correspondiente a la oficina según el tipo de servicio solicitado,	la adquisición de bienes y servicios	
2	<p>REQUERIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS EXTERNOS</p> <p>Si se necesita contratación, el responsable del proceso en base al servicio/bien que se requiera contratar elabora el término de referencia y solicitud tomando en cuenta la Directiva vigente para adquisición de bienes y servicios UNAC.</p>	Término de Referencia	Responsable del proceso de la OGC
3	<p>CONFORMIDAD DEL REQUERIMIENTO DEL BIEN Y SERVICIO</p> <p>La conformidad de la recepción de los servicios otorgados por la UNAC es registrada en el Oficio de Solicitud (Firma, fecha y visto bueno) por el responsable del proceso o el personal administrativo de la OGC.</p> <p>Para el caso de la adquisición, para la conformidad de algún bien y servicio se aplica los formatos de la Directiva vigente para adquisición de bienes y servicios UNAC.</p>	<p>Formato de conformidad de bienes</p> <p>Formato de conformidad de servicios</p> <p>Oficio de Solicitud de Requerimiento de bienes y servicios</p> <p>Pecosa</p>	Responsable del proceso de la OGC
4	<p>SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES INTERNOS</p> <p>Anualmente o cuando se requiera, la Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad identifica y actualiza Lista de proveedores de la OGC que son necesarios para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la OGC en coordinación con los responsables de proceso.</p> <p>Nota: La selección de los proveedores internos es automática debido a que son órganos o unidades orgánicas que permiten mantener el Sistema de Gestión de la Calidad implementado.</p> <p>Anualmente, la Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad en coordinación con los</p>	<p>Lista de proveedores de la OGC</p> <p>Evaluación de proveedores de la OGC</p> <p>Comunicación de la evaluación al proveedor</p>	Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 0:	GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO:	PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS		
	Código: E.CAL-PR-01	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024	Página: 14 de 15

<p>responsables de los procesos de la OGC realiza la evaluación de proveedores y lo registra en la Evaluación de proveedores de la OGC. La Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad comunica los resultados de la evaluación a los proveedores internos. En el caso sea el resultado sea regular o deficiente, la Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad comunica, los criterios en los que requiere mejorar el proveedor interno a fin que tome las acciones correspondientes.</p>		
---	--	--

8. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN

- 8.1. Oficios, correos electrónicos, reuniones de requerimientos de los clientes
- 8.2. Acuerdo del nivel de servicio Matriz de requisitos del producto- servicio-cliente
- 8.3. Requerimientos y liberación del servicio
- 8.4. Plan de Gestión de la Calidad
- 8.5. Resolución de aprobación del Plan de Gestión de la Calidad
- 8.6. Reporte de Indicador de Desempeño
- 8.7. Informe de Revisión por la Dirección / Informes
- 8.8. Matriz del Gestión del Cambio
- 8.9. Oficio de requerimiento de contratación de personal
- 8.10. Registro de Inducción al personal de la OGC
- 8.11. Detección de necesidades de la capacitación
- 8.12. Matriz de requerimiento de capacitación
- 8.13. Lista de asistencia Certificados (copia) Material de capacitación Cuaderno de actas (físico) Informe de gestión de las capacitaciones
- 8.14. Informe de capacitación
- 8.15. Informe de la Evaluación de la Eficacia de Capacitaciones - OGC
- 8.16. Legajo del personal (incluye los certificados de las capacitaciones y resoluciones de las capacitaciones)
- 8.17. Evaluación de Desempeño del Personal de OGC
- 8.18. Correos electrónicos de retroalimentación de la evaluación de desempeño
- 8.19. Acuerdo de Confidencialidad
- 8.20. Ficha/Acta de levantamiento de información y asignación de bienes en uso
- 8.21. Informe de operatividad de sistemas informáticos
- 8.22. Check List de Inspección de Oficina
- 8.23. Informe de necesidades y requerimientos
- 8.24. Oficio de Solicitud de Requerimiento de bienes y servicios / Especificaciones



	GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROCESO NIVEL 0:	GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO:	PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS	
	Código: E.CAL-PR-01	Versión: 02	Fecha: 26/04/2024

Técnicas para la adquisición de bienes y servicios

- 8.25. Termino de Referencia/ Formato de conformidad de bienes/ Formato de conformidad de servicios / Oficio de Solicitud de Requerimiento de bienes y servicios / Pecosa
- 8.26. Lista de proveedores de la OGC
- 8.27. Evaluación de proveedores de la OGC
- 8.28. Comunicación de la evaluación al proveedor

9. ANEXOS

No Aplica

