



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

**Oficina de Secretaría General**

**“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”**

Callao, 26 de octubre de 2022

Señor

Presente.-

Con fecha veintiséis de octubre de dos mil veintidós, se ha expedido la siguiente Resolución:

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 241-2022-CU.- CALLAO, 26 DE OCTUBRE DE 2022.- EL CONSEJO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO:**

Visto el acuerdo del Consejo Universitario en su sesión ordinaria del 26 de octubre de 2022, en relación al Oficio N° 132-2022-OGC/R/UNAC/VIRTUAL (Expediente N° 2022565) sobre la propuesta de documentos del Sistema Integrado de Gestión de 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 a lo establecido en el Art. 8 de la Ley Universitaria N° 30220, el Estado reconoce la autonomía universitaria, la misma que se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la acotada Ley y demás normativa aplicable, autonomía que se manifiesta en los regímenes: normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico;

Que, el Art. 109, numerales 109.2 y 109.15 del Estatuto de la Universidad Nacional del Callao, concordante con el Art. 59, numeral 59.2 y de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, establece que el Consejo Universitario tiene, entre otras atribuciones, aprobar el Reglamento General, reglamentos de elecciones, de revocatoria y otros reglamentos internos especiales, así como controlar su cumplimiento y resolver todos los demás asuntos que no están encomendados a otras autoridades universitarias;

Que, la Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad mediante el Oficio N° 132-2022-OGC/R/UNAC/VIRTUAL (Expediente N° 2022565) recibido el 18 de octubre de 2022, remite la documentación trabajada en el marco de la implementación del ISO 9001:2015 en la Oficina de Gestión de la Calidad (OGC), para revisión y aprobación del Consejo Universitario, según detalla;

Que, en sesión ordinaria de Consejo Universitario de fecha 26 de octubre de 2022, en relación al Oficio N° 132-2022-OGC/R/UNAC/VIRTUAL (Expediente N° 2022565) sobre la propuesta de documentos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad Nacional del Callao, los señores consejeros acordaron aprobar la siguiente documentación 1. Mapa de Procesos Institucional, 2. Mapa de Procesos de la Oficina de Gestión de la Calidad, 3. Alcance ISO 21001 – Facultades de la Universidad Nacional del Callao, 4. Alcance ISO 9001 – Oficina de Gestión de la Calidad, 5. Política Institucional de Calidad, 6. Procedimiento de Control de Documentos y Registros, 7. Instructivo de Elaboración de Documentos, 8. Procedimientos de Gestión de Riesgos y Oportunidades, 9. Procedimiento de Reclamos, Sugerencias y Apelaciones, 10. Reglamento de Protección, Transparencia de Datos de los Estudiantes, 11. Procedimiento de No Conformidad y Acciones Correctivas y 12. Procedimiento de Auditorías Internas;

Que, el Artículo 6 numeral 6.2 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General señala que el acto administrativo puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto;





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

**Oficina de Secretaría General**

**“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”**

Estando a lo glosado; al Oficio N° 132-2022-OGC/R/UNAC/VIRTUAL de la Oficina de Gestión de la Calidad recibido el 18 de octubre de 2022; de conformidad a lo dispuesto en el numeral 6.2 del artículo 6 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; a la documentación sustentatoria en autos; a lo acordado por el Consejo Universitario en su sesión ordinaria del 26 de octubre de 2022; y, en uso de las atribuciones que le confiere el Art. 109 del Estatuto de la Universidad Nacional del Callao, concordantes con los Arts. 58 y 59 de la Ley Universitaria, Ley N° 30220;

**RESUELVE:**

- 1° **APROBAR** los documentos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, presentados por la Oficina de Gestión de la Calidad de la Universidad Nacional del Callao, los mismos que forman parte de la presente Resolución, según el siguiente detalle.

N°	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN
1	MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL	1
2	MAPA DE PROCESOS DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	1
3	ALCANCE ISO 21001 – FACULTADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO	1
4	ALCANCE ISO 9001 – OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	1
5	POLITICA INSTITUCIONAL DE CALIDAD	1
6	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	1
7	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	1
8	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	1
9	PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y APELACIONES	1
10	REGLAMENTO DE PROTECCIÓN, TRANSPARENCIA DE DATOS DE LOS ESTUDIANTES.	1
11	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS	1
12	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	1


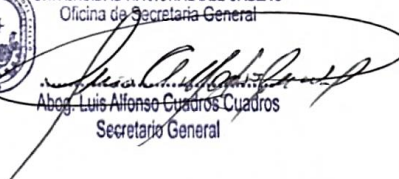
- 2° **TRANSCRIBIR**, la presente Resolución a los Vicerrectores, Facultades, Escuela de Posgrado, dependencias académicas y administrativas, gremios docentes, gremios no docentes, representación estudiantil, para conocimiento y fines consiguientes.

**Regístrese, comuníquese y archívese.**


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

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

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

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

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

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	OTRO DOCUMENTO:	MAPA DE PROCESO DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	Código: E.CAL-OD-05	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022


## UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO



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

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

**CALLAO  
2022**


	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	OTRO DOCUMENTO:	MAPA DE PROCESO DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: E.CAL-OD-05	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 2 de 3

### CONTROL DE EMISIÓN

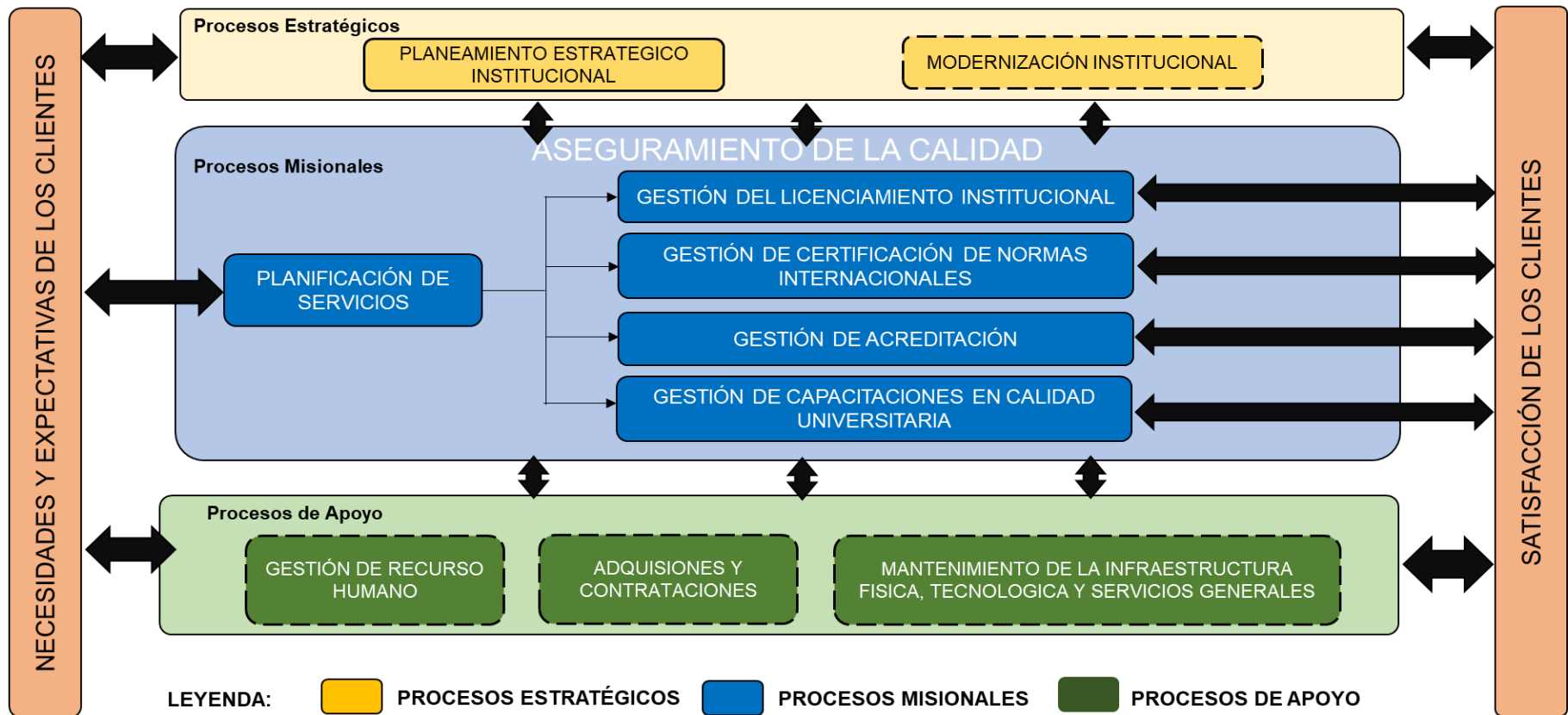
<b>ELABORADO POR</b>  <b>Fecha:</b> 21/10/2022	Noemi Zuta Arriola  Directora Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad   UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>REVISADO POR</b>  <b>Fecha:</b> 21/10/2022	Noemi Zuta Arriola  Directora 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> 26/10/2022	Arcelia Rojas Salazar  Rectora y Presidenta del Consejo Universitario   UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO Dra. ARCELIA ROJAS SALAZAR RECTORA

### CONTROL DE CAMBIOS


VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración del Documento</li> </ul>

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	OTRO DOCUMENTO:	MAPA DE PROCESO DE LA DIRECCIÓN DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	Código:	Versión: 1.0	Fecha: 26/10/2022

## MAPA DE PROCESOS – DIRECCIÓN DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



“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		
	OTRO DOCUMENTO:	MAPA DE PROCESO INSTITUCIONAL		
	Código: E.CAL-OD-04	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 1 de 3

## UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO




### “MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL”

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

**CALLAO**

**2022**

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	OTRO DOCUMENTO:	MAPA DE PROCESO INSTITUCIONAL	
	Código: E.CAL-OD-04	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

### CONTROL DE EMISIÓN

<b>ELABORADO POR</b>  <b>Fecha:</b> 21/10/2022	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> 21/10/2022	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> 26/10/2022	Arcelia Rojas Salazar  Rectora y Presidenta del Consejo Universitario	 UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO Dra. ARCELIA ROJAS SALAZAR RECTORA

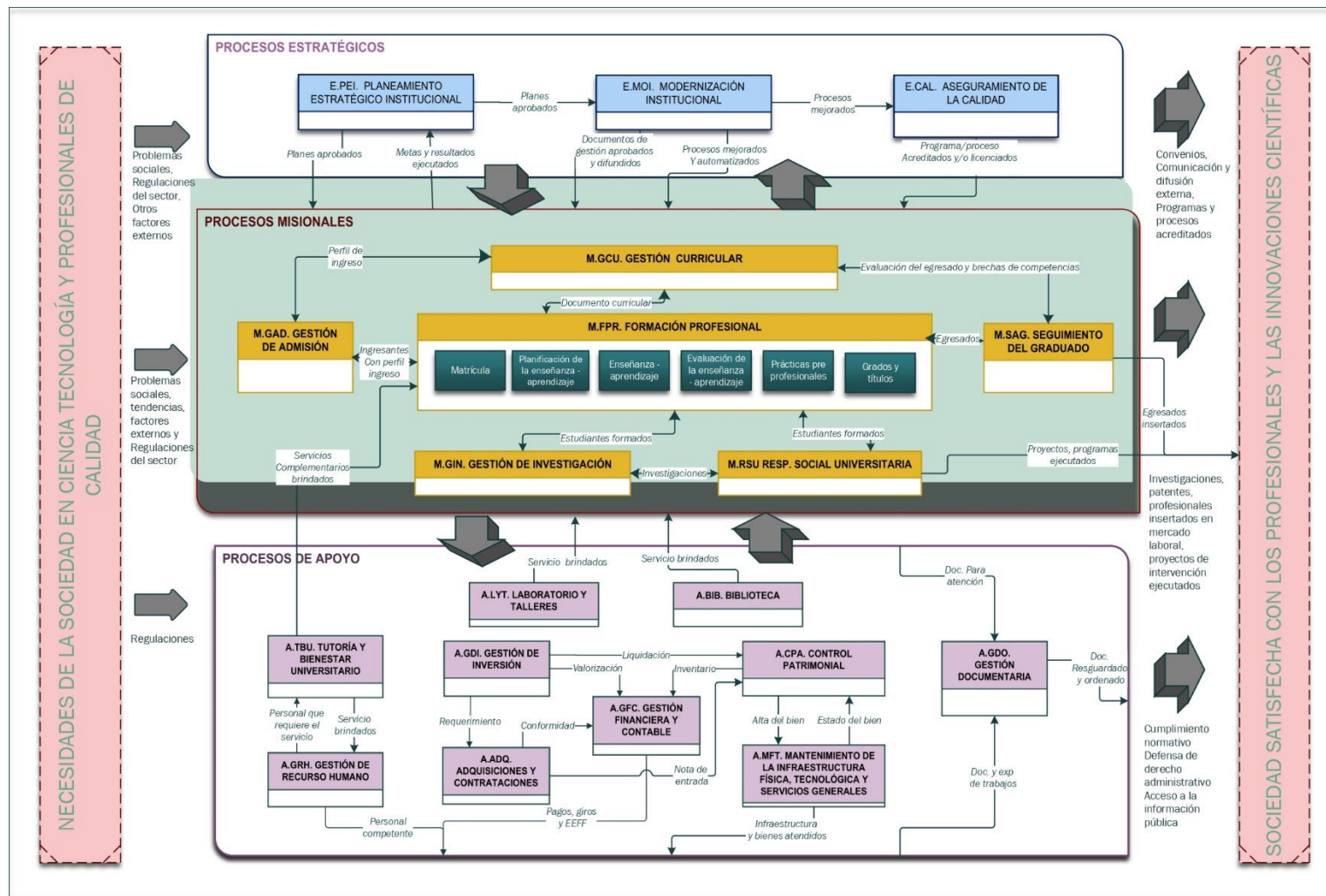
### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración del Documento</li> </ul>



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
OTRO DOCUMENTO:	MAPA DE PROCESO INSTITUCIONAL		
Código: E.CAL-OD-04	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 3 de 3



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

# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO




## “ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS

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

**CALLAO**

**2022**


	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	OTRO DOCUMENTO:	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS	
	Código: E.CAL-OD-01	Version: 01	Fecha: 26/10/2022

### CONTROL DE EMISIÓN

<b>ELABORADO POR</b>  Fecha: <b>21/10/2022</b>	Noemi Zuta Arriola  Directora Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	  Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>REVISADO POR</b>  Fecha: <b>21/10/2022</b>	Noemi Zuta Arriola  Directora Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	  Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>APROBADO POR</b>  Fecha: <b>26/10/2022</b>	Arcelia Rojas Salazar  Rectora y Presidenta del Consejo Universitario	  Dra. ARCELIA ROJAS SALAZAR RECTORA

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración del Documento</li> </ul>

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	OTRO DOCUMENTO:	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS		
	Código: E.CAL-OD-01	Version: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 3 de 3

## ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS

El Alcance del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas ha sido desarrollado bajo los requisitos de las normas ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015 el cual comprende **“Procesos de Gestión de Admisión, Matrícula, Gestión curricular, Planificación de la Enseñanza – Aprendizaje, Enseñanza – Aprendizaje, Evaluación de la Enseñanza - Aprendizaje, Prácticas Pre-Profesionales, Grados y Títulos, Seguimiento del graduado, Gestión de Investigación, Responsabilidad Social Universitaria, Gestión de tutoría y Desarrollo del Estudiante y Biblioteca”** a nivel pregrado de las siguientes Facultades en la Universidad Nacional del Callao:

- **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

# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO




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




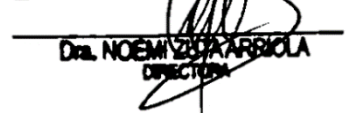


Aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 241-2022-CU del  
26 de octubre de 2022

CALLAO

2022


	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	OTRO DOCUMENTO:	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	Código: E.CAL-OD-02	Version: 01	Fecha: 26/10/2022

### CONTROL DE EMISIÓN

<b>ELABORADO POR</b>  Fecha: <b>21/10/2022</b>	Noemi Zuta Arriola  Directora Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	  Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>REVISADO POR</b>  Fecha: <b>21/10/2022</b>	Noemi Zuta Arriola  Directora Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	  Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>APROBADO POR</b>  Fecha: <b>26/10/2022</b>	Arcelia Rojas Salazar  Rectora y Presidenta del Consejo Universitario	  Dra. ARCELIA ROJAS SALAZAR RECTORA

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración del Documento</li> </ul>

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	OTRO DOCUMENTO:	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	Código: E.CAL-OD-02	Version: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 3 de 3

## ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE 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, gestión de certificación de normas internacionales, gestión de la acreditación y capacitaciones en calidad universitaria”*** ejecutadas por la Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad (DOGC) 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.

# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO




## “POLÍTICA INSTITUCIONAL DE CALIDAD”


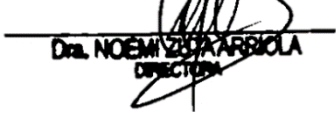




Aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 241-2022-CU del 26 de octubre de 2022

CALLAO

2022

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	OTRO DOCUMENTO:	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE CALIDAD	
	Código: E.CAL-OD-12	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

### CONTROL DE EMISIÓN

<b>ELABORADO POR</b>  Fecha: 21/10/2022	Noemi Zuta Arriola  Directora Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	  Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>REVISADO POR</b>  Fecha: 21/10/2022	Noemi Zuta Arriola  Directora Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	  Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>APROBADO POR</b>  Fecha: 26/10/2022	Arcelia Rojas Salazar  Rectora y Presidenta del Consejo Universitario	  Dra. ARCELIA ROJAS SALAZAR RECTORA

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración del Documento</li> </ul>



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
OTRO DOCUMENTO:	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE CALIDAD		
Código: E.CAL-OD-12	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 3 de 4

# POLITICA DE CALIDAD INSTITUCIONAL

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

Por ello, nos comprometemos con lo siguiente:

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



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
OTRO DOCUMENTO:	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE CALIDAD		
Código: E.CAL-OD-12	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 4 de 4

- Fortalecer la internalización y la cooperación académica internacional a través de convenios y alianzas internacionales con universidades, organizaciones y/o empresas, que permitan el desarrollo de las actividades académicas, de investigación, extensión universitaria en docentes y estudiantes.

# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO




## “PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS”







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

CALLAO

2022


	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	
	Código: E.CAL-PR-02	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

### CONTROL DE EMISIÓN

<b>ELABORADO POR</b>  Fecha: <b>21/10/2022</b>	Noemi Zuta Arriola  Directora Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	  Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>REVISADO POR</b>  Fecha: <b>21/10/2022</b>	Noemi Zuta Arriola  Directora Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	  Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>APROBADO POR</b>  Fecha: <b>26/10/2022</b>	Arcelia Rojas Salazar  Rectora y Presidenta del Consejo Universitario	  Dra. ARCELIA ZUTA ROJAS SALAZAR RECTORA

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración del Documento</li> </ul>

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		
	Código: E.CAL-PR-02	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 3 de 16

## 1. OBJETIVO

Establecer los criterios para la elaboración, modificación, revisión, aprobación, y control de los documentos y registros del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGCA) y lo establecido por la UNAC.

## 2. ALCANCE

Es de aplicación para los documentos, registros internos y externos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la UNAC.

## 3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Ley Universitaria N° 30220.
- 3.2. Estatuto de la UNAC
- 3.3. ROF y MOF de la UNAC.
- 3.4. 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.
- 3.5. Norma Internacional ISO 21001:2018. Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas.
- 3.6. Norma Internacional ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.7. Norma Internacional ISO 9000:2015. Fundamentos y Vocabulario – Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.8. Instructivo “Elaboración de Documentos Internos”


## 4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

### 4.1. Documento controlado

Se denomina así a los documentos del SIGCA tanto internos como externos, de los que se desea tener un control que permita, en caso de actualización del documento original, la sustitución de dichas copias por versiones actuales. Esto garantiza al usuario que la información contenida en el documento vigente está actualizada.

### 4.2. Documentos externos

Documentos que se emplean en los procesos del Sistema de Gestión, que fueron elaborados por entidades públicas o privadas. En esta categoría se

	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	
	Código: E.CAL-PR-02	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

consideran las leyes, decretos, normas emitidas por la SUNEDU, SINEACE, MINEDU, SERVIR, CEPLAN, directivas, reglamentos y otros documentos emitidos y/o aprobados por una entidad externa a la UNAC.

#### 4.3. Documentos internos

Documentos elaborados y aprobados por la instancia correspondiente de la UNAC dentro del alcance del sistema de gestión, con la finalidad de estandarizar las políticas, principios y actividades a desarrollar en los procesos que comprenden el Sistema de Gestión.

Estos documentos internos son controlados por la Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad (DOGC), o quien haga sus veces.

##### a) Procedimiento

Documento que describe quién, cómo y cuándo deben ejecutarse las actividades comprendidas en un proceso o en parte de él.

##### b) Instructivos

Documento que permite desarrollar con mayor detalle alguna de las particularidades de un procedimiento, para hacer la actividad más comprensible, estandarizada y controlable.

##### c) Registro


Documento que provee evidencias objetivas (información) sobre las actividades efectuadas, o sobre los resultados obtenidos, producto de la ejecución de alguna actividad de control, verificación, validación, monitoreo, entre otros. A la estructura que tiene el registro se le denomina formato.

##### d) Otros documentos del SIGCA

Documentos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad que no aplica a la estructura definida en el instructivo de Elaboración de Documentos Internos como la Política, Objetivos, Alcance, Mapa de Procesos, Organigrama, Caracterizaciones, entre otros.

#### 4.4. Documento no controlado

Se denomina así a la copia de los documentos del SIGCA no sujeta a actualización y posterior distribución. Llevan la inscripción de "Documento no controlado".

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		
	Código: E.CAL-PR-02	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 5 de 16

#### 4.5. Documento obsoleto

Documento que ha perdido vigencia por actualización de la información contenida en él.

#### 4.6. SIGCA

Sistema de Gestión, basado en la norma ISO 21001 “Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas” y la norma ISO 9001 “Sistema de Gestión de la Calidad”.

#### 4.7. RAD

Representante de la Alta Dirección del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 21001 “Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas” y la norma ISO 9001 “Sistema de Gestión de la Calidad”.

#### 4.8. 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
1. Actividades que se realizan	1. Responsable de cada proceso
2. ROF y MOF	2. Alta Dirección de UNAC
3. Organigrama	3. Alta Dirección de UNAC
4. Documentos externos	4. Entidades
5. Estatuto	5. Asamblea Universitaria

### 7. LINEAMIENTOS GENERALES

7.1. La Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad (DOGC) o quien haga sus veces, es responsable de cumplir y hacer cumplir el presente procedimiento asegurando su implementación y control respectivo.

7.2. Los responsables de proceso deben mantener actualizado los documentos de sus respectivos procesos. Asimismo, deben asegurarse de que los responsables de ejecutar los procesos, así como los usuarios, tengan

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		
	Código: E.CAL-PR-02	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 6 de 16

conocimiento de sus documentos. De ser necesario la realización de una capacitación estará a cargo Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad (DOGC), o responsable del proceso.

- 7.3.** Todo el personal de la UNAC es responsable de cumplir lo establecido en el presente procedimiento, tomar conocimiento de los documentos que apliquen a sus respectivos procesos y cumplir con los mismos.

## 8. DESARROLLO

### 8.1. CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS/EXTERNOS

#### 8.1.1. Descripción de la Actividad

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1	Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	<p><b>RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS INTERNOS</b></p> <p>Cualquier integrante de la UNAC puede identificar la necesidad de elaborar o modificar un documento interno, y lo comunica al responsable del proceso quien lo solicita a la Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad (DOGC)</p> <p>La Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad (DOGC) recibe la solicitud, evalúa y decide:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si acepta, determina quien elabora o modifica el documento, según Anexo N° 01 "Matriz de Responsabilidades de Elaboración, Revisión y Aprobación".</li> <li>• Si no acepta, comunica indicando los motivos y se culmina el procedimiento.</li> </ul>	--

**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 0:

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCEDIMIENTO:

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

Código: E.CAL-PR-02

Versión: 01

Fecha: 26/10/2022

Página: 7 de 16

2	Responsable de elaboración o Modificación	<b>ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO INTERNO</b>  El responsable designado elabora el documento considerando los lineamientos establecidos en el Instructivo “Elaboración de Documentos Internos”.  Concluida la elaboración del documento, se entrega el documento al responsable de revisión, según el Anexo N° 01 “Matriz de Responsabilidades de Elaboración, Revisión y Aprobación”.  En el caso de modificación de algún documento interno, el responsable designado solicita a la Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad (DOGC), una copia electrónica del documento a modificar. Para modificar el documento se debe considerar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"><li>• Los cambios realizados se identifican en el cuadro de Control de Cambio en el documento.</li><li>• Cuando solo se realicen cambios de forma en los documentos internos, no será necesario modificar el número de versión debido a que no afectan el buen funcionamiento del SIGCA. Estos cambios pueden ser: de ortografía, de redacción (para mejorar el entendimiento) siempre que no se modifique el sentido del texto original y de la estructura de presentación de los cuadros en el documento.</li></ul>	--
---	---	--	----



**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		
Código: E.CAL-PR-02	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 8 de 16

		<ul style="list-style-type: none"> <li>En el caso de la estructura de los registros la modificación se evidenciará por comparación con la versión anterior.</li> <li>El documento debe seguir la estructura definida en el Instructivo “Elaboración de Documentos Internos”.</li> </ul> <p>Concluida la modificación, el responsable designado entrega el documento al responsable de revisión según Anexo N° 01 “Matriz de Responsabilidades de Elaboración, Revisión y Aprobación”.</p>	
3	Responsable de Revisión	<p><b>REVISIÓN DEL DOCUMENTO INTERNO</b></p> <p>El responsable designado revisa la coherencia que tiene con los procesos del SIGCA y con la estructura documentaria, si es necesario pide el apoyo de un especialista.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De ser conforme, lo entrega al responsable de la aprobación según el Anexo N° 01 “Matriz de Responsabilidades de Elaboración, Revisión y Aprobación”.</li> <li>De no ser conforme, lo devuelve al responsable de la elaboración o modificación para la corrección respectiva.</li> </ul>	--
4	Responsable de Aprobación	<p><b>EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO INTERNO</b></p> <p>El responsable de la aprobación verifica que el documento tenga el visto bueno del responsable de la revisión:</p>	--



**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 0:

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCEDIMIENTO:

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

Código: E.CAL-PR-02

Versión: 01

Fecha: 26/10/2022

Página: 9 de 16

		<ul style="list-style-type: none"> <li>De ser conforme aprueba y entrega a la Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad (DOGC) para su archivamiento, protección y distribución.</li> <li>De no ser aprobado, devuelve el documento al responsable de revisión indicando las observaciones.</li> </ul>	
5	Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	<p><b>ARCHIVO, PROTECCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO INTERNO</b></p> <p><b>Archivo</b> La Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad (DOGC), organiza los documentos en el GOOGLE DRIVE correspondiente u otros medios que se consideren pertinentes.</p> <p><b>Distribución:</b> La Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad (DOGC), almacena los documentos en el GOOGLE DRIVE correspondiente según el proceso para su distribución y acceso a los responsables de proceso.</p> <p><b>Documentos Obsoletos:</b> Los documentos obsoletos tanto interno o externo serán manejados en la carpeta “DOCUMENTOS OBSOLETOS” en el GOOGLE DRIVE correspondiente, por la Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad (DOGC),</p> <p><b>Distribución, Acceso y Backup</b> Los documentos se distribuirán al personal de la UNAC mediante el acceso GOOGLE DRIVE correspondiente para su visualización, ya que la</p>	-



**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 0:

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCEDIMIENTO:

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS


Código: E.CAL-PR-02

Versión: 01

Fecha: 26/10/2022

Página: 10 de 16

		<p>modificación de estos documentos en las carpetas solo será permitida a la Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad (DOGC),</p> <p>El Soporte Técnico Informático realizará backup de la información del SIGCA a través del GOOGLE DRIVE correspondiente periódicamente.</p>	
6	Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	<p><b>ACTUALIZACIÓN DE LA LISTA MAESTRA</b></p> <p>La Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad (DOGC), actualiza la Lista Maestra de Documentos Internos cuando se apruebe los documentos.</p>	Lista Maestra de Documentos Internos
7	Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	<p><b>DIFUSIÓN Y/O CAPACITACIÓN DE LOS DOCUMENTOS INTERNOS</b></p> <p>La Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad (DOGC), podría realizar la difusión del documento nuevo o modificado a través de una capacitación o comunicado por correo electrónico, de ser necesario, ya que el acceso lo tiene en el DRIVE del sistema de gestión.</p>	Lista de Asistencia a la capacitación
8	Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	<p><b>CONTROL DE LOS DOCUMENTOS EXTERNOS</b></p> <p>La Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad (DOGC), en coordinación con los responsables de proceso identifica y recopila las normas legales y reglamentarias aplicables a nuestro alcance y a la UNAC.</p> <p>La Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad (DOGC), archiva el documento y actualiza la Lista</p>	Lista Maestra de Documentos Externos

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		
	Código: E.CAL-PR-02	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 11 de 16

	maestra de Documentos Externos; y mediante la carpeta "DOCUMENTOS EXTERNOS" en el GOOGLE DRIVE correspondiente distribuye los documentos electrónicos con opción de visualización.	
--	--	--

## 8.2. CONTROL DE REGISTROS

### 8.2.1. Descripción de la Actividad

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1	Responsables del proceso	<p><b>IDENTIFICACIÓN Y GENERACIÓN DEL REGISTRO</b></p> <p>El responsable del proceso debe identificar el registro físico o electrónico con un nombre; siendo opcional el uso del encabezado indicado en el Instructivo "Elaboración de Documentos Internos".</p> <p>Los registros del SIGCA que no tienen revisión, ni fecha de vigencia son las cartas, informes, correos, reportes directamente emitidos por el sistema de información o aplicativo, reportes en archivos Excel u otros programas, documentos aprobados en asambleas o juntas de ser el caso. Su formato es libre.</p> <p>Los responsables del proceso elaboran los formatos de los registros y lo comunican a la Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad (DOGC), quien lo revisa y aprueba, asimismo, define su codificación según el Instructivo "Elaboración de Documentos Internos".</p>	--



**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 0:

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCEDIMIENTO:

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS


Código: E.CAL-PR-02

Versión: 01

Fecha: 26/10/2022

Página: 12 de 16

2	Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	<p><b>ACTUALIZACIÓN DE LA LISTA MAESTRA DE REGISTROS</b></p> <p>La Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad (DOGC), actualiza la “Lista maestra de Registros”.</p> <p>NOTA.- Los registros son fácilmente recuperables</p>	Lista Maestra de Registros
3	Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	<p><b>TIEMPO DE RETENCIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL</b></p> <p>La Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad (DOGC), declara la ubicación, tiempo de retención y disposición final de los registros en la “Lista maestra de Registros”.</p> <p>Una vez cumplido el tiempo de retención retira los registros del GOOGLE DRIVE correspondiente y los dispone según la “Lista maestra de Registros”.</p>	Lista Maestra de Registros
4	Responsables del proceso	<p><b>LLENADO DEL REGISTRO</b></p> <p>Los responsables de proceso deben escribir con letra clara en los registros en físico y llenar todos los campos a registrar, si queda espacios en blanco se coloca una línea o “---” y en caso de equivocación en los registros físicos se puede tachar o modificar con la verificación del personal.</p>	--
5	Responsables del proceso	<p><b>ALMACENAMIENTO Y PROTECCIÓN</b></p> <p>El responsable de proceso garantiza el almacenamiento y su protección en lugares apropiados y seguros a fin de evitar su deterioro a través de folders, archivadores o electrónicamente.</p> <p>El almacenamiento de los registros en formato electrónico se realizará en la carpeta “Registros” en</p>	--

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	
	Código: E.CAL-PR-02	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022


		<p>el GOOGLE DRIVE correspondiente según el proceso.</p> <p>Asimismo, no existe alguna restricción de los accesos a ellos, a menos que sean de información confidencial como los registros de notas.</p> <p>La recuperación de la información puede ser a través del backup o del file (archivo físico) donde se almacena el registro.</p>	
--	--	--	--

## 9. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN

- 9.1. Documentos internos aprobados.
- 9.2. Documentos externos controlados.
- 9.3. Registro controlado.
- 9.4. Lista Maestra de Documentos Internos.
- 9.5. Lista Maestra de Documentos Externos.
- 9.6. Lista Maestra de Registros.
- 9.7. Lista de Asistencia.

## 10. ANEXOS

- 10.1. Anexo N° 01: Matriz de Responsabilidades de Elaboración, Revisión y Aprobación.
- 10.2. Anexo N° 02: Diagramas de Flujo – Control de Documentos Internos / Externos.
- 10.3. Anexo N° 03: Diagramas de Flujo – Control de Registros.

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		
	Código: E.CAL-PR-02	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 14 de 16

**ANEXO N° 01. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN**

Documento	Responsabilidad de Elaboración o Modificación	Responsabilidad de Revisión	Responsabilidad de Aprobación
Política del SIGCA, Organigrama, Mapa de Procesos, Objetivos del SIGCA, Misión, Visión, Valores, Alcance del SIGCA	Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad / Oficina de Planificación y Presupuesto	Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad / Oficina de Planificación y Presupuesto	Rector / Consejo Universitario / Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad.
Manuales  Caracterizaciones  Procedimientos e Instructivos de gestión  Otros documentos del SIGCA  Reglamentos  Directivas	Responsable del proceso	Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad / Oficina de Planificación y Presupuesto	Rector / Consejo Universitario / Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad.
Caracterizaciones Procedimientos e Instructivos Operativos	Responsable del proceso	Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad / Oficina de Planificación y Presupuesto	Rector / Consejo Universitario / Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad / Decanos



**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 0:

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCEDIMIENTO:

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

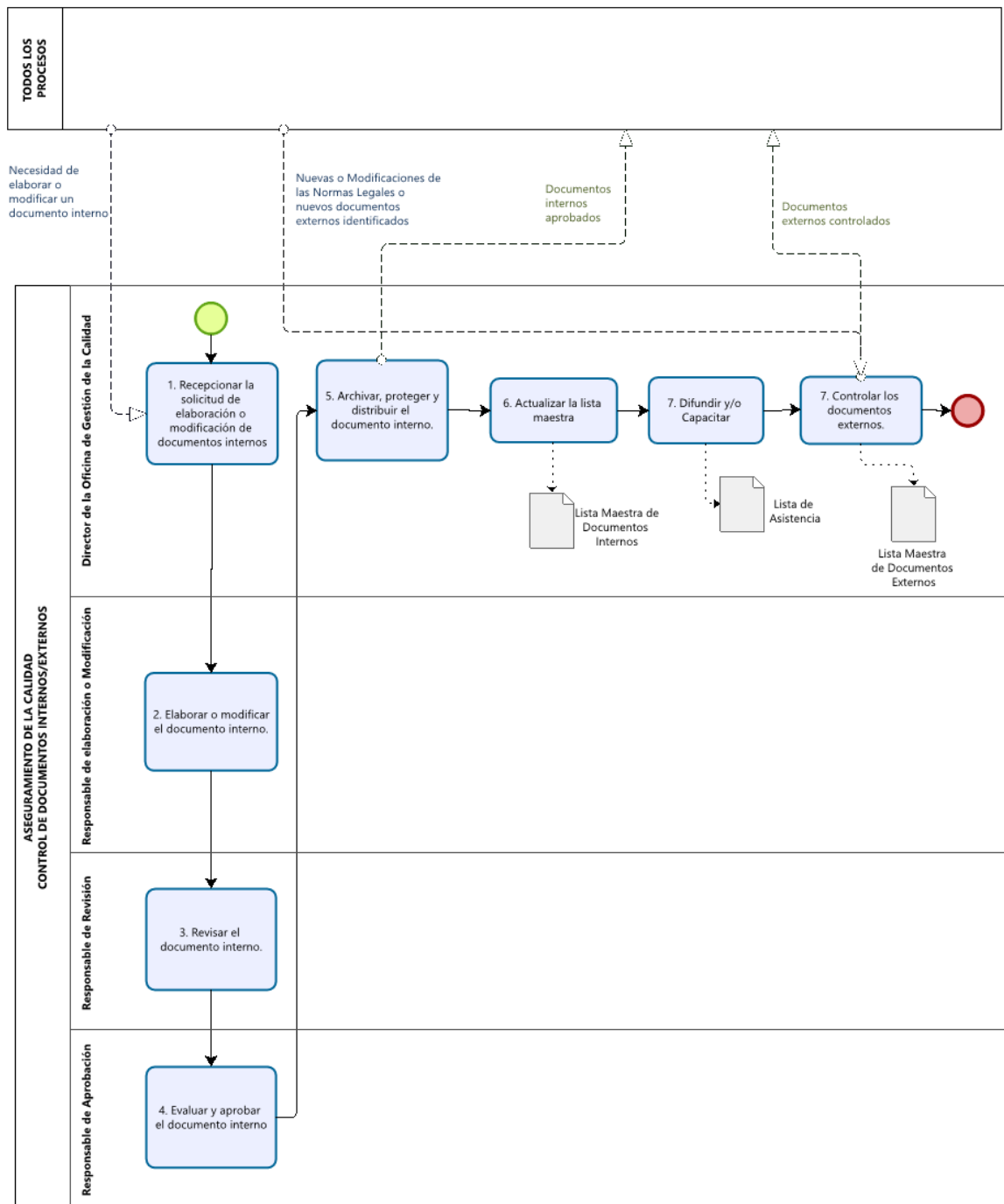
Código: E.CAL-PR-02


Versión: 01

Fecha: 26/10/2022

Página: 15 de 16

**ANEXO N° 02. DIAGRAMAS DE FLUJO – CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS / EXTERNOS**



	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		
	Código: E.CAL-PR-02	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 16 de 16

### ANEXO N° 03. DIAGRAMAS DE FLUJO – CONTROL DE REGISTROS



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO




## “INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS”


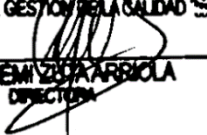

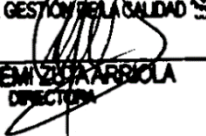


**Aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 241-2022-CU del 26 de octubre de 2022**

**CALLAO**

**2022**


	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
	Código: E.CAL-IN-01	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

### CONTROL DE EMISIÓN

<b>ELABORADO POR</b>  Fecha: <b>21/10/2022</b>	Noemi Zuta Arriola  Directora Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	  Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>REVISADO POR</b>  Fecha: <b>21/10/2022</b>	Noemi Zuta Arriola  Directora Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	  Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>APROBADO POR</b>  Fecha: <b>26/10/2022</b>	Arcelia Rojas Salazar  Rectora y Presidenta del Consejo Universitario	  Dra. ARCELIA ROJAS SALAZAR RECTORA

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración del Documento</li> </ul>

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS		
	Código: E.CAL-IN-01	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 3 de 14

## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la elaboración de los documentos internos del Sistema de Gestión.

## 2. ALCANCE

Es de aplicación para todos los documentos emitidos por los responsables de los procesos del Sistema de Gestión de la UNAC.

## 3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. 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.
- 3.2. Norma Internacional ISO 21001:2018, Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas.
- 3.3. Norma Internacional ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.4. Norma Internacional ISO 9000:2015. Fundamentos y Vocabulario – Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.5. Reglamento de Organización y Funciones vigente de la UNAC.

## 4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

### 4.1. Documento


Datos que poseen significado y su medio de soporte.

### 4.2. Formato

Documento estructurado para registrar información de acuerdo a las necesidades del desarrollo del proceso.

### 4.3. Instructivos

Documento que permite desarrollar con mayor detalle alguna de las particularidades de un procedimiento, para hacer la actividad más comprensible, estandarizada y controlable.

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
	Código: E.CAL-IN-01	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

#### 4.4. Otros documentos del SIGCA

Documentos del Sistema de Gestión que no aplican la estructura definida en este instructivo como la Política, Objetivo, Alcance, Mapa de Procesos, Organigrama, Caracterizaciones, entre otros.

#### 4.5. Procedimiento

Documento que describe quien, cómo y cuándo deben ejecutarse las actividades comprendidas en un proceso o en parte de él.

#### 4.6. RAD

Representante de la Alta Dirección del Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 21001 “Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas”.

#### 4.7. SIGCA

Sistema Integrado de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 21001 “Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas”.

#### 4.8. UNAC

Universidad Nacional del Callao.

### 5. PROCESO RELACIONADO

Proceso Estratégico Nivel 0: Aseguramiento de la Calidad.

### 6. LINEAMIENTOS GENERALES

- 6.1. La Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad es responsable de cumplir y hacer cumplir el presente instructivo asegurando su implementación y control respectivo.
- 6.2. Todo el personal de la UNAC que elabora los documentos del Sistema de Gestión es responsable de cumplir lo establecido en el presente instructivo.


### 7. DESARROLLO

#### 7.1. ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO

##### 7.1.1. Codificación de Documentos

El código asignado a cada documento del SIGCA tiene la siguiente estructura:

**A-B-C**


	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
	Código: E.CAL-IN-01	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

### Cuadro N° 01: ESTRUCTURA DEL CÓDIGO

ÍTEM	DEFINICIONES
A	Código de la descripción del proceso. Ver Cuadro 2
B	Código del tipo de documento. Ver cuadro 3
C	Número correlativo según el tipo de documento que toma los valores: 01, 02, ...

### Cuadro N° 02: PROCESOS DE LA UNAC

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS NIVEL 0	CÓDIGO
<b>ESTRATÉGICO</b>	
Proceso de Planeamiento Estratégico Institucional	E.PEI
Proceso de Modernización Institucional	E.MOI
Proceso de Aseguramiento de la Calidad	E.CAL
<b>MISIONAL</b>	
Proceso de Gestión de Admisión	M.GAD
Proceso de Gestión Curricular	M.GCU
Proceso de Matricula	M.MAT
Proceso de Planificación de la Enseñanza - Aprendizaje	M.PPE
Proceso de la Enseñanza - Aprendizaje	M.PEA
Proceso de Evaluación de la Enseñanza - Aprendizaje	M.PEE
Proceso de Prácticas Pre Profesionales	M.PPP
Proceso de Grados y Títulos	M.PGT
Proceso de Seguimiento al Graduado	M.SAG
Proceso de Gestión de Investigación	M.GIN
Proceso de Responsabilidad Social Universitaria	M.RSU
<b>APOYO</b>	
Proceso de Tutoría y Bienestar Universitario	A.TBU
Proceso de Gestión de Recurso Humano	A.GRH

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS		
	Código: E.CAL-IN-01	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 6 de 14

Proceso de Laboratorio y Talleres	A.LYT
Proceso de Biblioteca	A.BIB
Proceso de Mantenimiento de la Infraestructura física, tecnológica y Servicios Generales	A.MFT
Proceso de Gestión de Inversión	A.GDI
Proceso de Gestión financiera y contable	A.GFC
Proceso de control patrimonial	A.CPA
Proceso de adquisiciones y contrataciones	A.ADQ
Proceso de gestión documentaria	A.GDO

### Cuadro N° 03: TIPO DE DOCUMENTOS

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO
Manual	MN
Procedimiento	PR
Instructivo	IN
Registro	RE
Otros Documentos del SIGCA	OD

Ejemplo: E.PEI-PR-01

EPEI: Proceso de Planeamiento Estratégico Institucional


PR: Procedimiento

01: Primer procedimiento del proceso.

#### 7.1.2. Carátula de los Documentos

La Política, los Objetivos, el Alcance, el Mapa de Procesos, el Organigrama, las Caracterizaciones, los Procedimientos e Instructivos del SIGCA de la UNAC pueden contar con una carátula en la primera página.

El modelo de la carátula se encuentra en el Anexo N° 01 del presente instructivo.

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
	Código: E.CAL-IN-01	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

### 7.1.3. Segunda Página de los Documentos


**Cuadro N° 04: Control de emisión**

<b>ELABORADO POR</b>  Fecha: <input type="text" value="dd/mm/aaaa"/>	<Nombre del responsable>  <Unidad Orgánica / Otros>	Firma y Sello
<b>REVISADO POR</b>  Fecha: <input type="text" value="dd/mm/aaaa"/>	<Nombre del responsable>  <Unidad Orgánica / Otros>	Firma y Sello
<b>APROBADO POR</b>  Fecha: <input type="text" value="dd/mm/aaaa"/>	<Nombre del responsable>  <Unidad Orgánica / Otros>	Firma y Sello

Donde:

- Fecha: Corresponde a la fecha cuando se elabora, revisa o aprueba la documentación
- Nombre del responsable: Corresponde al nombre y apellidos del responsable de elaborar, revisar o aprobar la documentación
- Unidad Orgánica / Otros: Corresponde a la Unidad Orgánica a la cual pertenece el responsable de elaborar, revisar o aprobar la documentación. Ejemplo de otros: Oficina de Gestión de Calidad.
- Firma y Sello: Corresponde a la firma o sello del responsable de elaborar, revisar o aprobar la documentación.

La Política, los Objetivos, el Alcance, el Mapa de Procesos, el Organigrama, las Caracterizaciones, los Procedimientos e Instructivos del SIGCA de la UNAC contarán en la segunda página con el cuadro de control de cambios

	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS		
	Código: E.CAL-IN-01	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 8 de 14


**Cuadro N° 05: CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1.0	---	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración del Documento</li> </ul>

#### 7.1.4. Encabezado de los Documentos


##### a) Manuales, Procedimientos, Instructivos y otros documentos

Todas las hojas de los Procedimientos, Instructivos, Manuales, Políticas, Objetivos, Mapa de Procesos, Organigrama, Alcance y Caracterizaciones del SIGCA de la UNAC, pueden tener el siguiente encabezado TIPO A (\*):

 (01)	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL X: (02)	(NOMBRE DEL PROCESO) (03)		
	TIPO DE DOCUMENTO (04):	(NOMBRE DE DOCUMENTO) (05)		
	Código: (06)	Versión: (07)	Fecha: (08)	Página: (09)

**Cuadro N° 07: ESTRUCTURA DEL ENCABEZADO TIPO “A” (\*)**


NUMERAL	IDENTIFICACIÓN	FUENTE *	ESTILO *	TAMAÑO *
(01)	<b>LOGO:</b> correspondiente a la Universidad Nacional del Callao	----	----	---
(02)	<b>PROCESO NIVEL X:</b> X representa el nivel del proceso. Puede ser 0 o 1.	ARIAL	NORMAL	10
(03)	<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> Señala el nombre del proceso.	ARIAL	NORMAL	10
(04)	<b>TIPO:</b> Tipo de documento.	ARIAL	NORMAL	10
(05)	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> Título del documento.	ARIAL	NORMAL	10
(06)	<b>CÓDIGO:</b> señala el código interno asignado al documento.	ARIAL	NORMAL	10

	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS		
	Código: E.CAL-IN-01	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 9 de 14

NUMERAL	IDENTIFICACIÓN	FUENTE *	ESTILO *	TAMAÑO *
(07)	<b>VERSIÓN:</b> versión del documento, Número correlativo que toma los siguientes valores: 1.0, 2.0, 3.0, ....	ARIAL	NORMAL	10
(08)	<b>FECHA:</b> fecha en la que se aprobó el documento (dd/mm/aaaa)	ARIAL	NORMAL	10
(09)	<b>PÁGINA:</b> número de la página + de + N° total de páginas.	ARIAL	NORMAL	10

(\*) De preferencia, no es obligatorio.


**Ejemplo:** Procedimiento de control de la información documentada


	FORMACIÓN PROFESIONAL			
	PROCESO NIVEL 1:	MATRICULA		
	PROCEDIMIENTO:	MATRICULA		
	Código: M.MAT-PR-01	Versión: 1.0	Fecha: 03/10/2022	Página: 1 de 12

**NOTA.** - En caso el documento no pueda llevar dicho encabezado debido a su naturaleza, su identificación se realizará a través de su nombre (de ser el caso).

**b) Registros (opcional)**

Para formatos y registros que forman parte del SIGCA se puede usar el siguiente encabezado (TIPO B), de lo contrario tiene formato libre.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD					
	PROCESO NIVEL 0:	(NOMBRE PROCESO) (02)	DE	Código	Fecha	Página
	(01) REGISTRO:	(NOMBRE REGISTRO) (03)	DEL	(04)	(05)	(06)


	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS		
	Código: E.CAL-IN-01	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 10 de 14

**Cuadro N° 08: ESTRUCTURA DEL ENCABEZADO TIPO “B” (\*\*)**

NUMERAL	IDENTIFICACIÓN	FUENTE *	ESTILO *	TAMAÑO *
(01)	<b>LOGO:</b> correspondiente a la Universidad Nacional Agraria de la Selva.	----	----	---
(02)	<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> Señala el nombre del proceso.	ARIAL	NORMAL	10
(03)	<b>NOMBRE DEL REGISTRO:</b> Título del registro	ARIAL	NORMAL	10
(04)	<b>CÓDIGO:</b> señala el código interno asignado al documento.	ARIAL	NORMAL	10
(05)	<b>FECHA:</b> fecha en la que se aprobó el documento (dd/mm/aaaa)	ARIAL	NORMAL	10
(06)	<b>PÁGINA:</b> número de la página + de + N° total de páginas.	ARIAL	NORMAL	10

**(\*\*) De preferencia, no es obligatorio.**

**Ejemplo: Lista Maestra de Documentos Internos**

	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD				
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Código	Fecha	Página
	REGISTRO:	LISTA MAESTRA DE REGISTROS	E.ACAL-RE-01	03/10/2022	1 de 12

**7.1.5. Pie de página**

Todas las hojas de los Procedimientos, Instructivos, Manuales, Políticas, Objetivos, Mapa de Procesos, Organigrama, Alcance y Caracterizaciones del SIGCA de la UNAC, tienen el siguiente pie de página:


---

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

**Nota:** No se aplica a registros, formatos y otros documentos que por el origen o naturaleza no se ajusten a la estructura, los cuales podrán tener formato libre.

---

**“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	
	INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
	Código: E.CAL-IN-01	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

### 7.1.6. Estructura de los documentos (solo aplicable a procedimientos e instructivos)

Se sugiere que los procedimientos e instructivos mantengan la siguiente estructura:

#### 1. OBJETIVO

Establecer el objetivo que se debe lograr con el documento.

#### 2. ALCANCE

Indicar el ámbito y/o fronteras para la aplicación del documento, así como cualquier factor limitativo.

#### 3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

Indicar las disposiciones legales y administrativas con las que está relacionado el documento y es necesario su uso para la aplicación del presente documento.

#### 4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES


Definir los términos implicados para la aplicación del procedimiento o instructivo, además se detallan las abreviaturas con su significado, debiendo ser presentados en orden alfabético, que serán de uso convencional.

#### 5. PROCESO RELACIONADO

Indicar el macroproceso o proceso nivel 0 asociado.

#### 6. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

Solo aplica a los procedimientos:

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS		
	Código: E.CAL-IN-01	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 12 de 14

DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO	FUENTE
Elemento de entrada que da inicio al procedimiento, pudiendo ser, entre otros, un formulario, una solicitud, un escrito, un reclamo, una denuncia, etc.	Origen del requisito, pudiendo ser, una persona, una organización, otro proceso, etc.

## 7. LINEAMIENTOS GENERALES

Definir claramente las responsabilidades de las actividades asignadas en el documento. También se podrá definir actividades que enmarcan el desarrollo de este.

**Nota:** Es necesario, en este punto enfatizar quienes son los responsables de la aplicación de las actividades descritas en el contenido del documento, eso evitará confusiones al aplicarlo.

## 8. DESARROLLO


### 8.1 NOMBRE DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL

#### 8.1.1 Descripción de la actividad

Para los procedimientos, se describe de forma detallada cada una de las actividades de los procesos considerando la siguiente estructura:

**Cuadro N° 10: DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

N°	RESPONSABLE / UNIDAD DE LA ORGANIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
Se indica el número de la actividad.	Se indica quien es el responsable de la actividad, la unidad de organización a cargo de la actividad  Ejemplo:  Director / Oficina de Gestión de la Calidad	Se describe la actividad.	Se indica los registros generados como resultado de la actividad que se describe.

	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
	Código: E.CAL-IN-01	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

**Nota:** Para determinar la unidad de organización revisar el Reglamento de Organización y Funciones vigente de la UNAC.

En el caso los Instructivos se podrá presentar la estructura que determinen los involucrados de acuerdo a sus necesidades.

## 9. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN

Listar los registros que se mencionan en el cuadro 8 (Columna derecha) de los procedimientos o los instructivos.

## 10. ANEXOS.

Detallar los anexos que irán al final del documento.

Solo para procedimientos se incluirá los diagramas de flujo de las actividades principales (8.1, 8.2, etc.).

**Nota:** La estructura descrita anteriormente no es aplicada a otros documentos, los cuales podrán tener estructura libre.

Los procedimientos e instructivos en la medida de lo posible considerar:


- Para la redacción de los documentos se empleará tipo de letra **“Arial”** con **tamaño 10 u 11**.
- Los títulos y subtítulos de los documentos deberán estar en **“negrita”**.
- El interlineado de 1.5 líneas, para los cuadros dentro del documento aplicar interlineado sencillo.

## 8. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN

8.1. No aplica.

## 9. ANEXOS

9.1. Anexo N° 01. Modelo de Caratula

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	INSTRUCTIVO:	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
	Código: E.CAL-IN-01	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

**Anexo N° 01. Modelo de Caratula**

## **UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**



### **“INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS”**

**Aprobado con Resolución de Consejo XXXXXXXX N° XXX-XXX**

**CALLAO  
20XX**

# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO




## “PROCEDIMIENTO DE GESTION DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES”

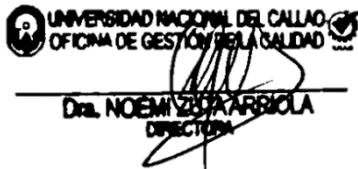
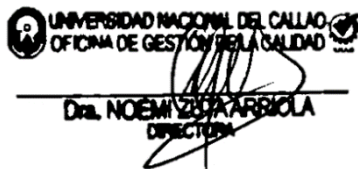

Aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 241-2022-CU del  
26 de octubre de 2022

CALLAO

2022


	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
	Código: E.CAL-PR-03	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

### CONTROL DE EMISIÓN

<b>ELABORADO POR</b>  Fecha: 21/10/2022	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>  Fecha: 21/10/2022	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>  Fecha: 26/10/2022	Arcelia Rojas Salazar  Rectora y Presidenta del Consejo Universitario	 UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO Dra. ARCELIA ROJAS SALAZAR RECTORA

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración del Documento</li> </ul>

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
	Código: E.CAL-PR-03	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

## 1. OBJETIVO

Describir la metodología que UNAC empleará para identificar y cuantificar los efectos de los posibles riesgos (fallo) u oportunidades dentro de cada proceso, resaltando los puntos críticos a fin de tomar acciones, para evitar su aparición, minimizar sus consecuencias o aprovechar la oportunidad.

## 2. ALCANCE

Es de aplicación a los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGCA) de la UNAC.

## 3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

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

## 4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

### 4.1. AMFE

Análisis Modal de Fallos y Efectos.

### 4.2. Modo potencial de fallo


Es la forma en el que un componente, sistema o producto puede fallar en el cumplimiento de sus funciones. El fallo es una desviación o defecto de una función o especificación de Número de Prioridad del Riesgo.

### 4.3. NRO

Nivel de riesgo u oportunidad.

### 4.4. SIGCA

Sistema de Gestión, basado en la norma ISO 21001 “Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas” y la norma ISO 9001 “Sistema de Gestión de la Calidad”.

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
	Código: E.CAL-PR-03	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

#### 4.5. UNAC

Universidad Nacional del Callao.

#### 5. PROCESO RELACIONADO


Proceso Estratégico Nivel 0: Gestión de Calidad.

#### 6. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO	FUENTE
Caracterizaciones de los procesos por las actividades que las definen	Todos los procesos (Responsables de procesos)
Manual del Contexto y Partes Interesadas Matriz de Requisitos del Servicio Educativo	Proceso de Aseguramiento de la Calidad (Director de la Oficina de Gestión de la Calidad)

#### 7. LINEAMIENTOS GENERALES

- 7.1. La Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad (DOGC) es responsable de cumplir y supervisar el desarrollo del presente procedimiento verificando que las actividades llevadas a cabo sean efectivas, y queden registradas. Así mismo, se encargará de realizar el seguimiento, evaluación y actualización de los riesgos.
- 7.2. Los responsables de cada proceso son los encargados de identificar, valorar y proponer acciones para mitigar la consecuencia de los riesgos.

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES		
	Código: E.CAL-PR-03	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 5 de 15

## 8. DESARROLLO

### 8.1. ELABORACIÓN DE LA MATRIZ AMFE

#### 8.1.1. Descripción de la Actividad

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1	Responsables del proceso Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD, SITUACIÓN O REQUISITO</b> El responsable del proceso en la primera columna de la Matriz AMFE, el responsable del proceso escribe la actividad que cumple este proceso.	Matriz AMFE
2	Responsables del proceso Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad	<b>IDENTIFICACIÓN DE MODOS POTENCIALES DE FALLO U OPORTUNIDAD</b> Para cada actividad definida en el paso anterior, el responsable del proceso / Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad debe buscar todos los posibles modos de fallo susceptibles de producirse u oportunidades y regístralo en la Matriz AMFE correspondiente.	Matriz AMFE
3	Responsables del proceso Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad	<b>IDENTIFICACIÓN DE EFECTOS POTENCIALES DE FALLO U OPORTUNIDAD</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Para cada modo potencial de fallo u oportunidad, el responsable del proceso / Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad identifica todas las posibles consecuencias que estos pueden ocasionar a las partes interesadas pertinentes, tanto internos como externos, considerando que cada modo de fallo u oportunidades puede tener varios efectos potenciales y regístralo en la Matriz AMFE correspondiente.</li> </ul>	Matriz AMFE



**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 0:

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Código: E.CAL-PR-03

Versión: 01

Fecha: 26/10/2022

Página: 6 de 15

4	<p>Responsables del proceso</p> <p>Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad</p>	<p><b>DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS DEL MODO DE FALLO U OPORTUNIDAD</b></p> <p>Para cada modo potencial de fallo u oportunidad, el responsable del proceso / Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad debe identificar todas las posibles causas y regístralo en la Matriz AMFE correspondiente. Es importante llegar a la causa “raíz”, que puede ser ajustada o controlada para eliminar la fuente de fallos o aprovechar la oportunidad.</p>	Matriz AMFE
5	<p>Responsables del proceso</p> <p>Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad</p>	<p><b>IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES ACTUALES</b></p> <p>El responsable de proceso / Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad debe identificar los diferentes controles existentes o previstos, con el objeto de evitar que se produzcan los diversos fallos y detectarlo en el caso de que aparezcan.</p> <p>En el caso de las oportunidades, el responsable del proceso / Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad debe identificar los controles actuales que puedan ayudar a aprovechar la oportunidad.</p> <p>El responsable del proceso / Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad registra los controles actuales en la Matriz AMFE correspondiente.</p>	Matriz AMFE
6	<p>Responsables del proceso</p> <p>Directora de la Oficina de</p>	<p><b>VALORACIÓN DE LOS ÍNDICES DE EVALUACIÓN</b></p> <p>El responsable de proceso / Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad realiza la valoración de los siguientes índices:</p>	Matriz AMFE



**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 0:

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Código: E.CAL-PR-03

Versión: 01

Fecha: 26/10/2022

Página: 7 de 15

	Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Índice de Gravedad (G)</li> <li>- Índice de ocurrencia (O)</li> <li>- Índice de detección (D)</li> </ul> <p>El responsable del proceso / Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad registra la valoración de cada índice en la Matriz AMFE correspondiente considerando el Anexo N° 01 "Determinación de los índices de evaluación".</p>	
7	<p>Responsables del proceso</p> <p>Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad</p>	<p><b>CÁLCULO DEL NIVEL DE RIESGO u OPORTUNIDAD (NRO)</b></p> <p>El NRO permite evaluar los diferentes niveles de riesgo u oportunidad y poder ordenarlos según sus prioridades. Se calcula de acuerdo con la fórmula: <math>G \times O \times D</math>, por cada riesgo u oportunidad.</p> <p>Si el Nivel de Riesgo u Oportunidad (NRO) es <math>\geq 25</math> se establecerán acciones correctoras para evitar su ocurrencia o aprovechar la oportunidad.</p> <p>El responsable del proceso / Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad registra el NRO obtenido en la Matriz AMFE correspondiente.</p> <p>Ver Anexo N° 02 "Determinación del Nivel de Riesgo u Oportunidad".</p>	Matriz AMFE
8	<p>Responsables del proceso</p> <p>Directora de la Oficina de</p>	<p><b>DETERMINACIÓN DE LAS ACCIONES A IMPLEMENTAR</b></p> <p>El responsable del proceso / Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad registra las acciones a implementar</p>	Matriz AMFE



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES


Código: E.CAL-PR-03

Versión: 01

Fecha: 26/10/2022

Página: 8 de 15

	Gestión de la Calidad	<p>en la Matriz AMFE correspondiente cuando el NRO es mayor o igual a 25.</p> <p>En el caso que no se haya identificado controles actuales y el NRO sea menor a 25 se debe implementar acciones.</p>	
9	<p>Responsables del proceso</p> <p>Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad</p>	<p><b>DEFINICIÓN DEL RESPONSABLE DE LA ACCION A IMPLEMENTAR</b></p> <p>En la Matriz AMFE, el responsable del proceso / Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad debe indicar el responsable de la acción a implementar para abordar el riesgo o la oportunidad.</p>	Matriz AMFE
10	<p>Responsables del proceso</p> <p>Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad</p>	<p><b>DEFINICIÓN DE PLAZOS DE LA IMPLEMENTACIÓN</b></p> <p>En la Matriz AMFE, el responsable del proceso / Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad debe indicar el plazo máximo para la implementación de la acción propuesta para abordar el riesgo o la oportunidad.</p>	Matriz AMFE
11	<p>Responsables del proceso</p> <p>Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad</p>	<p><b>REEVALUACIÓN DEL NRO (EFICACIA DE ACCIONES)</b></p> <p>Se calcula de acuerdo con la fórmula NRO (ver descripción de la actividad N° 07) para los riesgos u oportunidades donde se hayan implementado acciones.</p> <p>La evaluación de la eficacia de las acciones se realizará 3 meses después de que las acciones han sido totalmente implementadas o dependiendo de la naturaleza del riesgo que se encuentra evaluando pueda requerir un tiempo adicional, ello con la finalidad de evaluar el riesgo en un tiempo oportuno asegurando</p>	Matriz AMFE

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES		
	Código: E.CAL-PR-03	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 9 de 15


		<p>verificar que no se presente reincidencia de este.</p> <p>El responsable del proceso / Directora de la Oficina de Gestión de la Calidad realiza la revisión de los AMFES de forma anual o cuando se presente un cambio significativo que tenga un gran impacto en el proceso.</p>	
--	--	--	--

## 9. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN

- 9.1. Matriz AMFE – Procesos

## 10. ANEXOS

- 10.1. Anexo N° 01: Determinación de los índices de evaluación.
- 10.2. Anexo N° 02: Determinación del Nivel de Riesgo u Oportunidad.
- 10.3. Anexo N° 03: Diagrama de Flujo

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES		
	Código: E.CAL-PR-03	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 10 de 15

## ANEXO 01

### DETERMINACIÓN DE LOS ÍNDICES DE EVALUACIÓN

- Índice de impacto o gravedad:** Para cada modo de fallo (riesgo) u oportunidad, se tiene en cuenta y se puntúa el peor o mejor efecto que tiene en la parte interesada el fallo u oportunidad especificada. Todas las causas que tienen el mismo efecto tienen el mismo impacto.

**Nota.** - **R** = Riesgo y **O** = Oportunidad

#### Clasificación del impacto o gravedad del riesgo u oportunidad según la repercusión a las partes interesadas

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DE LA OPORTUNIDAD	CRITERIO	VALOR
<b>Muy Baja</b> (repercusiones imperceptibles)	<b>Muy Baja</b> (repercusiones imperceptibles)	<p><b>R:</b> Si el hecho llegará a presentarse, tendría consecuencias negativas sobre la UNAC. Probablemente, la parte interesada ni se daría cuenta del fallo.</p> <p><b>O:</b> Si el hecho llegará a presentarse, tendría consecuencias positivas mínimas sobre la UNAC. Probablemente, la parte interesada ni se daría cuenta del impacto positivo de la oportunidad.</p>	1
<b>Baja</b> (repercusiones irrelevantes apenas perceptibles)	<b>Baja</b> (repercusiones irrelevantes apenas perceptibles)	<p><b>R:</b> Si el hecho llegará a presentarse, tendría baja consecuencia sobre la UNAC. El tipo de fallo originaría un ligero inconveniente a la parte interesada. Probablemente, éste observará un pequeño deterioro del rendimiento del sistema sin importancia. Es fácilmente subsanable.</p> <p><b>O:</b> Si el hecho llegará a presentarse, tendría efectos positivos sobre la UNAC.</p>	2



**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES		
Código: E.CAL-PR-03	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 11 de 15

		La oportunidad generaría una remota mejora.	
<b>Moderada</b> (defectos de relativa importancia)	<b>Moderada</b> (efectos positivos de relativa importancia)	<p><b>R:</b> El fallo produce cierto disgusto e insatisfacción en la parte interesada. La parte interesada observará deterioro en el rendimiento del sistema.</p> <p><b>O:</b> Si el hecho llegará presentarse, tendría un efecto positivo significativo sobre la UNAC.</p>	3
<b>Alta</b>	<b>Aprovechamiento</b>	<p><b>R:</b> El fallo puede ser crítico y verse inutilizado el sistema. Produce un grado de insatisfacción elevado.</p> <p><b>O:</b> Si el hecho llegará a presentarse, tendría efectos positivos importantes sobre la UNAC.</p>	4
<b>Muy Alta</b>	<b>Imperdible</b>	<p><b>R:</b> Modalidad de fallo potencial muy crítico que afecta el funcionamiento de seguridad del servicio o proceso y/o produce un grado de insatisfacción muy elevado; Involucra seriamente el incumplimiento de normas reglamentarias.</p> <p><b>O:</b> Si el hecho llegará a presentarse un efecto positivo muy importante sobre la UNAC.</p>	5

2. **Índice de ocurrencia:** Es la probabilidad de que ocurra un modo de fallo (riesgo) u oportunidad, dependiendo de la probabilidad de ocurrencia de la causa.

**Nota.** - R = Riesgo y O = Oportunidad

**Clasificación de la frecuencia/ probabilidad de ocurrencia del modo de fallo (riesgo) u oportunidad.**

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DE LA OPORTUNIDAD	CRITERIO	VALOR
<b>Muy Baja</b> (Improbable)	<b>Muy Baja</b> (Improbable)	R: El defecto puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales, no se ha presentado en los últimos 5 años.	1




**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES		
Código: E.CAL-PR-03	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 12 de 15

		<b>O:</b> La oportunidad tiene muy baja probabilidad de ocurrir en el corto, mediano o largo plazo.	
<b>Baja</b>	<b>Baja</b>	<b>R:</b> El defecto puede ocurrir en algún momento, al menos de 1 vez en los últimos 5 años. <b>O:</b> La oportunidad tiene baja probabilidad de ocurrir en el corto, mediano o largo plazo.	2
<b>Moderada</b>	<b>Moderada</b>	<b>R:</b> El defecto podría ocurrir en algún momento, al menos de 1 vez en los últimos 2 años. <b>O:</b> La oportunidad tiene moderada probabilidad de ocurrir al corto, medio o largo plazo, pero requiere una gestión cuidadosa y esfuerzos en mejorar los métodos y procesos.	3
<b>Alta</b>	<b>Alta</b>	<b>R:</b> El defecto probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias, al menos de 1 vez en el último año. <b>O:</b> La oportunidad tiene alta probabilidad de ocurrir al mediano plazo, pero requiere una gestión cuidadosa y esfuerzos en mejorar los métodos y procesos.	4
<b>Muy Alta</b>	<b>Muy Alta</b>	<b>R:</b> Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias, más de 1 vez al año. <b>O:</b> La oportunidad tiene muy alta probabilidad de ocurrir al corto plazo, pero requiere una gestión cuidadosa y esfuerzos en mejorar los métodos y procesos.	5


**3. Índice de detección:** Se evalúa la probabilidad de detectar un defecto antes de que el servicio llegue a la parte interesada. Puede asociarse a la probabilidad de que el plan de control detecte el modo de fallo.

Respecto a las oportunidades se evalúa la capacidad para ser detectados en el desarrollo de las actividades propias del proceso o del contexto de la organización.

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES		
	Código: E.CAL-PR-03	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 13 de 15

### Clasificación de la facilidad de detección del modo de fallo (riesgo) u oportunidad

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DE LA OPORTUNIDAD	CRITERIO	VALOR
<b>Muy Alta</b>	<b>Muy Alta</b>	El riesgo u oportunidad es obvia. Resulta muy improbable que no sea detectado por los controles existentes.	1
<b>Alta</b>	<b>Alta</b>	El riesgo u oportunidad, aunque es obvio y fácilmente detectable, podría en alguna ocasión escapar a un primer control, aunque sería detectado con toda seguridad a posteriori.	2
<b>Moderada</b>	<b>Moderada</b>	El riesgo u oportunidad es detectable y posiblemente no llegue a la parte interesada. Posiblemente se detecte en los últimos estadios del servicio educativo.	3
<b>Baja</b>	<b>Baja</b>	El riesgo u oportunidad es de tal naturaleza que resulta difícil detectarlo con los procedimientos establecidos hasta el momento.	4
<b>Muy Baja</b>	<b>Muy Baja</b>	El riesgo u oportunidad no puede detectarse. Casi seguro que lo percibirá las partes interesadas.	5

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES		
	Código: E.CAL-PR-03	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 14 de 15

## ANEXO 02

### DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO U OPORTUNIDAD

1. **Nivel de Riesgo u Oportunidad:** es un elemento importante utilizado en el AMFE, debido a que establece los valores de umbral en la evaluación de las acciones. Se calcula como el producto de tres calificaciones cuantitativas, relacionadas cada una a los efectos, causas y controles. La determinación del nivel del impacto, ocurrencia y detección permite calcular fácilmente el Nivel de Riesgo y Nivel de Oportunidad, multiplicando estos tres criterios: GxOxD


**NOTA. -**

**NR:** Nivel de Riesgo

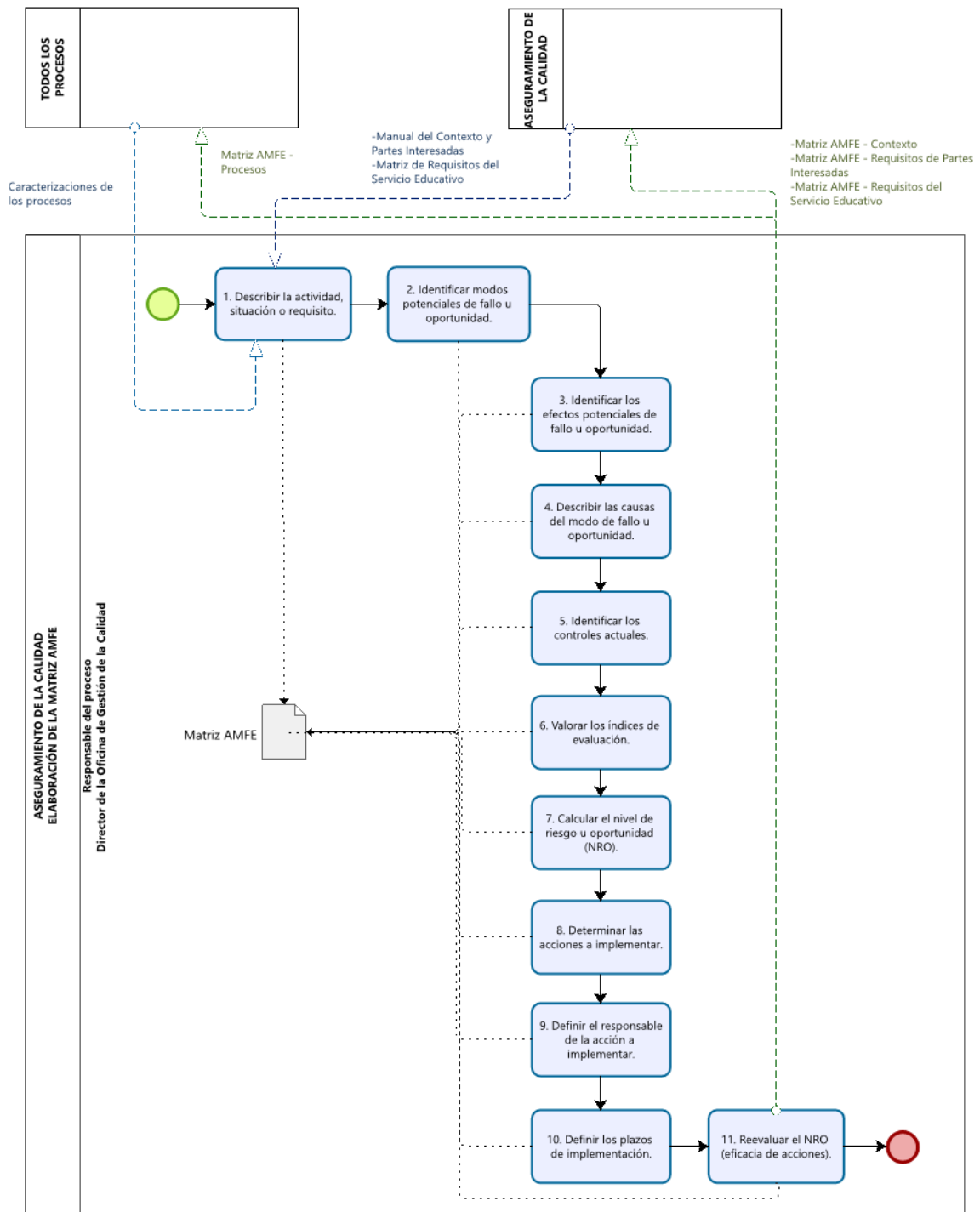
**NO:** Nivel de Oportunidad

#### Clasificación del Número de Riesgo u Oportunidad

NR (Nivel de Riesgo)	NO (Nivel de Oportunidad)	CRITERIO	VALOR
<b>No Significativo</b>	<b>No Significativo</b>	<p><b>R:</b> Este riesgo puede ser tolerable, no es necesario establecer acciones correctivas de forma inmediata.</p> <p><b>O:</b> Esta oportunidad es tolerable, no es necesaria establecer acciones inmediatas para aprovecharlo.</p>	1-24
<b>Significativo</b>	<b>Significativo</b>	<p><b>R:</b> Riesgo intolerable, requiere establecer controles adicionales para evitar su ocurrencia.</p> <p><b>O:</b> Oportunidad con alto nivel de éxito a mediano y corto plazo. Se deben tomar acciones y estrategias para aprovecharlo para el beneficio de la UNAC.</p>	25-125

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
	Código: E.CAL-PR-03	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

**ANEXO 03**  
**DIAGRAMA DE FLUJO**



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO




## “PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y APELACIONES”


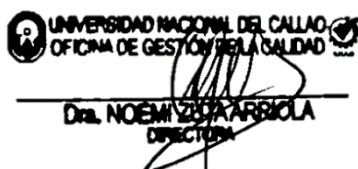

Aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 241-2022-CU del  
26 de octubre de 2022

CALLAO

2022


	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO:	RECLAMOS, SUGERENCIAS Y APELACIONES	
	Código: E.CAL-PR-04	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

### CONTROL DE EMISIÓN

<b>ELABORADO POR</b>  Fecha: <b>21/10/2022</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
<b>REVISADO POR</b>  Fecha: <b>21/10/2022</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
<b>APROBADO POR</b>  Fecha: <b>26/10/2022</b>	Arcelia Rojas Salazar  Rectora y Presidenta del Consejo Universitario	 UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO Dra. ARCELIA ROJAS SALAZAR RECTORA

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración del Documento</li> </ul>

	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO:	RECLAMOS, SUGERENCIAS Y APELACIONES	
	Código: E.CAL-PR-04	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

## 1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento estandarizado para la atención de quejas, reclamos y apelaciones que sean presentados por los estudiantes, docentes, personal administrativo, alta dirección y grupos de interés externo, con el fin de sistematizar y mejorar los procesos establecidos por la Universidad Nacional del Callao (UNAC).

## 2. ALCANCE

El procedimiento será de aplicación a todos los estudiantes, personal docente, personal administrativo y grupos de interés externo de la Universidad Nacional del Callao (UNAC).


## 3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Ley Universitaria N° 30220
- 3.2. Estatuto de la UNAC
- 3.3. Norma Internacional ISO 21001:2018, Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas.
- 3.4. Norma Internacional ISO 9001:2015, Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas.
- 3.5. Norma Internacional ISO 9000:2015 Fundamentos y Vocabulario – Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.6. Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 3.7. D.S N° 042-2011-PCM Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un libro de reclamaciones.
- 3.8. D.S. N° 011-2011-PCM Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

## 4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

### 4.1. Libro de sugerencias, reclamos y apelaciones

Es un registro que constituye un mecanismo de participación de los estudiantes, docentes, administrativos o sus grupos de interés, por el cual pueden expresar su insatisfacción y/o sugerencias por alguno de los servicios brindados por la Universidad Nacional del Callao.

	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO:	RECLAMOS, SUGERENCIAS Y APELACIONES	
	Código: E.CAL-PR-04	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

#### 4.2. Grupo de interés

Instituciones o individuos como: empleadores, gobiernos regionales, gobiernos locales, asociaciones profesionales y representantes de la sociedad civil, que reciben los beneficios indirectos del servicio educativo y, por tanto, plantean requisitos de calidad. Algunas instituciones pueden incluir a otros actores internos a la institución educativa (SINEACE, 2016, p. 32).

#### 4.3. Estudiante

Beneficiario que adquiere y desarrolla competencia mediante la prestación de un servicio educativo. Persona que está formalmente matriculada en alguna Escuela Profesional (Sineace, 2016)

#### 4.4. Docente

Un docente es aquel individuo que brinda el servicio educativo mediante la enseñanza y realiza actividades de investigación y administrativas.

#### 4.5. Personal administrativo

Personal empleado en la administración de una empresa o de otra entidad. Su tarea consiste en ordenar, organizar y disponer distintos asuntos que se encuentran bajo su responsabilidad.

#### 4.6. Reclamo

Expresión de insatisfacción o disconformidad presentada por el usuario por medio del Libro de Reclamaciones, respecto de un servicio de atención brindado por la Universidad Nacional del Callao.

#### 4.7. Sugerencia

Es toda recomendación formulada por los usuarios con la finalidad de mejorar la prestación de los servicios públicos brindados por la Universidad Nacional del Callao.

#### 4.8. Apelación


Tiene lugar, cuando el grupo de interés no se encuentra conforme con el tratamiento adoptado para solucionar su reclamo.

#### 4.9. DOGC

Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad.

#### 4.10. UNAC

Universidad Nacional del Callao.

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO:	RECLAMOS, SUGERENCIAS Y APELACIONES		
	Código: E.CAL-PR-04	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 5 de 10

## 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>Libro de reclamaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuario del servicio educativo disconforme</li> </ul>

## 7. LINEAMIENTOS GENERALES

- 7.1. El proceso de Aseguramiento de la Calidad es responsable de cumplir y supervisar el desarrollo del presente procedimiento verificando que las actividades llevadas a cabo sean efectivas y que queden registradas. Asimismo, se encargará de realizar el seguimiento y evaluación de los reclamos registrados.
- 7.2. Todo el personal docente y administrativo de la Universidad Nacional del Callao, es responsable de cumplir lo establecido en el presente procedimiento, registrando los reclamos que reciban en cualquier etapa de sus procesos o subprocesos en el Libro de reclamaciones (físico o virtual) a fin de ser atendidos y solucionados según sea el caso en la instancia correspondiente.
- 7.3. Todos los responsables de los procesos, deben asegurar que se establezcan las acciones y las verificaciones de las mismas respecto a los reclamos que se detecten en su respectivo proceso o subproceso.
- 7.4. Durante este proceso se brinda el máximo servicio de atención de forma presencial o virtual demostrando buen trato, cordialidad y comunicación de la solución del reclamo o queja ingresada; sin desatender cualquier razón.
- 7.5. El procedimiento garantizará la confidencialidad de los denunciantes y recurrentes y la objetividad de los investigadores.
- 7.6. El Registro de las sugerencias, reclamos y apelaciones se realiza en el Libro de Reclamos (físico o virtual) de la Universidad Nacional del Callao, o en las mismas Facultades, según corresponda.

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO:	RECLAMOS, SUGERENCIAS Y APELACIONES		
	Código: E.CAL-PR-04	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 6 de 10

**7.7.** El tiempo de atención de los reclamos o quejas dependerá de la gravedad de ésta y de los recursos necesarios para ejecutar las acciones que correspondan para resolverla. El tiempo de atención de los reclamos y apelaciones deberá en lo posible realizarse dentro de los 15 días calendarios posterior al ingreso de este.

**7.8.** En caso de las sugerencias no tendrá plazo de atención. Solo una vez implementadas, se le notificará al grupo de interés vía correo electrónico.

**7.9.** En el caso de las apelaciones, serán atendidos por las áreas respectivas según el tiempo que se requiera para su evaluación.

## 8. DESARROLLO

### 8.1. SUGERENCIAS, RECLAMOS Y APELACIONES

#### 8.1.1. Descripción de la Actividad

Nº	RESPONSABLE/ UNIDAD DE LA ORGANIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1	Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad  Decano / Decanaturas de las Facultades	<p><b>RECEPCIÓN DE SUGERENCIAS, RECLAMOS Y APELACIONES</b></p> <p>Las sugerencias, reclamos y apelaciones se pueden recepcionan de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A través del libro de sugerencias, reclamos y apelaciones en físico que se encuentra disponible en la Universidad Nacional del Callao o en las Facultades.</li> <li>• A través de las reuniones con los grupos de interés.</li> <li>• A través de las Encuestas de Satisfacción.</li> <li>• A través del Libro de reclamaciones virtual que se encuentra en la página web de la Universidad Nacional del Callao.</li> </ul> <p>Se realizará un seguimiento semanal del</p>	Libro de sugerencias, reclamos y apelaciones físico o virtual



**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 0: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCEDIMIENTO: RECLAMOS, SUGERENCIAS Y APELACIONES

Código: E.CAL-PR-04

Versión: 01

Fecha: 26/10/2022

Página: 7 de 10

		estado de reclamos reportados en los Libros de reclamaciones.	
2	Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad  Decano / Decanaturas de las Facultades	<b>DERIVACIÓN DE LA SUGERENCIA, RECLAMO O APELACIÓN</b>  La Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad o Decanatura de la Facultad derivará el reclamo según el proceso al cual se encuentra asociado.	---
3	Responsable del proceso asociado al reclamo	<b>EVALUACIÓN INICIAL, ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN DE LAS SUGERENCIAS, RECLAMOS Y APELACIONES</b>  El responsable del proceso al cual se encuentra asociado el reclamo, realizará el análisis de causas de la insatisfacción mostrada por el grupo de interés y la investigación respectiva.  Nota 1.- - Los reclamos podrán ser desestimados con debido sustento, en el caso de las sugerencias se implementará de forma opcional.  Nota 2.- En de la evaluación de las sugerencias ello se encuentra opcional a ser implementado.	---
4	Responsable del proceso asociado al reclamo	<b>TRATAMIENTO DE LAS SUGERENCIAS, RECLAMOS Y APELACIONES.</b>  El responsable del proceso asociado del reclamo posterior a la investigación deberá proponer acciones a tomar para la atención de	---



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCEDIMIENTO:

RECLAMOS, SUGERENCIAS Y APELACIONES

Código: E.CAL-PR-04

Versión: 01

Fecha: 26/10/2022

Página: 8 de 10

		<p>la sugerencia, reclamo o apelación presentada por el grupo de interés.</p> <p>En el caso de los reclamos ingresados a través del Libro de Reclamaciones virtual:</p> <p>Se deberá emitir un informe al responsable del Libro de reclamaciones Virtual con la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de causas</li> <li>• Investigación del reclamo o la apelación.</li> <li>• Acciones a tomar.</li> </ul> <p>La Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad o Decanaturas de las Facultades, podrá realizar propuestas de mejora en las acciones correctivas en caso lo considere necesario.</p>	
5	Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	<p><b>VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES TOMADAS</b></p> <p>La Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad deberá realizar el seguimiento del tratamiento de la sugerencia, reclamo o apelación presentada por los grupos de interés.</p> <p>Es responsable de verificar el cumplimiento de las acciones a tomar en los plazos establecidos.</p> <p>En caso se incumpla las acciones y los plazos,</p>	Registro de Tratamiento de Sugerencias, Reclamos y Apelaciones.



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0:

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCEDIMIENTO:

RECLAMOS, SUGERENCIAS Y APELACIONES

Código: E.CAL-PR-04

Versión: 01


Fecha: 26/10/2022

Página: 9 de 10

		deberá emitir su observación al responsable correspondiente.	
6	<p>Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad</p> <p>Decano / Decanaturas de las Facultades</p>	<p><b>COMUNICACIÓN A LOS ESTUDIANTES, DOCENTES, ADMINISTRATIVOS O LOS GRUPOS DE INTERÉS</b></p> <p>La Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad o Decanaturas deberá realizar la comunicación de la respuesta al reclamo presentado vía telefónica y/o correo electrónico, de ser posible en un plazo no mayor a 15 días calendario.</p> <p><b>Nota:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso no proceda el reclamo, se presenta el sustento respectivo.</li> <li>• En caso proceda, se comunica las acciones seguidas para su satisfacción.</li> </ul>	<p>Carta de atención de Reclamo presentado (correo electrónico)</p>
7	<p>Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad</p>	<p><b>CERRAR LA SUGERENCIA, RECLAMO O APELACIÓN</b></p> <p>La Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad debe verificar la eficacia de las acciones tomadas en la atención de los reclamos.</p> <p>En caso las acciones tomadas sean eficaces, se podrá cerrar la sugerencia, reclamo o apelación presentada.</p>	<p>Registro de tratamiento de sugerencias, reclamos y apelaciones.</p>

### 9. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN

- 9.1. Libro de sugerencias, reclamos y apelaciones.
- 9.2. Libro virtual de reclamaciones (Página web)
- 9.3. Registro de tratamiento de sugerencias, reclamos y apelaciones.

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO:	RECLAMOS, SUGERENCIAS Y APELACIONES	
	Código: E.CAL-PR-04	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

**9.4.** Carta de atención de Reclamo presentado (correo electrónico).

## **10. ANEXOS**

No Aplica

# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO




## “REGLAMENTO DE PROTECCIÓN, TRANSPARENCIA DE DATOS DE LOS ESTUDIANTES”


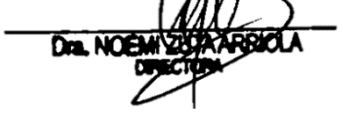




Aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 241-2022-CU del  
26 de octubre de 2022

CALLAO

2022


	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	OTRO DOCUMENTO:	REGLAMENTO DE PROTECCIÓN, TRANSPARENCIA DE DATOS DE LOS ESTUDIANTES	
	Código: E.CAL-PR-06	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

### CONTROL DE EMISIÓN

<b>ELABORADO POR</b>  Fecha: <b>21/10/2022</b>	Noemi Zuta Arriola  Directora Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	  Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>REVISADO POR</b>  Fecha: <b>21/10/2022</b>	Noemi Zuta Arriola  Directora Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	  Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>APROBADO POR</b>  Fecha: <b>26/10/2022</b>	Arcelia Rojas Salazar  Rectora y Presidenta del Consejo Universitario	  Dra. ARCELIA ROJAS SALAZAR RECTORA


### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración del Documento</li> </ul>


	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	OTRO DOCUMENTO:	REGLAMENTO DE PROTECCIÓN, TRANSPARENCIA DE DATOS DE LOS ESTUDIANTES	
	Código: E.CAL-PR-06	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

## CONTENIDO


Preámbulo	
TÍTULO I. DE LA NATURALEZA .....	7
Artículo 1. Derecho a la protección de datos .....	7
Artículo 2. Base legal .....	7
Artículo 3. Objetivos .....	7
Artículo 4. Datos personales .....	7
Artículo 5. Banco de datos personales .....	7
Artículo 6. Contenido en los bancos de datos personales .....	8
Artículo 7. Titular de los bancos de datos personales.....	8
TÍTULO II: DE LOS PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN DE DATOS .....	8
TÍTULO III. DE LAS OBLIGACIONES DEL TITULAR Y DEL ENCARGADO DE LOS BANCOS DE DATOS .....	9
Artículo 9. Obligaciones para la protección de datos personales.....	9
Artículo 10. Responsabilidad de la protección de datos .....	10
TÍTULO IV. DEL TRATAMIENTO DEL BANCO DE DATOS.....	10
Artículo 11. Tratamiento de datos.....	10
Artículo 12. Responsable .....	10
Artículo 13. Encargado del tratamiento del banco de datos.....	10
Artículo 14. Tratamiento de datos por colaboradores .....	11
Artículo 15. Consentimiento .....	11
Artículo 16. Consentimiento para datos protegidos o sensibles.....	11
Artículo 17. Tratamiento de datos sin consentimiento .....	12
Artículo 18. Momento del consentimiento.....	12
TÍTULO VI. DE LA LICITUD, TRANSPARENCIA E INFORMACIÓN DE DATOS .....	12
Artículo 19. Licitud de datos .....	12
Artículo 20. Transparencia de datos.....	13
Artículo 21. Información de datos .....	13
Artículo 22. Comunicación de datos .....	13
TÍTULO VII. DE LA SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES .....	13
Artículo 23. Seguridad de los datos personales.....	13

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	OTRO DOCUMENTO:	REGLAMENTO DE PROTECCIÓN, TRANSPARENCIA DE DATOS DE LOS ESTUDIANTES		
	Código: E.CAL-PR-06	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 4 de 23

Artículo 24. Confidencialidad de los datos personales.....	13
<b>TÍTULO VIII. DE LOS DERECHOS DEL TITULAR SOBRE LOS DATOS PERSONALES</b>	
.....	13
Artículo 25. Derechos del titular.....	14
Artículo 26. Derecho a la información.....	14
Artículo 27. Derecho al acceso.....	14
Artículo 28. Derecho de actualización .....	15
Artículo 29. Derecho de rectificación y supresión .....	15
Artículo 30. Derecho de tratamiento objetivo .....	15
<b>TÍTULO IX. DE LA OBTENCIÓN DE DATOS .....</b>	<b>15</b>
Artículo 31. Obtención de datos .....	15
Artículo 32. Contextos de la recogida de datos .....	15
Artículo 33. Datos personales directamente de estudiantes .....	16
Artículo 34. Aplicaciones de mensajería con estudiantes. ....	16
<b>TÍTULO X: DEL TRATAMIENTO DE DATOS DE LOS ESTUDIANTES.....</b>	<b>16</b>
Artículo 35. Publicación de datos .....	16
Artículo 36. Publicación de estudiantes ingresantes.....	16
Artículo 37. Publicación de actas de evaluaciones finales.....	17
Artículo 38. Publicación de clases y/o actividades.....	17
Artículo 39. Publicación de listados en situaciones de violencia de género .....	17
Artículo 40. Tratamiento de imágenes de los estudiantes.....	17
<b>TÍTULO XI: DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN DE LOS ESTUDIANTES .....</b>	<b>18</b>
Artículo 41. Acceso a los datos personales por docentes.....	18
Artículo 42. Acceso a los datos sobre salud .....	18
Artículo 43. Acceso a los datos personales por padres .....	18
Artículo 44. Información sobre rendimiento académico .....	18
Artículo 45. Información sobre salud sin consentimiento .....	19
Artículo 46. Información de forma oficial.....	19
<b>TÍTULO XII: DE LA CANCELACIÓN DE LOS DATOS.....</b>	<b>19</b>
Artículo 47. Conservación de datos.....	19
Artículo 48. Cancelación de datos .....	19
Artículo 49. Plazo para la cancelación.....	19

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	OTRO DOCUMENTO:	REGLAMENTO DE PROTECCIÓN, TRANSPARENCIA DE DATOS DE LOS ESTUDIANTES	
	Código: E.CAL-PR-06	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

Artículo 50. Cancelación de datos en Admisión.....	19
Artículo 51. Datos académicos.....	20
TÍTULO XIII. DE LA DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN.....	20
Artículo 52. Difusión .....	20
Artículo 53. Capacitación.....	20
TÍTULO XIV. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS.....	20

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	OTRO DOCUMENTO:	REGLAMENTO DE PROTECCIÓN, TRANSPARENCIA DE DATOS DE LOS ESTUDIANTES		
	Código: E.CAL-PR-06	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 6 de 23


## PREÁMBULO

La Ley Universitaria N° 30220, considera que la Universidad desempeña un papel clave en el desarrollo y progreso de la sociedad, como tal, esta institución es una comunidad académica orientada a la investigación y la docencia; a partir de la función encomendada, le exige el tratamiento de sus datos personales de los estudiantes, tutores y docentes universitarios.

Desde el momento de la solicitud de una vacante en Universidad Nacional del Callao (UNAC) a través de la Dirección de Admisión, la fase de matrícula, gestión del expediente académico, becas, movilidad estudiantil, o participante de proyectos de Investigación, Extensión y Responsabilidad Social, entre otros inherentes al sistema universitario, ya se está generando el registro de datos de los estudiantes.

La Universidad Nacional del Callao, en su tarea de hacer efectiva la función educación como derecho fundamental, también observa el derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal, en el ánimo de evitar dudas sobre su interpretación, regulación y aplicación.

El presente Reglamento de Protección y Transparencia de Datos de los Estudiantes, se ha realizado con espíritu preventivo de impulso y fomento de la cultura de protección de datos y seguir promoviendo la consecución de sus valores institucionales.

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	OTRO DOCUMENTO:	REGLAMENTO DE PROTECCIÓN, TRANSPARENCIA DE DATOS DE LOS ESTUDIANTES	
	Código: E.CAL-PR-06	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

## REGLAMENTO DE PROTECCIÓN Y TRANSPARENCIA DE DATOS PERSONALES DE LOS ESTUDIANTES (RPTDE)

### TÍTULO I. DE LA NATURALEZA

#### **Artículo 1. Derecho a la protección de datos**

La Universidad Nacional del Callao, respeta y protege los datos personales de los estudiantes, egresados, graduados, almacenados en sus bancos de datos personales.

El derecho a la protección de datos, es un derecho fundamental autónomo e independiente del derecho a la intimidad que reconoce al estudiante capacidad para decidir sobre todas las informaciones que se refieran a sí mismo.

#### **Artículo 2. Base legal**

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 29733, ley de protección de datos personales.
- Reglamento de la Ley N° 29733, ley de protección de datos personales.
- Sistema de Gestión de Calidad ISO 21001: 2018 - UNAC

#### **Artículo 3. Objetivos**

El Reglamento de Protección y Transparencia de Datos de los Estudiantes (RPTDE), tiene los siguientes objetivos:


- a) Verificar el grado de cumplimiento de la normativa de protección de datos de los estudiantes, en contextos inherentes al sistema universitario.
- b) Facilitar la evolución de la educación hacia un entorno digital y el tratamiento de datos de carácter personal de los estudiantes.
- c) Contribuir a que el desarrollo de nuevos modelos de servicios digitales, respeten los derechos de los usuarios.

#### **Artículo 4. Datos personales**

Es toda información sobre una persona identificada o identificable.

#### **Artículo 5. Banco de datos personales**

Es el conjunto organizado de datos personales en forma automatizada o no, independiente del soporte, sea en físico, digital, óptico, cualquiera fuere la forma o modalidad de su creación, formación, almacenamiento, organización y acceso.

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	OTRO DOCUMENTO:	REGLAMENTO DE PROTECCIÓN, TRANSPARENCIA DE DATOS DE LOS ESTUDIANTES	
	Código: E.CAL-PR-06	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

Todos los bancos de datos personales en la Universidad Nacional del Callao, sin excepción, se crean, utilizan almacenan, modifican y eliminan, conforme a las normas que se señalan en el RPTDE, independientemente del origen de su gestión ya sea en la Universidad Nacional del Callao por una unidad o por terceros.

#### **Artículo 6. Contenido en los bancos de datos personales**

- a. **Datos personales:** se refiere a toda información de una persona física que permita su identificación; los datos están consignados en forma numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica u otro tipo; son almacenados en medios que puedan ser razonablemente utilizados.
- b. **Datos personales relacionados con la salud:** se refiere a la información de la salud pasada, presente o pronosticada, física o mental de una persona, incluyendo el grado de discapacidad y su información genética.
- c. **Datos protegidos o sensibles:** se refieren a toda información referida a la afiliación política, ideología, religión o creencias, origen racial, vida sexual, datos biométricos que facilitan la identificación del titular, solo podrán recabarse cuando por razones de interés general lo disponga una normativa legal. Ningún estudiante podrá ser obligado a declarar al respecto, salvo que haya consentimiento expresamente y por escrito.


#### **Artículo 7. Titular de los bancos de datos personales**

Los estudiantes se constituyen como la persona natural de los datos personales y protegidos. La Universidad Nacional del Callao, es la persona jurídica de derecho público, titular de los bancos de datos personales de los estudiantes, es la entidad que determina la finalidad y contenidos de éstos, su tratamiento en todos los escenarios posibles y las medidas de seguridad pertinentes.

### **TÍTULO II: DE LOS PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN DE DATOS**

**Artículo 8.** Son principios que regulan la protección de datos de los estudiantes de la UNAC los siguientes:

- a) **Principio de legalidad.** El tratamiento de los datos personales de los estudiantes, se hace conforme a los establecido en la ley. Se prohíbe la recopilación de datos personales por medios fraudulentos o ilícitos.

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	OTRO DOCUMENTO:	REGLAMENTO DE PROTECCIÓN, TRANSPARENCIA DE DATOS DE LOS ESTUDIANTES		
	Código: E.CAL-PR-06	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 9 de 23


- b) **Principio de consentimiento.** Debe mediar el consentimiento del titular de los datos personales.
- c) **Principio de finalidad.** Los datos personales de los estudiantes deben ser recopilados para una finalidad determinada, explícita y lícita. El tratamiento de los datos personales no debe extenderse a otra finalidad que no haya sido establecida de manera inequívoca como tal al momento de su recopilación, excluyendo los casos de valor histórico, estadístico o científico cuando se utilice un procedimiento de disociación o anonimización.
- d) **Principio de calidad.** Los datos personales que vayan a ser tratados deben ser veraces, exactos, en lo posible actualizados, necesarios y pertinentes de acuerdo con la finalidad para la que fueron recopilados. Deben conservarse de forma tal que se garantice su seguridad y solo por el tiempo necesario para cumplir con la finalidad del tratamiento.
- e) **Principio de seguridad.** El titular del banco de datos personales y el encargado de su tratamiento deben adoptar medidas técnicas, organizativas y legales necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales de los estudiantes.

### **TÍTULO III. DE LAS OBLIGACIONES DEL TITULAR Y DEL ENCARGADO DE LOS BANCOS DE DATOS**

#### **Artículo 9. Obligaciones para la protección de datos personales**

Tanto la UNAC como titular de los bancos de datos personales, como los encargados de estos, tienen las siguientes obligaciones:

- a) Efectuar el tratamiento de datos personales, solo previo consentimiento informado virtual, expreso e inequívoco del titular de datos personales (Anexo N ° 01), salvo excepciones de la norma.
- b) No recopilar datos personales por medios fraudulentos, desleales e ilícitos.
- c) Recopilar datos personales que sean actualizados, necesarios, pertinentes y adecuados, con relación a finalidades determinadas, explícitas y lícitas para las que se haya obtenido.
- d) Evitar utilizar datos personales objeto de tratamiento para finalidades distintas de aquellas que motivaron su recopilación,

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	OTRO DOCUMENTO:	REGLAMENTO DE PROTECCIÓN, TRANSPARENCIA DE DATOS DE LOS ESTUDIANTES		
	Código: E.CAL-PR-06	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 10 de 23

- e) Almacenar los datos personales de manera que se posibilite el ejercicio de los derechos del titular.
- f) Suprimir, sustituir o completar los datos personales objeto de tratamiento cuando tenga conocimiento de su carácter inexacto o incompleto, sin perjuicio de los derechos del titular.
- g) Suprimir los datos personales objeto del tratamiento cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes a la finalidad para la cual hubiesen sido recopilados o hubiera vencido el plazo para su tratamiento.

**Artículo 10. Responsabilidad de la protección de datos**

En caso de las oficinas o unidades de la UNAC, la responsabilidad por el incumplimiento de estas obligaciones alcanza al jefe de unidad u oficina, y a las personas que directamente efectuaron el acto u omisión que haya afectado el derecho a la protección de datos personales del titular correspondiente.

**TÍTULO IV. DEL TRATAMIENTO DE DATOS**

**Artículo 11. Tratamiento de datos**


Cualquier actividad en la que estén presentes datos de carácter personal, constituirá un tratamiento de datos, ya sea realizada de manera manual o automatizada, de forma parcial o totalmente; incluyendo alguna de las siguientes etapas: recogida, registro, organización, estructuración, conservación, adaptación o modificación, extracción, consulta, utilización, comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma de habilitación de acceso, confrontación, limitación, supresión o destrucción.

**Artículo 12. Responsable**

El responsable del tratamiento de datos es la UNAC, como persona jurídica de derecho público, que decide sobre la finalidad, contenido y uso del mismo, bien por decisión directa para el cumplimiento de las funciones institucionales o porque así le viene impuesto por una norma legal.

**Artículo 13. Encargado del tratamiento del banco de datos**

El encargado del tratamiento del banco de datos es la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	OTRO DOCUMENTO:	REGLAMENTO DE PROTECCIÓN, TRANSPARENCIA DE DATOS DE LOS ESTUDIANTES		
	Código: E.CAL-PR-06	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 11 de 23

En determinados casos, la UNAC para cumplir sus funciones necesita contar con la colaboración del personal administrativo; por lo tanto, el tratamiento de datos de carácter personal, lo hacen por encargo del responsable del tratamiento que es la Facultad correspondiente.

#### **Artículo 14. Tratamiento del banco de datos por colaboradores**

Para el tratamiento de datos que implica la prestación de servicios por colaboradores, se deberá tener en consideración lo siguiente:

- a) La obligación del encargado de tratar los datos únicamente conforme a las instrucciones del responsable institucional de los datos.
- b) Los datos no se utilizarán con finalidades distintas a las previstas en la prestación del servicio, ni se comunicarán a otras personas, ni siquiera para su conservación.
- c) Las medidas de seguridad a establecer por el encargado del tratamiento.
- d) La devolución de los datos al responsable de la administración de datos de la UNAC, o al responsable del tratamiento designado, o en su defecto, su destrucción una vez finalizada el contrato.

### **TÍTULO V. DE LA LEGITIMACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DEL BANCO DE DATOS**

#### **Artículo 15. Consentimiento**


Los datos personales solo pueden ser objeto de tratamiento con consentimiento de su titular. Este consentimiento debe ser previo, informado, expreso e inequívoco.

La edad para prestar el consentimiento según las leyes peruanas es de 18 años; la UNAC, para el ejercicio de sus funciones, podrá solicitar el consentimiento excepcional para el tratamiento de datos a los estudiantes menores de 18 años, siempre que la información proporcionada haya sido expresada en lenguaje comprensible. En el caso de los consentimientos brindados por estudiantes menores de 18 años, deben ser firmados por el padre o apoderado del menor de edad.

El consentimiento para tratar los datos personales se puede revocar en cualquier momento, pero no surtirá efectos retroactivos

#### **Artículo 16. Consentimiento para datos protegidos o sensibles**

Cuando se trata de datos protegidos o sensibles, el consentimiento debe ser otorgado digitalmente, a través de un formulario de Google (Anexo N° 01), con la aceptación a través de un clic o pinchado de aceptación de un texto preestablecido en un entorno digital para

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	OTRO DOCUMENTO:	REGLAMENTO DE PROTECCIÓN, TRANSPARENCIA DE DATOS DE LOS ESTUDIANTES		
	Código: E.CAL-PR-06	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 12 de 23

luego enviar una copia a su correo electrónico institucional del titular para dejar la evidencia respectiva.

#### **Artículo 17. Tratamiento de datos sin consentimiento**

No se requiere el consentimiento del titular de datos personales, para el tratamiento de datos en los siguientes casos:

- a) En datos personales que deriven de una relación científica o profesional del titular y sean necesarios para su desarrollo o cumplimiento.
- b) En datos personales relacionados a la salud y sea necesario, en casos de riesgo, la prevención, diagnóstico y tratamiento médico o quirúrgico del titular, siempre y cuando el tratamiento sea realizado en un establecimiento de salud o por profesionales de la salud, considerando la correspondiente ética y secreto profesional.
- c) Cuando se aplique procedimientos que guarden en el anonimato los datos personales.
- d) Cuando el tratamiento de datos sea necesario para salvaguardar intereses legítimos del titular de datos personales, del titular del banco de datos personales o por el encargado del manejo de datos.

Resulta suficiente con que el consentimiento se obtenga una sola vez, siempre que el tratamiento de los datos responda a la información que al respecto se haya dado.


#### **Artículo 18. Momento del consentimiento**

El consentimiento se puede recabar en el mismo formato de Google impreso de recogida de los datos o mediante correo electrónico institucional del estudiante. Basta con que el consentimiento se preste al durante el programa o curso (de preferencia al inicio), sin que sea necesario recabarlo nuevamente en cada actividad de tratamiento que responda a la misma finalidad.

### **TÍTULO VI. DE LA LICITUD, TRANSPARENCIA E INFORMACIÓN DE DATOS**

#### **Artículo 19. Licitud de datos**

Los datos deben ser tratados de manera lícita, leal y transparente en relación con su titular. Los miembros de la comunidad universitaria, evitarán recoger y tratar más datos que los estrictamente necesarios para la finalidad requerida y legítima.

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	OTRO DOCUMENTO:	REGLAMENTO DE PROTECCIÓN, TRANSPARENCIA DE DATOS DE LOS ESTUDIANTES	
	Código: E.CAL-PR-06	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

#### **Artículo 20. Transparencia de datos**

Los datos serán adecuados, pertinentes, limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados. Serán exactos y tendrán que ser actualizados en forma oportuna.

#### **Artículo 21. Información de datos**

Cuando se recaban datos de los estudiantes, aun cuando no sea necesario su consentimiento, la UNAC, facilitará información de las siguientes condiciones:

- a) De la existencia del tratamiento de datos.
- b) De la finalidad para la que se recaban los datos y su licitud.
- c) De la obligatoriedad o no de facilitar los datos y de las consecuencias a negarse.
- d) De los destinatarios de datos.
- e) De los derechos de los interesados y dónde ejercitarlos.
- f) De la identidad del responsable del tratamiento.

#### **Artículo 22. Comunicación de datos**

La comunicación de datos admite su revelación a una persona distinta de su titular. Los destinatarios de los datos en la UNAC, serán las autoridades públicas, servicios para el cumplimiento de actividades académicas y no académicas.

### **TÍTULO VII. DE LA SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES**


#### **Artículo 23. Seguridad de los datos personales**

La UNAC tomará las medidas técnicas y organizativas que se requieran para garantizar la seguridad de los datos personales, las mismas que serán aprobadas con Resolución de Comisión Organizadora y socializadas entre las unidades involucradas para su cumplimiento.

#### **Artículo 24. Confidencialidad de los datos personales**

Todos los miembros de la comunidad universitaria o terceros que participen en la creación, manejo, gestión, custodia y tratamiento de los bancos de datos personales de la UNAC, se obligan a guardar confidencialidad respecto de su contenido, ya sea de registros actuales o eliminados. Esta relación permanece aún después de finalizadas las relaciones con la UNAC.

### **TÍTULO VIII. DE LOS DERECHOS DEL TITULAR SOBRE LOS DATOS PERSONALES**

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	OTRO DOCUMENTO:	REGLAMENTO DE PROTECCIÓN, TRANSPARENCIA DE DATOS DE LOS ESTUDIANTES		
	Código: E.CAL-PR-06	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 14 de 23

### **Artículo 25. Derechos del titular**

El estudiante titular de los datos personales en la UNAC, tienen los siguientes derechos:

- a) Derecho de información.
- b) Derecho de acceso.
- c) Derecho de actualización.
- d) Derecho de rectificación y supresión.
- e) Derecho de trato objetivo.

### **Artículo 26. Derecho a la información**

El estudiante será informado en forma detallada, sencilla, expresa, inequívoca y de manera previa a su recopilación, cuando menos de lo siguiente:


- a) La finalidad del tratamiento de sus datos personales en la UNAC.
- b) La identidad de quienes son o pueden ser sus destinatarios.
- c) La existencia del banco de datos personales en que se almacenarán, la identidad y domicilio de su titular y del encargado del tratamiento de sus datos si así fuera el caso.
- d) El carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas al cuestionario que se le proponga, con especial referencia a los datos sensibles o protegidos.
- e) Las consecuencias de proporcionar sus datos y de su negativa a hacerlo.
- f) La transferencia de sus datos personales.
- g) El tiempo durante el cual se conservarán sus datos.

Si los datos personales son obtenidos en línea a través de medios electrónicos, las obligaciones de este artículo pueden hacerse efectivas mediante la publicación de las políticas de privacidad, las que deben ser fácilmente accesibles e identificables.

### **Artículo 27. Derecho al acceso**

El estudiante de la UNAC, tiene la potestad de obtener del titular del banco de datos personales o del encargado del banco de datos, la información relativa a sus datos personales, la forma en que sus datos fueron obtenidos, los motivos a solicitud de quién se realizó la recopilación, así como de las condiciones del tratamiento de los mismos.

La información que solicita el estudiante, podrá ser entregada, a elección del titular de datos personales, por medios escrito, electrónico, telefónico, de imagen u otro idóneo para tal fin, en un plazo de diez (10) días hábiles.

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	OTRO DOCUMENTO:	REGLAMENTO DE PROTECCIÓN, TRANSPARENCIA DE DATOS DE LOS ESTUDIANTES		
	Código: E.CAL-PR-06	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 15 de 23

#### **Artículo 28. Derecho de actualización**

El estudiante tiene derecho de actualización de datos personales que han sido modificados.

#### **Artículo 29. Derecho de rectificación y supresión**

El estudiante tiene derecho de rectificar sus datos personales, cuando éstos sean parcial o totalmente inexactos, incompletos, o se hubiere advertido omisión, error o falsedad; solicitar su supresión total o parcial, cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes a la finalidad para la cual hayan sido recopilados o cuando haya vencido el plazo establecido para su tratamiento.

El titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento, deberá documentar ante el estudiante como titular de los datos personales, de haber cumplido con la supresión solicitada, en un plazo de diez (10) días hábiles.

#### **Artículo 30. Derecho de tratamiento objetivo**

El estudiante tiene derecho a no verse sometido a una decisión con efectos jurídicos sobre él que le afecte de manera significativa, sustentada únicamente en un tratamiento de datos personales destinado a evaluar determinados aspectos de su personalidad o conducta.

### **TÍTULO IX. DE LA OBTENCIÓN DE DATOS**


#### **Artículo 31. Obtención de datos**

La obtención de datos de los estudiantes se da en la matrícula cuando empieza el semestre académico, es el tratamiento de datos de carácter personal. La matrícula se realiza en su totalidad en el Sistema de Gestión Académica (SGA), en coordinación con la Dirección de Asuntos Académicos (DAA) y por el estudiante quien tiene designado un usuario y contraseña para esos fines.

#### **Artículo 32. Contextos de la recogida de datos**

La recogida de datos se realiza en los siguientes contextos:

- a) Matrícula: discapacidades, enfermedades crónicas, antecedentes, intolerancias o alergias, tutorías, etc.
- b) Reserva de matrícula: motivos, circunstancias.
- c) Tutoría: datos de carácter personal para la función docente y orientadora de los estudiantes en referencia a:
  - Origen y ambiente familiar y social.
  - Características y condiciones personales.

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	OTRO DOCUMENTO:	REGLAMENTO DE PROTECCIÓN, TRANSPARENCIA DE DATOS DE LOS ESTUDIANTES	
	Código: E.CAL-PR-06	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

- Desarrollo y resultado de sus estudios en básica regular.
  - Circunstancias cuyo conocimiento sea necesario para la formación y orientación de los estudiantes.
- d) Extensión y Responsabilidad Social: datos para incorporar al estudiante en actividades permanentes de proyectos que generen impactos positivos en la sociedad.
- e) Otros: según el desarrollo de programas para el estudiante.

### **Artículo 33. Datos personales directamente de estudiantes**

Los docentes de la UNAC si pueden recabar datos de carácter personal de los estudiantes, como grabación de imágenes o sonidos con la finalidad de evaluar sus conocimientos u otros datos relacionados con el logro de competencias educativas, o los resultados de su evaluación, sería legítimo hacerlo, dentro del marco de las instrucciones, protocolos, o políticas internas que la Universidad Nacional del Callao haya adoptado.

### **Artículo 34. Aplicaciones de mensajería con estudiantes.**

Las comunicaciones entre docentes y estudiantes, deben tener un lugar dentro de las instalaciones del ámbito académico o plataformas virtuales autorizadas por la Universidad Nacional del Callao, y no llevarse a cabo a través de aplicaciones de mensajería instantánea, salvo excepciones por dificultades de conectividad bajo la responsabilidad de los docentes. Si fuera preciso establecer canales específicos de comunicación, deberán emplearse los medios y herramientas establecidas por la Universidad Nacional del Callao y puestas a disposición de estudiantes y profesores como es el Sistema de Gestión Académica (SGA) y la Dirección de Asuntos Académicos (DAA).


## **TÍTULO X: DEL TRATAMIENTO DE DATOS DE LOS ESTUDIANTES**

### **Artículo 35. Publicación de datos**

En el ejercicio de la función que tiene asignada la UNAC, debe publicar y dar información personal derivada de acciones que le faculta la Ley Universitaria.

### **Artículo 36. Publicación de estudiantes ingresantes**

La UNAC a través de su página oficial o en paneles publicitarios al interior de la institución, puede publicar el listado final de estudiantes ingresantes de un Examen de Admisión,

	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	OTRO DOCUMENTO:	REGLAMENTO DE PROTECCIÓN, TRANSPARENCIA DE DATOS DE LOS ESTUDIANTES	
	Código: E.CAL-PR-06	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

realizado mediante un examen competitivo, donde se valoran y da puntaje a determinadas respuestas frente a un cuestionario.

Cuando ya no sean necesarios estos listados, hay que retirarlos, sin perjuicio de su conservación por la Universidad Nacional del Callao a fin de atender a las reclamaciones que pudieran plantearse.

#### **Artículo 37. Publicación de actas de evaluaciones finales**

Las calificaciones de los estudiantes de la UNAC, se han de facilitar a los propios estudiantes. En caso de utilizar plataformas virtuales, éstas solo estarán accesibles para los estudiantes a través de códigos personales. También es posible comunicar los calificativos del estudiante en el entorno de la clase de un curso.

#### **Artículo 38. Publicación de clases y/o actividades**

Para la organización de la actividad académica lectiva y no lectiva o programación académica en caso de los programas de Pregrado y de Posgrado de la UNAC, la Dirección de Escuela Profesional, la Unidad de Investigación y la Unidad de Posgrado de la UNAC, distribuyen al inicio de cada curso los horarios, actividades, programas o servicios. Para dar a conocer esta distribución se colocará los listados en lugares visibles destinados para tal fin, durante un tiempo razonable para permitir el conocimiento de los interesados.


La plataforma virtual de la Universidad Nacional del Callao se utilizará para este fin, cada estudiante accederá a dicha información mediante el uso de una identificación de usuario y su correspondiente contraseña, emitida por el titular de los bancos de datos.

#### **Artículo 39. Publicación de listados en situaciones de violencia de género**

En caso de situaciones de violencia de género, se protegerá la intimidad de las víctimas; en especial sus datos personales, de su familia y los de cualquier persona que esté bajo su custodia. La UNAC, procederá con especial cautela, al tratar los datos de menores de edad que se vean afectados en estas circunstancias.

#### **Artículo 40. Tratamiento de imágenes de los estudiantes**

La grabación de imágenes en el claustro universitario, con fines educativos, la UNAC está legitimada para el tratamiento de imágenes sin el consentimiento del estudiante. Cuando la toma de imágenes no corresponda a la función educativa, sino se trate de imágenes de acontecimientos o eventos con fines de difusión en la página oficial de la UNAC, se contará

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	OTRO DOCUMENTO:	REGLAMENTO DE PROTECCIÓN, TRANSPARENCIA DE DATOS DE LOS ESTUDIANTES		
	Código: E.CAL-PR-06	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 18 de 23

con el consentimiento de los interesados, a quienes se habrá tenido que informar con anterioridad la finalidad de la grabación.

## **TÍTULO XI: DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN DE LOS ESTUDIANTES**

### **Artículo 41. Acceso a los datos personales por docentes**

Los docentes de la UNAC pueden tener acceso a los expedientes académico de los estudiantes a los que imparte curso, no está justificado acceder a los expedientes de los demás estudiantes de la UNAC.

### **Artículo 42. Acceso a los datos sobre salud**

Los docentes de la UNAC pueden tener acceso a la información de salud de sus estudiantes que sea necesaria para el desarrollo de actividades lectivas, o para garantizar el adecuado cuidado del estudiante, caso de las enfermedades crónicas, discapacidades físicas o psíquicas, trastornos de atención entre otros.

### **Artículo 43. Acceso a los datos personales por padres**


Los padres como sujetos que ostentan la patria potestad, entre cuyas obligaciones está la educación y formación integral, tienen acceso a la información sobre el ausentismo a clases de sus hijos

Si son mayores de edad, los padres serán informados del ausentismo del estudiante cuando corrieran sus gastos educativos o de alimentación, al existir un interés legítimo derivado de su manutención.

### **Artículo 44. Información sobre rendimiento académico**

Solo se puede facilitar información sobre el rendimiento académico de los estudiantes, a los padres que ostentan la patria potestad o a los tutores, nunca a otros familiares, salvo con constancia de autorización.

El acceso a la información académica a los padres separados, implica que ambos tienen derecho a recibir la misma información sobre las circunstancias académicas del estudiante; por lo tanto, salvo que exista una resolución judicial conocida por la Universidad Nacional del Callao, donde se establece la privación de la patria potestad a alguno de los progenitores o algún tipo de medida de prohibición de comunicación.

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	OTRO DOCUMENTO:	REGLAMENTO DE PROTECCIÓN, TRANSPARENCIA DE DATOS DE LOS ESTUDIANTES		
	Código: E.CAL-PR-06	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 19 de 23

**Artículo 45. Información sobre salud sin consentimiento**

Se pueden facilitar los datos sin el consentimiento del titular, a los establecimientos de salud cuando el motivo sea de prevención o diagnóstico médico, prestación de asistencia sanitaria de emergencia, siempre que se realicen por profesionales de la salud.

**Artículo 46. Información de forma oficial**

Se puede comunicar los datos a instituciones que van a ser visitadas por los estudiantes en actividades de prácticas, viaje de estudios, congresos u otros, de forma oficial.

**TÍTULO XII: DE LA CANCELACIÓN DE LOS DATOS**

**Artículo 47. Conservación de datos**

Los datos de los estudiantes de la UNAC, se conservarán por el tiempo estrictamente necesario para las finalidades para las que se recabaron y para hacer frente a las responsabilidades que se pudieran derivar de su tratamiento, con estas consideraciones deberá producirse su cancelación.

**Artículo 48. Cancelación de datos**

La cancelación se refiere al bloqueo de datos, que no implica su borrado material sino su identificación con la finalidad de impedir su posterior proceso o utilización, excepto para ponerlos a disposición de la administración Pública, jueces y tribunales para la determinación de posibles responsabilidades originadas del tratamiento y sólo durante el plazo de prescripción de éstas. Su acceso se limita a personas de máxima responsabilidad en la UNAC.


La cancelación implica la destrucción, por lo que se deberá utilizar medios que aseguren que no puedan acceder a los datos terceros no autorizados.

**Artículo 49. Plazo para la cancelación**

El tiempo que se deberán conservar los datos, será el que establezcan las disposiciones aplicables. Debido a la pluralidad y finalidades por las que se recaban y tratan datos en la Universidad Nacional del Callao, no se puede establecer un plazo determinado.

**Artículo 50. Cancelación de datos en Admisión**

Los datos incluidos en los procesos de Admisión serán cancelados una vez sea finalizado los procedimientos administrativos y de reclamaciones.

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	OTRO DOCUMENTO:	REGLAMENTO DE PROTECCIÓN, TRANSPARENCIA DE DATOS DE LOS ESTUDIANTES	
	Código: E.CAL-PR-06	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

#### **Artículo 51. Datos académicos**

Los exámenes de los estudiantes no deberían mantenerse más allá de la finalización del período de reclamaciones.

Los datos contenidos en los expedientes académicos deben ser remitidos a la Dirección de Asuntos Académicos (DAA) para su conservación, ya que pueden ser solicitados por los estudiantes, posterior a la finalización de sus estudios.

### **TÍTULO XIII. DE LA DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN**

#### **Artículo 52. Difusión**


La UNAC difundirá el presente reglamento, así como las directivas, comunicaciones, instrumentos o documentos que aprueben y tengan por finalidad garantizar el adecuado tratamiento de los datos personales de los estudiantes, la recolección de datos personales, atención de los derechos de los titulares de datos personales, las medidas técnicas de seguridad y organización de la información en el manejo de datos y bancos de datos personales.

#### **Artículo 53. Capacitación**

La Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad de la UNAC, en coordinación con la Unidad de Recursos Humanos, Decanaturas de las Facultades, u otros, podrán brindar la capacitación a los estudiantes de la UNAC y al personal en general sobre la protección de datos personales y el efectivo cumplimiento de las normas internas, de ser necesario.

### **TÍTULO XIV. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

**Artículo 54.** Los casos no previstos en el presente Reglamento serán resueltos por Consejo Universitario o Asamblea Universitaria.

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	OTRO DOCUMENTO:	REGLAMENTO DE PROTECCIÓN, TRANSPARENCIA DE DATOS DE LOS ESTUDIANTES	
	Código: E.CAL-PR-06	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

## ANEXO N° 01 CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS DE ESTUDIANTES

Por el presente documento, yo .....  
 identificado (a) con código de estudiante N °..... y con DNI N°  
 ....., Dirección de correo electrónico.....,  
 domiciliado (a) ..... distrito ..... provincia  
 ..... región ..... estudiante de la Escuela Profesional  
 de..... o Especialidad de..... o Programa de  
 Posgrado de .....doy mi

### CONSENTIMIENTO


A la Universidad Nacional del Callao, a través de la Decanatura, para la obtención y tratamiento de mis datos personales de manera lícita, leal y transparente, evitando recoger y tratar más datos que los estrictamente necesarios para la finalidad requerida y legítima, y respetando mis derechos como usuario (a) en cumplimiento con el REGLAMENTO DE PROTECCIÓN Y TRANSPARENCIA DE DATOS DE LOS ESTUDIANTES.

Callao, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

\_\_\_\_\_  
 Nombre y apellidos .....

DNI N ° .....

Número de Ubigeo .....

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	OTRO DOCUMENTO:	REGLAMENTO DE PROTECCIÓN, TRANSPARENCIA DE DATOS DE LOS ESTUDIANTES	
	Código: E.CAL-PR-06	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

## ANEXO N° 02 CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS DE EGRESADOS

Por el presente documento, yo .....  
 identificado (a) con código de estudiante N °..... y con DNI N°  
 ....., Dirección de correo electrónico.....,  
 domiciliado (a) ..... distrito ..... provincia  
 ..... región ..... egresado de la Escuela Profesional  
 de..... o Especialidad de..... o Programa de  
 Posgrado de .....doy mi

### CONSENTIMIENTO


A la Universidad Nacional del Callao, a través de la Decanatura, para la obtención y tratamiento de mis datos personales de manera lícita, leal y transparente, evitando recoger y tratar más datos que los estrictamente necesarios para la finalidad requerida y legítima, y respetando mis derechos como usuario (a) en cumplimiento con el **REGLAMENTO DE PROTECCIÓN Y TRANSPARENCIA DE DATOS DE LOS ESTUDIANTES**.

Callao, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

\_\_\_\_\_  
 Nombre y apellidos .....

DNI N ° .....

Número de Ubigeo .....

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	OTRO DOCUMENTO:	REGLAMENTO DE PROTECCIÓN, TRANSPARENCIA DE DATOS DE LOS ESTUDIANTES	
	Código: E.CAL-PR-06	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

## ANEXO N° 03

### COMPROMISO DEL CUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN Y TRANSPARENCIA DE DATOS DE LOS ESTUDIANTES

Por el presente documento, yo \_\_\_\_\_, identificado (a) con DNI N° \_\_\_\_\_, en mi calidad de **docente / administrativo** de la Universidad Nacional del Callao, declaro bajo juramento que he recibido y tomado conocimiento del “**REGLAMENTO DE PROTECCIÓN Y TRANSPARENCIA DE DATOS DE LOS ESTUDIANTES**”.

Asimismo, me **COMPROMETO** a cumplir todos los lineamientos establecidos en el reglamento a cabalidad.

Callao, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

\_\_\_\_\_  
Nombre .....

DNI N° .....

Número de Ubigeo .....


# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO




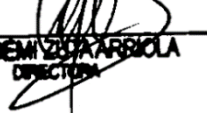




## “PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS”

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

CALLAO  
2022


	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO:	NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS	
	Código: E.CAL-PR-05	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

### CONTROL DE EMISIÓN

<b>ELABORADO POR</b>  Fecha: <b>21/10/2022</b>	Noemi Zuta Arriola  Directora Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	  Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>REVISADO POR</b>  Fecha: <b>21/10/2022</b>	Noemi Zuta Arriola  Directora Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	  Dra. NOEMI ZUTA ARRIOLA DIRECTORA
<b>APROBADO POR</b>  Fecha: <b>26/10/2022</b>	Arcelia Rojas Salazar  Rectora y Presidenta del Consejo Universitario	  Dra. ARCELIA ROJAS SALAZAR RECTORA

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración del Documento</li> </ul>

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO:	NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS		
	Código: E.CAL-PR-05	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 3 de 7

## 1. OBJETIVO

Describir las actividades a seguir para identificar las No Conformidades, hacer seguimiento y verificar la eficacia de las acciones correctivas en el Sistema de Gestión con la finalidad de evitar la recurrencia en cada uno de los procesos de la Universidad Nacional del Callao.

## 2. ALCANCE

Se aplica a las No Conformidades detectadas en los procesos pertenecientes al Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGCA), hasta la evaluación de la eficacia de la acción correctiva.

## 3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Norma Internacional ISO 21001:2018 Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas.
- 3.2. Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.3. Norma Internacional ISO 9000:2015 Fundamentos y Vocabulario - Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.4. Estatuto de la UNAC
- 3.5. Modelo educativo de la UNAC

## 4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

### 4.1. UNAC

Universidad Nacional del Callao

### 4.2. RAD

Representante de la Alta Dirección

### 4.3. Auditoría:


Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de auditoría y evaluarla objetivamente para determinar hasta qué punto se cumplen los criterios de auditoría.

### 4.4. Conformidad

Cumplimiento de un requisito.

### 4.5. No conformidad

Incumplimiento de un requisito.

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO:	NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS	
	Código: E.CAL-PR-05	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

#### 4.6. Acción correctiva

Acción para eliminar la causa de una no conformidad y para prevenir la recurrencia.

#### 4.7. Acción inmediata (corrección)

Acción para eliminar el efecto de una no conformidad y que se realiza en la brevedad posible.

#### 4.8. Requisito

Necesidad o expectativa que se declara, generalmente implícita u obligatoria.

#### 4.9. Verificación

Confirmación, mediante el suministro de pruebas objetivas, de que se han cumplido los requisitos especificados.

#### 4.10. Salida no conforme – SNC

Es la desviación puntual del servicio que requiere de una acción correctiva inmediata.

#### 4.11. Causa Raíz

Es la causa principal que ha generado una no conformidad.

#### 4.12. SAC

Solicitud de acción correctiva.

#### 4.13. 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>• Informe de auditoría interna</li> <li>• Informe de auditoría externa</li> <li>• Informe de revisión por la dirección</li> <li>• Reporte del seguimiento del Sistema de Gestión</li> </ul>	Resultados de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorías internas.</li> <li>• Auditorías externas</li> <li>• Revisión por la dirección</li> <li>• Seguimiento del sistema de gestión</li> <li>• Desempeño de indicadores</li> </ul>

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO:	NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS		
	Código: E.CAL-PR-05	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	Página: 5 de 7

## 7. LINEAMIENTOS GENERALES

- 7.1. La Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad es responsable del cumplimiento de lo establecido en el procedimiento, así como del funcionamiento del sistema de gestión implementado en la UNAC.
- 7.2. El personal de la Universidad Nacional del Callao deber cumplir lo establecido en el presente procedimiento.

## 8. DESARROLLO

### 8.1. Descripción de la Actividad

N°	RESPONSABLE/ UNIDAD DE LA ORGANIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1	Responsable del proceso / Todas las Unidades	<p><b>IDENTIFICACIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES - NC.</b></p> <p>Las no conformidades se pueden generar a partir del:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Incumplimiento de un requisito del servicio y requisitos legales.</li> <li>✓ Resultado de auditorías internas o externas.</li> <li>✓ Monitoreo de indicadores que no cumplen con la meta de forma reiterada.</li> <li>✓ Reclamos de los grupos de interés.</li> <li>✓ Otros que identifique el personal docente o administrativo de la UNAC.</li> </ul> <p>La DOGC es el encargado de derivar la SAC al responsable del proceso que realizará el tratamiento.</p>	Solicitud de Acción Correctiva



**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 0:

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCEDIMIENTO:

NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS


Código: E.CAL-PR-05

Versión: 01

Fecha: 26/10/2022

Página: 6 de 7

2	Responsable del proceso	<p><b>TRATAMIENTO DE LAS NO CONFORMIDADES</b></p> <p>El dueño del proceso identificará la causa raíz, en función a ello planteará las acciones inmediatas, acciones correctivas y establecerá el plazo de cumplimiento.</p> <p>De ser necesario, la DOGC brindará el soporte para plantear la causa raíz, acciones inmediatas, acciones correctivas.</p> <p>Para identificar la causa raíz de las no conformidades se podrá utilizar las siguientes metodologías: 5 por qué, Ishikawa (espina de pescado), What if, diagrama de Pareto, entre otros.</p> <p>Luego se entrega el formato SAC a la Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad de la UNAC.</p>	Solicitud de Acción Correctiva
3	Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	<p><b>VERIFICAR IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS</b></p> <p>La Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad verificará la implementación y la eficacia de las acciones tomadas, una vez cumplido el plazo establecido.</p> <p>De no verificarse la implementación y eficacia de las acciones tomadas, se comunicará al responsable del proceso para replantear las acciones correctivas.</p> <p>De verificarse la eficacia de las acciones tomadas se procederá a dar por cerrada la solicitud de acciones correctivas.</p>	Solicitud de Acción Correctiva

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO:	NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS	
	Código: E.CAL-PR-05	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

		<p>En caso de implementar acciones correctivas, se tendrá que revisar las matrices AMFE (riesgos de calidad) en los procesos involucrados para el seguimiento de las acciones correctivas tomadas, de ser necesario.</p>	
--	--	--	--

## 9. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN

- 9.1. Solicitud de acción correctiva.
- 9.2. Matriz de seguimiento de Acciones Correctivas

## 10. ANEXOS

No Aplica

# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO




## “PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS”

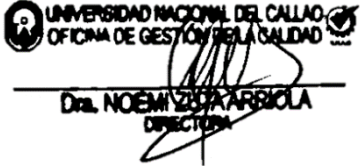
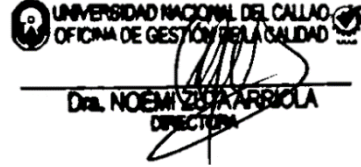

Aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 241-2022-CU del  
26 de octubre de 2022

CALLAO

2022


	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO:	AUDITORÍA INTERNA	
	Código: E.CAL-PR-06	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

### CONTROL DE EMISIÓN

<b>ELABORADO POR</b>  Fecha: <b>21/10/2022</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
<b>REVISADO POR</b>  Fecha: <b>21/10/2022</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
<b>APROBADO POR</b>  Fecha: <b>26/10/2022</b>	Arcelia Rojas Salazar  Rectora y Presidenta del Consejo Universitario	 UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO Dra. ARCELIA ROJAS SALAZAR RECTORA

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración del Documento</li> </ul>

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>			
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO:	AUDITORÍA INTERNA		
	Código: E.CAL-PR-06	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022	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.
- 4.4. **Evidencia de auditoría:**

	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO:	AUDITORÍA INTERNA	
	Código: E.CAL-PR-06	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

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

**4.5. Hallazgo:**

Resultado de la evaluación de la evidencia objetiva de la auditoría 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.

**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: 01	Fecha: 26/10/2022	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. Descripción de la Actividad

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1	Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad	<b>PLANIFICAR Y PROGRAMAR AUDITORÍAS</b> 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	Programa anual de auditorías



**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 0:

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCEDIMIENTO:

AUDITORÍA INTERNA

Código: E.CAL-PR-06

Versión: 01

Fecha: 26/10/2022

Página: 6 de 10

		aplique.	
2	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>	---
3	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>	---
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



## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 0: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PROCEDIMIENTO: AUDITORÍA INTERNA

Código: E.CAL-PR-06

Versión: 01


Fecha: 26/10/2022

Página: 7 de 10

<b>5</b>	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>	---
<b>6</b>	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
<b>7</b>	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> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <b>No conformidades:</b> Se levanta una SAC y se procede de acuerdo al procedimiento de no conformidades y acciones correctivas.</li> <li>b) <b>Observaciones y Oportunidades de Mejora:</b> De considerarse necesario tratarlas, se registran en el plan de acciones de mejora.</li> </ul>	---

### 9. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN

9.1. Programa anual de auditorías.


	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		
	PROCESO NIVEL 0:	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO:	AUDITORÍA INTERNA	
	Código: E.CAL-PR-06	Versión: 01	Fecha: 26/10/2022

9.2. Plan de auditoría interna.

9.3. Informe de auditoría interna.

## 10. ANEXOS


10.1. 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: 01	Fecha: 26/10/2022

## 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: 01	Fecha: 26/10/2022

<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.*