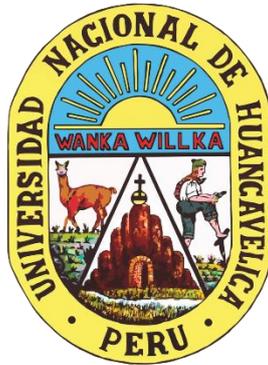


UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PARTES INTERESADAS (GRUPOS DE INTERÉS)

HUANCAMELICA

2025

	GESTIÓN DE PARTES INTERESADAS	Código	PE.02.01.06
		Versión	002
		Página	2 de 16

CONTROL DE EMISIÓN

ELABORADO POR	Unidad de Aseguramiento de la Calidad y Mejora Continua
REVISADO POR	Oficina de Gestión de la Calidad
APROBADO POR	Rectorado

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN N	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
000 001	- Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> ● Elaboración del Documento ● Validación y actualización
002	Objetivo Alcance Desarrollo Flujograma Documentos que se generan Indicadores Caracterización	<ul style="list-style-type: none"> ● Actualización del objetivo ● Actualización del alcance ● Actualización del desarrollo de actividades ● Actualización del flujograma ● Actualización de los documentos que genera el procedimiento ● Actualización de indicadores ● Actualización de la caracterización V002

	GESTIÓN DE PARTES INTERESADAS	Código	PE.02.01.06
		Versión	002
		Página	3 de 16

1. OBJETIVO

Gestionar de manera efectiva la conformación y participación de las partes interesadas en la UNH, tanto a nivel institucional como en los programas de estudios.

2. ALCANCE

El alcance del procedimiento abarca desde la identificación y conformación de las partes interesadas (grupos de interés) hasta la evaluación y mejora continua de la relación con ellas.

3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Ley N° 30220 – Ley Universitaria.
- 3.2. 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”
- 3.3. Resolución del Consejo Directivo 000017-2022-SINEACE-CDAH - Modelo de Calidad para la Acreditación Institucional de Universidades.
- 3.4. Norma ISO 21001:2018; Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE), 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- 3.5. Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- 3.6. Modelo educativo versión 1.0 de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con resolución N° 0762-2024-CU-UNH.
- 3.7. Resolución N°024-2021-AU-UNH, que modifica el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica.
- 3.8. Reglamento de Organización y Funciones – versión 004 de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con resolución N° 0525-2024-R-UNH.
- 3.9. Directiva para la gestión de partes interesadas en la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N° 0194 -2025-CU-UNH.
- 3.10. Directiva para elaboración, actualización y aprobación de documentos de gestión interna de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N° 0435-2024-CU-UNH.

	GESTIÓN DE PARTES INTERESADAS	Código	PE.02.01.06
		Versión	002
		Página	4 de 16

4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

- 4.1. **Alta dirección del SGC:** Grupo de personas que dirige y controla la organización al nivel más alto, tienen responsabilidad sobre el SGC. Su compromiso y liderazgo son fundamentales para el éxito del mismo. Para el caso de la UNH, está conformado por; Rector, Vicerrectores, director general de administración y el presidente de la federación de estudiantes de la UNH.
- 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. **Comité de Calidad de la Escuela Profesional o programa de estudios:** Equipo conformado por diferentes actores del programa de estudios. Tienen a su cargo la conducción de la autoevaluación con fines de acreditación.
- 4.4. **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.
- 4.5. **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.
- 4.6. **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.
- 4.7. **Partes interesadas o grupos de interés:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad¹.
- 4.8. **Partes interesadas o grupo de interés interna:** Son aquellos que tienen una relación directa con la universidad o programa de estudios; pudiendo ser: estudiantes, docentes, personal administrativo, autoridades, entre otros.
- 4.9. **Partes interesadas o grupos de interés externas:** Son aquellos que, sin estar directamente vinculados a la universidad o programa de estudios, pueden verse

¹ NORMA INTERNACIONAL ISO 9000 sistemas de gestión de la calidad – fundamentos y vocabulario (3.2.3), véase en el siguiente enlace: https://dai.uas.edu.mx/pdfs/NORMA_ISO_9000-2015_FyV.pdf

	GESTIÓN DE PARTES INTERESADAS	Código	PE.02.01.06
		Versión	002
		Página	5 de 16

afectados o influir en sus decisiones, pudiendo ser: Egresados, empleadores, gobiernos regionales, gobiernos locales, colegios profesionales, representantes de la sociedad civil, entre otros.

4.10. **Nivel de Poder:** Se refiere a la capacidad que tiene una persona o grupo para hacer que otros actúen de una manera particular o para tomar decisiones que afecten el resultado de una situación. Se basa en recursos, autoridad, control o la capacidad de imponer decisiones. Poder puede forzar a otros a actuar.

4.11. **Nivel de Influencia:** capacidad de cambiar o afectar las creencias, actitudes o comportamientos de otros sin necesariamente tener un poder formal o coercitivo. Se basa más en la persuasión, las relaciones y el respeto. Influencia busca que otros deseen actuar de una determinada manera.

4.12. **OGC:** Oficina de Gestión de la Calidad.

4.13. **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

4.14. **UNH:** Universidad Nacional de Huancavelica.

5. PROCESO RELACIONADO

Macroproceso: PROCESO ESTRATÉGICO

Proceso Nivel 0: GESTIÓN DE LA CALIDAD

Proceso Nivel 1: GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL

Proceso Nivel 2: GESTIÓN DE PARTES INTERESADAS

6. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO	FUENTE
<ul style="list-style-type: none"> ● Identificación de las partes interesadas. ● Criterios para la identificación de partes interesadas. 	Directiva de gestión de partes interesadas en la Universidad Nacional de Huancavelica.

7. LINEAMIENTOS GENERALES

7.1. La Oficina de Gestión de la Calidad es responsable de identificar y gestionar las partes interesadas institucionales de la UNH.

7.2. El comité de calidad del programa de estudios (pregrado o posgrado) es responsable de identificar a los miembros que conformarán la matriz de partes interesadas de su respectivo programa de estudios.

	GESTIÓN DE PARTES INTERESADAS	Código	PE.02.01.06
		Versión	002
		Página	6 de 16

7.3. El jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad y los comités de calidad de los programas de estudios son los encargados de garantizar la correcta implementación y seguimiento del procedimiento establecido en este documento.

7.4. Para la identificación de las partes interesadas (grupos de interés) se debe hacer un listado de los actores claves internos y externos como estudiantes, docentes, personal administrativo, egresados, empleadores, instituciones públicas, privadas, naturales y jurídicas, que tengan relación directa o indirecta con los objetivos institucionales o los objetivos educacionales del programa de estudios y su alcance. Se sugiere tener en cuenta las siguientes preguntas (puede añadirse otras de acuerdo al tipo de información a recoger):

- ¿Qué personas requieren la información que produce la UNH o programa de estudios?
- ¿Qué instituciones interactúan con la UNH o programa de estudios?
- ¿Qué instituciones, organizaciones sociales, académicas, gremiales participan en la gestión institucional o programa de estudios?

7.5. Los criterios establecidos para la identificación de las partes interesadas son las descritas en el anexo 02 de la directiva de gestión de partes interesadas en la Universidad Nacional de Huancavelica.

7.6. El análisis de pertinencia se desarrolla conforme a los criterios establecidos en el anexo 03 de la directiva de gestión de partes interesadas en la Universidad Nacional de Huancavelica.

7.7. La clasificación se realiza según el grado de relevancia, producto de poder por influencia; conforme a los criterios establecidos en el anexo 04 de la directiva de gestión de partes interesadas en la Universidad Nacional de Huancavelica.

Imagen 01: Clasificación según análisis de relevancia



	GESTIÓN DE PARTES INTERESADAS	Código	PE.02.01.06
		Versión	002
		Página	7 de 16

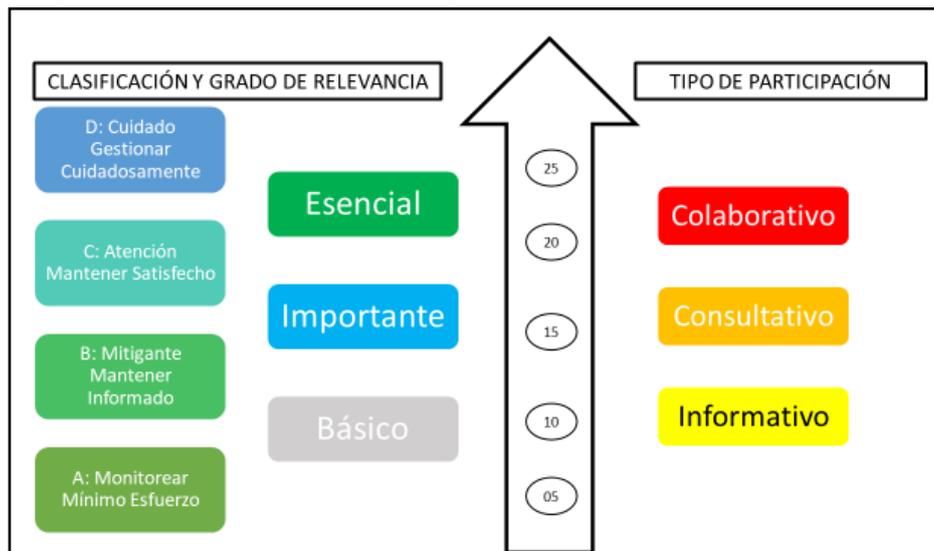
- **Grupo A:** requieren solo de supervisión y esfuerzos mínimos.
- **Grupo B:** nivel de interés bajo, son pasivos, pero pueden emerger repentinamente como resultado de ciertos acontecimientos, cambiando al grupo D, por lo que se deben planificar actividades de relacionamiento.
- **Grupo C:** requieren que se les mantenga informados. Pueden incidir en los grupos de valor más poderosos. Se debe planificar algunas actividades de relacionamiento.
- **Grupo D:** son poderosos y altamente interesados en la actividad de la Entidad. La generación de estrategias para el relacionamiento con estos grupos dominantes debe ser planificada y priorizada por la Entidad.

7.8. Tipo de participación; la participación de las partes interesadas es para emitir aportes y sugerencias a los documentos o proyectos de la universidad o programa de estudios, pudiendo ser:

- a) Informativa
- b) Consultativa
- c) Colaborativa

Además, considerando su clasificación según análisis de relevancia y tipo de interacción, como se detalla en adelante en la imagen siguiente.

Imagen 02: Tipo de participación según clasificación de relevancia



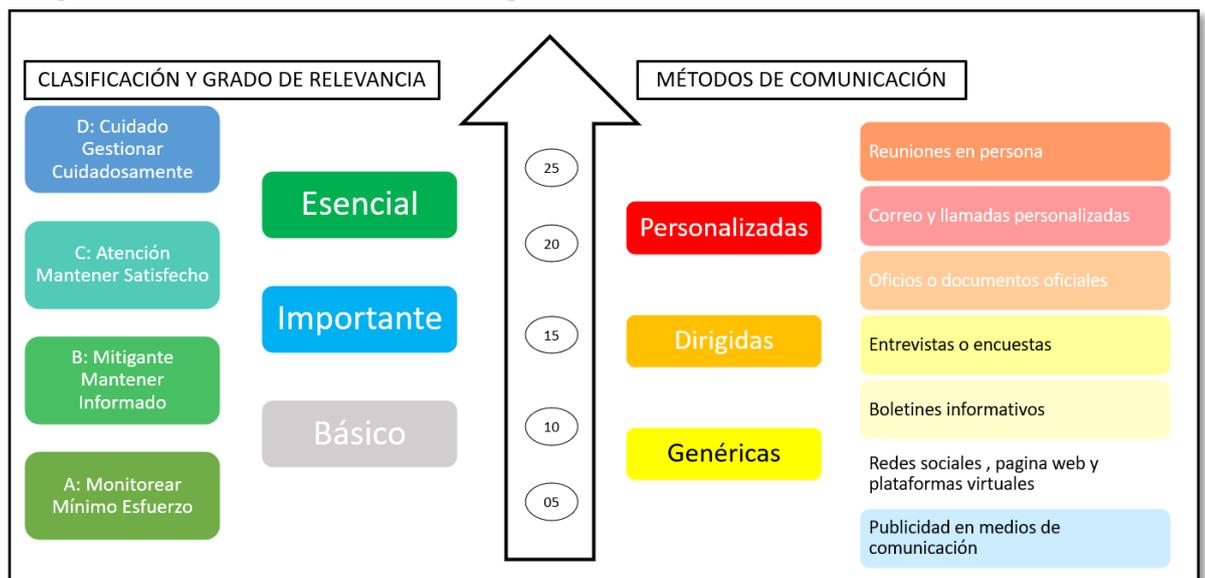
	GESTIÓN DE PARTES INTERESADAS	Código	PE.02.01.06
		Versión	002
		Página	8 de 16

7.9. La Universidad o programa de estudios puede estimar diferentes metodologías de comunicación dependiendo de las partes interesadas a las que se dirige, según corresponda:

- a) Comunicaciones genéricas; las comunicaciones están dirigidas a todas las partes interesadas o público en general.
- b) Comunicaciones dirigidas; las comunicaciones están dirigidas a grupos específicos de las partes interesadas, según la necesidad.
- c) Comunicaciones personalizadas; la comunicación se produce como un proceso bidireccional entre la organización y partes interesadas específicas y temas específicos.

La metodología de comunicación puede incluir, entre otros, los indicados en la imagen siguiente:

Imagen 03: Métodos de comunicación según clasificación de relevancia



7.10. La UNH y programas de estudios determina el número de miembros de sus grupos de interés, conforme a sus necesidades previo análisis de pertinencia y relevancia.

8. DESARROLLO

8.1. GESTIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS O GRUPOS DE INTERÉS

	GESTIÓN DE PARTES INTERESADAS	Código	PE.02.01.06
		Versión	002
		Página	9 de 16

Nº	RESPONSABLE/ UNIDAD DE LA ORGANIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
01	OGC o PE	IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN 1. Identificar y proponer posibles partes interesadas (grupos de interés) 2. Enviar carta de invitación a partes interesadas 3. ¿Acepta ser parte interesada? 4. (No), se cancela el procedimiento (con el grupo de interés). 5. (Si), Identificar las necesidades y expectativas y otros criterios establecidos en el anexo 02. 6. Evaluar la pertinencia de las partes interesadas (grupos de interés), según los criterios establecidos. 7. ¿Es pertinente? 8. (No), se cancela el procedimiento (con el grupo de interés). 9. (Si), continua. 10. Calcular la relevancia, según criterios establecidos. 11. Clasificar los grupos de interés según resultado del producto poder e influencia. 12. Elaborar la matriz de partes interesadas, según anexo 05 13. Solicitar aprobación o ratificación anualmente.	Carta de invitación Anexo N° 02: Anexo N° 03: análisis de pertinencia Anexo N° 04: Matriz de poder* influencia Anexo N° 05: Matriz de partes interesadas
02	CF CU	APROBACIÓN O RATIFICACIÓN 14. ¿Es de un programa de estudio? 15. (Si) aprobar con resolución de CF 16. (No) aprobar con resolución de CU	Resolución de aprobación o ratificación de matriz de partes interesadas

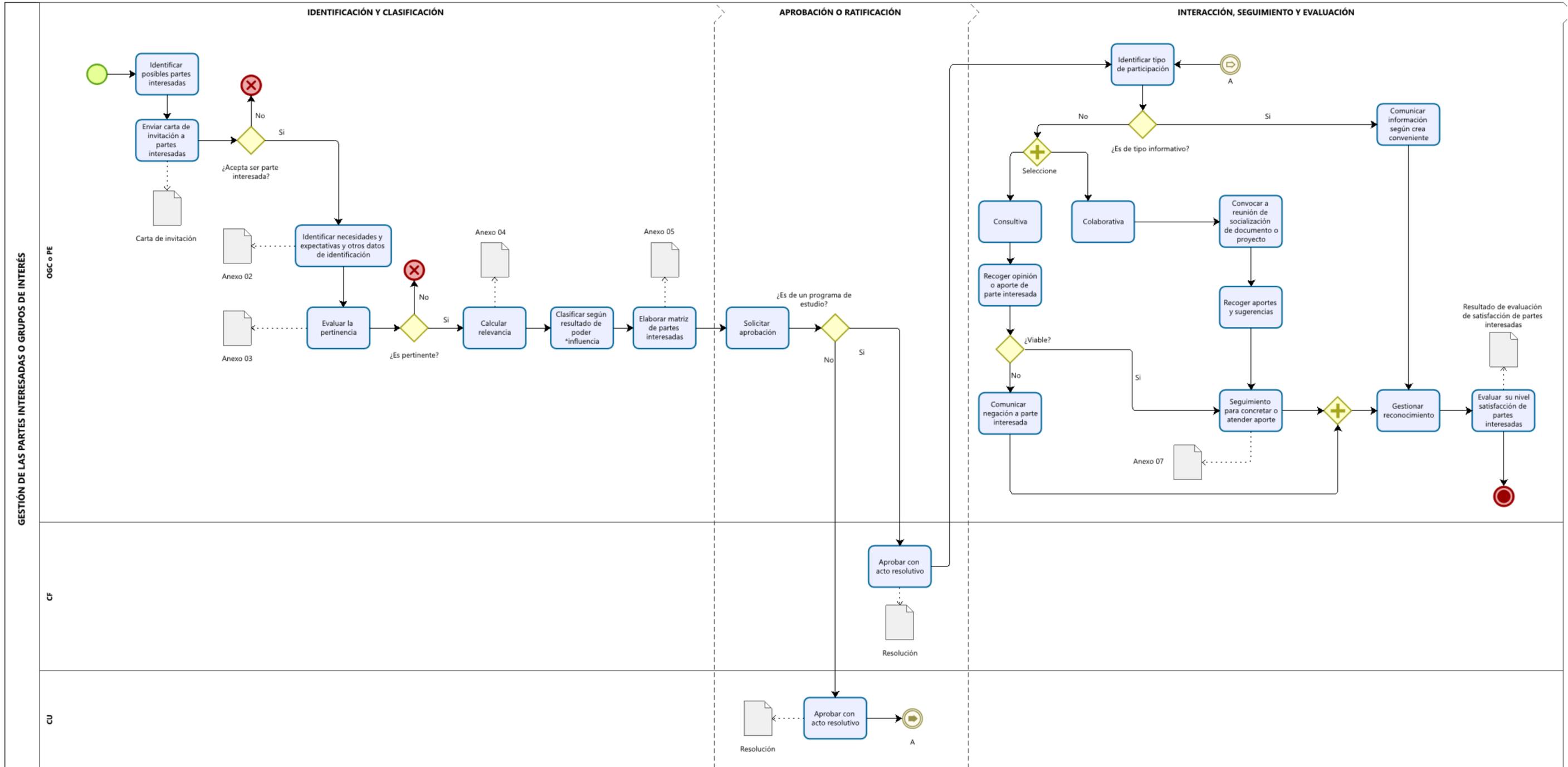
	GESTIÓN DE PARTES INTERESADAS	Código	PE.02.01.06
		Versión	002
		Página	10 de 16

03	OGC o PE	<p>INTERACCIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</p> <p>17. Identificar tipo de participación de las partes interesadas</p> <p>18. ¿Es de tipo informativo?</p> <p>19. (Si) Comunicar información según crea conveniente (paso 28)</p> <p>20. (No) seleccione tipo de participación.</p> <p>21. (Consultativa) recoger opinión o aporte sobre documento o proyecto.</p> <p>22. ¿Es viable?</p> <p>23. (Si) (paso 27)</p> <p>24. (No) comunicar negación a parte interesada</p> <p>25. (Colaborativa) convocar a reunión de socialización de documento o proyecto.</p> <p>26. Recoger aportes y sugerencias</p> <p>27. Seguimiento para concretar aportes y sugerencias al documento o proyecto.</p> <p>28. Gestionar reconocimiento de las partes interesadas.</p> <p>29. Evaluar su nivel de satisfacción de las partes interesadas.</p> <p>30. Fin.</p>	<p style="text-align: center;">Seguimiento de aportes de las partes interesadas, anexo 07</p> <p style="text-align: center;">Resultado de evaluación de satisfacción de partes interesadas.</p>
-----------	-----------------	--	---

9. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN

- 9.1. Carta de invitación.
- 9.2. Anexo 02, identificación de las partes interesadas.
- 9.3. Anexo 03, análisis de pertinencia.
- 9.4. Anexo 04, análisis de relevancia – matriz de poder * influencia.
- 9.5. Anexo N° 05, Matriz de partes interesadas.
- 9.6. Resolución de aprobación de matriz de partes interesadas.
- 9.7. Anexo 07, seguimiento de aportes de las partes interesadas.
- 9.8. Resultado de evaluación de satisfacción de las partes interesadas

10. FLUJOGRAMA



11. ANEXOS

Descargar formatos aquí:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1BFk21jwNnctBqQhmj7PranJ3s2A84IG/edit?usp=sharing&oid=118249672327874831560&rtpof=true&sd=true>

- 11.1. ANEXO 02: Identificación de las partes interesadas (grupos de interés)
- 11.2. ANEXO N° 03: Análisis de pertinencia
- 11.3. ANEXO N° 04: Análisis de relevancia – matriz poder * influencia
- 11.4. Anexo N° 05: Matriz de las partes Interesadas de la Universidad Nacional de Huancavelica
- 11.5. Anexo N° 06: Aportes de los miembros de las partes interesadas
- 11.6. Anexo N° 07: Seguimiento aportes de los miembros del Partes Interesadas (Grupo de Interés)
- 11.7. Anexo N° 08: carta de invitación
- 11.8. Anexo N° 09: Posibles formatos para recolectar aportes de las partes interesadas.

Descargar en el siguiente enlace:
<https://docs.google.com/document/d/1ByoZ0KjNLCQqPPuagUru0Axu8ilndyQ2/edit?usp=sharing&oid=118249672327874831560&rtpof=true&sd=true>

	GESTIÓN DE PARTES INTERESADAS	Código	PE.02.01.06
		Versión	002
		Página	14 de 16

	GESTIÓN DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO			
	PROCESO NIVEL 1:	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código	Fecha
REGISTRO:	REPORTE DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	PE.02.01	03/02/2025	1 de 2

1. Nombre del Proceso:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PARTES INTERESADAS (GRUPOS DE INTERÉS)	2. Código del Proceso:	PE.02.01.06
3. Objetivo	Conocer el índice de satisfacción de partes interesadas (grupos de interés) - Personal administrativo.		
4. Objetivo Estratégico Institucional (OEI)	OEI.01		
5. Acciones Estratégicas del OEI	EI.01.05		
6. Indicador:	Índice de satisfacción de partes interesadas (grupos de interés) - Personal administrativo	7. Responsable:	Jefe de oficina de Gestión de la Calidad Director de programa de estudios.
8. Finalidad del Indicador	Identificar niveles de satisfacción y áreas de mejora dentro de la institución o programa de estudios.	9. Limitaciones del Indicador:	Información inadecuada de las unidades orgánicas.
10. Fórmula:	$IS_A = \frac{\sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n P_{ij}}{m \cdot n \cdot 5}$ DONDE: <i>IS_A</i> : índice de personal administrativo, Σ : sumatoria, <i>n</i> : número de preguntas, <i>P_{ij}</i> : peso o puntaje obtenido por pregunta y <i>m</i> : número total de encuestados.	11. Frecuencia:	Anual.
12. Orientación del Indicador:	Ascendente.	13. Oportunidad de medida	La quincena cada mes de enero por año.
14. Fuente de datos:	Encuesta de satisfacción de partes interesadas (grupos de interés).		

15. Medición del Indicador:						16. Valores de la Meta - Línea Base y Logros Esperados				
Año	2023		Meta del Indicador:	Símbolo	>=	Rango	50%	Año	Valor	Línea Base (LB) / Logro Esperado(LE)
Medición	Numerador	Denominador	Valor Actual	Unidad de Medida:			Porcentaje	2023	50%	LB
2023			# DIV/0!	Consideraciones - 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			2024	55%	LE	
			# DIV/0!				2025	60%	LE	
			# DIV/0!				2026	65%	LE	
			# DIV/0!							
			# DIV/0!							
			# DIV/0!							
			# DIV/0!							
			# DIV/0!							
			# DIV/0!							
			# DIV/0!							

Gráfica de Resultados



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

	GESTIÓN DE PARTES INTERESADAS	Código	PE.02.01.06
		Versión	002
		Página	15 de 16

	GESTIÓN DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO				
	PROCESO NIVEL 1:	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código	Fecha	Página
REGISTRO:	REPORTE DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	PE.02.01	03/02/2025	1 de 3	

1. Nombre del Proceso:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PARTES INTERESADAS (GRUPOS DE INTERÉS)	2. Código del Proceso:	PE.02.01.06
3. Objetivo	Conocer el índice de satisfacción de partes interesadas (grupos de interés) - Docentes		
4. Objetivo Estratégico Institucional (OEI)	OEI.01		
5. Acciones Estratégicas del OEI	EI.01.05		
6. Indicador:	Índice de satisfacción de partes interesadas (grupos de interés) - Docentes	7. Responsable:	Jefe de oficina de Gestión de la Calidad Director de programa de estudios.
8. Finalidad del Indicador	Identificar niveles de satisfacción y áreas de mejora dentro de la institución o programa de estudios.	9. Limitaciones del Indicador:	Información inadecuada de las unidades orgánicas.
10. Fórmula:	$IS_D = \frac{\sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n P_{ij}}{n * m * 5} * 100$ <p>DONDE: <i>IS_D</i>: índice de satisfacción docentes, Σ: sumatoria, <i>n</i>: número de preguntas, <i>P_i</i> peso o puntaje obtenido por preguntay <i>m</i>: número total de encuestados.</p>	11. Frecuencia:	Anual.
12. Orientación del indicador:	Ascendente.	13. Oportunidad de medida	La quincena cada mes de enero por año.
14. Fuente de datos:	Encuesta de satisfacción de partes interesadas (grupos de interés).		

15. Medición del indicador:					16. Valores de la Meta - Línea Base y Logros Esperados		
Año	2023		Meta del Indicador:	Símbolo	>=	Rango	50%
Medición	Numerador	Denominador	Valor Actual	Unidad de Medida:		Porcentaje	
2023			# DIV 0!	Consideraciones - 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!				
Año	Valor	Línea Base (LB) / Logro Esperado(LE)					
2023	50%	LB					
2024	55%	LE					
2025	60%	LE					
2026	65%	LE					

Gráfica de Resultados



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

	GESTIÓN DE PARTES INTERESADAS	Código	PE.02.01.06
		Versión	002
		Página	16 de 16

	GESTIÓN DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO			
	PROCESO NIVEL 1:	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código	Fecha
REGISTRO:	REPORTE DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	PE.02.01	03/02/2025	1 de 4

1. Nombre del Proceso:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PARTES INTERESADAS (GRUPOS DE INTERÉS)	2. Código del Proceso:	PE.02.01.06
3. Objetivo	Conocer el índice de satisfacción de partes interesadas (grupos de interés) - externos		
4. Objetivo Estratégico Institucional (OEI)	OEI.01		
5. Acciones Estratégicas del OEI	EI.01.05		
6. Indicador:	Índice de satisfacción de partes interesadas (grupos de interés) - externos	7. Responsable:	Jefe de oficina de Gestión de la Calidad Director de programa de estudios.
8. Finalidad del Indicador	Identificar niveles de satisfacción y áreas de mejora dentro de la institución o programa de estudios.	9. Limitaciones del Indicador:	Información inadecuada de las unidades orgánicas.
10. Fórmula:	$I.S._{EX} = \frac{\sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n P_{ij}}{n \cdot m} \cdot 100$ DONDE: <i>I.S._EX</i> : índice de satisfacción externos, \sum : sumatoria, <i>n</i> : número de preguntas, <i>P_i</i> : peso o puntaje obtenido por pregunta y <i>m</i> : número total de encuestados.	11. Frecuencia:	Anual.
12. Orientación del Indicador:	Ascendente.	13. Oportunidad de medida	La quincena cada mes de enero por año.
14. Fuente de datos:	Encuesta de satisfacción de partes interesadas (grupos de interés).		

15. Medición del Indicador:						16. Valores de la Meta - Línea Base y Logros Esperados				
Año	2023		Meta del Indicador:	Símbolo	>=	Rango	50%	Año	Valor	Línea Base (LB) / Logro Esperado(LE)
Medición	Numerador	Denominador	Valor Actual	Unidad de Medida:			Porcentaje	2023	50%	LB
2023			#DIV/0!	Consideraciones - 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				2024	55%	LE
			#DIV/0!				2025	60%	LE	
			#DIV/0!				2026	65%	LE	
			#DIV/0!							
			#DIV/0!							
			#DIV/0!							
			#DIV/0!							
			#DIV/0!							

Gráfica de Resultados



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

				
	PROCESO NIVEL 2:	GESTIÓN DE PARTES INTERESADAS (GRUPOS DE INTERÉS)		
	OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN		
Código: PE.02.01.06	Version: 002	Fecha:10.01.2025	Página 1 de 5	

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			
Proceso Nivel 0:	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Proceso Nivel 2:	GESTIÓN DE PARTES INTERESADAS
Proceso Nivel 1:	GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
Tipo de Proceso:	ESTRATÉGICO	Dueño del proceso:	JEFE DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DIRECTOR DE LOS PROGRAMAS DE ESTUDIO
Objetivo del Proceso:	Gestionar de manera efectiva la conformación y participación de las partes interesadas en la UNH, tanto a nivel institucional como en los programas de estudios.		
PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?	ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?	PRODUCTOS (SALIDAS) ¿Cuáles son los outputs del proceso?	CLIENTES/RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?
OGC y PE	Matriz de partes interesadas	Resolución de aprobación	Alta Dirección y PE
Partes interesadas	Aportes y sugerencias	Seguimiento de aportes de las partes interesadas	Partes interesadas
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"> Identificar y proponer posibles partes interesadas (grupos de interés) Enviar carta de invitación a partes interesadas Identificar las necesidades y expectativas y otros criterios establecidos en el anexo 02. Analizar la pertinencia de las partes interesadas (grupos de interés), según los criterios establecidos. 			

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

				
	PROCESO NIVEL 2:	GESTIÓN DE PARTES INTERESADAS (GRUPOS DE INTERÉS)		
	OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN		
Código: PE.02.01.06	Version: 002	Fecha:10.01.2025	Página 2 de 5	

- Analizar la relevancia, según criterios establecidos.
- Clasificar los grupos de interés según resultado del producto poder e influencia.
- Elaborar la matriz de partes interesadas, según anexo 05
- Solicitar aprobación o ratificación anualmente.
- Identificar tipo de participación de las partes interesadas
- recoger opinión o aporte sobre documento o proyecto.
- Evaluar viabilidad de incorporación de aporte u opinión de la parte interesada.
- Seguimiento para concretar aportes y sugerencias al documento o proyecto.
- Gestionar reconocimiento de las partes interesadas.
- Evaluar su nivel de satisfacción de las partes interesadas.

CONTROLES

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

- Analizar la pertinencia de las partes interesadas (grupos de interés), según los criterios establecidos.
- Analizar la relevancia, según criterios establecidos.
- Clasificar los grupos de interés según resultado del producto poder e influencia.
- Solicitar aprobación o ratificación anualmente.
- recoger opinión o aporte sobre documento o proyecto.
- Evaluar viabilidad de incorporación de aporte u opinión de la parte interesada.
- Seguimiento para concretar aportes y sugerencias al documento o proyecto.
- Evaluar su nivel de satisfacción de las partes interesadas.

SOPORTE Y RECURSOS

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

DOCUMENTOS INTERNOS

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

DOCUMENTOS EXTERNOS

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

				
	PROCESO NIVEL 2:	GESTIÓN DE PARTES INTERESADAS (GRUPOS DE INTERÉS)		
	OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN		
Código: PE.02.01.06	Version: 002	Fecha:10.01.2025	Página 3 de 5	

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Modelo educativo versión 1.0 de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con resolución N° 0762-2024-CU-UNH. • Resolución N°024-2021-AU-UNH, que modifica el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica. • Reglamento de Organización y Funciones – versión 004 de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con resolución N° 0525-2024-R-UNH. • Directiva para la gestión de partes interesadas en la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con resolución N° 0194 -2025-CU-UNH. • Directiva para elaboración, actualización y aprobación de documentos de gestión interna de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N° 0435-2024-CU-UNH. | <ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 30220 – Ley Universitaria. • 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” • Resolución del Consejo Directivo 000017-2022-SINEACE-CDAH - Modelo de Calidad para la Acreditación Institucional de Universidades. • Norma ISO 21001:2018; Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE), 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. • Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas |
|--|--|

REGISTROS

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

- Carta de invitación.
- Anexo 02, identificación de las partes interesadas.
- Anexo 03, análisis de pertinencia.
- Anexo 04, análisis de relevancia – matriz de poder * influencia.
- Anexo N° 05, Matriz de partes interesadas.
- Resolución de aprobación de matriz de partes interesadas.
- Anexo 07, seguimiento de aportes de las partes interesadas.
- Resultado de evaluación de satisfacción de las partes interesadas

				
	PROCESO NIVEL 2:	GESTIÓN DE PARTES INTERESADAS (GRUPOS DE INTERÉS)		
	OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN		
Código: PE.02.01.06	Version: 002	Fecha:10.01.2025	Página 5 de 5	

$IS_E = \frac{\sum_1^m \sum_1^n P_i}{n*m*5} * 100$ <p>DONDE: IS_E: índice de satisfacción estudiantes, \sum: sumatoria, n: número de preguntas, P_i: peso o puntaje obtenido por pregunta y m: número total de encuestados.</p>	Anual	50%
$IS_A = \frac{\sum_1^m \sum_1^n P_i}{n*m*5} * 100$ <p>DONDE: IS_A: índice de satisfacción administrativos, \sum: sumatoria, n: número de preguntas, P_i: peso o puntaje obtenido por pregunta y m: número total de encuestados.</p>	Anual	50%
$IS_D = \frac{\sum_1^m \sum_1^n P_i}{n*m*5} * 100$ <p>DONDE: IS_D: índice de satisfacción docentes, \sum: sumatoria, n: número de preguntas, P_i: peso o puntaje obtenido por pregunta y m: número total de encuestados.</p>	Anual	50%
$IS_{EX} = \frac{\sum_1^m \sum_1^n P_i}{n*m*5} * 100$ <p>DONDE: IS_{EX}: índice de satisfacción externos, \sum: sumatoria, n: número de preguntas, P_i: peso o puntaje obtenido por pregunta y m: número total de encuestados.</p>	Anual	50%