



*“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”*  
(Trabajo remoto por distanciamiento social)

## **RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD**

**Nº 360-2022-CFCC/TR-DS**  
**Bellavista, junio 10, 2022**

*El Consejo de Facultad de Ciencias Contables, de la Universidad Nacional del Callao.*

*Visto, el Oficio N° 098-2022/EPCO-EV-FCC de fecha 26/05/2022, mediante el cual el Director (e) de la Escuela Profesional de Contabilidad, solicita la modificación de la Resolución de Consejo de Facultad N°221-2022-CFCC/TR-DS que aprueba Directiva de Quejas y Apelaciones Académicas de la Facultad de Ciencias Contables, para consideración y aprobación.*

### **CONSIDERANDO:**

*Que, el artículo 21° del Estatuto de la Universidad Nacional del Callao, dispone que la Universidad promueve el desarrollo de una cultura de calidad fundamentada en los procesos de autoevaluación y autorregulación, los cuales son obligatorios, permanentes y se realizan con fines de acreditación nacional e internacional;*

*Que, la Norma Internacional ISO 21001:2018 “Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas” (SGOE) establece en su artículo 9.1.2.2 el tratamiento de quejas y apelaciones indicando que la organización educativa debe establecer y mantener como información documentada un método para el tratamiento de las quejas y apelaciones, y debe informar a las partes interesadas. El método debe garantizar la confidencialidad de quienes presentan quejas y apelaciones y la objetividad de los investigadores. La organización debe conservar información documentada como evidencia de las quejas o apelaciones recibidas, así como de su resolución;*

*Que, mediante Resolución de Consejo de Facultad N°221-2022-CFCC/TR-DS de fecha 13/04/2022, se aprueba la Directiva de Quejas y Apelaciones Académicas de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao;*

*Que, de acuerdo al documento del visto Oficio N°098-2022/EPCO-EV-FCC de fecha 26/05/2022 el Director (e) de la Escuela Profesional de Contabilidad Dr. Humberto Rubén Huanca Callasaca, solicita la modificación de la Resolución N°221-2022-CFCC/TR-DS citada en el párrafo anterior, para cumplir con el levantamiento de las observaciones del informe realizado por la Auditoría Interna Complementaria del SGOE-ISO 21001:2018 a la Facultad; en la cual se realizan algunas modificaciones y agregados a la citada Directiva de Quejas y Apelaciones Académicas;*

*Que, el artículo 50° numeral 50.3 del Estatuto de la Universidad Nacional del Callao, señala que son atribuciones del Comité Directivo de la Escuela Profesional emitir directivas y definir políticas académicas que permitan el logro de los objetivos curriculares;*

*Que, en atención al marco legal antes citado la Facultad de Ciencias Contables requiere aprobar la modificación de la Directiva de Quejas y Apelaciones Académicas, en atención a las observaciones del Informe de Auditoría Interna Complementaria realizada a la Facultad, que es uno de los requisitos que se debe cumplir para el logro de la Certificación Internacional de Calidad Académica en la Facultad de Ciencias Contables, bajo las Normas del ISO 21001:2018;*

*Que, el artículo 5° del Decreto Legislativo N° 1496 faculta a las Asambleas Universitarias, Consejos Universitarios, Consejos de Facultad y en general a cualquier órgano de gobierno de universidades públicas y privadas, para que realicen sesiones virtuales con la misma validez que una sesión presencial. Para ello, emplean medios electrónicos u otros de naturaleza similar que garanticen la comunicación, participación y el ejercicio de los derechos de voz y voto de sus miembros. Los medios utilizados para la realización de las sesiones virtuales deben garantizar la autenticidad y legitimidad de los acuerdos adoptados;*

*Estando a lo acordado por el Consejo de Facultad en su **Sesión Extraordinaria Virtual de fecha 10 de junio 2022** y en uso de las atribuciones concedidas al Consejo de Facultad en el Art. 180° del Estatuto de la Universidad Nacional del Callao;*



*“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”*  
 (Trabajo remoto por distanciamiento social)

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD  
 N° 360-2022-CFCC/TR-DS  
 Bellavista, junio 10, 2022

**RESUELVE:**

- 1. APROBAR LA MODIFICACIÓN DE LA DIRECTIVA DE QUEJAS Y APELACIONES ACADÉMICAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO, aprobada por Resolución N°221-2022-CFCC/TR-DS, la misma que forma parte de la presente Resolución según el siguiente detalle:**

	<b>DICE</b>	<b>DEBE DECIR</b>				
<b>Punto 4.3</b>	<i>El docente deberá resolver el caso en el plazo máximo de 24 horas. De persistir el reclamo o este no haya sido resuelto por el docente, el estudiante presenta su <u>reclamo</u> por escrito a la Dirección de Escuela Profesional según formato FCC.RE.EEA.01.</i>	<i>El docente deberá resolver el caso en el plazo máximo de 24 horas. De persistir el reclamo o este no haya sido resuelto por el docente, el estudiante presenta su <u>apelación</u> por escrito a la Dirección de Escuela Profesional según formato FCC.RE.EEA.01.</i>				
<b>Punto 5.1</b>	<i>La Dirección de Escuela entrega el formato de quejas y apelaciones al docente para el llenado correspondiente según sea el caso (virtual o presencial); donde debe evidenciarse la queja del alumno, el motivo, la solución de parte del docente y la conformidad del alumno.</i>	<i>La Dirección de Escuela entrega el formato de quejas y apelaciones al docente para el llenado correspondiente según sea el caso (virtual o presencial); donde debe evidenciarse la queja del alumno (<b><u>marcar el recuadro correspondiente a nivel de demanda: queja</u></b>), el motivo, la solución de parte del docente y la conformidad del alumno.</i>				
<b>Punto 5.5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre y apellido del docente</li> <li>• Fecha; Semestre académico</li> <li>• Asignatura; grupo horario; Ciclo de estudios</li> <li>• Motivo de la queja y/o apelación académica; descripción; solución</li> <li>• Firmado por el docente y por el alumno (en presencial)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre y apellido del docente</li> <li>• Fecha; Semestre académico</li> <li>• Asignatura; grupo horario; Ciclo de estudios</li> <li>• <b><u>Recuadro correspondiente a nivel de demanda: queja o apelación.</u></b></li> <li>• Motivo de la queja y/o apelación académica; descripción</li> <li>• Solución; <b><u>descripción.</u></b></li> <li>• <b><u>Observación: cuando se requiera brindar información complementaria adicional.</u></b></li> <li>• Firmado por el docente y por el alumno (en presencial)</li> </ul>				
<b>Punto 5.7</b>	<i>La Escuela llevará un registro de los formatos remitidos por los docentes en forma mensual.</i>	<i>La Escuela llevará un registro de los formatos remitidos <u>a esta Dirección en forma mensual teniendo en cuenta su trazabilidad hasta su tratamiento y/o resolución.</u></i>				
<b>Punto 5.8</b>	<i>En caso de persistir el reclamo y no se haya resuelto por el docente; el estudiante presenta el formato de quejas y/o apelaciones académicas al Director de Escuela.</i>	<i>En caso de persistir el reclamo y no se haya resuelto por el docente; el estudiante presenta el formato de quejas y/o apelaciones académicas al Director de Escuela; <b><u>en este caso, se marcará en el recuadro correspondiente a nivel de demanda: apelación.</u></b></i>				
<b>Disposición Final</b>	—	<b><u>SEGUNDO: De suscitarse alguna queja o apelación que no corresponda ser tratada por la Dirección de Escuela, se remitirá el documento a Decanato para su derivación y/o tratamiento según corresponda; sin embargo, la Escuela cumplirá con el registro correspondiente (numeral 5.7).</u></b>				
<b>Formato de Quejas y Apelaciones Académicas</b>	—	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p style="text-align: center; margin: 0;">NIVEL DE DEMANDA (Marcar con X)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">Queja</td> <td style="width: 20px; text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Apelación</td> <td style="width: 20px; text-align: center;"> </td> </tr> </table> </div> <p><b><u>OBSERVACIÓN:</u></b> _____</p>	Queja		Apelación	
Queja						
Apelación						



*“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”*  
(Trabajo remoto por distanciamiento social)

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD**  
**N° 360-2022-CFCC/TR-DS**  
Bellavista, junio 10, 2022

2. *Transcribir la presente Resolución al Rectorado, Vicerrector Académico, Vicerrector de Investigación, Dirección de Escuela Profesional de Contabilidad, Departamento Académico, Secretaria del Decanato, Miembros del Consejo de Facultad.*

*Regístrese y comuníquese.*

 UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
  
*Dr. Freddy Vicente Salazar Sandoval*  
DECANO