
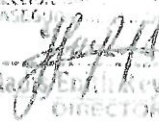
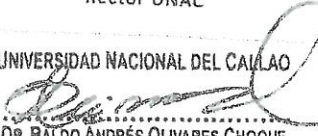




**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD




# PLAN DE CALIDAD

APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 189-2018-R, 1mar18


<p>Elaborado  Juan Reynaldo Sosa Núñez      Jefe de  la Unidad de Evaluación de la Calidad  Universitaria.</p> 	<p>Revisado  Gladis Enith Reyna Mendoza  Directora DUGAC-UNAC</p> 	<p>Aprobado  Baldo Andrés Olivares Choque  Rector UNAC</p> 
 UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Ing. Gladis Enith Reyna Mendoza DIRECTORA	 UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO DR. BALDO ANDRÉS OLIVARES CHOQUE RECTOR	



	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
		UNAC-DUGAC-D-01
		V.1.0
	PLAN DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO 2017-2019	Fecha: 21.02/2018
		Página 2 de 12

## ÍNDICE

1	OBJETIVO .....	3
2	ALCANCE .....	3
3	RESPONSABILIDAD .....	3
4	ANÁLISIS SITUACIONAL .....	3
4.1	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL, MISIÓN, VISIÓN, VALORES.....	4
4.2	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES.....	4
5	DEFINICIÓN DE LOS COMPONENTES DEL PLAN DE CALIDAD UNAC .....	5
5.1	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DEL PEI .....	5
5.2	LINEAS DE ACCIÓN DEL PLAN DE CALIDAD .....	5
5.3	RESPONSABLES.....	5
5.4	ACTORES INVOLUCRADOS .....	6
5.5	INDICADORES .....	6
5.6	METAS .....	6
6	RECURSOS .....	6
7	DOCUMENTACIÓN Y REGISTRO DE INDICADORES .....	6
8	RESUMEN DEL PLAN DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO .....	7

	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
	PLAN DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO 2017-2019	UNAC-DUGAC-D-01 V.1.0 Fecha: 21/02/2018 Página 3 de 12

## 1 OBJETIVO

Contribuir con el Plan Estratégico Institucional 2017-2019 en lo que a calidad y mejora continua corresponde en el desarrollo de las actividades establecidas para el cumplimiento de los objetivos estratégicos a nivel de las unidades académico-administrativas de la Universidad Nacional del Callao

## 2 ALCANCE

Responsables y actores de todas las unidades académico-administrativas de la Universidad Nacional del Callao.

## 3 RESPONSABILIDAD

La responsabilidad organizativa, orientadora es de la Dirección Universitaria de Gestión y Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Nacional del Callao – DUGAC, mientras que la responsabilidad ejecutora es de cada uno de los responsables de las unidades académico-administrativas en el ámbito de la Universidad Nacional del Callao.


## 4 ANÁLISIS SITUACIONAL

Una de las fortalezas con que cuenta la Universidad Nacional del Callao es su ubicación geográfica en el primer puerto peruano, sumadas a esta es contar con una adecuada infraestructura y un cuerpo académico de docentes calificados que permiten brindar una óptima formación a los estudiantes. Por otro lado, como punto de quiebre fundamental para el cambio, fue la implementación de la Ley Universitaria que permitió la elección de sus autoridades y las posibilidades de reorganizar su estructura organizacional con nuevos instrumentos de gestión como es su estatuto que fue elaborado en forma participativa. Obviamente, se tienen que mejorar sustancialmente algunos aspectos, tales como actualizar los laboratorios, modernizar los centros de información, publicar los trabajos de investigación y más que todo cambiar la actitud de los actores hacia una actividad proactiva dentro de la gama de oportunidades que brinda la tecnología y facilidades actuales.

Los instrumentos de gestión fundamentales que organizan el accionar de la universidad son los objetivos estratégicos, acciones estratégicas, indicadores y metas indicados en su Plan Estratégico Institucional 2017-2019 aprobado por la Asamblea Universitaria mediante Resolución N° 003-2017-AU de fecha 15 de mayo del 2017. El plan fue elaborado de acuerdo a la directiva y lineamientos establecidos por Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN). La publicación de este instrumento también permitió que el alineamiento del quehacer de cada unidad académica en sus diversos programas tanto a nivel de pregrado como de posgrado estableciéndose las políticas y las líneas de acción que ira ejecutándose en el periodo del PEI.

Dentro de este contexto, surge la necesidad de contar con un Plan de Calidad que, inicialmente, implemente algunas acciones que permitan coadyuvar el cumplimiento del Plan Estratégico, por ello las líneas de acción son de ese carácter, de implementación, de orientación y de buscar el cambio de estilos de trabajo por cada uno de los miembros de la comunidad, cualquiera que sea su puesto de trabajo.



	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
		UNAC-DUGAC-D-01
	PLAN DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO 2017-2019	V.1.0
		Fecha: 21/02/2018
		Página 4 de 12

En tal sentido este Plan de Calidad de la Universidad Nacional del Callao 2017-2019 busca implementar algunas medidas para cambiar el estilo de trabajo de sus miembros de modo que su quehacer esté siempre relacionado con brindar servicios de calidad y con responsabilidad social.

## **5 PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL, MISIÓN, VISIÓN, VALORES**

La formulación del Plan Estratégico Institucional de nuestra Universidad, para el periodo 2017-2019, se ha desarrollado con la participación activa de la comunidad universitaria, los cuales, a partir del análisis estratégico, permitieron definir la concepción estratégica de la universidad, la misión, los objetivos estratégicos institucionales, acciones estratégicas institucionales y ruta estratégica; teniendo en cuenta la Ley Universitaria 30220, Estatuto de la Universidad y la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria.

### **Misión**

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

### **Valores**

- Compromiso
- Respeto
- Disciplina
- Comunicación
- Innovación


Fuente: Modelo Educativo de la Universidad Nacional del Callao. Resolución Rectoral N° 472-2016-R del 13 de junio del 2016.

### **Visión del Sector Educación**

“Los peruanos acceden a una educación que les permite desarrollar su potencial desde la primera infancia y convertirse en ciudadanos que valoran su cultura, conocen sus derechos y responsabilidades, desarrollan sus talentos y participan de manera innovadora, competitiva y comprometida en las dinámicas sociales, contribuyendo al desarrollo de sus comunidades y del país en su conjunto”.

#### **5.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES**

- 1) Mejorar la calidad de la formación profesional de los estudiantes universitarios de la Universidad Nacional del Callao.
- 2) Fortalecer la investigación formativa, científica, humanística e innovación de la comunidad universitaria.
- 3) Promover la responsabilidad social en la comunidad universitaria.
- 4) Promover una gestión institucional moderna transparente en la Universidad Nacional del Callao.

	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
	PLAN DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO 2017-2019	UNAC-DUGAC-D-01
		V.1.0
		Fecha: 21/02/2018
		Página 5 de 12

## 6 DEFINICIÓN DE LOS COMPONENTES DEL PLAN DE CALIDAD UNAC 2017-2019

El presente Plan de Calidad 2017-2019 involucra a la DUGAC como ente organizador y orientador, a cada uno de los responsables de las unidades académico administrativas de la Universidad Nacional del Callao y se basa especialmente en el Plan Estratégico Institucional 2017-2019, por ello uno de los componentes del Plan de Calidad 2017-2019 son los objetivos estratégicos con sus respectivas acciones estratégicas, en base a dichos lineamientos estratégicos se fueron definiendo las líneas de acción que se irán implementando de modo que se tengan resultados medibles mediante los indicadores de gestión.

### 6.1 LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DEL PEI

En el PEI en base al análisis de los objetivos estratégicos institucionales y sus acciones estratégicas institucionales, se consideró necesaria establecer la misma prioridad para los cuatro objetivos estratégicos institucionales y sus correspondientes acciones estratégicas institucionales dada su importancia a nivel del cumplimiento de los fines de la universidad. Dichas acciones están establecidas en el Plan Estratégico Institucional.


### 6.2 LINEAS DE ACCIÓN DEL PLAN DE CALIDAD

- a) Impulsar un cambio cultural hacia un nuevo estilo de trabajo para lograr la formación integral de estudiantes con alto grado de empleabilidad
- b) Incrementar la satisfacción de los clientes, elevando el nivel de resultados en los servicios.
- c) Impulsar un cambio cultural hacia una formación integral teniendo como uno de sus ejes la investigación, desarrollo tecnológico e innovación
- d) Incrementar la publicación de resultados de las investigaciones en diferentes medios indizados.
- e) Incrementar la satisfacción de los grupos de interés elevando el nivel de resultados de vinculación con su contexto social
- f) Impulsar un cambio cultural hacia un nuevo estilo de gestión:
- g) La Dirección participativa y gestión por procesos.
- h) Impulsar un cambio cultural hacia un cambio de actitudes para el trabajo participativo y cumplimiento de estándares e indicadores de gestión.
- i) Mejorar la comunicación interna y externa, con apoyo de la informática

### 6.3 RESPONSABLES

Cada uno de los directores a nivel institución o del programa de estudios, jefes de unidad, coordinadores o responsables de un grupo de personas, docentes o no docentes, deben asumir la responsabilidad de involucrar a cada miembro de su unidad a fin de que participe en las diversas actividades que se organicen. Debe buscar incentivar según el mérito y grado de participación.



	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO UNAC-DUGAC-D-01
	PLAN DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO 2017-2019	V.1.0
		Fecha: 21/02/2018
		Página 6 de 12

#### 6.4 ACTORES INVOLUCRADOS

La comunidad universitaria de la Universidad Nacional del Callao o de cada una de sus Facultades deben ser los actores de este cambio de actitud, no interesando el nivel jerárquico ni puesto de trabajo cuando se trate de cambiar paradigmas y estilos de trabajo.

#### 6.5 INDICADORES

En esta primera etapa se estarán midiendo con indicadores y metas básicas como el número de eventos realizados en un periodo determinado o la variación porcentual de un punto inicial hasta el logro de las metas. En tal sentido, cada responsable que evalúe el cumplimiento de metas debe establecer el periodo en el que se mide o el punto inicial que será el referente para la medición del cumplimiento.

#### 6.6 METAS

Se colocaron tres años de acuerdo al horizonte de tiempo del Plan Estratégico Institucional 2017-2019. En cada uno de ellos aparece el logro que debe tenerse de la meta correspondiente.

Se espera que luego de los dos primeros años de implementación o antes se realice la revisión de las acciones estratégicas, indicadores y metas pasemos a reajustar actividades con indicadores y metas que nos permitan medir la eficiencia. Esto se podrá lograr una vez implementado el Sistema de Gestión de Calidad de la UNAC (SGC-UNAC).

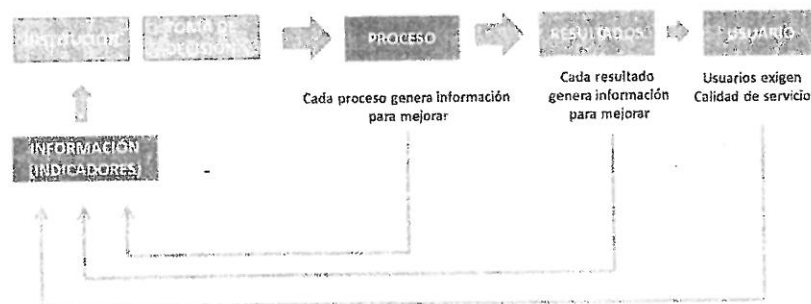
### 7 RECURSOS


Se cuenta con el apoyo económico institucional, organizado y documentado por la Dirección Universitaria de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, DUGAC.

### 8 DOCUMENTACIÓN Y REGISTRO DE INDICADORES

**Documentos.** Cada una de las actividades que se realicen deben estar planificadas en las actividades de los responsables. De ello se elabora el correspondiente proyecto. Durante el desarrollo de actividades se documenta todo lo que acontece incluyendo los éxitos y los no cumplimientos, debe buscarse evidenciar que el evento se está desarrollando adecuadamente. Una vez cumplido el desarrollo de actividades debe elaborarse el informe relacionando todo lo planificado y todo lo ejecutado, dando énfasis a los logros y deficiencias siendo claros el porqué de cada uno de ellos, de modo que permita corregirlos, de ser caso, cuando se realice otro evento similar. Esta documentación queda en su respectivo portafolio.

**Indicadores.** Los resultados de una determinada actividad generan indicadores, los resultados de esta, así como la satisfacción del usuario también generan indicadores (ESPECIALIZACIÓN EN INDICADORES DE GESTIÓN, V. Gutiérrez T., CINNA, 2015).



		DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC		UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO				
				UNAC-DUGAC-D-01				
		PLAN DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO 2017-2019		V.1.0				
				Fecha: 21/02/2018				
				Página 7 de 12				
8. RESUMEN DEL PLAN DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO								
OBJETIVOS, INDICADORES, METAS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL UNAC 2017-2019								
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	ACCIONES ESTRATÉGICAS	INDICADORES	METAS			META FINAL	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN
				2017	2018	2019		
OEI1 Mejorar la calidad de la formación profesional de estudiantes universitarios	- Porcentaje de estudiantes que culminan sus estudios de manera oportuna. - Nivel de satisfacción de estudiantes de pre y posgrado.	1.1 Currículo de estudios actualizado para estudiantes universitarios.	- Porcentaje de currículos actualizados.	72.6 %	80.6 %	88.7 %	88.7 %	Vicerrector ado Académico Pregrado
				49.8 %	58.1 %	66.4 %	66.4 %	Vicerrector ado Académico Pregrado
		1.2 Programa de fortalecimiento de competencias integrales para docentes universitarios.	- Porcentaje de docentes actualizados en temática de acuerdo a su especialidad.	44.9 %	48.2 %	53.2 %	53.2 %	Vicerrector ado Académico Pregrado
			- Porcentaje de docentes con grado de doctor o magister.	21.5 %	25.1 %	28.7 %	28.7 %	Vicerrector ado Académico Pregrado
		1.3 Servicio de apoyo académico, de bienestar y asistencia social para estudiantes universitarios.	- Porcentaje de estudiantes universitarios que reciben el apoyo académico.	45.2 %	52.6 %	61.5 %	61.5 %	Oficina de Bienestar Universitario
			- Porcentaje de estudiantes universitarios que reciben el	5.9 %	5.9 %	11.8 %	11.8 %	Vicerrector ado Académico Pregrado



		1.4 Carreras de formación profesional acreditadas a nivel nacional e internacional.	servicio de bienestar y asistencia social. - Porcentaje de carreras profesionales con acreditación nacional e internacional.	0%	10%	19%	19%	Oficina de Calidad Académica y Acreditación
		1.5 Infraestructura de acuerdo a normas técnicas de calidad para la comunidad universitaria.	- Porcentaje de programas de posgrado con acreditación nacional e internacional. - Porcentaje de infraestructura que cumple con las condiciones básicas de calidad según la SUNEDU.	60.0%	80.0%	100%	100%	Vicerrectorado Académico Posgrado Oficina de Calidad Académica y Acreditación  Vicerrectorado Investigación Pregrado Oficina de Calidad Académica y Acreditación.
OEI2 Fortalecer la investigación formativa, científica, humanística e innovación de la comunidad	- Tasa de investigaciones publicadas indexadas por cada 100 docentes.	2.1 Institutos, unidades, centros y redes de investigación especializada fortalecidos en la Universidad.	- Número de centros de investigación implementados. - Porcentaje de docentes investigadores registrados	3 2%	5 4%	7 5%	7 5%	Vicerrectorado de Investigación Posgrado.  Vicerrectorado de Investigación.



universitaria		2.2 Programa de capacitación de manera permanente a los docentes de investigación e innovación.	- Porcentaje de docentes capacitados en investigación e innovación.	12	15	18	18	Vicerrectorado de Investigación y Posgrado.
		2.3 Producción de conocimiento difundido y publicado en revistas especializadas en beneficio de la sociedad.	- Número de publicaciones especializadas o promovidas por la Universidad.	6	8	9	9	Vicerrectorado de Investigación y Posgrado.
			- Número de investigaciones presentadas en eventos nacionales e internacionales.	4	5	6	6	Vicerrectorado de Investigación y Posgrado.
			- Número de proyectos ejecutados mediante fondos concursables.					Vicerrectorado de Investigación y Posgrado.
OEI3 Promover la responsabi	-Tasa de crecimiento de beneficiari	3.1 Programa de extensión	- Porcentaje de estudiantes que	9.2%	10.6%	11.4%	11.4%	Dirección Universitaria de Extensión y






lidad social en la comunidad universitaria.	os de los proyectos de responsabilidad social universitaria.	universitaria y proyección social de manera permanente para la sociedad.  3.2 Programas de responsabilidad social implementados en beneficio de la sociedad.	participan en los proyectos de extensión universitaria.	23.3 %	25.4 %	26.6 %	26.6 %	Responsabilidad Social.  Dirección Universitaria de Extensión y Responsabilidad Social.
			- Porcentaje de docentes que participan en los proyectos de extensión universitaria.	19	21	22	22	Dirección Universitaria de Extensión y Responsabilidad Social.
			- Número de proyectos de responsabilidad social universitaria.	10.8 %	11.8 %	12.8 %	12.8 %	Dirección Universitaria de Extensión y Responsabilidad Social.
			- Porcentaje de docentes que participan en los proyectos de responsabilidad social universitaria.	7.973	10.918	16.736	16.736	Dirección Universitaria de Extensión y Responsabilidad Social.
			- Tasa de estudiantes que participan en los proyectos de responsabilidad social universitaria.					Dirección Universitaria de Extensión y Responsabilidad Social.



			ilidad social universitaria por cada 100 estudiantes.					
OEI4 Promover una gestión institucional moderna transparente en la UNAC	- Índice de efectividad de la gestión institucional.	4.1 Implementar convenios de cooperación a nivel nacional e internacional para la Universidad.	- Porcentaje de convenios de cooperación vigentes y ejecutados.	90.0 %	95.0 %	100.0 %	100.0 %	Oficina de Planeamiento
				30.0 %	40.0 %	50.0 %	50.0 %	DUGAC
		4.2 Implementar la gestión por procesos en la UNAC.	- Porcentaje de procesos implementados con TICs.	60.0 %	70.0 %	80.0 %	80.0 %	DOIM
		4.3 Mejorar la infraestructura y equipamiento de las dependencias de la UNAC.	- Porcentaje de solicitud de cambios y mejoras atendidas.	60.0 %	65.0 %	70.0 %	70.0 %	DOIM
		4.4 Lograr el licenciamiento de la UNAC ante la SUNEDU.	- Porcentaje de proyectos ejecutados.	80.0 %	90.0 %	100.0 %	100.0 %	Vicerrectorado Académico
			- Porcentaje de componentes cumplidos en el marco de las condiciones básicas	50.0 %	60.0 %	70.0 %	70.0 %	Responsables de los procesos.



	DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - DUGAC	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
		UNAC-DUGAC D-01
	PLAN DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO 2017-2019	V.1.0
		Fecha: 21/02/2018
		Página 12 de 12

			de calidad para el licenciamiento establecido por SUNEDU.  - Porcentaje de implementación del sistema de gestión de calidad.					
--	--	--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Plan estratégico institucional UNAC 2017-2019