



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la UCSG

Marzo 2023



Índice general

Introducción.....	5
Estructura organizacional de la UCSG.....	6
Estructura de la Dirección de Evaluación y Aseguramiento de la calidad.....	8
Comité de Calidad.....	9
Documentos de Referencia	10
Grupos de Interés	13
Grupos de interés internos.....	13
Grupos de interés externos.....	14
Política y Objetivos de Calidad.....	15
Política	15
Objetivos de Calidad.....	18
El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC).....	24
Objeto.....	24
Alcance	24
Funciones sustantivas de las IES.....	25
Gestión de la documentación del SAIC	27
Recopilación de la información	31
Difusión de Información y Rendición de cuentas.....	32
Mecanismo de toma de decisiones.....	33
Seguimiento y evaluación del SAIC	33
Planes de Acciones de Mejoras.....	34
Modificaciones del documento	35
Anexos.....	36



Índice de tablas

Tabla 1. Despliegue de la política de calidad de la UCSG	19
Tabla 2 Relación: Función sustantiva, macroproceso y tipo de macroproceso	29



Índice de figuras

Figura 1: Grupos de Interés de la UCSG	14
Figura 2: Estructura documental del SAIC de la UCSG	28
Figura 3: Esquema de calidad en los procesos	30



Introducción

El manual de calidad es un documento de uso público por parte de los grupos de interés de la Institución; su contenido está orientado a la presentación y difusión de la estructura estratégica que incluye la misión, la visión y los objetivos, orientando su filosofía hacia el cumplimiento de políticas de calidad, de manera que tanto procesos como resultados se realicen de forma eficiente respondiendo a los lineamientos de transparencia y eficiencia propios de una institución de educación superior.

La Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (UCSG) inició sus labores en el año 1962 y, durante su funcionamiento ha ido creciendo, no solamente en su estructura organizacional y funcional, sino también en prestigio y en su interés por formar profesionales altamente calificados, líderes y solidarios, que participen en los cambios que requiere la sociedad para lograr una vida digna de sus integrantes.

En la actualidad, y como parte de una revisión de sus procesos y políticas, la UCSG ha emprendido acciones para ir mejorando sus lineamientos y reforzando su estructura procedimental con el fin de alcanzar el objetivo de calidad total, de manera que sirva de soporte y guía documental para, desde todos sus niveles jerárquicos, mantener un desempeño institucional que proyecte confianza y seguridad en su quehacer diario y los resultados que ofrece a los grupos de interés.

El diseño y actualización de este manual corresponde a la Dirección de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad (DEAC), su aprobación e implementación parten de las decisiones de las Autoridades y del Honorable Consejo Universitario (CU), como Órgano Colegiado Superior.

La puesta en marcha de este Manual de Calidad es definida a partir de la aprobación oficial en el seno del CU. El cumplimiento de las normas incluidas en este manual es responsabilidad de cada uno de los integrantes de la comunidad universitaria, de las diferentes unidades académicas y administrativa; la verificación del cumplimiento de procesos y logro de resultados, en términos de calidad, son responsabilidad directa de la DEAC.



Estructura organizacional de la UCSG

La UCSG tal y como lo indica en su estatuto, tiene como misión y visión lo siguiente:

Art. 2 Misión y visión. - La UCSG tiene como **Misión:** generar, promover, difundir y preservar la ciencia, la tecnología, el arte y la cultura, formando personas competentes y profesionales socialmente responsables para el desarrollo sustentable del país, inspirados en la fe cristiana de la iglesia católica.

La UCSG tiene como **visión:** ser una universidad católica, emprendedora y con liderazgo académico dentro y fuera de las fronteras patrias, que incida en la construcción de una sociedad nacional e internacional, eficiente, justa y sustentable.

De las Autoridades de la UCSG

Según el Estatuto de la UCSG, **Sección II “Autoridades Universitarias”** corresponden:

Rector, quién es la primera autoridad unipersonal de la Universidad y ejercerá su representación legal, judicial y extrajudicial. Velará por el fiel cumplimiento de la Constitución, la Ley Orgánica de Educación Superior y su Reglamento, el presente Estatuto

Vicerrector Académico, aplicará las políticas del Sistema del Vicerrectorado Académico aprobadas por el Consejo Universitario junto con las directrices del rectorado y tiene la responsabilidad de la gestión y dirección de los Subsistemas de formación Universitaria de grado en todas sus modalidades y el de capacitación y actualización docente de grado.

Vicerrector de Investigación y Posgrado, aplicará las políticas del Sistema de Vicerrectorado de Investigación y Posgrado aprobadas por Consejo Universitario junto con las directrices del rectorado, en los subsistemas de Investigación y Posgrado; tiene como función generar y aplicar políticas de investigación, desarrollo e innovación.

Vicerrector Administrativo, aplicará las políticas del Sistema de Vicerrectorado Administrativo aprobadas por el Consejo Universitario junto con las directrices del rectorado y tiene como funciones la gestión y dirección de los Subsistemas de Administración, Financiero y Talento Humano en sus procesos de planificación, gestión y



evaluación de las normas de calidad.

Vicerrector de Vinculación, tiene como responsabilidad aplicar las políticas del Sistema de Vinculación aprobadas por el Consejo Universitario junto con las directrices del Rectorado para la dirección y gestión de los Subsistemas de Vinculación y de Educación Continua.

Principio de cogobierno universitario

De acuerdo al estatuto de la UCSG, en su **Art. 19.- Principio de cogobierno universitario** señala que: “parte consustancial de la autonomía universitaria responsable. consiste en la dirección compartida entre los diferentes sectores de la comunidad: profesores, estudiantes, empleados y trabajadores acorde con los principios de calidad, igualdad de oportunidades, alternabilidad y equidad de género.”

El Consejo Universitario como Órgano colegiado Académico-Administrativo superior de carácter normativo, está integrado por:

- a) El Rector quien debe presidirlo;
- b) El Vicerrector Académico;
- c) El Vicerrector de Investigación y Posgrado;
- d) El Vicerrector Administrativo;
- e) El Vicerrector de Vinculación;
- f) Los Decanos, uno por cada Facultad existente;
- g) El Director del Departamento de Humanismo integral;
- h) Por los representantes del personal académico de la universidad, uno por todos los profesores y uno por cada una de las facultades;
- i) Por una representación estudiantil equivalente entre 25% y 35% de los miembros establecidos en los literales f), g) y h) de este artículo;
- j) La representación laboral no gremial que será equivalente al 5% de los miembros establecidos en los literales f), g) y h).

Estos integrantes tienen derecho a voz y voto en las sesiones que se llevan a cabo.



En el Capítulo II del mencionado estatuto, en el artículo **133.- Órganos Colegiados.** – se menciona que además del Consejo Universitario son Órganos Colegiados de la UCSG, los siguientes:

- a) Los Consejos Directivos;
- b) Las Comisiones Académicas de Grado y de Posgrado;
- c) La Comisión de investigación;
- d) El Consejo de Planificación, Evaluación interna y Aseguramiento de la calidad universitaria
- e) La Comisión de Vinculación;
- f) La Comisión de Bienestar Universitario;
- g) La Comisión Administrativo-financiera;
- h) Las Comisiones Académicas de Carrera, y,
- i) Otras que se considere necesarias conformar.

La conformación de cada Órgano Colegiado, se encuentra descrita en el estatuto de la UCSG, así como los lineamientos de los mismos.

Estructura de la Dirección de Evaluación y Aseguramiento de la calidad

El Estatuto de la UCSG, en el artículo **82.- Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad.** - Tiene por objeto garantizar el efectivo cumplimiento del principio de calidad consagrado en la Constitución, en la LOES, en el Estatuto de la UCSG y las matrices estratégicas institucionales y se sostendrá principalmente en la autoevaluación permanente de la institución a partir del cumplimiento de sus propósitos.

Para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo previo, en junio del 2022 se realizó la fusión de la Comisión de Evaluación interna y la Dirección de Aseguramiento de la Calidad, formando la Dirección de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad (en adelante DEAC) es un departamento administrativo-académico que tiene el propósito de:

- Contribuir al desarrollo de una cultura de calidad en todos los niveles y procesos, a través de jornadas de concientización sobre la importancia de alcanzar la excelencia en la gestión universitaria.



- Impulsar la calidad institucional desde todas las dependencias de la UCSG, a través de acompañamiento permanente que lleve a establecer y mantener una relación armónica de objetivos, metas, indicadores, procesos y resultados.
- Proporcionar a todos los grupos de interés los parámetros de gestión documental institucional, con base en términos de calidad y excelencia académica, que permiten a la UCSG responder a los requerimientos de evaluación interna y externa.

La DEAC está integrada por un Director con un Asistente Administrativo, un Jefe de Gestión por Procesos con un Analista de Procesos, un Jefe de Evaluación Gestión de la Calidad con un Analista.

Las dos unidades claramente definidas, la primera orientada a la **gestión de procesos** que le permitirá reordenar actividades y coordinar esfuerzos para lograr los objetivos y metas de la Institución; el segundo, tiene bajo su responsabilidad la **gestión de la evaluación interna y externa**, respetando los términos y condiciones de calidad con base en indicadores de gestión claramente definidos con el fin de responder a las exigencias mínimas de entes evaluadores externos, nacionales y/o extranjeros.

Comité de Calidad

El comité de calidad institucional está conformado de la siguiente manera:

- Una Coordinación General, a cargo del titular de la Dirección de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad (DEAC);
- Un secretario, cuyas funciones las realizará el titular de la Jefatura de Evaluación y Gestión de la Calidad de la DEAC; y,
- Un equipo técnico: conformado por un representante de cada uno de los ejes de evaluación establecidos por el CACES (docencia, investigación, vinculación y condiciones institucionales), y los delegados de calidad de cada Facultad y del Sistema de Posgrado de la UCSG.



En Facultades y Programas de posgrado estará a cargo de las Comisiones académicas de carreras y programas de posgrado, liderados por el Decano de facultad y director del SIPOUCSG, de la mano con la DEAC:

- Cada Facultad designará un delegado de calidad, quien entre sus procesos llevará junto con el Decano y Directores de Carreras, las actividades correspondientes a los procesos de calidad.
- Para los programas de posgrado, se deberá designar un delegado de calidad por parte del Sistema de Posgrado.

Las funciones de las Comisiones académicas de carreras y programas de posgrado se encuentran definidas en el estatuto de la UCSG, así como en la R.A. 018-2021.

Documentos de Referencia

De acuerdo a la estructura organizativa del estado, los organismos de control de la educación superior son:

- El Consejo de Educación Superior (CES)
- La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, Ciencia y Tecnología (SENESCYT)
- El Consejo de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior (CACES)
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES)

Las directrices regulatorias que están directamente relacionadas con las instituciones de educación superior (IES) son:

- La Constitución de la República del Ecuador
- El Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025
- La Ley Orgánica de Educación Superior 2018
- El manual para la evaluación externa de las IES, emitida por el CACES

Para la elaboración, aprobación y puesta en ejecución del manual de calidad, se ha tomado en consideración los siguientes cuerpos legales y normativos:



La Constitución de la República del Ecuador:

- Art. 27.- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar. La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional.
- Art. 345.- La educación como servicio público se prestará a través de instituciones públicas, fiscomisionales y particulares. En los establecimientos educativos se proporcionarán sin costo servicios de carácter social y de apoyo psicológico, en el marco del sistema de inclusión y equidad social.
- Art. 346.- Existirá una institución pública, con autonomía, de evaluación integral interna y externa, que promueva la calidad de la educación.
- Art. 351.- El sistema de educación superior estará articulado al sistema nacional de educación y al Plan Nacional de Desarrollo; la ley establecerá los mecanismos de coordinación del sistema de educación superior con la Función Ejecutiva. Este sistema se regirá por los principios de autonomía responsable, cogobierno, igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integralidad, autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento, en el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científica tecnológica global.

El Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025:

- Objetivo 7. Potenciar las capacidades de la ciudadanía y promover una educación innovadora, inclusiva y de calidad en todos los niveles. Política 7.3 Erradicar toda forma de discriminación, negligencia y violencia en todos los niveles del ámbito educativo... Política 7.4 Fortalecer el Sistema de Educación Superior bajo los



principios de libertad, autonomía responsable, igualdad de oportunidades, calidad y pertinencia; promoviendo la investigación de alto impacto.

La Ley Orgánica de Educación Superior, 2018:

- Art. 2.- Objeto. - Esta Ley tiene como objeto definir sus principios, garantizar el derecho a la educación superior de calidad que propenda a la excelencia interculturalidad, al acceso universal, permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna y con gratuidad en el ámbito público hasta el tercer nivel.
- Art. 3.- Fines de la Educación Superior. - La educación superior de carácter humanista, intercultural y científica constituye un derecho de las personas y un bien público social que, de conformidad con la Constitución de la República, responderá al interés público y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos.
- Art. 4.- Derecho a la Educación Superior. - El derecho a la educación superior consiste en el ejercicio efectivo de la igualdad de oportunidades, en función de los méritos respectivos, a fin de acceder a una formación académica y profesional con producción de conocimiento pertinente y de excelencia. Las ciudadanas y los ciudadanos en forma individual y colectiva, las comunidades, pueblos y nacionalidades tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo superior, a través de los mecanismos establecidos en la Constitución y esta Ley.
- Art. 93.- Principio de Calidad.- El principio de calidad establece la búsqueda continua, auto-reflexiva del mejoramiento, aseguramiento y construcción colectiva de la cultura de la calidad educativa superior con la participación de todos los estamentos de las instituciones de educación superior y el Sistema de Educación Superior, basada en el equilibrio de la docencia, la investigación e innovación y la vinculación con la sociedad, orientadas por la pertinencia, la inclusión, la democratización del acceso y la equidad, la diversidad, la autonomía responsable, la integralidad, la democracia, la producción de conocimiento, el diálogo de saberes, y valores ciudadanos..
- Art. 116.- Principio de integralidad. - El principio de integralidad supone la articulación entre el Sistema Nacional de Educación, sus diferentes niveles de



enseñanza, aprendizaje y modalidades, con el Sistema de Educación Superior; así como la articulación al interior del propio Sistema de Educación Superior. Para garantizar este principio, las instituciones del Sistema de Educación Superior, articularán e integrarán de manera efectiva a los actores y procesos, de la educación inicial, básica, bachillerato y superior.

El Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (**CACES**), institución reguladora de la calidad de la educación superior en Ecuador, presenta las directrices para su evaluación y las plasma en el Reglamento de Evaluación externa con fines de acreditación de Universidades y Escuelas Politécnicas (2019), así como en los modelos e instrumentos técnico para la evaluación externa.

Grupos de Interés

Los grupos de interés son el conjunto de personas y/o instituciones a las que se debe responder con un producto y/o servicio de calidad, buscando siempre la satisfacción de sus intereses, dentro del campo en el que se desenvuelve la organización.

Grupos de interés internos

Se identifican como grupos de interés internos a los integrantes de la comunidad interna, conformados por tres sectores:

En el primer sector están las autoridades: Rector y Vicerrectores; los directivos: Decanos de Facultad, Directores de Carrera, Directores de programas de posgrado, Directores de departamentos; los funcionarios: Coordinadores de Facultad, Coordinadores de programas de posgrado, Coordinadores de departamentos, Jefes de unidades administrativas; el personal administrativo y de apoyo. Este grupo tiene bajo su responsabilidad la gestión académica y administrativa de la UCSG, de acuerdo con sus funciones y cargos, que van desde la toma de decisiones hasta la operatividad y provisión de la información y recursos que se relacionan con el funcionamiento institucional.

El segundo sector es el equipo de profesores e investigadores. Tiene bajo su responsabilidad la guía del proceso de enseñanza y aprendizaje, la generación de



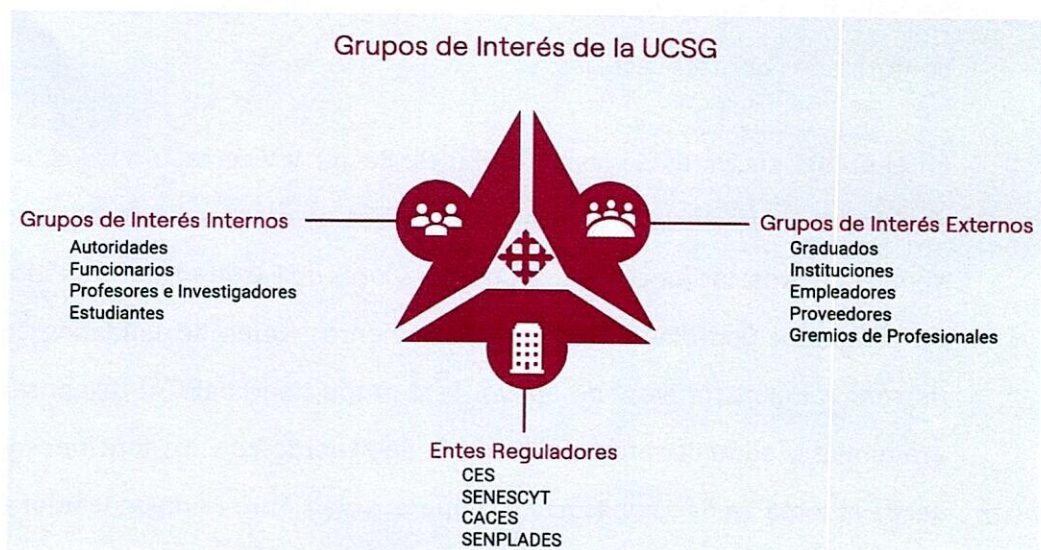
conocimientos, la innovación y la interrelación de la formación de calidad y su incidencia en la solución y mejoramiento de entornos específicos de la sociedad.

El tercer sector, igual de importante que los anteriores, corresponde al grupo de estudiantes de las diferentes carreras de grado y programas de posgrado, quienes están directamente relacionados con los servicios que ofrece la UCSG, tanto en cuanto a la academia, la investigación, la vinculación, los recursos disponibles y adecuados para que su estancia sea la óptima, incluyendo los servicios de bienestar que dan soporte para su desenvolvimiento y aprendizaje durante su corta estancia en la institución.

Grupos de interés externos

Este grupo, identificado como comunidad externa, incluye a graduados de la UCSG, tanto de grado como de posgrado, los empleadores que han acogido a nuestros graduados para que presten su contingente laboral, las instituciones con las cuales la UCSG ha establecido convenios para el desarrollo de los proyectos de investigación y/o vinculación y/o de prácticas pre-profesionales, los proveedores de servicios en áreas claves para el cumplimiento de la misión y visión universitaria y los gremios de profesionales.

Figura 1: Grupos de Interés de la UCSG





Política y Objetivos de Calidad

Política

La UCSG establece su firme compromiso con la calidad en la preparación de profesionales responsables, eficientes y capaces de mejorar las condiciones en que se desenvuelve una sociedad, a través de la generación de conocimientos como resultado de la cooperación de las personas en tres ejes principales: la docencia, la investigación e innovación y la vinculación e internacionalización; ejecutando sus procesos con ética, responsabilidad social, mejora continua y enfoque de gestión de riesgos, en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales, asumiendo así la calidad como valor esencial, fortaleciendo la credibilidad y confianza de los diferentes actores de la sociedad en su conjunto, a nivel nacional e internacional.

Con este fin, la UCSG se basa en principios y valores que se encuentran instituidos en su estatuto; junto con los cuales, se precisan los siguientes lineamientos:

- **Defensa de la Libertad Académica:**

Como parte de la generación y divulgación del conocimiento, estudiantes y profesores son parte de los procesos de aprendizaje, enseñanza, investigación y divulgación, con libertad de poner a prueba dicho conocimiento dentro de la legalidad y mecanismos establecidos.

- **Comportamiento Ético:**

La UCSG mantiene un alto estándar de valores éticos y morales, los cuales se encuentran normados en el Código de Ética, estableciendo como principios de comportamiento la igualdad, honestidad, el respeto, trato justo y la responsabilidad, cuyo cumplimiento será supervisado y sancionado por la Comisión Permanente de Ética.

El comportamiento ético incluye:

- Valorar la diversidad y los diferentes puntos de vista.



- Tratar a los demás con profesionalismo, dignidad y respeto.
- Ser honestos.
- Proteger el medio ambiente.
- Trabajar de forma segura.
- Proteger la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos.
- **Lucha contra el fraude académico:**

En todos los procesos relacionados a la generación de conocimiento y formación de profesionales; se mantiene vigente el código de ética cuyo cumplimiento es supervisado y sancionado por la Comisión Permanente de Ética.

Adicionalmente, en pro de mitigar el fraude académico, se establecen los siguientes lineamientos:

- Reducir el riesgo de conflicto de intereses.
- Mantener y supervisar el cumplimiento de reglas y códigos de conducta de integridad académica.
- Utilizar instrumentos de gestión efectivos y transparentes, priorizando el uso de la tecnología.
- Facilitar el acceso público a la información.
- **Prevención de la intolerancia y la discriminación del estudiantado y de su personal:**

La intolerancia y cualquier tipo de discriminación no son aceptados ni tolerados por la UCSG, por lo que, estos actos se encuentran establecidos y sancionados en el código de ética, que incluye las siguientes directrices establecidas en:

- La carta de la OEA, que en su artículo 3.1 establece que “los Estados americanos proclaman los derechos fundamentales de la persona sin hacer distinción de raza, nacionalidad, credo o sexo”.
- La Declaración Universal de Derechos Humanos, que en su artículo 7 establece que “Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra



toda discriminación que infrinja esta Declaración y contra toda provocación a tal discriminación.”

- La Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José), que en su artículo 1 establece “Los Estados Partes en esta Convención se comprometen a respetar los derechos y libertades reconocidos en ella y a garantizar su libre y pleno ejercicio a toda persona que esté sujeta a su jurisdicción, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.”

- **Atención a la equidad, diversidad e igualdad de género:**

La UCSG promueve el acceso y participación pleno e igualitario, a todos sus estudiantes y colaboradores, sin distinciones de ningún tipo. Esto se encuentra contemplado en el código de ética cuyo cumplimiento es supervisado y sancionado por la Comisión Permanente de Ética.

- **Inclusión de personas con capacidades especiales:**

La UCSG establece un enfoque inclusivo, considerando su diversidad que puedan existir entre sus colaboradores y estudiantes.

- **Gestión integral de riesgos y desastres y adaptación al cambio climático:**

La UCSG mantendrá una gestión proactiva de riesgos, a través de la implementación de las mejores prácticas y estándares relacionados, que permitan mantener un adecuado Control Interno; así también, se establece una gestión que priorice la prevención de desastres y cómo gestionarlos en caso de que ocurran; incluyendo aquellos relacionados con el cambio climático.

- **Acceso a la educación superior de poblaciones y/o grupos étnicos especialmente vulnerables:**

La UCSG mantendrá programas, tarifas y formas de pago especialmente



diseñadas para que el ingreso a la educación superior de calidad, impartida por la institución, sea accesible para poblaciones y/o grupos étnicos vulnerables.

- **Ampliación a las actividades que subcontrata, o son realizadas por tercero:**

La presente política es extensible a proveedores de servicios contratados por la UCSG, en los siguientes lineamientos:

- Mantener y supervisar el cumplimiento de reglas y códigos de conducta ética.
- Tratar a los demás con profesionalismo, dignidad y respeto.
- Ejecutar el/los servicios, considerando la protección al medio ambiente.
- Trabajar de forma segura.
- Protección de la seguridad y confidencialidad de los datos/información que se proporcione.

Objetivos de Calidad

- Promover el funcionamiento del Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAIC) como herramienta de gestión efectiva y eficiente, que contribuya a la mejora continua a través de la planificación, control y gestión de riesgos, en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Mantener una formación académica de calidad que atienda las demandas sociales, y aseguren el desarrollo personal y profesional de estudiantes y graduados.
- Fomentar la generación, difusión y aplicación del conocimiento a través del desarrollo de la investigación e innovación en las diferentes áreas.
- Desarrollar actividades y programas universitarios con proyección social para las personas y grupos sociales que no forman parte de la comunidad universitaria, como una forma de contribución al desarrollo de la sociedad.
- Promover la cultura de la calidad y mejora continua en el funcionamiento, gestión académica y administrativa de la Universidad.



La base principal para el despliegue de la política de calidad requiere la interrelación de los objetivos de calidad que de ella se derivan y las directrices estratégicas que permiten la aceptación, fortalecimiento y compromiso hacia dicha política de calidad.

Tabla 1. Despliegue de la política de calidad de la UCSG

Política de calidad	Objetivos de la calidad	Directrices estratégicas
La UCSG establece su firme compromiso con la calidad en la preparación de profesionales responsables, eficientes y capaces de mejorar las condiciones en que se desenvuelve una sociedad, a través de la generación de conocimientos como resultado de la cooperación de las personas en tres ejes principales: la <i>docencia</i>, la <i>investigación e innovación</i> y la <i>vinculación e internacionalización</i>; ejecutando sus procesos con ética, responsabilidad social, mejora continua y enfoque de gestión integral de riesgos, asumiendo así la calidad como valor esencial, fortaleciendo la credibilidad y confianza de los diferentes actores de la sociedad en su conjunto, a nivel nacional e internacional.	Promover el funcionamiento del Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAIC) como herramienta de gestión efectiva y eficiente, que contribuya a la mejora continua a través de la planificación, control y gestión de riesgos institucionales	Fortalecimiento de una cultura de calidad con base en la autoevaluación, la transparencia en el quehacer universitario, la toma de decisiones y la rendición de cuentas
	Mantener una formación académica de calidad que atienda las demandas sociales, y aseguren el desarrollo personal y profesional de estudiantes y graduados	Mejora continua de los programas curriculares de grado y posgrado, mediante revisiones permanentes según el objeto académico y social de cada titulación
	Fomentar la generación, difusión y aplicación del conocimiento a través del desarrollo de la investigación e innovación en las diferentes áreas	Fortalecimiento de las capacidades de investigación e innovación, impulsando la presencia activa y movilidad, nacional e internacional, de estudiantes y profesores
	Desarrollar actividades y programas universitarios con proyección social para las personas y grupos sociales que no forman parte de la comunidad universitaria, como una forma de contribución al desarrollo de la sociedad	Fortalecimiento de la inclusión social a la vida universitaria de estudiantes vulnerables y la inserción de los graduados en el mercado laboral
	Promover la cultura de la calidad y mejora continua en el funcionamiento, gestión académica y administrativa de la Universidad	Gestión eficiente y permanente del talento humano y de los recursos financieros y físicos



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL



Para la definición y aprobación de la Políticas y Objetivos de Calidad

La DEAC es el ente encargado de determinar, con base en la función principal de la UCSG, la política y los objetivos de calidad, además de plasmarlos en un documento para difusión y conocimiento a nivel de todos los grupos de interés internos y externos; la Política y Objetivos de la Calidad de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, son elaborados y propuestos por la Dirección de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad (DEAC) en base a normas y estándares mundialmente aceptados; estos se pondrán en consideración del Rector y Vicerrectores (Académico, Investigación y Posgrado, Administrativo, y Vinculación) para que emitan sus observaciones y recomendaciones.

La política de la Calidad, deberá contemplar los siguientes aspectos:

- Defensa de libertad académica.
- Comportamiento Ético.
- Lucha contra el fraude académico.
- Prevención de la intolerancia y la discriminación del estudiantado y de su personal.
- Atención a la equidad, diversidad e igualdad de género.
- Acceso a la educación superior de poblaciones y/o grupos étnico especialmente vulnerables.
- Inclusión de personas con discapacidad.
- Gestión integral de Riesgos y desastres.
- Adaptación al cambio climático.
- Ampliación a las actividades sub contratadas, o realizadas por terceros.

La aprobación para su implementación corresponde a los altos niveles de decisión que forman parte del Consejo Universitario (CU), como Órgano Colegiado Superior. El cumplimiento de la política de calidad con sus correspondientes objetivos, es responsabilidad de cada uno de los integrantes de la comunidad universitaria, de las diferentes unidades académicas y administrativas; la verificación del cumplimiento de procesos y logro de resultados, en términos de calidad, son responsabilidad directa de la DEAC.



Procedimiento a ejecutar:

Para dar cumplimiento a esta directriz, la UCSG ejecuta el procedimiento RECT/DEAC/UEGC/PCS-4/PCD-1: Definición, aprobación y revisión de la política y objetivos de la calidad

Documentos mínimos esperados:

- Oficios enviados por la DEAC, hacia el Rector y Vicerrectores, para la revisión de la Política y Objetivos de Calidad propuestos.
- Oficios enviados por el Rector y Vicerrectores hacia la DEAC, estableciendo observaciones y recomendaciones referentes a la Política y Objetivos de Calidad propuestos.
- Documento de la Política y Objetivos de Calidad para aprobación, elaborado por la DEAC.
- Oficio de la DEAC dirigido a Rectorado, para aprobación del Consejo Universitario de la Política de Calidad y sus objetivos.
- Acta o documento de aprobación, por parte del Consejo Universitario.

Para la difusión e implementación de la Política y Objetivos de Calidad

Para la difusión:

Para la difusión de la Política y Objetivos de Calidad, la DEAC junto con la **Dirección de Marketing** establecerán el plan para la respectiva difusión, considerando todos los canales oficiales de comunicación de la UCSG.

Como parte de la difusión, la DEAC coordinará reuniones con cada Facultad, en donde se socializará la política y objetivos de calidad, en la reunión establecerán formas de difusión interna, para estudiantes, docentes, personal administrativo y GGII externos.

Cada Facultad y Carrera en sus Consejos Directivos y Comisiones Académicas de carreras, respectivamente, deberán socializar la política y objetivos de calidad, fomentando la aplicación de la misma en los procesos identificados en el mapa de proceso de la UCSG.



Procedimiento a ejecutar:

La UCSG ha establecido la ejecución del proceso RECT/DCYM/UCMU/PCS-1: Gestión de la comunicación interna y externa, para la difusión a los grupos de interés de política y objetivos de la calidad.

Documentos mínimos esperados:

- Plan de difusión de la Política y Objetivos de Calidad.
- Actas de reuniones de DEAC y Facultades
- Actas de reuniones de Consejo Directivo y Comisiones Académicas de carreras, en donde conste la revisión y plan de difusión interna de la política y objetivos de calidad.

Para la implementación:

La implementación de la Política y Objetivos de Calidad, se realizará a través de:

- Inclusión en reglamentos y procedimientos.
- Implementación y seguimiento de indicadores de calidad.
- Ejecución de Auditorías del SAIC
- Seguimiento del plan de acciones de mejoras
- Rendición de cuentas a Grupos de Interés.

Documentos mínimos esperados

- Reglamentos y procedimientos aprobados
- Plan Anual de Auditorías internas.
- Informes de Auditoría internas
- Informes de Monitoreo de Indicadores de Calidad (proceso/resultados).

Para la revisión y mejora de la Política y Objetivos de la Calidad

Mecanismos de Revisión

Una vez al año, la DEAC establecerá el periodo en el cual las Facultades y Vicerrectorados deberán indicar la necesidad o no, de actualizar la Política y/u



Objetivos de Calidad; para lo cual, deberán emitir a través de oficio dirigido a la Dirección de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad, sus propuestas de actualización.

Procedimientos a Ejecutar

Para la revisión y mejora de la política y objetivos de la calidad la UCSG ha establecido el procedimiento: RECT/DEAC/UEGC/PCS-4/PCD-1: Definición, aprobación y revisión de la política y objetivos de la calidad

Documentos mínimos esperados:

- Oficios de Facultades y Vicerrectorados en los cuales se establece la necesidad de actualizar la Política y/u objetivos de Calidad.
- Acta de aprobación de los cambios a la Política y/o objetivos de Calidad, por parte del Consejo Universitario.

El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC)

Objeto

El objeto del SAIC es documentar los elementos intervinientes en los procesos y los resultados, así como las acciones a desarrollar por parte de los integrantes de las unidades académicas y administrativas, con el fin de cumplir con los lineamientos que componen el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la UCSG.

Alcance

El sistema de aseguramiento interno de la calidad (SAIC) de la UCSG está conformado con una serie de preceptos y lineamientos orientadores del cumplimiento de la calidad en todos los procesos y procedimientos estructurados en: estratégicos, operativos, de apoyo y mejora continua, así como según la función sustantiva a la que pertenezcan: docencia, investigación, vinculación con la sociedad y condiciones institucionales, teniendo como fundamento la ética, responsabilidad social, mejora continua y el enfoque de gestión integral de riesgos.



El SAIC de la UCSG es una tarea de orden prioritario y engloba todos los procesos que intervienen en su funcionamiento con el propósito de orientarlos hacia el cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales, con niveles de calidad, como un mecanismo comprometido con la mejora continua mediante el desarrollo de una cultura con base en la autoevaluación, la transparencia en el quehacer universitario, la toma de decisiones y la rendición de cuentas.

Sus objetivos específicos son:

- Sustentar una cultura de la calidad, autorregulación y mejoramiento continuo en la UCSG, basada en los procesos de evaluación, autoevaluación y gestión eficiente, que llevan a una revisión permanente de los procesos y resultados.
- Mejorar en forma progresiva y sistemática los niveles de la calidad del quehacer institucional, orientada hacia la excelencia en el desarrollo de sus procesos.
- Orientar que las actividades de la UCSG cumplan estándares de la calidad internos y externos.
- Respetar los compromisos establecidos para el logro de su misión y con todos los requisitos de las funciones sustantivas relacionadas con la acreditación de Instituciones de Educación Superior, requeridos por las entidades reguladoras.

La aplicación del SAIC incluye las políticas a nivel de todas las unidades académicas y administrativas, así como a todos los servicios que ofrece la UCSG a la comunidad interna y externa.

Funciones sustantivas de las IES

Las Instituciones de educación superior, basan sus procesos en tres funciones sustantivas y en condiciones institucionales, las cuales han sido definidas por el CACES, en el modelo de evaluación externa de universidades y escuelas politécnicas del año 2019.

La docencia

Es la construcción de conocimientos y desarrollo de capacidades y habilidades, resultante de la interacción entre profesores y estudiantes en experiencias de enseñanza-aprendizaje,



en ambientes que promueven la relación de la teoría con la práctica y garantizan la libertad de pensamiento, la reflexión crítica y el compromiso ético.

La docencia, enmarcado en el modelo educativo pedagógico, tiene como propósito:

- El logro de resultados de aprendizaje para la formación integral de ciudadanos profesionales comprometidos con el servicio.
- Aporte y transformación de su entorno, orientada por la pertinencia, el reconocimiento de la diversidad, la interculturalidad y el diálogo de saberes.
- Los dos actores claves de la función sustantiva docencia, son el profesorado y el estudiantado, que, en su relación, dan lugar al proceso de enseñanza aprendizaje.

La investigación

Es una labor creativa, sistemática y sistémica, fundamentada en debates epistemológicos, que potencia los conocimientos científicos y los saberes ancestrales e interculturales, generando respuestas pertinentes para las necesidades del entorno. Se planifica de acuerdo con el modelo educativo, políticas, normativas, líneas de investigación y recursos propios o gestionados por la IES y se implementa mediante programas y/o proyectos desarrollados bajo principios éticos y prácticas colaborativas. La ejecutan diversos actores como institutos, centros, unidades, grupos, centros de transferencia de tecnología, profesores investigadores y estudiantes, a través de mecanismos democráticos, arbitrados y transparentes. Los resultados de la investigación son difundidos y divulgados para garantizar el uso social del conocimiento y su aprovechamiento en la generación de nuevos productos, procesos o servicios.

La vinculación con la sociedad

Genera capacidades e intercambio de conocimientos acorde con los dominios académicos de la IES, para garantizar la construcción de respuestas efectivas a las necesidades y desafíos de su entorno. Contribuye con la pertinencia del quehacer universitario, mejorando la calidad de vida, el medio ambiente, el desarrollo productivo y la preservación, difusión y enriquecimiento de las culturas y saberes. Se desarrolla mediante un conjunto de programas y/o proyectos planificados, ejecutados, monitoreados y evaluados de



manera sistemática por la IES, tales como: servicio comunitario, prestación de servicios especializados, consultorías, educación continua, gestión de redes, cooperación y desarrollo, difusión y distribución del saber, que permiten la democratización del conocimiento y el desarrollo de la innovación social.

La vinculación con la sociedad se articula con la función sustantiva de docencia, para la formación integral del estudiantado, complementando la teoría con la práctica en los procesos de enseñanza-aprendizaje, promoviendo espacios de experiencia vivencial y reflexión crítica. Se articula con la investigación, al posibilitar la identificación de necesidades y formulación de preguntas que alimentan las líneas, programas y proyectos de investigación, y al propiciar el uso social del conocimiento científico y los saberes.

Las condiciones institucionales

Son escenarios y recursos esenciales para el funcionamiento de una IES y, por ende, para la implementación de sus funciones sustantivas. Incluyen aspectos materiales como la infraestructura y equipamiento físico e informático, las bibliotecas, los servicios de bienestar estudiantil y universitario; organizacionales, como la planificación estratégica y operativa, la gestión interna de la calidad; y axiológicos y sociales, como la igualdad de oportunidades y las dimensiones inmateriales del bienestar estudiantil y universitario. Por su carácter de “condiciones”, deben estar dadas como puntos de partida de la vida institucional y brindar soporte a las tres funciones sustantivas.

En el Anexo 1, se puede evidenciar gráficamente la gestión del SAIC, y la interacción entre sus componentes:

Gestión de la documentación del SAIC

La gestión de la documentación se encuentra definido el en proceso DEAC/UEGC/PCS-2: Gestión del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad, en el procedimiento DEAC/UEGC/PCS-2/PCD-6: Gestión de la Documentación del SAIC. Entre los principales documentos del SAIC se encuentran:

- Política y Objetivos de calidad



- Manual de calidad
- Mapa de procesos de la UCSG
- Listado de procesos
- Manuales de Usuario
- Formatos

Los distintos niveles que componen la estructura documental del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la UCSG, están identificados en la figura 2.

Figura 2: Estructura documental del SAIC de la UCSG



Corresponde a la unidad de Gestión por Procesos junto con el responsable de cada área dueña del proceso, la elaboración y revisión de los mismos; la aprobación del documento final se hará por parte de la Dirección de la DEAC, una vez aprobado los documentos de procesos son subidos al repositorio.

Mapa de procesos:

En la tabla 2 se encuentran los macro procesos correspondientes a cada una de las funciones sustantivas, gráficamente se lo puede observar en el mapa de procesos de la UCSG identificado en el Anexo 2.



Tabla 2 Relación: Función sustantiva, macroproceso y tipo de macroproceso

Función sustantiva	Macroproceso	Tipo de Macroproceso
Docencia	Gestión de la admisión a grado y posgrado	Operativo
	Gestión de la formación profesional de grado y posgrado	
	Gestión de la titulación de grado y posgrado	
Investigación	Gestión de la investigación	Operativo
Vinculación	Gestión de la vinculación, prácticas preprofesionales e internacionalización en grado y posgrado	Operativo
Condiciones institucionales	Dirección estratégica	Estratégico
	Gestión de la planificación estratégica, R.S. y ODS	
	Evaluación y aseguramiento de la calidad	
	Gestión de recursos financieros	Apoyo
	Gestión de recursos físicos e instalaciones	
	Gestión de talento humano	
	Gestión de las TICS	
	Gestión de servicios universitarios	Mejora
	Evaluación institucional, autoevaluación y acreditación	
	Evaluación integral del personal académico y administrativo	

El detalle de los procesos y procedimientos principales, se encuentran en el documento “Lista de procesos”, ubicado en el repositorio institucional, así como en la web de la UCSG en el siguiente link: [Sistema Gestión Calidad – UCSG](#).

La matriz de relación de los modelos de evaluación y los procesos y procedimientos de la UCSG, está ubicada en el repositorio institucional, en el siguiente link: [Sistema Gestión Calidad – UCSG](#).

Esquema de calidad en los procesos

Cada uno de los procesos del sistema de calidad, deberán cumplir con seis directrices fundamentales, evidenciadas en la figura 3.



Figura 3 Esquema de calidad en los procesos



1. **Órganos / Mecanismos.** - se refiere al ente regulador del proceso, normativas, resoluciones, etc. que regulan el proceso.
2. **Grupos de interés.** - corresponde a la identificación de cómo, cuándo y en qué parte, intervienen los grupos de interés en el proceso.
3. **Ejecución del proceso.** - se refiere al paso a paso que corresponde al proceso por realizar.
4. **Recopilar Información.** - corresponde a la información generada del proceso ejecutado, dichos datos alimentan el SAIC, para la mejora continua.
5. **Evaluar / Plan de mejoras.** - una vez recopilada la información se deberá evaluar e incluir en el plan de mejoras del SAIC.
6. **Rendir Cuentas.** - la rendición de cuentas corresponde al proceso de transparencia que se debe cumplir, hacia nuestros grupos de interés que intervienen en el proceso



Recopilación de la información

La recopilación de información para el SAIC, está basado en el procedimiento DEAC/UEGC/PCS-2/PCD-3: Recopilación de la Información, dentro del proceso Gestión del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) - RECT/DEAC/UEGC/PCS-2, en donde constan los instrumentos utilizados para la recopilación de información, entre los principales están:

- Encuestas de satisfacción para: Estudiantes, Docentes y Personal Administrativo.
- Evaluación integral docente
- Evaluación de investigadores
- Evaluación de proyectos / acciones de vinculación
- Encuestas de graduados
- Informes de labores de los responsables de los procesos
- Informes de evaluación o auditorias
- Reportes de mesa de ayuda / QSRF
- Encuestas de satisfacción de los servicios
- Reportes del Sistema Integrado Universitario (SIU).

En relación a los indicadores, se consideran los siguientes:

- Indicadores de procesos/resultados, son aquellos que sirven para medir el proceso realizado, se encuentran identificados en los documentos de los mismos.
- Indicadores de calidad, son aquellos que sirven para medir el nivel de calidad, entre los principales se encuentran aquellos indicadores requeridos por el CACES, en sus modelos de evaluación.
- Indicadores de planes operativos anuales (POA), son aquellos indicadores que han sido identificados para medir la gestión de los departamentos administrativos y académicos.



Difusión de Información y Rendición de cuentas

La rendición de cuentas se realizará de acuerdo al procedimiento DEAC/UEGC/PCS-2/PCD-4: Rendición de Cuentas, dentro del proceso Gestión del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC).

De acuerdo al CACES, “la rendición de cuentas es un proceso mediante el cual quienes toman decisiones sobre la gestión de lo público, cumplen su deber y responsabilidad de explicar, dar a conocer o responder a la ciudadanía sobre el manejo de lo público y sus resultados logrados: La ciudadanía evalúa dicha gestión o manejo”.

Es importante marcar la diferencia entre:

- **Difusión de información** es unidireccional (emisor -> receptor) y su intención es informativa. En la matriz de GGII se identifican el qué y cómo se realiza la difusión, de acuerdo a cada uno de los procesos y al grupo de interés objetivo.
- **La rendición de cuentas** se refiere a un proceso, que permite al receptor retroalimentar al emisor.

La rendición de cuentas se realizará considerando los siguientes lineamientos:

- En los órganos colegiados de la UCSG (Consejo Universitario, Consejo Directivos, Comisiones Académicas de Carrera, etc.), será el principal lugar en donde se realizará la rendición de cuentas.
- En los órganos colegiados, excepto el Consejo Universitario la rendición de cuentas se realizará al menos una vez por semestre. En aquellos Órganos que, entre sus miembros no consten todos los representantes de los grupos de interés, deberán extender invitación a los mismos para el día programado para la rendición de cuentas.
- En el Consejo Universitario, máximo Órgano colegiado, la rendición de cuentas corresponderá a la presentación de los informes anuales de las Autoridades.
- El informe para la rendición de cuentas deberá considerar al menos los resultados y novedades de los siguientes procesos:
 - Gestión del Ciclo Académico (Programación Académica)





- Revisión y actualización de los Proyectos Curriculares de Grado
- Seguimiento y Acompañamiento Estudiantil
- Gestión de la Admisión de Grado
- Gestión del proceso de Titulación de Grado
- Formulación, ejecución, monitoreo y evaluación de proyectos de vinculación
- Gestión de las Prácticas Preprofesionales
- Seguimiento a Graduados
- Gestión del Desarrollo y Formación del Docente
- Selección, contratación y permanencia del docente
- Gestión de la evaluación integral docente
- La retroalimentación recibida en la rendición de cuentas, deberá ser incluida en las actas correspondientes, y aquello que resulte en una oportunidad de mejora, deberá incluirse en los planes de mejoras, y ser presentado en la siguiente rendición de cuentas.

Adicionalmente a la rendición de cuentas realizada en cada Órgano Colegiado, se podrá realizar la misma de la siguiente manera:

- Eventos masivos para rendición de cuentas
- Presentación pública de informes de labores

Mecanismo de toma de decisiones

Los Órganos Colegiados, son los responsables de analizar, revisar y aprobar los diferentes resultados, de los procesos generados en las unidades Académicas y Administrativas de la institución. Cumpliendo los lineamientos establecidos en el estatuto de la UCSG.

Seguimiento y evaluación del SAIC

A través de las auditorías internas, se realizará el seguimiento y evaluación del SAIC, el cual se encuentra definido en el procedimiento: DEAC/UEGC/PCS-2/PCD-5: Seguimiento y Evaluación del SAIC. El seguimiento del SAIC se realizará con periodicidad plurianual, bajo las siguientes directrices:



- La revisión general de los procesos se realizará cada dos años.
- Las auditorías internas se realizarán una vez al año, dando prioridad a aquellos procesos que, de acuerdo a los siguientes análisis, sean los seleccionados:
 - Análisis de riesgo, aquellos procesos que evidencien un alto riesgo, en base a los siguientes parámetros:
 - Indicadores bajo el nivel deseado
 - Cambios sustanciales al proceso, determinados por nuevas regulaciones.
 - Requerimiento de carácter urgente de actualización.
 - Por situaciones coyunturales, entendiéndose a dichas situaciones como requerimientos externos, por procesos de certificaciones, evaluaciones o acreditaciones, a las cuales se deberán responder de manera prioritaria.

Los procesos de autoevaluación se realizarán de acuerdo a la normativa vigente, considerando la siguiente periodicidad para su ejecución:

- Autoevaluación de carreras y programas de posgrados al menos una vez al año.
- Autoevaluación institucional se realizará cada tres años.

Planes de Acciones de Mejoras

Los planes de acciones de mejoras son aquellos que surgen de los procesos de autoevaluación, auditorías internas, evaluaciones externas, procesos de certificaciones o de acreditaciones.

La elaboración de dichos planes serán responsabilidad de la carrera o programas, con la dirección de la DEAC.

- El seguimiento de los planes de acción, serán responsabilidad de la DEAC, estableciendo una periodicidad de al menos una vez cada seis meses, una vez aprobado el plan de acciones de mejoras.
- El cumplimiento de los planes de acción de mejora será de la unidad académica y / o administrativa, en la que haya recaído la No conformidad mayor, no conformidad menor o las oportunidades de mejoras.



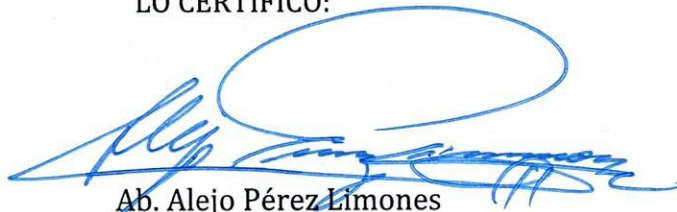
Modificaciones del documento

Control de Cambios

Versión	Descripción del cambio	Elaborado	Aprobado
1.0	Emisión inicial del Manual de Calidad de la UCSG	28-02-2023	27-03-2023


SECRETARÍA GENERAL. - El suscrito Secretario General de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, certifica que el Consejo Universitario en su sesión del 27 de marzo de 2023, aprobó el **"MANUAL DE CALIDAD DE LA UCSG"**. - Guayaquil, 31 de marzo de 2023.-----

LO CERTIFICO:



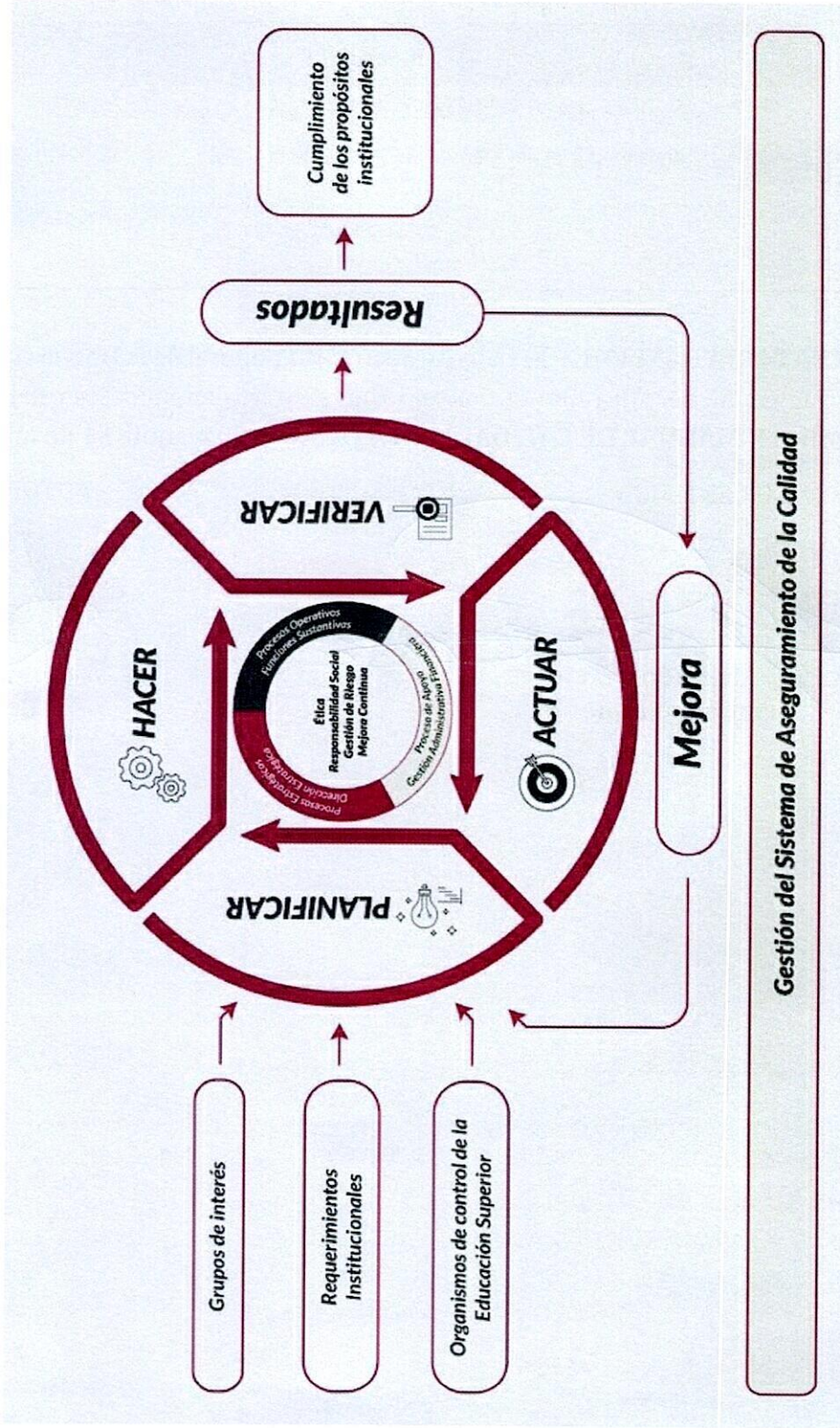
Ab. Alejo Pérez Limones
Secretario General

AUTORIZADO:

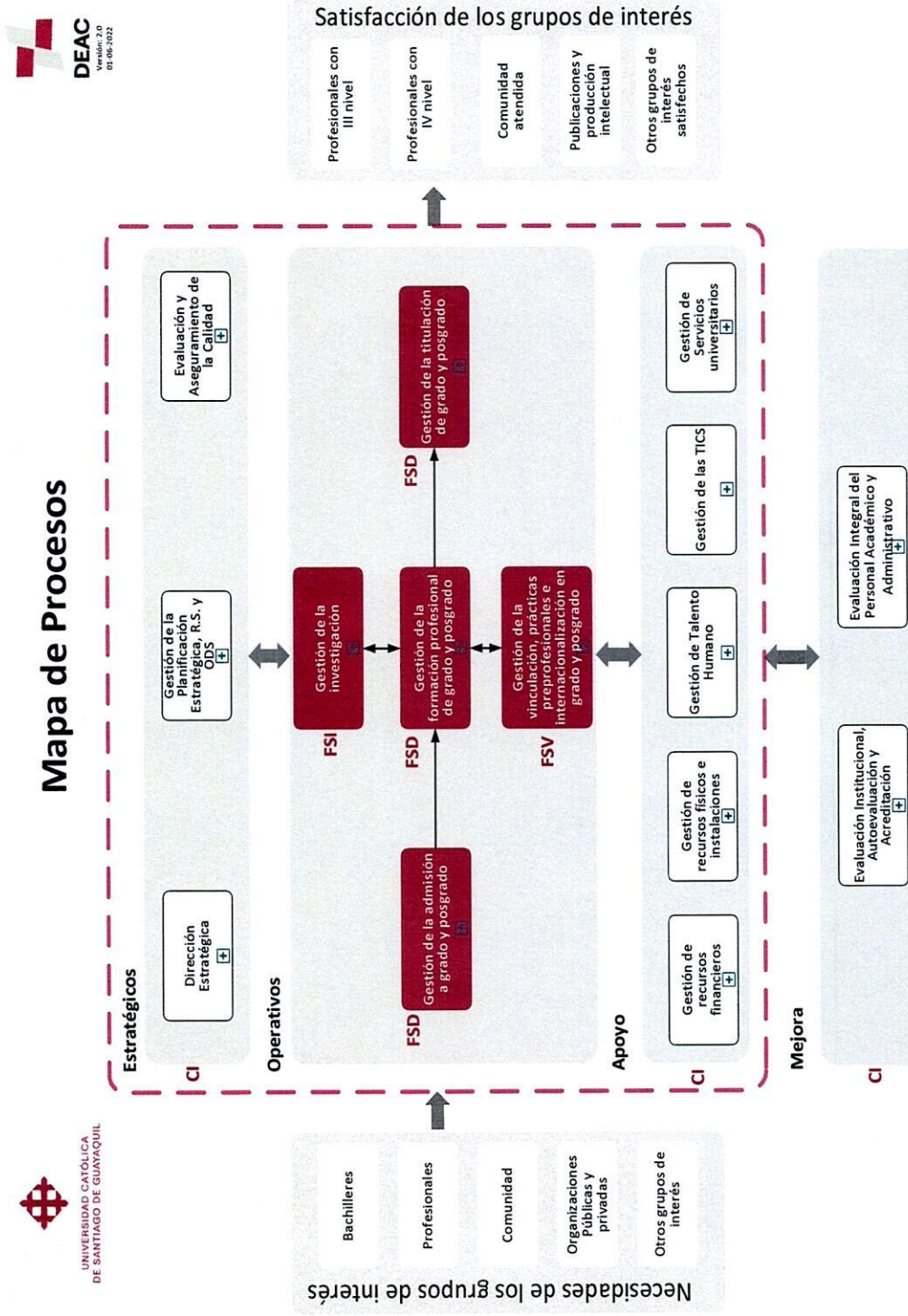


Ing. Walter Mera Ortiz, Ph.D.
Rector

Anexo 1: Gestión del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad



Anexo 2: Mapa de Procesos de la UCSG



Legenda: FSD: Función Sustantiva Docencia; FSI: Función Sustantiva Investigación; FSV: Función Sustantiva Vinculación; Ci: Condiciones Institucionales