

# UNIVERSIDAD NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

“Formando profesionales íntegros con excelencia,  
calidad, ciencia y virtud”



## MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PANAMÁ, 2022

Versión	Tipo de documento		Fecha de actualización	Fecha de revisión	Órgano de Gobierno que aprueba	Estado
3	Nuevo	Actualización	25 de abril de 2022	26 de abril de 2022	Consejo General Universitario, 27 de abril de 2022, acta No.13	Vigente

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>Temas</b>	<b>Página</b>
1. Declaración de Vigencia.....	3
2. Autoridades.....	4
3. Misión, Visión y Valores.....	5
4. Antecedente Institucional.....	6
5. Fundamentación e Importancia.....	8
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>8</b>
Descripción de Términos y Definiciones .....	
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>11</b>
Marco Referencial .....	
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>12</b>
Del Objetivo y Alcance .....	
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>13</b>
Política de Aseguramiento de la Calidad .....	
<b>CAPÍTULO V</b>	<b>18</b>
Estructura Organizativa .....	
<b>CAPÍTULO VI</b>	<b>19</b>
Descripción del Sistema de Aseguramiento de La Calidad .....	
<b>CAPÍTULO VII</b>	<b>27</b>
Sistema de Calidad Basado en Funciones Sustantivas o Misionales de La Universidad.....	
<b>CAPÍTULO VIII</b>	<b>29</b>
Funciones de La Unidad de Aseguramiento de La Calidad .....	
<b>CAPÍTULO IX</b>	<b>31</b>
Mecanismos y Estrategias para el Aseguramiento de La Calidad ..	
<b>CAPÍTULO X</b>	<b>34</b>
Seguimiento y Control del Aseguramiento Interno de La Calidad....	
<b>CAPÍTULO XI</b>	<b>36</b>
Disposiciones Finales .....	
<b>CAPÍTULO XII</b>	<b>37</b>
Bibliografía .....	
Indicador de aprobación .....	<b>39</b>

## 1. DECLARACIÓN DE VIGENCIA

---

Manual del Sistema de Aseguramiento de la Calidad

### 1. DECLARACIÓN DE VIGENCIA

El ejercicio de las atribuciones conferidas como Rector de La Universidad Nuestra Señora del Carmen, y considerando que el 9 de mayo de 2018 mediante reunión del Consejo General Universitario, se acordó declarar como vigentes los reglamentos, políticas, manuales, lineamientos y demás documentos que rigen el quehacer universitario, a partir de su aprobación.

Declaro que el presente Manual del Sistema de Aseguramiento de la Calidad, es un documento actualizado el 25 de abril de 2022, cuya versión es la y está vigente a partir del 27 de abril de 2022.

Hago manifiesto que el Manual del Sistema de Aseguramiento de la Calidad, en su versión 2 de 13 de septiembre de 2021, queda obsoleto.

Dado en Panamá a los 27 días del mes de abril de 2022.

  
Dr. Vicente Amable Moreno Rodríguez

Rector

## **2. AUTORIDADES**

**DR. VICENTE AMABLE MORENO RODRÍGUEZ**  
Rector

**MGTR. MIRIAM PÉREZ**  
Vicerrectora Académica

**MGTR. ERIKA CASTILLO**  
Secretaria General

**DR. ULISES GONZÁLEZ**  
Coordinador de Investigación y Postgrado

**MGTR. BETZAIDA RODRÍGUEZ**  
Coordinadora de Extensión

**MGTR. INDIRA MUÑOZ DE LARA**  
Unidad de Aseguramiento de la Calidad

**Actualizado por:**  
Unidad de Aseguramiento de la Calidad

**Revisado por:**  
Dr. Rogelio Rigual  
Mgtr. Erika Castillo  
Dr. Vicente Moreno

### **3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES**

#### **Misión.**

Institución comprometida en formar profesionales con pensamiento crítico, con espíritu innovador, emprendedor y responsabilidad social, basados en valores humanistas. Asumiendo los cambios globales para insertar al profesional en la nueva realidad histórica, reconociendo la diversidad humana.

#### **Visión.**

Ser una institución de educación superior con alto reconocimiento académico, inmersa al desarrollo social y económico, formando al hombre como persona humana, con excelencia ética, académica, científica y tecnológica, capaz de influir de forma positiva en su entorno.

#### **Valores.**

Amor, Libertad, Integridad, Tolerancia, Excelencia, Solidaridad, Justicia, Dignidad, Respeto, Responsabilidad, Honradez.

## **4 ANTECEDENTE INSTITUCIONAL**

La Universidad de Nuestra Señora del Carmen, es una Institución de Educación Superior particular sin fines de lucro, cuyo principal objetivo es facilitar el proceso de formación y desarrollo de personas íntegras que por su excelente preparación profesional y cultural a nivel nacional e internacional, por su profunda formación humana y moral, inspirada en los valores perennes del humanismo cristiano, por su genuina conciencia social y por su capacidad de liderazgo, de acción positiva, promuevan el auténtico desarrollo del ser humano y de la sociedad.

La institución inició su funcionamiento el 17 de enero de 2011, bajo el Decreto Ejecutivo Número 7 del 17 de enero de 2011, la cual autoriza el funcionamiento provisional de la misma. Posteriormente el 23 de octubre de 2017, obtiene el informe favorable No.001-2017, el cual es emitido para la obtención de la autorización de funcionamiento definitivo, por parte de la Comisión Técnica de Desarrollo Académico (CTDA), lo que hizo posible que, en el año 2018, bajo el Decreto Ejecutivo 205 de 30 de mayo de 2018, se le conceda la autorización de funcionamiento definitivo.

La Universidad Nuestra Señora del Carmen nace con la intencionalidad de poder brindar la oportunidad a las comunidades con riesgo social, así como las del entorno en el que se encontraba ubicada, de tener una Educación Superior de calidad, pero con accesibilidad de precios,

ofreciéndoles a sus estudiantes la equidad necesaria para que pudieran enfrentarse con éxito al campo laboral.

La Universidad Nuestra Señora del Carmen surge como etapa final de un proceso paulatino de crecimiento, al cual denominamos desde su inicio como “El Primer Sistema Académico Integrado de Panamá”, ya que dicho (este) sistema está conformado por los diferentes niveles de la educación básica general, pre-media, media y universitaria, con la opción de implementar en el futuro el funcionamiento de un Instituto Técnico y Escuela Nocturna.

UNESCA, son las siglas que identifican nuestra universidad. En ella se da la interrelación final del proceso, donde la presencia del sistema en las mismas infraestructuras hace que la integración sea vinculante, paralela y convergente.

Una de las fortalezas del Primer Sistema Académico Integrado de Panamá, lo podemos evidenciar a través de su Modelo Educativo, el cual ha sido enfocado hacia la formación humana con procesos metacognitivos proyectados a la intervención social, provocando que el individuo se forme primero como ser humano y esto le sirva para la aplicación de su conocimiento, en el contexto profesional.

## **5. FUNDAMENTACIÓN E IMPORTANCIA**

Las instituciones de educación superior tienen como fin formar profesionales, a través de una serie de funciones misionales desdobladas en procesos académicos y administrativos, los cuales tienen como fin alcanzar la satisfacción de los usuarios y grupos de interés; los que juntos forman la comunidad universitaria, con los cuales tienen vínculos las instituciones. Con esta fundamentación la universidad centra la calidad en la mejora continua, con este objetivo pretendemos establecer un sistema de aseguramiento de la calidad.

### **CAPÍTULO I Descripción de Términos y Definiciones**

**Artículo 1:** En la Universidad Nuestra Señora del Carmen se considerará la siguiente descripción de términos y definiciones:

**1.1 Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar o prevenir que vuelva a ocurrir.

**1.2 Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable para prevenir que algo pueda ocurrir.

**1.3 Acreditación:** Procedimiento mediante el cual un organismo autorizado reconoce formalmente que una institución de educación superior universitaria es competente para realizar las funciones esenciales de docencia, investigación, extensión y gestión.



**1.4 Autoevaluación institucional:** Proceso mediante el cual cada institución de educación superior universitaria asume la responsabilidad de evaluar la institución como un todo. Es un proceso participativo interno que busca mejorar la calidad.

**1.5 Calidad:** Grado en el que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes a la educación superior cumple con una necesidad o expectativa establecida.

**1.6 Docencia:** Función sustantiva de la universidad que abarca el conjunto de actividades de enseñanza y de aprendizaje.

**1.7 Eficacia:** Capacidad para alcanzar un objetivo o para hacer efectivo un propósito.

**1.8 Eficiencia:** Medida en la que una persona, una organización o un proceso son capaces de realizar a cabalidad una función que les compete

**1.9 Extensión:** Función sustantiva de la universidad que consiste en el conjunto de actividades de una institución de educación superior universitaria mediante las cuales se proyecta su acción hacia el entorno social y se difunde así el conocimiento y la cultura.

**1.10 Gestión de calidad basado en procesos:** Se refiere a un sistema que incluye elementos como políticas, objetivos, procesos

y estructura de la organización, y las responsabilidades para lograr esos objetivos. El sistema de calidad está plasmado en un Manual de Calidad.

**1.11 Investigación:** Proceso científico que permite la producción de conocimiento en un área específica de las ciencias con el propósito de generar conocimientos básicos y aplicados.

**1.12 Mejora continua:** Incremento de la calidad de una institución, programa o actividad docente, investigadora o de gestión. Normalmente, se contrasta con criterios o estándares previamente establecidos para alcanzar niveles superiores de calidad.

**1.13 Normativa:** Conjunto de normas aplicables a una materia o actividad.

**1.14 Objetivo de la Calidad:** Los objetivos de la calidad generalmente se basan en la política de la calidad de la organización.

**1.15 Procedimientos:** Son las actividades estandarizadas o que tienen una forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso; dirigidas a lograr un determinado resultado por medio de aplicar los mismos métodos.

**1.16 Procesos:** Un proceso es una secuencia de acciones relacionadas que se llevan a cabo para lograr un fin determinado.

**1.17 Satisfacción del Cliente.** (Usuario) Es el nivel de percepción en que el usuario siente que se han cumplido sus requisitos, necesidades o expectativas.

**1.18 Seguimiento:** Dedicar atención de manera continuada a un asunto que se desarrolla en el tiempo para conocer su avance y detectar a tiempo posibles desviaciones sobre lo deseado o planeado.

## **CAPÍTULO II Marco Referencial**

**Artículo 2:** La Universidad Nuestra Señora del Carmen está incorporada al Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria de Panamá, de acuerdo a los artículos 16, 17 y 18 de la Ley 52 de 26 de junio de 2015 que, deroga la Ley 30 de 2006.

La Ley 52 de 26 de junio de 2015, en el artículo 4, numeral 8, indica que Calidad de la Educación Superior es un concepto pluridimensional que comprende las funciones y actividades de la educación superior como la docencia, la investigación e innovación, gestión y extensión, las cuales deben estar vinculadas a la excelencia, pertinencia y la responsabilidad con el desarrollo sostenible de la sociedad.

De igual forma en el artículo 6 Cultura de Evaluación para el Aseguramiento de la Calidad, indica que dentro de los objetivos fundamentales del Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el Mejoramiento Continuo de la Calidad de la Educación Superior Universitaria de Panamá está "Fomentar y desarrollar una cultura de evaluación que asegure la calidad de la educación superior universitaria".

La Universidad Nuestra Señora del Carmen, considera el cambio de nombre de la Unidad Técnica de Evaluación por el de Unidad de Aseguramiento de la Calidad.

### **CAPÍTULO III**

#### **Del Objetivo y Alcance**

**Artículo 3: Objetivo.** El Manual del Sistema de Aseguramiento de La Calidad pretende describir la base o fundamento para asegurar la calidad, promover los procesos que son objeto de seguimiento, control y mejora propiciando la eficacia, y el logro de los objetivos institucionales, apoyándonos en los recursos, la estructura funcional y de comunicación.

Al mismo tiempo sirve para orientar a la comunidad universitaria respecto de las políticas de calidad que promueve la universidad.

**Artículo 4: Alcance.** El Manual del Sistema de Aseguramiento de la Calidad se centra en la evaluación, seguimiento y auditoría de todos los procesos académicos y administrativos para lograr que las funciones principales de la universidad vayan enfocadas y alineadas al logro de los objetivos institucionales.

## **CAPÍTULO IV**

### **Política de Aseguramiento de la Calidad**

**Artículo 5: Política.** La Política de Aseguramiento de la Calidad, orienta los procedimientos y normas para el cumplimiento del compromiso institucional para el mejoramiento de la calidad. Se establece con el objetivo de diseñar las diferentes estrategias y planes de acción que guíen a la universidad en la consecución de los objetivos y metas concebidas.

**Artículo 6:** La Política de Aseguramiento de la Calidad se centra en el soporte constante al seguimiento de funciones, procesos, estructura y hechos para el logro de los objetivos misionales, contemplados en su misión, visión y valores, así como en el Plan de Desarrollo Institucional.

## **POLITICA DE CALIDAD**

### **UNIVERSIDAD NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN**

Es el compromiso de La Universidad Nuestra Señora del Carmen (UNESCA) cumplir su misión institucional de formar profesionales líderes con pensamiento crítico y mentalidad emprendedora, basada en estándares de calidad con un enfoque humanista, orientado a un estudiante consciente del entorno global y de la diversidad humana; integrando los valores en su accionar, buscando satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria, y de los grupos de interés, a través de la investigación y la innovación, la extensión o proyección social, y la responsabilidad social de la Universidad; internalizando las buenas prácticas de la gestión universitaria, en el marco de un sistema de aseguramiento de la calidad, en donde el personal competente esté comprometido; los docentes empáticos, responsables, practicantes de metodologías dinámicas, interactuantes, innovadoras y participativas; en donde la infraestructura vaya con la vanguardia, así como con sistemas de información y comunicación adecuados; que propendan hacia el reconocimiento académico y que sus egresados influyan de manera positiva en su entorno.

#### **Artículo 7: Objetivos de la Política de Aseguramiento de la Calidad.**

Las Políticas de Aseguramiento de la Calidad serán revisadas y actualizadas periódicamente y según las circunstancias, nuevas metas y los cambios del entorno. Por lo que serán de caracteres flexibles pero alineados a la consecución de objetivos.

**Artículo 8:** Las Políticas de Aseguramiento de la Calidad se comunicarán a toda la comunidad universitaria y grupos de interés en el cumplimiento de las metas institucionales; asegurando así la divulgación de las mismas.

Los Objetivos de Calidad de la Universidad Nuestra Señora del Carmen (UNESCA) son:

8.1 Alcanzar la excelencia académica promoviendo una formación integral garante de una oferta académica que aporte a la sociedad recurso humano calificado, emprendedor, intelectual, con responsabilidad social; fortaleciendo la imagen y posicionamiento de marca para lograr el reconocimiento de la Universidad.

8.2 Facilitar al público en general y a su personal el acceso y la asequibilidad de formación actualizada y útil para ser profesionales líderes con pensamiento crítico y perspectiva global que le permita desempeñarse exitosamente en su campo o área de especialidad.

8.3 Dirigir esfuerzos de manera permanente en su compromiso de mejora continua, en los campos de la docencia, la investigación y la extensión, mediante los procesos de autoevaluación y acreditación institucional.

8.4 Desarrollar acciones de sensibilización y motivación para que todo el personal de la institución demuestre compromiso hacia los objetivos de la Política de Aseguramiento Interno de la Calidad.

8.5 Establecer la divulgación como un mecanismo para garantizar el conocimiento y compromiso de los grupos de interés.

8.6 Fortalecer los procesos académicos en función de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

8.7 Implementar un plan de mantenimiento preventivo enfocado hacia las necesidades de la academia para garantizar la calidad de la estructura física y tecnológica, en condiciones favorables, que permitan el correcto desenvolvimiento del proyecto educativo.

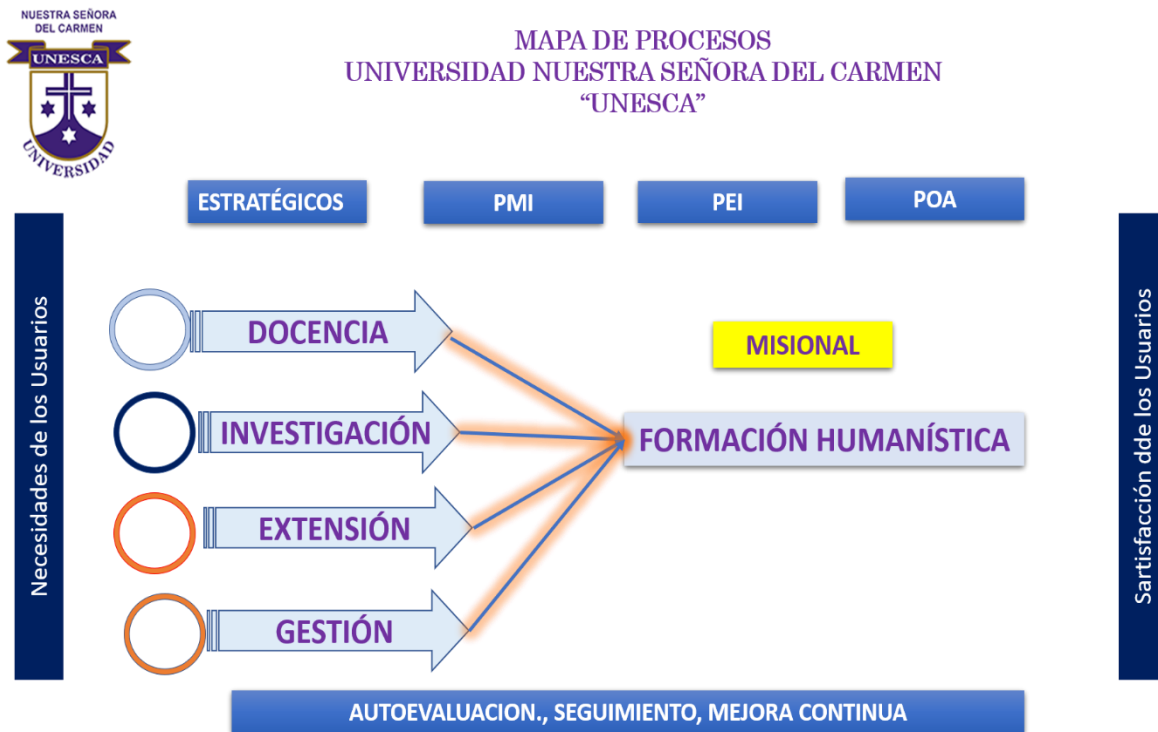
8.8 Ofrecer atención y servicio al cliente oportuno, y sin distingo de la naturaleza del cliente, ya sea interno o externo; logrando la satisfacción integral y recomendación del cliente para cubrir las necesidades requeridas y mejorar continuamente nuestros procesos.

8.9 Sensibilizar y motivar a la comunidad educativa para que participe activamente en la gestión ambiental de la universidad como parte de una cultura sostenible de responsabilidad social.

8.10 Desarrollar un programa de capacitación docente con el propósito de mejorar sus competencias metodológicas, en tecnologías de la información de la comunicación y en la enseñanza del idioma inglés con la finalidad de mejorar la excelencia académica.



Para poseer calidad reconocida en el sistema universitario panameño, es necesario acreditarlo, por lo que se tiene que definir adecuadamente. Existen muchos conceptos de calidad, como se ha señalado, en UNESCO la calidad la desarrollamos en correspondencia con los propósitos misionales, estructurados como procesos angulares que atienden las exigencias sociales y las del mercado en las que estamos situados.

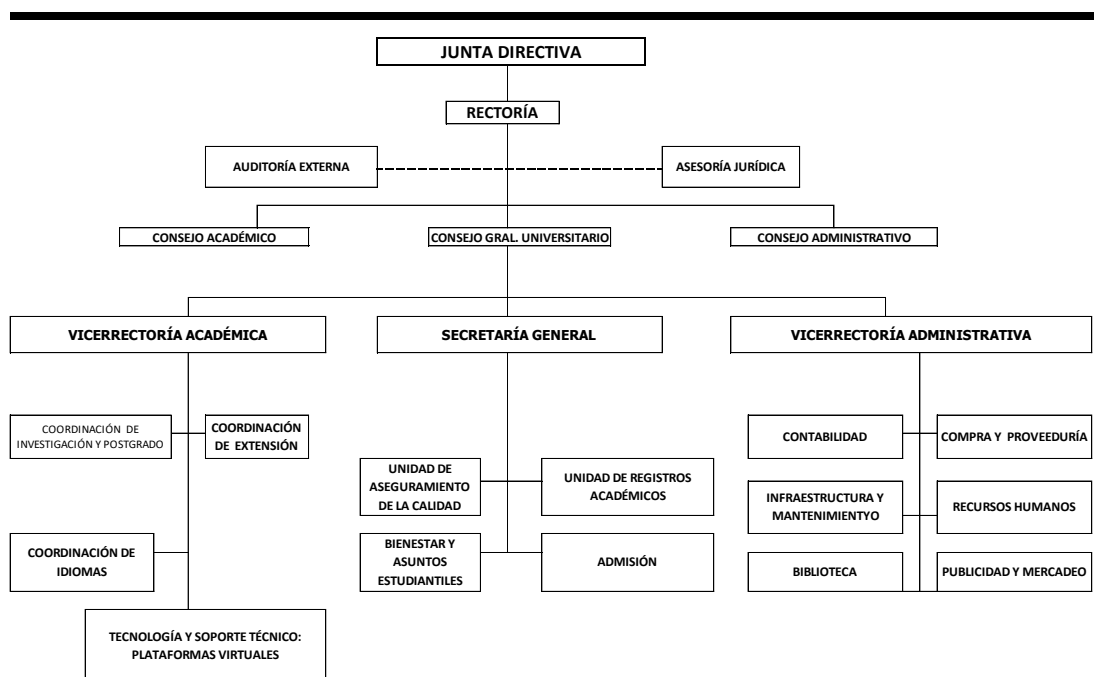


Infograma 1: Mapa de Procesos  
Fuente: Unidad de Aseguramiento de la Calidad. Universidad Nuestra Señora del Carmen, 2022

## CAPÍTULO V Estructura Organizativa

**Artículo 9:** La Universidad Nuestra Señora del Carmen presenta la Unidad de Aseguramiento de la Calidad, adscrita a la Secretaría General como un eje estratégico importante que representa un proceso de seguimiento permanente.

### UNIVERSIDAD NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN ORGANIGRAMA



## **CAPÍTULO VI**

### **Descripción del Sistema de Aseguramiento de La Calidad**

**Artículo 10: Descripción.** El Sistema de Aseguramiento de la Calidad se fundamenta en la identificación de procesos y procedimientos, tendientes a la satisfacción del cliente (usuario); así como en los hechos que se susciten y que nos permitan tomar acciones correctivas, pero también preventivas para el logro del cometido, que es asegurar la calidad.

**Artículo 11: Funciones Sustantivas Pilares Del Sistema De Calidad.** La Universidad Nuestra Señora del Carmen proyecta los procesos de calidad desde las funciones sustantivas de una Institución de Educación Superior las cuales están determinadas desde la Docencia, Investigación, Extensión y Gestión. Por tal razón UNESCA visualiza los procesos de calidad, siempre fundamentada desde el concepto de la perspectiva del Modelo Educativo determinado filosóficamente como Humanista Social.



**Infograma 2: Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAC)**  
Fuente: Unidad de Aseguramiento de la Calidad. Universidad Nuestra Señora del Carmen, 2021

**Artículo 12:** La Universidad Nuestra Señora del Carmen, estará al tanto de los cambios en el ámbito nacional como internacional, para efectuar modificaciones internas que propendan a mejorar la calidad, eficiencia, productividad y competitividad de la universidad.

**Artículo 13:** La Unidad de aseguramiento de la calidad dará seguimiento al desarrollo de las funciones sustantivas de la Universidad Nuestra Señora del Carmen a través del siguiente proceso gráfico.



**Infograma 3: Fases del Proceso del Sistema de aseguramiento de la calidad en Vinculación con las Funciones Sustantivas**  
Fuente: Unidad de Aseguramiento de la Calidad. Universidad Nuestra Señora del Carmen, 2021

**Planificación:** Por medio del Plan de Desarrollo Institucional PDI, se determinan los ejes estratégicos y las acciones estratégicas que deben conducir al logro de los objetivos estratégicos e institucionales. Con la finalidad de garantizar la ejecución del PDI, éste documento se vierte en un Plan Operativo Anual POA.

**Ejecución:** En esta etapa se realiza lo planificado en el Plan Operativo Anual POA y se extiende a la gestión de los procesos que impacten sus estamentos.

**Verificación:** Implica el seguimiento de procesos y la valoración del cumplimiento del Plan Operativo Anual POA.

**Plan de Acción:** En esta fase se llega al actuar, a través de la determinación de planes de mejora que respondan a la optimización de esas oportunidades de mejora que se desprenden de los resultados expuestos.

Al final de las fases del proceso de aseguramiento de la calidad implica la ejecución y el seguimiento al plan de acción.

Podemos entonces expresar los procesos de la función sustantiva de la siguiente manera:

**13.1 Docencia:** se pretende buscar la identificación filosófica del docente desde la perspectiva de su Modelo Educativo Humanista Social y así poder identificar los indicadores esenciales proyectados a su actuar docente, a través de los indicadores de

procesos, sin olvidar el saber pedagógico de cada docente vinculado a la filosofía de la institución.

La vinculación de la evaluación docente con la mejora continua del sistema de calidad diseñado por UNESCO lleva a la Institución a identificar los procesos docentes desde una perspectiva fundamentada en el compromiso.



Infograma 4: Procesos de la Calidad en Docencia  
Fuente: Unidad de Aseguramiento de la Calidad. Universidad Nuestra Señora del Carmen, 2021

**13.2 Investigación:** Desde la perspectiva de la investigación los procesos están dirigidos al desarrollo de investigaciones de corte social, sin desmeritar las otras áreas del conocimiento proyectadas a determinadas líneas de investigación.

El concepto de Calidad en investigación hace referencia a la calidad de los métodos empleados por los investigadores, y

mediante su aplicación se garantizan los resultados y productos de la investigación y se asegura la trazabilidad de procesos y actividades de investigación.



Infograma 5: Procesos de la Calidad en Investigación  
Fuente: Universidad de Aseguramiento de la Calidad. Universidad Nuestra Señora del Carmen, 2021

Se pretende formar a los docentes, estudiantes y administrativos en procesos de investigación y así buscar soluciones a problemas internos y externos proyectados en la Institución de Educación Superior.

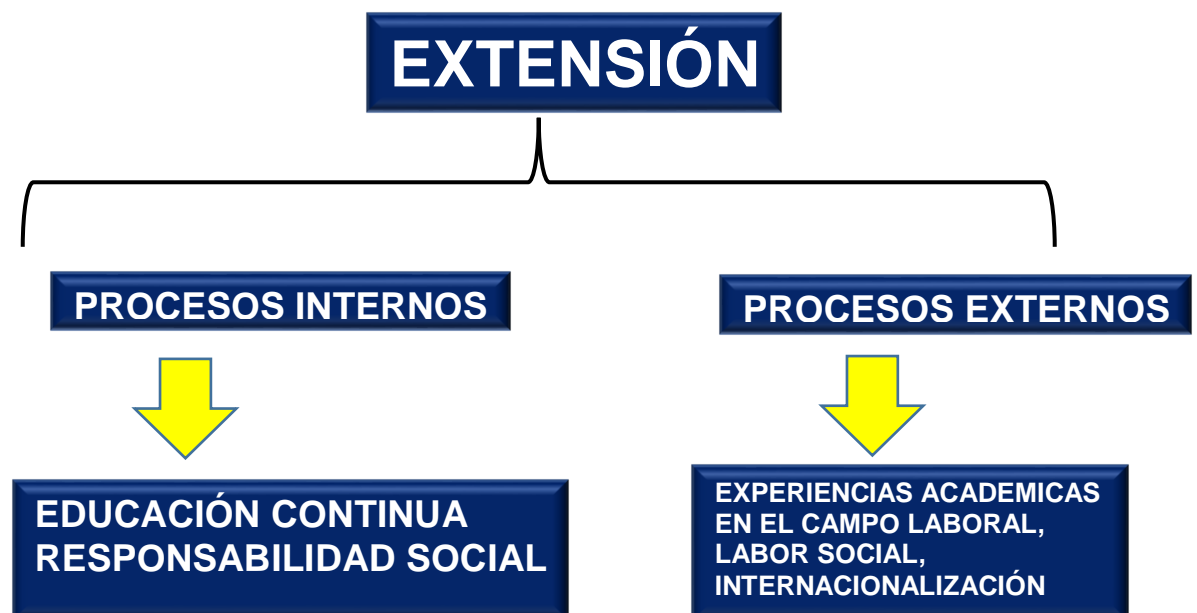
**13.3 Extensión:** La Universidad Nuestra Señora del Carmen proyecta su extensión universitaria de una forma dinámica involucrando lo siguiente:

13.3.1 Desde lo interno a través de Educación Continua y Responsabilidad Social.

13.3.2 Desde lo externo a través de experiencias académicas en el entorno laboral, labor social estudiantil e internacionalización.

13.3.3 La calidad de la extensión universitaria es dinámica e implica sensibilidad y preocupación de la institución que la desarrolla.

La gestión de la calidad de la extensión universitaria alcanza mayor eficiencia cuando sus recursos y actividades están convenientemente dirigidas por procesos de manera interrelacionadas, es decir la vinculación con los elementos internos y externos desde la perspectiva de su relación con las funciones sustantivas.

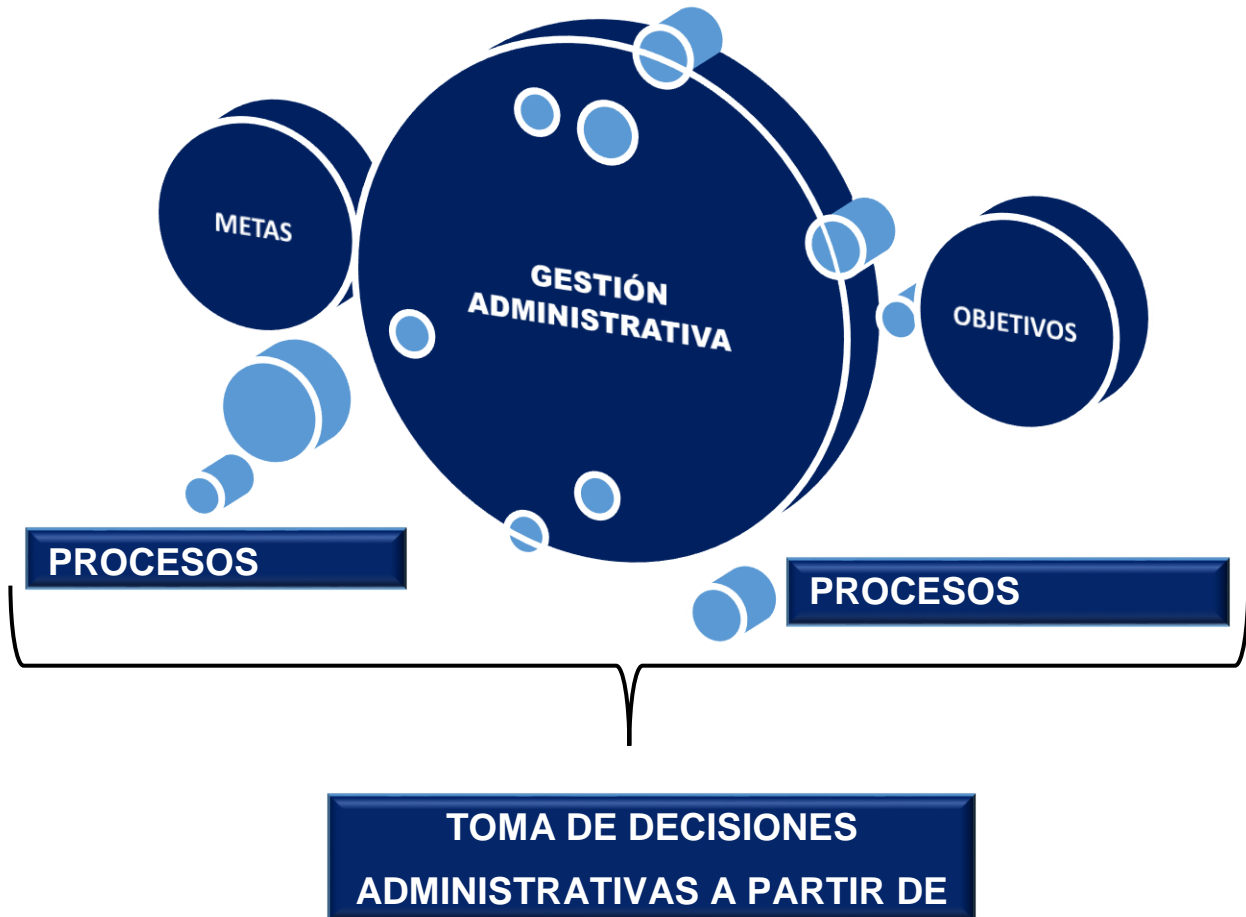






Infograma 6: Procesos de la Calidad en Extensión  
Fuente: Unidad de Aseguramiento de la Calidad. Universidad  
Nuestra Señora del Carmen, 2021

**13.4 Gestión:** La calidad en la gestión universitaria requiere su aplicación a todo momento, desde el control del trabajo y del talento humano que posee, hasta la dirección eficiente de los esfuerzos comunes para la consecución de metas y objetivos académicos. Cada aspecto gerencial a nivel administrativo debe ser un resultado de toma de decisión a partir de las necesidades académicas.



**Infograma 7: Gestión Administrativa**  
**Fuente: Universidad de Aseguramiento de la Calidad. Universidad**  
**Nuestra Señora del Carmen, 2021**

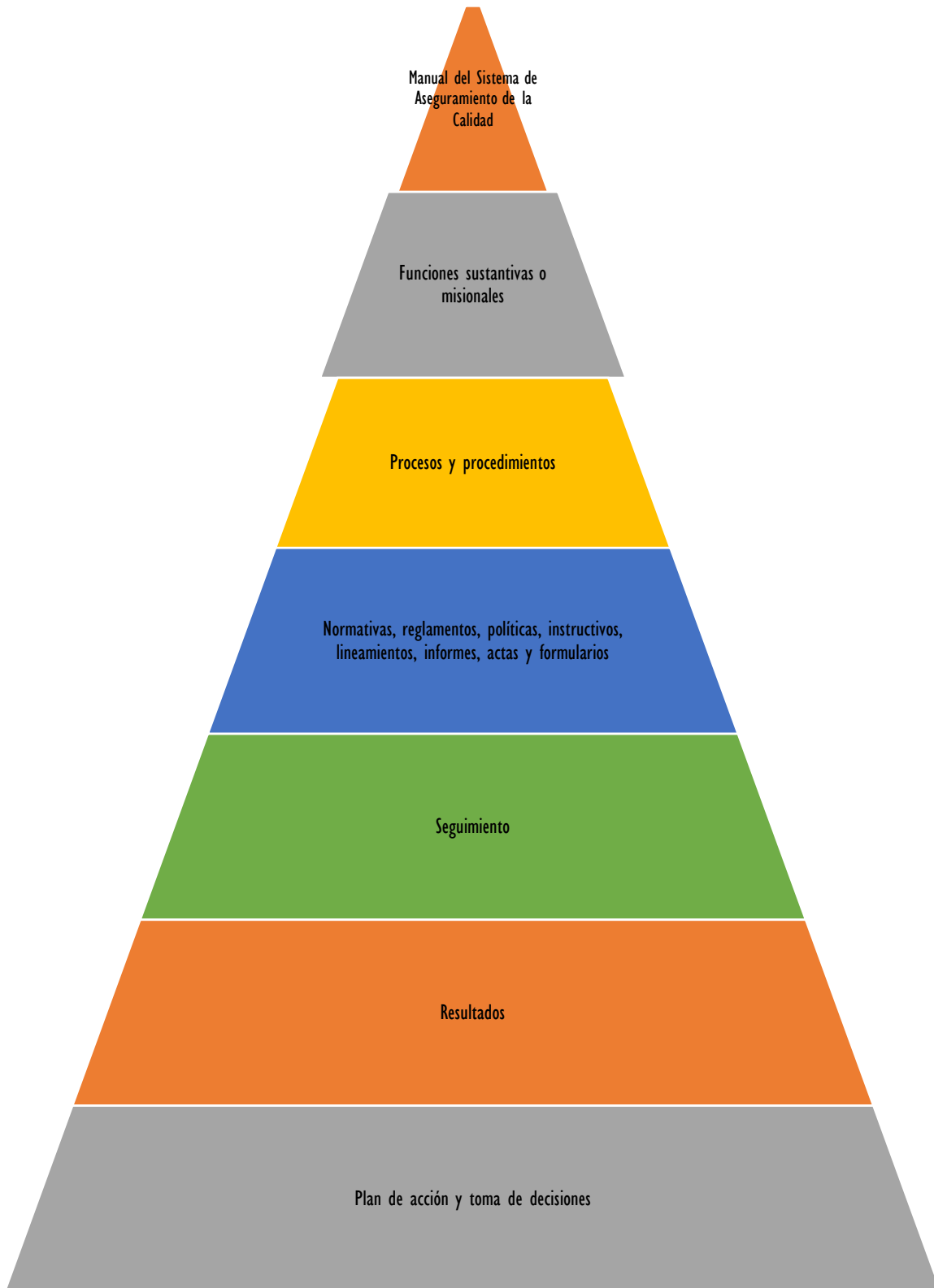
## CAPÍTULO VII

### Sistema de Calidad Basado en Funciones Sustantivas o Misionales de La Universidad

**Artículo 14:** Relación del sistema de calidad basado en funciones sustantivas o misionales de la Universidad.

<b>Funciones sustantivas o misionales</b>			
<b>Docencia</b>	<b>Extensión</b>	<b>Investigación</b>	<b>Gestión</b>
<b>Procesos</b>			
Proceso de enseñanza	Responsabilidad Social	Conducentes a la obtención de grado.	Normativa y reglamentaciones
actualización de planes y programas	Convenios	Capacitación en investigación	evaluación del desempeño administrativo
capacitación docente	Educación Continua	Promoción de la investigación	comunicación interna y externa
evaluación del desempeño docente	Vinculación con el entorno y, Grupos de interés.	Fomento del emprendimiento	Servicios Académicos y Administrativos
pruebas diagnósticas y evaluación de los aprendizajes	Internacionalización	Prácticas profesionales y tesis	Acción de personal del reglamento administrativo
	Graduados		procesos de archivos
<b>Procedimientos</b>			
Para la realización de los procesos la universidad cuenta con manuales de procedimientos, lineamientos, manuales y reglamentos.			
<b>Seguimiento</b>			
El seguimiento se hace a través de la matriz para la valoración del POA, por cuatrimestre, en tres momentos al año.			
<b>Resultados, Plan de Acción y Toma de Decisiones</b>			
Los resultados de la valoración se analizan para generar plan de acción y toma de decisiones.			

**Artículo 15:** Pirámide del Sistema de Aseguramiento de La Calidad:



**Infograma 8:** Pirámide del Sistema de Aseguramiento de la Calidad

Fuente: Unidad de Aseguramiento de la Calidad. Universidad Nuestra Señora del Carmen,

**Artículo 16: Clientes (usuarios).** Para Unesca, los clientes (usuarios) son grupos de interés, es decir las personas, ya sean colectivos internos o externos que brindan información pertinente sobre el quehacer de la universidad. Cumplen un papel relevante para el conocimiento en profundidad de las particularidades de los procesos de gestión, las fortalezas y oportunidades de mejora de la institución.

Estos clientes encierran estudiantes, docentes, administrativos, directivos, investigadores, proveedores, empleadores, graduados, egresados, técnicos.

## **CAPÍTULO VIII**

### **Funciones de La Unidad de Aseguramiento de La Calidad**

**Artículo 17:** La Unidad de Aseguramiento de la Calidad proyectará en su quehacer los siguientes criterios:

17.1 Contar con los procesos necesarios para que el sistema de gestión de la calidad funcione y aporte beneficios para la organización.

17.2 Establecer las diferentes relaciones existentes entre los procesos de los que consta su organización.

17.3 Establecer los métodos que se emplearán para realizar un control y seguimiento de los procesos.

17.4 Contar con los recursos y la información que necesaria para poner en marcha y trabajar con el sistema de gestión.

17.5 Implementar aquellas acciones que permitan la mejora continua y la adaptación del sistema a las necesidades y particularidades que surjan para la organización.

**Artículo 18:** Las funciones de la Unidad de Aseguramiento de la Calidad están alineadas a lo dispuesto en la Ley 52 de 26 de junio de 2015, en el Decreto Ejecutivo 539 de 30 de agosto de 2018, y lo establecido en este documento, que en resumen pretende:

18.1 Dirigir, asesorar y gestionar la implementación y sostenibilidad de una cultura de autoevaluación, mejoramiento continuo, y excelencia académica.

18.2 Promueve y fortalece la autoevaluación institucional permanente mediante la planificación, el desarrollo y la comprobación de procesos de mejoramiento continuo y aseguramiento de la calidad académica.

18.3 Da seguimiento a los planes de mejoramiento institucional, así como de los programas y carreras, para el cumplimiento de las políticas inmersas en la filosofía institucional de la universidad, las cuales se enfocan hacia al aseguramiento de la calidad.

18.4 Velar para que los procedimientos institucionales se cumplan a cabalidad y de manera correcta.

18.5 Revisar, actualizar, evaluar y proponer mejoras de los procedimientos institucionales.

18.6 Proponer nuevos procedimientos en función de las necesidades, expectativas y oportunidades de mejoras identificadas en los procesos de gestión de las unidades.

## **CAPÍTULO IX**

### **Mecanismos y Estrategias para el Aseguramiento de La Calidad**

**Artículo 19: Mecanismos.** El sistema de aseguramiento de la calidad basado en procesos nos permite establecer mecanismos para asegurar la calidad; al igual que el Plan de Desarrollo Institucional (PDI) desdoblado en Planes Operativos Anuales (POA) alineados con la misión, visión y objetivos institucionales.

**Artículo 20:** La Divulgación de reglamentos, normativa y lineamientos, es imprescindible como mecanismo de aseguramiento de la calidad, ya que estos guían y orientan a la comunidad universitaria, por medio de los procedimientos y formularios que nos permiten cumplir con los diferentes procesos.

**Artículo 21:** La matriz para la valoración del POA, también es otro mecanismo de seguimiento y control; los cuales arrojan resultados del cumplimiento de los objetivos trazados.

**Artículo 22:** Procedimientos de Aseguramiento Interno de La Calidad

22.1 Lineamientos, manuales y reglamentos.

22.1.1 Se presentan las Políticas a través de Normativas (Reglamentos), Manuales de Procedimientos y Procesos Interno.

22.1.2 Es llevado a los entes colegiados para su respectiva aprobación dependiendo de la instancia respectiva académica o administrativa.

22.1.3 Es elevado a firma de Junta Directiva cuando sus elementos sean referentes a actividades económicas.

## 22.2 Procedimientos académicos y administrativos.

22.2.1 A través del cronograma de trabajo, se verifica la ejecución de actividades que impactan el desarrollo de procesos y procedimientos.

22.2.2 Presentación anual de informes de gestión por unidad académica y administrativa.

22.2.3 Acercamientos para la valoración del POA, por medio de la matriz y reuniones de trabajo.

22.2 4 Evaluación del desempeño docente.

## 22.3 Servicios e infraestructura.

22.3.1 Encuesta de satisfacción de servicios administrativos.

22.3.2 Plan de Acción.

## **Artículo 23: Estrategias.**

23.1 La oferta académica deberá favorecer la formación integral; de allí que la generación de un nuevo diseño curricular se fundamentará en el diagnóstico de las necesidades y demandas del sector productivo.



23.2 La Universidad mantendrá actualizado el reglamento de becas, en el cual se estipulan las condiciones de acceso y oferta a la educación superior en La Universidad Nuestra Señora del Carmen.

23.3 El personal de La Universidad que desee estudiar en cualquiera de los programas que esta ofrece, solicitará el permiso correspondiente y el pliego de facilidades para incrementar su educación y contribuir a la institución, desde el desempeño de su puesto de trabajo.

23.4 La inducción a la vida universitaria y las jornadas de orientación docente, se desarrollan como mecanismo para la mejora continua, basado en el conocimiento de procesos académicos.

23.5 La Universidad Nuestra Señora del Carmen elaborará, diseñará e implementará los lineamientos del Manual de Comunicación Institucional.

23.6 Dispensar periódicamente jornadas de sensibilización y motivación para la internalización de las Políticas de Aseguramiento de la Calidad en el personal docente y administrativo.

23.7 Para la mejor gestión institucional, se deberá contar con un plan de mantenimiento preventivo de la infraestructura, equipos y mobiliario.

23.8 Elaborar lineamientos de Imagen Institucional.

23.9 Los programas de responsabilidad social incluirán subprogramas ambientales.

23.20 El programa de capacitación docente se fundamentará en las oportunidades para mejorar a través de las evaluaciones del desempeño.

## **CAPÍTULO X**

### **Seguimiento y Control del Aseguramiento Interno de La Calidad**

**Artículo 24:** UNESCO a través de la Unidad de Aseguramiento de la Calidad velará por la realización de las estrategias establecidas para el cumplimiento de las Políticas de Aseguramiento Interno de la Calidad definidas.

**Artículo 25:** La Unidad de Aseguramiento de la Calidad, contará con un sistema para el aseguramiento de la calidad enumerado por etapas así:

25.1 Elaboración y revisión de las políticas y estrategias.

25.2 Revisión de status anterior o auditorías pasadas.

25.3 Entrevistas o reuniones de verificación.

25.4 Informe de gestión con medidas correctivas y nuevas acciones.

25.5 Presentación en Consejo Académico, para aprobaciones y/o modificaciones.

25.6 Divulgación y comunicación de internalización de las políticas y estrategias.

25.7 La Universidad Nuestra Señora del Carmen, evaluará anualmente la realización de las diferentes estrategias trazadas mediante la presentación de un informe de la unidad a su cargo.

25.8 El seguimiento anual del cumplimiento de políticas, así como de estrategias para el aseguramiento de la calidad, no equivalen a sólo dar seguimiento una vez al año, sino que, en cada cuatrimestre o ciclo de acción de cada una, la unidad de aseguramiento de la calidad velará por el cumplimiento de la misma.

25.9 El informe anual de gestión de la Unidad de Aseguramiento de la Calidad, será presentado por la persona designada del aseguramiento de la calidad de dicho período.

25.10 Para la presentación del informe anual de gestión se tomará en cuenta el status anterior o resultado de auditorías pasadas.

25.11 La Unidad de Aseguramiento de la Calidad, podrá reunirse con cada área encargada del cumplimiento de los procedimientos académicos o estrategias de calidad, para la redacción del informe y para trazar medidas correctoras o acciones nuevas a emprender.

25.12 La Unidad de Aseguramiento de la Calidad en sus reuniones con otras áreas podrá efectuar entrevistas de verificación y/o

inspecciones del cumplimiento de las estrategias para el aseguramiento de la calidad.

25.13 El informe de gestión anual de la Unidad de Aseguramiento de la Calidad se comunicará en primera instancia en reunión del Consejo Académico y posteriormente según necesidad a la comunidad universitaria con la finalidad de analizar los nuevos compromisos de calidad.

## **CAPÍTULO XI**

### **Disposiciones Finales**

**Artículo 26:** El presente reglamento entra en vigencia a partir del día 27 de abril de dos mil, veintidós (2022).

**Artículo 27:** Cualquier situación no prevista en el presente reglamento, será resuelta por el Consejo General Universitario.

**Artículo 28:** Este reglamento deroga cualquier otra norma, reglamentos anteriores o disposición sobre la materia dictada anteriormente.

## CAPÍTULO XII

### Bibliografía

**Manual de Calidad. Universidad Católica San Antonio.**

<https://www.ucam.edu/sites/default/files/servicios/calidad/manual-de-calidad-de-la-ucam.pdf>

Fecha de consulta 30.07.2021

**Manual de Gestión de la Calidad Universitaria. Universidad de la Integración de las Américas.**

[http://www.unida.edu.py/calidad/autoevaluacion/documentos%20unida/autoevaluacion/manual de gestion de la calidad universitaria-final.pdf](http://www.unida.edu.py/calidad/autoevaluacion/documentos%20unida/autoevaluacion/manual%20de%20gestion%20de%20la%20calidad%20universitaria-final.pdf)

Fecha de consulta 30.07.21

**Manual de Calidad. Sistema Integrado de Gestión de Calidad. Universidad de la Amazonia.**

<https://www.uniamazonia.edu.co/documentos/docs/Sistema%20Integrado%20de%20Gestion%20de%20Calidad/2.%20Manual%20de%20Calidad/MC-E-AC.pdf>

Fecha de consulta 30.07.21

**La Importancia de Asegurar la Calidad en las Instituciones de Educación Superior.**

[https://utp.ac.pa/documentos/2017/pdf/mc-utp-sg\\_2015-r06.pdf](https://utp.ac.pa/documentos/2017/pdf/mc-utp-sg_2015-r06.pdf)  
<https://www.isotools.org/2017/10/07/asegurar-la-calidad-en-las-instituciones-de-educacion-superior/>

**Glosario RIACES. Red Iberoamericana para el Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior.**

<https://riaces.org/glosario/>

## **Ley 52 de 30 de junio de 2015**

Marco General de Referencia para los Procesos de Acreditación de Programas Académicos de Tipo Superior (Ver. 3.0) COPAES. Consejo para la acreditación de la Educación Superior, A.C.

**Sistema de Gestión de Calidad ISO 9000:2008.** Principios y Vocabulario

**Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá.** Guía para la autoevaluación. Resolución N°.15, de 14 de septiembre de 2020.

**Manual del Sistema de Aseguramiento de la Calidad**  
***Indicador de Aprobación***

Que el presente Manual del Sistema de Aseguramiento de la Calidad, fue actualizado el día 25 de abril de 2022, en su versión 3.

Que el Manual del Sistema de Aseguramiento de la Calidad fue revisado el día 26 de abril de 2022.

Que el Manual del Sistema de Aseguramiento de la Calidad, fue aprobado mediante: Reunión de Consejo General Universitario el día 27 de abril de 2022, acta No.13.

Da fe de lo anterior la Secretaría General de la Universidad Nuestra Señora del Carmen.



---

**Mgtr. Erika Castillo**  
Secretaria General