

# UNIVERSIDAD NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

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



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD UAC-M-14-2023.v1

PANAMÁ, 2023

| Versión | Tipo de documento |               | Fecha de elaboración      | Fecha de revisión            | Órgano de Gobierno que aprueba                                      | Estado  | Páginas |
|---------|-------------------|---------------|---------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| 1       | Nuevo             | Actualización | 14 a 29 de agosto de 2023 | 4 al 6 de septiembre de 2023 | Consejo General Universitario, de 12 septiembre de 2023, acta N°10. | Vigente | 21      |

**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.....                                                                | 5             |
| 5. Fundamentación e Importancia.....                                                             | 7             |
| 6. Objetivo del Manual .....                                                                     | 7             |
| 7. Procedimientos .....                                                                          | 8             |
| 7.1 Procedimiento de seguimiento de Plan Operativo Anual POA .....                               | 8             |
| 7.2 Procedimiento para el seguimiento del Plan de Mejoramiento Institucional Ajustado PMIA ..... | 13            |
| 7.3 Procedimiento para la elaboración, ejecución y seguimiento de planes de acción .....         | 16            |
| 7.4 Procedimiento para las acciones del sistema de evaluación permanente ..                      | 18            |
| 7.5 Procedimiento para la presentación de informes de gestión .....                              | 19            |
| Indicador de elaboración .....                                                                   | 21            |

## 1. DECLARACIÓN DE VIGENCIA

Manual de procedimientos para el aseguramiento de la calidad

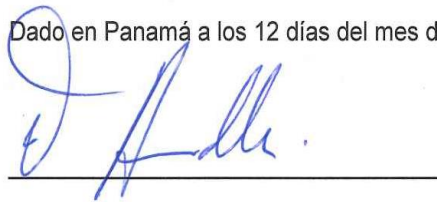
### 1. DECLARACIÓN DE VIGENCIA

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 documento de Manual de Procedimientos para el Aseguramiento de la Calidad, es un documento de nueva elaboración, está vigente a partir del 12 de septiembre de 2023.

Hago manifiesto que el documento de Manual de Procedimientos para el Aseguramiento de la Calidad, en su versión inicial uno (1) está vigente.

Dado en Panamá a los 12 días del mes de septiembre de 2023.



**Dr. Vicente Amable Moreno Rodríguez**

**Rector**

## 2. AUTORIDADES

**DR. VICENTE AMABLE MORENO RODRÍGUEZ**  
Rector

**MGTR. BETZAIDA RODRÍGUEZ**  
Vicerrectora Académica

-

**MGTR. MAGALY VEGA**  
Secretaria General

**MGTR. FÉLIX BARBA**  
Coordinador de Investigación y Postgrado

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

**Actualizado por:**  
Consejo Administrativo

**Revisado por:**  
Consejo General Universitario

### **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.

Otro hito en la historia de UNESCO se alcanza por medio de la Acreditación Institucional certificada mediante la Resolución N°4 del Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá de 29 de marzo de 2023, por la cual se expide certificación de acreditación institucional a la Universidad Nuestra Señora del Carmen.

Después de un arduo esfuerzo, dedicación y mucho trabajo por parte de toda la comunidad académica universitaria, el 5 de abril de 2023, UNESCO recibió el Certificado de Acreditación Institucional por parte del Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá, CONEAUPA por el período máximo de 6 años, lo que corresponde al máximo grado de Acreditación Institucional en Panamá, resultado del trabajo orientado a la mejora continua que venimos desarrollando junto a todos nuestros estudiantes, docentes, graduados, administrativos y comunidad en general.

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.

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.

UNESCA se ha provisto, además, del Manual del Sistema de Aseguramiento de la Calidad, de reglamentos, normativas y lineamientos con la descripción de los procedimientos tendientes al aseguramiento de la calidad.

Pese a lo anterior existen procesos institucionalizados que ameritan estar definidos en documentos oficiales, por lo que presentamos este Manual de Procedimientos para el Aseguramiento de la Calidad, en donde integramos acciones de gestión sobre el seguimiento al plan operativo anual POA, plan de mejoramiento institucional ajustado PMIA, elaboración, ejecución y seguimiento de planes de acción, procedimiento para las acciones del sistema de evaluación permanente y procedimiento para la presentación de informes de gestión; teniendo en cuenta que estos se integran al resto de procedimientos contenidos en nuestros reglamentos que también apoyan el aseguramiento de la calidad.

## **6. OBJETIVO DEL MANUAL**

Este Manual de Aseguramiento de la Calidad tiene por objeto identificar y establecer procedimientos que puedan ser sostenidos para garantizar la calidad de procesos y, por ende, de funciones sustantivas que favorezcan el cumplimiento de la misión y visión de la universidad.

## 7. PROCEDIMIENTOS

A continuación, detallamos el procedimiento o la forma específica de llevar algunos de los procesos que forman parte del aseguramiento de la calidad.

### 7.1 Procedimiento de seguimiento del Plan Operativo Anual POA

- a) **Propósito:** Alcanzar los logros estratégicos con miras a cumplir con lo dispuesto en la misión y visión de la institución, por, por medio del seguimiento del Plan Operativo Anual POA como desdoble del Plan de Desarrollo Institucional PDI.
- b) **Alcance:** Funciones sustantivas. Unidades Académica y Administrativas.
- c) **Referencia:** Estatuto. Matriz de evaluación y acreditación institucional.
- d) **Responsabilidades:** Acciones de seguimiento, entrega de evidencias y generación de informes.
- e) **Lineamientos:**
  - El seguimiento del Plan Operativo Anual (POA), se realiza dentro de un proceso de interacción institucional interno, entre sus diferentes dependencias responsables del cumplimiento del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional.
  - Antes de iniciar con la valoración, los responsables del cumplimiento de las metas deben conocer la matriz de valoración, estar anuentes a los logros a alcanzar y conocer los momentos de evaluación.
  - Los seguimientos están establecidos de forma cuatrimestral, en tres momentos del año, por lo cual se establecen los meses de abril, agosto y diciembre. Como cada objetivo de POA conlleva una o varias actividades para su logro; se establece la meta que se desea alcanzar y posteriormente se compara con la meta ejecutada en cada uno de los tres momentos mencionados.
  - El seguimiento se realiza por medio de reuniones o diálogos con cada responsable de unidad, en donde por medio de su informe de gestión con evidencias de su portafolio de unidad se determina el grado de cumplimiento o avance, los cuales quedan plasmados en la matriz para la valoración del POA de la universidad.
  - Cabe mencionar que los objetivos del POA responden a su vez a objetivos estratégicos establecidos en el PDI.
  - El seguimiento cuatrimestral, nos permite valorar el avance de cada actividad planificada. La confrontación se hace en base a la meta programada, meta



ejecutada y se calcula el porcentaje de logro o eficiencia. Para esto cada meta anual se segrega.

- De igual manera para evaluar el grado de cumplimiento del POA y por consiguiente el logro de las metas del PDI, se utiliza una escala de valoración.

**f) Descripción de actividades:** Metodología para el seguimiento del **POA**

La Universidad Nuestra Señora del Carmen como institución de educación superior, de acuerdo al artículo 16, de la Ley 52 de 26 de junio de 2015, forma parte del Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria de Panamá; en tal sentido se guía por la ruta de trabajo establecida en la matriz de evaluación y acreditación institucional, publicada mediante G.O #28977 el 11 de marzo de 2020, con Resolución 06 de 05 de marzo de 2020 del Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá.

Por lo expuesto, la Universidad se ha provisto de una matriz institucional para el seguimiento del Plan Operativo Anual (POA) anual, la cual se estructura de la siguiente manera:

- **Unidad:**

Constituye el estamento responsable directo del cumplimiento de las metas propuestas en el POA anual.

- **Objetivo estratégico del PDI:**

Constituye el objetivo del PDI considerado en la planificación del año al que corresponde el POA.

- **Objetivo según POA:**

Es el objetivo planteado en la planificación anual del POA que apoyará la consecución de la meta establecida mediante el objetivo estratégico del PDI.

- **Actividades o proyectos:**

Enlista o enumera las diferentes actividades que se realizarán para lograr el objetivo según POA.

- **Meta programada anual:**

Se refiere a la descripción porcentual a lograr durante el año que se ha establecido el POA, incluyendo indicadores de cumplimiento.

- **Valoración cuatrimestral:**

Meta programada: se establece el valor porcentual que se desea alcanzar al primer cuatrimestre de evaluación en relación al valor porcentual anual a lograr.

Meta ejecutada: se registra el valor cuantitativo logrado con respecto a la meta programada.

Logro o eficacia: destaca en qué medida se ha producido el cumplimiento de los objetivos propuestos, mostrando el porcentaje de la meta lograda.

- **Seguimiento cuatrimestral:**

Es un espacio para registrar por período de evaluación, el porcentaje de eficacia por actividad.

- **Escala de valoración:**

Esta nos permite, de acuerdo al porcentaje de logro de eficacia, identificar el nivel de eficacia, determinándolo en baja, media y alta para la cual también se le ha estipulado una colometría.

| UNIVERSIDAD NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN                                              |             |                       |            |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|------------|
| ESCALA DE VALORACIÓN DEL POA                                                       |             |                       |            |
| INDICADOR                                                                          | INTERVALO % | NIVEL DE CUMPLIMIENTO | COLOMETRIA |
| EFICACIA                                                                           | 0 a 50      | BAJA                  |            |
|                                                                                    | 51 a 75     | MEDIA                 |            |
|                                                                                    | 76 a 100    | ALTA                  |            |
| Infograma 1: Escala de Valoración del POA                                          |             |                       |            |
| Unidad de Aseguramiento de la Calidad. Universidad Nuestra Señora del Carmen 2021. |             |                       |            |

- **Código de evidencia:**

Es la codificación establecida por estamento para correlacionar el cumplimiento del objetivo con la presentación de la evidencia de su realización y que forma parte del seguimiento al POA.

Código de evidencia, ejemplo: EPOA-SG-abr-2021-1

Explicación:

EPOA = significa evidencia de plan operativo anual.

SG= estas iniciales corresponden a la unidad responsable de la presentación de la evidencia, en este caso, secretaria general.

Abr=mes de constatación de la evidencia.

2021= es el año de la constatación de la evidencia.

1= es el consecutivo de las distintas evidencias que presenta esa unidad.

- **Cálculos:**

5.10.1 % anual: para cada unidad se determina cuántos objetivos según POA se consideran, luego de determinar esta cantidad de objetivos, estos se dividen entre 100, para obtener la distribución de logro del 100% anual que debe alcanzar la unidad para dado año correspondiente.

Ejemplo: la Vicerrectoría Administrativa tiene 8 objetivos de PDI  
 $100/8=12.50$  por lo que cada objetivo tendrá un valor de 12.50% anual, para hacer el total de 100% anual de la unidad.

| Unidad                              | Objetivo estratégico del PDI                                                                                                             | % anual |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| <b>Vicerrectoría Administrativa</b> | 1. Garantizar el buen funcionamiento de la institución                                                                                   | 12.50   |
|                                     | 2. Ser eficientes en la gestión financiera para garantizar el buen funcionamiento de la institución                                      | 12.50   |
|                                     | 3. Establecer procesos de recursos humanos                                                                                               | 12.50   |
|                                     | 4. Mantener la infraestructura en óptimas condiciones para el servicio a la comunidad administrativa                                     | 12.50   |
|                                     | 5. Promover la comunicación                                                                                                              | 12.50   |
|                                     | 6. Desarrollar políticas de seguridad institucional                                                                                      | 12.50   |
|                                     | 7. Participar con estrategias publicitarias dentro del mercado de la competencia y lograr un posicionamiento en la población estudiantil | 12.50   |
|                                     | 8. Realizar actividades de prevención en diferentes temas en la comunidad                                                                | 12.50   |
|                                     |                                                                                                                                          | 100.00  |

% Meta programada anual: Para cada objetivo de PDI dependiendo de la cantidad de actividades o proyectos, a estos se le asigna un % porcentaje de manera tal que entre todos lleguen al 100%, del porcentaje de ese, o de cada objetivo.

Posteriormente se calcula el  $50\% \times 12.50$ , es decir el % dado para cada actividad por el % anual; para calcular el valor que corresponde al % de la actividad,  $6.25\%$ .

| Objetivo estratégico del PDI                           | % anual | Objetivo según POA       | Actividades o proyectos                                                 | Valoración cuatrimestral abril |      |                   |      |                  |                       |
|--------------------------------------------------------|---------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------|-------------------|------|------------------|-----------------------|
|                                                        |         |                          |                                                                         | % Meta programada anual        |      | % Meta programada |      | % meta ejecutada | % de logro o eficacia |
| 1. Garantizar el buen funcionamiento de la institución | 12.50   | 1. Sistematizar procesos | 1.1 Hacer inducciones al personal administrativo                        | 50%                            | 6.25 | 2.08              | 2.08 | 0.00             | 0.00                  |
|                                                        |         |                          | 1.2 Elaborar y aplicar un Programa de capacitación para administrativos | 50%                            | 6.25 | 2.08              | 2.08 | 0.00             | 0.00                  |

% de meta programada cuatrimestral: Para calcular el % de meta programada, se toma el % meta programada anual y se divide entre 3, ya que estamos determinando la meta programada del cuatrimestre.

$$6.25/3=2.08$$

| Valoración cuatrimestral abril |      |                  |                       |
|--------------------------------|------|------------------|-----------------------|
| % Meta programada              |      | % meta ejecutada | % de logro o eficacia |
| 2.08                           | 2.08 | 0.00             | 0.00                  |
| 2.08                           | 2.08 | 0.00             | 0.00                  |

Meta ejecutada: el % de meta ejecutada se asigna de acuerdo al seguimiento con la unidad responsable del cumplimiento de los objetivos contra entrega de evidencias.

% de logro o eficacia: Se calcula dividiendo la meta ejecutada entre la meta programada, el resultado se multiplica por 100.

$$\text{EFICACIA} = \frac{\text{META EJECUTADA}}{\text{META}} \times 100$$

- **Formatos:** Matriz para la valoración del POA

| UNIVERSIDAD NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN                                     |                              |         |                    |                         |                         |                                |                  |                       |                                 |                  |                       |                                    |                  |                       |                           |           |              |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------|--------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------------|------------------|-----------------------|---------------------------------|------------------|-----------------------|------------------------------------|------------------|-----------------------|---------------------------|-----------|--------------|--|--|
| Formando Profesionales Íntegros con Excelencia, Calidad, Ciencia y Virtud |                              |         |                    |                         |                         |                                |                  |                       |                                 |                  |                       |                                    |                  |                       |                           |           |              |  |  |
| Unidad de Aseguramiento de la Calidad                                     |                              |         |                    |                         |                         |                                |                  |                       |                                 |                  |                       |                                    |                  |                       |                           |           |              |  |  |
| MATRIZ INSTITUCIONAL DE VALORACIÓN ANUAL DEL POA                          |                              |         |                    |                         |                         |                                |                  |                       |                                 |                  |                       |                                    |                  |                       |                           |           |              |  |  |
| 2021                                                                      |                              |         |                    |                         |                         |                                |                  |                       |                                 |                  |                       |                                    |                  |                       |                           |           |              |  |  |
| Unidad                                                                    | Objetivo estratégico del POA | % anual | Objetivo según POA | Actividades o proyectos | % Meta programada anual | Valoración cuatrimestral abril |                  |                       | Valoración cuatrimestral agosto |                  |                       | Valoración cuatrimestral diciembre |                  |                       | Seguimiento cuatrimestral |           |              |  |  |
|                                                                           |                              |         |                    |                         |                         | % Meta programada              | % meta ejecutada | % de logro o eficacia | % Meta programada               | % meta ejecutada | % de logro o eficacia | % Meta programada                  | % meta ejecutada | % de logro o eficacia | 1. Abril                  | 2. Agosto | 3. Diciembre |  |  |
|                                                                           |                              |         |                    |                         |                         |                                |                  |                       |                                 |                  |                       |                                    |                  |                       |                           |           |              |  |  |

| UNIVERSIDAD NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN |             |                       |            |
|---------------------------------------|-------------|-----------------------|------------|
| ESCALA DE VALORACIÓN DEL POA          |             |                       |            |
| INDICADOR                             | INTERVALO % | NIVEL DE CUMPLIMIENTO | COLOMETRIA |
| EFICACIA                              | 0 a 50      | BAJA                  |            |
|                                       | 51 a 75     | MEDIA                 |            |
|                                       | 76 a 100    | ALTA                  |            |

Infograma 1: Escala de Valoración del POA  
Unidad de Aseguramiento de la Calidad. Universidad Nuestra Señora del Carmen 2021.

## 7.2 Procedimiento para el seguimiento del Plan de Mejoramiento Institucional Ajustado PMIA

- a) **Propósito:** Cumplir con los compromisos de la autoevaluación institucional en consonancia con el Plan de Desarrollo Institucional y los valores misionales de la universidad por medio de los proyectos de mejora como base de las acciones que responden a objetivos estratégicos y apoyo al fomento de la cultura de autoevaluación y mejoramiento continuo.
- b) **Alcance:** Unidades académicas y administrativas, impactadas por los indicadores de la matriz de evaluación y acreditación contemplados a desarrollar en cada una de las actividades de los proyectos.
- c) **Referencia:** Plan de Mejoramiento Institucional Ajustado PMIA.
- d) **Responsabilidades:** La Unidad de Aseguramiento de la Calidad es responsable de implementar la metodología de seguimiento, en conjunto con la Rectoría quien designa responsables del seguimiento de cada proyecto, según el área de su competencia, de allí que la responsabilidad sea compartida.

**e) Lineamientos: Procedimiento empleado para el levantamiento de los datos sobre el estado de avance.**

Evaluación y seguimiento:

- **Unidades:**  
La labor de evaluación y seguimiento del PMIA está a cargo de la unidad de aseguramiento de la calidad en conjunto con las unidades coordinadoras de proyectos.
- **Mecanismo:**  
Se ha diseñado una matriz de gestión de proyectos en plantilla, de Excel, a través de la cual de manera progresiva se va registrando el % de desarrollo de cada actividad y por ende de cada proyecto. Incluye en registro de la evidencia que soporta la guía de verificación de matriz correspondiente y esta presenta codificación, por ejemplo: P1-A1-GV1 Panfleto de divulgación del Reglamento Estudiantil (significa P1 proyecto 1, A1 actividad 1, GV1 guía de verificación 1 de esa actividad), por supuesto con el respaldo digital de la evidencia.
- **Período de medición:**  
Anual con cortes semestrales.

**f) Descripción de actividades:** Procedimiento para levantado de datos:

- Notificación a unidades coordinadoras de proyectos del inicio oficial del periodo de evaluación y seguimiento levantado de datos documentación evidencias requeridas en función de las actividades a desarrollar de cada proyecto.
- Comunicación sobre los formatos para la presentación de las evidencias.
- Acompañamiento a las unidades responsables del seguimiento de procesos por medio de notas orientadoras y atención presencial en sus espacios de trabajo.
- Retroalimentación de avance y seguimiento. Los primeros de cada mes se envía correo PMIA-Desarrollo y ejecución (1) con consecutivos. En donde se informa el trabajo realizado, orientación sobre lo que se debe continuar haciendo y petición de trabajos pendientes.
- Reuniones mensuales de retroalimentación, orientación y verificación de avance el último sábado de cada mes, a las 10:00 a.m., o a fin de mes en sala de reuniones de rectoría, oficina de calidad u otro espacio disponible, con participación de todos los coordinadores responsables de proyectos.
- Compilación y revisión de las evidencias entregadas como soporte del avance contra criterio de fecha de inicio y finalización de las actividades.
- Entrega final por parte de las unidades coordinadoras de proyectos de las guías de verificación o evidencias que respaldan el avance de la actividad y del proyecto a su cargo.
- Generación de reporte de cumplimiento y avance de proyectos.

- Elaboración del informe de cumplimiento que se entregará con CONEAUPA.
- Presentación de los resultados y logros en el desarrollo del PMIA las autoridades.
- Entrega a CONEAUPA del informe de cumplimiento del periodo en estudio.
- Taller con las unidades coordinadoras de proyectos para evaluar los logros obtenidos y hacer balance de gestión sobre los resultados ofrecer recomendaciones para fortalecer desempeño
- **Formatos:** Plantilla con carátula para la presentación de evidencias con indicador de elaboración.

**UNIVERSIDAD NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN**  
**“Formando profesionales íntegros con excelencia,  
 calidad, ciencia y virtud”**



**PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL AJUSTADO  
 PMIA**

|                              |                          |                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Factor</b>                | <b>1</b>                 | Proyecto Institucional                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Indicador</b>             | <b>3</b>                 | Políticas y normas para el desarrollo de la gestión vigentes.                                                                                                                                                                         |
| <b>Guía de verificación</b>  | <b>1</b>                 | 1. Normas o procedimientos administrativos aprobados, (vigentes) actualizados, divulgados e implementados: Docente, Reglamento Administrativo, Estudiantil, de Internacionalización, de Extensión, de Investigación.                  |
| <b>Proyecto del PMIA</b>     | <b>1</b>                 | Fomento de la Cultura de Comunicación para consolidar entre los miembros de la comunidad académica universitaria de UNESCA las acciones de la gestión del aseguramiento de la calidad.                                                |
| <b>Actividad</b>             | <b>1</b>                 | Revisión y actualización del manual de comunicación para la determinación de los procesos de comunicación y alcance de los actores de la comunidad académica, así como los mecanismos de comunicación institucional y procedimientos. |
| <b>Medio de verificación</b> | P1-<br>A1-<br>GV1-<br>01 | <b>Panfleto y PPT de divulgación de los deberes y derechos de los estudiantes, con base al Reglamento Estudiantil</b>                                                                                                                 |

### 7.3 Procedimiento para la elaboración, ejecución y seguimiento de planes de acción

- a) **Propósito:** Instrumentar medidas inmediatas traducidas en planes de acción como resultado de las evaluaciones y auditorías realizadas, que se encaminan al mejoramiento continuo.
- b) **Alcance:** Puede generarse planes de acción para cada unidad académica y administrativa.
- c) **Referencia:** Programa de auditoría interna UAC-P-05-2022, de 2 de junio de 2022
- d) **Responsabilidades:**
- Los resultados de la implementación del sistema de evaluación permanente y las auditorías permiten a La Unidad de Aseguramiento de la Calidad preparar informes a partir de los cuales las distintas áreas pueden generar planes de acción.
- e) **Lineamientos:**
- La elaboración de un plan de acción requiere ser integrado a un proceso de reflexión por parte de la unidad líder del proceso.
  - Los planes de acción pueden surgir del resultado de las auditorías internas, de las evaluaciones aplicadas a los distintos grupos de interés o producto de algún caso en particular surgido en el marco de la gestión de cada unidad.
  - Los planes de acción deberán llevar el refrendo de Rectoría y de la unidad líder del proceso.
- f) **Descripción de actividades:**
- Unidades establecen en conjunto con la Unidad de Aseguramiento de la Calidad el plan de acción con fecha de cumplimiento.
  - La Unidad responsable hace un plan de acción en función de los hallazgos y lo entrega a la Unidad de Aseguramiento de la Calidad en el término de dos días hábiles, en el caso de que el plan de acción se haya generado producto de una auditoría interna, y en cualquier caso al término de una semana.
  - El plan de acción una vez revisado se remite al líder del proceso para la gestión de refrendo por parte de Rectoría.
  - La unidad auditada una vez refrendado su plan de acción, y de acuerdo a este, realiza las correcciones apropiadas y toma las acciones correctivas adecuadas en el menor tiempo posible.



- La unidad ejecutora del plan de acción remite a la Unidad de Aseguramiento de la Calidad el documento de plan de acción refrendado, así como las evidencias de su cumplimiento.
- Las evidencias de cumplimiento del plan de acción deberán entregarse en formato digital y físico.
- Los informes de hallazgos, la verificación del plan de acción generado, ejecutado y verificado, son todos elementos que adoptará la alta gerencia para la toma de decisiones, las cuales deberán quedar plasmadas en actas o minutas de decisiones adoptadas para el mejoramiento de los servicios.

**g) Formatos:**

F-VAD-03-08-2023.v1

**UNIVERSIDAD NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN  
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA  
PLAN DE ACCIÓN**

| # | Aspecto objeto de mejora | Recomendación | Actividad a desarrollar | Fecha de inicio | Fecha de culminación | Recursos | Observaciones |
|---|--------------------------|---------------|-------------------------|-----------------|----------------------|----------|---------------|
| 1 |                          |               |                         |                 |                      |          |               |
| 2 |                          |               |                         |                 |                      |          |               |
| 3 |                          |               |                         |                 |                      |          |               |
| 4 |                          |               |                         |                 |                      |          |               |
| 5 |                          |               |                         |                 |                      |          |               |
| 6 |                          |               |                         |                 |                      |          |               |
| 7 |                          |               |                         |                 |                      |          |               |

| Elaborado por | Unidad-Cargo | Revisado por | Aprobado por |
|---------------|--------------|--------------|--------------|
|               |              |              |              |

#### 7.4 Procedimiento para las acciones del sistema de evaluación permanente

- a) **Propósito:** Permiten registrar, evaluar, mejorar los procesos objetos de las evaluaciones para su mejoramiento continuo y el buen desempeño en las funciones de las unidades.
- b) **Alcance:** Aplica a todos los procesos, unidades académicas y administrativas.
- c) **Referencia:** Estatuto universitario y normativa institucional.
- d) **Responsabilidades:** Gestión oportuna de evaluaciones a los grupos de interés seleccionados o específicos para medir un proceso determinado.
- e) **Lineamientos:**
- El sistema de evaluación permanente forma parte del sistema de aseguramiento de la calidad.
  - La Unidad de Aseguramiento de la Calidad gestiona seguimiento a las evaluaciones recurrentes.
- f) **Descripción de actividades:**
- El cuadro maestro de evaluaciones recurrentes presenta la periodicidad y frecuencia de la aplicación de cada encuesta, determina el grupo de interés para su aplicación, y unidad responsable.
  - La Unidad de Aseguramiento de la Calidad está al tanto de los períodos de aplicación para gestionar y garantizar que las mismas se apliquen en los tiempos señalados.
  - La Unidad de Aseguramiento de la Calidad recopila la data generada de la aplicación de cuestionarios, los remite al líder del proceso y traduce en informes de satisfacción y de auditoría, los cuales incluyen recomendaciones, que posteriormente son utilizadas para la generación de planes de acción.
- g) **Formatos:** Se utilizan los formatos aprobados que normalmente ubicamos en los distintos reglamentos, como el de la evaluación del desempeño del docente y del personal administrativo, autoevaluación docente, evaluación de los servicios académicos y administrativos, encuesta de satisfacción de graduados, sector productivo, y otros.

## 7.5 Procedimiento para la presentación de informes de gestión

a) **Propósito:** Evaluar el estado de la calidad de procesos, el desempeño del personal administrativo, recopilar y obtener información relevante para la toma de decisiones que propendan al mejoramiento continuo, logro de objetivos institucionales.

b) **Alcance:** Todas las unidades académicas y administrativas

c) **Referencia:**

- Manual de Estructura Universitaria y Perfil de Cargos de 12 de mayo de 2022, acta N°16.
- Plan Operativo Anual 2023.
- Plan de Mejoramiento Institucional Ajustado PMIA.

a) **Responsabilidades:**

- Todas las unidades académicas y administrativas deben preparar y presentar un informe de gestión anual.

b) **Lineamientos:**

- Para la presentación del informe de gestión universitaria, las unidades utilizarán el formulario para tal fin, el cual recoge información estructurada que se generará de manera anual, y en donde se dará a conocer el estado de los procesos a su cargo.

c) **Descripción de actividades:**

- Para la elaboración del informe de gestión anual, la unidad tomará como referencia el Manual de Estructura Universitaria y Perfil de Cargos, el Plan Operativo Anual 2023, el Plan de Mejoramiento Institucional Ajustado PMIA, los reglamentos y normativa para la ejecución de sus funciones y el estatuto universitario.
- Durante el último consejo académico del año, por lo general durante el mes de diciembre de cada año, cada unidad académica o administrativa presentará su informe de gestión ante este órgano de gobierno; exponiendo los logros, obstáculos, retos y proyecciones en el desempeño de sus funciones.
- Los informes de gestión deberán ser elaborados en el formato establecido para tal fin.
- Cada unidad debe gestionar ante la Rectoría la entrega y refrendo del informe de gestión anual.

- Los informes de gestión anual deberán ser remitidos a la Unidad de Aseguramiento de la Calidad.

**d) Formatos:**

UC-IG-2017.v1

|                                                                                   |                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>UNIVERSIDAD NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN</b><br/> <b>INFORME DE GESTIÓN UNIVERSITARIA</b><br/> <b>UNIDAD DE CALIDAD</b><br/> <b>AÑO 2023</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Unidad ejecutora              |                          |
| Período del informe           | Enero- Diciembre de 2023 |
| Responsable de la elaboración |                          |
| Cargo                         |                          |
| Correo electrónico            |                          |

| <p>SÍNTESIS DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DERIVADAS DE LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD EJECUTORA</p> |                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <p>ACTIVIDADES O PROYECTOS DESARROLLADOS AÑO 2023</p>                                                | <p>INFORME DE RESULTADOS DE SU CUMPLIMIENTO</p> |
| <p>En el ejercicio de las funciones</p>                                                              |                                                 |
|                                                                                                      |                                                 |
|                                                                                                      |                                                 |
|                                                                                                      |                                                 |
|                                                                                                      |                                                 |
|                                                                                                      |                                                 |
|                                                                                                      |                                                 |
|                                                                                                      |                                                 |
|                                                                                                      |                                                 |
|                                                                                                      |                                                 |
|                                                                                                      |                                                 |
|                                                                                                      |                                                 |
| <b>Conclusiones:</b>                                                                                 |                                                 |

**INDICADOR DE ELABORACIÓN**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

Manual de procedimientos para el aseguramiento de la calidad

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

*Indicador de Aprobación*

Que el presente Manual de procedimientos para el aseguramiento de la calidad, fue elaborado el día 14 a 29 de agosto de 2023, en su versión inicial uno (1).

Que el presente Manual de procedimientos para el aseguramiento de la calidad fue revisado del 4 al 6 de septiembre de 2023.

Que el presente Manual de procedimientos para el aseguramiento de la calidad fue aprobado por el Consejo General Universitario el día 12 de septiembre de 2023, acta N°10.

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

  
**Mgtr. Magaly Vega**  
Secretaria General