
	UNIVERSIDAD IBEROAMERICA DEL ECUADOR		Rev:	01
	REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD		Fecha:	2020
GJU-NOR-002-2020				Página 1
Elaborado por: Mgs. Patricia Cadena Directora de Aseguramiento de la Calidad	Revisado por: Abg. Daniel Niquinga Procurador General	Aprobado por: Consejo Universitario de la UNIB.E		

EL CONSEJO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR – UNIB.E




CONSIDERANDO:

- Que,** el artículo 350 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que: “El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo”;
- Que,** el artículo 351 de la Constitución de la República del Ecuador señala que 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;
- Que,** el artículo 353 de la Constitución de la República del Ecuador establece que el Sistema de Educación Superior se regirá por un organismo público de planificación, regulación y coordinación interna del sistema y de la relación entre sus distintos actores con la Función Ejecutiva; y por un organismo público técnico de acreditación y aseguramiento de la calidad de instituciones, carreras y programas, que no podrá conformarse por representantes de las instituciones objeto de regulación;
- Que,** el artículo 5, literal b) de la Ley Orgánica de Educación Superior prescribe que: “Son derechos de las y los estudiantes los siguientes:
- b) Acceder a una educación superior de calidad y pertinente, que permita iniciar una carrera académica y/o profesional en igualdad de oportunidades (...);
- Que,** el literal c) del artículo 18 de la Ley Orgánica de Educación Superior establece que: “La autonomía responsable que ejercen las instituciones de educación superior consiste en:
- (...) c) La libertad en la elaboración de sus planes y programas de estudio en el marco de las disposiciones de la presente Ley”;
- Que,** el artículo 93 de la Ley Orgánica de Educación Superior, determina que 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

	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR	Rev:	01
	REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD.	Fecha:	2020
GJU-NOR-002-2020	Página 2 de 30		

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;

- Que,** el artículo 94 de la misma Ley, señala que el Sistema Interinstitucional de Aseguramiento de la Calidad- Tiene por objeto garantizar el efectivo cumplimiento del principio de calidad consagrado en la Constitución y en la presente ley, intervendrán como principales actores de este Sistema el Consejo de Educación Superior, el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior y las Instituciones de Educación Superior;
- Que,** el artículo 95 ibidem precisa que el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior establecerá modelos que incluirán criterios y estándares cuantitativos y cualitativos, que las instituciones de educación superior, carreras y programas deberán alcanzar para ser acreditadas; entendiéndose que el fin último es la calidad y no la acreditación;
- Que,** el artículo 96 de la referida norma legal define que el Aseguramiento interno de la calidad, es un conjunto de acciones que llevan a cabo las instituciones de educación superior, con la finalidad de desarrollar y aplicar políticas efectivas para promover el desarrollo constante de la calidad de las carreras, programas académicos; en coordinación con otros actores del Sistema de Educación Superior.";
- Que,** el artículo 5 del Estatuto de la Universidad Iberoamericana del Ecuador, dentro de los Principios en su literal a) señala que: "Los principios de la Universidad Iberoamericana del Ecuador UNIB.E se sustentan en: la calidad, pertinencia, integralidad, cogobierno como parte consustancial de la autonomía universitaria responsable, igualdad de oportunidades, respeto y promoción a la diversidad, inclusión social, autonomía responsable, autodeterminación, para la producción del pensamiento y conocimiento en el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científica – Tecnológica";
- Que,** el artículo 6, literal a) del Estatuto de la Universidad Iberoamericana del Ecuador, determina que para la gestión la Universidad contará con directrices y normativas que orienten las acciones, los procesos y los productos educativos, con miras a alcanzar: calidad pertinencia, oportunidad y actualidad;
- Que,** el artículo 24, literal k) del Estatuto de la Universidad Iberoamericana del Ecuador – UNIB.E determina que: "Son deberes y atribuciones del Consejo Universitario: (...) k) Expedir, reformar, interpretar y derogar el Reglamento General y todos los demás reglamentos, resoluciones o normas de aplicación general que sean necesarias para el funcionamiento de la Universidad";
- Que,** Es necesario reglamentar el sistema interno de aseguramiento de la calidad, con la finalidad de garantizar a la comunidad universitaria el acceso a una educación superior dentro de los estándares previstos en la normativa constitucional y legal vigente; y,

	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR	Rev:	01
	REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD.	Fecha:	2020
GJU-NOR-002-2020	Página 3 de 30		

En uso de las atribuciones establecidas en la Ley Orgánica de Educación Superior y en el Estatuto de la UNIB.E

RESUELVE:

EXPEDIR EL PRESENTE REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR – UNIB.E

**CAPITULO I
DEL OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Artículo 1. Objeto: El objeto del Sistema de Aseguramiento de la Calidad es el de consolidar la calidad académica y su pertinencia en la Universidad Iberoamericana del Ecuador acorde a estándares nacionales y normativa internacional. Para dar cumplimiento a este objeto:

- a) Promoverá la gestión por procesos en el desempeño de todas las actividades tanto administrativas como académicas propias de la Universidad.
- b) Mantendrá estándares de calidad, acorde a los lineamientos y directrices internas de la Universidad Iberoamericana del Ecuador, los organismos reguladores del Sistema Nacional de Educación Superior y la normativa internacional aplicable.
- c) Fortalecerá el proceso de evaluación institucional de forma permanente para la acreditación y certificación en lo referente a la gestión universitaria.
- d) Planificará, ejecutará y evaluará procesos de mejoramiento continuo y aseguramiento de la calidad de la academia.

Artículo 2. Ámbito de Aplicación: El presente reglamento aplica en todas las instancias académicas y administrativas de la Universidad Iberoamericana del Ecuador - UNIB.E.


**CAPITULO II
DE LA POLÍTICA, OBJETIVOS Y PRINCIPIOS DE LA CALIDAD**

Artículo 3. La política de Calidad se encuentra en el marco de la Misión y Visión de la UNIB.E; por ello la política de calidad se considera:

- a) Apropia al propósito y contexto de la UNIB.E
- b) Proporcional al marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad.
- c) Apegada a los requisitos aplicables a la gestión universitaria, buscando una mejora continua del sistema de gestión de calidad.

Artículo 4. La política de Calidad de la UNIB.E, actúa y ejecuta principios de la calidad comprometiéndose en:

- a) Asegurar la eficiencia y eficacia de los servicios institucionales.
- b) Aplicar procesos de autoevaluación, competencia y actualización permanente.
- c) Cumplir con la normativa legal vigente dentro del territorio nacional, con lineamientos reconocidos por estándares internacionales.
- d) Satisfacer los requisitos de los grupos de interés.

	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR	Rev:	01
	REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD.	Fecha:	2020
GJU-NOR-002-2020	Página 4 de 30		

- e) Establecer planes de mejora continua dentro del contexto de la institución.

La Universidad es una institución de Educación Superior que forma profesionales con valores éticos y humanísticos, fomentando el desarrollo sostenible a través de la investigación, la tecnología, la innovación y la vinculación con la sociedad aplicando el principio de calidad establecida en la normativa que tributan a órganos nacionales, mandatorio en la Ley Orgánica de Educación Superior vigente (LOES).


Artículo 5. Los objetivos de la Calidad consisten en modernizar la gestión académica, administrativa y financiera a través del establecimiento de un sistema de gestión basado en procesos para el aseguramiento de la calidad y mejora de los servicios institucionales. con cuyos resultados que se pretende lograr en función de la calidad enfocado a los niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad. Los objetivos de la calidad deben:

- a) Ser coherentes con la política de calidad.
- b) Ser medibles
- c) Tener en cuenta los requisitos aplicables.
- d) Ser objeto de seguimiento.
- e) Comunicarse y actualizarse según corresponda.

Artículo 6. El objetivo de la Universidad Iberoamericana del Ecuador se fundamenta en la política de calidad vigente cuyo fin último es el aseguramiento de la calidad en todas sus instancias y la planificación estratégica institucional y es Modernizar la gestión académica, administrativa y financiera, a través del establecimiento de un sistema de gestión basado en procesos para el aseguramiento de la calidad y mejora continua de los servicios institucionales.

Artículo 7. La UNIB.E, establece los siguientes principios fundamentales para garantizar el correcto funcionamiento del sistema de calidad:

- a) **Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios:** consiste en determinar, comprender y cumplir regularmente las expectativas y necesidades de los estudiantes y otros beneficiarios, a través de los procesos de evaluación de todas las instancias involucradas.
- b) **Liderazgo:** consiste en apoyar la implementación sostenible de la visión educativa y los conceptos relativos a educación enfocados a sistemas de calidad.
- c) **Participación del personal administrativo y docente:** consiste en garantizar la promoción del personal y el total compromiso para que sus habilidades sean utilizadas para el beneficio de la gestión universitaria.
- d) **Enfoque a procesos:** consiste en establecer la gestión sistemática de procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política, los objetivos y el PEDI de la UNIB.E
- e) **Evaluación y Mejora continua:** consiste en asumir los resultados de los procesos de evaluación externos e internos como base de la mejora continua tomando como método el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).
- f) **Pensamiento basado en riesgos:** consiste en establecer el pensamiento basado en riesgos, como una posibilidad para identificar oportunidades que generen resultados positivos. Involucrando a todo el personal, en el proceso de identificación, registro, remoción y mitigación de riesgos.

	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR	Rev:	01
	REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD.	Fecha:	2020
GJU-NOR-002-2020	Página 5 de 30		

CAPITULO III DE LA DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Artículo 8. La Dirección de Aseguramiento de la Calidad es una instancia estratégica y de gestión en la implementación y sostenibilidad de una cultura de la calidad. Depende del Rectorado de la UNIB.E y está liderado por el Director de Aseguramiento de la Calidad.

Artículo 9. La Dirección de Aseguramiento de la Calidad en su estructura está conformada por:


- a) Director/a de Aseguramiento de la Calidad, quien deberá planificar las actividades de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad en conjunto con el (la) Coordinador (a) de procesos y el (la) Coordinador (a) de evaluación. Así como, propiciar una cultura de calidad en la institución, en función de los principios de gestión de la calidad.
- b) Coordinador/a de Procesos, quien se encargará de preparar a los responsables de cada proceso de la universidad y sus colaboradores para el levantamiento, actualización y control de la información documentada de su gestión, así como de la implementación de los procesos en la institución basados en las normativas de control.
- c) Coordinador/a de Evaluación quien se encargará de planificar y dar seguimiento al proceso de autoevaluación a nivel Institucional y por carrera, así como elaborar o actualizar los instrumentos de la autoevaluación a nivel Institucional y por carrera.
- d) Analista de procesos quien se encargará del levantamiento operativo de procesos y la carga de datos a los sistemas de evaluación y control.

Artículo 10. El/la Director (a) de Aseguramiento de la Calidad tiene las siguientes funciones:

- a) Planificar, organizar y coordinar la ejecución de los procesos de aseguramiento de la calidad institucional, que comprenden los procesos de evaluación institucional y los procesos de gestión de la calidad.
- b) Propiciar una cultura de calidad en la institución
- c) Elaborar propuestas para la actualización de políticas, reglamentos y normas que permitan el aseguramiento de la calidad institucional.
- d) Planificar y coordinar los procesos de autoevaluación y acreditación a nivel institucional y por carreras.
- e) Revisar y aprobar en conjunto con el Vicerrectorado los instrumentos de evaluación.
- f) Realizar, cuando sea necesario, auditorías internas relacionadas con el cumplimiento de estándares de los procesos internos.
- g) Cumplir con los requerimientos descritos en los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
- h) Coordinar con las demás áreas el cumplimiento de las sugerencias depositadas en el buzón de sugerencias de la universidad.
- i) Las demás que se le asigne, de acuerdo con su ámbito de acción.

Artículo 11. Corresponde al Coordinador(a) de Procesos cumplir con las siguientes funciones:



	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR	Rev:	01
	REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD.	Fecha:	2020
GJU-NOR-002-2020	Página 6 de 30		


- a) Dar seguimiento y coordinar las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de trabajo relacionadas a la creación, redacción, documentación y actualización de las políticas, normas, métodos, procedimientos, técnicas y sistemas utilizados por la institución bajo los lineamientos del CACES.
- b) Efectuar diagnósticos y análisis continuos de los indicadores establecidos en los diversos procesos realizados en la UNIB.E.
- c) Proponer mejora de procesos a corto, mediano y largo plazo, empleando metodologías y herramientas efectivas de optimización de procesos.
- d) Capacitar a los involucrados previa la implementación de las mejoras establecidas.
- e) Cumplir con los requerimientos descritos en los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
- f) Las demás que se le asigne, de acuerdo con su ámbito de acción.

Artículo 12. Corresponderá al Analista de Procesos cumplir con las siguientes responsabilidades:

- a) Asistir en la planificación de las actividades de trabajo relacionadas a la creación, redacción, documentación y actualización de los procedimientos, procesos, técnicas y sistemas utilizados por las diferentes áreas funcionales de la institución.
- b) Dar seguimiento a la implementación de las mejoras aprobadas de los procesos existentes en la institución.
- c) Revisar y mantener actualizados y debidamente documentados los instructivos o manuales de los procesos realizados en la institución.
- d) Velar porque los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) se implementen y se mantengan conforme a lo establecido en el Manual de la Calidad.
- e) Monitorear y coordinar las actividades del SGC.
- f) Fomentar una cultura de procesos en la institución.
- g) Cumplir con los requerimientos descritos en los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
- h) Las demás que se le asigne, de acuerdo con su ámbito de acción.

Artículo 13. Corresponderá al Coordinador(a) de Evaluación cumplir con las siguientes responsabilidades:

- a) Planificar y dar seguimiento al proceso de autoevaluación institucional y de carrera. Capacitar a los comités para el proceso de autoevaluación.
- b) Ejecutar en coordinación con el/la Directora/a de Aseguramiento de la Calidad los procesos de autoevaluación institucional y de carrera
- c) Realizar el seguimiento y evaluación a los procesos de mejora de la institución
- d) Diseñar, aplicar y procesar los instrumentos de evaluación
- e) Registrar la información en el SIIES
- f) Conocer e informar al/la Directora/a de Aseguramiento de la Calidad sobre alguna novedad presentada en el buzón de sugerencias de la universidad y realizar su seguimiento.
- g) Medir los indicadores del Sistema de Aseguramiento de la calidad.
- h) Proporcionar a la Dirección de Calidad, la Planificación Estratégica y Operativa y a la coordinación de procesos los hallazgos de los procesos de autoevaluación.
- i) Apoyar al proceso de Evaluación Docente.
- j) Las demás que se le asigne, de acuerdo con su ámbito de acción.

	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR	Rev:	01
	REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD.	Fecha:	2020
GJU-NOR-002-2020	Página 7 de 30		

CAPITULO IV Del Contexto Organizacional

Artículo 14. Del Sistema de Gestión de la Calidad: Consiste en el conjunto de actividades coordinadas e interrelacionadas para lograr la calidad. El Sistema de Gestión de la Calidad de la UNIB.E se sustentará en la política de la calidad, los objetivos de la calidad y la mejora continua, será adecuado a la dinámica institucional.

Artículo 15. Serán actores del Sistema de Gestión de la Calidad, todas las instancias pertenecientes a la UNIB.E, según el organigrama vigente y aprobado:


- a) Consejo Universitario
- b) Rectorado
- c) Vicerrectorado Académico
- d) Secretaría General
- e) Procuraduría General
- f) Dirección de Planificación Estratégica y Operativa
- g) Dirección de Aseguramiento de la Calidad
- h) Dirección de Cultura Mercadeo e Imagen Institucional
- i) Dirección de Talento Humano
- j) Dirección Administrativa
- k) Dirección Financiera
- l) Dirección de Tecnologías de la Información
- m) Dirección de Bienestar Universitario
- n) Dirección Académica
- o) Dirección de Investigación
- p) Dirección de Vinculación.
- q) Biblioteca

Son ejecutores directos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad y trabajarán consensuadamente las instancias detalladas a continuación:

- a) Rectorado y Vicerrectorado
- b) Dirección de Aseguramiento de la Calidad
- c) Dirección de Planificación
- d) Dirección de Talento Humano
- e) Secretaría General
- f) Procuraduría General
- g) Dirección Administrativa
- h) Dirección Financiera
- i) Dirección Académica

Artículo 16. El Rector y el Vicerrector Académico, en su calidad de máximas autoridades administrativas de la universidad, dentro del ámbito de sus competencias, respecto al sistema de la gestión de la calidad velaran por los siguientes aspectos:

- a) El cumplimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad en todos los ámbitos y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la UNIB.E

	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR	Rev:	01
	REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD.	Fecha:	2020
GJU-NOR-002-2020	Página 8 de 30		

- b) La integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos estratégicos, operativos y de apoyo de la UNIB.E.
- c) Los recursos necesarios para el correcto funcionamiento del sistema de aseguramiento de la calidad.
- d) El apoyo y responsabilidad compartida con el Sistema de Aseguramiento de la Calidad para su eficacia en todos los ámbitos.
- e) La participación y compromiso de otras instancias universitarias apoyando al sistema de aseguramiento de la calidad.

Artículo 17. La Dirección de Planificación, establecerá las condiciones externas e internas que son pertinentes para el propósito y la dirección estratégica de la UNIB.E y que afectan a la capacidad para lograr los resultados previstos en el sistema de gestión de la calidad.

Artículo 18. La Dirección de Talento Humano establecerá un organigrama acorde a las necesidades del sistema de aseguramiento de la calidad, tomando como referencia la estructura de procesos estratégicos, operativos y de apoyo.


Artículo 19. La Secretaría General por medio del departamento de Archivo apoyará al sistema de aseguramiento de la calidad, por ello deberá realizar las siguientes actividades:

- a) Establecer la normativa necesaria para el manejo adecuado de la información.
- b) Controlar la información documentada para apoyar la operación de sus procesos.
- c) Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.
- d) Utilizar los medios necesarios para que la información esté protegida adecuadamente (contra pérdida de confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de la integridad)
- e) Permitir la disponibilidad y la idoneidad para su uso, donde y cuando sea necesario.

Artículo 20. La Procuraduría General, elaborará y asesorará en la construcción de la normativa necesaria para la ejecución y cumplimiento de los requisitos del sistema de aseguramiento de la calidad.

Artículo 21. La Dirección de Aseguramiento de la Calidad debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones; para ello, deberá realizar las siguientes actividades:

- a) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos
- b) Determinar y aplicar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de la operación eficaz y control de estos procesos, incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores de desempeño relacionados.
- c) Determinar los recursos económicos necesarios para estos procesos, para lo cual el Rectorado, a través de la Dirección Financiera, crearán las partidas presupuestarias correspondientes. La creación de nuevas partidas presupuestarias para este propósito, así como la asignación de fondos, deberán contar con la aprobación del Consejo Universitario.
- d) Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos logren los resultados previstos.
- e) Realizar la revisión de la información sobre las condiciones externas e internas

	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR	Rev:	01
	REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD.	Fecha:	2020
GJU-NOR-002-2020	Página 9 de 30		

determinadas por la Dirección de Planificación Estratégica y Operativa y gestionar las actividades pertinentes en los diferentes procesos.

- f) En función al organigrama vigente y legalmente establecido debe:
- Identificar a los proveedores internos o externos del sistema educativo para determinar responsables de procesos.
 - Identificar a las partes interesadas para determinar los producto educativo o servicios conformes y adecuados a cada proceso.

CAPITULO V DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Artículo 22. El Consejo Universitario de la Universidad Iberoamericana del Ecuador en el uso de sus facultades, determinará y proporcionará los recursos necesarios para asegurarse de la validez y la fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los servicios con los requisitos.

Artículo 23 El Rectorado debe asegurarse de que los recursos proporcionados:

- a) Son apropiados para las actividades de seguimiento y medición realizadas
- b) Se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua de su propósito.

Artículo 24. El Rectorado, debe determinar y proporcionar el personal necesario para la implementación eficaz de su sistema de gestión de calidad y para la operación y control de sus procesos, de conformidad con las necesidades y la disponibilidad presupuestaria de la institución.


Artículo 25. El Rectorado, a través de las respectivas unidades administrativas, debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos educativos y servicios. La infraestructura puede incluir:

- a) Edificios y servicios asociados.
- b) Equipos, incluyendo software y hardware.
- c) Recursos de físicos.
- d) Tecnología de la información y la comunicación.

Artículo 26. El Rectorado a través de las unidades administrativas correspondientes, determinará, proporcionará y mantendrá el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus servicios académicos.

Artículo 27. El Rectorado, a través de las unidades administrativas correspondientes, establecerá un ambiente adecuado, para la ejecución del sistema de aseguramiento de la calidad, combinando factores humanos y físicos tales como:

- a) Sociales (no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflicto)
- b) Psicológicos (reducción de estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones)
- c) Físicos (Condiciones adecuadas de trabajo)

	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR	Rev:	01
	REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD.	Fecha:	2020
GJU-NOR-002-2020	Página 10 de 30		

Artículo 28. determinará los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos para lograr la conformidad de todos sus servicios académicos. Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario y a las actualizaciones requeridas.

CAPÍTULO VI DE LA GESTIÓN DE PROCESOS

Artículo 29. Enfoque a Procesos: Se basa en la definición y gestión sistemática de los procesos interrelacionados como un sistema que contribuye a la eficacia y eficiencia de la institución para el logro de sus resultados previstos. El enfoque de procesos en la UNIB.E se desarrollará mediante la metodología del ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) con una orientación global de pensamiento basado en riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir los resultados no deseados.


Artículo 30. El Ciclo PHVA: La UNIB.E aplicará este ciclo de la siguiente manera:

1. En la planificación se establecerá en los objetivos del sistema y sus procesos, así como en los recursos para producir resultados de acuerdo con los requisitos de las partes interesadas.
2. El Hacer se demostrará en la ejecución de todo lo planificado, bajo una cultura de evidencia.
3. El Verificar se llevará a cabo mediante el seguimiento, la medición de los procesos y el servicio con respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas.
4. El Actuar tendrá como fin la toma de acciones para mejorar el desempeño institucional, replantear políticas, así como identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.

Artículo 31. Pensamiento basado en riesgo: Se fundamenta en determinar los factores que pueden causar que los procesos y el sistema de gestión de la UNIB.E se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos con el propósito de minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades. La Dirección de Aseguramiento de la Calidad reforzará de forma continua el pensamiento basado en riesgo en todos los miembros de la comunidad universitaria.

Artículo 32. Clasificación por Procesos: La gestión de procesos considera tres clasificaciones importantes que debe ser diferenciada y aplicada en la institución:

- a) Macroproceso: Es el conjunto de acciones interrelacionadas que la institución debe realizar, a fin de cumplir con su función constitucional y legal, la misión fijada y la visión proyectada.
- b) Proceso: Conjunto de actividades relacionadas entre sí que se desarrollan mediante una secuencia que agrega valor para el cumplimiento de los objetivos institucionales. La Dirección de Aseguramiento de la Calidad en conjunto con la Alta Dirección y los Dueños de procesos observaran de forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad para identificar la necesidad de crear o actualizar un proceso con el fin de garantizar la calidad de los productos y servicios educativos. El proceso se describe a través de procedimientos.

	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR	Rev:	01
	REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD.	Fecha:	2020
GJU-NOR-002-2020	Página 11 de 30		

Artículo 33. Procedimientos: Se basa en la explicación detallada del desarrollo de un proceso mediante un documento que debe cumplir requisitos de estandarización establecidos por la Coordinación de Procesos de la universidad. Un procedimiento puede ser modificado cuando se requiera por el responsable del proceso una vez notificado a la Coordinación de Procesos.

Artículo 34. Información Documentada: Es toda la información que debe ser controlada y mantenida en la universidad, puede estar en cualquier formato o medio establecido por el (la) responsable (a) del proceso en conjunto con el (la) Director (a) Aseguramiento de la Calidad, el (la) Coordinador (a) de Procesos, y el (la) Gestor (a) de Archivo.


Artículo 35. Versiones de la Información Documentada: Los responsables de procesos en la UNIB.E deben garantizar el uso de la información documentada actualizada de acuerdo con la versión vigente y eliminar toda documentación que pertenezca a una versión desactualizada.

La única dependencia que responsable de conservar las diferentes versiones de la información documentada relacionada con los procesos, tanto en físico como digital es la Coordinación de Procesos hasta que se realice la respectiva transferencia al archivo en su debido momento.

Artículo 36. Mapa de Procesos: Es una representación gráfica que describe los procesos de la universidad, así como los requerimientos de las partes interesadas. El mapa de procesos se actualizará cuando se requiera en función de la dinámica institucional. En la UNIB.E este debe cumplir con la siguiente estructura:

- a. **Procesos estratégicos:** Son los procesos destinados a definir y controlar los objetivos institucionales, sus políticas y estrategias, estos procesos se relacionan de forma directa con la misión y visión de la universidad. Serán procesos estratégicos los siguientes: Dirección Institucional, Planificación Estratégica, Gestión Jurídica, Cultura, Mercadeo e Imagen Institucional, Internacionalización y Gestión de la Calidad.
- b. **Procesos Claves:** Son aquellos que tienen valor e impacto en el usuario final, de ellos depende la posibilidad de cumplir satisfactoriamente con sus requerimientos y expectativas. Los procesos claves son: Gestión Formativa, Gestión de la Investigación y Gestión de la Vinculación.
- c. **Procesos de apoyo:** Son aquellos que proporcionan apoyo a los procesos claves para asegurar su buen funcionamiento, los mismos son: Gestión de Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión Administrativa y de Infraestructura, Gestión Documental y Archivística, Gestión de Bienestar Universitario, Gestión de Biblioteca, Gestión de la Tecnología de la Información y Comunicación.

Artículo 37. Responsables del análisis del Mapa de Procesos: El (la) Director (a) de Aseguramiento de la Calidad y el (la) Coordinador (a) de Procesos efectúa el análisis del Mapa de Procesos en función de la identificación y el requerimiento realizado de forma anual para levantar y actualizar procesos. En caso de requerirse cambios en el Mapa de

	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR	Rev:	01
	REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD.	Fecha:	2020
GJU-NOR-002-2020	Página 12 de 30		

Procesos, este lo realiza el (la) Coordinador (a) de Procesos, y se analiza con el (la) Director (a) de Aseguramiento de la Calidad y el (la) Rector (a) para su respectiva aprobación.

Artículo 38 Aprobación del Mapa de Procesos: El Mapa de Proceso, es aprobado por el Rector (a), dicha aprobación debe realizarse antes de iniciar el levantamiento y/o actualización de la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad.

Artículo 39 Productos y Servicios Educativos: Algunos de los procesos señalados en el artículo anterior pueden generar productos y servicios educativos. Se entenderá en la UNIB.E:

- a) Productos educativos: Aquellos bienes tangibles o intangibles utilizados para el apoyo pedagógico de un servicio educativo. Los productos educativos pueden ser físicos o digitales y pueden incluir libros, cuadernos de actividades, aplicaciones, sitios web, software, cursos en línea, CD, revistas, guías de estudio, laboratorios, entre otros.
- b) Servicios educativos: Se asumen como aquellos que están relacionados de forma directa con los procesos que apoyan la adquisición y el desarrollo de la competencia de los estudiantes a través de la enseñanza, el aprendizaje, la investigación y la vinculación con la sociedad.


Artículo 40. Planeación de la Gestión de Procesos: El (la) Coordinador (a) de Procesos en conjunto con el (la) Analista de Procesos de forma anual, elaboraran una planificación sobre las actividades relacionadas a la revisión, análisis, actualización y creación de los procesos de la institución, con el fin de mejorarlos en función de la eficiencia, eficacia y la satisfacción de las partes interesadas. En caso de que una incorporación o actualización de procedimiento sea requerido de carácter urgente existirá un reajuste de la planeación de la gestión de procesos estableciendo las razones en el aspecto de observaciones de la Planificación de Gestión de Procesos.

Artículo 41. Control de los Procesos: La UNIB.E realizará control de los procesos mediante la Coordinación de Procesos para cumplir con los requisitos de provisión de productos y servicios educativos. Este control se realizará a través de las auditorías de procesos, las cuales se aplicarán a partir del momento que se implementen los procesos establecidos.

Artículo 42. Informe de Gestión de Procesos: En el mes de diciembre del año, el (la) Coordinador (a) de Procesos presenta un Informe de Gestión al Director (a) de Aseguramiento de la Calidad el cual deberá contener una descripción de las actividades consolidadas, las debilidades enfrentadas, los obstáculos que pudieron interferir en el cumplimiento de lo planificado y las acciones de mejora para ser contempladas en la Planificación de Gestión de Procesos del siguiente año.

CAPÍTULO VII DE LAS AUDITORIAS DE PROCESOS

Artículo 43. Auditoría: Se considera como un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de la auditoría. Las auditorías se desarrollarán con el

	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR	Rev:	01
	REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD.	Fecha:	2020
GJU-NOR-002-2020			Página 13 de 30

propósito de medir el cumplimiento de los procesos institucionales, establecidos en la información documentada y su conformidad con diferentes criterios como legislaciones, procedimientos escritos y normas.

Artículo 44. Propósito de la Auditoria: Las auditorias en la UNIB.E se realizarán para cumplir con los siguientes propósitos:

1. Determinar si el sistema de gestión de la organización cumple con los requisitos de una norma, reglamentación o ley.
2. Comprobar si un proceso se está realizando de acuerdo con un procedimiento escrito y determinar su eficacia.
3. Estimular el enfoque a procesos.
4. Verificar la correcta implementación de un nuevo proceso o uno que ha sufrido cambios.
5. Mejorar la comunicación entre las diferentes instancias.
6. Satisfacer los requisitos de las partes interesadas.


Artículo 45. Alcance de la Auditoria: Es la extensión o límite de una auditoria. Se podrá auditar el cumplimiento de los procesos de forma parcial o total. También se podrá establecer el periodo de tiempo que se va a considerar en la misma.

Artículo 46. Tipos de Auditoria: La universidad opta por desarrollar las auditorías internas y externas, entendidas de la siguiente forma:

- a. Las auditorías internas, son aquellas que realiza internamente la institución, en este sentido se ejecutarán auditorias de procesos y la autoevaluación institucional y de carreras para examinar el sistema.
- b. Las auditorías externas, son aquellas que se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes, tales como las que otorgan la certificación/registro de conformidad o agencias gubernamentales, en este contexto, la UNIB.E experimentará los procesos de evaluación externa con fines de acreditación realizadas por el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior en Ecuador (CACES) y las auditorias para obtener una certificación ISO, cuando lo considere pertinente.

Artículo 47. Principios de la Auditoria: La UNIB.E en su práctica se apoya en los principios de auditoria establecidos en la norma ISO 19011:2018 para desarrollar tal proceso bajo políticas fiables, que permitan un correcto desempeño de esta. Los siete principios fundamentales que rigen la auditoría son los siguientes:

- a. **La integridad:** Manifestada dentro de los siguientes términos:
 - i. Desempeñar su trabajo de forma ética, con honestidad y responsabilidad.
 - ii. Empezar actividades de auditoría sólo si son competentes para hacerlo.
 - iii. Desempeñar su trabajo de manera imparcial, es decir, permanecer ecuanimes y sin sesgo en todas sus acciones.
 - iv. Ser sensibles a cualquier influencia que se pueda ejercer sobre su juicio mientras lleva a cabo una auditoría.
- b. **Presentación Imparcial:** Se fundamenta en la obligación de informar con veracidad y exactitud los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría. Se debe informar de los

	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR	Rev:	01
	REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD.	Fecha:	2020
GJU-NOR-002-2020	Página 14 de 30		

obstáculos significativos encontrados durante la auditoría y de las opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado. La comunicación debe ser veraz, exacta, objetiva, oportuna, clara y completa.


- c. **Cuidado Profesional:** Refiere a la aplicación de la diligencia y el juicio al auditar. Los auditores deben proceder con el debido cuidado, de acuerdo con la importancia de la tarea que desempeñan y la confianza depositada en ellos, tal labor demanda la capacidad de hacer juicios razonados en todas las situaciones de la auditoría.
- d. **Confidencialidad:** Se debe garantizar la seguridad de la información, para esto los auditores tienen que proceder con discreción en el uso y la protección de la información adquirida en el curso de sus tareas. La información de la auditoría no debería usarse inapropiadamente para beneficio personal del auditor o de la persona que está siendo auditada.
- e. **Independencia:** Los auditores deben ser independientes de la actividad que se audita siempre que sea posible, y en todos los casos se tiene que actuar de una manera libre de sesgo y conflicto de intereses. Los auditores deberían mantener la objetividad a lo largo del proceso de auditoría para asegurarse de que los hallazgos y las conclusiones de la auditoría estén basados sólo en la evidencia.
- f. **Enfoque Basado en la Evidencia:** La evidencia de la auditoría debe ser verificable. En general debe basarse en muestras de la información disponible y aplicarse un uso apropiado del muestreo, ya que está estrechamente relacionado con la confianza que puede depositarse en las conclusiones de la auditoría.
- g. **Enfoque Basado en Riesgos:** Este debe influir sustancialmente en la planificación, la realización y la presentación de informes de auditoría a fin de asegurar que las auditorías se centren en asuntos que son importantes para alcanzar los objetivos del programa de auditoría.

Artículo 48. Programa de Auditoría: Refiere a un conjunto de acuerdos que se establecen para el desarrollo de una o más auditorías planificadas para un periodo o tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Artículo 49. Elementos de un Programa de Auditoría: Los programas de auditoría que se planifiquen en la institución deben considerar los siguientes aspectos:

1. Objetivos para el programa de auditoría.
2. Riesgos y oportunidades asociadas con el programa de auditoría.
3. Alcance (extensión, límites, ubicaciones) de cada auditoría dentro del programa de auditoría.
4. Calendario (número/duración/frecuencia) de las auditorías.
5. Tipos de auditoría, tales como internas o externas.
6. Criterios de auditoría.
7. Métodos de auditoría a emplear.
8. Criterios para seleccionar a los miembros del equipo auditor.
9. Información documentada pertinente.

Artículo 50. Responsables del establecimiento del Programa de Auditoría: Los principales responsables del programa de auditoría será el (la) Director (a) de

	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR	Rev:	01
	REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD.	Fecha:	2020
GJU-NOR-002-2020	Página 15 de 30		

Aseguramiento de la Calidad, el (la) Coordinador (a) de Procesos.

Artículo 51. Atribuciones y responsabilidades de los responsables de la gestión del programa de auditoría: Son atribuciones y responsabilidades de los encargados de la gestión del programa de auditoría, las siguientes:

- a. Establecer la extensión del programa de auditoría, los objetivos y los criterios de auditoría determinando los métodos que se van a aplicar.
- b. Determinar las cuestiones externas e internas, y los riesgos y oportunidades que pueden afectar al programa de auditoría, e implementar acciones para abordarlos, integrando estas acciones en todas las actividades de auditoría pertinentes.
- c. Seleccionar los equipos auditores en función de las competencias generales requeridas para las actividades de auditoría, asignando roles, responsabilidades y autoridades.
- d. Propiciar las herramientas y actividades de capacitación sobre auditoría, a los miembros potenciales de la institución.
- e. Gestionar quienes van a ser los expertos externos, en caso de requerirse.
- f. Gestionar el proceso de evaluación de auditores.
- g. Realizar seguimiento al proceso de auditoría.
- h. Determinar y asegurar la provisión de todos los recursos necesarios para el desarrollo del proceso de auditoría.
- i. Propiciar la información documentada apropiada, incluyendo los registros del programa de auditoría.
- j. Mejorar el programa de auditoría.
- k. Comunicar el programa de auditoría a los auditados y, según sea apropiado, a las partes interesadas pertinentes.


Artículo 52. Periodicidad de la Auditoría: Las auditorías de proceso serán parciales o totales, y su periodicidad dependerá de las consideraciones del Director (a) de Aseguramiento de la Calidad y el (la) Coordinador (a) de Procesos. Estas instancias se reunirán durante el último trimestre de cada año para analizar la pertinencia de la auditoría del año entrante, dejando registrada la decisión con su respectiva justificación en Acta.

Artículo 53. Conclusiones de la Auditoría: Las conclusiones de la Auditoría se establecen en una reunión que debe realizar el equipo auditor antes de la reunión de cierre para revisar los hallazgos de la auditoría y cualquier otra información apropiada que se haya recopilado durante la auditoría considerando los objetivos de la misma; y preparar recomendaciones

Artículo 54. El Informe de la Auditoría: El líder del equipo auditor es responsable de elaborar el informe de auditoría, este incluye la declaración de las no conformidades y un resumen de los hallazgos, también las recomendaciones para la mejora.

Artículo 55. Reunión de Cierre: Es una reunión que realiza el Equipo Auditor con el (la) Rector (a), Director (a) de Aseguramiento de la Calidad y el (la) Coordinador (a) de Procesos para comunicar los resultados de la auditoría.

Artículo 56. Seguimiento de la Auditoría: El (la) Coordinador (a) de Procesos realizará el seguimiento al desarrollo de Auditoría Interna para velar por su adecuado cumplimiento según lo establecido en el presente Reglamento y los Procedimientos. Además, será de

	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR	Rev:	01
	REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD.	Fecha:	2020
GJU-NOR-002-2020	Página 16 de 30		

apoyo al equipo auditor y los auditados ante cualquier duda referente al proceso.

Artículo 57. Plan de Acción: Es una planificación que un conjunto de acciones correctivas con el fin de subsanar las No Conformidades y establecer aspectos de mejora en base a los hallazgos presentados durante el proceso de Auditoría Interna. El Plan de Acción lo establece el equipo auditor con el auditado, en el mismo se realiza el análisis de causas y se determina actividades, metas, responsables y cronograma.

Artículo 58. Seguimiento al Plan de Acción: El equipo auditor en conjunto con la Coordinación de Procesos, elaboran un cronograma de seguimiento al Plan de Acción para ser ejecutado por el equipo auditor.

Artículo 59. Informe del Seguimiento del Plan de Acción: El líder del equipo auditor es responsable de elaborar el Informe de Seguimiento del Plan de Acción, este incluye un resumen de los hallazgos, también las recomendaciones. El Informe será entregado a Coordinador (a) de Procesos para ser analizado con el (la) Director (a) de Aseguramiento de la Calidad.

CAPÍTULO VIII DE LOS COMITÉS DE AUDITORIA DE PROCESOS

Artículo 60. Equipo Auditor: El (la) Director (a) de Aseguramiento de la Calidad en conjunto con el (la) Coordinador (a) de Procesos y el (la) Coordinador (a) de Evaluación conforman un equipo auditor para la auditoría de procesos, este se entiende como un conjunto de dos o más personas que cuenta con habilidades y conocimientos específicos para desempeñar la labor de auditoría. El equipo auditor contará con una figura de un jefe de equipo.


Artículo 61. Auditor Líder: Es una persona que dentro del propio equipo cuenta con las habilidades y conocimientos pertinentes para desempeñar el mencionado rol. El Auditor líder será escogido por los responsables del establecimiento del programa de auditoría.

Artículo 62. De los requisitos del Auditor Líder Los auditores deben demostrar los siguientes conocimientos y habilidades:

- a. Tener conocimientos en principios, procesos y métodos de auditorías. preferiblemente haber recibido formación en auditoría.
- b. Conocer sobre normas de sistemas de gestión y otras referencias: los conocimientos y habilidades en esta área permiten al auditor comprender el alcance de la auditoría y aplicar los criterios de auditoría.
- c. Contar con conocimientos sobre las legislaciones en el ámbito de Educación Superior en Ecuador y aquellas que se apliquen a la realidad institucional.
- d. Habilidades para formulación de preguntas y realización de entrevistas.
- e. Habilidades para redacción de reportes.

Artículo 63. Funciones y Responsabilidades del Líder del Equipo Auditor:

- a. Definir los objetivos de la auditoría y su alcance, profundidad y tipo.
- b. Revisar la documentación existente para determinar su suficiencia.
- c. Preparar el plan general de auditoría, dirigir al equipo auditor y asignar deberes a los auditores.

	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR	Rev:	01
	REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD.	Fecha:	2020
GJU-NOR-002-2020	Página 17 de 30		

- d. Presentar el equipo auditor a los auditados.
- e. Reportar al Director de Aseguramiento de la Calidad y al Coordinador de Procesos de cualquier obstáculo importante encontrado al ejecutar la auditoria y de las no conformidades críticas.

Artículo 64. Funciones y Responsabilidades de un Auditor:

- a. Planificar la auditoria y elaborar documentos de trabajo.
- b. Recolectar y analizar evidencias objetivas que sean pertinentes y suficientes para obtener conclusiones.
- c. Verificar que los procedimientos estén a disposición y sean comprendidos por el personal apropiado.
- d. Documentar sus observaciones.
- e. Resaltar las no conformidades.
- f. Reportar los resultados de la auditoria.
- g. Recomendar mejoras.
- h. Verificar la implementación de acciones correctivas.

CAPÍTULO IX DE LA EVALUACIÓN

Artículo 65. Evaluación de la Calidad Evaluación de la Calidad: La UNIB.E concibe la Evaluación de la Calidad como un proceso para determinar las condiciones de la institución, carrera o programa académico, mediante la recopilación sistemática de datos cuantitativos y cualitativos que permitan emitir un juicio o diagnóstico, analizando sus componentes, funciones, procesos, a fin de que sus resultados sirvan para reformar y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad en la UNIB.E

Artículo 66. Tipos de Evaluación. La UNIB.E, llevará a cabo los siguientes procesos de evaluación:


- a. Autoevaluación y de carrera.
- b. Evaluación de desempeño del personal.
- c. Evaluación de satisfacción de las partes interesadas
- d. Evaluación externa con fines de acreditación o certificación.

CAPÍTULO X DE LA AUTOEVALUACIÓN

Artículo 67. La Autoevaluación. - De conformidad al art. 99 de la LOES, “La autoevaluación es el riguroso proceso de análisis que una institución realiza sobre la totalidad de sus actividades institucionales o de una carrera, programa o posgrado específico, con amplia participación de sus integrantes, a través de un análisis crítico y un diálogo reflexivo, a fin de superar los obstáculos existentes y considerar los logros alcanzados, para mejorar la eficiencia institucional y mejorar la calidad académica”

Artículo 68. Principios de la Autoevaluación. - La UNIB.E en su proceso de autoevaluación se regirá por los siguientes principios:

1. Legalidad

	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR	Rev:	01
	REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD.	Fecha:	2020
GJU-NOR-002-2020	Página 18 de 30		

2. Inclusión.
3. Transparencia
4. Corresponsabilidad.
5. Oportunidad

Artículo 69. Fines de la Autoevaluación. - Son fines del proceso de autoevaluación de la UNIB.E los siguientes:

1. Mejorar los sistemas de gestión de la calidad de la institución.
2. Mantener los procedimientos como garantía de la eficacia y eficiencia institucional.
3. Posibilitar espacios participativos de análisis crítico y propositivo en la institución que permitan la construcción de objetivos y políticas de fortalecimiento de la calidad y mejora de la UNIB.E y sus carreras.
4. Desarrollar acciones permanentes de mejoramiento y aseguramiento de la calidad y la eficiencia institucional.

Artículo 70. Actores del proceso de evaluación: Serán actores del proceso de Autoevaluación en la UNIB.E:

1. Comisión de Evaluación Interna o su equivalente.
2. Comités de evaluación Interna.
3. Grupos de interés e informantes Clave.


Artículo 71. Comisión de Evaluación Interna. - Es la instancia asesora en la UNIB.E que tiene a su cargo la planificación, organización y seguimiento de los sistemas de evaluación interna orientados al mejoramiento continuo de la universidad, la acreditación institucional y de carreras. La conformación y funciones, así como los parámetros de autoevaluación estarán regulados bajo las directrices de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad.

Artículo 72. Conformación de la Comisión de Evaluación Interna: La Comisión de Evaluación Interna está compuesta por los siguientes integrantes:

1. El Rector (a) o su delegado, quien la presidirá.
2. Vicerrector (a) Académico (a) o su delegado.
3. Director (a) de Aseguramiento de la Calidad o su delegado.
4. Director (a) de Planificación Estratégica y operativa.
5. Un representante de los Docentes ante el Consejo Universitario.
6. Un representante de los trabajadores ante el Consejo Universitario.
7. Un representante de los estudiantes ante el Consejo Universitario.

Artículo 73. De las Funciones de la Comisión de Evaluación Interna: Serán funciones de la Comisión de Evaluación Interna de la UNIB.E, las siguientes:

1. Garantizar la transparencia y objetividad del proceso de evaluación institucional.
2. Definir los mecanismos y el procedimiento de autoevaluación en función de las políticas institucionales de la universidad y las normativas establecidas por el

	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR	Rev:	01
	REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD.	Fecha:	2020
GJU-NOR-002-2020	Página 19 de 30		

- órgano rector externo de la calidad en la educación superior.
3. Revisar, analizar y plantear modificaciones, de los instrumentos establecidos para la evaluación y su posterior validación.
 4. Elaborar e implementar la planificación del proceso de autoevaluación, fundamentado en el Plan de Autoevaluación de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad.
 5. Organizar y orientar a los comités de evaluación interna y al personal que apoyará en los procesos de autoevaluación.
 6. Analizar de manera crítica y consistente, los reportes de los comités de evaluación interna.
 7. Construir el Informe de Autoevaluación, en función de los hallazgos presentados en los reportes de los Comités de Evaluación.
 8. Comunicar a las instancias correspondientes de los resultados de la autoevaluación consolidados en el informe preliminar.
 9. Receptar el informe de observaciones de las instancias con las respectivas evidencias, en caso de que la instancia lo considere.
 10. Analizar las observaciones y determinar los aspectos del informe final de la evaluación institucional y de carrera.
 11. Proponer o mejorar el instrumento de valoración del proceso de evaluación institucional y de carrera.
 12. Valorar el proceso de evaluación, en base a los criterios de las personas involucradas para establecer mejoras al proceso de autoevaluación.


Artículo 74. De las Funciones del Presidente del Comité de Evaluación Interna: El Rector (a) presidirá la Comisión de Evaluación Interna como primera autoridad ejecutiva y cumplirá las siguientes funciones:

1. Dar inicio al proceso de autoevaluación mediante firma de Acta.
2. Aprobar la planificación del proceso de autoevaluación
3. Aprobar los instrumentos de autoevaluación, elaborados por el Coordinador (a) de Evaluación y revisado por la Comisión.
4. Aprobar el instrumento de valoración del proceso de autoevaluación elaborados por el Director/a de Aseguramiento de la Calidad y revisado por la Comisión.
5. Analizar los resultados del informe preliminar y final del proceso de autoevaluación.

Artículo 75. De las Funciones del Coordinador del Comité de Evaluación Interna: El Director (a) de Aseguramiento de la Calidad será el Coordinador (a) de la Comisión de Evaluación Interna y cumplirá las siguientes funciones:

1. Presentar el Plan de Autoevaluación.
2. Formular junto con los miembros de la Comisión las actividades de la planificación del proceso de autoevaluación.
3. Apoyar el trabajo de los Comités.
4. Mantener el Informe preliminar, los informes de observaciones de las instancias y el informe final del proceso de autoevaluación para las progresivas acciones de mejora.

Artículo 76. De las Funciones del Secretario (a) de la Comisión de Evaluación Interna: El Secretario de la Comisión de Evaluación Interna será El (la) Coordinador (a) de

	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR	Rev:	01
	REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD.	Fecha:	2020
GJU-NOR-002-2020	Página 20 de 30		

Evaluación de la universidad y cumplirá las siguientes funciones:

1. Elaborar y mantener las Actas de la Comisión de Evaluación Interna.
2. En función a las sugerencias de la Comisión de Evaluación Interna, elaborar la planificación en el formulario indicado en el procedimiento.
3. Socializar la Planificación de la autoevaluación.
4. Elaborar o actualizar los instrumentos de la autoevaluación.
5. Organizar el proceso y la logística para capacitar a los miembros de los Comités sobre la ejecución del proceso de autoevaluación.
6. Elaborar en el formulario correspondiente el informe preliminar y final de la autoevaluación consolidando los hallazgos expresados en los reportes de los Comités y las observaciones de las instancias evaluadas.
7. Elaborar el instrumento de valoración del proceso de evaluación institucional y de carrera.

Artículo 77. La Comisión de Evaluación Interna, inicia su gestión mediante la convocatoria emitida por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad, con al menos 48 horas, el periodo de las progresivas reuniones se establecerá de acuerdo con los requerimientos del proceso.

Artículo 78. Instalación de la Comisión: La Comisión de Evaluación Interna se instalará con un quórum equivalente a la mayoría simple de sus miembros. Para la adopción o aprobación de resoluciones e informes, se aplicará el criterio de la mayoría simple de votos; y, en caso de empate el Presidente tendrá voto dirimente; sin perjuicio de que se presenten informes de minoría.


Artículo 79. Las sesiones se registrarán en las respectivas actas que elaborará el/la secretario/a de la Comisión.

Artículo 80. Los comités de evaluación interna son los responsables de llevar a cabo la recolección de información y el análisis del cumplimiento de los estándares de calidad.

Artículo 81. Conformación. - Los comités de autoevaluación se conforman de la siguiente manera:

- a. Comité de autoevaluación institucional
 1. Dos docentes con dedicación a tiempo completo de la función sustantiva correspondiente.
 2. Un representante del personal administrativo.
 3. Un representante de los estudiantes.
- b. Comités de autoevaluación de carreras:
 1. Dos docentes con dedicación a tiempo completo correspondiente a la carrera a evaluar.
 2. Un representante del personal administrativo.
 3. Un representante de los estudiantes de la carrera.

Artículo 82. Funciones de los Comités. - Son funciones de los Comités de Evaluación Interna las siguientes:

	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR	Rev:	01
	REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD.	Fecha:	2020
GJU-NOR-002-2020	Página 21 de 30		

1. Operativizar el proceso de autoevaluación, con base a criterios establecidos por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad.
2. Organizar, y ejecutar técnicamente todas las fases del proceso de autoevaluación, con base a los lineamientos establecidos.
3. Recolectar, analizar, valorar, ponderar y procesar la información proveniente de los procesos de autoevaluación.
4. Evaluar y analizar, periódicamente, de manera crítica y consistente, los informes preliminares que serán presentados a la Comisión de Evaluación Interna.
5. Informar en los tiempos establecidos a la Comisión de Evaluación Interna sobre los avances de los procesos de autoevaluación, y de aquellos factores críticos que ameritan el análisis y la toma de decisiones.
6. Cumplir con el cronograma propuesto considerando los plazos establecidos por la Comisión de Evaluación Interna.
7. Presentar los informes preliminares de autoevaluación para su consecuente aprobación del informe final a la Comisión de Evaluación Interna.
8. Conocer a profundidad y aplicar la metodología e instrumentos del proceso de autoevaluación
9. Realizar un análisis profundo del estado de cumplimiento o no de los estándares de calidad definidos para la autoevaluación juntamente con las diferentes áreas o unidades de la institución, carrera o programa.
10. Elaboración del informe que recoja las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que se deriven del análisis realizado frente al cumplimiento de los estándares definidos para el proceso de autoevaluación.
11. Cumplir con el cronograma y agenda prevista.

Artículo 83. Los Comité de evaluación interna se reunirá ordinariamente cada 15 días, por convocatoria expresa del coordinador del comité efectuada con al menos 48 horas de anticipación y extraordinariamente, o cuando lo convoque su Presidente o lo soliciten más de la mitad de sus miembros para tratar de manera exclusiva los puntos de dicha convocatoria.


Artículo 84. Los comités de evaluación interna se instalarán con un quórum equivalente a la mayoría simple de sus miembros.

Para la adopción o aprobación de resoluciones e informes, se aplicará el criterio de la mayoría simple de votos; y, en caso de empate el coordinador del comité tendrá voto dirimente; sin perjuicio de que se presenten informes de minoría.

Artículo 85. Las funciones de Secretaría de los Comités de Evaluación Interna serán asumidas por un docente a tiempo completo. Las sesiones se registrarán en las respectivas Actas.

Artículo 86. El Proceso de autoevaluación. - La UNIB.E, tomará como referencia los modelos de Educación Superior Latinoamericanos y el modelo presentado por el CACES como uno de los referentes conceptuales y metodológicos aplicables para el proceso de autoevaluación, según el tipo de autoevaluación que se aplique en la UNIB.E (Institucional y Carreras)

Artículo 87. Factores por evaluar. - Los elementos que se deberán incluir en el plan de autoevaluación de la institución, carrera o programa, con el fin de garantizar la

	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR	Rev:	01
	REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD.	Fecha:	2020
GJU-NOR-002-2020	Página 22 de 30		

disponibilidad de medios y recursos necesarios antes de la ejecución del proceso se describen a continuación:

De conformidad al Art. 12 del Reglamento para los Procesos de Autoevaluación de las Instituciones, Carreras y Programas del Sistema de Educación, los factores de análisis en el proceso de evaluación son los siguientes:

1. Los elementos de la identidad institucional: misión, visión, principios/valores, código de ética, políticas de acción afirmativa (género, clase, pertinencia cultural, discapacidades).
2. Los propósitos institucionales: objetivos estratégicos (largo plazo), objetivos tácticos (corto plazo).
3. Los procesos de aprendizaje de los estudiantes y el entorno que promueve ese aprendizaje.
4. Los objetivos del modelo educativo.
5. La infraestructura y facilidades que se brinda en el proceso de aprendizaje.
6. El soporte institucional: admisión, evaluación, titulación, becas, movilidad estudiantil.
7. Los resultados de los estudiantes: egresados, graduados e impacto social.
8. Currículo: Perfil de egreso, plan de estudios, evaluación del rendimiento académico, para el caso de autoevaluación de carreras y programas.
9. La calidad del personal académico y del entorno académico.
10. La gobernabilidad institucional: Organización, administración y gestión.
11. Mejoramiento continuo: Planes estratégicos y operativos, de mejoras y de fortalecimiento.
12. Mecanismos para monitorear en forma permanente las actividades estratégicas y operativas.


La Comisión de Evaluación Interna puede agregar otros que considere necesarios tanto por su realidad institucional como por las exigencias de los organismos de control de la educación superior.

Artículo 88. Fases del proceso de Autoevaluación: Las fases del proceso de autoevaluación son las siguientes:

1. Planificación del proceso de Autoevaluación.
2. Ejecución,
3. Capacitación y socialización del proceso con las partes interesadas.
4. Reunión de apertura
5. Reuniones de análisis y debate académico.
6. Generación de Informes y entrega de resultados,

Artículo 89. Planificación de la autoevaluación. - Es un proceso dinámico y flexible, que permite organizar y fortalecer las acciones, recursos y actividades de la institución para alcanzar los objetivos y metas definidos, en función de sus intereses, características, fines propios y comportamiento de la institución y sus carreras y que están definidos en un plan de autoevaluación.

Artículo 90. Lineamientos generales para la ejecución del proceso de Autoevaluación. - El Proceso será ejecutado por la Comisión de Evaluación Interna y deberá estar en concordancia con el marco del plan de autoevaluación, considerando

	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR	Rev:	01
	REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD.	Fecha:	2020
GJU-NOR-002-2020	Página 23 de 30		

como acciones principales las siguientes:

- Capacitar en el modelo de autoevaluación, técnicas e instrumentos para el análisis y valoración de la información.
- Garantizar el funcionamiento apropiado de los Comités de Evaluación Institucional y de carreras
- Coordinar para la implementación del plan de autoevaluación, con las instancias participantes en el proceso.
- Aplicar el plan de autoevaluación mediante la guía establecida.
- Recolección, procesamiento, y sistematización de la información por parte de los Comités de autoevaluación.
- Alimentar las evidencias de los diferentes criterios e indicadores a la Matriz de seguimiento y monitoreo.
- Presentar el primer borrador de los resultados obtenidos en el proceso de autoevaluación por parte de los Comités de autoevaluación a la Comisión de Evaluación Interna.

Artículo 91. Socialización del Proceso de autoevaluación Se socializará a las partes interesadas, sobre la importancia, los propósitos y otros aspectos que considere relevantes.

Artículo 92. Reunión de apertura, Estarán presentes las autoridades de la UNIB.E, los integrantes de la Comisión General de Evaluación Interna, los integrantes de los equipos de evaluación entre otros que designe la autoridad.


Artículo 93. Socialización del informe preliminar. - Los Comités de Evaluación Interna como la comisión de Evaluación Interna desde su ámbito de competencia, deberán realizar procesos de socialización del informe preliminar ante los diferentes estamentos de la institución y sus carreras. En caso de existir inconformidad en los resultados del informe preliminar, las partes evaluadas, podrán presentar evidencia documentada que respalde esta observación, en un plazo de tres días laborables.

Artículo 94. Presentación del Informe Final. - El informe debe considerar, entre otros: una valoración crítica y objetiva del cumplimiento de la misión, visión, propósito y objetivos declarados de la institución y carrera, así como los referentes obligatorios de una evaluación externa, los lineamientos e indicadores establecidos por el CACES, determinando las fortalezas y las áreas que requieran mejoras, que servirán de base para la elaboración del plan de mejoramiento continuo.

La Comisión de Evaluación Interna será la encargada de elaborar el Informe Final de autoevaluación, la misma que elevará al Consejo Universitario para su conocimiento.

Artículo 95. Socialización del Informe Final. - La Comisión de Evaluación Interna socializará el informe final de autoevaluación que será presentado a todas las partes interesadas.

Artículo 96. Formato de presentación del informe final de autoevaluación y de carreras. - De conformidad con el "Formulario y Guía del CACES para la presentación del Informe de Autoevaluación Institucional, de Carreras o Programas para las Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador", el Informe Final contendrá los siguientes elementos:

	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR	Rev:	01
	REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD.	Fecha:	2020
GJU-NOR-002-2020	Página 24 de 30		

a) Datos generales: Deben constar los siguientes campos:

1. Nombre la Universidad
2. Nombre la Carrera (En el caso de Autoevaluación de Carreras)
3. Miembros del máximo organismo colegiado
4. Miembros de la Comisión de Evaluación Interna
5. Miembros de los comités de autoevaluación interna

b) Resumen ejecutivo de la institución o carrera: Realizar una síntesis clara y concisa sobre la institución o carrera, considerando antecedentes sobre la información que identifica a la institución, carrera o programa: su misión, visión, propósito y objetivos institucionales, estructura organizativa; además, se debe presentar una sinopsis de su historia.

Se puede también hacer referencia a los antecedentes, logros generales alcanzados, dificultades superadas, compromisos asumidos y desafíos que se derivan del proceso de autoevaluación. Máximo una (1) página.


c) Debilidades y Fortalezas. - Resultado del análisis de fortalezas y debilidades de cada uno de los macro criterios y subcriterios del modelo de evaluación con un enfoque cuantitativo o cualitativo. En esta parte del informe se debería detallar la metodología, modelo y criterios utilizados para la autoevaluación, así como los procedimientos e instrumentos empleados en este proceso. También se deben mencionar los procedimientos para obtener juicios valorativos/cualitativos, de ser el caso. En esta sección se responde a la pregunta: ¿Qué se evaluó y cómo se lo hizo? El análisis puede ir acompañado de tablas, gráficos y otros instrumentos pertinentes.

d) Autoevaluación de Variables. - Constituye el resultado del análisis de las variables definidas en el modelo de evaluación externa. Estos resultados constituyen una de las partes más trascendentales del informe. En ella se presenta la valoración que hace la institución de su situación actual (su ser y su quehacer) en relación con las variables obligatorias establecidas por el CACES y la Comisión de Evaluación Interna.

Los hechos que dan cuenta de esa situación y su valoración deben informarse de manera objetiva, exacta, sustentada, lógica y clara. Básicamente, esta parte del informe responde a la pregunta: ¿Cuál es la situación actual de la institución, carrera o programa en relación con las variables definidas en el modelo del CACES?

Los elementos mínimos para considerar: Denominación de variables, tipo de variables, definición de variables, valoración, sustentación y observaciones.

e) Conclusiones. - Es el momento de reflexionar sobre el proceso de autoevaluación y para plantear estrategias. Es importante hacer análisis del proceso mismo (aspectos logísticos, técnicos, metodológicos). Se recomienda realizar análisis de tendencias, simulaciones y escenarios que la institución visualiza en el corto, mediano y largo plazo.

	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR	Rev:	01
	REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD.	Fecha:	2020
GJU-NOR-002-2020	Página 25 de 30		

- f) **Propuestas de Mejoramiento.** - En correspondencia con los resultados y las conclusiones, se deben presentar los lineamientos de políticas, estrategias y acciones destinadas a consolidar fortalezas, corregir las debilidades e impulsar el mejoramiento de la calidad de la institución, carrera o programa. Esta parte del informe debe guardar plena correspondencia con el plan de mejoras que apruebe la institución al concluir la autoevaluación.
- g) **Anexos.** - En caso de existir elementos relevantes y distintivos del proceso.
- h) Al final del documento consta el lugar y fecha bajo el siguiente formato: (dd-mm-aa).
- i) Firmas y sellos de responsabilidad: la Autoridad máxima de la UNIBE/ representante legal y el Director de Carrera en el caso de evaluación de carreras.

Artículo 97. Es de responsabilidad de la Comisión de Evaluación Interna entregar los resultados finales de la Autoevaluación a la Dirección de Aseguramiento de la Calidad para la realización de las previsiones y ajustes necesarios que permitan mejorar los procesos establecidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

CAPÍTULO XI DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO

Artículo 98. La Evaluación del Personal Docente en la UNIB.E se realiza una vez por cada período académico, conforme lo establecido en el Reglamento de Evaluación Docente vigente, este proceso está liderado por la Dirección de Talento Humano. La Coordinación de Evaluación en representación de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad, será parte permanente del proceso conforme lo determina este reglamento.

Artículo 99. La Evaluación del Personal Administrativo se aplica de forma anual a todo el personal que ejerza alguna función administrativa y al personal de servicio, regirá conforme lo establecido en el Manual para la Gestión de Evaluación de desempeño administrativo e incentivos del Talento Humano, será liderado por la Dirección de Talento Humano y se gestionará en conjunto con la Coordinación de Evaluación.


CAPÍTULO XII DE LA EVALUACIÓN DE PARTES INTERESADAS

Artículo 100. Satisfacción del usuario.- La satisfacción del servicio se asegura en cuanto el usuario reciba un servicio diligente y amable que se encuentre centrado, diseñado y ejecutado de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La UNIB.E asume la responsabilidad del usuario satisfecho estableciendo mecanismos que le permitan evaluar de manera permanente sus productos y servicios educativos.

Artículo 101. Tipos de Evaluación:

Evaluación cuantitativa.- La satisfacción/ insatisfacción del usuario se valorará mediante

	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR	Rev:	01
	REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD.	Fecha:	2020
GJU-NOR-002-2020	Página 26 de 30		

la aplicación de instrumentos definidos por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad a fin de mantener un mejoramiento continuo en la prestación del servicio y será ejecutada por el/la Coordinador(a) de Evaluación.

Evaluación cualitativa.- Esta evaluación será realizada con el objetivo de evaluar la percepción de los servicios que presta la institución a través del uso del buzón de Sugerencias, para ello se pondrá en ejecución el procedimiento levantado para el efecto y será ejecutada por el/la Coordinador(a) de Evaluación.

Artículo 102. Definición de partes interesadas: Las partes interesadas pertinentes son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen. Las organizaciones definen qué resultados son necesarios para proporcionar a aquellas partes interesadas pertinentes para reducir dicho riesgo. La UNIB.E establece dentro de su alcance:

- a) Estudiantes
- b) Graduados
- c) Gobierno
- d) Mercado Laboral
- e) Padres o representantes
- f) Empleados (docente, administrativo y servicios)
- g) Organizaciones educativas
- h) Proveedores externos


Artículo 103. Componentes a ser evaluados: La institución asegurará que los productos y servicios sean suficientes y cumplan con los requerimientos para ser ofrecidos a las partes interesadas.

- a. Infraestructura
- b. Equipamiento e insumos
- c. Realización de trámites
- d. Imagen del personal
- e. Atención al cliente
- f. Servicios académicos y administrativos
- g. Accesibilidad universal
- h. Accesibilidad digital a servicios universitarios

Artículo 104. Planificación.- La Coordinación de Evaluación realizará la planificación para el seguimiento de las percepciones de los clientes tanto para los servicios presenciales como para los servicios virtuales, bajo las directrices de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad.

Artículo 105. Implementación.- La Coordinación de Evaluación realizará la priorización de los servicios institucionales considerando aquellos de mayor demanda. La evaluación de la percepción del usuario deberá realizarse de manera mensual a todos los usuarios efectivos del servicio, siguiendo el procedimiento de Buzón de Sugerencias y Encuesta de Satisfacción.

La escala que se aplicará para la evaluación de la percepción considerará un rango numérico que va de 0 a 5, donde 0 es Nada Satisfecho y 5 es Completamente Satisfecho. No se deberán utilizar preguntas abiertas, para obtener una medición cuantificada, se

	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR	Rev:	01
	REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD.	Fecha:	2020
GJU-NOR-002-2020	Página 27 de 30		

podrá incluir un espacio para comentarios y/o sugerencias.

La información proporcionada en comentarios y/o sugerencias no formarán parte de la tabulación de resultados, solamente del informe técnico.

Artículo 106. Verificación.- El seguimiento y medición será coordinada por la persona responsable de evaluación en conjunto con la Dirección de Cultura, Mercadeo e Imagen Institucional. Para el levantamiento de encuestas la institución implementará mecanismos electrónicos que permitan agilizar el proceso de tabulación y evaluación de resultados.

La Coordinación de Evaluación una vez finalizado el levantamiento de encuestas procederá a tabular los resultados de estas y elaborará el informe de resultados de la percepción de la calidad de los servicios institucionales y lo remitirá a la Dirección de Aseguramiento de la Calidad para su respectiva socialización.

La Dirección de Aseguramiento de la Calidad establecerá los mecanismos respectivos para tomar las acciones correctivas pertinentes en conjunto con las dependencias académicas o administrativas pertinentes.

Artículo 107. Actuar - Mejorar.- La Dirección de Aseguramiento de la Calidad a través de la Coordinación de Evaluación desarrollará el plan para la mejora de la gestión de los servicios presenciales y virtuales que ofrece la institución, este será enviado a la Dirección de Cultura, Mercadeo, e Imagen Institucional para su implementación.

El proceso de mejora considerará los componentes con puntuaciones más bajas, además establecerá los medios de verificación de la acción correctiva propuesta, la fecha de verificación del cambio para su final cumplimiento.

El Coordinador de Evaluación es el responsable de realizar el seguimiento del plan y de presentar informes trimestrales durante su ejecución. La Dirección de Aseguramiento de la calidad garantizará que lo planificado sea implementado de forma eficaz y definirá las mejoras en el sistema de gestión de la calidad de ser necesario en este campo específico.

CAPÍTULO XIII DE LA EVALUACIÓN EXTERNA


Artículo 108. La Evaluación externa con fines de acreditación, ejecutado por el CACES es un proceso cuya finalidad es valorar cómo las Instituciones de Educación Superior están cumpliendo con las tres funciones sustantivas. La evaluación externa se llevará a cabo en base al modelo de evaluación establecido por el Organismo rector de la calidad.

Artículo 109. La Evaluación Externa con fines de certificación, será ejecutado por un organismo de certificación acreditado en la norma que competa a la gestión de Calidad de la UNIB.E.

Artículo 110. La Dirección de Aseguramiento de la Calidad será la encargada de liderar los procesos de evaluación externa con fines de acreditación y certificación, acogiéndose estrictamente a lo establecido por el organismo de control y certificación, en conjunto con las demás dependencias universitarias.

CAPITULO XIV



	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR	Rev:	01
	REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD.	Fecha:	2020
GJU-NOR-002-2020	Página 28 de 30		

DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO

Artículo 111. Plan de mejora.- Es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una institución para mejorar su rendimiento en un lapso específico, en función de las debilidades identificadas en un proceso de análisis previo.

Artículo 112. Responsables del diseño del plan de mejoras.- El plan de mejoras debe elaborarse a partir de los resultados obtenidos en el informe de autoevaluación y es de responsabilidad directa del Director de Planificación Estratégica y la Dirección de Aseguramiento de la Calidad. El documento del plan deberá ser presentado a la Comisión de Evaluación Interna para su aprobación.

Artículo 113. Estructura del Plan de Mejoras.-La estructura del plan contendrá los siguientes componentes con sus respectivos elementos:


1. Documento del plan.- El documento estará conformado por:

- a. Introducción-antecedentes
- b. Filosofía Institucional: Misión, Visión, (Operacionalización de la misión y visión en sus elementos constitutivos e indicadores de impacto), Valores que correspondan a los propósitos declarados por la Institución, Carreras y Programas.
- c. Objetivos estratégicos son los objetivos macro globales.
- d. Análisis situacional (Factores internos y externos de la IES que identifiquen el Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas).
- e. Definición de estrategias (estas deben estar alineadas con los objetivos, nacen del análisis situacional y de ella se desprenden los planes de acción).
- f. Conclusiones
- g. Referencias bibliográficas
- h. Anexos.

2. Plan de acción.- Corresponde al detalle de las acciones que implementará la UNIB.E para asegurar la calidad. Se traduce en el cronograma de trabajo. El plan de acción contendrá los siguientes elementos:

- a. Objetivos estratégicos y tácticos.
- b. Indicadores planteados con base a los objetivos estratégicos y tácticos.
- c. Indicadores del modelo de evaluación del CACES (si se requiere) y aquellos adicionales definidos por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad.
- d. Estrategias (Definidas en el documento del plan)
- e. Actividades y tareas
- f. Fechas de ejecución
- g. Responsables
- h. Presupuesto
- i. Medios de verificación
- j. Cronograma de trabajo.

3. Estructura de seguimiento y control.- Corresponde a la estructura definida por la UNIB.E para garantizar el cumplimiento de actividades del plan y el logro de los objetivos establecidos.

	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR	Rev:	01
	REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD.	Fecha:	2020
GJU-NOR-002-2020	Página 29 de 30		

Artículo 114. Seguimiento y Evaluación del Plan de Mejoras El seguimiento del Plan de Mejoras institucional y de carreras durará el tiempo prudencial en función a los objetivos establecidos y se aplicaran instrumentos diseñados por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad.

En el caso de los procesos de Autoevaluación de Carreras, el seguimiento del plan de mejoras estará a cargo de los Comités de Evaluación Interna bajo las directrices que defina la Dirección de Aseguramiento de la Calidad.

Cumplidos los plazos establecidos, se deberá presentar un informe final de Evaluación del Plan de Mejoras Institucional y de carreras por parte de la Coordinación de Evaluación a la Comisión de Evaluación Interna.

Una vez finalizada la ejecución del Plan de Mejoras en el tiempo definido se podrá iniciar nuevamente con un proceso de autoevaluación.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- El presente reglamento sustituirá al manual de calidad vigente desde la fecha de aprobación de la presente normativa.

SEGUNDA.- Las Auditorias de procesos se realizarán una vez que se haya levantado todos los procesos institucionales y sea determinado por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad.

TERCERA.- Para la ejecución del proceso de autoevaluación, mientras no existan modelos de evaluación específicos, se deberán considerar los modelos genéricos aprobados por el CACES.

CUARTA.- Para el proceso de evaluación de logros del aprendizaje, la Dirección Académica elaborará una normativa que regule dicho proceso.


QUINTA.- Para el proceso de evaluación de desempeño del personal docente y administrativo se aplicarán instrumentos definidos en conjunto con la Dirección de Talento Humano, que es la unidad que lidera estos procesos.

SEXTA.- Para el proceso de evaluación de desempeño del personal docente que en vista de la emergencia sanitaria derivada del COVID-19, se encuentra laborando en modalidad de teletrabajo, se establece la evaluación de Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA).

DISPOSICIÓN FINAL

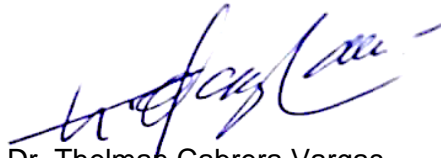
ÚNICA.- El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación en sesión del Consejo Universitario.

En mi calidad de **SECRETARIO – GENERAL; Y SECRETARIO DEL CONSEJO UNIVERSITARIO**, certifico que el presente Reglamento fue discutido y aprobado por el

	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR	Rev:	01
	REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD.	Fecha:	2020
GJU-NOR-002-2020			Página 30 de 30

Consejo Universitario de la Universidad Iberoamericana del Ecuador en Sesión Extraordinaria celebrada en la ciudad de Quito DM a los 25 (veinticinco) días del mes de noviembre del 2020.

LO CERTIFICO,

Dr. Thelma Cabrera Vargas.
SECRETARIO GENERAL
SECRETARIO DEL CONSEJO UNIVERSITARIO