



INSTRUCTIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UDET



Comité de Evaluación Interna

Quito, Marzo 2022



Código de informe:	EVA01
Fecha de emisión:	24 de marzo del 2022

Dirección / Unidad:	Evaluación Interna
Ubicación:	Quito, Ecuador
Nombre responsable: (director / Unidad):	Dr. Carlos Martínez, Coordinador de Evaluación Interna
Proceso:	

RUBRO	CARGO	FIRMA	FECHA
APROBADO POR:	Dr. Wilson Salas, Presidente de la Comisión de Evaluación Interna		21/03/2022
ELABORADO POR:	Dr. Carlos Martínez, Coordinador de Evaluación Interna		21/03/2022

NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD	Bajo
NIVEL DE LA INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN	Medio
NIVEL DE DISPONIBILIDAD	Alto

REGISTRO DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTO				
VERSIÓN	MOTIVO	RESPONSABLE	ELABORADO POR	FECHA
1.0	Desarrollo	Dr. Carlos Martínez	Dr. Carlos Martínez	10/02/2022



Contenido

1.	ANTECEDENTES	3
2.	NORMATIVA	4
3.	FINALIDAD E IMPORTANCIA	7
4.	IDENTIDAD ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL.....	8
5.	OBJETIVOS	8
6.	METODOLOGÍA	9
7.	GESTION DE LA CALIDAD	11
8.	ORGANIGRAMA	12
9.	MAPA DE PROCESOS UDET	13
10.	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS.....	14
11.	ALINEACIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES CON LOS OBJETIVOS DE CALIDAD..	18



1. ANTECEDENTES

En el marco del proceso de Evaluación Institucional a Universidades y Escuelas Politécnicas 2019, el Pleno del Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior aprobó, democráticamente, el Modelo de Evaluación Externa de Universidades y Escuelas Politécnicas el 14 de junio del 2019.

El 28 de octubre se inició la revisión documental de aproximadamente 414 fuentes de información, relacionada con los ejes definidos en el modelo de evaluación. El 12 de noviembre de 2019, se realiza la visita técnica, en esta etapa se registró la información técnica sobre infraestructura y equipamiento informático, bibliotecas, gestión interna de la calidad, bienestar universitario, uso social del conocimiento e internacionalización.

Del 02 al 06 de diciembre de 2019 se realizó la visita in situ. Se dialogó con 82 actores (directivos, profesores, estudiantes, personal administrativo, graduados, beneficiarios externos) para verificar y complementar el análisis de la información documental.

En función de las valoraciones y argumentaciones expuestas que evidencian el resultado del proceso de evaluación y en observancia de las condiciones mínimas y excepcionales de acreditación, el área técnica recomienda al pleno del CACES asignar a esta universidad el estatus de NO ACREDITADA.

La Universidad de Especialidades Turísticas “UDET” en búsqueda del crecimiento y acreditación institucional, establece el siguiente instructivo con el objeto de definir la metodología y los procedimientos que regirán el proceso de autoevaluación institucional, de carreras y programas de la UDET. Con la finalidad de garantizar mejoramiento constante de la calidad de la educación en la universidad, a través del desarrollo de la cultura de la evaluación y concordancia a las recomendaciones generales emitidas por el CACES en el informe final Informe de Evaluación Externa 2019.

La gestión de la calidad es una tarea ineludible para UDET, en razón que los procesos de globalización, integración y liberalización de mercados, requieren profesionales con elevada capacidad de movilidad y competitividad, y porque queremos mantenernos en un rol inductor del desarrollo social. En este sentido



la calidad no solamente es un desafío, sino también un compromiso dentro de nuestra Institución, y creemos pertinente aportar a nuestra sociedad con profesionales que no solo demuestren conocimientos con altos niveles de pertinencia, efectividad, trascendencia, y transparencia, sino ejerzan con conciencia humanista, crítica, y multicultural, conocedores de la realidad del país y sus necesidades de mejora.

2. NORMATIVA

El Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Especialidades Turísticas “UDET” está alineado con los principios y normas establecidos en la Constitución (2008), la Ley Orgánica de Educación Superior (2018), la Política de Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas en el marco del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior del CACES (2018), la normativa de Sistema de Educación Superior y los reglamentos internos propios de la Institución, según lo establecido en los artículos siguientes:

En el Art. 351 de la Constitución de la República del Ecuador en cuyo texto establece 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.

La Constitución de la República del Ecuador en su Art.346, establece que existirá una institución pública, con autonomía, de evaluación integral interna y externa, que promueva la calidad de la educación

La Ley Orgánica de Educación Superior LOES en su Art. 93 establece 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 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".

En el Sistema interinstitucional de Aseguramiento de la Calidad. - en su Art. 94. La LOES establece que este sistema "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. Este sistema se sustentará principalmente en la autoevaluación permanente que las instituciones de educación superior realizan sobre el cumplimiento de sus propósitos.

La Ley Orgánica de Educación Superior en su Art. 94 de la, prescribe que el Sistema interinstitucional de Aseguramiento de la Calidad se sustentará principalmente en la autoevaluación permanente que las instituciones de educación superior realizan sobre el cumplimiento de sus propósitos, y que el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior acreditará a las instituciones de educación superior, carreras y/o programas, y que sus decisiones en esta materia son de obligatorio cumplimiento para todos los organismos e instituciones que integran el Sistema de Educación Superior;

De igual manera Ley Orgánica de Educación Superior en su Art. 95, faculta al Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES),



establecer modelos que incluirán criterios y estándares cuantitativos y cualitativos que deben ser alcanzados por las instituciones de educación superior, carreras y programas para ser acreditadas, entendiendo como fin último la calidad y no la acreditación;

En el Art. 96 de la ley referida, establece el aseguramiento interno de la calidad como un conjunto de acciones ejecutadas por las instituciones de educación superior con la finalidad de promover el desarrollo constante de la calidad de las carreras, programas académicos;

De la misma forma consideramos el Art. 96.1 del mismo cuerpo legal, instituye que si una institución de educación superior, carrera o programa no sea acreditada por no cumplir los requisitos establecidos para la evaluación del entorno de la calidad, el CACES dispondrá la formulación e implementación de un plan de mejoramiento, luego del cual se procederá a realizar una nueva evaluación externa;

Estatuto Orgánico de la Universidad de Especialidades Turísticas, en su Art. 65 establece que el Principio de Calidad se fundamenta en la evaluación de los procesos institucionales, en función de los indicadores establecidos por los Organismos que rigen el Sistema de Educación Superior y los de la Universidad.

Principio de la autonomía solidaria y responsable según el Art. 11 del estatuto.-.
- La Universidad de Especialidades Turísticas proclama y se obliga a rendir cuentas a la sociedad ecuatoriana sobre el cumplimiento del plan estratégico de desarrollo institucional. Esta rendición de cuentas deberá realizarla también ante el Consejo de Educación Superior (CES), ente Rector de la Política Pública de Educación Superior y el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.



En ejercicio de la autonomía responsable, la Universidad de Especialidades Turísticas, ampliará sus capacidades en función de la mejora y aseguramiento de la calidad.

El estatuto en el capítulo 2 sección segunda se establece la unidad de evaluación interna. Es el objeto de esta unidad el mejoramiento constante de la calidad de la educación en la universidad, a través del desarrollo de la cultura de la evaluación.

En el reglamento de Gestión y aseguramiento de la Calidad institucional UDET en el capítulo II de la comisión de evaluación Art. 3.- De la misión. - La Comisión de Evaluación Interna de la Universidad de Especialidades Turísticas UDET, en el marco del aseguramiento de la calidad se encargará de fortalecer el mejoramiento continuo en las funciones sustantivas de Docencia, Investigación, Vinculación con la Sociedad, así como de la gestión administrativa a nivel institucional, carreras y programas.

3. FINALIDAD E IMPORTANCIA

El proceso de autoevaluación, como factor clave de la obtención de buenos resultados cuantitativos y cualitativos y como instrumento de mejora continua, para abordarla como elemento de reflexión y análisis de las buenas prácticas en los procesos académicos, administrativos e institucionales en general.

La autoevaluación institucional está orientada a la mejora efectiva de la práctica educativa de la UDET, lo que supone una actitud, disposición y habilidad para legitimar en términos de calidad las propuestas de cambio, ajustarlas a las propias situaciones y contextos, y reconstruirlas desde la acción reflexiva y crítica.

La gestión de la calidad es inherente a todas las actividades desarrolladas en el contexto de la Universidad de Especialidades Turísticas. Se traduce en



una búsqueda permanente de la mejora con el objetivo de ofrecer calidad de los procesos académicos y de servicio a los clientes.

4. IDENTIDAD ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

a. Misión

La Universidad de Especialidades Turísticas está comprometida con la sociedad y la naturaleza, a través de la docencia, investigación y vinculación con la sociedad, formando profesionales integrales, apoyada por una política de puertas abiertas.

b. Visión

Al 2026 nos visionamos como una IES, que alcanza mayores niveles de calidad a través de procesos sistematizados.

c. Fines y Objetivos

La Universidad de Especialidades Turísticas tendrá como finalidad social o pública objetiva y específica, producir propuestas planteamientos para buscar la solución de los problemas del país, propiciar el diálogo entre las culturas nacionales y de estas con la cultura universal; la difusión y el fortalecimiento de sus valores en la sociedad, la formación técnica científica de sus estudiantes, sus profesores o profesoras e investigadores o investigadoras contribuyendo al logro de una sociedad más justa, equitativa y solidaria, en colaboración con los organismos del Estado y la sociedad.

5. OBJETIVOS

- Determinar la medida del cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Disponer de información confiable para regular a tiempo las estrategias de desarrollo institucional.
- Informarse del estado del desarrollo y calidad de los diferentes procesos académicos, administrativos, investigación y vinculación.
- Identificar fortalezas y debilidades y determinar oportunidades y amenazas.

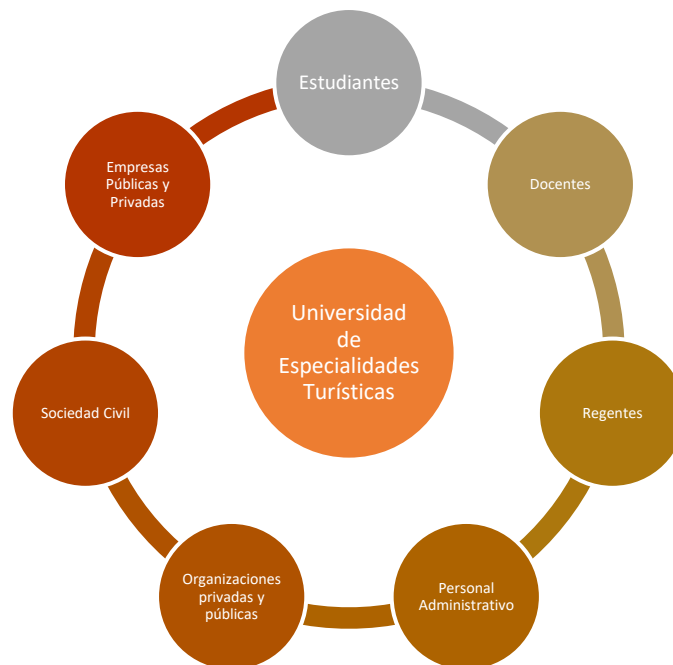


- Plantear soluciones en la búsqueda de la eficiencia interna y la eficacia institucional.
- Visualizar la planificación, ejecución y el control de las actividades en cada uno de los procesos identificados en la Universidad de Especialidades Turísticas.

6. METODOLOGÍA

La Universidad de Especialidades Turísticas emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo de Deming (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar). Este método permite a la UDET asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente entre todos sus stakeholders, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia como un ciclo continuo.

Fig. 1 Stakeholders UDET



Fuente: Coordinación de Evaluación Interna.

El ciclo Deming está compuesto por cuatro etapas, de manera que, al finalizar la última de ellas comienza la primera de nuevo. Esto permite que la actividad sea evaluada una y otra vez periódicamente incorporando nuevas mejoras. Dichas cuatro etapas son las siguientes:

a) PLAN (Planificar)

Esta fase es la más influyente. Mediante métodos como la realización de grupos de trabajo, encuestas entre los trabajadores y búsqueda de nuevas tecnologías, debemos definir:

- El problema o actividad que mejorar.
- Los objetivos que alcanzar.
- Los indicadores de control.
- Los métodos y herramientas para llevarlo a cabo.

b) DO (Hacer)

Se lleva a cabo lo determinado en el plan, esta fase incluye:

- Verificar y aplicar las correcciones planificadas.
- Introducir las modificaciones al plan inicial si el resultado de las correcciones no ha sido positivo.
- Registrar lo desarrollado y los resultados obtenidos.
- Formar al personal que deba aplicar las soluciones desarrolladas.

c) CHECK (Verificar)

Se comprueba si la mejora implantada ha alcanzado el objetivo mediante herramientas de control, debemos controlar las causas críticas como la calidad del servicio.

d) ACT (Actuar)

Es la última de las fases y en ella se debe ajustar el plan de mejora. Se normaliza la solución al problema y se establecen las condiciones para mantenerlo. Si se ha alcanzado el objetivo, se implantará de forma definitiva. En caso contrario se



examinará el desarrollo para descubrir errores y empezar un nuevo ciclo PDCA. De esta forma se cierra el ciclo y se realimenta volviendo a la primera fase.

7. GESTION DE LA CALIDAD

a. POLÍTICA DE CALIDAD

La Universidad de Especialidades Turística asume en sus estudiantes la formación académica integral, articulada con la investigación, la vinculación, la creatividad e innovación, promueve un alto impacto y liderazgo en la región en sus funciones misionales, en el desarrollo social y medio ambiente, con un talento humano con sentido de pertenencia y enfocado en el mejoramiento continuo de sus procesos, la satisfacción de las partes interesadas y una gestión organizacional eficaz y de calidad.

b. OBJETIVOS DE CALIDAD

OC01. Implementar y mantener el Sistema de gestión de calidad que contribuya a la mejora continua de la formación académica e institucional.

OC02. Garantizar los procesos de formación académica que aseguren la satisfacción de los estudiantes en la comunidad universitaria y la sociedad.

OC03. Monitorear y acompañar la Auto evaluación institucional y de carrera.

OC04. Acreditar Institucional y de los programas académicos

OC05. Asegurar la eficacia del proceso de seguimiento a estudiantes y graduado.

OC06. Promover las competencias en investigación del personal docente y estudiantes.

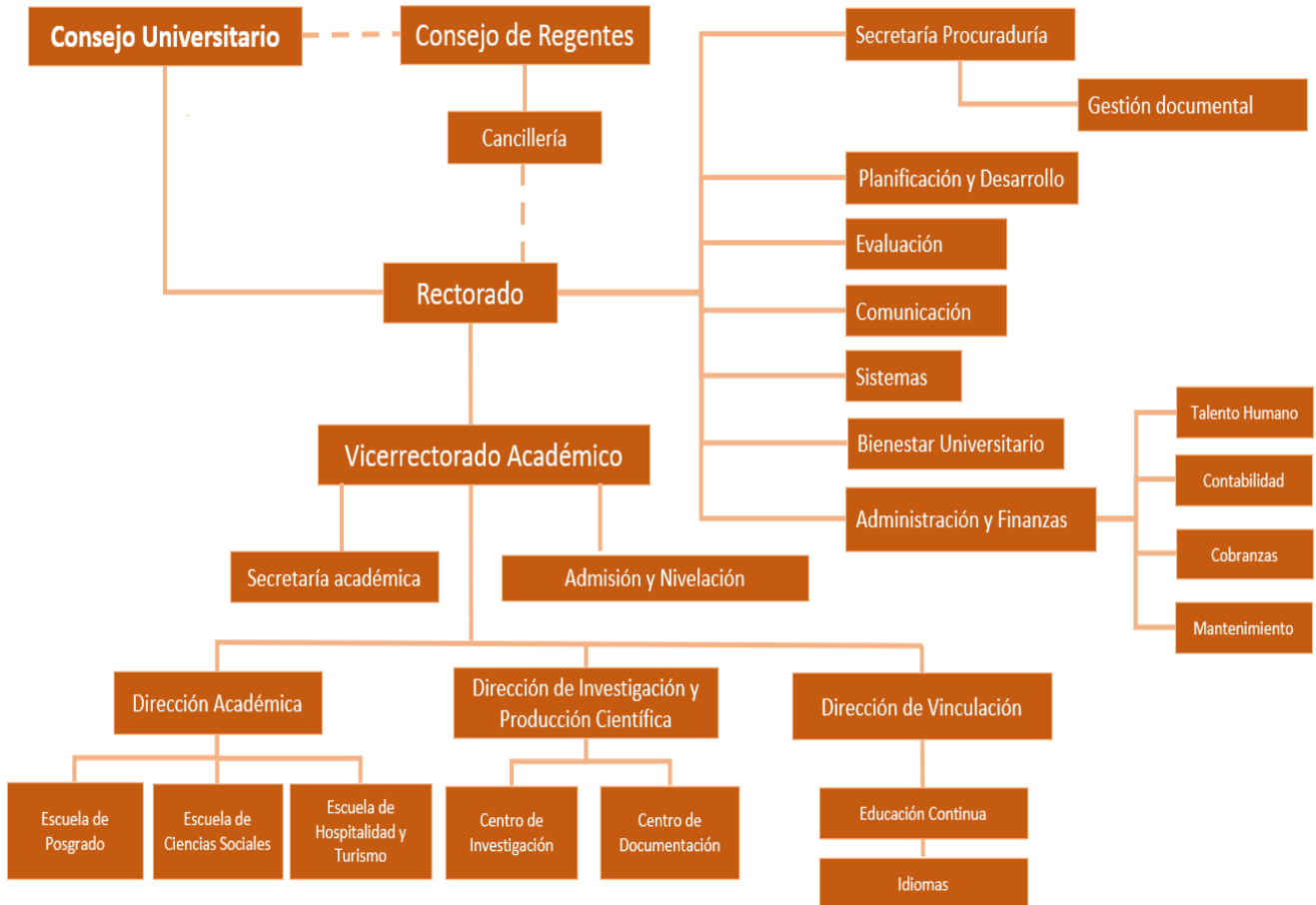
OC07. Fortalecer los vínculos con las partes interesadas (socio comunitario y grupos de interés).

OC08. Implementar el proceso de monitoreo para la adecuada gestión y administración de los recursos educacionales garantizando la sostenibilidad financiera.



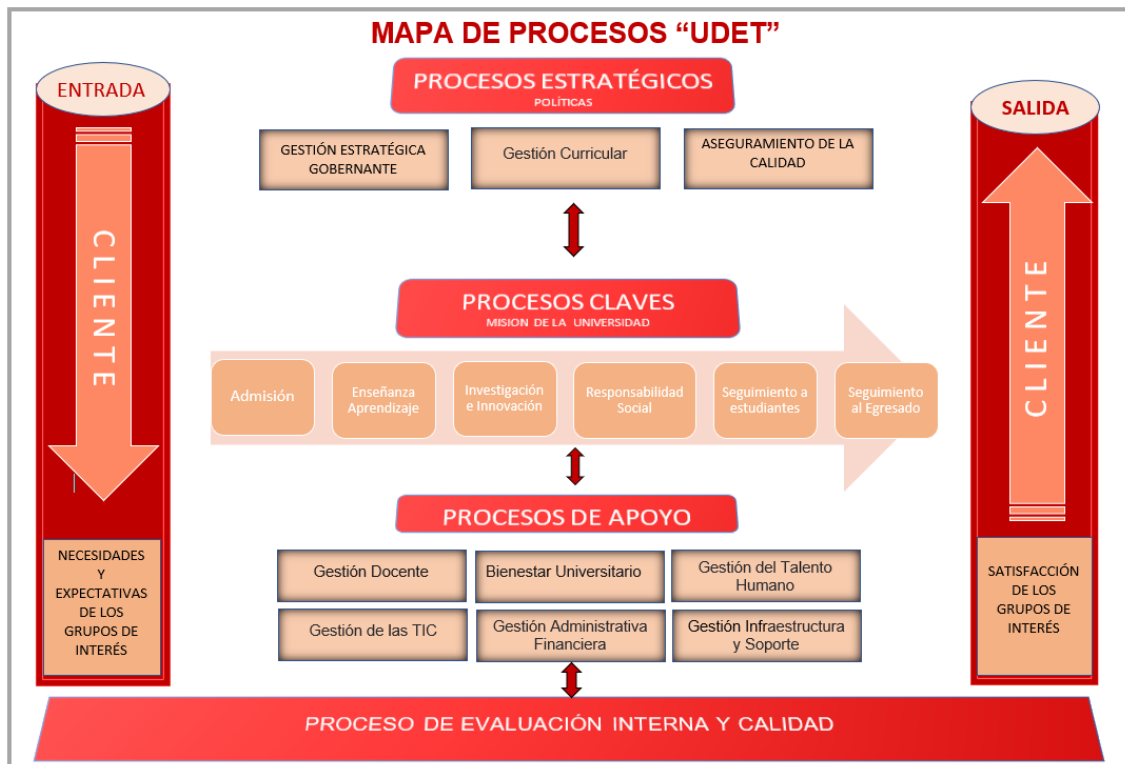
8. ORGANIGRAMA

Fig. 2 Organigrama UDET.



Fuente: Rectorado.

9. MAPA DE PROCESOS UDET



La UDET ha logrado identificar sus principales procesos en un nivel 0 como son los Procesos Estratégicos, Clave y de Soporte, conformados en un total de 18 sub procesos los cuales se mencionan y se visualizan en el siguiente mapa:

a. PROCESOS ESTRATEGICOS

- a) Gestión Estratégica
- b) Gestión Curricular
- c) Aseguramiento de la Calidad

b. PROCESOS CLAVES

- d) Admisión
- e) Enseñanza Aprendizaje
- f) Investigación e Innovación
- g) Responsabilidad Social
- h) Seguimiento a estudiantes
- i) Seguimiento al Egresado

c. PROCESOS DE SOPORTE

- j) Gestión Docente
- k) Gestión Bienestar Universitario
- l) Gestión de la Tecnología de la Información
- m) Gestión Administrativa Financiera
- n) Gestión de Infraestructura y Soporte
- o) Gestión del Talento Humano

10. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

- **Proceso de Gestión Estratégica:** Es un proceso de evaluación sistemática de la universidad, en el que se definen los objetivos institucionales a largo plazo aprobados por la autoridad competente. La Gestión Estratégica sirve para determinar a dónde se quiere llegar, y las decisiones que se deben tomar para conseguirlo.
- **Proceso de Gestión Curricular:** es el proceso mediante el cual se estructuran programas de formación profesional, con el fin de dar respuesta adecuada a las necesidades de formación del mercado laboral en el que se desarrolla a través de la transformación de un referente productivo en una orientación pedagógica. Gestiona el documento curricular, incluyendo un plan de estudios que asegure una formación integral y el logro de las competencias a lo largo de la formación. Está articulado con la investigación, desarrollo tecnológico, innovación y responsabilidad social, así como fortalecido por el intercambio de experiencias formativas.
- **Proceso de Aseguramiento de la calidad:** Es el proceso mediante el cual se evaluará el Plan de Gestión de la Calidad en donde se encuentran todas las actividades de la gestión de la calidad de la Universidad. Reúne un conjunto de actividades y procedimientos para mantener y mejorar de manera continua el nivel de calidad alcanzado por la institución,



proporcionando confianza en que se cumplirán los requisitos de calidad.

- **Proceso de Admisión:** consiste en evaluar los conocimientos mínimos del postulante para ingresar a la carrera profesional deseada. Luego del ingreso, como parte del proceso de admisión se le otorga un código al ingresante, el cual lo acompañará durante todo el proceso de formación. Es parte del proceso de admisión la matrícula.
- **Proceso de Enseñanza Aprendizaje:** Este proceso está orientado a facilitar y mejorar la formación académica que se imparte en la Universidad de Especialidades Turísticas. Está articulado con la investigación, desarrollo tecnológico, innovación y responsabilidad social. El proceso empieza con la planificación, realización de la prestación del servicio de enseñanza aprendizaje, seguimiento, monitoreo de la prestación, y mejoras.
- **Proceso de Investigación e Innovación:** Este proceso asegura la calidad de la investigación, desarrollo tecnológico - social e innovación (I+D+i) realizada por docentes y estudiantes, poniendo especial énfasis en la publicación e incorporación de sus resultados en la docencia, así como en la (I+D+i) para la obtención del grado y título de los estudiantes.
- **Proceso de Responsabilidad Social:** Abarca la gestión ética y eficaz del impacto generado por la universidad en la sociedad, debido al ejercicio de sus funciones, académica, de I+D+i y de servicios de extensión, compromiso con el cuidado del medio ambiente y participación en el desarrollo nacional.
- **Proceso de Seguimiento a Estudiantes:** utiliza los mecanismos para el seguimiento y nivelación para asegurar la formación integral de los estudiantes durante el proceso formativo. Las actividades extracurriculares están orientadas a la formación integral del estudiante.



- **Proceso de Seguimiento al Egresado:** Consiste en verificar que, si el egresado cumple con las expectativas y necesidades del mercado laboral, a través de entrevistas y encuestas de satisfacción a los empleadores. Insumo indispensable para la alineación del micro currículum y la oferta académica.
- **Proceso de Gestión Docente:** Abarca desde el proceso de selección, reclutamiento, capacitación, evaluación de su desempeño, seguimiento del desarrollo de las actividades académicas con horas de clase y otras actividades del docente, reconocimiento de las actividades de labor docente (docencia, investigación y/o gestión) y ejecuta un plan de desarrollo integral para ellos.
- **Proceso de bienestar universitario:** Consiste en brindar una adecuada atención al estudiante, a través de los servicios de salud, servicio social, servicio pedagógico, deportivo, cultural, y otros que ayuden a su desempeño y formación.
- **Proceso de Gestión de la Tecnología de la Información:** Planificación, ejecución, seguimiento y monitoreo de las actividades para la mejora del proceso de gestión de las TI.
- **Proceso de Gestión del Talento Humano:** Abarca desde el proceso de selección, reclutamiento, capacitación, evaluación del desempeño del personal directivo y administrativo.
- **Proceso de Gestión de Infraestructura y Soporte:** Comprende los programas de desarrollo, mantenimiento y renovación de la infraestructura. Los centros de información y referencia brindan soporte a formación y las actividades de I+D+i.



- **Proceso de Gestión Administrativa Financiera:** Consiste en la ejecución del presupuesto previamente planificado para la institución y sus programas de estudios, y realiza el seguimiento y control presupuestario para asegurar la eficiencia y disponibilidad de recursos financieros. Así mismo, gestiona los procesos, insumos y servicios suministrados externamente.

Cuadro 1: Responsables y colaboradores de los Procesos.

Tipo de Proceso	Procesos	Responsable del Proceso	Colaboradores del Proceso			
Procesos Estratégicos	Gestión Estratégica	Rectorado	Coordinación de Planificación y desarrollo institucional	Unidad de Gestión de la Calidad	Secretaría General Procuraduría	
	Gestión Curricular	Vicerrector Académico	Dirección Académica	Dirección de investigación y Producción Científica	Dirección de Vinculación	Unidad de Gestión de la Calidad
	Gestión Aseguramiento de la Calidad	Unidad de Gestión de la Calidad	Rectorado	Secretaría General Procuraduría	Vicerrector Académico	Planificación
Procesos Claves	Admisión	Vicerrectorado Académico	Dirección Académica	Coordinación de comunicación	Secretaría Académica	Dirección Administrativa Financiera
	Enseñanza Aprendizaje	Vicerrectorado Académico	Dirección Académica	Dirección de escuelas pregrado y posgrado	Secretaría Académica	Secretaría General Procuraduría
	Investigación e Innovación	Dirección de investigación y Producción Científica	Vicerrector Académico	Comité de Ética	Unidad de Gestión de la Calidad	
	Responsabilidad Social	Dirección de Vinculación	Dirección de investigación y Producción Científica	Vicerrectorado Académico		
	Seguimiento a estudiantes	Vicerrectorado Académico	Dirección Académica	Dirección de escuelas pregrado y posgrado		
	Seguimiento al Egresado	Vicerrectorado Académico	Dirección de Vinculación	Dirección de escuelas pregrado y posgrado		
Procesos de soporte	Gestión Docente	Coordinación de Talento humano	Vicerrectorado Académico	Dirección Académica	Dirección de escuelas pregrado y posgrado	Dirección Administrativa Financiera
	Bienestar Universitario	Coordinación de Bienestar Universitario	Vicerrectorado Académico	Dirección Académica	Dirección Administrativa Financiera	

Tipo de Proceso	Procesos	Responsable del Proceso	Colaboradores del Proceso			
	Gestión de la Tecnología de la Información	Coordinación de TIC	Vicerrectorado Académico	Secretaría Académica	Unidad de Gestión de la Calidad	Dirección Administrativa Financiera
	Gestión de Talento	Coordinación de Talento humano	Rectorado	Dirección Administrativa Financiera		
	Infraestructura y Soporte	Dirección Administrativa Financiera	Rectorado	Vicerrectorado Académico		
	Gestión Administrativa	Dirección Administrativa Financiera	Rectorado			

Fuente: Coordinación de Evaluación Interna.

11. ALINEACIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES CON LOS OBJETIVOS DE CALIDAD.

Cuadro 2: Objetivos estratégicos Vs. Objetivos de Calidad

Objetivo Estratégico	Objetivos de Calidad				
Objetivo Estratégico OE1: Implementar un sistema Integrado de gestión que permita mejorar la calidad de servicios y la sostenibilidad financiera.	OC01	OC02	C03	OC04	OC08
Objetivo Estratégico OE2: Favorecer el aprendizaje integrador en el contexto del modelo pedagógico.	OC02	OC05			
Objetivo Estratégico OE3: Aportar a la sociedad, a través de la Investigación e innovación, con procesos y productos, aplicados en los sectores a los que se sirve con las líneas de formación.	OC02	OC06	OC07		
Objetivo Estratégico OE4: Fortalecer la vinculación con la Sociedad a través de la transferencia de tecnología y conocimientos, en base a la relación con organizaciones nacionales e internacionales.	OC02	OC06	OC07		

Fuente: Coordinación de Evaluación Interna.