

VERSIÓN 1.0  
APROBADA POR CONSEJO DIRECTIVO  
d.f.: 2019/Agosto/15



# **POLÍTICA DE CALIDAD**

## **UNIVERSIDAD DON BOSCO**

### **2019**

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	3
1. POLÍTICA DE CALIDAD .....	4
1.1. Declaración de la Política de Calidad .....	4
1.2. Definición de Políticas Marco .....	5
1.3. Objetivos Estratégicos y de Calidad e Indicadores Marco .....	6
2. DEFINICIÓN DE PARTES INTERESADAS .....	7
2.1. Necesidades, expectativas y participación .....	7
3. ANEXOS.	
Anexo 1: Mapa de Procesos Universidad Don Bosco .....	9
GLOSARIO .....	10
REFERENCIAS .....	11

# INTRODUCCIÓN

La definición de la Política de Calidad comprende la declaración de la política y objetivos de calidad, como proceso clave del que hacer de la UDB y como componente fundamental del proceso de certificación con ANECA por medio del convenio con la CCA, el diseño del Sistema Interno de Aseguramiento de Calidad de la Formación de los programas que ofrece la Universidad, SIAC-UDB, para posteriormente certificar la ejecución por fases de los programas de las facultades como un reconocimiento del sello internacional de la garantía de calidad de los programas académicos, su relevancia y pertinencia reflejada en nuestros graduados para la transformación de la sociedad de acuerdo al Modelo Educativo.

La Política de Calidad constituye un documento de referencia dentro de la pirámide documental de la UDB, en la búsqueda de una gestión por procesos, será parte del Manual de Políticas Institucionales como referencia y guía en la planificación institucional, el compromiso de la mejora continua y la transparencia hacia las partes interesadas en la construcción permanente del proyecto institucional.

Teniendo de base la Planificación Estratégica, la Política de Calidad busca aportar a la comprensión y aplicación del marco estratégico, enlazando objetivos e indicadores estratégicos con los ámbitos que definen la calidad universitaria.

# 1. POLÍTICA DE CALIDAD

## 1.1. Declaración de la Política de Calidad de la Universidad Don Bosco.

La Universidad Don Bosco, fundamentada en el liderazgo y compromiso social a través de una oferta educativa científico – tecnológica – humanista y de servicios profesionales promueve el desarrollo integral de la persona para ser transformador de la realidad en la sociedad, partiendo de su Modelo Educativo con carisma salesiano, y del Modelo Institucional de Gestión de la Calidad, como principal marco de acción transversal en la mejora de sus procesos, planes de actuación de largo, mediano y corto plazo y la definición de proyectos de vinculación con el entorno para el logro de resultados, la satisfacción de expectativas y necesidades de sus partes interesadas, hacia la mejora continua, sostenibilidad y significatividad del proyecto institucional a nivel regional. Para ello considera como pilar la gestión institucional y los procesos claves:

- **Gestión Institucional** fundamentada en el liderazgo, compromiso de la dirección, desarrollo de mecanismos de gestión y aseguramiento de la calidad para la rendición de cuentas a la sociedad,
- **Educación Universitaria** con metodologías educativas basadas en un enfoque por competencias, privilegiando la acreditación de carreras a nivel internacional,
- **Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i)** como generador de conocimiento y la búsqueda de aplicación en la formación, transferencia e innovación hacia las partes interesadas,
- **Proyección Social** como agente de impacto del proyecto Institucional con las partes interesadas,
- **Servicios Profesionales** en vinculación con el mundo empresarial y gubernamental mediante servicios técnico – científicos y de formación profesional para dinamizar la economía y competitividad de las mismas y contribuir a la sostenibilidad de la institución.

Comprometiéndose con una Gestión Integral de la Calidad mediante:

- Liderazgo e involucramiento desde el Consejo Directivo y demás instancias para la toma de decisiones informadas, que abonen a la eficacia, eficiencia, efectividad, calidad, sostenibilidad y transparencia de la gestión.
- Definición y búsqueda de certificación de sistemas de aseguramiento interno de la calidad y acreditación institucional, cuyos mecanismos de gestión de procesos, información, medición y análisis sustenten la toma de decisiones y rendición de cuentas a las partes interesadas.
- Formación integral a través de la innovación curricular de sus carreras pertinentes de grado y post grado, acreditación de programas y certificaciones.
- Gestión de sus recursos tecnológicos, financieros y de infraestructura para la sostenibilidad.
- Gestión permanente del talento humano inclusivo, por un comportamiento ético profesional, su compromiso con la mejora continua y la transparencia.
- Internacionalización de sus estudiantes, educadores y personal de gestión.
- Vinculación con el entorno y desarrollo de proyectos de impacto social.
- Aporte al desarrollo social y productivo por medio de la investigación, transferencia del conocimiento y la innovación.
- Prestación de servicios profesionales relevantes a la sociedad.
- Adopción de estándares de orden legal, gestión de riesgos y requerimientos específicos en el enfoque de gestión integral.
- Satisfacción de expectativas y necesidades de las partes interesadas, con énfasis en los destinatarios.

## 1.2. Definición de Políticas Marco.

Son parte integral de la declaración de la política de calidad, sustentada en los procesos, la definición de políticas marco, cuya declaración y objetivos se articulan con los objetivos estratégicos y posterior desglose como parte del Manual de Políticas de la Universidad:

**Gestión Institucional:** Fundamentada en el liderazgo y compromiso de la dirección de la Universidad Don Bosco, para el logro de la Misión, gestiona de manera integral, transversal y transparente la calidad de todos los procesos y satisfacción de las partes interesadas con los servicios, adoptando estándares de orden legal, requerimientos específicos y gestión de riesgos e impulsando el reconocimiento externo en línea con la internacionalización, como resultado de una cultura de calidad y mejora continua por medio de la vinculación, establecimiento de alianzas y privilegiando las certificaciones, la acreditación institucional y de sus programas. Promueve el desarrollo profesional de manera ética, inclusiva e integral; sustentado en la sostenibilidad por medio del eficiente uso de recursos tecnológicos, financieros e infraestructura; gestionando permanentemente la formación del personal y dotación de recursos para el desarrollo de los procesos claves: la Educación Universitaria, la Proyección Social, la I+D+i, y la prestación de Servicios Profesionales relevantes a la sociedad.

**Educación Universitaria:** La educación universitaria representa la razón de ser de la Universidad Don Bosco, y se concreta en la implementación de una oferta académica de grado y post grado pertinente con las necesidades del país; en un currículo basado en competencias centrado en el aprendizaje del estudiante; en el desarrollo de situaciones de aprendizaje con la utilización de las Tics; en la articulación de la teoría y la práctica vinculadas a la vida y al mundo del trabajo por medio de las prácticas profesionales, las prácticas de taller o de laboratorio y por medio de la participación en proyectos de investigación y de proyección social; en la promoción de la internacionalización de sus estudiantes y docentes, y en el desarrollo de un perfil del profesional con sensibilidad social y solidario, atento a las demandas y necesidades de la sociedad en un mundo globalizado y de tendencia digital. Esta razón de ser se concreta, además, en una gestión institucional basada en una cultura de calidad y en una evaluación permanente de los servicios, y en una atención constante de los recursos necesarios para el desarrollo de los programas, el acompañamiento estudiantil, la formación permanente de los docentes y la condiciones de vinculación con el entorno.

**Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i):** La UDB como institución de educación superior, generadora de conocimiento al servicio de la formación de los estudiantes, y como un medio de interacción con la sociedad, promueve la generación y transferencia de conocimientos científicos, tecnológicos y humanísticos a través de equipos multidisciplinarios conformados por docentes y estudiantes; privilegiado los proyectos con la participación de otros sectores de la sociedad como empresas, sector gubernamental, Ong's, a nivel nacional e internacional, que abonen a la financiación, uso de recursos compartidos, capacidad instalada y personal con experiencia de cada sector para proyectos relevantes de solución a los problemas de la sociedad y contribuyendo con la innovación y emprendimiento a la economía y desarrollo social, así como velar por los productos de la I+D+i, como la propiedad intelectual, las patentes, derechos de autor y registros derivados.

**Proyección Social:** Responde al compromiso social de la Universidad, relacionando la academia con el entorno natural, social, ambiental y cultural; generando un diálogo desde las condiciones universitarias para conocer las demandas y necesidades de los destinatarios, difundiendo el conocimiento fruto del proceso de investigación, desarrollo e innovación y promoviendo proyectos y servicios sociales que impacten positivamente en el desarrollo sostenible, biodiversidad, tecnología, educación, inclusión, igualdad de género y cultura en general para el beneficio de las partes interesadas.

**Servicios Profesionales:** La UDB desarrolla un portafolio de servicios profesionales competitivo e innovador para contribuir al desarrollo del sector productivo, gubernamental y Ong's, como aporte a la sostenibilidad institucional y un medio de difusión, transferencia del conocimiento y de retroalimentación de la formación universitaria desde el mundo laboral y social y cuyo nexo potencie el desarrollo de proyectos colaborativos de I+D+i y prácticas profesionales para los estudiantes y académicos.

### 1.3. Objetivos estratégicos y de calidad e indicadores marco.

Ámbitos de la política de calidad	Objetivos Estratégicos/Calidad	Indicadores Marco
<b>Gestión Institucional</b>	2.1 Fomentar el desarrollo sostenible de la Universidad para potenciar el crecimiento institucional	Número de proyectos institucionales implementados al final del periodo
	2.2 Fortalecer las estrategias de gestión y dirección para mejorar la efectividad institucional hacia la excelencia de los servicios	Porcentaje de procesos bajo estándares de calidad del modelo institucional
	5.1 Fortalecer la identidad institucional de toda la comunidad educativa para asegurar la apropiación del modelo educativo institucional.	Porcentaje de satisfacción de la comunidad universitaria en relación con el clima laboral.
	5.2 Mejorar la cualificación académica y profesional del personal de la UDB	Porcentaje del personal que ha obtenido reconocimiento académico o profesional
	6.1 Proyectar el desarrollo y mantenimiento de la infraestructura física de la Universidad bajo parámetros de sostenibilidad ambiental	Porcentaje de cumplimiento del Plan de edificaciones físicas
	6.2 Actualizar de forma permanente la tecnología requerida para el desarrollo de las actividades académicas y empresariales	Porcentaje de renovación tecnológica ejecutado (adquisición o desarrollo de nuevas tecnologías)
<b>Educación Universitaria</b>	3.1 Implementar una oferta académica innovadora y pertinente que garantice la calidad profesional de sus graduados	Número de programas académicos de grado y postgrado innovadores (nuevos y actualizados).
	3.2 Fortalecer la formación integral de los profesionales para favorecer su inclusión laboral	Porcentaje de empleabilidad de los graduados.
<b>Proyección social</b>	1.1 Aumentar el posicionamiento de la Universidad respecto a los proyectos sociales que desarrolla	Porcentaje de incremento anual de proyectos de impacto social.
	1.2. Fortalecer la vinculación social de la universidad que permita incidir en la calidad de vida de nuestros destinatarios.	Porcentaje de participación de la comunidad educativa en proyectos de impacto social.
<b>Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i)</b>	4.1. Posicionar a la universidad en el ámbito regional como una institución que promueve la investigación.	Porcentaje de incremento de producción científica-investigativa.
	4.2. Incrementar a nivel nacional y regional los proyectos de transferencia de conocimiento.	Porcentaje de proyectos para la transferencia de conocimiento.
<b>Servicios profesionales</b>	Fortalecer las competencias de las partes interesadas a través de los servicios profesionales brindados impulsando la generación y transferencia de conocimiento e innovación.	Porcentaje de fondos generados por transferencia de conocimientos (ingresos no operacionales).

## 2. DEFINICIÓN DE PARTES INTERESADAS

La Universidad Don Bosco se ha mantenido muy cercana a sus parte interesadas con el objetivo de ofrecer carreras pertinentes y retroalimentar la formación por medio del contacto con los graduados, empleadores y actores clave de la sociedad y de los diferentes servicios profesionales al sector empresarial, gubernamental, ONG's y otros, así como con instituciones de cooperación nacional e internacional para el desarrollo de programas y proyectos para el logro de la misión institucional.

A continuación se presenta el cuadro resumen de las necesidades y expectativas, así como de su participación para cada uno de los grupos de interés identificados en el proceso de Planificación Estratégica 2017-2026.

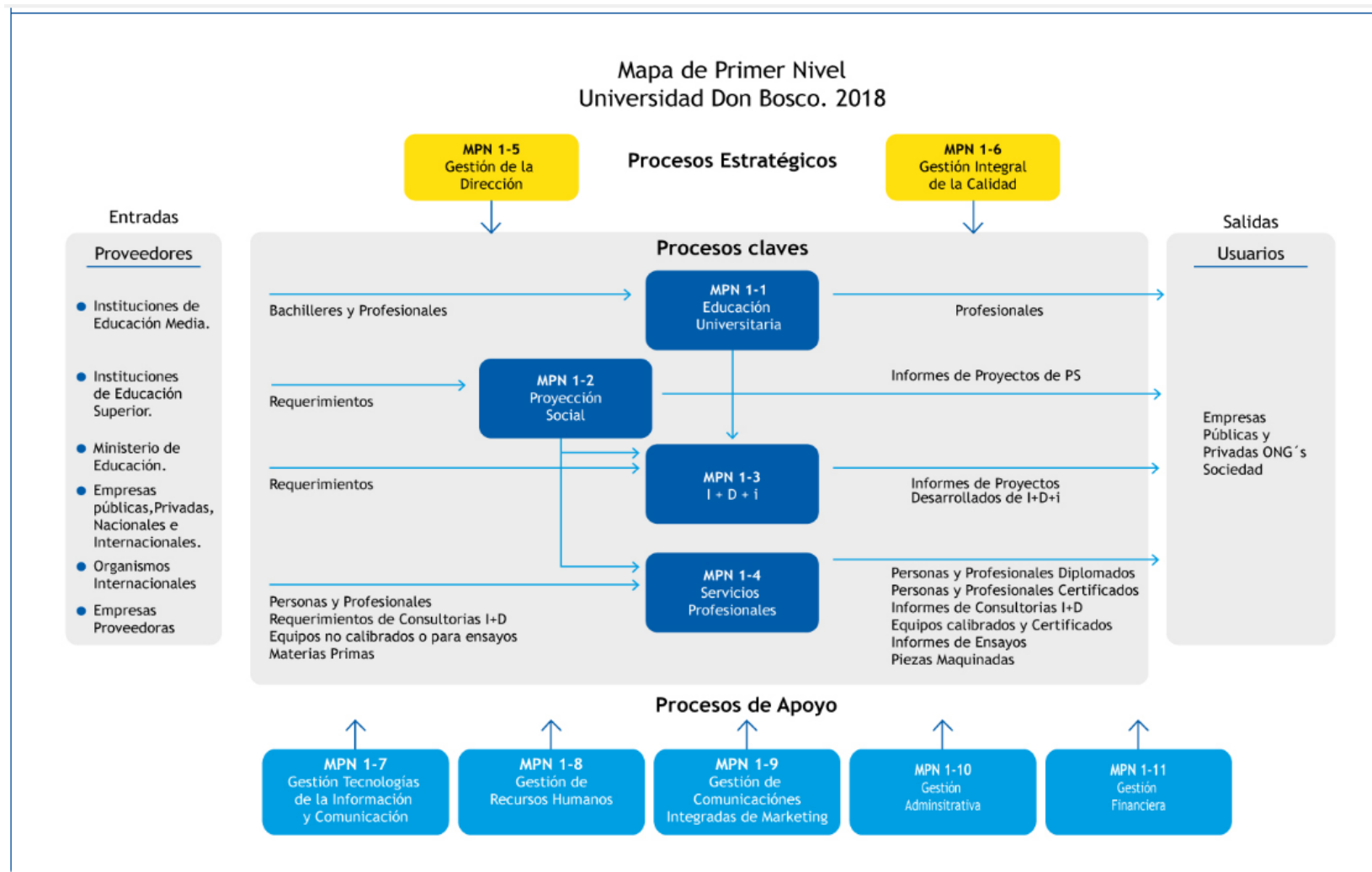
### Necesidades, expectativas y participación de las partes interesadas.

No.	Grupos de Interés	Necesidades y expectativas	Participación
1	Estudiantes	Acompañamiento, formación académica de calidad, intercambios, vinculación con el mundo laboral. Formación para la vida.	Participación en programas de expectativas, satisfacción, evaluación y seguimiento a graduados.
2	Docentes	Recursos de apoyo, formación y actualización. Mejora en las prestaciones. Mejora en la formación para el seguimiento a los estudiantes.	Dentro del SIAC el docente es el encargado de desarrollar el proceso de enseñanza-aprendizaje.
3	Unidades de apoyo académico (PS, Adm., Acad., DP, Institutos, DDP)	Comunicación eficiente con las escuelas y departamentos académicos. Formación permanente. Actualización de procesos. Formación continua y especialización. Tomar en cuenta sus puntos de vista para la mejora del área o la unidad. Autonomía para desarrollar sus funciones.	Participan desarrollando diversos programa de apoyo académico: registro de notas, gestión de proyectos de investigación y proyección social, etc.
4	Personal administrativo	Recursos de apoyo. Mejora en las prestaciones. Formación	Su participación es decisiva en la gestión del personal docente, colecturía, gestión de proveedores, gestión del mantenimiento, etc.
5	Personal de servicio	Recursos de apoyo. Mejora en las prestaciones. Formación	Es el personal de servicios generales (ordenanzas y mensajeros) junto al personal de personal de vigilancia. Participan por medio de encuestas de satisfacción y clima laboral.
6	Sectores Sociales	Proyectos sociales para mejora de la calidad de vida, apoyo por medio de estudiantes, asesoría en proyectos, búsqueda con financiamiento	Participan en grupos de consulta o son parte de proyectos donde los graduados desarrollan competencias sociales y de interacción con el medio.
7	Empresas	Graduados flexibles a sus necesidades, especialistas e innovadores. Profesores en pasantías. Formación de empleados por medio de convenios. Estudiantes en pasantías. Planes de estudio "a la medida" de sus necesidades	Participan aportando necesidades o requerimientos a cumplir por los graduados.

No.	Grupos de Interés	Necesidades y expectativas	Participación
8	Graduados	Formación continua a la medida, becas parciales, relación cercana.	Participan en diversos escenarios: ALUMNI, encuesta de expectativas, estudio de graduados.
9	Instituciones de Educación Media (IEM)	Apertura para utilización de centros de práctica y formación permanente de docentes para mejorar el perfil del profesorado	Participan aportando las debilidades de la formación media y desarrollando acciones para completar el perfil de ingreso a la universidad.
10	Gobierno	Mejora de los indicadores de desempeño, apoyar la generación de políticas públicas, generar conocimiento para la innovación educativa, aportar a las mesas de trabajo sectorial. Planes de estudio apegados a las necesidades del país.	Participan en diversos grupos de consulta, proyectos innovadores y de transferencia de conocimiento, así como iniciativas para proyectos de pasantías y proyección social con la finalidad de desarrollar competencias productivas en los estudiantes.
11	Consejo Directivo	Crecimiento de la universidad, mejor posicionamiento, mejor imagen, mayores matrículas. Mayor efectividad - impacto - graduación retención - posicionamiento - satisfacción.	Su participación es a nivel decisorio, donde se involucra el desarrollo de las carreras.
12	Jefes de área, Decanos y Directores (Autoridades)	Recursos de apoyo, formación y actualización. Mejora en la formación para el seguimiento a los estudiantes.	Participan desarrollando estrategias para el aseguramiento de la calidad en cuanto al cumplimiento de acuerdos y gerencia de los programas y servicios
13	Red IUS	Participación activa para contribuir al crecimiento de la Red, sinergia, compartir experiencias exitosas, pasantías docentes y estudiantes	Su participación se basa en desarrollar competencias sociales y productivas en los estudiantes.
14	Congregación Salesiana	Cooperantes para fondos de becas, programa de becarios aportando a estos fondos, formación integral de profesionales. Actividad permanente de crecimiento institucional	Participan aportando a la formación del futuro graduado a través del involucramiento en proyectos, programa de becas, donaciones y acciones de índole social.
15	Gremios. Fundaciones. ONG's. Agencias de Cooperación	Contar con personas cualificadas y referentes como parte del gremio - Interactuar con actores principales del entorno. Alianzas para proyectos.	Participan en el desarrollo de programas conjuntos, complementando experiencias para lograr mejores resultados en los programas de formación cotitulados.
16	Otras IES (Instituciones de Educación Superior)	Vinculación: socios estratégicos, proyectos conjuntos, co-financiamiento, prestigio	

# 3. ANEXOS

## 1. MAPA DE PRIMER NIVEL: PROCESOS.



# GLOSARIO

**Comunidad Educativa Universitaria:** es el sujeto de la tarea educativa. Integra a todas las personas que intervienen en el hecho educativo: personal administrativo, personal de servicio y vigilancia, estudiantes, docentes y directivos.

**Fundamentos:** Fuentes de la pedagogía salesiana, aquellas experiencias, conceptos, visión de persona, de sociedad y de educación en que se apoya la propuesta educativa salesiana.

**Indicador:** dato o conjunto de datos, que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

**Intervenciones:** Son las iniciativas concretas, verificables y coherentes que dinamizan las opciones educativas.

**Mejora continua:** Proceso de identificar, obtener y proporcionar información útil y descriptiva acerca del valor y el mérito de las metas, la planificación, la realización y el impacto de un objeto determinado, con el fin de servir de guía para la toma de decisiones, solucionar problemas de responsabilidad y promover la comprensión de fenómenos implicados.

**Movilidad:** posibilidad o acción de estudiantes, profesores o personal de administración y servicios de pasar cierto período de tiempo estudiando o trabajando en otra institución de educación superior del propio país o del extranjero. En el caso de estudiantes, el programa de movilidad debe llevar asociado la exigencia de reconocimiento académico de las materias impartidas durante la estancia.

**Modelo Educativo:** es la forma en que una determinada comunidad educativa, histórica y culturalmente situada, siente, piensa, organiza y hace funcionar el hecho educativo. Es un instrumento de trabajo que permite una visión orgánica, esquemática, ordenada, articulada y coherente de los procesos que genera la comunidad.

**Objetivos de calidad:** relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución, oferta formativa, unidad o servicios que se evalúan.

**Personal académico:** personal de los cuerpos docentes universitarios que desarrolla actividad docente e investigadora.

**Personal administrativo y de servicios:** personal funcionario o laboral no docente que configura en la estructura administrativa, de gestión y de servicios de la Universidad.

**Política de calidad:** intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas.

**Partes interesadas/Grupos de Interés:** toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en la institución, en las carreras o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantes, profesores, padres, graduados, administraciones públicas, empleadores y sociedad en general.

**Significatividad:** impacto positivo que provocan nuestras opciones, mediaciones e intervenciones en orden a transformar la realidad.

# REFERENCIAS

1. Universidad Don Bosco, Tomo I de colección de innovación curricular. Fundamentos Institucionales: Modelo educativo e Ideario.
2. Universidad Don Bosco, Tomo II de colección de innovación curricular. Construyendo el futuro de la Universidad.
3. Universidad Don Bosco, Tomo III de colección de innovación curricular. Fundamentos epistemológicos de la innovación curricular.
4. Universidad Don Bosco, Tomo IV de colección de innovación curricular. Orientaciones para el diseño curricular bajo el enfoque basado en competencias.
5. Documentos del SIAC-AUDIT-CA:
  1. Documento 1: Guía para el diseño de Sistema Interno de Aseguramiento de Calidad de la Formación en Educación Superior
  2. Documento 2: Directrices, definición y documentación para el diseño del Sistema Interno de Aseguramiento de Calidad de la Formación en Educación Superior
  3. Documento 3: Herramientas para diagnóstico en la implantación del diseño de Sistema Interno de Aseguramiento de Calidad de la Formación en Educación Superior
  4. Documento 4: Guía para el monitoreo y seguimiento a la implementación del proyecto piloto Diseño de Sistema Interno de Aseguramiento de Calidad de la Formación en Educación Superior (SIAC)
6. Módulo del Manual de Procesos UDB. <https://admacad.udb.edu.sv/PortalWeb/>
7. Modelo Institucional de Gestión de la Calidad. Universidad Don Bosco. 2015.
8. Plan Estratégico de la Universidad Don Bosco, 2017-2026.
9. Plan Maestro de la Universidad Don Bosco, 2017-2021.