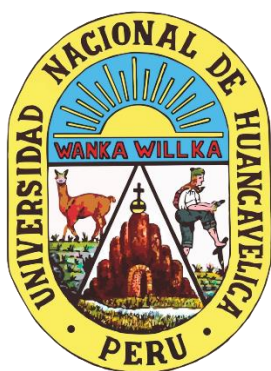


**UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCABELICA**



**“PROCEDIMIENTO PARA LAS PARTES  
INTERESADAS (GRUPOS DE INTERÉS) DE LA  
UNH”**

**HUANCAVELICA**

**2023**


	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código	PE.02.01.06
		Versión	001
		Página	2 de 16

### CONTROL DE EMISIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	Oficina de Gestión de la Calidad	 UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Dr. Edwin Julio CONDOR SALVATIERRA JEFE
	Unidad de Planeamiento y Modernización	 UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA OFICINA DE PLANEAMIENTO Y MODERNIZACIÓN Lic. Adm. KATERINA ROSA CONTRERAS TAIPE JEFE DE LA UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y MODERNIZACIÓN
<b>Fecha:</b> 08/11/2023		
<b>REVISADO POR</b>	Unidad de Planeamiento y Modernización	 UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA OFICINA DE PLANEAMIENTO Y MODERNIZACIÓN Lic. Adm. KATERINA ROSA CONTRERAS TAIPE JEFE DE LA UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y MODERNIZACIÓN
	Oficina de Gestión de la Calidad	 UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Dr. Edwin Julio CONDOR SALVATIERRA JEFE
<b>Fecha:</b> 09/11/2023		
<b>APROBADO POR</b>	Rectorado	 UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA Dr. EDGARDO FÉLIX PALOMINO TORRES RECTOR
<b>Fecha:</b> 10/11/2023		

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
000	---	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración del documento</li> </ul>
001	Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Validación y actualización</li> </ul>

	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Código	PE.02.01.06
		Versión	001
		Página	3 de 16

## 1. OBJETIVO


Identificar las partes interesadas (grupos de interés) de la Universidad Nacional de Huancavelica, que se ven afectados con el desarrollo de las acciones propias de la entidad, con el propósito de fomentar la participación de los mismos en la formación académica, responsabilidad social e investigación para la mejora continua.

## 2. ALCANCE

El procedimiento es aplicable desde la identificación de las partes interesadas (grupos de interés) de la Universidad Nacional de Huancavelica hasta la implementación de planes de acción que conlleven al cumplimiento de intereses colectivos derivados de la toma de decisiones.

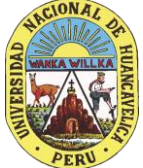
## 3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Ley N° 30220 – Ley Universitaria.
- 3.2. Resolución de Consejo Directivo N° 091-2021- SUNEDU/CD, Modelo de Renovación de Licencia Institucional de las universidades del país.
- 3.3. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP Del 27 diciembre de 2018 se aprueba la Norma Técnica “Implementación de la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública”
- 3.4. Resolución del Consejo Directivo 000017-2022-SINEACE-CDAH - Modelo de Calidad para la Acreditación Institucional de Universidades.
- 3.5. Resolución N°024-2021-AU-UNH, que modifica el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica
- 3.6. Resolución N°791-2022-CU-UNH Directiva para la formulación, modificación y ejecución de planes de trabajo de la Universidad Nacional de Huancavelica.
- 3.7. Resolución N° 0386-2022-CU-UNH. DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE PARTES INTERESADAS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA
- 3.8. Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- 3.9. Norma ISO 21001:2018; Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE), 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Código	PE.02.01.06
		Versión	001
		Página	4 de 16

#### 4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

- 4.1. Alta dirección del SGC:** Es una persona o un grupo de personas que dirige y controla una organización y debe demostrar compromiso con relación al Sistema de Gestión de Calidad, además tiene el poder de delegar autoridad y proveer recursos.
- 4.2. Calidad:** Es el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos establecidos o implícitos, y que son necesarios para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas.
- 4.3. Coordinador de Calidad de la Facultad:** El coordinador es responsable de articular e integrar las diferentes estrategias que se definen a nivel de la Universidad Nacional de Huancavelica para implementar los procesos de renovación de licenciamiento institucional, acreditación de programas de estudio pregrado y posgrado; integrando el sistema de gestión de calidad institucional y responsabilidad social universitaria, a través de la mejora continua en la facultad, en coordinación directa con los programas de estudio y los comités de calidad
- 4.4. Comité de Calidad de la Escuela Profesional:** El Comité de Calidad del programa de estudio es un equipo de trabajo conformado por docentes, administrativos, representante estudiantil, egresados, y grupos de interés, orientado al proceso de acreditación.
- 4.5. Decano de la facultad:** Es la máxima autoridad de gobierno de la Facultad; representa a la Facultad ante el Consejo Universitario y la Asamblea Universitaria conforme lo dispone la Ley.
- 4.6. Director de Escuela:** Es un docente ordinario, designado por el decano entre los docentes principales de la Facultad, con doctorado en la especialidad, correspondiente a la Escuela de la que será director, por un período de dos años, pudiendo ser designado por una sola vez.
- 4.7. Escuela Profesional:** Es la unidad orgánica de línea dependiente del Decanato; responsable de coordinar y ejecutar el diseño y actualización curricular de las carreras profesionales, así como de dirigir su aplicación para la formación y capacitación pertinente, hasta la obtención del grado académico y título profesional correspondiente.
- 4.8. Grupos 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

	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Código	PE.02.01.06
		Versión	001
		Página	5 de 16

tanto, plantean requisitos de calidad. Algunas instituciones pueden incluir a otros actores internos a la institución educativa.

- 4.9. Grupos de Interés Pertinentes:** Conjunto de personas elegidas que representan a los grupos de interés de la universidad y de sus programas de estudio tanto externo e interno para desempeñar una labor determinada.
- 4.10. Necesidad:** Es la expresión clara de lo que requiere para poder conservarse y desarrollarse.
- 4.11. Expectativa:** La expectativa es la esperanza, sueño o ilusión de realizar o cumplir un determinado propósito
- 4.12. Nivel de Poder:** Capacidad de un interesado para afectar a la universidad de forma independiente y unilateral.
- 4.13. Nivel de Influencia:** Nivel de participación.
- 4.14. OGC:** Oficina de Gestión de la Calidad.
- 4.15. Parte Interesada (grupo de interés):** Persona, u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- 4.16. SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.
- 4.17. UNH:** Universidad Nacional de Huancavelica.

## 5. PROCESO RELACIONADO

Proceso Estratégico Nivel 0: GESTIÓN DE LA CALIDAD

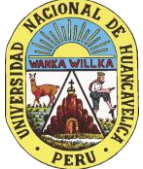
Proceso Estratégico Nivel 1: GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL

## 6. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO (Entradas)	FUENTE (Proveedores)
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Identificación de las partes interesadas</li> <li>● Criterios para la identificación de partes interesadas.</li> <li>● Caracterización de las partes interesadas (externas). Paso 1 al paso 7.</li> </ul>	Resolución N° 0386 – 2022 – CU – UNH.

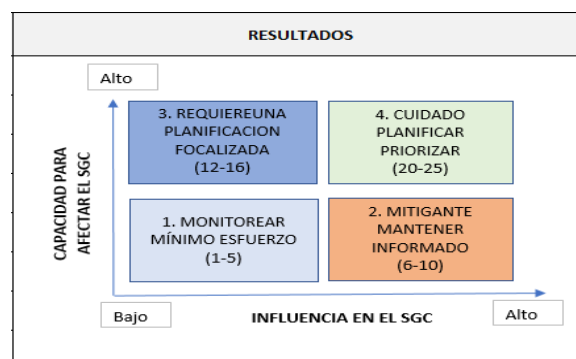
## 7. LINEAMIENTOS GENERALES


- 7.1.** La Alta Dirección de la Universidad Nacional de Huancavelica tiene la responsabilidad de identificar de manera precisa a los grupos de interés externos e internos más relevantes para la institución.

	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Código	PE.02.01.06
		Versión	001
		Página	6 de 16

- 7.2.** El jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad (OGC) es el encargado de garantizar la correcta implementación y seguimiento del procedimiento establecido en este documento.
- 7.3.** Los responsables de calidad en cada Departamento y Unidad de la universidad están obligados a aplicar rigurosamente el presente procedimiento en sus respectivas áreas.
- 7.4.** La Oficina de Gestión de la Calidad (OGC) ha desarrollado un instrumento específico, conocido como "Matriz de las Partes Interesadas (Grupos de Interés) de la Universidad Nacional de Huancavelica " (anexo N°06) en concordancia con la directiva de gestión de partes interesadas en la Universidad Nacional de Huancavelica (Resolución N° 0386 – 2022 – CU – UNH, Lineamiento 6.3, pasos 1 a 7). La finalidad principal de este instrumento es establecer la priorización de los grupos de interés más relevantes para la universidad.
- 7.5.** En el paso 7 de la directiva de partes interesadas, el “mapa de diálogo de necesidades y expectativas del grupo de interés” (anexo 2) será evaluado a través de la matriz de impacto/ influencia” (anexo 4) Esta matriz permitirá una cuantificación precisa de los factores de poder, interés, influencia e impacto de los grupos de interés considerados.
- 7.6.** El resultado final de la “matriz de impacto/influencia” será evaluado por grupos (A, B, C, D) mencionado en la “Directiva para la Gestión de partes interesadas en la Universidad Nacional de Huancavelica” y será definido a través del siguiente cuadro:

Cuadro N°01: Resultados del producto grado de poder / interés



	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Código	PE.02.01.06
		Versión	001
		Página	7 de 16

**7.7.** La conformación de las Partes Interesadas pertinentes (Grupo de Interés Pertinente) se realiza a partir de las evaluaciones de la Identificación e interacción de los grupos de interés (anexo 1), evaluado a través de la alta dirección y los programas de estudio.

**7.8.** La labor de los miembros de las partes interesadas (Grupo de Interés), tanto nivel institucional como en los programas de estudio, es de carácter *ad honorem*.

Los miembros del Grupo de Interés Pertinente deberán cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- a) Ser parte de los grupos de interés relacionados a la Universidad Nacional de Huancavelica (UNH) o el programa de estudios.
- b) Ser egresados o profesionales en una disciplina afín al programa de estudio ofrecido por la UNH. Contar con al menos dos (02) años de experiencia en el ámbito relacionado.


Las partes interesadas pertinentes (Grupo de Interés Pertinente) Institucional llevarán a cabo sus reuniones al menos dos (02) veces al año. Cada reunión generará un acta y, en caso necesario, un plan de actividades. El Grupo de Interés Pertinente de los programas de estudio, realizará sus reuniones en coordinación con el director de la escuela y/o el presidente de calidad de la escuela académica.

**7.9.** Para las reuniones del Grupo de Interés Institucional, se requerirá la presencia del presidente y los miembros de la Alta dirección.

**7.10.** Cada programa de estudio debe establecer su propio Grupo de Interés, el cual estará conformado por representantes de los diferentes grupos de interés relacionados con dicho programa.

**7.11.** Sobre la duración del Grupo de Interés, se debe considerar lo siguiente:

- a) El Grupo de Interés Institucional tendrá funciones por un período de dos (02) años, con la posibilidad de una renovación.
- b) El Grupo de Interés de los programas de estudio tendrá funciones por un período de dos (02) años, con la posibilidad de una renovación.

	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código	PE.02.01.06
		Versión	001
		Página	8 de 16

## 7.12. Dimensión de parte interesada

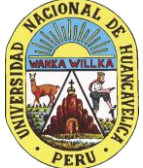
- a. Estudiantes
- b. Docentes
- c. Administrativos
- d. Otros beneficiarios
- e. Organismos gubernamentales
- f. Organismos no gubernamentales

## 8. DESARROLLO

### 8.1. Gestión de los Grupos de Interés Institucional

N °	RESPONSABLE / UNIDAD DE LA ORGANIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1	OGC  Alta Dirección  Rectorado	<b>Identificar y clasificar las partes interesadas (grupos de interés):</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proponer la identificar y clasificación de las partes interesadas (grupos de interés)</li> <li>2. Priorizar partes interesadas (grupos de interés)</li> <li>3. Enviar carta de invitación a partes interesadas (grupos de interés)</li> </ol>	Matriz de identificación  Matriz de identificación  Carta
2	OGC  OGC  OGC  Alta Dirección	<b>Definir las necesidades de las partes interesadas (grupos de interés)</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Identificar necesidades y expectativas de las partes interesadas</li> <li>5. Priorizar variables relevantes</li> <li>6. Realizar evaluación utilizando la matriz de poder / interés, influencia / impacto.</li> <li>7. Evaluar y aprobar a las partes interesadas (grupos de interés). ¿La matriz está bien identificada? Si: Ir al paso 9 No: Ir al paso 8</li> </ol>	Matriz de partes interesadas (grupos de interés)  Acta



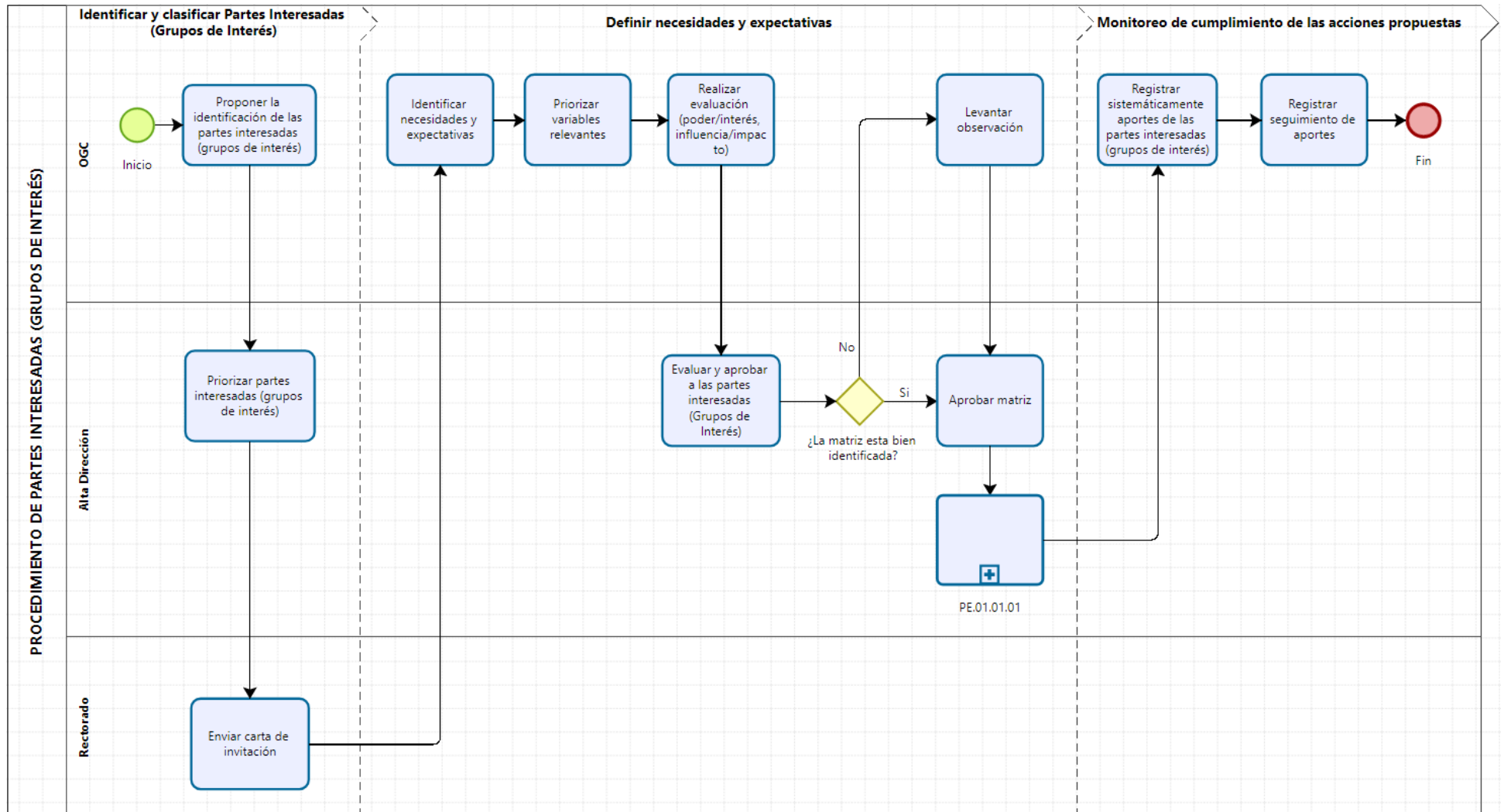
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código	PE.02.01.06
		Versión	001
		Página	9 de 16

	OGC Alta Dirección	8. Levantar observación (ir al paso 9) 9. Aprobar matriz de partes interesadas (grupos de interés) 10. Llamar al procedimiento de aprobación de documentos de gestión PE.01.01.01	Informe Acta Resolución
3	OGC  OGC	<b>Monitoreo de cumplimiento de las acciones propuestas</b> 11. Registrar de manera sistemática aportes de las partes interesadas 12. Registrar el seguimiento de aportes de las partes interesadas	Matriz de aportes Matriz de seguimiento

## 9. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN


- 9.1. Identificación e interacción de los Grupos de Interés
- 9.2. Identificación o mapa de diálogo de necesidades y expectativa de los Grupos de Interés
- 9.3. Seguimiento de aportes de los miembros del Grupo de Interés
- 9.4. Lista de Asistencia.
- 9.5. Encuesta de Satisfacción.
- 9.6. Funciones de los Grupos de Interés Pertinentes.

# 10. FLUJOGRAMA




## 11. ANEXOS

### Anexo N°01: Matriz de Identificación e Interacción de los Grupos de Interés

 IDENTIFICACION E INTERACCION DE LAS PARTES INTERESADAS														Código		
														Versión		
														Página		
¿Quiénes son? ¿Cómo se llaman?																
Código	NOMBRE DE LA ENTIDAD	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	DIRECCIÓN DE LA ENTIDAD	TELÉFONO DE LA ENTIDAD	CORREO ELECTRÓNICO DE LA ENTIDAD	NOMBRE DE CONTACTO	AREA DE TRABAJO	CORREO ELECTRÓNICO	CELULAR DEL CONTACTO	TIPO DE LA ENTIDAD		OBJETIVOS DE LA ENTIDAD	CATEGORÍA	CONTEXTO
												Pública	Privada			

### Anexo N°02: Matriz de las Partes Interesadas (Grupos de Interés)

 MATRIZ DE LAS PARTES INTERESADAS (GRUPOS DE INTERÉS) DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA														Código					
														Versión					
														Página					
1 IDENTIFICACIÓN		2 INTERACCIÓN		3. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS				4. PRIORIZACIÓN					5. ANALISIS DE RELEVANCIA			6. DOCUMENTOS			
¿Quiénes son? ¿Cómo se llaman?				¿Qué derechos tienen? ¿Qué obligaciones tenemos con la parte interesada? ¿Qué buscan? ¿Qué esperan?				Desagregación de Información					¿Quiénes son los más importantes por el grado de influencia?			¿Cómo se gestiona?			
Código	Nombre de la Entidad	Categoría	Contexto	Necesidades	Expectativas	Interacción con la UNH	Tema de Interés de la Entidad	Relevancia	Económicas	Medibles	Asociativas	Consistentes	Puntaje Final	Nivel de Poder	Nivel de Influencia	Puntuación	Grado de Relevancia	Clasificación	Controles
GIE 001	Colegio de Enfermeros del Perú	Gestión Pública	Externo	Promover convenios en el bienestar del profesional de enfermería.	Ejercer la representación institucional como miembro activo, con voz y voto en los procesos de concursos y ascensos de los profesionales de enfermería.	Establecer alianzas estratégicas para los agremiados y estudiantes de enfermería ( Oficina de Cooperación)	Formación de alianzas estratégicas intersubstancial en pre grado y post grado.	1		1	1	1	4	4	5	20	Esencial	Cuidado Gestionar Cuidadosam ente	Registros de inserción laboral a través del portal de empleos, registro de graduados y
GIE002	Dirección Regional de Educación Huancavelica	Gestión Pública	Externo	Difundir los objetivos estratégicos del Proyecto Educativo Regional Huancavelica (PERH) al 2030 en toda la comunidad universitaria.	Generar espacios de participación para identificar los problemas pedagógicos y buscar alternativas de solución con el objetivo de mejorar el aprendizaje de nuestra región de Huancavelica.	Participación en las mesas de trabajo técnicas del PERH. (Gestión Académica, Bienestar Universitario)	Generar actividades que permitan proponer políticas educativas regionales para el logro de los aprendizajes de los estudiantes en nuestra región de Huancavelica.	1		1	1	1	4	5	5	25	Esencial	Cuidado Gestionar Cuidadosam ente	Registros de inserción laboral a través del portal de empleos, registro de graduados y titulados, Convenios y alianzas, registros de prácticas profesionales, y nos.

### Anexo N° 03: Leyenda de Evaluación de la Matriz de Impacto / Influencia

Nivel de Poder		Nivel de Influencia		Grado de Relevancia	
1	No tiene poder	1	No tiene influencia	1-8	Básico
2	Bajo poder	2	Baja influencia	9-17	Importante
3	Mediano poder	3	Mediana influencia	18-25	Esencial
4	Alto poder	4	Alta influencia		
5	Muy alto poder	5	Muy alta influencia		

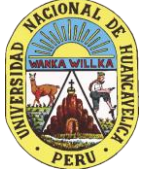
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Código	PE.02.01.06
		Versión	001
		Página	12 de 16

**Anexo N° 04: Matriz de Aportes de los Miembros del Partes Interesadas (Grupo de Interés)**


	<b>APORTES DE LOS MIEMBROS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>		Código	FOR-
			Versión	1
			Página	Página 1 de 1
Fecha de Solicitud	<input style="width: 150px; height: 25px;" type="text"/>	Fecha max. De respuesta	<input style="width: 150px; height: 25px;" type="text"/>	
1. MIEMBRO:	<input style="width: 400px; height: 25px;" type="text"/>			
2. SOLICITUD:	<input style="width: 400px; height: 60px;" type="text"/>			
3. DOCUMENTOS ADJUNTOS:	<input style="width: 400px; height: 50px;" type="text"/>			
4. APORTES DEL GRUPO DE INTERES:				
N°	Aspecto	Opinión		
5. RECOMENDACIONES ADICIONALES DEL GRUPO DE INTERES				
6. FIRMA				

Página 1




	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Código	PE.02.01.06
		Versión	001
		Página	14 de 16

### Anexo 07: Encuesta de satisfacción

	<b>ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS MIEMBROS DEL GRUPO DE INTERES</b>	<b>Código</b> <b>Versión</b> <b>Página</b>	 <b>1</b> Página 1 de 1
---	--	--	-------------------------------

1. Por medio de los canales de comunicación pudo mantenerse informado de la reunión, ¿Cuál es su nivel de satisfacción?:
  - a. Satisfecho
  - b. Moderadamente satisfecho
  - c. Insatisfecho
  
2. ¿El requerimiento de los grupos de interés fue entregado o respondido en el tiempo establecido por la Universidad Nacional de Huancavelica?
  - d. Satisfecho
  - e. Moderadamente satisfecho
  - f. Insatisfecho
  
3. ¿La información solicitada de los miembros del grupo de interés cumplió con las necesidades y expectativas requeridas?
  - a. Satisfecho
  - b. Moderadamente satisfecho
  - c. Insatisfecho
  
4. El personal atendió las solicitudes en forma amable y cordial
  - a. Satisfecho
  - b. Moderadamente satisfecho
  - c. Insatisfecho
  
5. ¿La comunicación del personal de la Oficina de Gestión de la Calidad fue clara, precisa y concisa en los requerimientos o aportes que solicitó a los miembros del grupo de interés?
  - a. Satisfecho
  - b. Moderadamente satisfecho
  - c. Insatisfecho
  
6. ¿El personal de la Oficina de Gestión de la Calidad escuchó sus aportes y/o sugerencias al servicio de los estudiantes y el entorno?
  - a. Satisfecho
  - b. Moderadamente satisfecho
  - c. Insatisfecho
  
7. ¿Qué grado de satisfacción general tiene con la atención a sus requerimientos y expectativas del servicio de la Universidad Nacional de Huancavelica?
  - a. Satisfecho
  - b. Moderadamente satisfecho
  - c. Insatisfecho
  
8. Sugerencias:


	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Código	PE.02.01.06
		Versión	001
		Página	15 de 16

### Anexo 08: Funciones de Partes Interesadas (Grupo de Interés)

<p><b>FUNCIONES DEL GRUPO DE INTERES PERTINENTE (GIP)</b></p> <p><b>1. Funciones del presidente del Grupo de Interés Pertinente (GIP)</b></p> <p>a) Convocar a los integrantes del (GIP) para tratar asuntos que contribuyan al desarrollo y mejora de las actividades académicas, de investigación, de responsabilidad social universitaria, proyección social, propias de la UNH, mediante opinión sobre aspectos solicitados por la OGC.</p> <p>b) Informar a la OGC, los acuerdos y sugerencias para la mejora de la gestión académica, responsabilidad social, investigación y mejora en las competencias del perfil del egreso.</p> <p>c) Emitir Informe resumen de sus actividades al término de su gestión.</p> <p>d) Delegar funciones al vicepresidente del Grupo de Interés Pertinente (GIP).</p> <p><b>2. Funciones del vicepresidente del presidente del Grupo de Interés Pertinente (GIP)</b></p> <p>Asumir las funciones del presidente, siempre y cuando es delegado formalmente u otro medio de comunicación por el presidente mediante documento.</p> <p><b>3. Funciones del secretario del Grupo de Interés Pertinente (GIP)</b></p> <p>a) Llevar los archivos con la documentación generada en las sesiones.</p> <p>b) Elaborar las actas de sesión, incluyendo la agenda de los temas tratados.</p> <p>c) Mantener comunicación continua con los miembros del Grupo de Interés Pertinente y con el presidente del comité de calidad.</p> <p><b>4. Funciones de los Miembros del Grupo de Interés Pertinente (GIP)</b></p> <p>a) Brindar información y opiniones relevantes para asegurar que la oferta académica de la Escuela Profesional sea pertinente a la demanda social y a la sostenibilidad del programa de estudios en el tiempo, acorde a los propósitos y al currículo del programa de estudio.</p> <p>b) Participar en la evaluación de la demanda social, regional, nacional, en relación a la oferta académica del programa de estudio.</p> <p>c) Aportar en los procesos de revisión del plan de estudios del programa considerando el contexto social, económico, científico, cultural, tecnológico y ambiental.</p> <p>d) Participar activamente en la implementación del modelo educativo tanto en su formulación, complementación o actualización.</p> <p>e) Realizar propuestas para la mejora de la inserción laboral de los egresados de los programas de estudio.</p> <p>f) Participar activamente aportando sugerencias para la actualización del perfil de egreso y para la elaboración de planes de mejora continua del programa de estudio.</p>
---

	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Código	PE.02.01.06
		Versión	001
		Página	16 de 16

## 12. INDICADORES

	<b>GESTIÓN DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO</b>																				
	PROCESO NIVEL 1:	GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		Código	Fecha	Página															
REGISTRO:	REPORTE DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		PE.02.01.06	10/11/2023	14 de 14																
<b>1. Nombre del Proceso:</b>	RENOVACIÓN DE LICENCIA INSTITUCIONAL DE LA UNH	<b>2. Código del Proceso:</b>	PE.02.01.06																		
<b>3. Objetivo</b>	Medir el porcentaje de partes interesadas (grupos de interés) que presentan al menos un aporte para el mejoramiento del Sistema de gestión de la Calidad de la UNH																				
<b>4. Objetivo Estratégico Institucional (OEI)</b>	OEI.04 Fortalecer con enfoque de procesos la gestión institucional																				
<b>5. Acciones Estratégicas del OEI</b>	AEI.04.01 Sistema de gestión de la calidad implementado según contexto para la Universidad.																				
<b>6. Indicador:</b>	Porcentaje de partes interesadas (grupos de interés) que presentan al menos un aporte	<b>7. Responsable:</b>	Oficina de Gestión de la Calidad																		
<b>8. Finalidad del Indicador</b>	Medir el porcentaje de partes interesadas (grupos de interés) que presentan al menos un aporte para el mejoramiento del Sistema de gestión de la Calidad de la UNH	<b>9. Limitaciones del Indicador:</b>	Ninguna																		
<b>10. Fórmula:</b>	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ Partes Interesadas (Grupo de Interés) que presentan al menos un aporte})}{(\text{N}^\circ \text{ Total de Partes Interesadas (Grupos de Interés)})} * 100$	<b>11. Frecuencia:</b>	Anual																		
<b>12. Orientación del Indicador:</b>	Ascendente	<b>13. Oportunidad de medida</b>	Primera semana posterior al siguiente año																		
<b>14. Fuente de datos:</b>	Matriz de aportes de partes interesadas (Grupos de Interés)																				
<b>15. Medición del Indicador:</b>																					
Año	2023	Meta del Indicador: Símbolo		>=	Rango	10%															
Medición	Numerador	Denominador	Valor Actual	Unidad de Medida: Porcentaje																	
2023			#DIV/0!	<b>Consideraciones -</b> Para la medición del indicador con frecuencia: 1. Mensual, se deberán llenar todos los meses. 2. Trimestral, se deberán llenar los siguientes meses: (Marzo, Junio, Setiembre y Diciembre). 3. Semestral, se deberán llenar los siguientes meses: (Junio y Diciembre). 4. Anual, se deberán llenar solo el mes de Diciembre o el mes donde se reporte la información. 5. Al final del ciclo académico, se deberán llenar los meses según lo indicado en el calendario académico																	
			#DIV/0!																		
			#DIV/0!																		
			#DIV/0!																		
			#DIV/0!																		
			#DIV/0!																		
			#DIV/0!																		
			#DIV/0!																		
			#DIV/0!																		
			#DIV/0!																		
				<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> <th>Línea Base (LB) / Logro Esperado(LE)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2023</td><td>10%</td><td>LB</td></tr> <tr><td>2024</td><td>20%</td><td>LE</td></tr> <tr><td>2025</td><td>30%</td><td>LE</td></tr> <tr><td>2026</td><td>40%</td><td>LE</td></tr> </tbody> </table>			Año	Valor	Línea Base (LB) / Logro Esperado(LE)	2023	10%	LB	2024	20%	LE	2025	30%	LE	2026	40%	LE
Año	Valor	Línea Base (LB) / Logro Esperado(LE)																			
2023	10%	LB																			
2024	20%	LE																			
2025	30%	LE																			
2026	40%	LE																			

Gráfica de Resultados

17. Fecha de reporte de medición	18. Nombre y Apellido	19. Observaciones	20. Análisis y Acciones a realizar



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			
<b>Macroproceso:</b>	GESTIÓN DE LA CALIDAD	<b>Proceso Nivel 1:</b>	PARTES INTERESADAS
<b>Tipo de Proceso:</b>	ESTRATÉGICO	<b>Dueño del proceso:</b>	JEFE DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
<b>Objetivo del Proceso:</b>	Identificar las partes interesadas (grupos de interés) de la Universidad Nacional de Huancavelica, que se ven afectados con el desarrollo de las acciones propias de la entidad, con el propósito de fomentar la participación de los mismos en la formación académica, responsabilidad social e investigación para la mejora continua.		
<b>PROVEEDORES</b> ¿Quiénes proveen los inputs?	<b>ENTRADAS</b> ¿Cuáles son los inputs del proceso?	<b>PRODUCTOS (SALIDAS)</b> ¿Cuáles son los outputs del proceso?	<b>CLIENTES/RECEPTORES</b> ¿Quiénes reciben los outputs?
OGC	Lista de partes interesadas	Matriz de identificación de partes interesadas	Alta Dirección
OGC	Necesidades y expectativas	Priorización de necesidades y expectativas	Alta Dirección
Alta Dirección	Matriz de partes interesadas	Resolución de aprobación	Comunidad Universitaria
GESTION DEL PROCESO ¿Cómo se opera y controla el proceso?			
ACTIVIDADES ¿Cuáles son las actividades/ tareas y secuencia dentro del proceso?			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar y clasificar las partes interesadas (grupos de interés)</li> <li>• Definir las necesidades de las partes interesadas (grupos de interés)</li> <li>• Monitoreo de cumplimiento de las acciones propuestas</li> </ul>			
CONTROLES ¿Cuáles son las actividades orientadas a la verificación del cumplimiento de los requisitos del producto?			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación e interacción de los Grupos de Interés</li> <li>• Identificación o mapa de diálogo de necesidades y expectativa de los Grupos de Interés</li> </ul>			

- Seguimiento de aportes de los miembros del Grupo de Interés
- Lista de Asistencia.
- Encuesta de Satisfacción.
- Funciones de los Grupos de Interés Pertinentes.

### SOPORTE Y RECURSOS

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

#### DOCUMENTOS INTERNOS

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

- Resolución N° 0386-2022-CU-UNH. DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE PARTES INTERESADAS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

#### DOCUMENTOS EXTERNOS

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

- Ley N° 30220, Ley Universitaria
- Resolución de Consejo Directivo N° 091-2021- SUNEDU/CD, Modelo de Renovación de Licencia Institucional de las universidades del país.

### REGISTROS

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

- Identificación e interacción de los Grupos de Interés
- Identificación o mapa de diálogo de necesidades y expectativa de los Grupos de Interés
- Seguimiento de aportes de los miembros del Grupo de Interés
- Lista de Asistencia.
- Encuesta de Satisfacción.
- Funciones de los Grupos de Interés Pertinentes.

### APOYO

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

### INFRAESTRUCTURA

#### INSTALACIONES

(Infraestructura física donde se ejecutan los procesos, que por defectos debe incluir servicios básicos)

#### SISTEMAS INFORMÁTICOS

(Sistema funcional integrado que permite obtener, compartir y gestionar información)

#### EQUIPOS

(Equipamiento utilizado en la ejecución del proceso. Ejm: computadoras, laptops, impresoras, escáner, etc).

#### CONDICIONES DE AMBIENTE DE TRABAJO

¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura,

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

			humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)
• Oficina de gestión de la calidad	• Correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Impresora</li> <li>• Laptop</li> <li>• Proyector</li> </ul>	• Orden y limpieza
<b>RECURSOS HUMANOS</b> (indicar puesto del personal y número de personas por puesto)			
<b>Nombre del puesto</b>			<b>Número de personas</b>
Jefe de oficina de gestión de la calidad			1
Responsable de Acreditación			1
Especialista de Gestión de Calidad			1
Secretaria			1
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO</b> ¿Existen indicadores de desempeño para monitorear y controlar el proceso?			
<b>Formula del Indicador</b>	<b>Frecuencia de Medición</b>		<b>Meta</b>
(N° Partes Interesadas (Grupo de Interés) que presentan al menos un aporte) / (N° Total de Partes Interesadas (Grupos de Interés)) * 100	Anual		10%