



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

**Secretaría General**

**“AÑO DE LA ESPERANZA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA”**

Callao, 24 de abril de 2026

Señor

Presente.-

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

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 165-2026-CU.- CALLAO, 24 DE ABRIL DE 2026.- EL CONSEJO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO:**

**VISTO:**

El acuerdo del Consejo Universitario en sesión extraordinaria del 24 de abril del 2026, sobre el punto de agenda 10. ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

**CONSIDERANDO:**

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

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

Que, el artículo 108 de la norma estatutaria, concordante con el artículo 58 de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, establece que el Consejo Universitario es el máximo órgano de gestión, dirección y de ejecución académica y administrativa de la Universidad; siendo que en el artículo 109, numeral 109.15 establece que el Consejo Universitario tiene, entre otras atribuciones, resolver todos los demás asuntos que no están encomendados a otras autoridades universitarias;

Que, con Resolución de Consejo Universitario N° 007-2024-CU del 12 de enero de 2024, se aprobaron sesenta y un (61) documentos remitidos por la Oficina de Gestión de la Calidad, en el marco de la implementación del Sistema ISO 21001:2018 de la Universidad Nacional del Callao, con respecto a caracterizaciones y procedimientos, entre ellos: 15. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN y 55. PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN;

Que, mediante Resolución N°038-2024-CU del 14 de febrero del 2024, el Consejo Universitario, resolvió modificar la Resolución N°007-2024-CU, por la cual se aprobaron sesenta y un (61) documentos, en el marco de la implementación del Sistema ISO 21001:2018 de la Universidad Nacional del Callao;

Que, mediante Informe N°005-2026-OGC/R/UNAC (Expediente N°2149662) del 22 de abril del 2026, la Oficina de Gestión de la Calidad, remite su informe en relación al mantenimiento, mejora continua y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Universidad Nacional del Callao; dicha actualización responde a la necesidad de fortalecer la implementación del sistema, así como a la atención de hallazgos identificados durante el seguimiento del SIG a nivel de Facultades de Pregrado; asimismo, el nuevo enfoque de revisión permitirá una gestión más descentralizada, alineada al nivel de madurez alcanzado por las Facultades tras un ciclo de certificación;

Que, en sesión extraordinaria de Consejo Universitario del 24 de abril del 2026, respecto al punto de agenda **“10. ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN”**, los señores consejeros, acordaron actualizar el **“PROCEDIMIENTO DE**





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

**Secretaría General**

**“AÑO DE LA ESPERANZA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA”**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN” y el “PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN”; aprobado por Resolución N°007-2024-CU y modificado por Resolución N°038-2024-CU, de conformidad al Informe N°005-2026-OGC/R/UNAC remitido por la Oficina de Gestión de la Calidad;

Que, asimismo, el artículo 6 numeral 6.2 del precitado TUO señala que el acto administrativo puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto;

Estando a lo glosado; opinado y expuesto en el Informe N°005-2026-OGC/R/UNAC; al Acuerdo de Consejo Universitario en sesión extraordinaria del 24 de abril de 2026 y demás documentación sustentante; en uso de las atribuciones que le confiere el artículo 121, numeral 121.2 del Estatuto de la Universidad, concordantes con los artículos 60 y 62, numeral 62.1 de la Ley Universitaria;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1° ACTUALIZAR**, el “PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN” y el “PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN”; aprobado por Resolución N°007-2024-CU y modificado por Resolución N°038-2024-CU, de conformidad al Informe N°005-2026-OGC/R/UNAC remitido por la Oficina de Gestión de la Calidad, los mismos que forman parte de la presente Resolución.


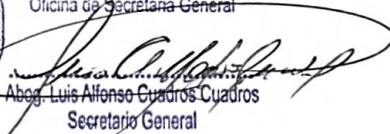
**Artículo 2° TRANSCRIBIR**, la presente Resolución a los Vicerrectores, Facultades, Escuela de Posgrado, Oficina de Gestión de la Calidad, Dirección de Asuntos Académicos, Unidad de Registros Académicos, para conocimiento y fines consiguientes, disposición a cargo de la Secretaría General, que en atención a ello suscribirá la presente.

**Regístrese, comuníquese y cúmplase.**

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

Fdo. Abog. **LUIS ALFONSO CUADROS CUADROS**.- Secretario General.- Sello de Secretaría General.-

Lo que transcribo a usted, para su conocimiento y fines consiguiente.

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

cc. Vicerrectores, Facultades, EPG, OGC, DAA, URA.

# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO



## “PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN”

Aprobado con Resolución N°165-2026-CU del 24 de abril de 2026

CALLAO  
2026





GESTIÓN DE LA CALIDAD			
PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
OTROS DOCUMENTOS:	PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
Código: E.CAL.03-PR-01	Versión:03	Fecha: 24/04/26	Página: 2 de 20

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	007-2024-CU del 12/01/2024 y 038-2024-CU del 14/02/2024	---	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Elaboración del Documento</li> </ul>
02	150-2025-R del 02/06/2025	---	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Se actualizó el objetivo, alcance, base legal y normativa, abreviaturas y definiciones, lineamientos generales y desarrollo del procedimiento.</li> </ul>
03		Todo el documento	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Se incorporó la codificación de registros del procedimiento.</li> </ul>
		Ítem 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Se eliminó la indicación sobre convocatoria al Comité Directivo para actualización de documentos del sistema de gestión.</li> </ul>
		Ítem 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Se incorporó la obligación de realizar inducción o capacitación inicial al personal nuevo.</li> </ul>
		Ítem 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Se mejoró la redacción para mayor claridad.</li> </ul>
		Ítem 9	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Se actualizó el apartado de gestión del cambio, precisando responsables del registro en la matriz a nivel institucional y de facultad.</li> </ul>
		Ítem 11	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Se incorporó el seguimiento de indicadores mediante matriz alineada al PEI y SIG, incluyendo informe al Decano(a).</li> </ul>
		Ítem 13	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Se incorporaron plazos, responsables y medios de envío para la evaluación de proveedores internos; además, se agregó Nota 2 sobre proveedores.</li> </ul>
Ítem 15	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Se actualizó la redacción del apartado de revisión por la dirección; se eliminó el formato anterior y se incorporó el acta de acuerdos como registro.</li> </ul>		



## GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
OTROS DOCUMENTOS:	PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
Código: E.CAL.03-PR-01	Versión:03	Fecha: 24/04/26	Página: 3 de 20

### 1. OBJETIVO

Planificar, dirigir, coordinar y supervisar el mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión a nivel de pregrado, posgrado y unidades administrativas de la UNAC.


### 2. ALCANCE

Inicia con la revisión y/o actualización de la directiva para la conformación y funcionamiento de los comités de calidad académica y acreditación (CCAA) de pregrado y posgrado de la UNAC y finaliza con la gestión de la auditoría externa.

### 3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Ley N° 28044, Ley General de Educación.
- 3.2. Ley N° 30220, Ley Universitaria y sus modificatorias.
- 3.3. Ley N°28740, Ley del sistema nacional de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa (SINEACE)
- 3.4. Decreto Supremo N° 012-2020-MINEDU, Política Nacional de educación superior y técnico-productivo.
- 3.5. Norma Técnica N° 002 -2025-PCM-SGP, Norma Técnica para la gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública
- 3.6. Norma Internacional ISO 21001 Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas.
- 3.7. Norma Internacional ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.8. Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades.
- 3.9. Procedimiento de Gestión de Salida No Conforme.
- 3.10. Procedimiento de Quejas, Reclamos y Apelaciones.
- 3.11. Procedimiento de No Conformidad, acciones correctivas y planes de mejora.
- 3.12. Procedimiento de Auditorías Internas.
- 3.13. Procedimiento de Gestión de Revisión por la Dirección.




	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	OTROS DOCUMENTOS:	PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Código: E.CAL.03-PR-01	Versión:03	Fecha: 24/04/26

#### 4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

##### Definiciones

- 4.1. **Acción Correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- 4.2. **Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización.
- 4.3. **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- 4.4. **Comité de Calidad Académica y Acreditación:** Es un equipo integrado por docentes, estudiantes, administrativos y grupos de interés de cada Facultad y de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Callao, cuya función es supervisar y dirigir los procesos de calidad y mejora continua de la facultad.
- 4.5. **Consejo Universitario:** Es el órgano de dirección general de una universidad y se encarga de la gestión académica, administrativa y normativa de la institución.
- 4.6. **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
- 4.7. **Mejora:** Actividad para mejorar el desempeño.
- 4.8. **Mejora Continua:** Actividad recurrente para mejorar desempeño.
- 4.9. **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- 4.10. **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- 4.11. **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.



	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	OTROS DOCUMENTOS:	PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Código: E.CAL.03-PR-01	Versión:03	Fecha: 24/04/26

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

**4.13. Seguimiento:** Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.


**4.14. Salida No Conforme:** Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos especificados.

**4.15 Solicitud de Acción Correctiva (SAC):** Documento en el cual se incluye la información de la no conformidad, las correcciones, el análisis de causas, las acciones correctivas y la revisión de su eficacia para evitar que la no conformidad vuelva a ocurrir.

#### Abreviaturas:

- **CCAA:** Comité de Calidad Académica y Acreditación
- **CU:** Consejo Universitario
- **DGA:** Dirección General de Administración
- **EPG:** Escuela de Posgrado
- **NC:** No Conformidad
- **OGC:** Oficina de Gestión de la Calidad
- **PEI:** Plan Estratégico Institucional
- **SAC:** Solicitud de Acción Correctiva
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **UNAC:** Universidad Nacional del Callao



	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	OTROS DOCUMENTOS:	PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Código: E.CAL.03-PR-01	Versión:03	Fecha: 24/04/26

- **VRA:** Vicerrectorado Académico
- **VRI:** Vicerrectorado de Investigación

## 5. PROCESO RELACIONADO

Código	Nombre del proceso	Nivel
E.CAL	GESTIÓN DE LA CALIDAD	00
E.CAL.03	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	01

## 6. LINEAMIENTOS GENERALES

- 6.1. El/La Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad es responsable de realizar seguimiento para el cumplimiento del procedimiento.
- 6.2. Los Comités de Calidad Académica y Acreditación (CCAA) son responsables de proponer mejoras para el Sistema Integrado de Gestión.





GESTIÓN DE LA CALIDAD			
PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
OTROS DOCUMENTOS:	PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
Código: E.CAL.03-PR-01	Versión:03	Fecha: 24/04/26	Página: 7 de 22

## 7. DESARROLLO

### 7.1 Descripción de la Actividad

Requisitos para iniciar el procedimiento		Documentos que se generan
Descripción del requisito	Fuente	
Requisitos de las Normas Internacionales ISO.	ISO 9001 ISO 21001	Plan de Gestión de Calidad
Objetivos e indicadores estratégicos	Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN)	Plan Estratégico Institucional
Estructura de la Universidad y Órganos de Gobierno	Ley 30220 y sus modificatorias	Estatuto UNAC

N°	Descripción de la Actividad	Documentos / Registros	Unidad de organización
1	<p><b>Revisar y/o actualizar la directiva para la conformación y funcionamiento de los comités de calidad académica y acreditación de pregrado y posgrado de la UNAC,</b> en coordinación con los responsables del proceso de gestión de la calidad (institucional).</p> <p><b>Nota:</b> La revisión se realiza anualmente, si se actualiza se deriva al Rectorado para su aprobación.</p>	Resolución de la Directiva de conformación y funcionamiento del CCAA	El/La Director(a) de la Oficina de Gestión de Calidad





GESTIÓN DE LA CALIDAD			
PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
OTROS DOCUMENTOS:	PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
Código: E.CAL.03-PR-01	Versión:03	Fecha: 24/04/26	Página: 8 de 22

2	<p><b>Revisar y/o actualizar la política y objetivos de gestión de calidad, mapa de procesos, alcance, contexto institucional, partes interesadas institucional, riesgos y oportunidades institucional y matriz de comunicación.</b></p> <p><b>Nota:</b> El/La directora (a) de la Oficina de Gestión de la Calidad y los responsables de los procesos de pregrado así como el presidente/a del CCAA y coordinadores de calidad de posgrado revisan los documentos del sistema integrado de gestión anualmente o cuando se requiera.</p> <p>Los procesos asumen la política del sistema integrado de gestión de la UNAC.</p> <p>Anualmente la oficina de gestión de la calidad y los Presidentes de los CCAA de pregrado y posgrado revisan y de ser el caso actualizan la matriz de contexto de la organización, matriz de partes interesadas, alcance y matriz de comunicación.</p> <p>La Matriz de riesgos y oportunidades son revisados y/o actualizados semestralmente.</p> <p>Los documentos actualizados en pregrado y posgrado se comunican a la oficina de gestión de la calidad.</p>	<p>Política y Objetivos del Sistema de Gestión</p> <p>Mapa de proceso</p> <p>Alcance</p> <p>E.CAL.03-RE-32</p> <p>Matriz de contexto de la organización</p> <p>E.CAL.03-RE-33</p> <p>Matriz de Requisitos de Partes Interesadas</p> <p>E.CAL.03-RE-04</p> <p>Matriz de riesgos</p> <p>E.CAL.03-RE-05</p> <p>Matriz de oportunidades</p> <p>E.CAL.03-RE-38</p> <p>Matriz de comunicación</p>	<p>El/La Director(a) de la Oficina de Gestión de la calidad</p> <p>Presidente del CCAA de pregrado y posgrado</p>
---	--	---	---





**GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 1:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OTROS DOCUMENTOS:


PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: E.CAL.03-PR-01

Versión:03

Fecha: 24/04/26

Página: 9 de 20

<p>3</p>	<p><b>Revisar y/o actualizar el documento de responsables del Sistema Integrado de Gestión de la UNAC.</b></p> <p>Anualmente, el/la Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad revisa y/o actualiza, si fuera necesario.</p>	<p>Resolución</p>	<p>El/La Director(a) de la Oficina de Gestión de Calidad</p>
<p>4</p>	<p><b>Designar a los responsables de los procesos</b></p> <p>En pregrado, el/la Decano(a) de la Facultad designa como mínimo por un año a los responsables de los procesos en coordinación con el/la Presidente(a) del CCAA de pregrado y remite a la Oficina de Gestión de la Calidad.</p> <p>La designación se realizará según el documento "Responsables del Sistema Integrado de Gestión de la UNAC".</p> <p>En el caso de posgrado, el/la Director(a) de las Unidades de Posgrado designa a los coordinadores de calidad y lo remite a la Escuela de Posgrado.</p> <p>Si hay cambios en la designación de responsables se comunicará a la OGC a través de la nueva resolución.</p> <p>Cada vez que se actualicen los responsables de los procesos, coordinadores de calidad y personal administrativo según corresponda a nivel de pregrado y posgrado, se deberá presentar un informe de entrega de cargo o puesto en el cual se consigne:</p> <p>a) Estado situacional administrativo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Inventario de bienes asignados (si aplica)</li> <li>● Inventario de acervo documentario, Sistemas informáticos o bases de datos (si aplica)</li> </ul>	<p>Resolución de designación de responsables de los procesos por Consejo de Facultad</p> <p>Resolución designación de coordinadores de calidad (posgrado)</p> <p>Formato de inducción</p>	<p>El/La Decano(a)</p> <p>El/La Director(a) de Posgrado</p> 



## GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OTROS DOCUMENTOS:

PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: E.CAL.03-PR-01

Versión:03

Fecha: 24/04/26

Página: 10 de 20

### b) Gestión del cargo

- Actividades realizadas
- Estado de funciones asignadas
- Avance de actividades del proceso

### c) Trabajos pendientes

- Actividades en proceso
- Actividades urgentes
- Compromisos asumidos

### d) Expedientes y documentos

- Relación de documentos emitidos
- Documentos en trámite o pendientes

El seguimiento de la entrega de cargo lo realiza el presidente del CCAA de pregrado o el Director de la Unidad de Posgrado.

Asimismo, a nivel de pregrado o posgrado, el personal saliente o en su defecto el Presidente del CCAA o Director de la Unidad de Posgrado o Coordinador de calidad, deberá realizar la inducción al nuevo personal respecto a las labores que viene realizando en el cargo según corresponda, así como también una inducción sobre el **SIG** aplicable al proceso.

Dicha inducción deberá incluir, como mínimo, los siguientes aspectos:


- Política y objetivos de calidad
- Mapa de procesos
- Procedimientos, directivas o documentos aplicables al proceso
- Ubicación de las carpetas del proceso en el drive.
- Indicadores del proceso
- Riesgos del proceso y acciones de tratamiento
- Registros del proceso





**GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
OTROS DOCUMENTOS:	PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
Código: E.CAL.03-PR-01	Versión:03	Fecha: 24/04/26	Página: 11 de 20

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de auditorías.</li> </ul> <p>Nota: Los cambios de directores, jefes, entre otros cargos en la facultad se llevarán a cabo según la directiva de transferencia de cargo, vigente.</p>		
5	<p><b>Gestionar las salidas no conformes</b></p> <p>Al finalizar el semestre, los responsables de los procesos misionales de pregrado y posgrado revisan y actualizan las salidas no conformes y su tratamiento en coordinación con el/la Presidente(a) del CCAA y el/la Coordinador(a) de calidad.</p>	<p>E.CAL.03-RE-06</p> <p>Matriz de Salidas no conformes</p>	<p>Ei/La Presidente (a) del CCAA de Pregrado</p> <p>Ei/La Presidente (a) del CCAA de Posgrado</p> <p>Coordinador (a) de calidad</p>
6	<p><b>Gestionar las quejas y reclamos</b></p> <p>Las quejas y reclamos de los estudiantes y demás grupos de interés pueden ser identificados a través de las siguientes fuentes:</p> <p>a) <b>Plataforma institucional:</b> La Secretaría General comunica, a través de la plataforma institucional, las quejas y reclamos a los Decanatos de las Facultades y/o a la EPG.</p> <p>b) <b>Quejas y reclamos presentados directamente en la Facultad y Escuela de Posgrado:</b> Las quejas y reclamos reportados directamente en la Facultad y EPG son registrados en la matriz de quejas y reclamos.</p> <p>c) <b>Reuniones con representantes estudiantiles:</b> El/la directora (a) de Escuela Profesional convoca, al menos una vez por semestre, a reuniones con los delegados o representantes estudiantiles de la</p>	<p>Registro de quejas y reclamos en la plataforma institucional.</p> <p>E.CAL.03-RE-09</p> <p>Reporte de tratamiento de sugerencias, reclamos y apelaciones</p>	<p>Secretaria General</p> <p>Decano(a) de Facultad / Director(a) de la EPG</p> <p>Presidente del CCAA de la Facultad y de la EPG</p> 



**GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
OTROS DOCUMENTOS:	PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
Código: E.CAL.03-PR-01	Versión:03	Fecha: 24/04/26	Página: 12 de 20

Facultad, con la finalidad de recoger, reportar y registrar sus quejas, reclamos y sugerencias, para su posterior tratamiento.

**d) Reuniones de trabajo, encuestas de satisfacción u otros mecanismos de retroalimentación:**

El/la Presidente del CCAA de pregrado y posgrado registran las quejas y reclamos identificados para su respectivo tratamiento.

Las quejas y reclamos identificados son registrados en la **matriz de quejas y reclamos**.

Las quejas y reclamos son derivadas a la oficina o unidad correspondiente para la atención y levantamiento. Una vez solucionado el caso, el/la Decano(a) o Director(a) de la EPG reporta la atención realizada.

7

**Gestionar las No Conformidades**

A nivel de pregrado, el/la Presidente(a) del CCAA de la facultad se reúne con el/la Director(a) de la OGC para registrar las NC a través de la Solicitud de Acción Correctiva (SAC)

A nivel de posgrado el/la Presidente(a) del CCAA se reúne con los coordinadores de calidad de posgrado para registrar las NC a través de la SAC

En ambos casos aplican el procedimiento de No conformidades y acciones correctivas.

Si las NC presentadas son para las oficinas o unidades administrativas dependientes del Rectorado, VRI, VRA y DGA, la solicitud de acción correctiva se realiza en coordinación con el/la Director(a) de la OGC

El/La director(a) de la OGC y Presidentes del CCAA

E.CAL.03-RE-07

Solicitud de acción correctiva (SAC)

Matriz de Seguimiento de Acciones Correctivas

El/La Presidente(a) del CCAA de Pregrado

El/La Presidente(a) del CCAA de Posgrado





**GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
OTROS DOCUMENTOS:	PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
Código: E.CAL.03-PR-01	Versión:03	Fecha: 24/04/26	Página: 13 de 20

en pregrado y posgrado realiza el seguimiento de las correcciones y acciones correctivas de las no conformidades.

Los plazos para el tratamiento de no conformidades internas y externas se establecen de la siguiente manera:

a) **Análisis de causa, corrección y definición de acciones correctivas:** deberán establecerse en un plazo máximo de **45 días calendarios** contados desde el registro de la no conformidad.

b) **Levantamiento de Correcciones (acciones inmediatas):** deberán implementarse y cerrarse en un plazo máximo de **45 días calendarios** desde el registro de análisis de causa, correcciones y definición de acciones correctivas, para no conformidades mayores y menores.

c) **Acciones correctivas:** no deberá exceder de:

- **No conformidades menores:** según el plazo definido en el plan de acción.
- **No conformidades mayores:** hasta un máximo de **45 días calendario desde el registro del análisis de causas, correcciones y definición de acciones correctivas.**

**Gestionar el control de los documentos y registros**

El/La directora (a) de la Oficina de Gestión de la Calidad y los responsables de los procesos de pregrado así como el presidente/a del CCAA y coordinadores de calidad de posgrado revisan los documentos del sistema integrado de gestión

E.CAL.03-RE-40  
 Lista maestra de documentos externos  
 E.CAL.03-RE-41

El/La Director(a) de la OGC  
 El/La Director(a) de Posgrado  
 Presidente del CCAA



8



## GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OTROS DOCUMENTOS:

PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: E.CAL.03-PR-01

Versión:03

Fecha: 24/04/26

Página: 14 de 20

	<p>cuando se requiera.</p> <p>El/La Director(a) de la OGC es responsable de actualizar las listas maestras de documentos y registros del SIG a nivel institucional, quien comunica a la instancia correspondiente.</p> <p>El/La Presidente(a) del CCAA de Pregrado y Posgrado actualizan las listas maestras internas.</p>	<p>Lista maestra de documentos y registros internos</p>	
9	<p><b>Gestionar el cambio</b></p> <p>El/La Director(a) de la OGC actualiza la Matriz de Gestión del Cambio respecto a los cambios identificados a nivel institucional. Asimismo, el/la Presidente(a) del CCAA de pregrado y posgrado, con base en lo reportado por los responsables de cada proceso y coordinadores de calidad o por identificación propia, registra en la matriz los cambios ocurridos en su Unidad o Facultad, de acuerdo con el tipo de cambio identificado.</p>	<p>E.CAL.03-RE-03 Matriz de Gestión del Cambio</p>	<p>El/La Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad</p> <p>Presidente del comité de calidad académica y acreditación</p>
10	<p><b>Gestionar la supervisión de los procesos</b></p> <p>El/La Presidente(a) del CCAA, junto con el/la Coordinador(a) de Calidad de Pregrado y Posgrado, realiza la supervisión y el control de los procesos de manera semestral, según corresponda. Para ello, actualizan la matriz de seguimiento de registros.</p> <p>El seguimiento lo realiza el/la Director(a) de la OGC.</p>	<p>E.CAL.03-RE-37 Matriz de seguimiento de registros</p>	<p>El/La Presidente(a) del CCAA de Pregrado</p> <p>El/La Presidente(a) del CCAA de Posgrado</p>





**GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
OTROS DOCUMENTOS:	PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
Código: E.CAL.03-PR-01	Versión:03	Fecha: 24/04/26	Página: 15 de 20

<p><b>11</b></p>	<p><b>Gestionar el seguimiento y medición de indicadores</b></p> <p>Los responsables de los procesos deberán registrar sus indicadores.</p> <p>El/La Presidente(a) del CCAA, Coordinador(a) de Calidad de Pregrado o Posgrado según corresponda, realiza permanentemente el seguimiento y control de los indicadores mediante la matriz de seguimiento de indicadores, la cual alinea los objetivos del PEI, de la política de calidad y objetivos del SIG, en el caso de pregrado se informa al decano/a de la facultad.</p> <p>El Decano(a) de la Facultad reporta en los meses de abril, junio, agosto, octubre y diciembre el reporte de los indicadores de acuerdo con la frecuencia de medición y se remite a la OGC.</p>	<p>Ficha de Indicadores</p> <p>E.CAL.03-RE-21</p> <p>Matriz de seguimiento de indicadores</p>	<p>El/La Presidente(a) del CCAA de Pregrado</p> <p>El/La Presidente(a) del CCAA de Posgrado</p>
<p><b>12</b></p>	<p><b>Gestionar las acciones de mejora</b></p> <p>El responsable del proceso analiza sus indicadores, tratamiento de salidas no conforme, solicitud de acción correctiva y riesgos. Si es pertinente genera un plan de acción de mejora en coordinación con el/la Presidente(a) del CCAA y/o Coordinador(a) de Pregrado o Posgrado según corresponda.</p> <p>El/La Presidente(a) del CCAA, Coordinador(a) de Calidad de Pregrado o Posgrado según corresponda realiza permanentemente el seguimiento y control de los planes de mejora.</p> <p>El/La Decano(a) de la Facultad reporta en los meses de abril, agosto y octubre los planes de mejora a la Oficina de Gestión de la Calidad.</p>	<p>E.CAL.03-RE-23</p> <p>Plan de acción de mejora</p>	<p>El/La Presidente(a) del CCAA de Pregrado</p> <p>El/La Presidente(a) del CCAA de Posgrado</p>





**GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
OTROS DOCUMENTOS:	PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
Código: E.CAL.03-PR-01	Versión:03	Fecha: 24/04/26	Página: 16 de 20

13

**13.1. Gestionar la evaluación a proveedores internos**

Se realiza anualmente en el mes de julio.

A nivel de pregrado, la dependencia de la facultad que trabaja, coordina o mantiene relación con los proveedores internos realiza la evaluación y la remite al **Presidente del CCAA**, quien recopila la información y deriva vía SGD a la **OGC**.

A nivel de posgrado, la evaluación de proveedores internos es realizada por el **Director de la EPG**.

La **OGC** recopila las evaluaciones de proveedores internos y comunica vía SGD la calificación obtenida a cada proveedor interno.

Los proveedores internos de Pregrado y Posgrado son:

- Oficina de Gestión de la Calidad
- Oficina de Planeamiento y Presupuesto
- Dirección General de Administración
- Unidad de abastecimiento
- Dirección de Admisión
- Vicerrectorado Académico
- Unidad de Registros Académicos
- Unidad de seguimiento y empleabilidad del graduado
- Vicerrectorado de Investigación
- Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural
- Dirección de Bienestar Universitario
- Unidad de Recursos Humanos
- Oficina de Tecnología de la información
- Unidad de Servicios Generales

E.CAL.03-RE-36  
Evaluación de proveedores internos

A.ABI.02.RE-01  
Evaluación de proveedores externos

E.CAL.03-RE-39  
Listado de Proveedores

Presidente del CCAA de pregrado y posgrado

El/La Decano(a)

Unidad de abastecimiento





**GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 1:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OTROS DOCUMENTOS:

PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: E.CAL.03-PR-01

Versión:03

Fecha: 24/04/26

Página: 17 de 20

- Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales
- Biblioteca Central

**13.2. Gestionar la evaluación a proveedores externos**

El área usuaria realiza la evaluación al proveedor externo, lo remite al Decano(a) de la Facultad y/o Director(a) de Posgrado, quien debe comunicar al proveedor y a la Unidad de Abastecimiento.

**Nota 1:** La evaluación al proveedor externo se realizará al finalizar el servicio o entrega del producto.

**Nota 2:** Los proveedores internos no se limitan a los indicados en la lista precedente; pueden incorporarse otras dependencias o facultades cuando, por necesidades operativas o contingencias institucionales, brinden servicios, laboratorios, aulas u otros ambientes a las Facultades o Unidades de Posgrado.

**Gestionar las encuestas de satisfacción**

El/La Decano(a) y/o el/la Director(a) de la Unidad de Posgrado en coordinación con el/la Presidente(a) del CCAA de Pregrado y Posgrado, según corresponda, aplica las encuestas de satisfacción dirigidas a:

- Egresados (frecuencia anual) y se aplica en coordinación con la Unidad de seguimiento y empleabilidad del graduado.
- Estudiantes de pregrado (frecuencia semestral) y se aplica en coordinación con los Directores de Escuela.
- Estudiantes de posgrado (frecuencia anual) y se aplica en coordinación con el/la Director(a) de la Unidad de Posgrado.
- Administrativos a nivel pregrado y posgrado frecuencial anual.
- Docentes (frecuencia semestral) y se aplica en coordinación con los Directores de

E.CAL.03-RE-35

Informe de encuesta de satisfacción

El/La Presidente(a) del CCAA de Pregrado

El/La Presidente(a) del CCAA de Posgrado





**GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 1: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OTROS DOCUMENTOS: PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: E.CAL.03-PR-01

Versión:03

Fecha: 24/04/26

Página: 18 de 20

Departamento Académico y Directores de las Unidades de Posgrado.

- Grupos de interés externos (frecuencia anual).

La encuesta podrá aplicarse mediante medios virtuales o físicos, garantizando la confidencialidad de la información.

La recopilación de datos se realizará mediante encuestas estructuradas, aplicadas de forma periódica, consolidando la información en una base de datos.

Los responsables de la aplicación son los responsables de la consolidación y análisis de las encuestas, así como de la elaboración del informe. También se aplica encuesta de satisfacción de las capacitaciones.

**Gestionar la revisión por la dirección**

Anualmente, el/la Presidente(a) del CCAA de pregrado o posgrado coordina con la OGC la realización de la reunión de revisión por la dirección de su Facultad o de la EPG, según corresponda. En dicha reunión se convoca al Rector(a), Vicerrectores, Decano(a), Director de la EPG y directivos de la Facultad, según corresponda.

Para ello, el/la Presidente(a) del CCAA de pregrado o posgrado elabora el Informe de Revisión por la Dirección, en el cual se recopila la información sobre el desempeño del SIG de la Facultad o Escuela de Posgrado.

Previo a la reunión con la alta dirección, los/las Presidentes(as) de los CCAA de pregrado, en coordinación con la OGC, realizan una reunión de verificación a fin de asegurar que los informes cuenten con la información necesaria para la revisión.

**Nota:** En caso el/la Rector(a) o los/las Vicerrectores(as) no puedan asistir, la reunión podrá

E.CAL.03-RE-16  
Informe de revisión  
por la dirección

Acta de la revisión por  
la dirección

Presidente del  
Comité de Calidad  
Académica y  
Acreditación

El/La Director(a)  
de la Oficina de  
Gestión de la  
Calidad



15




**GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
OTROS DOCUMENTOS:	PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
Código: E.CAL.03-PR-01	Versión:03	Fecha: 24/04/26	Página: 19 de 20

	llevarse a cabo; sin embargo, deberá contar con la participación del/de la Decano(a) de la Facultad o Director de EPG y del representante de la alta dirección del sistema integrado de gestión.		
16	<p><b>Gestionar la auditoría interna</b></p> <p>El/La Director(a) de la OGC gestiona la auditoría interna en el ámbito de pregrado y en las unidades orgánicas que se encuentran en proceso de implementación, mantenimiento o recertificación de normas internacionales.</p> <p>En el caso de posgrado, el/la Director(a) de la EPG gestiona su auditoría interna (ver el procedimiento de auditoría interna).</p>	<p>E.CAL.03-RE-20 Programa Anual de auditorías</p> <p>E.CAL.03-RE-17 Plan de auditoría interna</p> <p>E.CAL.03-RE-22 Informe de auditoría interna</p>	El/La Director(a) de la OGC
17	<p><b>Gestionar la auditoría externa</b></p> <p>El/La Decano(a) o el/la Director(a) de la Escuela de Posgrado (según corresponda) gestiona el proceso de la auditoría externa en coordinación con el/la Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad.</p>	Informe de la auditoría externa	<p>El/La Decano(a)</p> <p>El/La director de la EPG</p> <p>El/La Director(a) de la OGC</p>
<b>Fin del Procedimiento</b>			



	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	OTROS DOCUMENTOS:	PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Código: E.CAL.03-PR-01	Versión:03	Fecha: 24/04/26

## 7.1 Diagrama de flujo

