



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

**Secretaría General**

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

Callao, 25 de abril de 2023

Señor

Presente.-

Con fecha veinticinco de abril de dos mil veintitrés, se ha expedido la siguiente Resolución:

**RESOLUCIÓN RECTORAL N° 249-2023-R.- CALLAO, 25 DE ABRIL DE 2023.- LA RECTORA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO:**

Visto el Oficio N° 199-2023-OGC/R/UNAC/VIRTUAL (Expediente N° 2039298) recibido el 25 de abril del 2023, por medio del cual la Directora de la Oficina de Gestión de Calidad de la Universidad Nacional del Callao solicita la emisión de la Resolución de aprobación de ocho (08) documentos en el marco de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en la Oficina de Gestión de la Calidad de la Universidad Nacional del Callao.

**CONSIDERANDO:**

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

Que, conforme al Art. 8 de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, el Estado reconoce la autonomía universitaria que es inherente a las universidades y 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, los Arts. 119 y 121, numeral 121.3 del Estatuto de la Universidad Nacional del Callao, concordantes con los Arts. 60 y 62, numeral 62.2 de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, establecen que el Rector es el personero y representante legal de la Universidad, teniendo entre sus atribuciones, dirigir la actividad académica de la Universidad y su gestión administrativa, económica y financiera, de conformidad con lo establecido en el Estatuto y los Reglamentos vigentes;

Que, con Resolución N° 241, 293-2022-CU y 074-2023-CU del 26 de octubre de 2022, 07 de diciembre de 2022 y 29 de marzo de 2023, respectivamente; el Consejo Universitario aprobó diversos documentos de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Oficina de Gestión de la Calidad de la Universidad Nacional del Callao;

Que, con Resolución N° 007-2023-CU del 20 de enero de 2023, el Consejo Universitario aprobó, con eficacia anticipada, a partir del 03 de enero de 2023, el inicio de la implementación y puesta en marcha del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Oficina de Gestión de la Calidad de la Universidad Nacional del Callao.

Que, mediante el Oficio del visto, la Directora de la Oficina de Gestión de Calidad de la Universidad Nacional del Callao informa que *“en el marco de la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la oficina de gestión de la calidad de la UNAC, remitir 08 documentos para su aprobación con resolución Rectoral”*;

Que, el Artículo 6 numeral 6.2 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del 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





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

**Secretaría General**

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

en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto;

Estando a lo glosado; de conformidad al Oficio N° 199-2023-OGC/R/UNAC/VIRTUAL recibido el 25 de abril del 2023; a la documentación sustentatoria en autos, con cargo a dar cuenta al Consejo Universitario y en uso de las atribuciones que le confieren los Arts. 119 y 121 del Estatuto de la Universidad Nacional del Callao, concordantes con los Arts. 60 y 62, numeral 62.2 de la Ley Universitaria, Ley N° 30220;

**RESUELVE:**

**1º APROBAR**, los ocho (08) documentos remitidos por la Oficina de Gestión de la Calidad, en el marco de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en la Universidad Nacional del Callao, según el siguiente detalle:

<b>N°</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>VERSIÓN</b>
1	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL	2
2	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	2
3	ORGANIGRAMA DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	2
4	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	2
5	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAPACITACIONES EN CALIDAD UNIVERSITARIA	1
6	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE ACREDITACIÓN NACIONAL DE PROGRAMAS DE ESTUDIO	2
7	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CAPACITACIONES EN CALIDAD UNIVERSITARIA	2
8	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN EN NORMAS INTERNACIONALES	2

**2º TRANSCRIBIR** la presente Resolución a los Vicerrectores, Facultades, EPG, dependencias académicas administrativas, gremios docentes, gremios no docentes, para conocimiento y fines consiguientes.


**Regístrese, comuníquese y archívese.**

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

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

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

cc. Rectora, Vicerrectores, Facultades, EPG, dependencias académico-administrativas,  
cc. gremios docentes, gremios no docentes y archivo.

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL	
	Código: E.CAL-MN-01	Versión: 02	Fecha: 25/04/2023


## UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO







### “MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL”

Aprobado con Resolución de Rectoral N° 249-2023-R del 25 de abril de 2023

**CALLAO  
2023**


	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL	
	Código: E.CAL-MN-01	Versión: 02	Fecha: 25/04/2022

### CONTROL DE EMISIÓN

<b>ELABORADO POR</b>  Fecha: 13/04/2023	Noemi Zuta Arriola  Directora de la Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	  Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>REVISADO POR</b>  Fecha: 13/04/2023	Noemi Zuta Arriola  Directora de la Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	  Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>APROBADO POR</b>  Fecha: 25/04/2023	Arcelia Rojas Salazar  Rectora y Presidenta del Consejo Universitario	

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración del Documento</li> </ul>
02	2.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificó el ordenamiento de los grupos de interes interno y externo</li> <li>Se realice cambio en el requisito de las Acreditadoras Internacionales y la Certificadora.</li> </ul>
	3.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se adicionó la no aplicabilidad del requisito 8.3 en el Alcance</li> </ul>

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL		
Código: E.CAL-MN-01	Versión: 02	Fecha: 25/04/2022	Página: 3 de 31	

## 1. COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

### 1.1. Presentación

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

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


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

### 1.2. Misión

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

### 1.3. Visión

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

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL	
	Código: E.CAL-MN-01	Versión: 02	Fecha: 25/04/2022

#### 1.4. Principios Institucionales

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

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

#### 1.5. Abreviaturas:

- 1.5.1. **FIQ:** Facultad de Ingeniería Química.
- 1.5.2. **FCA:** Facultad de Ciencias Administrativas.
- 1.5.3. **FCE:** Facultad de Ciencias Económicas.
- 1.5.4. **FIPA:** Facultad de Ingeniería Pesquera y de Alimentos.
- 1.5.5. **FIEE:** Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica
- 1.5.6. **FIIS:** Facultad de Ingeniería Industrial y Sistemas.
- 1.5.7. **INS:** Institucional (Facultades)
- 1.5.8. **OGC:** Oficina de Gestión de la Calidad
- 1.5.9. **UNAC:** Universidad Nacional del Callao



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL		
Código: E.CAL-MN-01	Versión: 02	Fecha: 25/04/2022	Página: 5 de 31

### ANÁLISIS DEL CONTEXTO EXTERNO – PESTEC

	POLÍTICOS Y LEGAL	INS.	OG C
<b>P</b>	1) Política Nacional de Calidad del país expresada en los Art. 1, 5 y 6 de la Ley Universitaria N° 30220.	X	X
	2) Decreto Legislativo N° 1496 Decreto legislativo que establece disposiciones en materia de educación superior universitaria en el marco del estado de emergencia sanitaria a nivel nacional	X	X
	3) Decreto Supremo N° 184-2020-PCM. Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de las personas a consecuencia de la COVID-19 y establece las medidas que debe seguir la ciudadanía en la nueva convivencia social	X	X
	4) Resolución de Presidencia del Consejo Directivo AD HOC N° 279-2017-SINEACE/CDAH-P Oficializan Acuerdo que aprobó el documento técnico normativo denominado “Modelo de Acreditación institucional para Universidades”	X	X
	5) Resolución de Presidencia N° 022-2016-SINEACE-CDAH-P aprueba el Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria	X	X
	6) Decreto Supremo N.º 016-2015-MINEDU: Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria.	X	X
	7) Resolución 091-2021-Sunedu-CD prueban el Modelo de Renovación de Licencia Institucional y modifican la Resolución del Consejo Directivo N° 008-2017-SUNEDU/CD que aprobó las “Medidas de simplificación administrativa para el licenciamiento institucional” y el “Reglamento del procedimiento de licenciamiento institucional”	X	X
	8) Ley 28044 Ley General de Educación.	X	X
	9) Ley N° 28740 Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa	X	X
	10) Decreto Supremo N° 012-2020-MINEDU. Política Nacional De Educación Superior y Técnico-Productiva	X	X
	11) Resolución Viceministerial N° 076-2022 MINIEDU. Disponen que las universidades públicas y privadas, así como las escuelas de posgrado, retornan a la prestación del servicio educativa.	X	X
	12) Cambios en la gestión política a nivel nacional.	X	X
	13) Normas Internacionales de Certificación (ISO 9001, 21001, entre otras)	X	X






## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL		
Código: E.CAL-MN-01	Versión: 02	Fecha: 25/04/2022	Página: 6 de 31

	14) Modelos de Acreditación Internacional para los programas de estudio	X	X
<b>E</b>	<b>ECONÓMICOS</b>	<b>INS.</b>	<b>OGC</b>
	1) El sistema económico en la actualidad se encuentra inestable (Fuente: <a href="https://lacamara.pe/economia-peruana-no-creceria-lo-suficiente-el-2022/">https://lacamara.pe/economia-peruana-no-creceria-lo-suficiente-el-2022/</a> )	X	X
	2) Recesión económica temporal en el país ante la pandemia COVID-19 (MEF <a href="https://bit.ly/3nyunj5">https://bit.ly/3nyunj5</a> , Informe de Actualización de Proyecciones macroeconómicas 2021-2024 Páginas 72-75)	X	X
	3) El impacto de la pandemia ocasionó un retroceso en la pobreza hasta niveles del 2013. (IPE <a href="https://bit.ly/3CDyvCC">https://bit.ly/3CDyvCC</a> )	X	X
<b>S</b>	<b>SOCIOCULTURALES</b>	<b>INS.</b>	<b>OGC</b>
	1) Cambio positivo respecto a la percepción de la calidad de servicio	X	X
	2) Aumento en el uso de las redes sociales	X	X
	3) Nuevos grupos generacionales (Generación Z, Millennials y Nativos Digitales)	X	
	4) Los profesionales universitarios son socialmente más productivos	X	
	5) Mejores oportunidades de inserción laboral para egresados universitarios	X	
	6) Proceso de vacunación para evitar el contagio el virus SARS-CoV-2	X	X
<b>T</b>	<b>TECNOLÓGICOS</b>	<b>INS.</b>	<b>OGC</b>
	1) Tendencia al mayor uso de plataformas virtuales para la enseñanza – aprendizaje de forma sincrónica y asincrónica.	X	X
	2) Tendencia al mayor uso del internet como fuente de información para la investigación.	X	X
	3) Tendencias educativas para un mayor uso de recursos de aprendizajes virtuales.	X	X
	4) Desarrollo de herramientas tecnológicas para el control de indicadores	X	X
	5) Tendencia de los servicios de internet en mejorar su ancho de banda	X	X
<b>E</b>	<b>ECOLÓGICOS</b>	<b>INS.</b>	<b>OGC</b>
	1) Deficiente gestión de manejo de residuos por parte de las autoridades o cultura de reciclaje en la región.	X	



	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL	
	Código: E.CAL-MN-01	Versión: 02	Fecha: 25/04/2022

	2) Requerimientos de políticas ambientales por parte del MINEDU (Política Nacional de Educación Ambiental (PNEA), aprobada mediante D.S. 017-2012-ED).	X	X
<b>C</b>	<b>COMPETENCIA</b>	<b>INS.</b>	<b>OGC</b>
	1) La UNAC es la única universidad pública en la región Callao.	X	X
	2) Presencia de otras universidades privadas que ofrecen programas de estudios similares se encuentran licenciadas y acreditadas. (SUNEDU <a href="https://www.sunedu.gob.pe/lista-de-universidades-licenciadas/">https://www.sunedu.gob.pe/lista-de-universidades-licenciadas/</a> , SINEACE: <a href="https://app.sineace.gob.pe/Reportes/Acreditacion.aspx">https://app.sineace.gob.pe/Reportes/Acreditacion.aspx</a> )	X	X
	3) Tendencia a certificar los procesos de Aseguramiento de la Calidad de las Universidades	X	X

#### 1.6. ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO – AMOFHIT

<b>A</b>	<b>ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA</b>	<b>INS.</b>	<b>OGC</b>
	1) La UNAC cuenta con la Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad, para gestionar el proceso de la certificación de normas internacionales (ejemplo: ISO 21001, ISO 9001), gestionar el proceso de Acreditación de los programas de estudio y mantener el licenciamiento institucional.	X	X
	2) Compromiso por parte de la Alta Dirección para los procesos de Certificación y Acreditación de los programas de Estudio	X	X
	3) Capacidad de comunicación de la Alta Dirección para toma de decisiones	X	X
	4) Adopción de la Directiva de Aplicación de Trabajo Remoto de la UNAC.	X	
	5) Se encuentra en proceso la implementación del nuevo Reglamento de Organización y Funciones	X	X
<b>M</b>	<b>MARKETING Y VENTAS</b>	<b>INS.</b>	<b>OGC</b>
	1) Redes Sociales utilizadas por la Universidad son Facebook, Twitter, página web.	X	X
	2) Cuentan con un centro de idiomas y centro pre universitario.	X	
	3) La Facultad de Ciencias de la Salud se encuentra certificada en la Norma ISO 21001:2018, el cual genera un impacto positivo en la UNAC. Siendo la primera Facultad en lograr este reconocimiento.	X	X
	4) Deficiente Desarrollo de ferias vocacionales para la captación de estudiantes.	X	



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL		
Código: E.CAL-MN-01	Versión: 02	Fecha: 25/04/2022	Página: 8 de 31


	5) La Oficina de Gestión de Calidad cuenta con su propia página web y redes sociales (Facebook)	X	X
	<b>OPERACIÓN Y LOGÍSTICA</b>	<b>INS.</b>	<b>OGC</b>
	1) Malla curricular y oferta académica acorde a la demanda laboral y el entorno.	X	
	2) La mayor parte de los programas de estudios cuentan con laboratorios propios	X	
	3) El formato de los sílabos de las asignaturas para la modalidad virtual se encuentra estandarizado, sin embargo, no todos los cursos han adoptado este formato.	X	
	4) Uso de plataformas virtuales para la enseñanza – aprendizaje no presencial (Meet).	X	X
	5) El IPER, los protocolos de bioseguridad y planes de seguridad no se están implementando adecuadamente en la UNAC.	X	
	6) Personal interno para el mantenimiento de la infraestructura y soporte técnico en software y hardware en las facultades.	X	
<b>O</b>	7) La FCA cuenta con ascensor para las personas con discapacidad.	X	
	8) La UNAC cuenta con biblioteca virtual y física disponible a la comunidad universitaria.	X	
	9) La FIEE cuenta con laboratorios informáticos modernos.	X	
	10) La FIQ cuenta 02 pabellones de laboratorios propios de ingeniería química básica y especializada.	X	
	11) La OGC cuenta con la infraestructura necesaria para el desarrollo de sus actividades		X
	12) No se cuenta con Personal interno para el Soporte en TI en la OGC		X
	13) Se encuentran 6 facultades, en proceso de certificación de ISO 21001.	X	X
	14) No se cuenta con programas de estudios acreditados	X	X
	15) La UNAC se encuentra licenciada por SUNEDU	X	X
	<b>FINANZAS Y CONTABILIDAD</b>	<b>INS.</b>	<b>OGC</b>
<b>F</b>	1) No se cuenta con ratios financieros.	X	X



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL		
Código: E.CAL-MN-01	Versión: 02	Fecha: 25/04/2022	Página: 9 de 31

2)	No se cuenta con la generación de recursos propios de los centros de producción.	X	
	3) Poco presupuesto para la implementación de sistemas de información	X	X
	<b>RECURSOS HUMANOS</b>		<b>INS.</b>
H	1) Profesionales de la especialidad con grado de magister y doctor.	X	
	2) Uso y manejo de las plataformas virtuales por los docentes para la enseñanza aprendizaje.	X	
	3) Existe un clima laboral con tendencia a mejorar	X	
	4) Personal de la Oficina de Gestión de la Calidad comprometido con la Calidad Institucional	X	X
	5) Requiere mejora las competencias del personal a cargo de los procesos de la Oficina de Gestión de la Calidad	X	X
<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DE COMUNICACIONES</b>		<b>INS.</b>	<b>OGC</b>
I	1) La administración de la página web cuenta con un responsable definido de la Universidad.	X	X
	2) No todas las Facultades cuenta con redes sociales oficiales, ni responsable definido.	X	
	3) Se cuenta con correos electrónicos institucionales para las comunicaciones respectivas.	X	X
	4) Tendencia de mejora del uso del sistema de información virtual como el DRIVE para los Sistemas de Gestión	X	X
	5) La administración de la página web y del Facebook de la OGC cuenta con un responsable definido	X	X
	6) Se tiene implementado el SGD para la gestión documentaria para las comunicaciones	X	X
	7) No cuenta con un sistema de información para la gestión y control de indicadores de los Sistemas de Gestión, el cual permita la toma de decisiones oportunas	X	X
<b>TECNOLOGÍA, INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO</b>		<b>INS.</b>	<b>OGC</b>
T	1) Se cuenta con Biblioteca especializada en las Facultades de la UNAC.	X	
	2) La Facultades de la UNAC cuenta con algunos docentes RENACYT.	X	

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL	
	Código: E.CAL-MN-01	Versión: 02	Fecha: 25/04/2022

	3) Se tiene implementado el SGA (Moodle) para la gestión académica.	X	
	4) Investigaciones realizadas no publicadas en revistas indexadas.	X	
	5) Soporte tecnológico a nivel institucional para llevar a cabo los procesos de la Oficina de Gestión de la Calidad		X

### 1.7. Análisis FODA

- **ISO 21001 e ISO 9001 (Institucional)**

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1: Alta gama de docentes con grado de magister y doctorado. F2: Docentes adscritos a CONCYTEC. F3: Docentes capacitados con Tics. F4: Promueve los talleres, cursos, sesiones de capacitación. F5: Cuenta con infraestructura propia e inmobiliario. F6: Implementación de Plataformas Virtuales para el dictado de las clases. F7: Mantenimiento e incremento de convenios estratégicos con instituciones. F8: Rediseño de los programas de estudio ofertados. F9: Universidad pública única en la región Callao F10: La universidad cuenta con campus universitario y condiciones a ser mejoradas. F11: La Universidad se encuentra licenciada por SUNEDU. F12: La UNAC tiene plataforma MOODLE (SGA) y biblioteca virtual.	D1: Escasa implementación de laboratorios virtuales (simuladores). D2: Investigaciones realizadas no publicadas en revistas indexadas. D3: Débil articulación entre la investigación, Proyección Social y la sociedad. D4: Administración burocrática deficiente D5: Poco presupuesto para la implementación de equipos nuevos. D6: Deficientes estrategias de marketing en las Facultades. D7: Tendencia de mejora del uso del sistema de información virtual como el DRIVE para la gestión ISO 21001.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

MANUAL:

MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL

Código: E.CAL-MN-01

Versión: 02

Fecha: 25/04/2022

Página: 11 de 31

O1: Exigencia de la acreditación universitaria.  
 O2: Actualización de tecnologías emergentes y educativas  
 O3: Desarrollo e innovación  
 O4: Incremento en la demanda de servicios educativos.  
 O5: Lineamientos políticos para la adecuación a la educación no presencial.  
 O6: La reactivación de sectores productivos y creación de nuevas líneas de negocios.  
 O7: Integración con los grupos de interés.

A1: Inflexibilidad permanente para aceptar los cambios que se propongan.  
 A2: Cambios en la gestión política a nivel de la nacional.  
 A3: Desconocimiento de la población estudiantil del nivel secundario, del potencial de las carreras profesionales ofertadas por la UNAC.  
 A4: Poco interés de los decisores políticos en el desarrollo de la educación superior.  
 A5: Alto costo de los paquetes tecnológicos.  
 A6: Existencia de universidades particulares con la carrera profesional ofertadas por la UNAC.  
 A7: Extensión del estado de emergencia en el país por la pandemia COVID-19.

- **ISO 9001 (OGC)**

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1: Compromiso por parte de la Alta Dirección para los procesos de Certificación y Acreditación de los programas de Estudio F2: La UNAC se encuentra licenciada por SUNEDU. F3: Personal de la Oficina de Gestión de la Calidad comprometido con la Calidad Institucional F4: La OGC administra su página web y del Facebook F5: La UNAC tiene plataforma para las comunicaciones (SGD)	D1: No se cuenta con ratios financieros D2: Poco presupuesto para la implementación de sistemas de información D3: Requiere mejora las competencias del personal de OGC D4: Tendencia de mejora del uso del sistema de información virtual como el DRIVE para los Sistemas de Gestión D5: No cuenta con un sistema de información para la gestión y control de indicadores de los Sistemas de Gestión, el cual permita la toma de decisiones oportunas D6: No se cuenta con programas acreditados
OPORTUNIDADES	AMENAZAS



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD


PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL		
Código: E.CAL-MN-01	Versión: 02	Fecha: 25/04/2022	Página: 12 de 31

<p>O1: Exigencia de la acreditación universitaria.</p> <p>O2: Nomas Internacionales de Certificación (ISO 9001, 21001, entre otras) relacionadas a los Sistemas de Gestión de la Calidad.</p> <p>O3: Universidad pública única en la región Callao.</p> <p>O4: Tendencia a certificar los procesos de Aseguramiento de la Calidad de las Universidades.</p> <p>O5: Desarrollo de herramientas tecnológicas para el control de indicadores</p>	<p>A1: Cambios en la gestión política a nivel nacional.</p> <p>A2: Presencia de otras universidades privadas que ofrecen programas de estudios similares se encuentran licenciadas y acreditadas</p>
---	--

### 1.8. Análisis FODA Cruzado

- ISO 21001 e ISO 9001 (Institucional)**

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<b>F O R T A L E Z A S</b>	Desarrollar actividades de fortalecimiento académico como cursos, sesiones de capacitación y/o semilleros en materia de calidad e investigación para que se mantenga actualizada el grupo de interés interno y generar estrategias innovadoras para mejorar la demanda educativa hacia la facultad. <b>(F1, F2, F4, O1, O5, O12)</b>	Realizar periódicamente ferias científicas o de investigación en los cuales se den a conocer los proyectos trabajados a lo largo de todo el año por las Facultades de la UNAC a los grupos de interés externo, con la finalidad de buscar financiamiento de proyectos. <b>(F1, F2, F4, F5, F7, A4, A8)</b>
	Implementar un espacio virtual de la Oficina de Gestión de la Calidad de la UNAC con la finalidad de generar un canal de comunicación con los grupos de interés, así como la socialización de información del sistema de gestión. <b>(F5, F11, O1, O7, O12)</b>	--
	Establecer convenios de trabajo integrado con otras instituciones para el desarrollo de investigación, proyectos de responsabilidad social o ejecución de cursos de formación continua. <b>(F1, F2, F7, F11, F14, O5, O10).</b>	--
<b>D E B I L I</b>	Implementar un sistema de gestión de la calidad y lograr su certificación con la finalidad de mejorar continuamente los servicios acordes a las necesidades y expectativas de los grupos de interés <b>(D3, D5, O1, O2, O6, O7, O12)</b>	Desarrollar estrategias de marketing para la difusión del potencial de las carreras ofertadas en la UNAC y poder aumentar la captación de nuevos estudiantes. <b>(D6, A3)</b>

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL	
	Código: E.CAL-MN-01	Versión: 02	Fecha: 25/04/2022

<b>D A D E S</b>	Adquirir nuevas herramientas virtuales (simuladores / software) para la mejora de la enseñanza – aprendizaje (prácticas) <b>(D1, O2, O5)</b>	--
----------------------------------	---	----


- **ISO 9001 (OGC)**

	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>F O R T A L E Z A S</b>	Implementar un sistema de gestión de la calidad y lograr su certificación con la finalidad asegurar la calidad académica y administraba de la UNAC <b>(O4, F1, F3)</b>	Implementar mecanismos de control para el cumplimiento de las normas establecidas (Condiciones Básicas de Calidad y Sistemas de Gestión Implementadas) <b>(A2, F1, F2, F3)</b>
<b>D E B I L I D A D E S</b>	Adquirir nuevas herramientas virtuales para la gestión de los indicadores y manejo de la información <b>(O5, D4, D5)</b>	Acreditar programas de estudios para mejorar la competitividad y el reconocimiento del programa de estudio <b>(A2, D6)</b>
	Fortalecer las competencias del personal de la OGC en temas de Normas ISO y Acreditación <b>(O1, O2, D3)</b>	---

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

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



	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL	
	Código: E.CAL-MN-01	Versión: 02	Fecha: 25/04/2022

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

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


### 1.1. Determinación de las partes interesadas pertinentes (Institucional)

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:

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

#### **Criterios:**

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

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL		
	Código: E.CAL-MN-01	Versión: 02	Fecha: 25/04/2022	Página: 15 de 31

¿De qué manera influye la parte interesada en el Control de Operaciones y Procesos?

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

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

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

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



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

MANUAL:

MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL

Código: E.CAL-MN-01

Versión: 02

Fecha: 25/04/2022

Página: 16 de 31

### Grupos de Interés Pertinentes

#### Internos

Alta Dirección de la Facultad y la UNAC

Docentes

Estudiantes

Personal Administrativo

#### Externos

SUNEDU / MINEDU / SINEACE


Empresas privadas (Empleadores)

Egresados y Graduados

Colegios Profesionales

Instituciones públicas y municipalidades

Otras instituciones educativas en convenio

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL	
	Código: E.CAL-MN-01	Versión: 02	Fecha: 25/04/2022

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

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

REQUISITOS DE LAS GRUPOS DE INTERÉS	
INTERNOS	
<b>ALTA DIRECCIÓN DE LA FACULTAD Y UNAC</b>	a) Garantizar una formación profesional de calidad de acuerdo con el Estatuto y la Ley Universitaria N° 30220
<b>DOCENTES</b>	a) Trabajar con recursos óptimos e infraestructura idónea (física y tecnológica).



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

MANUAL:

MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL


Código: E.CAL-MN-01

Versión: 02

Fecha: 25/04/2022

Página: 18 de 31

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Capacitaciones constantes (mejora de competencias).</li> <li>c) Implementación de condiciones de bioseguridad para evitar contagios por infecciones virales.</li> </ul>
<b>ESTUDIANTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Recibir un servicio educativo de calidad (presencial y/o remota) por parte de los docentes, con el cumplimiento adecuado de los sílabos de acuerdo al programa de estudios.</li> <li>b) Infraestructura y equipamiento adecuado para el logro de competencias.</li> <li>c) Desarrollo de actividades de responsabilidad social e investigación.</li> <li>d) Implementación de condiciones de bioseguridad para evitar contagios por infecciones virales.</li> </ul>
<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Trabajar con recursos óptimos e infraestructura idónea (física y tecnológica).</li> <li>b) Capacitaciones constantes (mejora de competencias).</li> <li>c) Implementación de condiciones de bioseguridad para evitar contagios por infecciones virales</li> </ul>
<b>EXTERNOS</b>	
<b>SUNEDU/MINEDU/SINEACE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Hacer cumplir las normas según la Ley, garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad de la educación superior.</li> </ul>
<b>EMPRESAS PRIVADAS (EMPLEADORES)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Captar profesionales competentes en el área de conocimiento.</li> </ul>

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL	
	Código: E.CAL-MN-01	Versión: 02	Fecha: 25/04/2022

<b>EGRESADOS Y GRADUADOS</b>	a) Desarrollo de cursos de formación continua para mejorar sus competencias y habilidad de empleabilidad.
<b>COLEGIOS PROFESIONALES</b>	a) Captar profesionales competentes que puedan aportar a la sociedad, así como fomentar el desarrollo de la investigación e innovación en conjunto con la universidad.
<b>INSTITUCIONES PÚBLICAS Y MUNICIPALIDADES</b>	a) Captar profesionales competentes en el área de conocimiento.
<b>OTRAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS O DE SALUD EN CONVENIO</b>	a) Entrenar profesionales con los fundamentos sólidos para el Desarrollo de las practicas pre-profesionales

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


## 1.2. Determinación de las partes interesadas pertinentes (OGC)

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:

<b>TABLA DE CRITERIOS</b>	
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

### Criterios:

- 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?

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL	
	Código: E.CAL-MN-01	Versión: 02	Fecha: 25/04/2022

- 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?
  - ¿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 pertinentes son los siguientes:






## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL		
Código: E.CAL-MN-01	Versión: 02	Fecha: 25/04/2022	Página: 21 de 31

N°	Grupos de Interés	Criterios			Total C1+C2+C3
		C1	C2	C3	
<b>INTERNOS</b>					
1	Rectora / Dirección de la OGC (Alta Dirección)	3	3	3	9
2	Personal de la Oficina de Gestión de la Calidad	3	3	3	9
<b>EXTERNOS</b>					
3	Vicerrectores / Consejo Universitario	3	3	3	9
4	Decanaturas / Director de Escuela de Posgrado / Director de Unidades de Posgrado	3	3	3	9
5	Comités de Calidad	3	3	3	9
6	Docentes	3	2	1	6
7	Estudiantes	3	2	1	6
8	Personal Administrativo	3	2	1	6
9	Círculo de Calidad y Mejora Continua	3	3	3	9
10	Egresados y Graduados	3	2	1	6
11	Colegios Profesionales	3	2	1	6
12	SUNEDU / MINEDU / SINEACE	3	3	3	9
13	INDECOPI	2	2	1	5
14	Empresas privadas (Empleadores)	2	2	1	5
15	Instituciones públicas y municipalidades	3	2	1	6
16	Organizaciones en convenio	2	2	1	5
17	Proveedores externos	2	2	2	6
18	Comunidad de la Región Callao	2	2	1	5
19	Proveedores internos (Unidades Orgánicas de la UNAC)	2	2	3	7
20	Instituciones Acreditadoras Internacionales	3	2	2	7
21	Certificadoras de Normas Internacionales	3	2	2	7

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL	
	Código: E.CAL-MN-01	Versión: 02	Fecha: 25/04/2022

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:



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

MANUAL:

MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL

Código: E.CAL-MN-01

Versión: 02

Fecha: 25/04/2022

Página: 23 de 31

### Grupos de Interés Pertinentes

#### Internos

Rectora / Dirección de la OGC (Alta Dirección)

Personal de la Oficina de Gestión de la Calidad

#### Externos

Vicerrectores / Consejo Universitario

Decanaturas / Director de Escuela de Posgrado / Director de Unidades de Posgrado

Comité de Calidad


Círculo de Calidad y Mejora Continua

SUNEDU / MINEDU / SINEACE

Proveedores internos (Unidades Orgánicas de la UNAC)


Instituciones Acreditadoras Internacionales

Certificadoras de Normas Internacionales

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL	
	Código: E.CAL-MN-01	Versión: 02	Fecha: 25/04/2022


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

<b>REQUISITOS DE LAS GRUPOS DE INTERÉS</b>	
<b>INTERNOS</b>	
<b>Rectora / Dirección de la OGC (Alta Dirección)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Lograr la Certificación de la Norma ISO 21001</li> <li>b) Lograr la acreditación de los programas de estudio de la Universidad</li> <li>c) Fortalecer la cultura de calidad en la comunidad universitaria</li> <li>d) Mantener el Licenciamiento Institucional</li> </ul>
<b>Personal de la Oficina de Gestión de la Calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mejorar las competencias del personal</li> </ul>
<b>EXTERNOS</b>	
<b>Vicerrectores / Consejo Universitario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Lograr la Certificación de la Norma ISO 21001 y acreditación de los programas de estudio de la Universidad</li> <li>c) Mantener el Licenciamiento Institucional</li> </ul>
<b>Decanaturas / Director de Escuela de Posgrado / Director de Unidades de Posgrado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Lograr la Certificación de la Norma ISO 21001</li> <li>b) Lograr la acreditación de los programas de estudio de la Universidad</li> </ul>
<b>Comité de Calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Recibir asesoría técnica o capacitaciones con respecto a la implementación de normas internacionales y acreditación de los programas de estudio</li> </ul>
<b>Círculo de Calidad y Mejora Continua</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Funciones claras</li> <li>b) Criterios de evaluación de los proyectos de mejora claros</li> </ul>

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL	
	Código: E.CAL-MN-01	Versión: 02	Fecha: 25/04/2022

<b>SUNEDU/MINEDU/SINEACE</b>	a) Hacer cumplir las normas según la Ley, garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad de la educación superior.
<b>Proveedores Internos</b>	a) Requerimientos claros
<b>Instituciones Acreditadoras Internacionales</b>	a) Cumplir con los requisitos solicitados para la acreditación de los programas de estudio
<b>Instituciones Certificadoras de Normas Internacionales</b>	a) Cumplir con los requisitos solicitados para lograr la certificación de los Sistemas de Gestión implementados

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

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL	
	Código: E.CAL-MN-01	Versión: 02	Fecha: 25/04/2022

## 2. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE

### 2.1. Alcance del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad - Institucional


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

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

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

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

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

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL		
Código: E.CAL-MN-01	Versión: 02	Fecha: 25/04/2022	Página: 27 de 31	

## 2.2. Alcance del Sistema Gestión de la Calidad (OGC)

Así mismo, la Oficina de Gestión de la Calidad, determina los límites y la aplicabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para establecer su alcance se ha tomado en consideración:

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

En ese sentido, el Alcance del Sistema de Gestión de Calidad ha sido desarrollado bajo los requisitos de las normas ISO 9001:2015 el cual comprende los siguientes procesos:

“Gestión del Licenciamiento Institucional, de la Certificación de Normas Internacionales, de la Acreditación y Capacitaciones en Calidad Universitaria” ejecutadas 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 esta 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

## 3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SIGCA)

### 3.1. Sistema de Gestión de la Calidad - Institucional



	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL	
	Código: E.CAL-MN-01	Versión: 02	Fecha: 25/04/2022

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

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

Para ello, establece el siguiente MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL.



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

MANUAL:

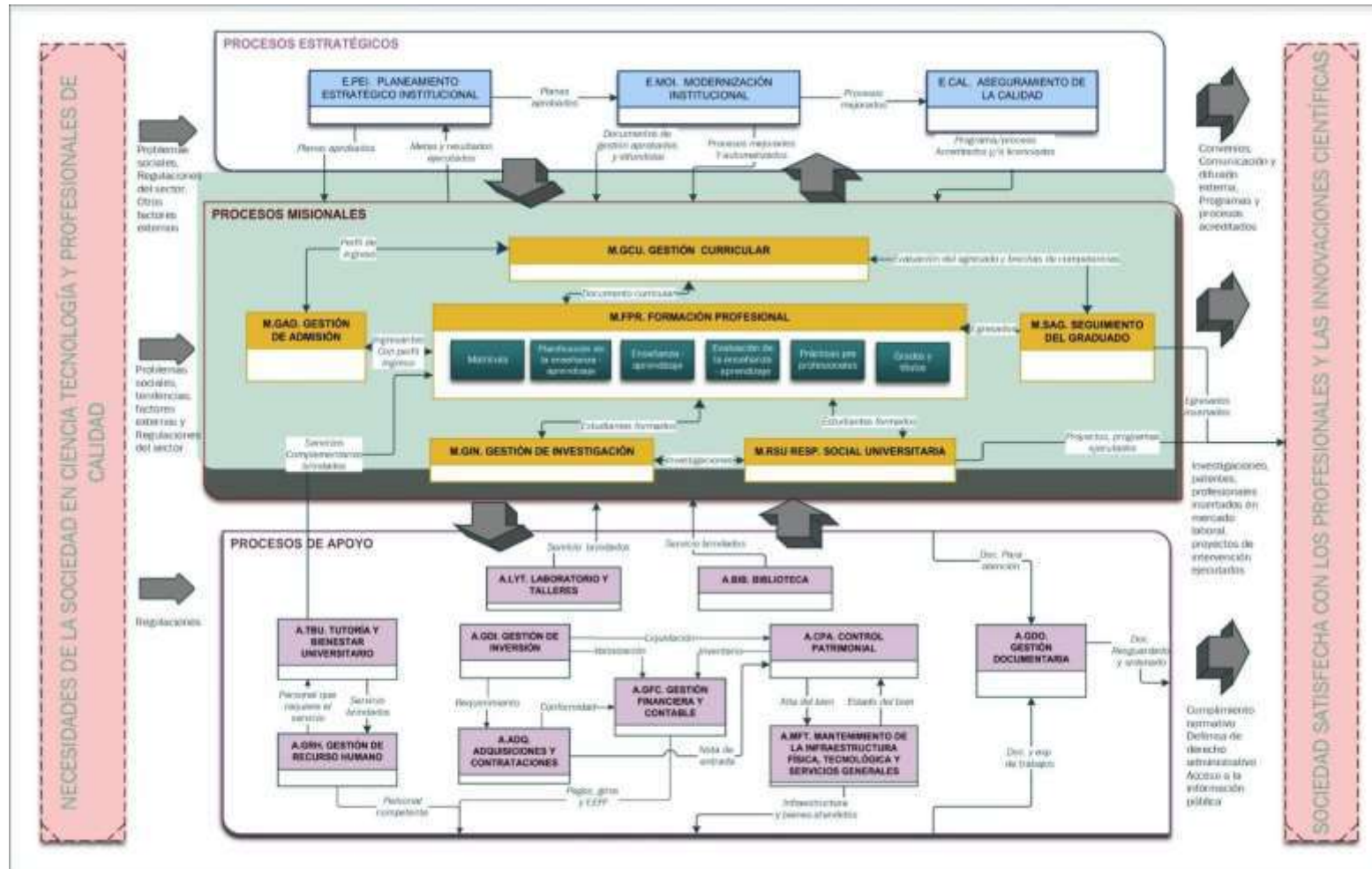
MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL

Código: E.CAL-MN-01


Versión: 02

Fecha: 25/04/2023

Página: 29 de 31



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


	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL	
	Código: E.CAL-MN-01	Versión: 02	Fecha: 25/04/2023

### 3.2. Sistema de Gestión de la Calidad – OGC

La Oficina de Gestión de la Calidad, establece, implementa y mejora continuamente su Sistema de Gestión de Calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La Oficina de Gestión de la Calidad, determina los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad y su aplicación a través de la organización.

Para ello, establece el siguiente MAPA DE PROCESOS DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	MANUAL:	MANUAL DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL	
	Código: E.CAL-MN-01	Versión: 02	Fecha: 25/04/2023

**MAPA DE PROCESOS DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO



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

Aprobado con Resolución Rectoral N° 249-2023-R del 25 de abril de 2023

CALLAO

2023



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
OTRO DOCUMENTO:	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
Código: E.CAL-OD-02	Version: 02	Fecha: 25/04/2023	Página: 2 de 3

### CONTROL DE EMISIÓN

<b>ELABORADO POR</b>  Fecha: 13/04/2023	Noemi Zuta Arriola  Directora Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	  Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>REVISADO POR</b>  Fecha: 13/04/2023	Noemi Zuta Arriola  Directora Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	  Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>APROBADO POR</b>  Fecha: 25/04/2023	Arcelia Rojas Salazar  Rectora y Presidenta del Consejo Universitario	

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	<ul style="list-style-type: none"><li>Elaboración del Documento</li></ul>
02	---	<ul style="list-style-type: none"><li>Se adicionó la no aplicabilidad del requisito 8.3 en el Alcance</li></ul>



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
OTRO DOCUMENTO:	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
Código: E.CAL-OD-02	Version: 02	Fecha: 25/04/2023	Página: 3 de 3

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


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

***“Gestión del Licenciamiento Institucional, de la Certificación de Normas Internacionales, de la Acreditación y Capacitaciones en Calidad Universitaria”*** ejecutadas 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 esta 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.



	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	OTRO DOCUMENTO:	ORGANIGRAMA DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	Código: E.CAL-OD-18	Versión: 02	Fecha: 25/04/2023

## UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO




### “ORGANIGRAMA DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD”





Aprobado con Resolución Rectoral N° 249-2023-CU del 25 de abril de 2023

**CALLAO  
2023**




	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	OTRO DOCUMENTO:	ORGANIGRAMA DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	Código: E.CAL-OD-18	Versión: 02	Fecha: 25/04/2023

### CONTROL DE EMISIÓN

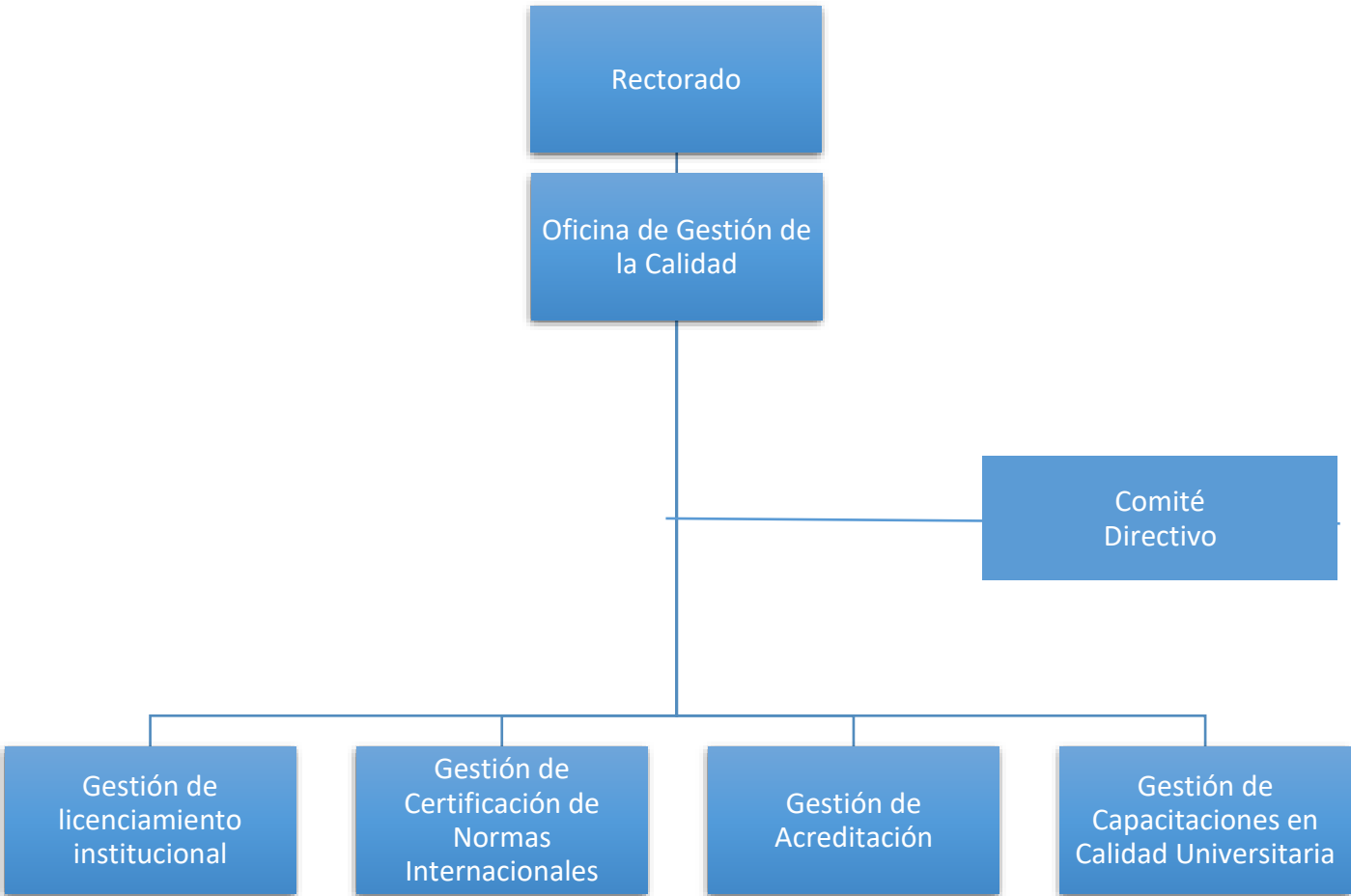
<b>ELABORADO POR</b>	Noemi Zuta Arriola Directora Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	 UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
Fecha: 21/04/2023		
<b>REVISADO POR</b>	Noemi Zuta Arriola Directora Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	 UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
Fecha: 21/04/2023		
<b>APROBADO POR</b>	Arcelia Rojas Salazar Rectora y Presidenta del Consejo Universitario	
Fecha: 25/04/2023		

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración del Documento</li> </ul>
02	----	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incluye el Comité Directivo</li> <li>• Se retira los Comités de Calidad Académica y Acreditación de las Facultades y de la Escuela de Posgrado</li> </ul>

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	OTRO DOCUMENTO:	ORGANIGRAMA DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	Código: E.CAL-OD-18	Versión: 02	Fecha: xx/04/2023

## ORGANIGRAMA DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO




## “PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS”





Aprobado con Resolución Rectoral N° 249-2023-R del 25 de abril de 2022

CALLAO

2023


	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO:	AUDITORÍA INTERNA	
	Código: E.CAL-PR-06	Versión: 02	Fecha: 25/04/2023

### CONTROL DE EMISIÓN

<b>ELABORADO POR</b>  <b>Fecha:</b> 13/04/2023	Noemi Zuta Arriola  Directora Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	 UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD   DR. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>REVISADO POR</b>  <b>Fecha:</b> 13/04/2023	Noemi Zuta Arriola  Directora Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	 UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD   DR. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>APROBADO POR</b>  <b>Fecha:</b> 25/04/2023	Arcelia Rojas Salazar  Rectora y Presidenta del Consejo Universitario	

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración del Documento</li> </ul>
02	Numeral 4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modificación del Concepto de Observación, se adicionó: "Su tratamiento se realiza a través de correcciones"</li> </ul>
	Numeral 8. Actividad EVALUAR NECESIDAD DE ACCIONES CORRECTIVAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se modifico las acciones en relación a Observaciones y Oportunidades de Mejora</li> </ul>

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO:	AUDITORÍA INTERNA		
	Código: E.CAL-PR-06	Versión: 02	Fecha: 25/04/2023	Página: 3 de 10

## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la realización de las Auditorías Internas, con la finalidad de evaluar si el Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGCA) en base a la Norma ISO 9001:2015 y Norma Internacional ISO 21001:2018, es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las normas en referencia y si está implementado de manera eficaz.

## 2. ALCANCE


Aplica a todos los procesos que forman parte del Sistema Integrado de Gestión de Calidad para Organizaciones Educativas en base a la Norma ISO 9001:2015 y Norma Internacional ISO 21001:2018 de la Universidad Nacional del Callao. Comprende desde la elaboración del programa de auditorías, hasta la aplicación de las acciones correctivas sobre las no conformidades detectadas.

## 3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Norma Internacional ISO 21001:2018 Sistemas de gestión para organizaciones educativas.
- 3.2. Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad.
- 3.3. Norma Internacional ISO 9000:2015 Fundamentos y Vocabulario – Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.4. Norma Internacional ISO 19011:2018 Directrices para la Auditoría de Sistema de Gestión.
- 3.5. Guía Peruana N° 123. Lineamientos de gestión de auditorías remotas.

## 4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

- 4.1. **Auditor ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018**  
Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- 4.2. **Auditor Líder:**  
Auditor que lidera un equipo auditor.
- 4.3. **Auditoría Interna:**  
Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO:	AUDITORÍA INTERNA		
	Código: E.CAL-PR-06	Versión: 02	Fecha: 25/04/2023	Página: 4 de 10

**4.4. Evidencia de auditoria:**

Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de la auditoria y que son verificables.

**4.5. Hallazgo:**

Resultado de la evaluación de la evidencia objetiva de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoría.

**4.6. No conformidad:**

Incumplimiento con los requisitos especificados.

**4.7. Observaciones:**

Incumplimiento aislado que no pone en riesgo la gestión de la Universidad Nacional del Callao, pero si no es tratado puede derivar en una no conformidad. Su tratamiento se realiza a través de correcciones.

**4.8. Oportunidad de mejora:**

Hallazgo o idea que no afecta el sistema y que sugiere o se propone con el fin mejorar el proceso

**4.9. RAD**

Representante de la Alta Dirección del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGCA) de la Universidad Nacional del Callao.

**4.10. DOGC**


Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad.

**4.11. UNAC**

Universidad Nacional del Callao.

**5. PROCESO RELACIONADO**

Proceso Estratégico Nivel 0: Aseguramiento de la Calidad

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO:	AUDITORÍA INTERNA		
	Código: E.CAL-PR-06	Versión: 02	Fecha: 25/04/2023	Página: 5 de 10

## 6. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO	FUENTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidad de realizar la evaluación del sistema de gestión por un equipo auditor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reunión con la dirección sobre el estado del sistema de gestión</li> </ul>

## 7. LINEAMIENTOS GENERALES

- 7.1. El RAD es responsable del procedimiento, asegurando su implementación y mantenimiento.
- 7.2. El RAD es el Director de la Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad de la UNAC.
- 7.3. El RAD es responsable de la elaboración del Programa de Auditorías, así mismo, será responsable de la selección del Auditor Líder y de los Auditores Internos quienes tendrán a cargo la ejecución de la Auditoría Interna.
- 7.4. Los responsables de los procesos que han sido auditados deben asegurarse que se realicen las correcciones y se tomen las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas en la auditoría interna y sus causas.
- 7.5. Las auditorías internas se realizarán como mínimo una vez al año.
- 7.6. En caso no se cumpla con las fechas estipuladas en el programa anual de auditorías se realizará la reprogramación pertinente y se comunicará al personal involucrado.

## 8. DESARROLLO

### 8.1. AUDITORIAS INTERNAS

#### 8.1.1. Descripción de la Actividad

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
----	-------------	-----------------------------	----------



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCEDIMIENTO:

AUDITORÍA INTERNA

Código: E.CAL-PR-06

Versión: 02

Fecha: 25/04/2023

Página: 6 de 10

<b>1</b>	Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	<p><b>PLANIFICAR Y PROGRAMAR AUDITORÍAS</b></p> <p>Elabora el programa anual de auditorías cuyo alcance considera los objetivos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGCA), la importancia de los procesos involucrados, los comentarios de las partes interesadas pertinentes y los resultados de auditorías previas, según aplique.</p>	Programa anual de auditorías
<b>2</b>	Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	<p><b>GESTIONAR AUDITOR PARA AUDITORÍA INTERNA</b></p> <p>Previo a la fecha programada de la auditoría interna, coordina con la Alta Dirección la gestión para convocar y/o contratar un auditor, quien puede ser interno o externo, para la auditoría interna.</p> <p>El auditor deberá cumplir con los criterios establecidos en el <b>Anexo 01</b>.</p> <p><b>NOTA. - Modalidad de Auditoría</b></p> <p>La modalidad de la Auditoría Interna puede ser de manera presencial como también remota virtual siguiendo los lineamientos de la ISO 19011:2018 (en sus anexos). En caso sea remota virtual, el Auditor Líder usará su plataforma virtual) como el Zoom, el Meet, Skype, etc) para el desenvolvimiento de la auditoría teniendo en cuenta la confidencialidad de los resultados y los accesos de los auditados, asimismo se considera lo establecido en la GP 123. Lineamientos de gestión de auditorías remotas.</p>	---
<b>3</b>	Auditor Líder	<p><b>ELABORAR PLAN DE AUDITORÍA INTERNA</b></p> <p>Elabora el plan de auditoría interna en base al programa anual de auditorías y lo remite a la Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad para su aprobación.</p>	---





**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 0: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCEDIMIENTO: AUDITORÍA INTERNA


Código: E.CAL-PR-06

Versión: 02

Fecha: 25/04/2023

Página: 7 de 10

4	Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	<p><b>APROBAR PLAN DE AUDITORÍA INTERNA</b></p> <p>De estar conforme se aprueba el plan de auditoría interna y lo comunica al personal involucrado para su conocimiento.</p> <p>De no estar conforme, envía las observaciones al auditor para la modificación.</p>	Plan de auditoría interna
5	Auditor Líder / Auditor	<p><b>DESARROLLAR LA AUDITORÍA INTERNA</b></p> <p>Realiza la reunión de apertura con el personal involucrado; en la cual explica los criterios de auditoría, objetivos, alcance, metodología a utilizar y coordina sobre el tiempo necesario para realizar la auditoría.</p> <p>Confirma con los responsables el plan de auditoría interna y de ser necesario realiza las modificaciones requeridas.</p> <p>Audita los procesos y áreas designadas. De presentarse algún hallazgo, se lo indica al auditado y lo registra en sus hojas de anotación.</p>	---
6	Auditor Líder	<p><b>REALIZAR EL CIERRE DE LA AUDITORÍA</b></p> <p>Al concluir la auditoría revisa los hallazgos encontrados y realiza el cierre de auditoría con los involucrados donde expone las fortalezas, las observaciones y/o no conformidades detectadas.</p> <p>Luego, elabora el informe de auditoría interna y lo entrega a la Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad, quien de no estar conforme lo remite con las observaciones del caso para su corrección.</p>	Informe de auditoría interna
7	Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	<p><b>EVALUAR NECESIDAD DE ACCIONES CORRECTIVAS</b></p> <p>Revisa el informe de auditoría interna y procede de la siguiente manera:</p>	---

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO:	AUDITORÍA INTERNA	
	Código: E.CAL-PR-06	Versión: 02	Fecha: 25/04/2023


		<p>a) <b>No conformidades:</b> Se levanta una SAC y se procede de acuerdo al procedimiento de no conformidades y acciones correctivas.</p> <p>b) <b>Observaciones y Oportunidades de Mejora:</b>  Las observaciones se registran en el plan de acciones de mejora.  Las oportunidades de mejora, de considerarse necesario, se registran en el plan de acciones de mejora.</p>	
--	--	--	--

## 9. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN

- 8.1. Programa anual de auditorías.
- 8.2. Plan de auditoría interna.
- 8.3. Informe de auditoría interna.

## 10. ANEXOS


- 9.1. Anexo 01: Criterios para la selección de auditores.

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO:	AUDITORÍA INTERNA	
	Código: E.CAL-PR-06	Versión: 02	Fecha: 25/04/2023

## ANEXO 01

### CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DE AUDITORES

<b>AUDITOR EXTERNO</b>	
<b>Educación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Auditor Líder:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grado de magister en salud, educación, administración, economía y/o ingeniería.</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Auditor:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesional titulado en salud, educación, administración, economía y/o ingeniería.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Formación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Auditor Líder:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acreditar su participación y aprobación en un curso IRCA ISO 9001 (cualquier versión).</li> <li>- Diplomado en Gestión de la Calidad ISO 9001 (Cualquier versión) con más de 120 horas.</li> <li>- Capacitación en Gestión de la Calidad en Organizaciones Educativas.</li> <li>- Diplomado en Gestión de la Calidad ISO 21001 (Cualquier versión) con más de 120 horas.</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Auditor:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplomado o especialización en Gestión de la Calidad ISO 9001 y/o ISO 21001, y/o Ingeniería de la Calidad (incluye curso de auditor).</li> </ul> </li> </ul>
<b>Experiencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Auditor Líder:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia realizando auditorías externas en Normas de Gestión ISO (Cualquier norma).</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Auditor:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia en consultoría de implementación y/o auditoría interna y/o externas en ISO 21001 y/o ISO 9001.</li> </ul> </li> </ul>

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO:	AUDITORÍA INTERNA	
	Código: E.CAL-PR-06	Versión: 02	Fecha: 25/04/2023

<b>AUDITOR INTERNO DE LA UNAC (*)</b>	
<b>Educación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grado de maestro o doctor de cualquier especialidad.</li> </ul>
<b>Formación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acreditar una capacitación en Formación de Auditor Interno en la Norma ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015</li> </ul>
<b>Experiencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Haber participado en la implementación de la Norma ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015 en la UNAC (de preferencia).</li> </ul>

*(\*) Aplica para el auditor líder y equipo auditor.*

# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO



## “GESTIÓN DE CAPACITACIONES EN CALIDAD UNIVERSITARIA”

**Aprobado con Resolución Rectoral N° 249-2023-R del 25 de abril de 2023**

**CALLAO**

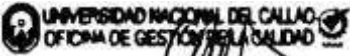



**2023**



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD


PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE UNIVERSITARIA	CAPACITACIONES	EN CALIDAD
Código: E.CAL-PR-16	Versión: 01	Fecha: 25/04/2023	Página: 2 de 10

### CONTROL DE EMISIÓN

<b>ELABORADO POR</b>  Fecha: 19/04/2023	Noemi Zuta Arriola  Directora Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	  Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>REVISADO POR</b>  Fecha: 19/04/2023	Noemi Zuta Arriola  Directora Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	  Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>APROBADO POR</b>  Fecha: 25/04/2023	Arcelia Rojas Salazar  Rectora y Presidenta del Consejo Universitario	

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1.0	---	• Elaboración del Documento

	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE CAPACITACIONES EN CALIDAD UNIVERSITARIA		
Código: E.CAL-PR-16	Versión: 01	Fecha: 25/04/2023	Página: 3 de 10	

## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades a seguir para el desarrollo de las capacitaciones en calidad universitaria planificada o solicitada.

## 2. ALCANCE

El proceso abarca las actividades para el desarrollo de las capacitaciones en calidad universitaria.


## 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.

## 4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

### 4.1. Capacitación

Proceso de fortalecimiento del desarrollo personal y profesional del personal docente y administrativo que permite mejorar el desempeño en sus labores dentro de la UNAC.

	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE UNIVERSITARIA	CAPACITACIONES	EN CALIDAD
Código: E.CAL-PR-16	Versión: 01	Fecha: 25/04/2023	Página: 4 de 10	

## 4.2. UNAC

Universidad Nacional del Callao

## 5. PROCESO RELACIONADO

Proceso Estratégico Nivel 0: Aseguramiento de la Calidad


## 6. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO	FUENTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Gestión de la Calidad / Programa de Capacitación del Servicio</li> </ul>	Planificación de Servicios
<ul style="list-style-type: none"> <li>Propuestas</li> </ul>	Expositores

## 7. LINEAMIENTOS GENERALES

- 7.1. El Responsable de Proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria es responsable de cumplir y hacer cumplir el presente procedimiento.
- 7.2. El Responsable de Proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria guarda toda la información de la capacitación desarrollada para evidenciar el cumplimiento de su programa de capacitaciones anual y además como referencia para futuras capacitaciones que se puedan requerir o si alguna persona de la comunidad universitaria quiera acceder a esta información.
- 7.3. Las constancias de participación a la capacitación que ha requerido evaluación se entregan si el participante tiene una asistencia del 60%.
- 7.4. La nota aprobatoria de una capacitación que ha requerido evaluación es mayor o igual a 13.
- 7.5. El resultado global de la encuesta de satisfacción desarrollado debe ser mayor al 60%.
- 7.6. Para las capacitaciones relacionados a los Documentos del Sistema de Gestión de Calidad como procedimientos, instrumentos, directivas, entre otros, no se genera constancias o certificados de participación, solo lista de asistencia, salvo la Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad lo solicite.



	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE CAPACITACIONES EN CALIDAD UNIVERSITARIA		
	Código: E.CAL-PR-16	Versión: 01	Fecha: 25/04/2023	Página: 5 de 10

## 8. DESARROLLO

### 8.1. GESTIÓN DE CAPACITACIONES EN CALIDAD UNIVERSITARIA

#### 8.1.1. Descripción de la Actividad

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1	Responsable de Proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria	<p><b>BÚSQUEDA DE EXPOSITOR(ES) Y OBTENCIÓN DE PROPUESTAS</b></p> <p>De acuerdo a la capacitación a realizarse, el Responsable de Proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria realiza la búsqueda de expositor(es).</p> <p>En el caso de capacitaciones que van realizarse por personal externo a la UNAC, el Responsable de Proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria solicita la propuesta al expositor(es).</p>	Propuesta de expositor
2	Responsable de Proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria  Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad	<p><b>SELECCIÓN DEL EXPOSITOR Y ELABORACIÓN DE TDR</b></p> <p>En caso de contratación del expositor, el Responsable de Proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria presenta la(s) propuesta(s) a la Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad quien selecciona al expositor y solicita al personal administrativo a generar el Terminó de Referencia correspondiente para la gestión de su contratación mediante la Unidad de Abastecimiento.</p>	TDR
3	Responsable de Proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria	<p><b>CONFIRMACIÓN DE DIFUSIÓN DEL RECURSO DE APRENDIZAJE</b></p> <p>En caso este previsto compartir el recurso de aprendizaje con los asistentes, el Responsable de proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria tiene que obtener la confirmación del expositor por medio escrito.</p>	Correo electrónico / Oficio / WhatsApp de confirmación del expositor
4	Responsable de Proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria	<p><b>ELABORACIÓN DEL BANNER DE LA CAPACITACIÓN</b></p> <p>El Responsable de Proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria coordina con el personal administrativo de la OGC para que pueda elaborar el banner, brochure o afiche promocional de la capacitación.</p> <p>Para poder iniciar con esta actividad se tiene que enviar toda la información básica que se va a tener</p>	Banner / Afiche promocional / Brochure de la capacitación



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE	CAPACITACIONES	EN CALIDAD
Código: E.CAL-PR-16	Versión: 01	Fecha: 25/04/2023	Página: 6 de 10

		<p>en el banner, afiche o brochure y con un diseño dinámico para que podamos asegurar la mayor cantidad de asistentes.</p>	
5	<b>Responsable de Proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria</b>	<p><b>SOCIALIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN</b></p> <p>Al tener ya el banner/ afiche / brochure de la capacitación y mediante los medios de comunicación formales en la UNAC se procede a socializar la capacitación, dicho medios de difusión pueden ser los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Periódico mural</li> <li>- Página web</li> <li>- Grupo de WhatsApp</li> <li>- Correo institucional</li> <li>- Redes sociales</li> </ul> <p>Nota: De ser necesario, se coordina con la Oficina de Tecnologías de la Información para la difusión en la pagina web de la UNAC o a través de los correos electrónicos institucionales.</p>	-
6	<b>Responsable de Proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria</b>	<p><b>PREPARACIÓN DE LA CAPACITACIÓN</b></p> <p>El Responsable de Proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria realiza las coordinaciones con el expositor o unidades orgánicas de la UNAC en relación a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Recurso de aprendizaje (presentación, videos, lecturas, etc.)</li> <li>● Plataforma virtual (en caso la capacitación se desarrolla de manera virtual)</li> <li>● Instalaciones (auditorio donde llevar a cabo la capacitación presencial en la UNAC), incluye proyector y otros elementos necesarios.</li> </ul> <p>El Responsable de Proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria se asegura que las instalaciones y/o plataforma virtual funcione adecuadamente antes de la ejecución de la capacitación.</p>	----
7	<b>Responsable de Proceso de</b>	<p><b>EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN</b></p>	Lista de asistencia



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE	CAPACITACIONES	EN CALIDAD
	UNIVERSITARIA		
Código: E.CAL-PR-16	Versión: 01	Fecha: 25/04/2023	Página: 7 de 10

	<b>Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria</b>	<p>El día de la capacitación, el Responsable de Proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria o quien designe realiza la presentación del expositor y del tema a realizar.</p> <p>Nota: De ser necesario, gestiona la participación de la Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad o alguna autoridad de la UNAC.</p> <p>El expositor realiza la capacitación guiándose con el material realizado y con la metodología propuesta.</p>	<p>Grabación de la capacitación (en caso sea necesario) Fotos</p>
8	<b>Responsable de Proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria</b>	<p><b>REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b></p> <p>Antes de que termine la capacitación, el Responsable de Proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria elabora la encuesta de satisfacción, el cual puede tomar como base el Anexo 01.</p> <p>Para capacitaciones que sea mayor a un mes y conste de más de dos cursos, el Responsable de Proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria gestiona la ejecución de la encuesta de satisfacción del curso al finalizar el mismo, el cual contiene como mínimo las siguientes preguntas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cual es grado de satisfacción del curso Muy Malo, Malo, Regular, Bueno y Muy Bueno</li> <li>2. Algún comentario sobre el curso (sugerencia u observación)</li> </ol> <p>Al finalizar la capacitación, el Responsable de Proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria gestiona la distribución de la encuesta de satisfacción a todos los participantes para poder recabar la opinión de cada uno y en base a ello tener las estadísticas del grado de satisfacción de la capacitación en base al expositor, material, metodología, etc., y elabora el informe de encuesta de satisfacción.</p>	<p>Encuesta de satisfacción (resultados)</p> <p>Informe de encuesta de satisfacción</p>
9	<b>Responsable de Proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria</b>	<p><b>GESTIÓN DE LA EMISIÓN DE LOS CERTIFICADOS/CONSTANCIAS DE LA CAPACITACIÓN</b></p> <p>El Responsable de Proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria o quien designe gestiona la emisión de los certificados y/o</p>	<p>Certificados / constancias</p>



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE CAPACITACIONES EN CALIDAD UNIVERSITARIA		
Código: E.CAL-PR-16	Versión: 01	Fecha: 25/04/2023	Página: 8 de 10

		<p>constancias para todos los participantes con su equipo de trabajo además de recabar los datos de los participantes y corroborarlos con ellos, dichos datos son los nombres y apellidos, cargo y/o DNI.</p> <p>El responsable de Proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria o el personal que designe solicita al expositor la información que requiere para la elaboración del informe de capacitación (ejemplo: listas de asistencia, registro de notas, certificados, etc.) estableciendo un plazo para su presentación.</p> <p>El plazo máximo de emisión de certificados es de un mes y medio terminado la capacitación.</p>	
10	<b>Responsable de Proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria</b>	<p><b>GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LOS CERTIFICADOS/CONSTANCIAS DE LA CAPACITACIÓN</b></p> <p>El responsable de Proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria al tener los certificados realiza la entrega correspondiente el cual es registrado en el cuaderno de actas (físico) o en el Registro de entrega de los certificados y constancias (virtual).</p>	Cuaderno de actas / Registro de entrega de los certificados y constancias
11	<b>Responsable de Proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria</b>	<p><b>ELABORACIÓN DEL INFORME DE LA CAPACITACIÓN</b></p> <p>El Responsable de Proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria realiza el informe de capacitación al término de la capacitación en donde se considera toda la información importante que dan evidencia al buen desarrollo de la capacitación en donde este informe puede contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivo</li> <li>- Fecha</li> <li>- Temario</li> <li>- Expositor</li> <li>- Duración</li> <li>- Recursos</li> <li>- Cantidad de asistentes</li> <li>- Análisis de la Capacitación, en caso el curso haya requerido evaluación</li> <li>- Incidentes ocurridos (en caso hubiera)</li> </ul>	Informe de la capacitación


**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE CAPACITACIONES EN CALIDAD UNIVERSITARIA		
Código: E.CAL-PR-16	Versión: 01	Fecha: 25/04/2023	Página: 9 de 10

		<ul style="list-style-type: none"><li>- Evidencias (Videos y Fotos), en caso aplique</li><li>- Certificado/Constancias, en caso aplique</li><li>- Conclusiones</li></ul>	
12	<b>Responsable de Proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria</b>	<b>PUBLICACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE LA OGC</b> El Responsable de Proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria al termino de la capacitación y hasta en máximo un mes publica la grabación, diapositivas y afiche de la capacitación realizada en la página web de la oficina de gestión de la calidad (OGC)	--
13	<b>Responsable de Proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria</b>	<b>ELABORACIÓN DEL INFORME DE LA GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN</b>  Trimestralmente, el Responsable de Proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria elabora el informe de la gestión de la capacitación y lo presenta a la Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad.  En base a los resultados, el Responsable de Proceso de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria puede determinar acciones de mejora en coordinación con la Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad.	Informe de gestión de la capacitación

**9. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN**

- 9.1. Propuestas de expositores
- 9.2. TDR
- 9.3. Correo electrónico / Oficio / WhatsApp de confirmación del expositor
- 9.4. Banner /Afiche promocional / Brochure de la capacitación
- 9.5. Lista de asistencia
- 9.6. Grabación de la capacitación (en caso sea necesario)
- 9.7. Fotos
- 9.8. Encuesta de satisfacción (resultados)
- 9.9. Informe de encuesta de satisfacción
- 9.10. Certificados / constancias
- 9.11. Cuaderno de actas / Registro de entrega de los certificados y constancias
- 9.12. Informe de la capacitación
- 9.13. Informe de gestión de la capacitación

	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE UNIVERSITARIA	CAPACITACIONES	EN CALIDAD
	Código: E.CAL-PR-16	Versión: 01	Fecha: 25/04/2023	Página: 10 de 10

## 10. ANEXOS

### ANEXO 01. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Las preguntas que se pueden realizar son:

- ¿Cómo valoras el nivel general de la formación? Responde a las opciones: Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy Malo
- ¿Las presentaciones y/o lecturas permitieron profundizar las temáticas desarrolladas? Responde a las opciones: Totalmente de acuerdo, Parcialmente de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, Parcialmente en desacuerdo, Totalmente en desacuerdo
- ¿Las presentaciones y/o lecturas se proporcionaron oportunamente? Responde a las opciones: Totalmente de acuerdo, Parcialmente de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, Parcialmente en desacuerdo, Totalmente en desacuerdo
- ¿La explicación de los temas tratados fueron claros y comprensibles? Responde a las opciones: Muy fácil, Moderadamente fácil, Ni fácil ni difícil, Moderadamente difícil, Muy difícil
- El dominio del tema por parte de los expositores era: Responde a las opciones: Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy Malo
- Los expositores estimulan la participación e intercambio de ideas y experiencia: Responde a las opciones: Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy Malo
- ¿Qué te pareció la organización de la capacitación?: Responde a las opciones: Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy Malo
- ¿Qué te pareció las instalaciones y/o plataforma virtual utilizada?: Responde a las opciones: Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy Malo
- En general ¿Cuál es tu grado de satisfacción de la capacitación? Responde a las opciones: Nada satisfecho, Poco Satisfecho, Neutral, Satisfecho, Muy Satisfecho
- ¿Recomendarías esta formación a tus compañeros? (SI/NO)
- ¿Tienes alguna sugerencia o comentario que nos ayude a mejorar el programa?
- ¿Qué curso le gustaría recibir de parte de OGC?

# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO




## “PROCEDIMIENTO DEL GESTIÓN DE ACREDITACIÓN NACIONAL DE PROGRAMAS DE ESTUDIO”

Aprobado con Resolución Rectoral N° 249-2023-R del 29 de abril de 2023



CALLAO

2023



	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE ACREDITACIÓN NACIONAL DE PROGRAMAS DE ESTUDIO	
	Código: E.CAL-PR-14	Versión: 02	Fecha: 25/04/2023


### CONTROL DE EMISIÓN

<b>ELABORADO POR</b>  <b>Fecha:</b> 21/04/2023	Noemi Zuta Arriola  Directora Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	 UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>REVISADO POR</b>  <b>Fecha:</b> 21/04/2023	Noemi Zuta Arriola  Directora Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	 UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>APROBADO POR</b>  <b>Fecha:</b> 25/04/2023	Arcelia Rojas Salazar  Rectora y Presidenta del Consejo Universitario	

### CONTROL DE CAMBIOS

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



	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE ACREDITACIÓN NACIONAL DE PROGRAMAS DE ESTUDIO	
	Código: E.CAL-PR-14	Versión: 02	Fecha: 25/04/2023

## 1. OBJETIVO


Lograr el reconocimiento público articulando la gestión de la organización y ejecución de los procesos de autoevaluación, evaluación externa y acreditación de las escuelas profesionales y programas de posgrado, de acuerdo con los criterios establecidos en el modelo de acreditación nacional.

## 2. ALCANCE

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

## 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”.

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE ACREDITACIÓN NACIONAL DE PROGRAMAS DE ESTUDIO	
	Código: E.CAL-PR-14	Versión: 02	Fecha: 25/04/2023

- 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.
- 3.15. Norma Internacional ISO 9000:2015. Fundamentos y Vocabulario – Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.16. Directiva de Conformidad del Comité de Calidad

#### 4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

##### 4.1. CCA

Comité de Calidad para el proceso de autoevaluación con fines de acreditación

##### 4.2. UNAC

Universidad Nacional del Callao

##### 4.3. DOGC

Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad

#### 5. PROCESO RELACIONADO


Proceso Estratégico Nivel 0: Aseguramiento de la Calidad

#### 6. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO


DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO	FUENTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Modelo de acreditación de programas de estudios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● SINEACE</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Plan de Gestión de la Calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Planificación del Servicio</li> </ul>

#### 7. LINEAMIENTOS GENERALES

- 7.1. El responsable del proceso de Gestión de Acreditación es el responsable de hacer cumplir este documento.

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE ACREDITACIÓN NACIONAL DE PROGRAMAS DE ESTUDIO		
	Código: E.CAL-PR-14	Versión: 02	Fecha: 25/04/2023	Página: 5 de 11

- 7.2.** El CCA es naturaleza permanente cuyo fin es conducir y desarrollar el proceso de autoevaluación con fines de acreditación nacional o internacional, así como, la mejora continua. Se reúne de forma periódica.
- 7.3.** El Código Único (CUI) que emite SINEACE se brinda al presidente del Comité del programa de estudios quien gestiona su acceso a la Plataforma SAE para elevar sus reportes de avances de autoevaluación e informe final.
- 7.4.** Una vez acreditado, el CCA debe reportar anualmente los avances de sus planes de mejora.
- 7.5.** Para la evaluación del cumplimiento se puede utilizar el “Check list de verificación de cumplimiento de estándares”.
- 7.6.** El CCA es el responsable de presentar las evidencias de cumplimiento de los estándares definidos en el Modelo de Acreditación Nacional.
- 7.7.** El CCA de la Unidad de Posgrado va ser el responsable del proceso de acreditación paulatina de todos los programas de estudio de posgrado pertenecientes a la Unidad.
- 7.8.** El Responsable del proceso de Gestión de acreditación debe realizar una verificación anual si los Comité de Calidad de las Unidades de Posgrado y Los Comités de Calidad de los programas de estudio de pregrado se mantiene o requiere actualización.
- 7.9.** El Responsable del proceso de Gestión de acreditación o quien designe mantiene actualizado el Registro de los miembros de los comités de calidad de las unidades de posgrado y de los programas de estudio de pregrado.
- 7.10.** Entre los Comités de Calidad para el proceso de acreditación se tiene:
- Comité de Calidad del programa de estudio de pregrado
  - Comité de Calidad de la Unidad de Posgrado

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE ACREDITACIÓN NACIONAL DE PROGRAMAS DE ESTUDIO	
	Código: E.CAL-PR-14	Versión: 02	Fecha: 25/04/2023

## 8. DESARROLLO

### 8.1. GESTIÓN DE ACREDITACIÓN NACIONAL DE PROGRAMAS DE ESTUDIO

#### 8.1.1. Descripción de la Actividad

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1	Decano / Director de Escuela de Posgrado / Director de la Unidad Posgrado	<p><b>CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE ACREDITACIÓN</b></p> <p>El CCA es conformada según la Directiva establecida por la UNAC.</p>	---
2	Responsable del Proceso de Gestión de Acreditación	<p><b>VERIFICACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE ACREDITACIÓN</b></p> <p>El responsable del proceso de gestión de acreditación verifica que el CCA esté conformado según lo establecido por la Directiva antes de su ratificación por Consejo Universitario.</p>	<p>Informe de opinión sobre conformación del CCA</p> <p>Resoluciones de conformación de los comités de calidad</p>
3	Presidente del CCA	<p><b>PRESENTACIÓN DE DATOS MIEMBROS DE COMITÉ DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE ACREDITACIÓN</b></p> <p>Después de tener la conformación del CCA aprobado por Resolución del Consejo de Facultad, el Presidente del CCA envía los datos de los miembros del CCA a la Oficina de Gestión de la Calidad.</p>	Oficio / Correo electrónico con datos del CCA
4	Responsable del Proceso de Gestión de Acreditación	<p><b>EJECUCIÓN DE LA AUTOEVALUACIÓN (DIAGNÓSTICO)</b></p> <p>El responsable del proceso de gestión de acreditación gestiona la ejecución de la autoevaluación del programa de estudios que lo hayan solicitado.</p> <p>El Informe de autoevaluación es remitido a los Comités de Calidad correspondientes y dependiendo de los resultados gestiona el levantamiento de las observaciones.</p> <p>El informe de autoevaluación puede contar con los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos</li> </ul>	Informe de autoevaluación (inicial)



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:

**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN DE ACREDITACIÓN NACIONAL DE PROGRAMAS DE ESTUDIO

Código: E.CAL-PR-14

Versión: 02

Fecha: 25/04/2023

Página: 7 de 11

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Datos informativos</li> <li>- Resumen (incluye explicación de la calificación a dar a cada estándar)</li> <li>- Participantes</li> <li>- Plan de autoevaluación</li> <li>- Resultados de la autoevaluación</li> <li>- Conclusiones</li> <li>- Recomendaciones</li> <li>- Anexos</li> </ul>	
5	<b>Personal designado de la OGC</b>	<p><b>REGISTRO DE LOS DATOS DE LOS MIEMBROS DE CCA EN LA PLATAFORMA SIGIA</b></p> <p>Una vez se cuente el informe de autoevaluación, el Personal designado de la OGC ingresa a la Plataforma SIGIA para registrar los datos de los miembros del CCA.</p> <p>Al terminar el proceso de registro, se genera el CUI del programa, el cual es el Código Único de Identificación.</p>	Registro de datos (Plataforma SIGIA)
6	<b>CCA</b>	<p><b>SOLICITUD DE GENERACIÓN DE USUARIO Y CONTRASEÑA</b></p> <p>El CCA interesado en seguir el proceso de acreditación solicita la generación de sus usuario y contraseña a la Oficina de Gestión de la Calidad para su acceso en la plataforma del Sistema de Autoevaluación de la Educación Superior Universitaria (SAE-ESU).</p>	Oficio de comunicación de usuario y contraseña
7	<b>Presidente de CCA</b>  <b>Personal Administrativo de la OGC</b>	<p><b>INGRESO EN LA PLATAFORMA SAE DEL INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INICIAL / REPORTE DE AVANCE DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN</b></p> <p>El Presidente de CCA ingresa en la Plataforma SAE el informe de autoevaluación inicial o el reporte de avance del proceso de acreditación</p> <p>El Personal administrativo de la OGC obtiene el informe de autoevaluación o reporte de avance generado por la plataforma SAE.</p>	Informe de autoevaluación (generado por el SAE)  Reporte de avance del proceso de autoevaluación (Plataforma SAE)
8	<b>CCA</b>	<p><b>ELABORACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE MEJORA</b></p> <p>En base a las brechas identificadas, el CCA realiza el plan de acción de mejora para el levantamiento</p>	Plan de Acción de Mejora



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:

**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN DE ACREDITACIÓN NACIONAL DE PROGRAMAS DE ESTUDIO

Código: E.CAL-PR-14

Versión: 02

Fecha: 25/04/2023

Página: 8 de 11

	<b>Oficina de Gestión de la Calidad</b>	<p>de las mismas y lo presenta a la Oficina de Gestión de la Calidad.</p> <p>El CCA gestiona la ejecución de las acciones del plan de acción de mejora.</p> <p>De ser necesario, la Oficina de Gestión de Calidad solicita los planes de acción de mejora a los CCA.</p>	<p>Oficios de solicitud del plan de acción de mejora</p>
9	<b>Responsable del Proceso de Gestión de Acreditación</b>	<p><b>MONITOREO Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS ESTÁNDARES DE ACREDITACIÓN SINEACE</b></p> <p>El responsable del proceso de gestión de acreditación monitorea los avances del plan de acción de mejora solicitando información a los Presidentes de CCA de cada programa.</p> <p>Para el seguimiento del avance del cierre de brechas identificado en la autoevaluación se utiliza el Plan de Acción de Mejora.</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>	<p>Oficios de requerimiento de información</p> <p>Plan de Acción de Mejora</p> <p>Informe de avance de acreditación de los programas de estudio</p>
10	<b>Personal administrativo de OGC</b>	<p><b>GESTIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA A LOS PROGRAMAS DE ESTUDIO</b></p> <p>El personal administrativo de la OGC coordina la asistencia técnica a los programas de estudio que lo hayan solicitado y tengan condición de activo con SINEACE o gestiona la contratación de un profesional externo que debe de tener experiencia en este tema, tener las competencias adecuadas en la Acreditación Nacional y la metodología didáctica para poder tratar con los responsables designados.</p>	<p>Oficio de solicitud de asistencia técnica</p>
11	<b>Responsable del Proceso de Gestión de Acreditación</b>	<p><b>EJECUCIÓN DE AUDITORÍAS A LOS ESTÁNDARES DE ACREDITACIÓN SINEACE</b></p> <p>El responsable del proceso de gestión de acreditación gestiona la elaboración del plan de auditoría considerando los tiempos necesarios para evaluar cada estándar.</p> <p>El responsable del proceso de gestión de acreditación gestiona todas las actividades para realizar la auditoría interna con el fin evaluar el</p>	<p>Plan de auditoría interna (acreditación)</p> <p>Informe de auditoría interna (acreditación)</p>



**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 0:

**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN DE ACREDITACIÓN NACIONAL DE PROGRAMAS DE ESTUDIO

Código: E.CAL-PR-14


Versión: 02

Fecha: 25/04/2023

Página: 9 de 11

		<p>cumplimiento de los /estándares establecidos por SINEACE.</p> <p>El informe de auditoría interna es comunicado a los Comités de Calidad correspondientes para el levantamiento de los hallazgos encontrados.</p>	
12	CCA	<p><b>ELABORACIÓN DEL INFORME FINAL DE AUTOEVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIO</b></p> <p>El CCA elabora el informe final de autoevaluación del programa de estudio, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datos informativos</li> <li>- Resumen</li> <li>- Descripción de las actividades desarrolladas</li> <li>- Resultados de la autoevaluación</li> <li>- Conclusiones</li> <li>- Anexos</li> </ul> <p>De ser necesario solicita apoyo a la Oficina de Gestión de la Calidad.</p> <p>El CCA presenta el informe a ser registrado en la plataforma SAE a la Oficina de Gestión de la Calidad.</p>	Informe final de autoevaluación
13	Responsable del Proceso de Gestión de Acreditación	<p><b>GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN EXTERNA</b></p> <p>El responsable del proceso de gestión de acreditación gestiona la evaluación externa empezando por presentar la solicitud del programa para la evaluación externa, con el refrendo de la Rectora, y adjuntando los documentos solicitados por SINEACE.</p> <p>Se gestiona el contrato de la entidad evaluadora, en coordinación con la 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>




	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE ACREDITACIÓN NACIONAL DE PROGRAMAS DE ESTUDIO	
	Código: E.CAL-PR-14	Versión: 02	Fecha: 25/04/2023

<b>14</b>	<b>Responsable del Proceso de Gestión de Acreditación</b>	<b>OBTENCIÓN DE LA ACREDITACIÓN</b>  El responsable del proceso de gestión de acreditación gestiona la respuesta con relación al informe preliminar emitido por SINEACE para su evaluación.	Oficio de respuesta del informe preliminar Resolución de Acreditación Informe final de evaluación externa
-----------	---	---	---

## 9. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN

- 9.1. Informe de opinión sobre conformación del CCA
- 9.2. Resoluciones de conformación de los comités de calidad
- 9.3. Oficio / Correo electrónico con datos del CCA
- 9.4. Informe de autoevaluación (inicial)
- 9.5. Registro de datos (Plataforma SIGIA)
- 9.6. Oficio de comunicación de usuario y contraseña
- 9.7. Informe de autoevaluación / Reporte de avance del proceso de autoevaluación (Plataforma SAE)
- 9.8. Check list de verificación de cumplimiento de estándares
- 9.9. Oficios de solicitud del plan de acción de mejora
- 9.10. Oficios de requerimiento de información
- 9.11. Plan de Acción de Mejora
- 9.12. Informe de avance de acreditación de los programas de estudio
- 9.13. Oficio de solicitud de asistencia técnica
- 9.14. Plan de auditoría interna (acreditación)
- 9.15. Informe de auditoría interna (acreditación)
- 9.16. Informe final de autoevaluación
- 9.17. Solicitud de evaluación externa
- 9.18. Informe preliminar de evaluación externa
- 9.19. Resolución de Acreditación
- 9.20. Oficio de respuesta del informe preliminar
- 9.21. Informe final de evaluación externa
- 9.22. Registro de los miembros de los comités de calidad



	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE ACREDITACIÓN NACIONAL DE PROGRAMAS DE ESTUDIO	
	Código: E.CAL-PR-14	Versión: 02	Fecha: 25/04/2023

## 10. ANEXOS

No Aplica

# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO




## “CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CAPACITACIONES EN CALIDAD UNIVERSITARIA”



Aprobado con Resolución Rectoral N° 249-2023-CU del 25 de abril de 2023

CALLAO

2023


	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CAPACITACIONES EN CALIDAD UNIVERSITARIA	
	Código: E.CAL-OD-17	Versión: 02	Fecha: 25/04/2023

### CONTROL DE EMISIÓN


<b>ELABORADO POR</b>  <b>Fecha:</b> 13/04/2023	Noemi Zuta Arriola  Directora Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad   UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>REVISADO POR</b>  <b>Fecha:</b> 13/04/2023	Noemi Zuta Arriola  Directora Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad   UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>APROBADO POR</b>  <b>Fecha:</b> 25/04/2023	Arcelia Rojas Salazar  Rectora y Presidenta del Consejo Universitario

### CONTROL DE CAMBIOS


VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Elaboración del Documento</li> </ul>
02	<b>GESTION DEL PROCESO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Eliminación de las actividades de diseño y desarrollo               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Determinación de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo de la capacitación</li> <li>○ Elaboración de las especificaciones técnicas de la capacitación</li> <li>○ Selección del expositor de la capacitación</li> <li>○ Elaboración del recurso de aprendizaje</li> <li>○ Elaboración del recurso de aprendizaje</li> <li>○ Verificación y aprobación del recurso de aprendizaje</li> <li>○ Validación del diseño y desarrollo de la capacitación</li> </ul> </li> <li>● Adición de las actividades: Búsqueda de expositores y obtención de propuestas, Selección del expositor y elaboración de TDR y Preparación de la Capacitación.</li> </ul>

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CAPACITACIONES EN CALIDAD UNIVERSITARIA	
	Código: E.CAL-OD-17	Versión: 02	Fecha: 25/04/2023

	<b>REGISTROS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Eliminación de los formatos: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Determinación de elementos de entrada para el diseño y desarrollo de la capacitación</li> <li>○ Planificación y Control del Diseño y Desarrollo de la Capacitación</li> <li>○ Especificaciones técnicas de la capacitación</li> <li>○ Currículo Vitae del expositor</li> </ul> </li> <li>● Adición de los registros <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Propuestas de los expositores</li> <li>○ TDR</li> </ul> </li> </ul>
--	------------------	---

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CAPACITACIONES EN CALIDAD UNIVERSITARIA		
	Código: E.CAL-OD-17	Versión: 02	Fecha: 25/04/2023	Página: 4 de 7

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			
<b>Macroproceso:</b>	Aseguramiento de la Calidad	<b>Proceso Nivel:</b>	1 - Capacitaciones en Calidad Universitaria
<b>Tipo de Proceso:</b>	Misional	<b>Dueño del proceso:</b>	Responsable del Proceso de Capacitaciones en Calidad Universitaria
<b>Objetivo del Proceso:</b>	Fortalecer las competencias del personal de la UNAC en temas de gestión de la calidad con la finalidad de elevar su desempeño laboral		
<b>PROVEEDORES</b> ¿Quiénes proveen los inputs?	<b>ENTRADAS</b> ¿Cuáles son los inputs del proceso?	<b>PRODUCTOS (SALIDAS)</b> ¿Cuáles son los outputs del proceso?	<b>CLIENTES/RECEPTORES</b> ¿Quiénes reciben los outputs?
Proceso de Planificación de servicios	Plan de Gestión de la Calidad / Programa de Capacitación del Servicio	Certificados / Constancias / Recurso de Aprendizaje	Personal docente y no docente.
Expositores	Propuestas	TDR	Dirección General de Administración / Unidad de Abastecimiento
GESTION DEL PROCESO ¿Cómo se opera y controla el proceso?			
ACTIVIDADES ¿Cuáles son las actividades/ tareas y secuencia dentro del proceso?			
1. Búsqueda de expositores y obtención de propuestas 2. Selección del expositor y elaboración de TDR 3. Confirmación de difusión del recurso de aprendizaje 4. Elaboración del banner de la capacitación 5. Socialización de la capacitación 6. Preparación de la capacitación 7. Ejecución de la capacitación		8. Realización de la encuesta de satisfacción de la capacitación 9. Gestión de la emisión de los certificados/constancias de la capacitación 10. Gestión de la entrega de los certificados/constancias de la capacitación 11. Elaboración del Informe de la capacitación 12. Elaboración del informe de la gestión de capacitación	

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CAPACITACIONES EN CALIDAD UNIVERSITARIA		
	Código: E.CAL-OD-17	Versión: 02	Fecha: 25/04/2023	Página: 5 de 7

### CONTROLES

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

- Seguimiento al programa de capacitaciones del servicio
- Encuestas de satisfacción

### SOPORTE Y RECURSOS

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

#### DOCUMENTOS INTERNOS


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

- Procedimiento de gestión de capacitaciones en calidad universitaria

#### 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° 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 Internacional ISO 9001
- Norma Internacional ISO 21001
- Diccionario Estratégico de Recursos Humanos. Gestión por competencias: El diccionario.

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CAPACITACIONES EN CALIDAD UNIVERSITARIA	
	Código: E.CAL-OD-17	Versión: 02	Fecha: 25/04/2023

### REGISTROS

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

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● Propuestas de los expositores</li> <li>● TDR</li> <li>● Recursos de aprendizaje</li> <li>● Correo electrónico / Oficio / WhatsApp de confirmación del expositor</li> <li>● Banner / Afiche promocional / Brochure de la capacitación</li> <li>● Lista de asistencia</li> <li>● Grabación de la capacitación</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fotos</li> <li>● Encuesta de satisfacción (resultados)</li> <li>● Informe de encuesta de satisfacción</li> <li>● Certificados / constancias</li> <li>● Cuaderno de actas / Registro de entrega de los certificados y constancias</li> <li>● Informe de la capacitación</li> <li>● Informe de gestión de la capacitación</li> </ul> |
|---|---|

### APOYO


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

### INFRAESTRUCTURA

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

### RECURSOS HUMANOS

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

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CAPACITACIONES EN CALIDAD UNIVERSITARIA	
	Código: E.CAL-OD-17	Versión: 02	Fecha: 25/04/2023

Nombre del puesto	Número de personas		
Directora de la OGC	01		
Responsable del Proceso de Capacitaciones en Calidad Universitaria	01		
Asistente Administrativo de la OGC	01		
Analista de Calidad de la OGC	01		
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO</b>			
¿Existen indicadores de desempeño para monitorear y controlar el proceso?			
Formula del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta	Procedimiento Asociado
(Suma de promedios de satisfacción por cada pregunta / N° de preguntas de la encuesta) x 100	Trimestral	≥ 60 %	Procedimiento de Gestión de Capacitaciones en Calidad Universitaria



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**




**“CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN  
DE CERTIFICACIÓN EN NORMAS  
INTERNACIONALES”**


Aprobado con Resolución Rectoral N° 249-2023-R del 25 de abril de 2023

**CALLAO**

**2023**


	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN EN NORMAS INTERNACIONALES	
	Código: E.CAL-OD-15	Versión:02	Fecha: 25/04/2023

### CONTROL DE EMISIÓN

<b>ELABORADO POR</b>  <b>Fecha:</b> 13/04/2023	Noemi Zuta Arriola  Directora Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad    Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>REVISADO POR</b>  <b>Fecha:</b> 13/04/2023	Noemi Zuta Arriola  Directora Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad    Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>APROBADO POR</b>  <b>Fecha:</b> 25/04/2023	Arcelia Rojas Salazar  Rectora y Presidenta del Consejo Universitario

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración del Documento</li> </ul>
02	Proveedores / Entradas Productos / Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modificación de las entradas y salidas</li> </ul>

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN EN NORMAS INTERNACIONALES		
	Código: E.CAL-OD-15	Versión:02	Fecha: 25/04/2023	Página: 3 de 10

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			
<b>Macroproceso:</b>	Aseguramiento de la Calidad	<b>Proceso Nivel:</b>	1 - Gestión de Certificación en Normas Internacionales
<b>Tipo de Proceso:</b>	Misional	<b>Dueño del proceso:</b>	Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales
<b>Objetivo del Proceso:</b>	Planificar, dirigir, controlar las actividades para lograr la Certificación y/o Mantenimiento de los Sistemas de Gestión de las Facultades/Unidades/Oficinas de la UNAC.		
PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?	ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?	PRODUCTOS (SALIDAS) ¿Cuáles son los outputs del proceso?	CLIENTES/RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?
Proceso de Planificación de Servicios	Plan de Gestión de la Calidad	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 (MINUDU, SUNEDU, etc.)	Normativa legal		
Universidad de Nacional del Callao	Normativa vigente de la UNAC		



**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN EN NORMAS INTERNACIONALES		
Código: E.CAL-OD-15	Versión:02	Fecha: 25/04/2023	Página: 4 de 10

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
	Certificado	Certificado	Rectorado / Facultades
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

**GESTION DEL PROCESO**

¿Cómo se opera y controla el proceso?

**ACTIVIDADES**

¿Cuáles son las actividades/ tareas y secuencia dentro del proceso?

**Implementación y Certificación de Normas Internacionales**

1. Realización del diagnóstico inicial de las normas de certificación.
2. Elaboración del Plan de Trabajo para la implementación las normas de certificación
3. Designación de la Alta Dirección y responsables de los procesos
4. Socialización del Plan de Trabajo para la implementación de las normas de certificación
5. Elaboración de los documentos y formatos requeridos por la norma de certificación

**Mantenimiento y Mejora de Sistemas de Gestión Certificados**

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 registros
6. Asistencia técnica



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN EN NORMAS INTERNACIONALES		
Código: E.CAL-OD-15	Versión:02	Fecha: 25/04/2023	Página: 5 de 10

- |   |  |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Capacitación relacionada a la Norma Internacional</li> <li>7. Declaración del inicio formal y generación de registros</li> <li>8. Monitoreo y Seguimiento de la implementación de la norma de certificación</li> <li>9. Realización de la auditoría interna</li> <li>10. Gestión de los hallazgos de la auditoría interna (no conformidades, observaciones u oportunidades de mejora)</li> <li>11. Revisión del desempeño por la Alta Dirección</li> <li>12. Gestión de la auditoría de Certificación de la Norma implementada</li> <li>13. Elaboración del informe semestral de avance de la implementación</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Revisión de las matrices de riesgo y oportunidades</li> <li>8. Gestión del cambio</li> <li>9. Gestión de la evaluación de proveedores</li> <li>10. Gestión de las salidas no conformes</li> <li>11. Gestión de las quejas y reclamos</li> <li>12. Gestión de las encuestas de satisfacción</li> <li>13. Gestión de las no conformidades</li> <li>14. Gestión de las acciones de mejora</li> <li>15. Control y evaluación de los indicadores de gestión</li> <li>16. Realización de la supervisión de los procesos</li> <li>17. Realización de la auditoría interna</li> <li>18. Revisión del desempeño por la Alta Dirección<sup>1</sup></li> <li>19. Gestión de la auditoría externa de la norma certificada</li> </ol> |
|---|--|

### CONTROLES

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

- 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.)

#### DOCUMENTOS EXTERNOS

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

<sup>1</sup>Entre los elementos de revisión tenemos: estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas; los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión, información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión, las no conformidades y acciones correctivas, los resultados de seguimiento y medición; los resultados de las auditorías; la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades, las oportunidades de mejora, entre otros puntos.



**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN EN NORMAS INTERNACIONALES		
Código: E.CAL-OD-15	Versión:02	Fecha: 25/04/2023	Página: 6 de 10

- Manual de Contexto Institucional
- Manual del SGC - OGC
- Procedimiento de Implementación y Certificación de Normas Internacionales
- Procedimiento de Mantenimiento, Adecuación y Mejora de Sistemas de Gestión Certificados
- Procedimiento de Control de Documentos y Registros
- Procedimiento de Gestión de riesgos y oportunidades
- Procedimiento de Reclamos, Sugerencias y Apelaciones
- Procedimiento de No Conformidad y Acciones Correctivas
- Procedimiento de Auditorías Internas
- Procedimiento de Aseguramiento de la Calidad
- Instructivo de Elaboración de Documentos
- Alcance ISO 21001 – Facultades de la Universidad Nacional del Callao
- Alcance ISO 9001 – Oficina de Gestión de la Calidad
- Mapa de Procesos Institucional
- Mapa de procesos de la Oficina de Gestión de la Calidad
- Reglamento de Protección, Transparencia de datos de los estudiantes
- Funciones del Representante de la Alta Dirección
- Matriz de Comunicaciones
- Organigrama del Equipo Implementador
- Competencias de los Comités del Sistema de Gestión
- Matriz de Objetivos del SIGCA
- Política Institucional de Calidad
- Organigrama de la Oficina de Gestión de la Calidad
- Matriz de Comunicaciones - OGC
- Matriz de Objetivos - OGC

- 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?


- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● Informe de diagnóstico</li> <li>● Plan de trabajo de implementación</li> <li>● Diagrama Gantt de implementación</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Informe de diagnóstico</li> <li>● Programa de Mantenimiento y Adecuación de la Norma Certificada</li> <li>● Manual del Contexto Institucional</li> </ul> |
|---|---|



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN EN NORMAS INTERNACIONALES		
Código: E.CAL-OD-15	Versión:02	Fecha: 25/04/2023	Página: 7 de 10

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● Resolución de Representante de la Alta Dirección</li> <li>● Resolución de responsables de procesos</li> <li>● Correos electrónicos / Oficinas de socialización del plan de trabajo</li> <li>● Lista maestra de documentos internos</li> <li>● Lista maestra de registros</li> <li>● Oficio / correos electrónicos / WhatsApp de difusión de la capacitación</li> <li>● Lista de asistencia / Formulario Google</li> <li>● Grabación de capacitación</li> <li>● Resolución de inicio formal del Sistema de Gestión</li> <li>● Programa Anual de Auditorías</li> <li>● Plan de auditoría interna</li> <li>● Informe de auditoría interna</li> <li>● Solicitud de acción correctiva (SAC)</li> <li>● Plan de acción de Mejora</li> <li>● Informe de revisión por la Dirección</li> <li>● Plan de Auditoría Fase I</li> <li>● Informe de Auditoría Fase I</li> <li>● Plan de Auditoría Fase II</li> <li>● Informe de Auditoría Fase II</li> <li>● Certificado</li> <li>● Informe de avance de la implementación</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Política de Calidad Institucional</li> <li>● Matriz de Objetivos</li> <li>● Matriz de Estrategias – Seguimiento</li> <li>● Matriz de Requisitos de Partes Interesadas</li> <li>● Documento de designación de responsables de proceso</li> <li>● Lista maestra de documentos internos</li> <li>● Lista maestra de documentos externos</li> <li>● Lista maestra de registros</li> <li>● Correo electrónico / Oficio / Whatsapp de solicitud de asistencia técnica</li> <li>● Matriz AMFE – Procesos</li> <li>● Matriz AMFE – Contexto de la Organización</li> <li>● Matriz AMFE - Requisitos de Partes Interesadas</li> <li>● Matriz de Oportunidades</li> <li>● Matriz AMFE – Requisitos</li> <li>● Matriz AMFE - Requisitos de los Servicios de OGC</li> <li>● Matriz de gestión del cambio</li> <li>● Evaluación del proveedor</li> <li>● Matriz de requisitos del producto - servicio y control de las salidas no conforme – OGC</li> <li>● Matriz de Requisitos y Control de Salidas No Conformes</li> <li>● Reporte de tratamiento de salidas no conformes</li> <li>● Registro de Tratamiento de Sugerencias, Reclamos y Apelaciones</li> <li>● Encuestas de satisfacción</li> <li>● Informe de encuestas de satisfacción</li> <li>● Solicitud de Acción correctiva (SAC)</li> <li>● Plan de Acción de Mejora</li> <li>● Dashboard -Seguimiento del desempeño de indicadores</li> <li>● Reporte de indicador de desempeño</li> <li>● Informe de supervisión de procesos</li> <li>● Programa Anual de Auditorías</li> <li>● Plan de auditoría interna</li> </ul> |
|---|--|

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN EN NORMAS INTERNACIONALES		
	Código: E.CAL-OD-15	Versión:02	Fecha: 25/04/2023	Página: 8 de 10

- Informe de auditoría interna
- Informe de revisión por la Dirección
- Informe de auditoría externa
- Certificado

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

**INFRAESTRUCTURA**

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

**RECURSOS HUMANOS**  
(indicar puesto del personal y número de personas por puesto)

Nombre del puesto	Número de personas
Directora de la OGC	01





## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN EN NORMAS INTERNACIONALES		
Código: E.CAL-OD-15	Versión:02	Fecha: 25/04/2023	Página: 9 de 10

Responsable del Proceso de Gestión de Certificación en Normas Internacionales	01		
Asistente Administrativo de la OGC	01		
Analista de Calidad de la OGC	01		
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO</b>			
¿Existen indicadores de desempeño para monitorear y controlar el proceso?			
Formula del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta	Procedimiento Asociado
(N° de programas de estudio de pregrado que certificaron los sistemas de gestión ISO 9001 e ISO 21001 / Total de programas de estudios de pregrado) x 100	Anual	=100%	Procedimiento de Gestión de Certificaciones de Normas Internacionales
(N° de programas de estudio de posgrado que certificaron los sistemas de gestión ISO 9001 e ISO 21001 / Total de programas de estudios de posgrado) x 100	Anual	≥64%	Procedimiento de Gestión de Certificaciones de Normas Internacionales
(N° de programas de estudio que se encuentran dentro del SIGCA / Total de programas de estudio) x 100	Anual	=100%	Procedimiento de Gestión de Certificaciones de Normas Internacionales
(N° de procesos estratégicos y de soporte que se encuentran certificados con ISO 9001/ Total de procesos estratégicos y de apoyo de acuerdo al Mapa de Procesos Institucional) x 100	Anual	≥0%	Procedimiento de Gestión de Certificaciones de Normas Internacionales



### ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN EN NORMAS INTERNACIONALES		
Código: E.CAL-OD-15	Versión:02	Fecha: 25/04/2023	Página: 10 de 10

Numero de reclamos procedentes	Mensual	≤4	Procedimiento de Gestión de Certificaciones de Normas Internacionales
(Suma de promedios de satisfacción por cada pregunta / N° de preguntas de la encuesta) x 100	Anual	≥60%	Procedimiento de Aseguramiento de la Calidad