



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

DECLARACIÓN DE COMPROMISOS Y OBJETIVOS DE CALIDAD

OFICINA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD -UNIDAD DE
MODERNIZACIÓN

	DECLARACIÓN DE COMPROMISOS Y OBJETIVOS DE CALIDAD	Código: POL-E01-003
		Versión: V.1.0
		Página: 2 de 9

DECLARACIÓN DE COMPROMISOS Y OBJETIVOS DE CALIDAD

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD -UNIDAD DE MODERNIZACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Mg. Biseth Miraval Rojas JEFE DE LA UNIDAD DE MODERNIZACIÓN	
Ing. Jacqueline J. Uruncuy Rosario COORDINADOR (e) DE LA UFSCyMC	Cpc. Carmela Llanos Melgarejo DIRECTORA DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CPC. Alberto Espinoza Palermo DIRECTOR DE LA OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

Cayhuayna, 21 de agosto de 2025

	DECLARACIÓN DE COMPROMISOS Y OBJETIVOS DE CALIDAD	Código: POL-E01-003
		Versión: V.1.0
		Página: 3 de 9

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO O ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	RESPONSABLE
30/05/2025	Creación del documento	V.1.0	Ing. Jacqueline J. Uruncuy Rosario

	DECLARACIÓN DE COMPROMISOS Y OBJETIVOS DE CALIDAD	Código: POL-E01-003
		Versión: V.1.0
		Página: 4 de 9

I. DECLARACIÓN DE COMPROMISOS Y OBJETIVOS DE CALIDAD

1.1. COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE CALIDAD – UNIDAD DE MODERNIZACIÓN

La **Oficina de Gestión de la calidad (OGC)**, órgano responsable de gestionar los procesos de licenciamiento, acreditación y mejora continua, y la **Unidad de Modernización (UM)**, encargada de conducir la implementación de la gestión por procesos y simplificación administrativa en la UNHEVAL, reconocen la importancia fundamental de lograr la excelencia de sus servicios y fomentar una cultura de calidad institucional.

En este contexto, bajo la dirección de la **Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPyP)** impulsamos la implementación de nuestro Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2015, para consolidar eficientemente nuestro proceso de “**Mejora Organizacional**”, asumiendo los siguientes compromisos:

1. Asegurar la calidad y eficacia de nuestros servicios:

Cumplir de manera eficaz y oportuna con los requisitos de los servicios de gestión de licenciamiento, acreditación, mejora de procesos y simplificación administrativa, respetando la legislación nacional vigente y cualquier otra normativa aplicable o adoptada voluntariamente.

2. Incrementar la satisfacción de nuestros clientes:

Satisfacer las necesidades y evaluar las expectativas de nuestros clientes cumpliendo eficazmente con los objetivos y acciones estratégicas institucionales.

3. Promover la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad:

Mejorar continuamente el desempeño de nuestros procesos y del sistema de gestión de la calidad.

Cpc. Alberto Espinoza Palermo
**DIRECTOR DE LA OFICINA DE
 PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO**

	DECLARACIÓN DE COMPROMISOS Y OBJETIVOS DE CALIDAD	Código: POL-E01-003
		Versión: V.1.0
		Página: 5 de 9

1.2. OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – UNIDAD DE MODERNIZACIÓN

Para el logro y cumplimiento de los Compromisos de Calidad de la **Oficina de Gestión de la Calidad- Unidad de Modernización** establecen los siguientes objetivos:

OCA.01. Lograr que los programas de estudios de pregrado implementen estándares y criterios de acreditación nacionales o internacionales.

"Lograr que el 80% de programas de estudio de pregrado alcancen el 75% de cumplimiento de los estándares y criterios de acreditación nacional o internacional en un plazo de tres (03) años, garantizando la calidad en la formación profesional, investigación, extensión cultural y proyección social".

OCA.02. Garantizar el cumplimiento y la mejora continua de las Condiciones Básicas de Calidad (CBC) del modelo de licenciamiento institucional de la SUNEDU.

"Mantener un 85% de cumplimiento en todos los indicadores del Modelo de Licenciamiento Institucional de la SUNEDU de forma sostenida durante los próximos tres (03) años, fortaleciendo la calidad educativa y la sostenibilidad institucional".

OCA.03. Implementar mejoras en los procesos misionales que obtienen indicadores por debajo de su meta.

"Lograr que el 90% de los planes de mejora de los procesos misionales identificados y priorizados alcancen la implementación satisfactoria en un plazo de tres (03) años, con el fin de incrementar la eficiencia y calidad de los procesos de la universidad".

OCA.04. Simplificar los procedimientos administrativos priorizados que se encuentran establecidos en el TUPA vigente.

"Simplificar y optimizar un mínimo de 09 procedimientos administrativos del TUPA vigente en un plazo de tres (03) años, reduciendo las barreras burocráticas institucionales".

OCA.05. Implementar iniciativas para incrementar la satisfacción de nuestros clientes.

"Incrementar la satisfacción de los grupos de interés de la OGC y la UFM, hasta alcanzar un mínimo del 77% en las encuestas de satisfacción en un plazo de tres (03) años, optimizando el rendimiento administrativo y la excelencia operacional".

OCA.06. Implementar y mejorar continuamente los procesos y el sistema de gestión de la calidad.

"Implementar y mejorar el sistema de gestión de la calidad, desplegando iniciativas de mejora continua para incrementar la satisfacción de nuestros clientes logrando hasta tres(03) mejoras en alguno de los procesos dentro del alcance del SGC, por año en un plazo de tres (03) años

CPC. Alberto Espinoza Palermo
**DIRECTOR DE LA OFICINA DE
PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO**

1.3. ALINEACIÓN DE LOS COMPROMISOS Y OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de calidad de la **Oficina de Gestión de la Calidad y la Unidad de Modernización** se encuentran elaborados de manera: específica, medible, aplicables, realistas, limitadas en el tiempo y están diseñados para tener un impacto positivo:

Cuadro N° 01 Matriz de alineamiento entre los compromisos y objetivos de calidad de la Oficina de Gestión de la Calidad y la Unidad de Modernización

COMPROMISOS	CÓDIGO	OBJETIVOS	INDICADOR	FÓRMULA DE INDICADOR	RESPONSABLE	LÍNEA BASE (2024)	META			SEGUIMIENTO
							2025	2026	2027	
1. Asegurar la calidad y eficiencia de nuestros servicios: Cumplir de manera eficaz y oportuna con los requisitos de los servicios de gestión de licenciamiento, acreditación, mejora de procesos y simplificación administrativa, respetando la legislación nacional vigente y cualquier otra normativa aplicable o adoptada voluntariamente.	OCA.01	Lograr que los programas de estudios de pregrado implementen estándares y criterios de acreditación nacionales o internacionales.	Porcentaje de carreras profesionales con el total de estándares logrados en etapa de Autoevaluación ¹	$\frac{\text{N° de carreras profesionales con el total de estándares logrados en etapa de Autoevaluación}}{27} \times 100$	Unidad Funcional de Acreditación Nacional e Internacional	S/D	3.7%	7.4%	11.1%	Anual
	OCA.02	Garantizar el cumplimiento y la mejora continua de las Condiciones Básicas de Calidad (CBC) del modelo de licenciamiento institucional de la SUNEDU.	Porcentaje de cumplimiento de las condiciones básicas de calidad del modelo de licenciamiento institucional.	$\frac{\text{N° de indicadores cumplidos del Modelo de Licenciamiento Institucional}}{\text{N° total de indicadores del Modelo de Licenciamiento Institucional}} \times 100$	Unidad Funcional de Licenciamiento	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	Anual
	OCA.03	Implementar mejoras en los procesos misionales que obtienen indicadores por debajo de su meta.	Porcentaje de planes de mejora de procesos misionales implementados satisfactoriamente	$\frac{\text{N° de actividades de mejora de procesos misionales priorizados implementados satisfactoriamente}}{\text{N° total de actividades de planes de mejora de procesos misionales planificadas en el periodo}} \times 100$	Unidad de Modernización	S/D	60.0%	60.0%	60.0%	Anual

¹ En programas que trabajan con ICACIT esta referido al total de criterios logrados en la etapa de elaboración del Autoestudio.



DECLARACIÓN DE COMPROMISOS Y OBJETIVOS DE CALIDAD

Código: POL-E01-003

Versión: V.1.0

Página: 6 de 9

	OCA.04	Simplificar los procedimientos administrativos priorizados que se encuentran establecidos en el TUPA vigente.	Cantidad de procedimientos administrativos priorizados simplificados	Número de procedimientos administrativos priorizados simplificados	Unidad de Modernización	S/D	02	03	03	Anual
2. Incrementar la satisfacción de nuestros clientes: Satisfacer las necesidades y evaluar las expectativas de nuestros clientes cumpliendo eficazmente con los objetivos y acciones estratégicas institucionales.	OCA.05	Implementar iniciativas para incrementar la satisfacción de nuestros clientes.	Porcentaje de clientes satisfechos	$\frac{N^{\circ} \text{ de clientes encuestados satisfechos}}{N^{\circ} \text{ total de clientes encuestados}} \times 100$	Oficina de Gestión de la Calidad	S/D	70.0%	75.0%	80.0%	Anual
3. Promover la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad: Mejorar continuamente el desempeño de nuestros procesos y del sistema de gestión de la calidad.	OCA.06	Implementar y mejorar continuamente los procesos y el sistema de gestión de calidad.	Desplegar iniciativas de mejora continua para aumentar la satisfacción de nuestros clientes.	Número de planes de mejora implementados	Unidad Funcional de Sistemas de Calidad y Mejora Continua	S/D	1	2	3	Anual

Fuente: Elaboración propia



DECLARACIÓN DE COMPROMISOS Y OBJETIVOS DE CALIDAD

Código: POL-E01-003

Versión: V.1.0

Página: 6 de 9

Cuadro N° 02 Determinación de Acciones por Implementar y Recursos para el cumplimiento de Objetivos de Calidad

COMPROMISOS	CÓDIGO	OBJETIVOS	INDICADOR	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	ACCIONES POR IMPLEMENTAR	RECURSOS
1. Asegurar la calidad y eficiencia de nuestros servicios: Cumplir de manera eficaz y oportuna con los requisitos de los servicios de gestión de licenciamiento, acreditación, mejora de procesos y simplificación administrativa, respetando la legislación nacional vigente y cualquier otra normativa aplicable o adoptada voluntariamente.	OCA.01	Lograr que los programas de estudios de pregrado implementen estándares y criterios de acreditación nacionales o internacionales.	Porcentaje de carreras profesionales con el total de estándares logrados en etapa de Autoevaluación	Unidad Funcional de Acreditación Nacional e Internacional	Anual	Fortalecer los mecanismos normativos para alcanzar la acreditación de los programas de estudio.	Recursos internos de la Oficina de Gestión de la Calidad y Unidad de Modernización.
						Emprender actividades orientadas al cumplimiento de los estándares de calidad tanto a nivel nacional como internacional.	
	OCA.02	Garantizar el cumplimiento y la mejora continua de las Condiciones Básicas de Calidad (CBC) del modelo de licenciamiento institucional de la SUNEDU.	Porcentaje de cumplimiento de las condiciones básicas de calidad del modelo de licenciamiento institucional.	Unidad Funcional de Licenciamiento	Anual	Implementar mecanismos para mantener las Condiciones Básicas de Calidad (CBC) del modelo de licenciamiento institucional en la universidad.	Recursos internos de la Oficina de Gestión de la Calidad y Unidad de Modernización.
						Establecer un proceso sistemático y eficaz para mejorar la supervisión y evaluación continua de las Condiciones Básicas de Calidad (CBC) en la universidad.	
	OCA.03	Implementar mejoras en los procesos misionales que obtienen indicadores por debajo de su meta.	Porcentaje de planes de mejora de procesos misionales implementados satisfactoriamente	Unidad de Modernización	Anual	Elaborar una normativa para gestionar los planes de mejora en la universidad.	Recursos internos de la Oficina de Gestión de la Calidad y Unidad de Modernización.
						Ampliar la difusión y comprensión de los manuales e indicadores utilizados en la gestión por procesos.	
	OCA.04	Simplificar los procedimientos administrativos priorizados que se encuentran establecidos en el TUPA vigente.	Cantidad de procedimientos administrativos priorizados simplificados	Unidad de Modernización	Anual	Realizar un seguimiento continuo de los indicadores de gestión de procesos en la universidad.	Recursos internos de la Oficina de Gestión de la Calidad y Unidad de Modernización.
						Elaborar el plan de trabajo de simplificación administrativa.	
						Realizar los diagnósticos y rediseños de acuerdo con la normativa.	
2. Incrementar la satisfacción de nuestros clientes: Satisfacer las necesidades y evaluar las expectativas de nuestros clientes cumpliendo eficazmente con los objetivos y acciones estratégicas institucionales.	OCA.05	Implementar iniciativas para incrementar la satisfacción de nuestros clientes.	Porcentaje de clientes satisfechos	Oficina de Gestión de la Calidad	Anual	Capacitar en el nuevo diseño y elaborar el informe de simplificación administrativa	Recursos internos de la Oficina de Gestión de la Calidad y Unidad de Modernización.
						Desarrollar mecanismos para evaluar, analizar e implementar medidas para mejorar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	
3. Promover la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad: Mejorar continuamente el desempeño de nuestros procesos y del sistema de gestión de la calidad.	OCA.06	Implementar y mejorar continuamente los procesos y el sistema de gestión de calidad.	Desplegar iniciativas de mejora continua para aumentar la satisfacción de nuestros clientes.	Unidad Funcional de Sistemas de Calidad y Mejora Continua	Anual	Implementar mecanismos de comunicación para medir y analizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés y emprender acciones de mejora.	Recursos internos de la Oficina de Gestión de la Calidad y Unidad de Modernización.
						Definir y capacitar sobre una metodología para la mejora continua	
						Aplicar la metodología e implementar proyecto de mejora	



DECLARACIÓN DE COMPROMISOS Y OBJETIVOS DE CALIDAD

Código: POL-E01-003

Versión: V.1.0

Página: 6 de 9