

U

D

H



ORIGINAL FIRMADO



UDH

UNIVERSIDAD DE HUANUCO

<http://www.udh.edu.pe>

**PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD
2018 - 2020**



RESOLUCIÓN N° 013-2018-P-CD-UDH.

Huánuco, 27 de abril de 2018

Visto, el Oficio N° 145(A)-2018-VRAC/UDH, de fecha 27/04/2018, del Dr. Froilán Escobedo Rivera, Vicerrector Académico de la UDH, elevando al Rectorado, con opinión favorable, el Oficio N° 026-OGC-UDH-E-EGP/2018, presentado por el Ing. Edison Gracia Ponce, Jefe (e) de la Oficina de Gestión de la Calidad de la Universidad de Huánuco, solicitando la revisión y aprobación del nuevo Plan de Gestión de Calidad 2018-2020 de la Universidad de Huánuco; debiendo dejarse sin efecto el anterior plan aprobado con Resolución N° 964-2016-R-CU-UDH, de fecha 01 de agosto de 2016;

CONSIDERANDO:

Que, el Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la Ley N° 30220 y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en lo normativo y administrativo, implica la potestad autodeterminativa para la creación de normas internas destinadas a regular la institución universitaria; y, en la potestad autodeterminativa para establecer los principios, técnicas y prácticas de sistemas de gestión, tendientes a facilitar la consecución de los fines de la institución universitaria;

Que, de acuerdo con lo dispuesto en la décimo primera disposición complementaria transitoria de la Ley Universitaria, la SUNEDU implementará, en una primera fase, el Licenciamiento Institucional en el marco del Plan de Implementación Progresiva para la constatación de las Condiciones Básicas de Calidad. La SUNEDU iniciará el proceso de licenciamiento de las universidades y sus filiales con un enfoque institucional. El Licenciamiento Institucional tiene como objetivo verificar que las universidades públicas y privadas, nacionales y extranjeras, así como sus filiales, cumplan con las Condiciones Básicas de Calidad establecidas por la SUNEDU para ofrecer el servicio educativo superior universitario y autorizar su funcionamiento;

Que, las Condiciones Básicas de Calidad tiene como componente un Plan de Gestión de la Calidad Institucional, por lo que se requiere la existencia de un plan que lo acredite;

Que, el Estatuto de la Universidad de Huánuco, establece en su Artículo 24, inciso c, que el Consejo Directivo aprueba los documentos de gestión de la Universidad relacionadas con la administración, incluidos el Plan Estratégico y los planes operativos; concordantes con la Segunda Disposición Complementaria del Estatuto; y

Estando a lo acordado por el Consejo Universitario en sesión de fecha 27 de abril del 2018, y a lo normado en el Estatuto de la Universidad de Huánuco,

SE RESUELVE:

Artículo primero.- APROBAR el **PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 2018-2020** de la Universidad de Huánuco, el mismo que forma parte de la presente resolución.

Artículo segundo.- DEJAR SIN EFECTO, a partir de la fecha, la Resolución N° 964-2016-R-CU-UDH, de fecha 01 de agosto de 2016.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Dr. José A. Beraún Barrantes
RECTOR

Abg. Carlos O. Meléndez Martínez
SECRETARIO GENERAL (E)

Distribución: Rectorado/Vicerrect.Acad./DGAdm./Facultades/G.Calidad/Archivo.

CMH



PRESENTACIÓN

ORIGINAL FIRMADO

Nos encontramos inmersos en una sociedad compleja que exige la adaptación continua a los nuevos procesos emergentes. En este contexto cambiante, la respuesta más adecuada, desde el punto de vista organizacional, es la que proporciona el enfoque conjunto de la dirección estratégica y de la innovación tecnológica, basado en la mejora continua, lo que permitirá mejorar las competencias y habilidades de los integrantes de la organización.

Con el propósito de que esta universidad se configure en los próximos años como una institución conectora de sus procesos, emprendedora, tecnológicamente avanzada y sensible a las preocupaciones sociales, nos proponemos implantar un Sistema de Gestión de la calidad enfocado hacia los colaboradores de la empresa, considerando que es el recurso más valioso de todos los que tiene.

Por tanto, la universidad inicia una etapa importante que requerirá, sin duda, de esfuerzos adicionales y conjuntos de toda la comunidad universitaria, demostrando su capacidad de trabajo en equipo, liderazgo y sobre todo de adaptación al cambio para mejorar la calidad de todos nuestros procesos y finalmente lograr la Universidad que todos aspiramos.



ORIGINAL FIRMADO

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Gestión de la Calidad, constituye una oficina de apoyo en el desarrollo estratégico de la universidad en cuanto al proceso de incorporación de nuevos modelos de gestión y optimización de procesos, con la finalidad de buscar satisfacer las necesidades de nuestros clientes; en tal sentido, es necesario comprender, entonces, que la cultura de una organización es factor clave para el éxito o el fracaso en la implementación de los sistemas de gestión; razón por la cual el presente plan estratégico de la Oficina de gestión de la calidad propone tres ejes estratégicos que corresponden a todos los procesos que se llevan a cabo en nuestra universidad, que son : gestión de procesos académicos con calidad, gestión de procesos administrativos con calidad y responsabilidad social universitaria.

VISIÓN

La Oficina de Gestión de la Calidad garantiza la mejora continua de los procesos para la satisfacción de los usuarios de la Universidad de Huánuco.

MISIÓN

Optimizar procesos para incrementar permanentemente la calidad de los servicios que brinda la Universidad de Huánuco.



VALORES

Búsqueda de la verdad

Honestidad

Solidaridad

Identidad Institucional

Creatividad

Compromiso con la calidad

Responsabilidad social

ANALISIS FODA DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE CALIDAD

FORTALEZAS

1. Infraestructura y materiales.
2. Disposición al trabajo en equipo.
3. Se cuenta con equipo de apoyo.
4. Respaldo y apoyo de alta autoridad.
5. Asesoría, monitoreo y seguimiento a las E.A.Ps.
6. Existencia de procesos en cursos (proyectos sistémicos)
7. Futura instalación y funcionamiento de las oficinas de los proyectos sistémicos
8. Proceso de capacitación, sensibilización y socialización brindados por los responsables de los proyectos sistémicos contribuirán en el mayor compromiso de las E.A.Ps y las demás áreas.



ORIGINAL FIRMADO

DEBILIDADES

1. Falta de formación en calidad.
2. Falta de documento que acredite el conocimiento del personal en temas de calidad.
3. Múltiples actividades curriculares y extracurriculares que afectan el avance del trabajo en calidad.
4. Ausencia de socialización de funciones de la oficina de gestión de la calidad a las demás áreas.

OPORTUNIDADES

1. Existencia de estándares de calidad e indicadores para el licenciamiento de la Universidad.
2. Existencia de capacitadores con experiencia en temas de calidad.
3. Existencia de entidades acreditadoras.
4. Disponibilidad de las altas autoridades en instalar las oficinas de los proyectos sistémicos.

AMENAZAS

1. Deficiente compromiso de E.A.Ps.
2. Resistencia al cambio por las E.A.Ps.
3. Percepción errónea y negativa por parte de las E.A.Ps.
4. Demora por parte de la mayor parte de las áreas en atención a solicitudes requeridas por la Oficina de Gestión de la Calidad.



ORIGINAL FIRMADO

EJES ESTRATÉGICOS:

- 1. GESTIÓN DE PROCESOS ACADÉMICOS CON CALIDAD**

- 2. GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS CON CALIDAD**

EJE 1: GESTIÓN DE PROCESOS ACADÉMICOS CON CALIDAD

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	META	
Monitorear procesos académicos que incrementen la calidad de enseñanza-aprendizaje en carreras de pre y post grado acreditadas.	a) Establecer una línea base de los procesos académicos.	a.1. Identificar los procesos académicos existentes de la universidad. a.2. Documentar procesos relacionados con las actividades de enseñanza aprendizaje.	a.1.1. Número de procesos académicos existentes de la universidad. a.2.1. Cantidad de procesos documentados relacionados con las actividades de enseñanza aprendizaje.	80%	
	b) Analizar el funcionamiento de los procesos documentados	b.1. Elaborar escala de medición del funcionamiento de los procesos académicos. b.2. Aplicar la escala de medición del funcionamiento a través de encuestas a los usuarios de la universidad.	b.1.1. Items de la escala de medición del funcionamiento de los procesos académicos. b.2.1. Número de encuestados satisfechos. b.2.2. Número de encuestados insatisfechos.	100%	
	c) Establecer y diseñar planes de mejora continua en cada de los procesos.	b.3. Realizar un informe de resultados c.1. El rector emite documento de aceptación del plan de mejora continua. c.2. Realizar focus group con el personal involucrado en los procesos académicos para diseñar propuestas de mejora.	b.3.1. Informe c.1.1. Resolución c.2.1. Número de focus group realizados. c.2.2. Número de procesos analizados y propuestos como resultado del focus group.	2 por año	



ORIGINAL FIRMADO

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	META
	<p>d) Implementar los planes de mejora diseñados para cada proceso.</p>	<p>d.1. Socializar y sensibilizar los planes de mejora del proceso propuesto en los focus group.</p>	<p>d.1.1. Número de reuniones de sensibilización y socialización de los planes de mejora del proceso propuesto en los focus group.</p> <p>d.1.2. Número de personas que asistieron a las reuniones de sensibilización y socialización de los planes de mejora del proceso propuesto en los focus group.</p>	100%
	<p>e) Realizar seguimiento, monitoreo y evaluación de los procesos</p>	<p>e.1. Aplicar la escala de medición del funcionamiento a través de encuestas a los usuarios de la universidad.</p> <p>e.2. Realizar un informe de resultados</p>	<p>e.1.1. Número de procesos de mejora implementados por escuelas.</p> <p>e.2.1. Informe</p>	80%
	<p>f) Difusión y comunicación</p>	<p>f.1 realizar la publicación de procesos</p>	<p>f.1.1. Publicaciones</p>	1 por año
				100%



EJE 2: GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS CON CALIDAD

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	META
Monitorear los procesos administrativos sean realizados con efectividad en las diferentes oficinas de la Universidad.	<p>a) Establecer una línea base de los procesos administrativos y verificar el cumplimiento del MOF y ROF de las oficinas y</p> <p>b) Analizar la efectividad de los procesos administrativos de las oficinas.</p> <p>c) Establecer y diseñar planes de mejora continua en cada proceso administrativo.</p> <p>d) Implementar los planes de</p>	<p>a.1. Identificar si las oficinas académicas y administrativas cuentan con el MOF, ROF y flujogramas de procesos.</p> <p>a.2. Registro de personal y funciones que cumplen en cada oficina.</p> <p>a.3. Verificar el cumplimiento de funciones de los colaboradores de cada oficina.</p> <p>a.4. Documentar procesos administrativos identificados.</p> <p>b.1. El rector emite documento de aceptación para el análisis de la efectividad de los procesos administrativos.</p> <p>b.2. Elaborar y aplicar una encuesta de satisfacción a los usuarios del servicio.</p> <p>b.3. Realizar un focus group para identificar deficiencias en el funcionamiento de los procesos y propuestas de mejora.</p> <p>b.4. Realizar un informe de resultados de las encuestas y del focus group.</p> <p>c.1. Elaborar los planes de mejora de los procesos administrativos del focus group y aprobados con resolución del rectorado.</p> <p>c.2. Socializar y sensibilizar los planes de mejora del proceso propuesto en los focus group.</p> <p>c.3. Verificar la aplicación de los planes de mejora.</p> <p>d.1. Actualizar MOF, ROF y flujogramas de trámites, los cuales deben ser aprobados con</p>	<p>a.1.1. Número de oficinas que cuentan con MOF, ROF y flujogramas de la universidad.</p> <p>a.2.1. Número de personal registrado</p> <p>a.3.1. Número de funciones</p> <p>a.4.1. Número de procesos administrativos documentados de la universidad.</p> <p>b.1.1. Resolución de aceptación para el análisis de la efectividad de los procesos administrativos.</p> <p>b.2.1. Número de encuestados satisfechos.</p> <p>b.2.2. Número de encuestados insatisfechos.</p> <p>b.3.1. Número de focus group realizados.</p> <p>b.4.1. Informe</p> <p>c.1.1. Número de procesos administrativos con plan de mejora</p> <p>c.2.1. Número de personal administrativo socializado</p> <p>c.3.1. Número de personal administrativo que viene aplicando el plan de mejora propuesto.</p> <p>d.1.1. Número de oficinas con MOF y ROF actualizado.</p>	<p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>80%</p> <p>50%</p> <p>50%</p> <p>100%</p> <p>2 por año</p> <p>50%</p> <p>100%</p> <p>80%</p> <p>100%</p>



ORIGINAL FIRMADO

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	META
	mejora diseñados para cada proceso.	resolución para su cumplimiento y ejecución, teniendo en cuenta las propuestas de mejora.		
	e) Realizar seguimiento, monitoreo y evaluación de los procesos	<p>e.1. Aplicar una encuesta de satisfacción a los usuarios del servicio.</p> <p>e.2. Llevar a cabo un focus group para analizar la implementación de los planes de mejora.</p>	<p>e.1.1. Número de usuarios encuestados de la muestra</p> <p>e.2.1. Número de focus group realizados para analizar la efectividad de los planes de mejora implementados.</p>	100%
	f) Difusión y comunicación	e.3. Realizar un informe de resultados	e.3.1. Informes	1 por año
		f.1 realizar la publicación de procesos	f.1.1. Publicaciones	100%

RESPONSABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

- A. JEFE DE OFICINA
- B. UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
- C. UNIDAD DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
- D. UNIDAD DE INFORMACIÓN



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDADES		RESPONSABLES	PERIODOS		
			2018mayo I -- II	2019 I -- II	2020 I -- II
OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS				
GESTIÓN DE PROCESOS ACADÉMICOS CON CALIDAD	Establecer una línea base de los procesos académicos.	ABC	█		
	Analizar el funcionamiento de los procesos documentados	BC	█		
	Establecer y diseñar planes de mejora continua en cada de los procesos.	CB		█	
	Implementar los planes de mejora diseñados para cada proceso.	ABC		█	
	Realizar seguimiento, monitoreo y evaluación de los procesos	ABC	█	█	█
GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS CON CALIDAD	Difusión y comunicación	D	█	█	█
	Establecer una línea base de los procesos administrativos y verificar el cumplimiento del MOF y ROF de las oficinas	ABC	█		
	Analizar la efectividad de los procesos administrativos de las oficinas.	ABC	█		
	Establecer y diseñar planes de mejora continua en cada proceso administrativo.	B		█	
	Implementar los planes de mejora diseñados para cada proceso.	ABC		█	
	Realizar seguimiento, monitoreo y evaluación de los procesos	ABC	█	█	█
	Difusión y comunicación	D	█	█	█



ORIGINAL FIRMADO

PRESUPUESTO

PRESUPUESTO OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
A. Presupuesto Global anual

DETALLE		SUB TOTAL
1. EJES ESTRATÉGICOS	GESTIÓN DE PROCESOS ACADÉMICOS CON CALIDAD	
	a) Establecer una línea base de los procesos académicos.	S/. 2,100.00
	b) Analizar el funcionamiento de los procesos documentados	S/. 7,000.00
	c) Realizar seguimiento, monitoreo y evaluación de los procesos	S/. 6,000.00
GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS CON CALIDAD	d) Establecer una línea base de los procesos administrativos. Verificar el cumplimiento del MOF y ROF de las oficinas	S/. 2,100.00
	e) Analizar la efectividad de los procesos administrativos de las oficinas.	S/. 7,000.00
	f) Realizar seguimiento, monitoreo y evaluación de los procesos administrativos	S/. 6,000.00
	g) Difusión y comunicación procesos académicos y administrativos	S/. 800.00
	4 profesionales	S/. 76,223.52
2. Servicios profesionales		
3. Materiales y suministros		
TOTAL		S./109,058.52



ORIGINAL FIRMADO

EL presente presupuesto total del plan de gestión de la calidad para el periodo 2018 – 2020 equivale aproximadamente **S./327,175.53** periodo 3 años.

Costo aproximado por cada año **S./109,058.52**

FINANCIAMIENTO:

Toda la actividad propuesta en el plan de gestión de la calidad será financiada con recursos propios de la Universidad de Huánuco.



ORIGINAL FIRMADO

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA	
FORMATO DE LICENCIAMIENTO B	B8

NOMBRE DE LA UNIVERSIDAD	UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
REPRESENTANTE LEGAL	JOSÉ ANTONIO BERAÚN BARRANTES
CONDICIÓN I	Existencia de objetivos académicos; grados y títulos a otorgar y planes de estudio correspondientes.
COMPONENTE I.6	Plan de Gestión de la Calidad Institucional.
INDICADOR 8	La universidad cuenta con un área de Gestión de la Calidad.

1. MEDIOS DE VERIFICACIÓN (MV)

- MV1: Documento que acredite la existencia del área de gestión de la calidad, dirección o departamento emitido por la autoridad competente de la universidad, indicando su fecha de aprobación; y
- MV2: Relación del personal calificado asignado al área de gestión de la calidad.

Los documentos deben estar aprobados por la autoridad competente o el representante legal de la universidad, indicando su última fecha de actualización.

2. CONSIDERACIONES PARA EL CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR

- MV1
- La universidad debe demostrar que cuenta con un área donde se gestione la calidad.
 - El área responsable puede denominarse: Gestión de Calidad, Acreditación, Calidad Académica u otro nombre que la universidad designe.
- MV2
- La universidad debe presentar la relación del personal a cargo del área de calidad precisando su especialidad, grado y cargo.

Los medios de verificación deben presentarse en la solicitud en físico y en formato digital conforme la siguiente tabla:

CÓDIGO DEL MEDIO DE VERIFICACIÓN	NOMBRE DEL MEDIO DE VERIFICACIÓN ₁	UBICACIÓN EN LA SOLICITUD (indicar folios ₂ correspondientes)
MV1	<p>CREAR LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON RESOLUCIÓN N° 1014-2012-R-CU-UDH DE FECHA 26 DE DICIEMBRE DEL 2012, RATIFICADA CON RESOLUCIÓN N° 010-2017-P-CD-UDH DE FECHA 06 DE FEBRERO DE 2017.</p> <p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES – MOF APROBADO CON RESOLUCIÓN N° 012-2018-P-CD-UDH DEL FECHA 27 DE ABRIL DE 2018.</p> <p>REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES – ROF APROBADO CON RESOLUCIÓN N° 960-2016-R-CU-UDH DE FECHA 01 DE AGOSTO DEL 2016.</p>	 ORIGINAL FIRMADO

MV2	<p>PERSONAL CALIFICADO DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD RESOLUCIÓN N° 836-2016-R-UDH DE FECHA DEL 29 DE SETIEMBRE DEL 2016</p> <p>CONSTANCIA DE TRABAJO DEL JEFE (E) DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	
-----	--	--

Notas:

1. El nombre del medio de verificación debe ser el mismo de la solicitud en físico y en formato digital.
2. Folios hace referencia al rango de páginas donde se ubica el medio de verificación de la solicitud en físico.

3. OBSERVACIONES ADICIONALES DE LA UNIVERSIDAD

SE PRESENTA EL NUEVO MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES MOF DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, APROBADO CON RESOLUCIÓN N° 012-2018-P-CD-UDH DEL FECHA 27 DE ABRIL DE 2018.

SE DEJA SIN EFECTO EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES MOF APROBADO CON RESOLUCIÓN N° 958-2016-R-CU-UDH DE FECHA 01 DE AGOSTO DE 2016.

DECLARO BAJO JURAMENTO, LA VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN PRESENTADA, PARA LA REVISIÓN DOCUMENTARIA EN EL PROCEDIMIENTO DE LICENCIAMIENTO DE ESTA UNIVERSIDAD; CASO CONTRARIO, ASUMO LA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA O PENAL QUE CORRESPONDA.



ORIGINAL FIRMADO