



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

2025



DEAC DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN Y
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Índice general

Introducción.....	4
Estructura organizacional de la UCSG.....	5
Estructura de la Dirección de Evaluación y Aseguramiento de la calidad.....	7
Comisión de Calidad	8
Documentos de Referencia	9
Grupos de Interés	10
Grupos de interés internos.....	10
Grupos de interés externos.....	11
Política y Objetivos de Calidad.....	11
Política	11
Objetivos de Calidad.....	13
El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC)	23
Objeto	23
Alcance	23
Funciones sustantivas de las IES.....	24
Gestión de la documentación del SAIC	26
Esquema de calidad en los procesos.....	29
Recopilación de la información	30
Difusión de Información y Rendición de cuentas.....	31
Mecanismo de toma de decisiones.....	33
Seguimiento y evaluación del SAIC	33
Planes de Mejoras	34
Modificaciones del documento	35
Anexos.....	36

Índice de tablas

<i>Tabla 1. despliegue de la Política y Objetivos de Aseguramiento Interno de la Calidad de la UCSG.....</i>	<i>15</i>
Tabla 2 Relación de Tipo de macroproceso, macroproceso, proceso y función sustantiva	28

Índice de figuras

Figura 1: Grupos de Interés de la UCSG.....	11
Figura 2: Estructura documental del SAIC de la UCSG	27
Figura 3 Esquema de calidad en los procesos	29

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 con el 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 estos.

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, un Jefe de Gestión por Procesos con Analistas 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; la segunda, 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.

Comisión de Calidad

La comisión de calidad institucional está conformada 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 analista de procesos de la DEAC; y,
- Un equipo técnico: conformado por un delegado de cada uno de los vicerrectorados de la UCSG, y los delegados de calidad de cada Facultad y del Subsistema 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 subsistema de Posgrado.

Las funciones de las Comisiones académicas de carreras y programas de posgrado se encuentran definidas en el estatuto de la UCSG.

Documentos de Referencia

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

- El Consejo de Educación Superior (CES)
- Ministerio de Educación - 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

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 con fines de acreditación para el aseguramiento de la calidad de las universidades y escuelas politécnicas, así como el Reglamento de evaluación externa con fines de acreditación para el aseguramiento de la calidad de los programas de posgrado de las universidades y escuelas politécnicas y el

Reglamento de evaluación externa con fines de acreditación para el aseguramiento de la calidad de las carreras de las instituciones de educación superior 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 Universidad Católica Santiago de Guayaquil (UCSG) reafirma compromiso con la calidad en la formación de profesionales responsables, eficaces y capacitados para transformar positivamente la sociedad, a través de la generación de conocimientos, impulsada por la colaboración en tres pilares fundamentales: la docencia, la investigación e innovación y la vinculación e internacionalización; ejecutando sus procesos con ética, responsabilidad social y orientados a la mejora continua, garantizando el cumplimiento de los objetivos institucionales, fortaleciendo el posicionamiento institucional a través de la satisfacción y la confianza de todos los actores sociales, tanto a nivel nacional como 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 enseñanza - aprendizaje, 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, 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 institucional, gestionado por la Comisión Permanente de Ética.

- **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 institucional.

- **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 y en el plan de igualdad institucional.

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

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

- **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, los cuales deberán acogerse a los principios éticos y de calidad de la institución.

Objetivos de Calidad

- a. 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, seguimiento y control de la gestión de los procesos académicos y administrativos de la Universidad, en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales, enfocándonos en lograr la satisfacción y confianza de nuestros grupos de interés.
- b. Mantener una gestión académica de calidad que atienda las demandas sociales y promueva la formación de profesionales socialmente responsables.
- c. Impulsar la generación, difusión y aplicación del conocimiento mediante investigación e innovación, asegurando la calidad de los programas de posgrado, el

desarrollo de proyectos interdisciplinarios e internacionales, la formación especializada, la colaboración en redes académicas y científicas, y la transferencia de conocimiento con impacto social, contribuyendo de forma sostenible a la formación de profesionales con competencias de alcance mundial y promoviendo la mejora continua de estos procesos.

- d. Mantener y mejorar el sistema integral de vinculación con la sociedad que promueva la responsabilidad social universitaria, fortalezca la formación profesional y fomente redes de cooperación, mediante proyectos sociales, participación universitaria, movilidad académica, seguimiento a graduados, prácticas preprofesionales y educación continua, asegurando un impacto sostenible y mejora continua.
- e. Fortalecer los procesos de internacionalización de la UCSG para aumentar su presencia global, enriquecer la experiencia educativa y preparar a estudiantes, docentes y trabajadores para los desafíos y oportunidades de un mundo diverso y globalizado.

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 los objetivos estratégicos que permiten la aceptación, fortalecimiento y compromiso hacia dicha política de calidad.

Tabla 1. despliegue de la Política y Objetivos de Aseguramiento Interno de la Calidad de la UCSG

Matriz de despliegue de la Política y Objetivos de Calidad de Aseguramiento Interno de la Calidad						
Política de calidad	La Universidad Católica Santiago de Guayaquil (UCSG) reafirma compromiso con la calidad en la formación de profesionales responsables, eficaces y capacitados para transformar positivamente la sociedad, a través de la generación de conocimientos, impulsada por la colaboración en tres pilares fundamentales: la docencia, la investigación e innovación y la vinculación e internacionalización; ejecutando sus procesos con ética, responsabilidad social y orientados a la mejora continua, garantizando el cumplimiento de los objetivos institucionales, fortaleciendo el posicionamiento institucional a través de la satisfacción y la confianza de todos los actores sociales, tanto a nivel nacional como internacional.					
	Tipo Macroproceso	Macroproceso	Proceso	Función Sustantiva	Objetivo estratégico	
Operativos	Gestión de la Admisión de Grado y Posgrado	Gestión de la Admisión de Grado y Posgrado	Gestionar la Admisión de Grado	Docencia	OE1 Garantizar la formación de profesionales íntegros y competentes que respondan con eficiencia a las necesidades de la sociedad.	b. Mantener una gestión académica de calidad que atienda las demandas sociales y promueva la formación de profesionales socialmente responsables
			Gestionar la Admisión a los Programas de Posgrado			
	Formación Profesional de Grado y Posgrado	Formación Profesional de Grado y Posgrado	Gestión del Ciclo Académico (Programación Académica)			
			Gestión del Ciclo Académico de Posgrado (Programación Académica)			
			Gestión de los Proyectos Curriculares de Grado			
			Gestión de los Proyectos Curriculares de Posgrado			
	Gestión de la Titulación de Grado y Posgrado	Gestión de la Titulación de Grado y Posgrado	Gestionar el proceso de Titulación de Grado			
			Gestionar el proceso de Titulación de Posgrado			
	Gestión de la Investigación e innovación	Gestión de la Investigación e innovación	Gestión de la Investigación e innovación	Investigación	OE 2 Desarrollar programas de posgrado y proyectos de investigación con carácter interdisciplinario, intercultural e internacional, generando conocimientos, servicios de calidad y formación especializada a través de la interactividad y colaboración en redes, conforme a las capacidades y dominios de la UCSG contribuyendo a la sostenibilidad global.	c. Impulsar la generación, difusión y aplicación del conocimiento mediante investigación e innovación, asegurando la calidad de los programas de posgrado, el desarrollo de proyectos interdisciplinarios e internacionales, la formación especializada, la colaboración en redes académicas y científicas, y la

Matriz de despliegue de la Política y Objetivos de Calidad de Aseguramiento Interno de la Calidad

Política de calidad La Universidad Católica Santiago de Guayaquil (UCSG) reafirma compromiso con la calidad en la formación de profesionales responsables, eficaces y capacitados para transformar positivamente la sociedad, a través de la generación de conocimientos, impulsada por la colaboración en tres pilares fundamentales: la docencia, la investigación e innovación y la vinculación e internacionalización; ejecutando sus procesos con ética, responsabilidad social y orientados a la mejora continua, garantizando el cumplimiento de los objetivos institucionales, fortaleciendo el posicionamiento institucional a través de la satisfacción y la confianza de todos los actores sociales, tanto a nivel nacional como internacional.					
Tipo Macroproceso	Macroproceso	Proceso	Función Sustantiva	Objetivo estratégico	Objetivos de calidad
		Gestión de la Innovación y Transferencia del Conocimiento		OE3: Promover y difundir el desarrollo de la cultura de innovación y transferencia de conocimiento en atención a las necesidades internas y de impacto social; establecer estrategias que contribuyan a la internacionalización de las funciones sustantivas de la universidad, para garantizar la formación de profesionales con mentalidad, actitudes y competencias de ciudadanos mundiales que les permitan integrarse al escenario laboral transnacional; y, continuar apoyando los procesos de formación doctoral considerando las necesidades de desarrollo de los campos del conocimiento en que se insertan, en función de los problemas y demandas de la sociedad	transferencia de conocimiento con impacto social, contribuyendo de forma sostenible a la formación de profesionales con competencias de alcance mundial y promoviendo la mejora continua de estos procesos.
	Gestión de la vinculación, prácticas preprofesionales e internacionalización de grado y posgrado	Gestión de la Internacionalización Institucional	Vinculación e internacionalización	OE 4 Reforzar la vinculación entre la universidad, el Estado y la sociedad para el desarrollo de proyectos interdisciplinarios de impacto social que permitan mejorar las condiciones de vida de la comunidad.	e. Fortalecer los procesos de internacionalización de la UCSG para aumentar su presencia global, enriquecer la experiencia educativa y preparar a estudiantes, docentes y trabajadores para los desafíos y oportunidades de un mundo diverso y globalizado.
		Formulación, ejecución, monitoreo y evaluación de programas y proyectos de vinculación	Vinculación	OE 4 Reforzar la vinculación entre la universidad, el Estado y la sociedad para el desarrollo de proyectos interdisciplinarios de	d. Mantener y mejorar el sistema integral de vinculación con la sociedad que promueva la

Matriz de despliegue de la Política y Objetivos de Calidad de Aseguramiento Interno de la Calidad								
Política de calidad	La Universidad Católica Santiago de Guayaquil (UCSG) reafirma compromiso con la calidad en la formación de profesionales responsables, eficaces y capacitados para transformar positivamente la sociedad, a través de la generación de conocimientos, impulsada por la colaboración en tres pilares fundamentales: la docencia, la investigación e innovación y la vinculación e internacionalización; ejecutando sus procesos con ética, responsabilidad social y orientados a la mejora continua, garantizando el cumplimiento de los objetivos institucionales, fortaleciendo el posicionamiento institucional a través de la satisfacción y la confianza de todos los actores sociales, tanto a nivel nacional como internacional.							
	Tipo Macroproceso	Macroproceso	Proceso	Función Sustantiva	Objetivo estratégico			
Estratégicos			Gestión de las Prácticas Preprofesionales		impacto social que permitan mejorar las condiciones de vida de la comunidad.	responsabilidad social universitaria, fortalezca la formación profesional y fomenta redes de cooperación, mediante proyectos sociales, participación universitaria, movilidad académica, seguimiento a graduados, prácticas preprofesionales y educación continua, asegurando un impacto sostenible y mejora continua.		
			Gestión y ejecución presupuestaria de programas y proyectos de vinculación					
			Movilidad académica de entrada y salida					
			Promoción y difusión de la vinculación					
			Seguimiento a Graduados					
			Gestión de eventos de educación Continua					
	Dirección Estratégica	Gestión de la Mesa de Ayuda - UCSG (Incidencias, Requerimientos, Consultas Generales)	Condiciones Institucionales	OE 5 Optimizar la gestión administrativa, financiera, el talento humano y el bienestar universitario, a través de la implementación de procesos de calidad que contribuyan a alcanzar la eficiencia y eficacia institucional.	a. 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, seguimiento y control de la gestión de los procesos académicos y administrativos de la Universidad, en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales, enfocándonos en lograr la satisfacción y confianza de nuestros grupos de interés.			
						Gestionar el registro de las sesiones de Consejo Universitario, comunicaciones y normativas		
						Gestionar las actividades académicas y administrativas de la Facultad		
						Gestionar las actividades académicas y administrativas de la Universidad		
		Evaluación y Aseguramiento de la Calidad				Diseño, mantenimiento y documentación de procesos		
						Gestión del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad		
						Gestión de la Planificación Estratégica	Gestionar la Planificación Universitaria	
							Apoyo	Gestión de las TICS
Gestión de Recursos Financieros	Matriculación Estudiantil							

Matriz de despliegue de la Política y Objetivos de Calidad de Aseguramiento Interno de la Calidad

La Universidad Católica Santiago de Guayaquil (UCSG) reafirma compromiso con la calidad en la formación de profesionales responsables, eficaces y capacitados para transformar positivamente la sociedad, a través de la generación de conocimientos, impulsada por la colaboración en tres pilares fundamentales: la docencia, la investigación e innovación y la vinculación e internacionalización; ejecutando sus procesos con ética, responsabilidad social y orientados a la mejora continua, garantizando el cumplimiento de los objetivos institucionales, fortaleciendo el posicionamiento institucional a través de la satisfacción y la confianza de todos los actores sociales, tanto a nivel nacional como internacional.					
Tipo Macroproceso	Macroproceso	Proceso	Función Sustantiva	Objetivo estratégico	Objetivos de calidad
Política de calidad	Gestión de Recursos Físicos e Instalaciones	Administración de suministros y materiales		de procesos de calidad que contribuyan a alcanzar la eficiencia y eficacia institucional.	de gestión efectiva y eficiente, que contribuya a la mejora continua a través de la planificación, seguimiento y control de la gestión de los procesos académicos y administrativos de la Universidad, en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales, enfocándonos en lograr la satisfacción y confianza de nuestros grupos de interés.
		Adquirir un bien o servicio			
		Proveer mantenimiento de equipos, muebles e instalaciones varias			
		Registro de Bienes			
	Gestión de Servicios Universitarios	Gestión Documental y de Archivo	Condiciones Institucionales	OE 5 Optimizar la gestión administrativa, financiera, el talento humano y el bienestar universitario, a través de la implementación de procesos de calidad que contribuyan a alcanzar la eficiencia y eficacia institucional.	a. 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, seguimiento y control de la gestión de los procesos académicos y administrativos de la Universidad, en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales, enfocándonos en lograr la satisfacción y confianza de nuestros grupos de interés.
		Gestión de los servicios deportivos y recreativos para la comunidad universitaria			
		Atención primaria de salud física y mental			
		Gestión de Eventos de Educación Continua			
		Gestionar la concesión de becas y descuentos especiales			
		Gestión de la comunicación interna y externa			
		Bolsa de Trabajo Universitaria			
		Servicio al usuario de la Biblioteca General			
		Gestión del programa de consejería estudiantil			
		Gestión del programa de asesoría pedagógica estudiantil			
	Gestión del Talento Humano	Capacitación del personal administrativo	Condiciones Institucionales	OE 5 Optimizar la gestión administrativa, financiera, el talento humano y el bienestar universitario, a través de la implementación de procesos de calidad	a. Promover el funcionamiento del Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAIC) como herramienta de gestión efectiva
		Gestión del Desarrollo y Formación del Docente			

Matriz de despliegue de la Política y Objetivos de Calidad de Aseguramiento Interno de la Calidad

La Universidad Católica Santiago de Guayaquil (UCSG) reafirma compromiso con la calidad en la formación de profesionales responsables, eficaces y capacitados para transformar positivamente la sociedad, a través de la generación de conocimientos, impulsada por la colaboración en tres pilares fundamentales: la docencia, la investigación e innovación y la vinculación e internacionalización; ejecutando sus procesos con ética, responsabilidad social y orientados a la mejora continua, garantizando el cumplimiento de los objetivos institucionales, fortaleciendo el posicionamiento institucional a través de la satisfacción y la confianza de todos los actores sociales, tanto a nivel nacional como internacional.					
Tipo Macroproceso	Macroproceso	Proceso	Función Sustantiva	Objetivo estratégico	Objetivos de calidad
Política de calidad		Gestionar la Contratación del Personal Administrativo y Académico para Programas de Posgrado		que contribuyan a alcanzar la eficiencia y eficacia institucional.	y eficiente, que contribuya a la mejora continua a través de la planificación, seguimiento y control de la gestión de los procesos académicos y administrativos de la Universidad, en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales, enfocándonos en lograr la satisfacción y confianza de nuestros grupos de interés.
		Titularización y promoción docente			
	Ética y Transparencia	Reclutamiento, selección y contratación de personal administrativo	Condiciones Institucionales	OE1 Garantizar la formación de profesionales íntegros y competentes que respondan con eficiencia a las necesidades de la sociedad.	b. Mantener una gestión académica de calidad que atienda las demandas sociales y promueva la formación de profesionales socialmente responsables
		Selección, contratación y permanencia del docente			
		Gestión del programa de formación doctoral			
Mejora	Evaluación Integral del Personal Académico y Administrativo	Evaluación a Docentes de los Programas de Posgrado	Condiciones Institucionales	OE 5 Optimizar la gestión administrativa, financiera, el talento humano y el bienestar universitario, a través de la implementación de procesos de calidad que contribuyan a alcanzar la eficiencia y eficacia institucional.	a. 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, seguimiento y control de la gestión de los procesos académicos y administrativos de la Universidad, en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales, enfocándonos en lograr la satisfacción y confianza de

Matriz de despliegue de la Política y Objetivos de Calidad de Aseguramiento Interno de la Calidad					
Política de calidad	La Universidad Católica Santiago de Guayaquil (UCSG) reafirma compromiso con la calidad en la formación de profesionales responsables, eficaces y capacitados para transformar positivamente la sociedad, a través de la generación de conocimientos, impulsada por la colaboración en tres pilares fundamentales: la docencia, la investigación e innovación y la vinculación e internacionalización; ejecutando sus procesos con ética, responsabilidad social y orientados a la mejora continua, garantizando el cumplimiento de los objetivos institucionales, fortaleciendo el posicionamiento institucional a través de la satisfacción y la confianza de todos los actores sociales, tanto a nivel nacional como internacional.				
	Tipo Macroproceso	Macroproceso	Proceso	Función Sustantiva	Objetivo estratégico
					Objetivos de calidad nuestros grupos de interés.

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 para el aseguramiento interno 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.
- Ampliación a las actividades subcontratadas, 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 para 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.

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 esta en los procesos identificados en el mapa de proceso de la UCSG.

Procedimiento para 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:

- 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:

- Implementación y seguimiento de indicadores de calidad.
- Ejecución de Planificación para la aprobación, revisión y mejora continua del SAIC
- Seguimiento del plan de acciones de mejoras.
- Rendición de cuentas a grupos de interés.

Documentos mínimos esperados

- Planificación para la aprobación, revisión y mejora continua del SAIC
- Informes de revisión del SAIC
- Informes de Monitoreo de Indicadores de Calidad (proceso/resultados).

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 Para Ejecutar

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

Documentos mínimos esperados:

- Oficios de Facultades y Vicerrectorados en los cuales se establece la necesidad de actualizar la Política y objetivos de Calidad.
- Acta de aprobación de los cambios a la Política y 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 en el proceso DEAC/UEGC/PCS-2: Gestión del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad, en el procedimiento

RECT/DEAC/DEAC/PCS-1/PCD-3: 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 estos; 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 macroprocesos 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 de Tipo de macroproceso, macroproceso, proceso y función sustantiva

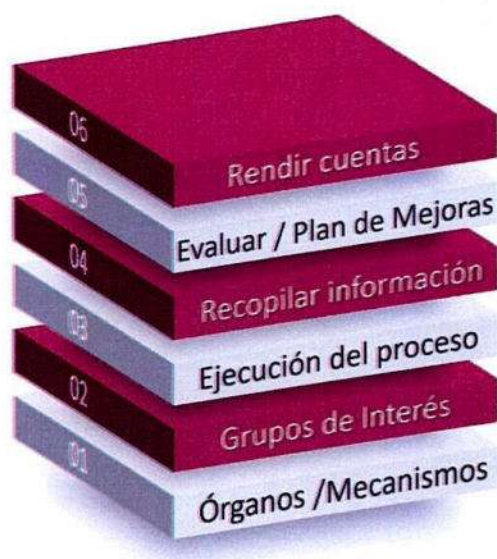
Relación de Tipo de macroproceso, macroproceso, proceso y función sustantiva			
Tipo Macroproceso	Macroproceso	Proceso	Función Sustantiva
Operativos	Gestión de la Admisión de Grado y Posgrado	Gestionar la Admisión de Grado	Docencia
		Gestionar la Admisión a los Programas de Posgrado	
	Formación Profesional de Grado y Posgrado	Gestión del Ciclo Académico (Programación Académica)	
		Gestión del Ciclo Académico de Posgrado (Programación Académica)	
		Gestión de los Proyectos Curriculares de Grado	
		Gestión de los Proyectos Curriculares de Posgrado	
	Gestión de la Titulación de Grado y Posgrado	Gestionar el proceso de Titulación de Grado	
		Gestionar el proceso de Titulación de Posgrado	
	Gestión de la Investigación e innovación	Gestión de la Investigación	Investigación
		Gestión de la Innovación y Transferencia del Conocimiento	
	Gestión de la vinculación, prácticas preprofesionales e internacionalización de grado y posgrado	Gestión de la Internacionalización Institucional	Vinculación e internacionalización
		Formulación, ejecución, monitoreo y evaluación de programas y proyectos de vinculación	Vinculación
		Gestión de las Prácticas Preprofesionales	
		Gestión y ejecución presupuestaria de programas y proyectos de vinculación	
		Movilidad académica de entrada y salida	
		Promoción y difusión de la vinculación	
		Seguimiento a Graduados	
		Gestión de eventos de educación Continua	
Estratégicos	Dirección Estratégica	Gestión de la Mesa de Ayuda - UCSG (Incidencias, Requerimientos, Consultas Generales)	Condiciones Institucionales
		Gestionar el registro de las sesiones de Consejo Universitario, comunicaciones y normativas	
		Gestionar las actividades académicas y administrativas de la Facultad	
		Gestionar las actividades académicas y administrativas de la Universidad	
	Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Diseño, mantenimiento y documentación de procesos	
		Gestión del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	
	Gestión de la Planificación Estratégica	Gestionar la Planificación Universitaria	
Apoyo	Gestión de las TICS	Gestión de la seguridad de información y base de datos	Condiciones Institucionales
	Gestión de Recursos Financieros	Matriculación Estudiantil	
	Gestión de Recursos Físicos e Instalaciones	Administración de suministros y materiales	
		Adquirir un bien o servicio	
		Proveer mantenimiento de equipos, muebles e instalaciones varias	

Relación de Tipo de macroproceso, macroproceso, proceso y función sustantiva			
Tipo Macroproceso	Macroproceso	Proceso	Función Sustantiva
		Registro de Bienes	
		Gestión Documental y de Archivo	
	Gestión de Servicios Universitarios	Gestión de los servicios deportivos y recreativos para la comunidad universitaria	Condiciones Institucionales
		Atención primaria de salud física y mental	
		Gestión de Eventos de Educación Continua	
		Gestionar la concesión de becas y descuentos especiales	
		Gestión de la comunicación interna y externa	
		Bolsa de Trabajo Universitaria	
		Servicio al usuario de la Biblioteca General	
		Gestión del programa de consejería estudiantil	
		Gestión del programa de asesoría pedagógica estudiantil	
	Gestión del Talento Humano	Capacitación del personal administrativo	Condiciones Institucionales
		Gestión del Desarrollo y Formación del Docente	
		Gestionar la Contratación del Personal Administrativo y Académico para Programas de Posgrado	
		Titularización y promoción docente	
		Reclutamiento, selección y contratación de personal administrativo	
		Selección, contratación y permanencia del docente	
		Gestión del programa de formación doctoral	
	Ética y Transparencia	Gestionar los procesos disciplinarios	Condiciones Institucionales
Mejora	Evaluación Integral del Personal Académico y Administrativo	Evaluación a Docentes de los Programas de Posgrado	Condiciones Institucionales
		Evaluación de desempeño del personal administrativo	
		Gestión de la evaluación integral de desempeño docente	

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 RECT/DEAC/DEAC/PCS-1/PCD-6: RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN, dentro del proceso Gestión del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC), mediante los procesos: RECT/DEAC/DEAC/PCS-1/PCD-6.1: CREACIÓN/ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS DE

RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN, RECT/DEAC/DEAC/PCS-1/PCD-6.2: CREACIÓN/ACTUALIZACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN y RECT/DEAC/DEAC/PCS-1/PCD-6.3: CREACIÓN/ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS UTILIZADOS POR UNIDADES, se establecen los instrumentos utilizados para la recopilación de información, entre los principales se encuentran:

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

En relación con 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 estos.
- 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 con el procedimiento RECT/DEAC/DEAC/PCS-1/PCD-8: RENDICIÓN DE CUENTAS, dentro del proceso Gestión del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC).

De acuerdo con el 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 con 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 identificados en el artículo 133 del Estatuto universitario, serán 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 al año. 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
 - 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: RECT/DEAC/DEAC/PCS-1/PCD-4: AUDITORÍA INTERNA 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 con 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, de acuerdo con el siguiente proceso: RECT/DEAC/DEAC/PCS-1/PCD-9: *CERTIFICACIÓN EXTERNA DEL SAIC.*

Los procesos de autoevaluación se realizarán de acuerdo con la normativa vigente, siguiendo las directrices establecidas en el proceso: RECT/DEAC/DEAC/PCS-1/PCD-5: *GESTIÓN DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN*; 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 de manera regular, o en su defecto, cuando las Autoridades y la DEAC lo determinen necesario.

Planes de Mejoras

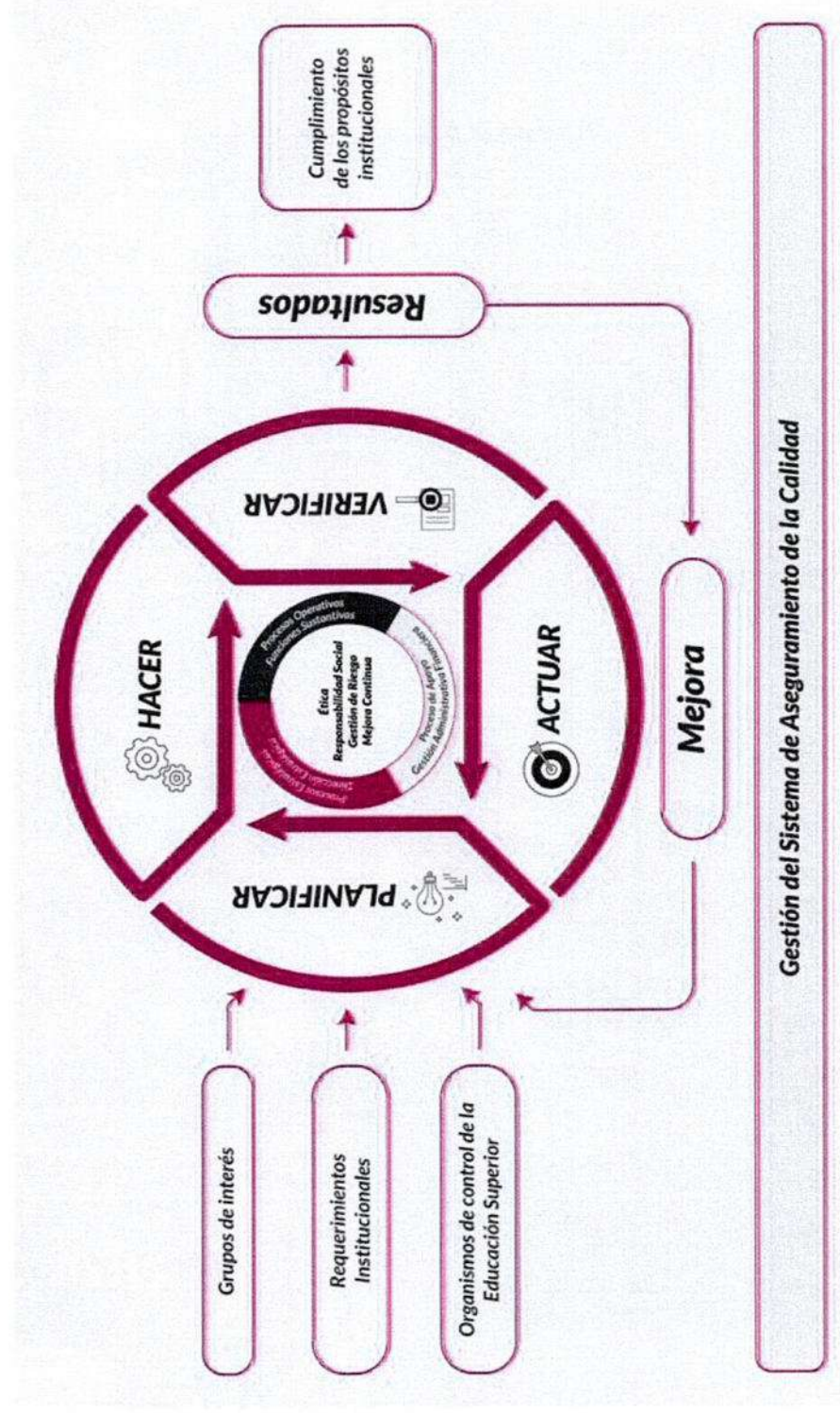
Los planes de mejoras son aquellos que surgen de los procesos de autoevaluación, auditorías internas, evaluaciones externas, procesos de certificaciones o de acreditaciones.

La elaboración de dichos planes se basa en el proceso RECT/DEAC/DEAC/PCS-1/PCD-7: *FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PLANES DE MEJORA* y serán responsabilidad de la carrera o programas, con la dirección de la DEAC.

- El seguimiento de los planes de mejoras, serán responsabilidad de la DEAC, estableciendo una periodicidad de al menos una vez cada seis meses, una vez aprobado el plan de mejoras.
- El cumplimiento de los planes 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.

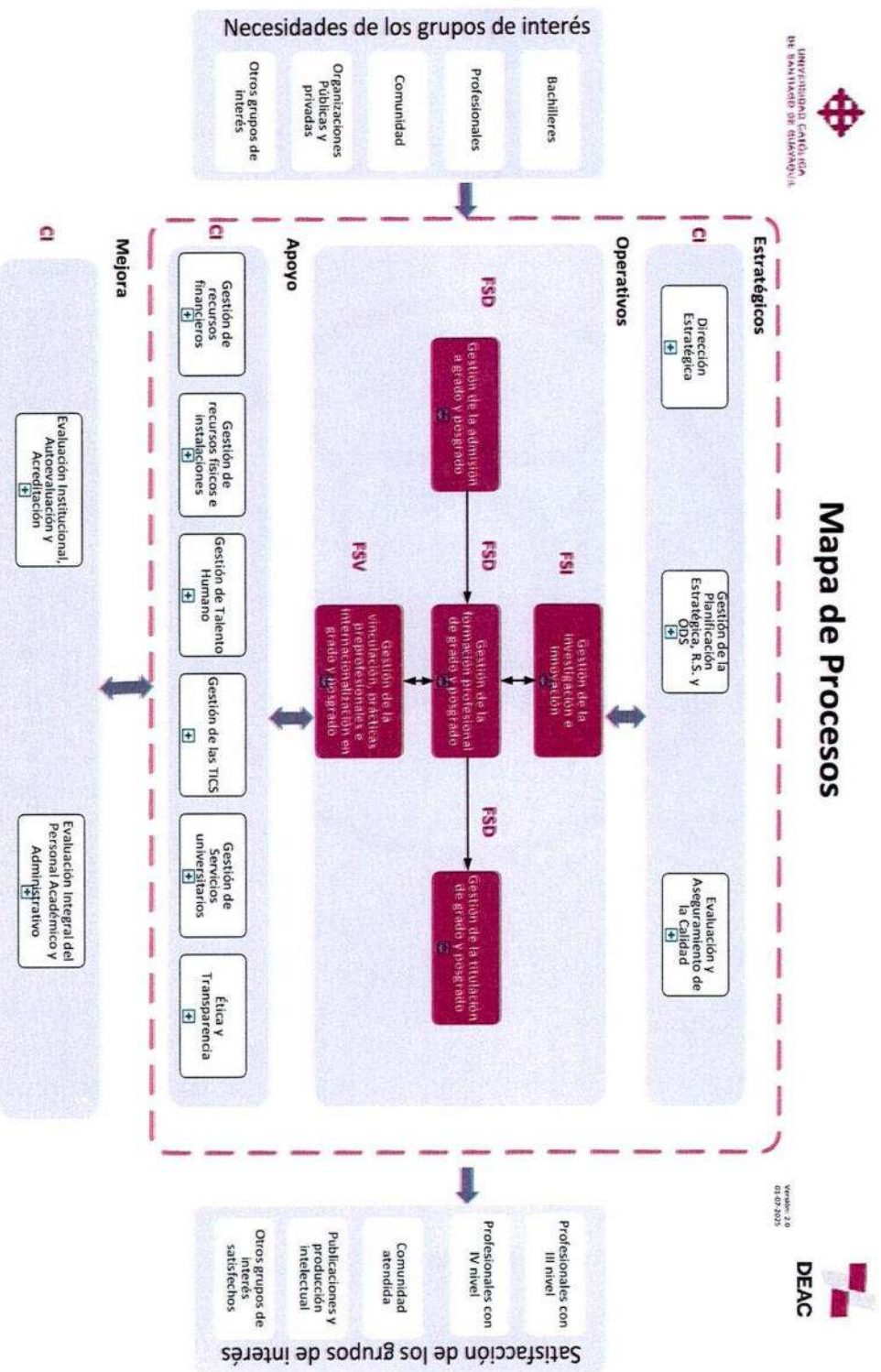


Anexo 1: Gestión del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad





Anexo 2: Mapa de Procesos de la UCSG



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
1.1	Actualización del Manual de calidad: ajustes en la política y objetivos de calidad, precisiones en el instrumento para la autoevaluación.	02-07-2024	
1.2	Actualización de objetivos de calidad, se incluyó objetivo de internacionalización.	01-08-2025	26-08-2025

SECRETARÍA GENERAL. – El suscrito Secretario General de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, certifica que el Consejo Universitario en su sesión del 26 de agosto de 2025, aprobó el **"Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil y sus anexos"** cuyo texto es el que antecede. -Guayaquil, 28 de agosto de 2025.-.-.-.-.-.

LO CERTIFICO:



Ab. Alejo Pérez Limones

Secretario General

AUTORIZADO:



Ing. Walter Mera Ortiz, Ph.D.

Rector