

**REGISTRO: 24.06.19**

**REVISADO: 28.01.2020**

**REVISIÓN: 2**



**Manual SIAC-UDB-(M2)**

**VOLUMEN: GENERAL**

**SECCIÓN: PORTADA**

**PÁGINA: i**



# Manual

## Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Formación de la Universidad Don Bosco SIAC-UDB

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Celina Rivera Victor Cornejo Amelia Sibrián Rosa Sosa Graciela de Flores	Humberto Flores/Vicerrector Académico	Consejo Académico. Acta No.04/2020
20.01.2020	24.01.2020	28.01.2020



<b>REGISTRO: 24.06.19</b>	 <b>Manual SIAC-UDB- (M2)</b>	<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: ÍNDICE GENERAL</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA: iii</b>

## ÍNDICE GENERAL

### SECCIÓN A.

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA FORMACIÓN: SIAC-UDB. ....	3
3. PARTES INTERESADAS.....	6
4. ALCANCE.....	9
5. PROCESOS Y DOCUMENTACIÓN .....	12
6. ORGANIZACIÓN, ESTRUCTURA Y RECURSOS .....	19

### SECCION B.

7. DIMENSIONES .....	27
DIMENSIÓN 1. POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE CALIDAD. ....	27
DIMENSIÓN 2. DISEÑO DE LA OFERTA ACADÉMICA .....	32
DIMENSIÓN 3. DESARROLLO DE LA DOCENCIA Y OTRAS ACTUACIONES ORIENTADAS AL ESTUDIANTE.....	40
DIMENSIÓN 4. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA .....	44
DIMENSIÓN 5. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIO .....	47
DIMENSIÓN 6. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN DENTRO DEL PROCESO FORMATIVO .....	51
DIMENSIÓN 7. EXTENSIÓN UNIVERSITARIA Y PROYECCIÓN SOCIAL .....	56
DIMENSIÓN 8. ANÁLISIS Y UTILIZACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	60
DIMENSIÓN 9. INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA. ....	64

### SECCIÓN C.

8. ANEXOS .....	65
-----------------	----

Anexo No. 1: Comisión de Trabajo SIAC-UDB.

Anexo No. 2: Política, Objetivos e Indicadores de Calidad.

Anexo No. 3: Política, Objetivos e Indicadores de Educación Universitaria.

Anexo No. 4: Mapa de Procesos.

Anexo No. 5: Informe Anual de Carrera.

Anexo No. 6: Informe Anual de Cumplimiento del SIAC.

Anexo No. 7: Cuadro de Cumplimiento Directrices SIAC-AUDIT-CA, con el Manual de Procesos de la Universidad Don Bosco.

Anexo No. 8: Cuadro de referencia para la planificación y despliegue de la participación de partes interesadas.

Anexo No. 9: Cuadro de referencia para la planificación y despliegue de rendición de cuentas a partes interesadas.

**REGISTRO: 24.06.19**

**REVISADO: 28.01.2020**

**REVISIÓN: 2**



**Manual SIAC-UDB-(M2)**

**VOLUMEN: GENERAL**

**SECCIÓN: ABREVIATURAS**

**PÁGINA: iv**

## **ABREVIATURAS**

AAC	Autoridad de Aviación Civil.
ANECA	Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.
ACAAI	Agencia Centroamericana de Acreditación de Programas de Arquitectura y de Ingeniería.
CCA	Consejo Centroamericano de Acreditación.
CdA	Comisión de Acreditación de la Calidad de la Educación Superior.
CDC	Centro de Desarrollo de Carrera.
DAA	Departamento de Administración Académica.
DCA	Departamento de Calidad Académica.
DDP	Departamento de Desarrollo Profesional.
DHC	Docente hora clase.
DMT	Docente medio tiempo.
DTC	Docente tiempo completo.
EBC	Enfoque basado en Competencias.
GA	Gestor académico.
GPI	Gestor de Planificación Institucional.
GR	Gestor de Recursos.
IEM	Institución de educación media.
IES	Institución de educación superior.
ISPO	International Society for Prosthetics and Orthotics.
IUS	Instituciones Salesianas de Educación Superior.
MINEDUCYT	Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología.
ONG	Organización no gubernamental.
POC	Programa de Orientación de Carrera.
SIAC	Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Formación.
UDB	Universidad Don Bosco.

REGISTRO: 24.06.19	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	VOLUMEN: GENERAL
REVISADO: 28.01.2020		SECCIÓN: A
REVISIÓN: 2		PÁGINA: 1

## 1.INTRODUCCIÓN

El presente Manual describe el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Formación, SIAC-UDB, de las carreras que ofrece la Universidad Don Bosco; el cual, se encuentra articulado con el Modelo Institucional de Gestión de la Calidad y ha sido desarrollado en el marco del sistema propuesto bajo convenio entre el Consejo Centroamericano de Acreditación (CCA) y la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), tomando de referencia las directrices SIAC-AUDIT-CA distribuidas en nueve dimensiones.

Estas dimensiones conforman un sistema de aseguramiento de la formación para dar garantía que las carreras ofrecidas se desarrollan bajo estándares aceptados de desempeño académico y permiten asegurar los resultados plasmados en los perfiles de egreso.

Es importante mencionar que los Procesos son parte fundamental en el diseño de este Manual y es un punto destacable en su definición, cuya documentación se maneja de manera digital.

El Manual contempla en la **Sección A**, la definición del Sistema Interno de Aseguramiento de Calidad de la Formación, SIAC-UDB, su alcance, las partes interesadas, los procesos y la documentación; así como la organización, la estructura y los recursos para dar soporte al sistema. En la **Sección B**, se aborda cada dimensión con una breve introducción, describiendo las actuaciones, la documentación de referencia y los procedimientos que la soportan para consolidar el sistema y dar garantía de la calidad de los programas, tanto de grado como de postgrado.

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: A</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA: 2</b>

Para la UDB, el aseguramiento de la calidad se ubica como una de las principales estrategias para ofrecer, a las partes interesadas, servicios educativos de primer nivel en cumplimiento con las declaraciones vertidas en los planes de estudio que son base en el Programa de Innovación Curricular.

Al final del documento se presentan los anexos de referencia que respaldan los procesos claves, los procesos estratégicos y los procesos de apoyo de la Universidad Don Bosco, para la gestión de los programas y el aseguramiento de la calidad de la formación.

<b>REGISTRO:</b> 24.06.19	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN:</b>	<b>GENERAL</b>
<b>REVISADO:</b> 28.01.2020		<b>SECCIÓN:</b>	<b>A</b>
<b>REVISIÓN:</b> 2		<b>PÁGINA:</b>	3

## 2. SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA FORMACIÓN: SIAC-UDB.

El desarrollo del SIAC de la Universidad Don Bosco responde al compromiso de la Institución con la calidad de la formación que brinda. Para ello, pretende la certificación de su diseño y, posteriormente, la certificación de su implementación.

En el marco de las políticas y procesos formativos que se desarrollan en la Universidad Don Bosco, el aseguramiento interno de la calidad permite demostrar la responsabilidad institucional en la implementación de los planes de estudio.

El aseguramiento de la calidad de la formación se describe como la atención sistemática, estructurada y continua de la calidad en el desarrollo de las carreras y en términos de su mantenimiento y mejora permanente.

El presente Manual del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Formación, SIAC-UDB, tiene como objetivo principal orientar cómo establecer un proceso sistemático para la gestión y mejora continua de todos los aspectos relacionados a la implementación de las carreras, tanto de grado como de postgrado, facilitando que la gestión académica de las mismas supere las expectativas de las partes interesadas, apoye los procesos de acreditación, favorezca la rendición de cuentas y la mejora continua.

La implementación del SIAC-UDB permite asegurar que todas las gestiones internas tienen validez a partir de una mirada externa, demostrando que las carreras son establecidas desde las necesidades reales y que dan respuesta pertinente a un entorno que exige cambios y mejoras en cuanto a la calidad de los graduados.

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: A</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA: 4</b>

El Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, SIAC-UDB, incluye:

- Articulación con el Modelo Institucional de Gestión de la Calidad y el cumplimiento de la Ley de Educación Superior de El Salvador, así como los reglamentos y normativos a nivel nacional e institucional.
- Política de Calidad junto a su declaración de objetivos.
- Política y Objetivos de Educación Universitaria.
- Mapeo de procesos.
- Definición de acciones y mecanismos a corto, mediano y largo plazo, para el monitoreo y evaluación de los resultados obtenidos, con el objetivo de avanzar en la mejora continua; asegurando la participación de las partes interesadas sobre la gestión institucional y sus resultados, para dar garantía de la transparencia y compromiso con una cultura de calidad y mejora continua.

El SIAC-UDB toma en cuenta puntos críticos de los resultados de la formación para la planificación, despliegue, medición y mejora; garantizando la información y difusión a las partes interesadas, para la toma de decisiones informada y oportuna dentro del ciclo de mejora continua.

El aseguramiento interno de la calidad de la formación es clave dentro del Modelo Institucional de Gestión de la Calidad y en los componentes de monitoreo y seguimiento, en forma descentralizada, por el Departamento de Calidad Académica, siendo la Vicerrectoría Académica la responsable del Manual del SIAC-UDB.

Para la formulación del Manual se nombró un equipo de trabajo (Anexo 1), de conformidad con el acuerdo del Consejo Académico d.f. 18/dic/2018, para el desarrollo de actividades con la participación de las partes interesadas.

El SIAC-UDB a nivel institucional se sustenta y comprende los siguientes elementos:

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: A</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA: 5</b>

- Política de Calidad y objetivos
- Política y Objetivos de Educación Universitaria.
- Proceso de Innovación Curricular, basado en el enfoque de Competencias.
- Manual de Procesos.
- La reingeniería en la organización para la gestión de las carreras para apoyar el Plan Maestro 2022-2026.
- Procesos de certificación y acreditación a nivel nacional e internacional.
- Procesos y procedimientos digitalizados para el registro y análisis de resultados para la gestión de los responsables de las diferentes áreas.
- Articulación entre la Docencia, la Investigación y la Proyección Social.
- Mecanismos de monitoreo y seguimiento de los procesos y resultados.
- Elaboración de la Informe Anual de Carrera y el Informe de Cumplimiento del SIAC-UDB.
- Vinculación con el entorno y partes interesadas como mecanismo de participación de los mismos según los procesos particulares, de rendición de cuentas y el establecimiento de nuevas alianzas para desarrollar proyectos estratégicos.
- Cultura de calidad para la mejora continua.

<b>REGISTRO:</b> 24.06.19	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN:</b>	<b>GENERAL</b>
<b>REVISADO:</b> 28.01.2020		<b>SECCIÓN:</b>	<b>A</b>
<b>REVISIÓN:</b> 2		<b>PÁGINA:</b>	6

### 3. PARTES INTERESADAS

La Universidad Don Bosco se ha mantenido muy cercana a sus partes interesadas, la comunidad universitaria y particularmente con graduados, empleadores y actores claves de la sociedad, con el objetivo de ofrecer carreras pertinentes, desarrollar proyectos I+D+i, fortalecer las experiencias de aprendizaje y los proyectos de extensión y proyección social.

Para dar garantía de la calidad de las carreras, es clave conocer las expectativas, necesidades y la satisfacción de las partes interesadas, lo que permite la toma de decisiones para el desarrollo de acciones relevantes y pertinentes, en vías de lograr la significatividad del proyecto institucional.

Desde los procesos se asegura la participación de las partes interesadas en la definición de la política de Educación Universitaria, la oferta académica, en el diseño curricular y en el desarrollo del proceso formativo vinculado con el entorno en las diferentes actividades de aprendizaje como: servicio social, práctica profesional, emprendimiento, movilidad, pasantías, proyectos de investigación, extensión y proyección social y Programa de Seguimiento a Graduados. Por medio de la comunicación institucional y sus respectivos procesos se garantiza la información y rendición de cuentas a las mismas (ver Anexo 8).

Para la definición de las partes interesadas del SIAC-UDB, se validaron los grupos identificados en elaboración del Plan Estratégico 2017-2026, y se adicionaron: personal de servicio, personal administrativo y al personal gerencial del programa, de acuerdo a la clasificación de la directriz SIAC, como se muestra en la Tabla 1.

**REGISTRO: 24.06.19****REVISADO: 28.01.2020****REVISIÓN: 2****Manual SIAC-UDB-(M2)****VOLUMEN: GENERAL****SECCIÓN: A****PÁGINA: 7**

Código	Partes Interesadas Internas	Dimensiones	Participación
001	Estudiantes	D1, D2, D3, D6, D7 y D9	P1: talleres para la definición y mejora de la política de calidad. P2: consultas para la mejora de la oferta académica, encuesta de satisfacción. P3: participación en la evaluación docente P6: grupos de investigación dirigidos por docentes. P7: grupos de trabajo en proyectos de proyección social. P9: acceso a la información pública de programas de estudios, estadísticas.
002	Docentes	D1, D2, D3, D4, D5, D6, D7, D8 y D9	P1: talleres para la definición y mejora de la política de calidad. P2: consultas para la mejora de la oferta académica, encuesta de satisfacción. P3: participación en la evaluación docente P4: programas de formación. P5: solicitud y tipo de recursos didácticos. P6: dirigir o participar en investigaciones. P7: dirigir o participar en proyectos de proyección social. P8: actualización de estadísticas personales para posterior publicación. P9: acceso a la información pública de programas de estudios, estadísticas.
003	Unidades de apoyo académico (PS, DAA, DP, Institutos, DDP, Biblioteca)	D1, D2, D4, D5, D6, D7, D8 y D9	P1: talleres para la definición y mejora de la política de calidad. P2: talleres para la definición de mejoras de la oferta académica. P4: programas de formación. P5: proponer mejoras de infraestructura y equipamiento. P6: dirigir o participar en investigaciones. P7: dirigir o participar en proyectos de proyección social. P8: actualización de estadísticas personales para posterior publicación. P9: acceso a la información pública de programas de estudios, estadísticas.
004	Personal administrativo	D1, D4, D5, D6, D7, D8 y D9	P1: talleres para la definición y mejora de la política de calidad. P4: programas de formación. P5: proponer mejoras de infraestructura y equipamiento. P6: dirigir o participar en investigaciones. P7: dirigir o participar en proyectos de proyección social. P8: actualización de estadísticas personales para posterior publicación. P9: acceso a la información pública de programas de estudios, estadísticas.
005	Personal de servicio	D1, D4, D5, D7 y D8	P1: talleres para la definición y mejora de la política de calidad. P4: programas de formación. P5: proponer mejoras de infraestructura y equipamiento. P7: participar en proyectos de proyección social. P8: actualización de estadísticas personales para posterior publicación
006	Graduados	D1, D2, D6, D7, D8 y D9	P1: talleres para la definición y mejora de la política de calidad. P2: consultas para la mejora de la oferta académica, encuesta de satisfacción. P6: aportar en la definición de políticas para la investigación. P7: aportar en la definición de políticas de proyección social. P8: actualización de estadísticas personales para posterior publicación. P9: acceso a la información pública de programas de estudios, estadísticas
007	Instancias de Decisión: Consejos Técnicos, Consejo Académico, Consejo Directivo UDB	D1, D2, D3, D4, D5, D6, D7, D8 y D9	P1: aprobación de la política de calidad. P2: aprobar nuevos planes de estudio. P3: toma de decisiones frente a la evaluación docente. P4: aprobar programas de formación. Política de Personal. P5: aprobar mejoras de infraestructura y equipamiento. P6: aprobación de políticas para la investigación. P7: aprobar políticas de proyección social. P8: actualización de estadísticas personales para posterior publicación. P9: acceso a la información pública de programas de estudios, estadísticas.
008	Personal gerencial del programa académico	D1, D2, D3, D4, D5, D6, D7, D8 y D9	P1: talleres para actualizar la política de calidad. P2: presentar mejoras o nuevos planes de estudio. P3: toma de decisiones frente a la evaluación docente. P4: presentar planes de formación. P5: presentar mejoras de infraestructura y equipamiento. P6: aprobar la participación docente en investigación. P7: aprobar la participación docente en proyección social.

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>		<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: A</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA: 8</b>
<b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>		

Código	Partes Interesadas Externas	Dimensiones	Participación
			P8: actualización de estadísticas personales para posterior publicación. P9: brindar información pública de programas de estudios, estadísticas.
009	Red IUS	D2, D6, D7, D8 y D9	P2: consultas para la mejora de la oferta académica, encuesta de satisfacción. P6: dirigir o participar en investigaciones. P7: dirigir o participar en proyectos de proyección social. P8: actualización de estadísticas personales para posterior publicación. P9: acceso a la información pública de programas de estudios, estadísticas.
010	Congregación Salesiana	D1, D8 y D9	P1: talleres para actualizar la política de calidad. P8: actualización de estadísticas personales para posterior publicación. P9: acceso a la información pública de programas de estudios, estadísticas.
011	Sectores Sociales	D6, D7, D8 y D9	P6: participar en investigaciones. P7: participar en proyectos de proyección social. P8: actualización de estadísticas personales para posterior publicación. P9: acceso a la información pública de programas de estudios, estadísticas.
012	Empresas	D1, D2, D6, D7, D8 y D9	P1: talleres para la definición y mejora de la política de calidad. P2: consultas para la mejora de la oferta académica y competencias del graduado. Coordinación de pasantías, visitas técnicas. P6: dirigir o participar en investigaciones. P7: dirigir o participar en proyectos de proyección social. P8: actualización de estadísticas para posterior publicación. P9: acceso a la información pública de programas de estudios, estadísticas.
013	Instituciones de Educación Media (IEM)	D2, D7, D8 y D9	P2: consultas para la mejora de la oferta académica. P7: dirigir o participar en proyectos de proyección social. P8: actualización de estadísticas personales para posterior publicación. P9: acceso a la información pública de programas de estudios, estadísticas
014	Gobierno	D2, D7, D8 y D9	P2: consultas para la mejora de la oferta académica. P7: dirigir o participar en proyectos de proyección social. P8: actualización de estadísticas personales para posterior publicación. P9: acceso a la información pública de programas de estudios, estadísticas
015	Gremios. Fundaciones. ONG's. Agencias de Cooperación	D7 y D9	P7: dirigir o participar en proyectos de proyección social. P9: acceso a la información pública de programas de estudios, estadísticas
016	Otras IES (Instituciones de Educación Superior)	D2, D6, D7 y D9	P2: presentar mejoras o nuevos planes de estudio de forma cotitulada. P6: dirigir o participar en investigaciones. P7: dirigir o participar en proyectos de proyección social. P8: actualización de estadísticas para posterior publicación. P9: acceso a la información pública de programas de estudios, estadísticas.
017	Empleadores	D1, D2, D8 y D9	P1: talleres para la definición y mejora de la política de calidad. P2: consultas para la mejora de la oferta académica y competencias del graduado. Coordinación de pasantías, visitas técnicas. P8: actualización de estadísticas para posterior publicación. P9: acceso a la información pública de programas de estudios, estadísticas.
018	Candidatos a ser contratados	D4	P4: Consultar políticas de personal
019	Proveedores	D5	P5: Auditorías de materiales, equipos y servicios.

Tabla No. 1: Partes Interesadas y participación por Dimensión SIAC-UDB.

<b>REGISTRO:</b> 24.06.19	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN:</b>	<b>GENERAL</b>
<b>REVISADO:</b> 28.01.2020		<b>SECCIÓN:</b>	<b>A</b>
<b>REVISIÓN:</b> 2		<b>PÁGINA:</b>	9

## 4. ALCANCE

El alcance del SIAC-UDB comprende todas las carreras de grado y postgrado que ofrece la Universidad Don Bosco por medio de las cinco facultades, adscritas a la Vicerrectoría Académica y de aquellos programas cotitulados que se ofrecen en alianza con otras instituciones, sean estas de carácter nacional o internacional. Considerando que todas las titulaciones que ofrece la Universidad, de acuerdo con la legislación nacional, deben ser aprobadas por el MINEDUCYT.

Además, contempla la planificación de la oferta académica, su implementación, la evaluación y revisión de su desarrollo, el instructivo y los criterios para suspensión de programas formativos; así como la toma de decisiones para la mejora de los procesos de formación desde el “Proyecto de Innovación Curricular”<sup>1</sup> bajo el Enfoque basado en Competencias (EBC).

El aseguramiento de la calidad de la formación, a partir de la declaración pública de la política y objetivos de calidad, específicamente, la política y objetivos de Educación Universitaria, se apoya en procesos y procedimientos, tomando de referencia las directrices:

1. Definición de política y objetivos de calidad.
  - Divulgación.
  - Mecanismos para definir, aprobar, revisar y mejorar la política y objetivos de calidad.
  - Criterios para la suspensión de programas formativos

---

<sup>1</sup> Editorial Don Bosco, Colección Institucional, “Fundamentos y Epistemología de la Innovación Curricular 2008-2012.

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>	 <p data-bbox="605 247 1011 285"><b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b></p>	<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: A</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA: 10</b>

2. Diseño de la oferta académica.

- Definición y aprobación de programas formativos.
- Planificación de la oferta formativa.
- Definición de perfiles de ingreso y egreso.

3. Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes:

- Criterios de admisión de estudiantes.
- Actividades de acogida y apoyo al aprendizaje.
- Desarrollo de la oferta académica.
- Metodología de enseñanza-aprendizaje.
- Evaluación del aprendizaje.
- Prácticas externas y movilidad de estudiantes.
- Orientación profesional.
- Evaluación y mejora de la oferta académica.
- Despliegue de las acciones de mejora detectadas.
- Gestión de las incidencias, quejas, sugerencias y felicitaciones.
- Gestión de expedientes y tramitación de títulos.

4. Personal académico y de apoyo a la docencia:

- Acceso, evaluación, promoción, formación, reconocimiento y apoyo a la docencia.

5. Recursos materiales y servicios:

- Diseño, gestión y mejora de aulas, espacios de trabajo, laboratorios y espacios experimentales, bibliotecas y fondos bibliográficos.
- Recursos y servicios de aprendizaje y apoyo a los estudiantes.

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>	 <p data-bbox="602 247 1015 289"><b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b></p>	<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: A</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA: 11</b>

6. Desarrollo de la investigación dentro del proceso formativo

- Gestión de la investigación.
- Uso de los resultados de investigación en la formación.

7. Extensión y proyección social.

- Gestión de la Extensión y Proyección Social.
- Usos de los resultados de extensión y proyección social en la formación.

8. Resultados de la formación:

- Medición, análisis y utilización de resultados.
- Inserción laboral.
- Satisfacción de las partes interesadas.

9. Información pública y transparencia:

- Difusión de información actualizada sobre el desarrollo de las carreras y la formación universitaria, así como la mejora continua de la información publicada.

<b>REGISTRO:</b> 24.06.19	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN:</b>	<b>GENERAL</b>
<b>REVISADO:</b> 28.01.2020		<b>SECCIÓN:</b>	<b>A</b>
<b>REVISIÓN:</b> 2		<b>PÁGINA:</b>	12

## 5. PROCESOS Y DOCUMENTACIÓN

### 5.1 Procesos.

Los procesos constituyen un componente importante para la gestión institucional y su documentación es clave para el aseguramiento de la calidad, en términos de lograr eficacia, eficiencia y efectividad del proceso formativo y por tanto favorecer la inserción laboral de los graduados.

Se cuenta con un Manual de Procesos en formato digital, disponible en: <https://admacad.udb.edu.sv/Procesos/Mapas>.

El SIAC-UDB se centra en el proceso clave: **Educación Universitaria**, que interactúa con otros macroprocesos:

Cada uno de los macroprocesos contempla los siguientes subprocesos:

1. **Educación Universitaria:** Diseño Curricular, Admisión e Inscripción, Planificación Educativa, Proceso Educativo, Vinculación Estudiantil y Graduación y Titulación.
2. **Proyección Social:** Agenda de Proyección Social, Gestión de vinculación y Extensión Social, Gestión de Servicio Social Estudiantil y Evaluación del impacto de la Proyección Social.
3. **Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i):** Identificación de necesidades, Agenda de I+D+i, y Proyectos de I+D+i.
4. **Servicios Profesionales:** Vinculación y Transferencia, Ofertas y Contratos, Prestación de Servicios Profesionales y Comercialización.

REGISTRO: 24.06.19	 <p data-bbox="605 247 1011 283"><b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b></p>	VOLUMEN: GENERAL
REVISADO: 28.01.2020		SECCIÓN: A
REVISIÓN: 2		PÁGINA: 13

5. **Gestión de la Dirección:** Política y Lineamientos Institucionales, Planificación Institucional, Gestión de Alianzas y Proyectos, Gestión y Control, Toma de Decisiones, Representación Legal.
6. **Gestión Integral de la Calidad:** Gestión de las partes interesadas, Aseguramiento de la Calidad, Gestión de Procesos, Acreditación y Certificación, Gestión de la Información y Registros, Monitoreo y Evaluación y Análisis Institucional.
7. **Gestión de Tecnología de Información y Comunicación:** Infraestructura de TI, Sistemas Informáticos, Seguridad de los Sistemas de Información, Servicio de Soporte Técnico, Sistemas de Información y Comunicación.
8. **Gestión de Recursos Humanos:** Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal; Administración de Personal; Desarrollo Humano y Profesional; Evaluación de Desempeño; Seguridad y Salud Ocupacional y Gestión Documental o de Expedientes.
9. **Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing:** Comunicación Institucional, Gestión de Marketing, Protocolo y Organización de Eventos y Gestión de Identidad Gráfica.
10. **Gestión Administrativa:** Gestión de Compras, Gestión de Servicios Generales, Gestión de Infraestructura Física, Gestión de Vigilancia del Campus, Gestión de Seguridad y Riesgos Ocupacionales y Gestión de Activo Fijo.
11. **Gestión Financiera:** Presupuestación de Operaciones e Inversiones y Flujo de Caja; Tesorería; Contabilidad; Control y Análisis Financiero.

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: A</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA: 14</b>

Los elementos esenciales desde la definición, ejecución, revisión, mejora y difusión de los procesos que se incluyen en las dimensiones sirven de base para dar garantía del cumplimiento en cuanto a:

- Definición de Política y Objetivos de Calidad.
- Definición de la Política de Educación Universitaria.
- Definición de Oferta Académica.
- Análisis de Contenido de Programas Formativos.
- Atención de Incidencias, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.
- Orientación al Estudiante.
- Movilidad Estudiantil.
- Práctica Profesional.
- Política de Talento Humano.
- Necesidades de Contratación de Personal.
- Acciones de mejora para el personal.
- Gestión y mejora de recursos.
- Definición de la Política de Investigación.
- Definición de la Política Proyección Social.
- Rendición de cuentas a las partes interesadas
- Evaluación de los Resultados de los Graduados.
- Comunicación con partes interesadas.

## 5.2 Gestión Documental del SIAC- UDB

### 5.2.1 Informe Anual de Carrera.

Se establece la elaboración de un informe anual de carrera como instrumento que registra el proceso formativo de acuerdo con un formato (6.6.1.F1.), (Anexo No. 5). El informe está estructurado para dar cumplimiento a las dimensiones del SIAC-UDB y comprende: Resultados

<b>REGISTRO:</b> 24.06.19	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN:</b>	<b>GENERAL</b>
<b>REVISADO:</b> 28.01.2020		<b>SECCIÓN:</b>	<b>A</b>
<b>REVISIÓN:</b> 2		<b>PÁGINA:</b>	15

y análisis del programa, acciones relevantes, indicadores de rendimiento, análisis valorativo y planes de mejora y resultado de procesos de autoevaluación y evaluación externa. Esta será elaborada por las Direcciones de Escuela, presentando al Decanato dos avances semestrales como resultado de la gestión del programa.

### **5.2.2 Análisis de los resultados del Informe.**

Basado en el análisis del Informe Anual de Carrera, el Decanato analiza por facultad, los resultados de cada carrera, concluye y planea tendencias, acciones y propuestas de mejora.

### **5.2.3 Análisis de los resultados del proceso de formación.**

Basado en el análisis de los resultados de los Informes de Carrera presentados por cada Decanato, la Vicerrectoría Académica, analiza la planeación de tendencias, concluye y aprueba acciones de mejora. Así como también establece lineamientos para el proceso formativo y lo presenta al Departamento de Calidad Académica.

### **5.2.4 Informe de auditoría de la carrera.**

Las carreras serán auditadas por el Departamento de Calidad Académica al menos una vez durante el periodo de vigencia del Plan de Estudio.

### **5.2.5 Informe de Cumplimiento del SIAC-UDB**

Se establece la elaboración del Informe Anual de Cumplimiento del SIAC-UDB, presentando resultados, utilizando el formato (6.6.2.F2.), (Anexo No. 6) de acuerdo con las directrices del SIAC-AUDIT. El Departamento de Calidad Académica verifica el cumplimiento del SIAC-UDB, emitiendo sugerencias y recomendaciones como insumos para la revisión anual por la dirección, (5.5.1).

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: A</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA: 16</b>

En la ejecución del SIAC-UDB los informes estarán disponibles en el portal web de la universidad, con el acceso de las partes interesadas por programa y facultad, de acuerdo al Sistema Documental.

### **5.2.6 Manual del SIAC-UDB**

El Manual del SIAC –UDB es parte de la gestión documental de la Universidad, por lo que su documentación es controlada por versiones y codificada de acuerdo al proceso de revisión y mejora establecida, según el formato (6.5.2. F1.).

En la portada del Manual en la parte inferior se lleva el control del registro y fechas de quien elaboró, revisó y aprobó, en la siguiente página el histórico del registro de los cambios realizados en las revisiones, indicando el número de revisión y la fecha de aprobación.

Cada página del Manual lleva un encabezado que comprende en el recuadro izquierdo la fecha del registro del documento, la fecha de revisado y el número de revisión, en el centro el logo de la universidad con el nombre del Manual y codificación (M1) y en el recuadro derecho el detalle del volumen, la sección y la página del Manual.

La actualización y mejora del Manual del SIAC-UDB y sus complementos se realizará de acuerdo a los procedimientos establecidos (6.5.1), y su respectivo control de documentación (6.5.2) definidos en el macroproceso de Gestión Integral de la Calidad, siendo la Vicerrectoría Académica la responsable de velar por su actualización, apoyado por la Comisión de trabajo SIAC–UDB.

<b>REGISTRO:</b> 24.06.19	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN:</b>	<b>GENERAL</b>
<b>REVISADO:</b> 28.01.2020		<b>SECCIÓN:</b>	<b>A</b>
<b>REVISIÓN:</b> 2		<b>PÁGINA:</b>	17

### 5.2.7 Manual de Procesos UDB

El Manual de Procesos UDB aprobado en 2018 por el Consejo Directivo contiene: Introducción, Objetivo , Alcance , Recursos, Responsabilidades, Documentación , Registros , Mapa de Procesos, y el Módulo de Procesos con la caracterización de los macroprocesos y subprocesos, los procedimientos e instructivos y los documentos que se desarrollan en el quehacer institucional con la participación de cada una de las partes interesadas, disponible en digital, incluyendo el sistema de codificación y control documental.

La mejora continua de los mismos, que conlleve a cambios, se realiza de acuerdo al procedimiento (5.6.1) Gestión de Procesos y Procedimientos (Creación, Revisión o Eliminación) y se irán ampliando en su ejecución con la documentación de instructivos que se requieran para un mayor detalle.

El control de la documentación se realiza en forma digital bajo la responsabilidad del Departamento de Calidad Académica.

Al módulo de Procesos pueden acceder con su usuario y contraseña a través de: <https://admacad.udb.edu.sv/PortalWeb/>

De cara al SIAC-UDB, en el Anexo 7 se contempla la Matriz de cumplimiento de las Directrices SIAC-AUDIT-CA y el Manual de Procesos UDB. En las dimensiones se incorpora el cuadro de relación entre los macroprocesos, subproceso y procedimientos, la cual se irá actualizando y complementando con otros componentes en el proceso de mejora continua según el desarrollo de los programas y la Institución.

<b>REGISTRO:</b> 24.06.19	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN:</b>	<b>GENERAL</b>
<b>REVISADO:</b> 28.01.2020		<b>SECCIÓN:</b>	<b>A</b>
<b>REVISIÓN:</b> 2		<b>PÁGINA:</b>	18

El Manual de Procesos de la Universidad comprende dos partes que son: la caracterización y la definición de los procedimientos en formato estandarizado que interrelaciona los actores intervinientes en el desarrollo de las actividades.

La Caracterización de los macro procesos y subprocesos contienen información acerca de:

- Ficha del proceso/ subproceso.
- Requisitos aplicables.
- Indicadores del Proceso.

La ficha de los macroprocesos y subprocesos contienen: Descripción, Misión/Objetivo, Dueño del Proceso, Titulares del Proceso, Destinatarios, Inicio / Fin, Entradas, Salidas, Indicadores, Registros y la aplicación digital.

Los requisitos aplicables contemplan tantos requisitos internos como externos. Los indicadores se definen y se cuenta con una ficha base para su definición.

También están definidos en un Mapa de nivel III los procedimientos de todos los macroprocesos con sus instructivos en los casos requeridos; así como documentos tales como formatos, ficha de indicadores y herramientas (guías/directriz, encuestas, listas de verificación, manual del usuario) según sea necesario.

La revisión del Manual de Procesos incluye a todos los procesos, procedimientos y documentos derivados, lo cual se describe en el mismo (Pág. 3): “se establece en forma ordinaria una revisión integral del Manual de Procesos al menos coincidentes con el proceso de Planificación del Plan Maestro y de forma extraordinaria las veces que sea requerido por las instancias de decisión institucional”.

La revisión del Plan Maestro es quinquenal, por lo cual, la revisión integral del Manual de Procesos se apareja a este período. Es de hacer notar que la revisión, cuando es requerida, incluye a todos los procedimientos y por tanto los correspondientes a las auditorías internas y atención de auditorías externas relacionados con los procesos de acreditación/certificación.

<b>REGISTRO:</b> 24.06.19	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN:</b>	<b>GENERAL</b>
<b>REVISADO:</b> 28.01.2020		<b>SECCIÓN:</b>	<b>A</b>
<b>REVISIÓN:</b> 2		<b>PÁGINA:</b>	19

## 6. ORGANIZACIÓN, ESTRUCTURA Y RECURSOS

La Universidad al asumir el compromiso de participar en el proyecto piloto SIAC-AUDIT-CA, por acuerdo del Consejo Académico Acta 32 d.f. 18.12.18, ratificado por el Consejo Directivo en Acta d.f 15.08.19, define en base a su estrategia de gestión de la calidad, que este se alojará en la Vicerrectoría Académica como dueño del proceso de la formación, con la articulación directa con los departamentos de Planificación, Administración Académica y Calidad Académica e indirecta con los involucrados y dueños de procesos definidos en el Manual de Procesos UDB.

Con el liderazgo de la Vicerrectoría Académica, se desarrolla el Manual SIAC-UDB y se articula con el Manual de Procesos UDB alojado en el portal Web, para el cual se conforma una Comisión de Trabajo.

El sistema está conformado para cumplir con los requerimientos y dar garantía de la calidad de la formación, tomando como base los documentos del SIAC-AUDIT-CA:

- Documento 1: Guía para el diseño de Sistema Interno de Aseguramiento de Calidad de la Formación en Educación Superior.
- Documento 2: Directrices, definición y documentación para el diseño del Sistema Interno de Aseguramiento de Calidad de la Formación en Educación Superior
- Documento 3: Herramientas para diagnóstico en la implantación del diseño de Sistema Interno de Aseguramiento de Calidad de la Formación en Educación Superior
- 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).

Los procesos estratégicos de Gestión de la Dirección y Gestión Integral de la Calidad son transversales, intervienen directamente en la de toma de decisiones por niveles y en la gestión

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: A</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA: 20</b>

de la calidad, por el aseguramiento de la calidad de la formación, así como el proceso de apoyo de la Gestión Financiera que soporta las operaciones de la Universidad y la provisión de recursos.

Para la gestión de la Universidad, de acuerdo al organigrama institucional (<http://www.udb.edu.sv/udb/index.php/pagina/ver/organizacion>) y la descripción de puestos, se dispone de una estructura administrativa y académica<sup>2</sup>, que permite y posibilita un funcionamiento transversal, eficiente y sostenible de toda la institución, donde para el SIAC-UDB, todos están alojados en la Vicerrectoría Académica, desde donde se relaciona con las diferentes áreas e instancias así:

- a) El Consejo Directivo, es el ente responsable de definir las políticas y estrategias administrativas, económicas, financieras y académicas para gestionar de manera eficiente y sostenible a toda la Universidad. El presidente de este Consejo es el Superior de los Salesianos de Don Bosco en Centroamérica, además tiene como miembros a prominentes personalidades de la vida económica y social del país. El Rector como miembro de este Consejo, tiene como función, gestionar los acuerdos de este Consejo y servir de enlace con las demás instancias administrativas de la Universidad.
- b) El Consejo Académico es un organismo colegiado que tiene a su cargo el estudio y planeación de las políticas educativas de la Universidad, así como la coordinación y supervisión de todas las actividades académicas. Está compuesto por el Rector, el Vicerrector Académico, el Vicerrector de Ciencia y Tecnología, la Dirección Administrativa Financiera, la Secretaria General, los Decanatos de las Facultades, la Dirección de Ciencias Básicas y la Dirección del Departamento de Administración Académica.

<sup>2</sup> El gobierno de la Universidad es ejercido por el Consejo Directivo, el Consejo Académico y el Rector, quien es su representante legal

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: A</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA: 21</b>

- c) Comité Ejecutivo. Instancia resolutoria frente a temas de inversiones en proyectos de mejora de la Universidad. Es convocado por el Rector y se analizan diversos escenarios para dar seguimiento a la mejora institucional.
- d) Rectoría, para conducir a la Universidad cuenta con el apoyo de cuatro áreas: la Secretaría General, la Vicerrectoría Académica, la Vicerrectoría de Ciencia y Tecnología, y la Dirección Administrativa Financiera; cada una de las cuales posee departamentos y unidades que brindan el apoyo académico, técnico y administrativo. Adscritos a la Rectoría con función transversal están el departamento de Calidad Académica, Unidad de Cumplimiento, Departamento de Cooperación y Desarrollo Profesional y la Editorial Universidad Don Bosco.
- e) Vicerrectoría Académica: Es responsable de la conducción de las diversas facultades, carreras, docentes, y acciones de mejora hacia el proceso de enseñanza aprendizaje, la investigación, la proyección Social, la gestión de relaciones y recursos. Está conformada por cinco Facultades: Ingeniería, Ciencias y Humanidades, Ciencias Económicas, Ciencias de la Rehabilitación y Aeronáutica. Como también por el Departamento de Ciencias Básicas, la Dirección de Emprendimiento e Innovación (DEI), el Instituto de Investigación y Formación Pedagógica (IIFP), el Centro de Investigación en Pedagogía y Espiritualidad Salesiana (CIPES) y la Dirección de Educación a Distancia.
- f) Consejo Técnico de la Vicerrectoría Académica. Reúne a los Decanatos de Facultad y Direcciones de Departamentos e Institutos de la Vicerrectoría Académica. Es un ente consultivo y propositivo para el desarrollo de nuevos planes de estudio y mejoramiento de la gestión académica, la investigación y la proyección social.
- g) Decanatos: Responsable de la gestión académica, administrativa y de vinculación de la facultad, del desarrollo de la Investigación y Proyección Social, donde las carreras son gerenciadas por las direcciones y coordinaciones de escuela.

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: A</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA: 22</b>

- h) Consejos Técnicos de las Facultades: Es la máxima autoridad colegiada de la facultad y es responsable de la gestión de la vida académica: Planificación, ejecución, monitoreo, evaluación, análisis de resultados y mejora. Tomando en cuenta la evaluación del personal académico y administrativo así como el análisis de los indicadores en cuanto al proceso formativo.
- i) Dirección de Escuela: Responsable de la gestión de las carreras, con la intervención de las diferentes dependencias de la universidad (administrativo, de servicios o de apoyo); gestionan los recursos, planifican, monitorean, controlan el proceso y evalúan los resultados de aprendizaje; analizan los resultados de a los estudios de expectativas, satisfacción y seguimiento a graduados; realizan propuestas de la mejora continua del programa formativo; desarrollan proyectos de investigación y vinculación de la carrera de interés social.
- j) Comité de Carrera/Autoevaluación: Conformado por docentes, representante estudiantil y del sector administrativo para llevar adelante los procesos de mejora de la carrera relacionados con el SIAC-UDB y procesos de acreditación.

Los Departamentos directamente relacionados, para el aseguramiento de la calidad en la función de monitoreo y control en apoyo a los procesos ejecutados desde la Vicerrectoría Académica, por medio de los decanatos de las facultades y direcciones de escuela son:

- a) Calidad Académica: Depende de la rectoría, actúa como un ente externo e independiente al proceso. Es responsable de coordinar la gestión de calidad de la Universidad, ejecuta la evaluación interna y apoya asesorando el quehacer de la comisión de trabajo del SIAC-UDB. Verifica el cumplimiento del SIAC-UDB como parte del Análisis Interno Institucional.

<b>REGISTRO:</b> 24.06.19	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN:</b>	<b>GENERAL</b>
<b>REVISADO:</b> 28.01.2020		<b>SECCIÓN:</b>	<b>A</b>
<b>REVISIÓN:</b> 2		<b>PÁGINA:</b>	23

- b) Instituto de Investigación y Formación Pedagógica: Depende de la Vicerrectoría Académica. Asesoría para la innovación curricular basada en enfoque basado en competencia, formación docente especializada, investigación educativa y diseño de propuestas de mejora de los procesos educativos.
- c) Planificación: Depende de la Secretaria General, da seguimiento al Plan Estratégico, Plan Maestro y Plan Operativo, medición y entrega de resultados anuales y quinquenales. Seguimiento de indicadores clave.
- k) Administración Académica: Depende de la Secretaria General, resguarda y organiza expedientes de los estudiantes inscritos y graduados de todas las carreras. Seguimiento a indicadores claves para la vida institucional como deserción, residencia estudiantil, repitencia, graduados, egresados y demás indicadores académicos y coordina el programa de seguimiento a graduados.

La gestión del SIAC-UDB para su ejecución requiere de toma de decisiones y el desarrollo de actividades de diferentes áreas, a continuación se describe el proceso a seguir:

1. La Dirección de Escuela, implementa el proceso de formación de cada una de las carreras con la participación de otras unidades de apoyo; elabora dos avances semestrales de carrera y presenta el informe anual por carrera, la cual es presentada al Decanato respectivo.
2. El Decanato de la Facultad, gerencia las carreras adscritas a la misma, mide, analiza, planifica tendencias y utiliza los resultados semestrales del informe anual de la carrera para la toma de decisiones y propuestas de mejora de la calidad de la carrera; y los presenta a la Vicerrectoría Académica.

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: A</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA: 24</b>

3. La Vicerrectoría Académica, cada año, analiza las mediciones, tendencias, decisiones y propuestas de mejora de la calidad de la carrera propuestas por los decanatos para tomar decisiones y solicitar la elaboración de planes de mejora.
4. El Departamento de Calidad Académica, recibe de Vicerrectoría Académica: el análisis, conclusiones y planes de mejora; revisa y consolida el informe anual de carrera, posteriormente y con base a los resultados presenta a Rectoría y al Consejo Académico el informe consolidado, emite sugerencias, recomendaciones y propuestas de mejora; además del informe de Cumplimiento del SIAC-UDB.
5. La Rectoría y el Consejo Académico, analizan los resultados y propuestas de mejora para la toma de decisión e introducción de cambios necesarios como parte de la mejora continua.
6. El Departamento de Planificación, incorpora cada año los lineamientos en la Planificación Operativa de las unidades involucradas como parte de la mejora continua.
7. El Departamento de Comunicación Institucional, utiliza los medios y procesos establecidos para comunicar y rendir cuentas a las partes interesadas.

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: A</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA: 25</b>

El siguiente cuadro resume las actividades con los responsables y los productos esperados para la gestión del SIAC-UDB

N O.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	APOYO/ PARTICIPANTES	RESULTADO ESPERADO	PRESENTADO A	CRONOGRAMA
1	Elaboración del Informe Anual de Carrera.	Dirección de escuela	Planificación- Administración Académica - Calidad Académica Instituto de Investigación y Formación Pedagógica	Presentar Informe Anual de la carrera: 1. Avance 1: Ciclo I y Ciclo III 2. Avance 2: Ciclo II y tendencias anuales.	Decanato	Avance 1: Julio  Avance 1 Avance 2  Enero
2	Análisis de los resultados presentados en el Informe Anual de la Carrera para definir acciones de mejora y propuestas	Decanato	Consejo Técnico de la Facultad Dirección de escuela	Presentar análisis del Informe Anual de Carrera: conclusiones, planeación de tendencias, definición de acciones de mejora y propuestas. Por medio de un informe de análisis por facultad incluyendo el análisis de cada carrera.	Vicerrectoría Académica	Febrero
3	Analiza las conclusiones, planeación de tendencias del informe de las facultades.	Vicerrectoría Académica	Consejo Técnico de la Facultad	Presentar análisis de la planeación de tendencias, concluye y aprueba acciones de mejora. Y establece lineamientos.	Departamento de Calidad Académica	Marzo
4	Auditar la carrera al menos una vez en el período de la vigencia del Plan de Estudio.	Departamento de Calidad Académica	Audidores	Presentar Informe de auditoría de la Carrera, Sugerencias, recomendaciones.	Rectoría Consejo Académico	Una vez durante el periodo de vigencia del Plan de Estudio.
5	Informe de cumplimiento SIAC-UDB	Departamento de Calidad Académica		Presentar el Informe de cumplimiento SIAC-UDB. Sugerencias, recomendaciones.	Rectoría Consejo Académico	Junio

**REGISTRO: 24.06.19**

**REVISADO: 28.01.2020**

**REVISIÓN: 2**



**Manual SIAC-UDB-(M2)**

**VOLUMEN:**

**GENERAL**

**SECCIÓN:**

**A**

**PÁGINA:**

**26**

6	Toma de decisiones a partir del informe de cumplimiento SIAC-UDB	Rectoría Consejo Académico	Vicerrectoría Académica, Departamentos de Planificación y Calidad Académica	Comunicación de lineamientos	Decanato Dirección de escuela Departamento de Calidad Académica Departamento de Planificación Departamento de Administración Académica Instituto de Investigación y Formación Pedagógica Unidades de apoyo a la Academia	Julio
7	Integrar decisiones en Plan Operativo	Vicerrectoría Académica	Departamento de Planificación Decanato Dirección de escuela	Plan Operativo Anual	Decanatos Vicerrectoría Académica	Septiembre
8	Rendición de cuentas a partes interesadas	Vicerrectoría Académica Decanatos Direcciones de Escuela	Departamento de Comunicación Institucional	Acceso a la información por los medios establecidos.	Partes interesadas	Anual Octubre

<b>REGISTRO:</b> 24.06.19	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN:</b>	<b>GENERAL</b>
<b>REVISADO:</b> 28.01.2020		<b>SECCIÓN:</b>	<b>B</b>
<b>REVISIÓN:</b> 2		<b>PÁGINA:</b>	27

## 7.DIMENSIONES

### DIMENSIÓN 1. POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE CALIDAD.

#### 1.1. INTRODUCCIÓN.

La Universidad Don Bosco comprometida con el aseguramiento de la calidad de la formación de los carreras de grado y postgrado, hace una declaración pública de la Política de Educación Universitaria, ([http://udb.edu.sv/documentos institucionales](http://udb.edu.sv/documentos_institucionales)), (Anexo No. 3), la cual forma parte de la Política de Calidad, ([udb.edu.sv/documentos institucionales](http://udb.edu.sv/documentos_institucionales)), (Anexo No. 2), que comprende el quehacer institucional, en su gestión y sus procesos claves.

La Vicerrectoría Académica administra todas las carreras de grado y postgrado, y como responsable del Manual del SIAC-UDB, en forma descentralizada, asegura la rendición de cuentas y transparencia a las partes interesadas, desde la declaración de la política de calidad y el cumplimiento de los objetivos de Educación Universitaria, hasta su mejora continua como parte de la dinámica del desarrollo institucional de los carreras.

#### 1.2. DESARROLLO.

La Política de Calidad de la Universidad constituye uno de los principales referentes transversales para la gestión institucional, por lo que su definición y revisión se realiza en el marco de la planificación y gestión de los procesos, para el logro de objetivos estratégicos.

La declaración de la Política de Educación Universitaria es parte integral de la Política de Calidad de la Universidad, las cuales se revisarán quinquenalmente; las dimensiones y los objetivos se

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: B</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA: 28</b>

revisarán anualmente para verificar si requiere ajustes de acuerdo a los resultados y proyecciones de la carrera.

La formulación de la Política de Calidad correspondiente a Educación Universitaria, su alcance y objetivos se realiza con la participación de una comisión de trabajo, definida por el Consejo Académico, liderada por el Vicerrector Académico, donde se integran el Director de Planificación, miembros de la comunidad educativa y la Directora de Calidad Académica.

Con el insumo de análisis institucional que se utiliza en el proceso de planificación estratégica, se analizan el corpus normativo, los resultados de procesos y cumplimiento del Plan Estratégico y Maestro del periodo que culmina, así como la misión, visión, valores, documentos de agencias internacionales y nacionales en materia de calidad de interés en el proyecto institucional, y se incorpora las directrices del SIAC-AUDIT-Centroamérica, en el enfoque de Gestión Integral de la Calidad, privilegiando los valores, la ética profesional, transparencia, seguridad y gestión de riesgos.

Para la revisión de la Política de Calidad de Educación Universitaria y sus objetivos se realizarán los siguientes pasos:

- A partir del Análisis Institucional, se elabora una propuesta inicial de actualización desde la Vicerrectoría Académica para la revisión de la política de calidad y sus objetivos con la intervención de otros grupos de interés como: Directivos, jefes de área, docentes, administrativos, estudiantes, graduados y empleadores y otros actores de la sociedad que apoyan el proceso de planificación institucional.
- Es validada en los consejos técnicos de las facultades y áreas.
- Los insumos de validación son analizados por los jefes de área y rectoría, en el seno del Comité Estratégico.

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: B</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA: 29</b>

- La propuesta final es sometida por el Vicerrector Académico al proceso de aprobación ante el Consejo Académico y cuando el cambio lo amerite la posterior ratificación del Consejo Directivo en el marco de las políticas institucionales, quienes en el acuerdo también determinaran los mecanismos de difusión de los mismos, mediante un punto de acta.
- El despliegue de la Política de Calidad y los objetivos, evaluación y mejora y particularmente la correspondiente a Educación Universitaria se desarrollará en los periodos establecidos, de acuerdo al calendario anual, con la participación de las instancias y entes de decisión para cada caso, con el propósito de que las diferentes áreas, departamentos, unidades utilicen la política de calidad y sus objetivos como referencia en su quehacer y posterior rendición de cuentas.
- La revisión anual del cumplimiento de los objetivos de calidad se incorporara como componente en la revisión por la dirección, que comprende desde la medición de resultados de Plan Operativo anual desde la Rectoría con los jefes de áreas, análisis de resultados en Comité Ejecutivo y Consejo Académico, en base al informe de cumplimiento desde las unidades. De acuerdo a los resultados se desarrollarán acciones de mejora y se pueden ajustar los objetivos e indicadores con los involucrados con el propósito de fortalecer y apoyar la gestión de los involucrados en el proceso formativo y así asegurar contar con los mecanismos de garantía de calidad del desarrollo del programa desde su planificación, hasta la rendición de cuentas a las partes interesadas.

El despliegue de la Política de Calidad de Educación Universitaria , sus objetivos, cumplimiento y mejora se realiza mediante diversos mecanismos a nivel institucional como: reuniones de Consejo Académico ampliado, consejo técnico de facultades/áreas y a través de los canales institucionales definidos como (divulgación en redes, sitio web, fanpage, boletines electrónicos, brochures, reuniones con Asociaciones de Estudiantes u otras áreas internas o externas según corresponda) de acuerdo al sub proceso de Comunicación Institucional.

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: B</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA: 30</b>

Es responsabilidad del Departamento de Planificación, acompañar el proceso a las partes interesadas, en este caso a la Vicerrectoría Académica, para definir, aprobar, revisar y mejorar la política y objetivos de calidad de Educación Universitaria, y es responsabilidad del Departamento de Calidad Académica administrar el control de la documentación del mismo y evaluar su cumplimiento en el marco del análisis interno que realiza la Universidad, según los procedimientos establecidos en el Manual de Procesos. Realiza auditorías por carrera y elabora Informes anuales del cumplimiento del SIAC-UDB, para emitir sugerencia y recomendaciones en el ciclo de mejora continua como un componente de la gestión institucional de la calidad.

#### 1.2.1. Rendición de cuentas a partes interesadas.

El departamento de Comunicación Institucional se encarga de definir las estrategias de difusión, acorde al subproceso de Comunicación institucional (9.1) según indicaciones recibidas del dueño del proceso, para hacer cumplir las decisiones institucionales en cuanto a la difusión a las partes interesadas, incorporando este punto en el cronograma de trabajo anual de comunicaciones, la cual comprende información actualizada sobre la oferta, el programa, el rendimiento, la satisfacción con el servicios, el seguimiento a graduados entre otros ya definidos.

#### 1.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

El corpus normativo de la Universidad que comprende:

- Los estatutos
- El Ideario
- El Modelo Educativo
- El Modelo de Investigación
- La Agenda de Proyección Social
- El Modelo de Gestión del Conocimiento
- El Modelo de Gestión Institucional de la Calidad

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: B</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA: 31</b>

Plan Estratégico (decenal)

Plan Maestro (quinquenal)

Manual de procesos.

Política de Calidad de la Universidad Don Bosco

#### 1.4 PROCEDIMIENTOS.

Los procedimientos asociados a la definición, despliegue, evaluación, mejora, comunicación y rendición de cuentas a las partes interesadas son:

DIMENSION 1: Política y Objetivos de calidad.	Macroproceso		Subproceso		Procedimientos	
	5	GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN	5.1	Políticas y Lineamientos Institucionales	5.1.1	Elaboración y Revisión de políticas y lineamientos institucionales
		5.2	Planificación Institucional	5.2.3	Planificación operativa.	
		5.5	Toma de Decisión	5.5.1	Revisión por la Dirección	
				5.5.2	Aprobación de proyectos de mejora	
				5.5.3	Aprobación de Corpus normativo	
6	GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD	6.1	Gestión de las partes interesadas	6.1.1	Identificación del cliente, empleados, proveedores, socios cooperantes	
				6.1.3	Participación de partes interesadas en la gestión institucional	
		6.6	Monitoreo y Evaluación	6.6.1	Monitoreo de Procesos y resultados (seguimiento y control).	
9	GESTIÓN DE COMUNICACIONES INTEGRADAS DE MARKETING	9.1	Comunicación institucional	9.1.1	Cobertura de actividades institucionales	
				9.1.2	Desarrollo de estrategias de comunicación	
				9.1.3	Gestión de medios de difusión	
				9.1.4	Gestión de comunicación y relaciones públicas	

Tabla No. 2: Relación de Dimensión 1 y procesos institucionales. Manual de Procesos UDB.

<b>REGISTRO:</b> 24.06.19	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN:</b>	<b>GENERAL</b>
<b>REVISADO:</b> 28.01.2020		<b>SECCIÓN:</b>	<b>B</b>
<b>REVISIÓN:</b> 2		<b>PÁGINA:</b>	32

## DIMENSIÓN 2. DISEÑO DE LA OFERTA ACADÉMICA

### 2.1. INTRODUCCIÓN.

La Universidad Don Bosco cuenta con un Procedimiento de Innovación Curricular participativo, para la construcción y desarrollo de propuestas de formación humana-social-profesional<sup>3</sup>, para todas las carreras, en el cual se detallan las acciones para el diseño curricular, la elaboración de los planes de estudio, su aprobación y registro.



<sup>3</sup> Colección Institucional Volumen 2, Documento de Orientaciones de la Innovación Curricular 2008-2012, Tomo II “Construyendo el futuro de la Universidad” pág. 99

<b>REGISTRO:</b> 24.06.19	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN:</b>	<b>GENERAL</b>
<b>REVISADO:</b> 28.01.2020		<b>SECCIÓN:</b>	<b>B</b>
<b>REVISIÓN:</b> 2		<b>PÁGINA:</b>	33

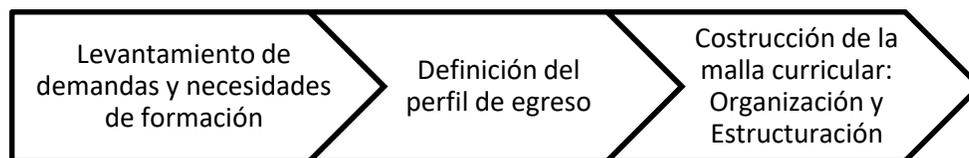
La Universidad establece para todas las carreras, orientaciones curriculares a partir del modelo educativo de la Universidad, el enfoque basado en competencias; así como las orientaciones y criterios definidos por el Ministerio de Educación, Ciencia Y Tecnología (MINEDUCYT).

## 2.2. DESARROLLO

La dirección o coordinación que administra la carrera asume el liderazgo del diseño del plan de estudio y en coordinación con el Decanato, organiza la Comisión de Diseño Curricular de la Carrera, responsable de liderar y coordinar el diseño curricular, la elaboración del plan de estudio.

Es integrada por el director de la carrera, docentes administrativos especialistas y el Decanato. Durante el desarrollo del diseño curricular y la elaboración del Plan de Estudio, se incorporan otros actores y el Instituto de Investigación y Formación Pedagógica (IIFP) desarrolla acciones de formación, asesoría y validación curricular.

Para el diseño curricular, como se establece en el procedimiento Diseño del plan de estudio, la Comisión de Diseño Curricular de Carrera desarrolla las siguientes fases: [Volumen 4 Orientaciones para el Diseño Curricular bajo el Enfoque Basado por Competencias].



El procedimiento para cada fase, las orientaciones, ejemplos, insumos y pautas de evaluación, de las acciones principales, están publicadas en una guía que orienta a las Comisiones Curriculares [Volumen 4 Orientaciones para el Diseño Curricular bajo el Enfoque Basado por Competencias].

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: B</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA: 34</b>

La existencia y validez de las profesiones se constituye por la forma en que se insertan y dinamizan la sociedad. Es por ello, que la Universidad Don Bosco, diseña cada oferta académica de grado y postgrado estableciendo perfiles de egreso en diálogo con la realidad a partir de un Diagnóstico de demandas y necesidades de formación; con el compromiso de elaborar propuestas educativas, científicas y técnicas que preparen a las personas para que se constituyan como protagonistas del desarrollo y transformación de la sociedad.

La Comisión de Diseño Curricular, realiza un diagnóstico de demandas y necesidades de formación, como se orienta en el [Volumen 4 Orientaciones para el Diseño Curricular bajo el Enfoque Basado por Competencias]. para dar significado y elaborar el perfil de egreso, considerando el entorno nacional e internacional. A nivel interno, participan partes interesadas (estudiantes, docentes, funcionarios, egresados, graduados) y sus aportes son parte de la toma de decisiones en diferentes momentos. Se realizan grupos focales, reuniones de Consejo Técnico, asambleas de estudiantes y asociaciones, con el propósito de reflexionar y evaluar los resultados del diseño y la implementación del plan de estudio para la toma de decisiones de mejoras curriculares a incorporar en el rediseño. A nivel externo, consulta a empleadores, profesionales nacionales e internacionales y sectores clave sobre la relevancia de la profesión en el desarrollo del país, perspectiva de futuro, la formación de la profesión en los países que marcan tendencia.

El diagnóstico de demandas y necesidades de formación, se sistematiza en el Informe Levantamiento de Demandas y Necesidades de Formación y los resultados son discutidos con representantes de las partes interesadas. El informe es presentado al Instituto de Investigación y Formación Pedagógica para revisión y verificación de la pauta de evaluación de los principales hitos curriculares requeridos [Volumen 4 Orientaciones para el Diseño Curricular bajo el Enfoque Basado por Competencias]

<b>REGISTRO:</b> 24.06.19	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN:</b>	<b>GENERAL</b>
<b>REVISADO:</b> 28.01.2020		<b>SECCIÓN:</b>	<b>B</b>
<b>REVISIÓN:</b> 2		<b>PÁGINA:</b>	35

Los resultados del diagnóstico de demandas y necesidades de formación son la base para la actualización curricular y definición del perfil de egreso. De acuerdo a las orientaciones curriculares [Volumen 4 Orientaciones para el Diseño Curricular bajo el Enfoque Basado por Competencias] en las que se explica el componente curricular, se ejemplifica, detalla asignaciones y orientaciones curriculares, la Comisión de Diseño Curricular, redacta una declaración formal de identidad profesional a la que se compromete la Universidad frente a la sociedad y frente a sí misma, la declaración y descripción de los ámbitos de formación, las competencias y los indicadores de logro. Las presenta al Instituto de Investigación y Formación Pedagógica para validación curricular y a representantes de las partes interesadas de validación de su pertinencia. Los resultados son analizados para incorporación de mejoras.

En la tercera etapa, la Comisión de Diseño Curricular de la Carrera organiza las asignaturas, diseña las fichas por competencia, elabora la malla curricular y los programas de cada asignatura, de acuerdo a las orientaciones y asignaciones correspondientes [Volumen 4 Orientaciones para el Diseño Curricular bajo el Enfoque Basado por Competencias] e instala las condiciones curriculares establecidas por el MINEDUCYT en el Reglamento General de la Ley de Educación Superior. Se presenta al Instituto de Investigación y Formación Pedagógica para validación curricular y a representantes de las partes interesadas para validación de su pertinencia. Los resultados son analizados para incorporación de mejoras.

Para la sistematización de los insumos curriculares de todo el proceso, la Comisión de Diseño Curricular de la Carrera, cuenta con una colección de matrices para el diseño curricular, en los que se registra las asignaciones y se presentan los avances al Instituto de Investigación y Formación Pedagógica para asesoría, revisión y validación de acuerdo al plan de trabajo definido por cada Comisión de Diseño Curricular de Carrera.

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: B</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA: 36</b>

Estos insumos curriculares, son el fundamento para que la Comisión de Diseño Curricular de Carrera elabora el plan de estudio de acuerdo a lo establecido por el MINEDUCYT en el documento Criterios básicos para diseño, presentación y evaluación de instrumentos curriculares y otros documentos relacionados con el accionar académico de las instituciones de educación superior (IES), dando cumplimiento a lo establecido en la Ley General de Educación, la Ley de Educación Superior, el Reglamento General de la Ley de Educación Superior ; y además el Reglamento especial de la educación no presencial en educación superior para las carreras no presenciales y semipresenciales.

La Comisión de Diseño Curricular de Carrera, autoevaluará el cumplimiento de los criterios requeridos para el Plan de Estudio mediante los instrumentos indicados en el documento Criterios básicos para diseño, presentación y evaluación de instrumentos curriculares y otros documentos relacionados con el accionar académico de las instituciones de educación superior (IES).

Como se describe en el procedimiento de revisión del Plan de estudio, la Comisión de Diseño Curricular de la Carrera envía el plan de estudio al Instituto de Investigación y Formación Pedagógica para verificar con el mismo instrumento, el cumplimiento de los criterios. En caso de encontrar observaciones señala para su incorporación, una vez verificado envía el plan de estudio al Departamento de Administración Académica y Vicerrectoría Académica y comunica mediante un memorando que ha finalizado la revisión curricular con los criterios de revisión establecidos. El Departamento de Administración Académica, revisa criterios de legalidad del plan de estudio y comunica a la Comisión de Diseño Curricular de Carrera para continuar con la presentación del Plan de Estudio ante el Consejo Académico, siguiendo el procedimiento de aprobación de planes de estudio.

De acuerdo a lo establecido por la Ley de Educación Superior (Art. 63) y el Reglamento General de la Ley de Educación Superior (Art. 10 y Art. 11) los planes de estudio elaborados por cada institución de educación superior, son sometidos a un procedimiento de revisión general en la

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: B</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA: 37</b>

que podrá realizar observaciones que una vez sean subsanadas, procederá a la aprobación y registro del MINEDUCYT a través de la Dirección Nacional de Educación Superior

La Universidad ha establecido el procedimiento Autorización del Plan de Estudio con la gestión del Departamento de Administración Académica, la Comisión de Diseño Curricular de la Carrera y el MINEDUCYT, siguiendo los procedimientos establecidos por el MINEDUCYT, para examinar, aprobar y registrar los planes de estudio.

Las propuestas de nuevas carreras, pueden derivar de convenios y alianzas con instituciones externas; y de los resultados de un Diagnóstico de Demandas y Necesidades Formativas. La Dirección de la carrera y el Decanato presenta a Vicerrectoría Académica y al Consejo Académico la propuesta: resultados del diagnóstico de demandas y necesidades de formación, alianzas y convenios (si es el caso), análisis financiero y plan de inversión; para su análisis y solicitud de aprobación. De ser aprobada, inicia el procedimiento de diseño curricular y elaboración del plan de estudio y autorización ante el MIDECYT, como lo establece la Ley de Educación Superior (Art. 63) y el Reglamento General de la Ley de Educación Superior (Art. 10 y Art. 11). El plan de estudio es acompañado de un Plan de Actualización, con los requerimientos de implementación solicitados por el MINEDUCYT para su autorización: estudio de demandas y necesidades de formación, etapas de implementación, recursos instalados, organización financiera y convenios.

La suspensión o cierre de un programa responde a necesidades del mercado, histórico de matrícula de estudiantes, actualización de carreras o nuevas carreras que absorben a otra. La solicitud y el análisis son presentados ante el Consejo Académico por el Decano respectivo. La suspensión es respaldada por un acuerdo de Consejo Académico.

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: B</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA: 38</b>

### 2.2.1. Rendición de cuentas a partes interesadas.

La oferta académica de los planes de estudio vigentes, así como el perfil de ingreso y egreso, malla curricular, se encuentra publicada en la página web de la Universidad, así como la página web de la carrera y en el Catálogo Institucional en línea.

### 2.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Universidad Don Bosco, Tomo I de colección de innovación curricular. Fundamentos Institucionales: Modelo Educativo, Ideario, Misión y Visión.
- Universidad Don Bosco, Tomo II de colección de innovación curricular. Construyendo el futuro de la Universidad
- Universidad Don Bosco, Tomo III de colección de innovación curricular. Fundamentos epistemológicos de la innovación curricular
- Universidad Don Bosco, Tomo IV de colección de innovación curricular. Orientaciones para el diseño curricular bajo el enfoque basado en competencias.
- Universidad Don Bosco. Proceso de presentación de planes de estudio Del diseño curricular a la resolución del ministerio de educación
- Universidad Don Bosco. UDB Procesos. <https://admacad.udb.edu.sv/Procesos/Mapas>
- MINED (2014) Criterios básicos para la presentación y evaluación de instrumentos curriculares y otros documentos relacionados con el accionar académico de las instituciones de educación superior (IES).
- MINED. Reglamento especial de educación a distancia
- Planes de Estudio.
- Análisis interno-externo de los programas que se imparten.
- Perfiles de ingreso, egreso.
- Criterios de la Comisión de Acreditación, CdA.
- Directrices de la ACAAI (según aplique).
- Directrices de la Autoridad de Aviación Civil de El Salvador (AAC).

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: B</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA: 39</b>

- Directrices de la ISPO.
- Directrices de las IUS.
- Universidad Don Bosco, Catalogo institucional,  
[http://www.udb.edu.sv/udb\\_files/recursos\\_archivos/catalogo/catalogo-udb-2019.pdf](http://www.udb.edu.sv/udb_files/recursos_archivos/catalogo/catalogo-udb-2019.pdf)
- **Oferta académica:** [http://www.udb.edu.sv/udb/index.php/pagina/ver/listado\\_carreras](http://www.udb.edu.sv/udb/index.php/pagina/ver/listado_carreras)

## 2.4. PROCEDIMIENTOS.

	Macroproceso		Subproceso		Procedimientos	
		1	EDUCACIÓN UNIVERSITARIA	1.1	Diseño Curricular	1.1.1
					1.1.2	Aprobación del plan de estudio
					1.1.3	Autorización del plan de estudio
	3	I+D+i	3.1	Identificación de necesidades	3.1.1	Detección y registro de necesidades /oportunidades
					3.1.2	Mecanismos de Socialización (comunicación de necesidades, oportunidades)
DIMENSIÓN 2: Diseño de la Oferta Académica.	5	GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN	5.1.	Políticas y Lineamientos Institucionales	5.1.1.	Elaboración, Revisión de Políticas y Lineamientos
			5.2	Planificación Institucional	5.2.3.	Planificación operativa
			5.4	Gestión y Control	5.4.2	Medición de cumplimiento plan operativo
					5.4.3	Seguimiento y control de proyectos
			5.5	Toma de Decisión	5.5.1	Revisión por la Dirección
			5.5.3	Aprobación de Corpus normativo		
	6	GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD	6.1	Gestión de las partes interesadas	6.1.1	Identificación del cliente, empleados, proveedores, socios cooperantes
					6.1.2	Expectativas y satisfacción de partes interesadas
					6.1.3	Participación de partes interesadas en la gestión institucional
			6.6	Monitoreo y Evaluación	6.6.1.	Monitoreo de procesos y resultados (seguimiento, control y mejora)
			6.7	Análisis Institucional	6.7.1	Análisis interno
			6.7.2	Análisis externo		
8	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	8.3	Desarrollo humano y profesional	8.3.1.	Plan de formación anual	
				8.3.2.	Ejecución del plan de formación anual	
9	GESTIÓN DE COMUNICACIONES INTEGRADAS DE MARKETING	9.1	Comunicación institucional	9.1.1	Cobertura de actividades institucionales	
				9.1.2	Desarrollo de estrategias de comunicación	
				9.1.3	Gestión de medios de difusión	
				9.1.4	Gestión de relaciones públicas	
		9.2	Gestión de Marketing	9.2.4	Inteligencia de mercado	

Tabla No. 3: Relación de Dimensión 2 y procesos institucionales. Manual de Procesos UDB.

<b>REGISTRO:</b> 24.06.19	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN:</b>	<b>GENERAL</b>
<b>REVISADO:</b> 28.01.2020		<b>SECCIÓN:</b>	<b>B</b>
<b>REVISIÓN:</b> 2		<b>PÁGINA:</b>	40

## **DIMENSIÓN 3. DESARROLLO DE LA DOCENCIA Y OTRAS ACTUACIONES ORIENTADAS AL ESTUDIANTE**

### **3.1 INTRODUCCIÓN**

La Universidad Don Bosco cuenta con procedimientos y mecanismos para favorecer la formación integral de los estudiantes, un reglamento académico administrativo que regula todas las fases del proceso formativo (ingreso, experiencias de aprendizaje, permanencia en la carrera, evaluación de los aprendizajes, graduación); así como acciones de orientación, apoyo y acompañamiento.

Mediante las páginas Web de la Universidad y de la Carrera, el Curso de Inducción a la Vida Universitaria, el Portal Web, Catálogo Institucional y otras acciones de información y asesoría; la Universidad informa a los estudiantes sobre el perfil de ingreso y egreso, proceso de inscripción, programas de apoyo-orientación y acompañamiento, Reglamento General Administrativo Académico, prácticas profesionales, movilidad y el desarrollo del proceso de formación (planificación de las asignaturas y evaluación del aprendizaje).

### **3.2 DESARROLLO.**

La Universidad Don Bosco, consciente de que los estudiantes son su principal parte interesada, cuenta con procedimientos y normativas que orientan la admisión, ingreso, inscripción y retiro de asignaturas, evaluación del aprendizaje, graduación, desarrollo de emprendimientos, servicio social estudiantil, calendario académico, horarios y aulas, medidas de seguridad y convivencia dentro de las instalaciones; así como también se establecen beneficios como becas y el seguro de accidentes personales.

Para el acompañamiento de los estudiantes se cuenta con programas de apoyo para su desarrollo integral, tales como: Pruebas de Aptitud e Intereses, Tutorías y Coaching, Atención

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: B</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA: 41</b>

Psicopedagógica, Pastoral Universitaria, Arte-Cultura y Deportes, INCORPORATE, Orientación de Carrera (POC), Innovación y Emprendimiento. Estos mecanismos y procedimientos son liderados por unidades de apoyo como el CDC (Centro de Desarrollo de Carrera), DAP (Dirección de Atención Psicopedagógica), DIE (Dirección de Innovación y Emprendimiento), DAC (Departamento de Arte y Cultura), Departamento de Asistencia Estudiantil, Departamento de Pastoral Universitaria.

La Universidad Don Bosco establece un Reglamento General Administrativo Académico que norma los procesos y orienta a los estudiantes durante todas las fases del proceso formativo: ingreso, experiencias de aprendizaje, permanencia en la carrera, evaluación de los aprendizajes y graduación. El Consejo Directivo aprueba y emite el Reglamento; en el cual se establecen las unidades relacionadas con el desarrollo del proceso.

Entre los sistemas de acceso a la información con que cuentan los funcionarios y docentes se encuentran: El Gestor Académico (GA), Gestor de Planificación (GPI), Administrador de Recursos (AR), los cuales permiten conocer y valorar las necesidades de información y orientación para el estudiante como: prácticas profesionales o pasantías integradas en el plan de estudio; orientación profesional; desarrollo del proceso de la enseñanza. Los cuales permiten el seguimiento y mejora de los procedimientos relacionados con las actuaciones estudiantiles.

Mediante la plataforma Web, el estudiante puede dar seguimiento a la inscripción de asignaturas, costos de laboratorio, avance de su plan de estudio, seguimiento a tutorías, pruebas psicopedagógicas, servicio social estudiantil, retiro de asignaturas, proceso de graduación, así como las actividades extraacadémicas que realizan; esto permite que el estudiante valore y tome decisiones oportunas.

### 3.3.1. Rendición de cuentas a partes interesadas.

El involucramiento de las partes interesadas en el diseño y desarrollo de los procesos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes, se realiza mediante grupos focales durante el estudio de demandas y necesidades de formación (diseño curricular) asambleas, asociaciones,

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: B</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA: 42</b>

evaluación docente, reuniones de docentes, experiencias de aprendizaje en contexto, programa de expectativas y satisfacción estudiantil, prácticas profesionales, emprendimientos, ejecución de proyectos de investigación y proyección social; entre otras.

Las direcciones de escuela son las responsables de la rendición de cuentas de los resultados de los estudiantes; presentando a los decanatos, consejos técnicos y vice rectoría académica el seguimiento semestral de plan operativo, el informe anual de carrera, informes de auto estudio y auto evaluación de carreras acreditadas con agencias internacionales.

### 3.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Estatutos de la Universidad.
- Reglamento General Administrativo-Académico.
- Programa de Innovación Curricular.
- Reglamento para la movilidad académica.
- Reglamento de Pasantías o Práctica Profesionales.
- Procedimiento de Incidencias, reclamaciones y felicitaciones.
- Catálogo Institucional.
- Planes de Estudio.
- Evaluación Docente.
- Informe de Satisfacción Estudiantil.

**REGISTRO: 24.06.19****REVISADO: 28.01.2020****REVISIÓN: 2****Manual SIAC-UDB-(M2)****VOLUMEN: GENERAL****SECCIÓN: B****PÁGINA: 43**

### 3.4 PROCEDIMIENTOS

Entre los procedimientos que son de importancia para el aseguramiento de esta dimensión se encuentran: Admisión e Inscripción; Proceso Educativo; Vinculación Estudiantil; Graduación y Titulación; Gestión de Vinculación y Extensión Social; Monitoreo y Evaluación; Gestión de la Información y Registros y finalmente la Gestión de los Procesos. El listado de los procedimientos institucionales para la dimensión es:

	Macroproceso		Subproceso		Procedimientos	
<b>DIMENSIÓN 3: Desarrollo de la docencia y otras actuaciones orientadas al estudiante.</b>	1	EDUCACIÓN UNIVERSITARIA	1.2	Admisión e inscripción	1.2.1	Admisión
					1.2.2	Inducción a la vida universitaria
					1.2.3	Equivalencias y convalidaciones
					1.2.4	Inscripción
			1.3	Planificación Educativa	1.3.1	Planificación de horario
			1.4	Proceso Educativo	1.4.1	Planificación de la asignatura
					1.4.2	Desarrollo de situaciones de aprendizaje y evaluación
					1.4.3	Intervenciones de acompañamiento académico e integral
					1.4.4	Prácticas profesionales
			1.5	Vinculación Estudiantil	1.5.1	Internacionalización. Movilidad estudiantil
	1.6	Graduación y Titulación	1.6.1	Egreso, graduación y titulación		
	2	PROYECCIÓN SOCIAL	2.2	Gestión de Vinculación y Extensión Social	2.2.4	Intermediación Laboral
					2.3	Gestión de Servicio Social Estudiantil
	5	GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN	5.1	Políticas y Lineamientos Institucionales	5.1.1	Elaboración y Revisión de políticas y lineamientos institucionales
					5.5	Toma de Decisión
	6	GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD	6.1	Gestión de las partes interesadas	6.1.2	Expectativas y satisfacción de las partes interesadas.
					6.1.3	Participación de partes interesadas en la gestión institucional
			6.3	Gestión de Procesos	6.3.4	Mejora continua de procesos
					6.5	Gestión de la Información y Registros
			6.5.3	Sistemas de información ( interno y externo) (construcción de históricos e indicadores)		
6.6			Monitoreo y Evaluación	6.6.1	Monitoreo de Procesos y resultados (seguimiento y control).	
	9	Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing		9.1	Comunicación institucional	9.1.4

Tabla No. 4: Relación de Dimensión 3 y procesos institucionales. Manual de Procesos UDB.

<b>REGISTRO:</b> 24.06.19	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN:</b>	<b>GENERAL</b>
<b>REVISADO:</b> 28.01.2020		<b>SECCIÓN:</b>	<b>B</b>
<b>REVISIÓN:</b> 2		<b>PÁGINA:</b>	44

## **DIMENSIÓN 4. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA.**

### 4.1 INTRODUCCIÓN.

La Universidad Don Bosco desarrolla acciones que permiten el crecimiento personal y profesional de la comunidad educativa buscando un equilibrio con el proyecto institucional, lo cual permite establecer reconocimientos e incentivos para mejorar el clima laboral, el posicionamiento internacional y fortalecer el sentido de identidad con el carisma salesiano.

### 4.2 DESARROLLO

La Universidad Don Bosco, consciente que debe garantizar y mejorar la calidad de su personal académico y administrativo, cuenta con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión, formación, promoción y reconocimiento de su personal, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

Se dispone de procedimientos que garantizan el reclutamiento, selección, y contratación de personal académico y de apoyo a la docencia. Todo bajo un perfil previamente definido y que responde a las exigencias académicas de las carreras, tanto los docentes de Tiempo Completo y Horas Clase.

Se dispone de un procedimiento para valorar las necesidades de personal docente (semestral) y académico (anual), que son presentadas para análisis a la Vicerrectoría Académica por la Dirección de la Carrera y Decanato.

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: B</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA: 45</b>

Se cuenta con lineamientos que norma los honorarios<sup>4</sup> de acuerdo al perfil académico de entrada, así como con mecanismos para establecer la carga académica semestral. Para la permanencia del personal, el sistema de evaluación docente y evaluación de desempeño son dos herramientas de gran valor para evaluar semestral y anualmente. Luego de cada período de evaluación, la retroalimentación de los resultados de forma dialogada es la principal fuente de mejora, pues se toman acuerdos para la mejora sostenida del personal docente.

A partir de la identificación de áreas de mejora, se programan diversas acciones para solventar situaciones relacionadas con el personal docente y administrativo, evaluándose de manera particular y/o colectiva. La toma de decisiones se basa en los puntos de mejora identificados, siempre con la finalidad de mejorar el desempeño docente frente a los estudiantes.

Se define procedimientos que les permitan recopilar y analizar la información sobre sus propias necesidades de personal académico y de apoyo a la docencia (perfil del puesto, competencias requeridas, entre otras), acorde al reglamento de selección de personal.

Se dispone de procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con el acceso, evaluación, promoción, formación y reconocimiento al personal docente y administrativo. Estas decisiones se toman en los Consejo Técnicos y son avaladas y aprobadas en Consejo Académico, a quienes se rinde cuentas.

Mediante el proceso de evaluación, portafolio de asignatura, observaciones de clase y otras acciones de seguimiento se recoge información de las competencias y resultados del desempeño, con el propósito de identificar necesidades de formación, acordar acciones de mejora, promoción y reconocimiento.

---

<sup>4</sup> Lineamientos dentro del Normativo de Desarrollo Profesional.

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>		<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: B</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>

#### 4.2.1. Rendición de cuentas a partes interesadas.

Los resultados para la toma de decisión son analizados por los docentes, administrativos, direcciones de carrera, decanatos, Vicerrectoría Académica y Consejo Académico para la toma de decisiones.

#### 4.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Estatutos de la Universidad.
- Normativo de Desarrollo Profesional.
- Reglamento Docente y Asignación Salarial.
- Reglamento de Evaluación Docente.
- Planes de Formación.

#### 4.4. PROCEDIMIENTOS.

	Macroproceso		Subproceso		Procedimientos					
	<b>DIMENSIÓN 4: Personal Académico y de apoyo a la docencia.</b>	5	GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN	5.5	Toma de Decisión	5.5.1	Revisión por la Dirección			
6		GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD	6.1	Gestión de las partes interesadas	6.1.2	Expectativas y satisfacción de las partes interesadas.				
					6.1.3	Participación de partes interesadas en la gestión institucional				
					6.5.3	Sistemas de información ( interno y externo) (construcción de históricos e indicadores)				
					6.6.1	Monitoreo de Procesos y resultados (seguimiento y control).				
					6.7.1	Análisis interno				
8		GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	8.1	Reclutamiento, selección, y contratación de personal	8.1.1	Reclutamiento de personal				
					8.2	Administración de personal	8.2.6	Gestión del escalafón		
							8.3	Desarrollo humano y profesional	8.3.1	Plan de formación anual
									8.3.2	Ejecución del plan de formación anual
									8.3.3	Gestión de participación en programas externos
8.3.5		Plan de carrera y Sucesión								
9		Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing	9.1	Comunicación institucional	8.5.3	Evaluación del clima organizacional				
					9.1.1	Cobertura de actividades institucionales	9.1.2	Desarrollo de estrategias de comunicación		
	9.1.3						Gestión de medios de difusión			
	9.1.4						Gestión de comunicación y relaciones públicas			

Tabla No. 5: Relación de Dimensión 4 y procesos institucionales. Manual de Procesos UDB

<b>REGISTRO:</b> 24.06.19	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN:</b>	<b>GENERAL</b>
<b>REVISADO:</b> 28.01.2020		<b>SECCIÓN:</b>	<b>B</b>
<b>REVISIÓN:</b> 2		<b>PÁGINA:</b>	47

## DIMENSIÓN 5. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIO

### 5.1. INTRODUCCIÓN.

El objetivo de esta dimensión es mostrar los mecanismos con los que dispone la Universidad Don Bosco para diseñar, gestionar y mejorar los servicios y recursos materiales, analizando los resultados de manera sistemática bajo la mejora continua.

La Universidad Don Bosco cuenta con un plan de desarrollo de infraestructura física y tecnológica, con el fin de disponer de los recursos y materiales necesarios para la ejecución eficiente de las actividades académicas, de gestión y de desarrollo tecnológico como elemento esencial en la implementación de los programas de estudio.

La Gestión de la Infraestructura Física se realiza desde la Dirección de Administración y Finanzas, específicamente en el Departamento de Infraestructura. También se tiene al Departamento de Compras, quienes gestionan la adquisición de recursos a partir de las necesidades de las unidades que conforman la Universidad.

La Vicerrectoría de Ciencia y Tecnología se encarga de gestionar las necesidades de Infraestructura Tecnológica, para lo cual posee el Centro de Tecnologías de Información y Comunicación y el Departamento de Soporte Técnico.

Esta dimensión aplica para todos los servicios académicos y profesionales, y para los recursos necesarios para garantizar el adecuado desarrollo de la actividad docente de la que es responsable la Universidad.

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>		<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: B</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA: 48</b>

**Manual SIAC-UDB-(M2)**

## 5.2. DESARROLLO.

La Universidad Don Bosco consciente que para alcanzar mejores resultados en sus procesos enseñanza – aprendizaje de sus carreras, gestiona el fortalecimiento de sus mecanismos que le permiten diseñar, dotar y actualizar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del aprendizaje de sus partes interesadas.

Desde esta finalidad, la UDB cuenta con mecanismos que facilitan información sobre sus sistemas de mantenimiento y toma de decisiones relacionadas con los recursos materiales y los servicios, para ello cuenta con:

- Departamento de Infraestructura. Vela por la gestión de las actividades de mantenimiento en los diferentes campus, relacionado a la infraestructura o arreglos arquitectónicos.
- Departamento de Soporte Técnico. Garantiza la estructura ligada a las mejoras y mantenimiento de equipo informático, redes y conexiones en los campus. Departamento de Compras. Gestiona mediante la DAF la adquisición eficiente de los recursos y materiales.

A través de mecanismos para la toma de decisiones, Rectoría en conjunto con el Comité Estratégico define las prioridades por cada semestre, tomando en cuenta las inversiones a realizar y la disponibilidad de recursos relacionadas con los insumos y servicios empleados en diversas instancias. La ejecución se realiza desde las áreas de gestión: DAF, Secretaría General y las Vicerrectorías.

Las partes interesadas son participes en el proceso de adquisición de recursos por medio de los Consejos Técnicos. Mediante el Portal Web, la Dirección de Carrera, envía la requisición de compras de suministros y con un sistema de ticket presenta solicitudes de mantenimiento, sistemas informáticos, soporte técnico y electrónica.

<b>REGISTRO:</b> 24.06.19	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN:</b>	<b>GENERAL</b>
<b>REVISADO:</b> 28.01.2020		<b>SECCIÓN:</b>	<b>B</b>
<b>REVISIÓN:</b> 2		<b>PÁGINA:</b>	49

Esta acción tiene relación directa con la disponibilidad financiera de la institución y la implementación de nuevas carreras.

El control, revisión, evaluación periódica y mejora de los recursos materiales y los servicios se llevan a cabo por medio del control de Activo Fijo, quienes administran conocen cada uno de los bienes para el aprovechamiento óptimo de los mismos. En sintonía con la mejora, los usuarios de dichos recursos deben informar a las instancias correspondientes en el momento que lo requiera, para el reemplazo por obsolescencia o deterioro de algún bien. Posteriormente la unidad administrativa que está directamente relacionada con ese recurso deberá gestionar la adquisición de un nuevo modelo, a lo cual la DAF responderá con el proceso de compras.

#### 5.2.1. Rendición de cuentas a partes interesadas.

Los resultados de esta gestión se informan en las evaluaciones de plan operativo, en las reuniones de Consejo Técnico, especificando el aporte o ventaja para el proceso educativo o de servicios profesionales donde se requerían los recursos.

También, por medio de los planes de implementación de carreras, es posible identificar los recursos y servicios requeridos para la gestión del aprendizaje, así como la evaluación del desempeño docente, que aporta información sobre la actuación del personal administrativo y de servicios, con miras a mejorar sus labores.

#### 5.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Estatutos de la Universidad.
- Reglamento de Evaluación Docente.
- Resultados de evaluación de servicios.
- Resultados de la evaluación docente.
- Encuesta de expectativas.

**REGISTRO: 24.06.19****REVISADO: 28.01.2020****REVISIÓN: 2****Manual SIAC-UDB-(M2)****VOLUMEN: GENERAL****SECCIÓN: B****PÁGINA: 50****5.4. PROCEDIMIENTOS.**

	Macroproceso		Subproceso		Procedimientos		
	1	Educación Universitaria	1.3	Planificación Educativa	1.3.3	Planificación de Recursos	
5	GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN	5.4	Gestión y Control	5.4.2	Medición de cumplimiento plan operativo		
				5.4.3	Seguimiento y control de proyectos		
5	GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN	5.5	Toma de Decisión	5.5.1	Revisión por la dirección		
6	Gestión Integral de la Calidad	6.1	Gestión de las partes interesadas	6.1.3	Participación de partes interesadas en la gestión institucional		
				6.3	Gestión de Procesos	6.3.1	Incorporación de requisitos externos (calidad, seguridad, ley)
				6.5	Gestión de la Información y Registros	6.5.3	Sistemas de información ( interno y externo) (construcción de históricos e indicadores)
				6.6	Monitoreo y Evaluación	6.6.1	Monitoreo de Procesos y resultados (seguimiento y control).
6.6.2	Gestión de riesgos de procesos.						
7	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	7.4	Servicio soporte técnico	7.4.1	Soporte y mantenimiento correctivo		
				7.4.2	Mantenimiento preventivo		
8	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	8.4	Evaluación de Desempeño	8.4.1	Evaluación del desempeño de personal administrativo		
				8.5	Seguridad y Salud Ocupacional	8.5.3	Evaluación del clima organizacional
9	Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing	9.1	Comunicación institucional	9.1.1	Cobertura de actividades institucionales		
				9.1.4	Gestión de comunicación y relaciones públicas		
10	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	10.1	Gestión de compras	10.1.1	Requisición de suministros/ equipo		
				10.2	Gestión de servicios generales	10.2.3	Prestamos de equipo audiovisual
						10.2.5	Apoyo logístico
						10.2.6	Atención de ordenes tickets
				10.3	Gestión de infraestructura física	10.3.2	Mantenimiento preventivo infraestructura física
10.3.3	Mantenimiento correctivo infraestructura física						

*Tabla No. 6: Relación de Dimensión 5 y procesos institucionales. Manual de Procesos UDB.*

<b>REGISTRO:</b> 24.06.19	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN:</b>	<b>GENERAL</b>
<b>REVISADO:</b> 28.01.2020		<b>SECCIÓN:</b>	<b>B</b>
<b>REVISIÓN:</b> 2		<b>PÁGINA:</b>	51

## **DIMENSIÓN 6. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN DENTRO DEL PROCESO FORMATIVO**

### **6.1 INTRODUCCIÓN**

La Universidad Don Bosco, consciente de la generación y transferencia de conocimiento se orienta al desarrollo de la I+D+i dentro del proceso formativo considerando las necesidades y expectativas de las partes interesadas, a través de un proceso racional sustentado en diferentes métodos, que se enfocan en los siguientes resultados: nuevos conocimientos mediante el fortalecimiento del perfil de egreso; difusión de la producción científica, tecnológica y humanística. La investigación está presente en la visión y planeación estratégica de la Universidad, por ello es un eje transversal en la formación, permite dinamizar el proceso de aprendizaje, a través de la identificación de los problemas del entorno y la propuesta de soluciones apropiadas y transferencia de los nuevos conocimientos.

El propósito de esta dimensión es mostrar los mecanismos que se disponen para garantizar la promoción y desarrollo de la investigación dentro del proceso formativo de acuerdo a la carrera y a las necesidades del contexto.

### **6.2. DESARROLLO.**

La investigación, en la Universidad Don Bosco se orienta a través del Modelo y Agenda de Investigación, correlacionado con el Plan Maestro y Plan Estratégico. El modelo de investigación marca el rumbo estratégico de la investigación, especialmente en el desarrollo de la internacionalización y expresa la relación investigación-docencia y su impacto social; la Agenda de Investigación, presenta las Políticas de investigación y la organización de la actividad investigativa y las Áreas de investigación: Educación, Humanidades, Tecnología, Ciencias Sociales y Naturales; Arte y Arquitectura, Salud y Medioambiente.

REGISTRO: 24.06.19

REVISADO: 28.01.2020

REVISIÓN: 2



Manual SIAC-UDB-(M2)

VOLUMEN: GENERAL

SECCIÓN: B

PÁGINA: 52

Desde estas áreas, las tres dimensiones o mediaciones de la Universidad se interrelacionen entre ellas, y en las cuales, todas las vicerrectorías y las grandes áreas participan en la ejecución de proyectos.

El Consejo de Investigación es el ente regulador para la aprobación de políticas, personal, proyectos y recursos de la investigación; se encarga de velar por el establecimiento de una agenda de investigación quinquenal. Es presidido por el Rector y apoyado desde las cuatro áreas principales: Secretaría General, Dirección Administrativa Financiera, Vicerrectoría Académica y Vicerrectoría de Ciencia y Tecnología.

Para la definición de las políticas, objetivos y áreas de investigación, se desarrollan en consultas a las partes interesadas, las cuales se analizan y se presentan al Consejo Académico para aprobación y difusión.

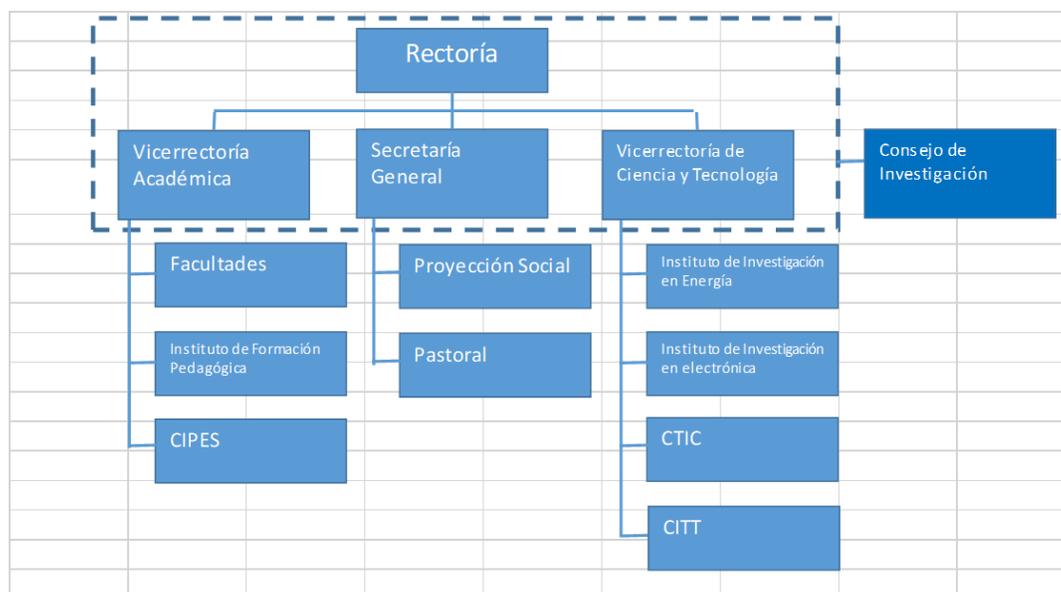


Gráfico No.2: Organización para la gestión y desarrollo de la investigación

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: B</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA: 53</b>

A nivel institucional, el coordinador de Investigación apoya la gestión interna de la investigación, que orienta las actividades académicas y estimula el desarrollo de la investigación entre docentes y estudiantes; a través de proyectos de cátedra, tesis de grado, aprendizaje en servicio, investigación acción, proyectos de investigación interdisciplinarios entre docentes-estudiantes-unidades-Institutos de Investigación, capacitación métodos y técnicas de investigación y redacción académica para docentes y estudiantes. Para garantizar el financiamiento de los proyectos de investigación existe un fondo anual y se han desarrollado mecanismos para la adquisición de equipo y materiales necesarios, disminución de la carga docente y administrativa.

Los resultados de I+D+i se retoman en el diseño curricular en la etapa del Diagnóstico de Demandas y Necesidades de Formación, así como en el desarrollo de las asignaturas a través de lecturas de publicaciones, conversatorios y conferencias con los investigadores.

El Consejo de Investigación, evalúa la calidad técnica y la factibilidad de ejecución de los proyectos. En referencia a los partes interesadas, se evalúa la articulación investigación-proyección social-proceso de formación, con resultados de los proyectos de investigación que sean significativos, con fuerte impacto social, respondan de la mejor manera a las demandas de la realidad, se investiga la verdad, pero no una verdad de nuestras afirmaciones, sino la verdad de la realidad misma con espíritu crítico y propositivo. Se tienen procedimientos que le facilitan el acceso a la información sobre el desarrollo de proyectos de investigación y sus resultados. El Sistema Gestor de Proyectos (basado en el PMBOK) retroalimenta sobre el avance de los proyectos aprobados. Posee un sistema definido para evaluar los resultados de la investigación y mejorar continuamente la gestión de los recursos.

Las publicaciones académicas son el órgano de difusión por excelencia de las investigaciones realizadas. La UDB cuenta ya con dos revistas académicas, Científica y Teoría y Praxis, y se encuentra en proceso de edición una revista especializada de ingeniería. Se ha fundado la

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: B</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA: 54</b>

Editorial Universidad Don Bosco con el objetivo de potenciar publicaciones de todo tipo dentro de la universidad. A mediano plazo, la Editorial universitaria debe publicar, además de las revistas, libros de texto, manuales, estudios, y otras publicaciones.

Es Política Institucional la participación de estudiantes en proyectos de investigación, como parte fundamental del proceso formativo y para la articulación de la docencia, esta utiliza los resultados de investigación en las cátedras y otros proyectos, los cuales son analizados desde el proceso de planificación académica y se dan conocer con el procedimiento de rendición de cuentas a las partes interesadas.

#### 6.2.1. Rendición de cuentas a partes interesadas.

Para la rendición de cuentas a las partes interesadas, se cuenta con Informes o artículos anuales de investigación, publicados en la página web de la Carrera, presentación de resultados con representantes de los partes interesadas, registro del proyecto y avances mediante el Gestor de Proyectos. Así como la memoria de investigación que se encuentra pública el sitio web de la universidad.

#### 6.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Estatutos de la Universidad.
- Modelo Educativo.
- Modelo y agenda de investigación.
- Procesos de investigación (perfil de proyectos, aprobación, asignación de recursos, gestión del proyecto, resultados e impacto).
- Resultados de investigaciones (Memoria anual)
- <https://www.conacyt.gob.sv/>

REGISTRO: 24.06.19

REVISADO: 28.01.2020

REVISIÓN: 2



Manual SIAC-UDB-(M2)

VOLUMEN: GENERAL

SECCIÓN: B

PÁGINA: 55

## 6.4. PROCEDIMIENTOS.

	Macroproceso		Subproceso		Procedimientos	
		2	PROYECCIÓN SOCIAL	2.4	Evaluación del Impacto de la Proyección Social	2.4.2
DIMENSIÓN 6: Desarrollo de la investigación.	3	I+D+i	3.1	Identificación de necesidades	3.1.1	Detección y registro de necesidades /oportunidades
			3.2	Agenda de I+D+i	3.2.1	Perfil de proyectos / aprobación internos - externos
					3.2.2	Agenda anual/ Proyectos de Investigación, desarrollo transferencia e innovación)
			3.3	Proyectos de I +D+i	3.3.1	Gestión de la ejecución de proyectos de I+D+i
					3.3.2	Publicaciones y divulgaciones científicas
					3.3.3	Desarrollo de productos, procesos, etc.
	3.3.4	Emprendimientos, incubadora, cluster				
	5	GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN	5.1	Políticas y Lineamientos Institucionales	5.1.1	Elaboración, revisión de políticas y lineamientos
			5.2	Planificación Institucional	5.2.2	Planes de desarrollo y proyectos.
					5.2.3	Planificación operativa.
	5.4	Gestión y Control	5.4.3	Seguimiento y control de proyectos		
	6	GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD	6.6	Monitoreo y Evaluación	6.6.1	Monitoreo de Procesos y resultados (seguimiento y control).
					6.6.3	Monitoreo del impacto
					6.6.1	Monitoreo de Procesos y resultados (seguimiento y control).
6.6.3					Monitoreo del impacto	
6	Gestión Integral de la Calidad	6.1	Gestión de las partes interesadas	6.1.3	Participación de partes interesadas en la gestión institucional	
9	GESTIÓN DE COMUNICACIONES INTEGRADAS DE MARKETING	9.1	Comunicación institucional	9.1.4	Gestión de comunicación y relaciones públicas	

Tabla No. 7: Relación de Dimensión 6 y procesos institucionales. Manual de Procesos UDB.

<b>REGISTRO:</b> 24.06.19	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN:</b> GENERAL
<b>REVISADO:</b> 28.01.2020		<b>SECCIÓN:</b> B
<b>REVISIÓN:</b> 2		<b>PÁGINA:</b> 56

## DIMENSIÓN 7. EXTENSIÓN UNIVERSITARIA Y PROYECCIÓN SOCIAL

### 7.1 INTRODUCCIÓN

El objetivo de esta dimensión es exponer los mecanismos que dispone la Universidad Don Bosco para gestionar de forma adecuada la proyección social y extensión universitaria e involucrar a los partes interesadas en las diversas etapas, conociendo así los resultados de la generación de conocimiento a partir de sus fortalezas.

La Universidad Don Bosco se proyecta e incide en la sociedad a partir de su naturaleza e identidad salesiana, la visión integral del ser humano como fruto de un diálogo con la realidad, reconociendo y atendiendo las principales expectativas, demandas y necesidades definiendo procesos orientados al cumplimiento de su plan estratégico que permita incidir en la calidad de vida de nuestros destinatarios, generando así un impacto social en su entorno.

### 7.2. DESARROLLO

La Universidad Don Bosco conoce la importancia de la extensión y la proyección social desde el contexto educativo universitario a partir de la investigación y la docencia que conducen a la transformación de la realidad. Por ello, tiene definidos procesos para llevar adelante esta actividad que establece un diálogo que nos permite conocer las demandas sociales y ofrecer respuestas creativas, involucrando a sus partes interesadas, apoyándose en mecanismos que le permiten diseñar, gestionar y mejorar el desarrollo de sus proyectos garantizando la gestión, recursos y sus resultados. Los criterios que fundamentan el compromiso social, la función y la proyección son: la objetividad, la criticidad, la radicalidad evangélica, el criterio educativo, la integralidad, los criterios juvenil y territorial y la inclusión.<sup>5</sup>

<sup>5</sup> Cfr. Agenda de proyección social de la Universidad Don Bosco, San Salvador 2004, P.5-7

<b>REGISTRO:</b> 24.06.19		<b>VOLUMEN:</b>	<b>GENERAL</b>
<b>REVISADO:</b> 28.01.2020		<b>SECCIÓN:</b>	<b>B</b>
<b>REVISIÓN:</b> 2		<b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>PÁGINA:</b>

Existe una estructura institucional para llevar adelante la proyección social, su agenda y sus procesos como ente regulador para la aprobación de políticas, personal, proyectos y recursos de la proyección social. Cuenta con diversas modalidades de atención para el desarrollo de los proyectos partiendo de su oferta académica y del potencial humano con el que cuenta. El Gestor de Proyectos (basado en el PMBOK) permite visualizar el avance de los proyectos aprobados en la línea de Proyección Social y también se cuenta con la visualización de las actividades de extensión.

Desarrolla acercamiento con los partes interesadas para conocer sus necesidades en cuanto a proyección social se refiere. Acciones con reuniones con sectores de la sociedad, grupos focales, congresos, asistencia a conferencias y mesas de trabajo, permiten obtener de primera mano sobre esas necesidades y la forma de apoyarles.

Cuenta con procedimientos que le facilitan el acceso a la información sobre el desarrollo de los proyectos de extensión y proyección social y sus resultados. Esto a partir de la retroalimentación del Gestor de Proyectos y los registros contables.

Tiene definido un sistema de evaluación de resultados de impacto social de los proyectos mejorando continuamente la gestión de sus recursos. Cada proyecto debe presentar un balance de los resultados para conocer el impacto, no solo relacionado con la inversión, sino los beneficiarios directos y el tipo de intervención recibida.

Posee los procedimientos para regular y garantizar la toma de decisiones relacionada con la proyección social. La Secretaría General y el Departamento de Proyección Social se encargan de gerenciar los temas relacionados con la proyección social y la agenda anual que se desarrolla. Estas directrices son aprobadas en Consejo Académico y vertidas hacia los Decanatos, quienes

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>		<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: B</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA: 58</b>
<b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>		

dan los lineamientos a las Direcciones de Escuela para el desarrollo de los proyectos de proyección social.

Se han delimitado los responsables de las actividades relacionadas con la gestión de la extensión y la proyección social. En este sentido, la proyección no sólo es desarrollada por el DPS, sino desde las diversas dependencias de la Secretaria General y las Escuelas, quienes involucran a estudiantes, docentes y funcionarios para el desarrollo de la misma, para los cuales se destinan recursos físicos, técnicos y financieros.

#### 7.2.1. Rendición de cuentas a partes interesadas.

Para la rendición de cuentas a las partes interesadas, se cuenta con informes anuales de la gestión realizada de proyección social, publicados en la página web de la Universidad, presentación de resultados con representantes de las partes interesadas, registro de proyectos y avances mediante el gestor de proyectos. Así como la memoria anual disponible en el sitio web de la universidad.

#### 7.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Estatutos de la Universidad.
- Modelo Educativo.
- Agenda de Proyección Social.
- Reglamento General Administrativo-Académico.
- Procesos de proyección social (perfiles de proyectos, aprobación, asignación de recursos, gestión del proyecto, resultados e impacto).
- Resultados de proyectos (memoria anual.)

**REGISTRO: 24.06.19****REVISADO: 28.01.2020****REVISIÓN: 2****Manual SIAC-UDB-(M2)****VOLUMEN: GENERAL****SECCIÓN: B****PÁGINA: 59****7.4. PROCEDIMIENTOS.**

	Macroproceso		Subproceso		Procedimientos	
<b>DIMENSIÓN 7: Desarrollo de la Extensión Universitaria y proyección social.</b>	2	PROYECCIÓN SOCIAL	2.1	Agenda de Proyección Social	2.1.1	Gestión de Agenda Anual de Proyección Social
					2.1.2	Elaboración y validación de iniciativas de Proyección Social
			2.2	Gestión de Vinculación y Extensión Social	2.2.1	Gestión de Proyectos Sociales (elaboración, presentación, ejecución y aprobación) y/o Gestión de Vinculación y Extensión Social
					2.2.2	Gestión de Actividades extensión Social (pastoral, arte y cultura y difusión académica).
			2.4	Evaluación del Impacto de la Proyección Social	2.4.1	Evaluación del impacto de la Proyección Social
					2.4.2	Rendición de Cuentas de la proyección social a las partes interesadas (UDB, Org, Externas o cooperantes)
	3	I+D+i	3.1	Identificación de necesidades	3.1.1	Detección y registro de necesidades /oportunidades
	5	GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN	5.1	Políticas y Lineamientos Institucionales	5.1.1	Elaboración, revisión de políticas y lineamientos
					5.2	Planificación Institucional
			5.2.2	Planes de desarrollo y proyectos.		
			5.2.3	Planificación operativa.		
	5.4	Gestión y Control	5.4.3	Seguimiento y control de proyectos		
	6	GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD	6.1	Gestión de las partes interesadas	6.1.3	Participación de partes interesadas en la gestión institucional
					6.3	Gestión de Procesos
			6.6	Monitoreo y Evaluación	6.6.1	Monitoreo de Procesos y resultados (seguimiento y control).
	9	GESTIÓN DE COMUNICACIONES INTEGRADAS DE MARKETING	9.1	Comunicación institucional	9.1.1	Cobertura de actividades institucionales
9.1.3					Gestión de medios de difusión	
9.1.4					Gestión de comunicación y relaciones públicas	
9.3			Protocolo y organización de eventos	9.3.2	Organización de eventos	

*Tabla No. 8: Relación de Dimensión 7 y procesos institucionales. Manual de Procesos UDB.*

<b>REGISTRO:</b> 24.06.19	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN:</b>	<b>GENERAL</b>
<b>REVISADO:</b> 28.01.2020		<b>SECCIÓN:</b>	<b>B</b>
<b>REVISIÓN:</b> 2		<b>PÁGINA:</b>	60

## DIMENSIÓN 8. ANÁLISIS Y UTILIZACIÓN DE LOS RESULTADOS

### 8.1. INTRODUCCIÓN.

El objetivo de esta dimensión es la evaluación de todos los procesos del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Formación, para el análisis y uso de los resultados claves que garanticen la toma de decisiones para la mejora institucional.

La Universidad Don Bosco se apoya de diversas formas de consulta para conocer las necesidades y expectativas de las partes interesadas, en relación a la calidad de la formación; entre ellas se cuenta con expectativas estudiantiles, caracterización socio económica, satisfacción estudiantil, evaluación docente, seguimiento a graduados, levantamiento de demandas y necesidades de formación; encuesta de clima organizacional, analizando así, los resultados para la toma de decisiones y la mejora continua. Dispone de un sistema de información que se desarrolla permanentemente a fin de proveer las herramientas a la comunidad para el manejo de la información en su quehacer.

Esta dimensión se aplica a todas las carreras y servicios profesionales que se desarrollan en la Universidad.

### 8.2. DESARROLLO.

La UDB cuenta con procedimientos que le permiten obtener la información sobre la satisfacción de las partes interesadas en relación con la calidad de la enseñanza. Para realizar la consulta de satisfacción estudiantil se selecciona una muestra representativa de la población, tomando en cuenta diferentes tipologías estudiantes tales como, cantidad y género, modalidad de entrega de la formación. La presentación de resultados de todos los mecanismos utilizados en consulta para

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: B</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA: 61</b>

la obtención de información sobre la calidad de la enseñanza, se realiza segmentando los grupos por facultad, carrera, género, modalidad de entrega, grado y postgrado.

Posee sistemas de levantamiento de información que facilitan el acceso a la información y resultados de los indicadores (Gestor de Planificación Institucional, GPI; Gestor Institucional de Análisis de Indicadores, GIAI; Gestor de Procesos, Gestor de Proyectos).

Se determinan las estrategias para introducir mejoras en el proceso de obtención de resultados; dentro del Consejo Académico y Consejo Directivo se toman las decisiones de mejora con base en los resultados y basados en el Plan Estratégico vigente. Las decisiones son comunicadas por medio de Acuerdos.

Se cuenta con un proceso de evaluación y mejora a partir del levantamiento de la información: procesos de evaluación de planes operativos, rendición de cuentas, verificación de evidencias, informes semestrales de resultados, etc.

#### 8.2.1. Rendición de cuentas a partes interesadas.

La UDB dispone de procesos para la rendición de cuentas a las partes interesadas. Se tienen definidos diferentes canales: sitio Web, redes sociales, grupos focales, reuniones, asambleas de estudiantes, asociaciones estudiantiles, entre otros (ver Anexo 9).

Específicamente con la retroalimentación a graduados, se definen diversas instancias para dar a conocer las fortalezas y puntos de mejora de la formación, con base al Estudio de Graduados y consulta a empleadores. Las reuniones de ALUMNI, reuniones con egresados y graduados son los espacios pertinentes para informar sobre los resultados y hallazgos vertidos por las consultas. La información será colocada en forma digital por carrera y estará disponible para cualquier consulta.

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: B</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA: 62</b>

El control, la revisión periódica y mejora continua de los resultados es responsabilidad de cada una de las direcciones, quienes analizan y reportan a los decanatos respectivos, que a su vez informan a la Vicerrectoría Académica y mediante el consejo técnico se toman las decisiones oportunas para la mejora según su nivel decisor; Vicerrectoría Académica presenta el análisis de los resultados y las acciones de mejora. El Departamento de Calidad Académica consolida y analiza los resultados globales dentro del subproceso de Análisis Institucional para posteriormente presentarlos a las instancias decisorias: Rectoría, Consejo Académico y Consejo Directivo.

En esa misma línea, el seguimiento a graduados es una de las acciones claves que la Universidad Don Bosco realiza en vías de su mejoramiento continuo, facilitando la toma de decisiones, que permita valorar, cualificar y cuantificar las necesidades reales del mercado laboral; insumo que enriquece el análisis institucional y por tanto, la innovación curricular, la cual favorece a los estudiantes actuales como a los graduados, quienes entregan información y reciben retroalimentación en cuanto a continuar fortaleciendo sus competencias con estudios de especialización o formación continua.

### 8.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Estatutos de la Universidad.
- Reglamentos General Académico Administrativo.
- Resultados de la Evaluación Docente.
- Estudio de Seguimiento a Graduados.
- Manual de Procesos.
- Manual del SIAC.
- Plan Estratégico.
- Plan Maestro.
- Planes Operativos.

**REGISTRO: 24.06.19****REVISADO: 28.01.2020****REVISIÓN: 2****Manual SIAC-UDB-(M2)****VOLUMEN: GENERAL****SECCIÓN: B****PÁGINA: 63****8.4. PROCEDIMIENTOS.**

	Macroproceso		Subproceso		Procedimientos	
	5	GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN	5.5	Toma de Decisión	5.5.1	Revisión por la Dirección
5.5.2					Aprobación de proyectos de mejora	
6	GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD	6.1	Gestión de las partes interesadas	6.1.2	Expectativas y satisfacción de las partes interesadas.	
				6.1.3	Participación de partes interesadas en la gestión institucional	
				6.2	Aseguramiento de la Calidad	
		6.2	Aseguramiento de la Calidad	6.2.1	Auditoría Interna (calidad, seguridad y salud ocupacional, unidad de cumplimiento)	
				6.2.2	Solución de Hallazgos	
				6.2.3	Solución de hallazgos por medio de proyectos	
		6.3	Gestión de Procesos	6.3.3	Gestión de la Innovación	
				6.3.4	Mejora continua de procesos	
		6.5	Gestión de la Información y Registros	6.5.1	Documentación de Procesos y procedimientos	
				6.5.3	Sistemas de información ( interno y externo) (construcción de históricos e indicadores)	
		6.6	Monitoreo y Evaluación	6.6.1	Monitoreo de Procesos y resultados (seguimiento y control).	
				6.6.2	Gestión de riesgos de procesos.	
				6.6.3	Monitoreo del impacto	
6.7	Análisis Institucional	6.7.1	Análisis interno			
		6.7.2	Análisis externo			
8	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	8.4	Evaluación de Desempeño	8.4.1	Evaluación del desempeño de personal administrativo	
				8.4.2	Evaluación docente	
		8.5	Seguridad y Salud Ocupacional	8.5.3	Evaluación del clima organizacional	
9	Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing	9.1	Comunicación institucional	9.1.4	Gestión de comunicación y relaciones públicas	

*Tabla No. 9: Relación de Dimensión 8 y procesos institucionales. Manual de Procesos UDB.*

<b>REGISTRO:</b> 24.06.19	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN:</b> GENERAL
<b>REVISADO:</b> 28.01.2020		<b>SECCIÓN:</b> B
<b>REVISIÓN:</b> 2		<b>PÁGINA:</b> 64

## DIMENSIÓN 9. INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA.

### 9.1. INTRODUCCIÓN.

La Universidad Don Bosco comprometida con la transparencia a la sociedad desde sus inicios, plasma en su Ideario y Modelo Educativo ([http://www.udb.edu.sv/udb/index.php/pagina/ver/modelo\\_educativo](http://www.udb.edu.sv/udb/index.php/pagina/ver/modelo_educativo)) su opción por la calidad, lo que conlleva la rendición de cuentas a las partes interesadas con mecanismos que garanticen la publicación de información actualizada ([http://www.udb.edu.sv/udb/index.php/pagina/ver/documentos\\_institucionales](http://www.udb.edu.sv/udb/index.php/pagina/ver/documentos_institucionales)).

A través de la gestión del Departamento de Comunicación Institucional (DCI), define una estrategia para la obtención de la información de las carreras y servicios profesionales, en conjunto con las facultades y unidades, para su divulgación. Elabora un plan de marketing en donde planifica diferentes actividades con el objetivo de publicar y difundir información actualizada de las carreras y servicios a las partes interesadas. Así como también, a través del Departamento de Sistemas Informáticos (DSI), elabora y gestiona los diferentes sistemas de información, para que sean alimentados por las facultades, por medio de sus docentes y direcciones, con información relacionada de la implementación de los planes de estudio y los resultados de los aprendizajes de los estudiantes, cuyas competencias suman a la consecución del perfil de egreso de cada carrera.

Lo anterior, es aplicable a todos los programas de carrera de grado y postgrado que se desarrollan en la Universidad Don Bosco en todos los campus.

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: B</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA: 65</b>

## 9.2. DESARROLLO.

El Departamento de Comunicación Institucional (DCI), es quien gestiona la publicación de la información de las carreras, está integrado por la Dirección, tres coordinaciones (Mercadeo, Comunicación y Protocolo y Eventos) y tres áreas (Diseño, Web Máster y Producción de Contenido Digital). De igual forma, el Departamento de Sistemas Informáticos, que está constituido por la Dirección y el equipo de programadores y desarrolladores asignados a las diferentes áreas de la universidad, particularmente al Gestor Académico; donde se gestiona toda la información del plan de estudio en el Portafolio de Asignatura, que reúne la planificación de la asignatura, las actividades de evaluación, así como los resultados de los aprendizajes de los estudiantes.

Los mecanismos para la obtención de la información de las carreras son definidos desde los procedimientos aprobados por el Consejo Directivo. Al final de cada ciclo, se solicita a la Secretaría General por medio de la Administración Académica, la actualización de la información que será publicada, en cuanto a los planes de estudio vigentes; y a los Decanatos, en cuanto a actividades relacionadas con el accionar de las carreras, ya sea de promoción u otras como parte del currículo.

EL DCI mantiene la información actualizada en los diferentes medios de comunicación: prensa, redes sociales, carteleras y página Web ([www.udb.edu.sv](http://www.udb.edu.sv)). Y DSI mantiene la información actualizada en el Portal Web (<https://admacad.udb.edu.sv/PortalWeb/Info/Dashboard.aspx>), relacionada a los procedimientos de la gestión de la Universidad y específicamente del proceso de Educación Universitaria.

La información pública, de libre acceso, se muestra en la página Web, entre ella:

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: B</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA: 66</b>

- ✓ Oferta formativa de las carreras: admisión e ingreso, perfil de ingreso y egreso, áreas de desempeño, malla curricular: ([http://www.udb.edu.sv/udb\\_files/recursos\\_archivos/catalogo/catalogo-udb-2019.pdf](http://www.udb.edu.sv/udb_files/recursos_archivos/catalogo/catalogo-udb-2019.pdf))
- ✓ Orientación de servicios estudiantiles:  
[http://www.udb.edu.sv/udb/index.php/pagina/ver/servicios\\_estudiantiles](http://www.udb.edu.sv/udb/index.php/pagina/ver/servicios_estudiantiles)
- ✓ Movilidad internacional  
[http://www.udb.edu.sv/udb/index.php/pagina/ver/internacionalizacion\\_cooperacion\\_para\\_desarrollo](http://www.udb.edu.sv/udb/index.php/pagina/ver/internacionalizacion_cooperacion_para_desarrollo)
- ✓ Programas de apoyo, becas, orientación de carrera, entre otros.  
[http://www.udb.edu.sv/udb/index.php/pagina/ver/objetivos\\_cdiu](http://www.udb.edu.sv/udb/index.php/pagina/ver/objetivos_cdiu)
- ✓ Políticas de acceso y orientación a los estudiantes (<https://www.udb.edu.sv/udb>)
- ✓ Reglamento General Administrativo-Académico. ((<https://www.udb.edu.sv>))

La información publicada en el Portal Web, es de libre acceso de acuerdo a roles y tipo de usuario: estudiantes, docente, tutores, Direcciones de Escuela, Decanatos, Autoridades; entre ella:

- ✓ Portafolio de Asignatura: Planificación de la asignatura, actividades de aprendizaje, evaluación de los aprendizajes y resultados de los aprendizajes (<https://admacad.udb.edu.sv/Competencias/Asignaturas/MisAsignaturas>)  
<https://admacad.udb.edu.sv/Competencias/AvancePortafolio/Index>
- ✓ Incidencias, sugerencias y felicitaciones. El Sistema de Incidencias, Sugerencias y Felicitaciones se gestiona desde la Secretaría General, el cual cuenta con una normativa: El Consejo Técnico de la facultad es quien dará el seguimiento y control de las respuestas dadas a los estudiantes para asegurar un tiempo óptimo de respuesta.

La recogida de la información la realiza cada área responsable del Departamento de Comunicación Institucional, mismo que la mantiene actualizada; por ejemplo, el Web Master se encarga de la recogida y actualización de la información de la página Web; la cual es validada por el Departamento de Comunicación Institucional junto con las Facultades.

<b>REGISTRO:</b> 24.06.19	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN:</b> GENERAL
<b>REVISADO:</b> 28.01.2020		<b>SECCIÓN:</b> B
<b>REVISIÓN:</b> 2		<b>PÁGINA:</b> 67

### 9.2.1. Rendición de cuentas a partes interesadas.

La Secretaría General es quien define y aprueba los mecanismos para la regulación de la toma de decisiones y la publicación de la información, y son los jefes de área quienes validan la información que se publica en los diferentes medios de comunicación (ver Anexo 9).

Cada Facultad con sus carreras revisa de forma periódica la información publicada en los diferentes medios de comunicación para validar su actualización, así como también la que es expuesta en los boletines de noticias. [http://www.udb.edu.sv/udb/index.php/pagina/ver/boletines\\_udb](http://www.udb.edu.sv/udb/index.php/pagina/ver/boletines_udb)

Actualmente se cuenta con información disponible, para la comunidad educativa y las partes interesadas, en la página Web ([www.udb.edu.sv](http://www.udb.edu.sv)), la cual es de libre acceso. La información está clasificada según los criterios de estructura organizativa, programas de acompañamiento/servicios estudiantiles y oferta académica de carreras y de servicios a las empresas.<sup>6</sup>

### 9.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Sitio Web de la Universidad. [www.udb.edu.sv](http://www.udb.edu.sv)
- Portal Web (<https://admacad.udb.edu.sv/PortalWeb/Default.aspx>)
- Plan de marketing. (Departamento de Comunicación Institucional)
- Planes de Estudio en físico. (Biblioteca)
- Catálogo Institucional y material impreso y electrónico de difusión. [http://www.udb.edu.sv/udb\\_files/recursos\\_archivos/catalogo/catalogo-udb-2019.pdf](http://www.udb.edu.sv/udb_files/recursos_archivos/catalogo/catalogo-udb-2019.pdf)

---

<sup>6</sup> Posteriormente se avanzará en disponer de mayor información, pero controlada, a las partes interesadas con la finalidad de facilitar el acceso a información de interés con la protección de datos de acuerdo a la política de transparencia.

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>		<b>VOLUMEN: GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN: B</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA: 68</b>

#### 9.4. PROCEDIMIENTOS.

	Macroproceso		Subproceso		Procedimientos	
	<b>DIMENSIÓN 9: Información pública y transparencia.</b>	2	PROYECCIÓN SOCIAL	2.4	Evaluación del Impacto de la Proyección Social	2.4.2
5		GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN	5.5	Toma de Decisión	5.5.1	Revisión por la Dirección
6		GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD	6.1	Gestión de las partes interesadas	6.1.2	Expectativas y satisfacción de las partes interesadas.
					6.1.3	Participación de partes interesadas en la gestión institucional
			6.2	Aseguramiento de la Calidad	6.2.1	Auditoría Interna
					6.2.2	Solución de Hallazgos
					6.2.3	Solución de hallazgos por medio de proyectos
6.7		Análisis Institucional	6.7.1	Análisis interno		
9		GESTIÓN DE COMUNICACIONES INTEGRADAS DE MARKETING	9.1	Comunicación institucional	9.1.1	Cobertura de actividades institucionales
					9.1.2	Desarrollo de estrategias de comunicación
					9.1.3	Gestión de medios de difusión
					9.1.4	Gestión de comunicación y relaciones públicas
			9.2	Gestión de Marketing	9.2.1	Mercadeo de programas académicos
				9.2.2	Seguimiento al prospecto	

Tabla No. 10: Relación de Dimensión 9 y procesos institucionales. Manual de Procesos UDB.

<b>REGISTRO: 24.06.19</b>	 <b>Manual SIAC-UDB-(M2)</b>	<b>VOLUMEN:</b>	<b>GENERAL</b>
<b>REVISADO: 28.01.2020</b>		<b>SECCIÓN:</b>	<b>C</b>
<b>REVISIÓN: 2</b>		<b>PÁGINA:</b>	<b>69</b>

## 8. ANEXOS

Anexo No. 1: Comisión de Trabajo SIAC-UDB.

Anexo No. 2: Política, Objetivos e Indicadores de Calidad.

Anexo No. 3: Política, Objetivos e Indicadores de Educación Universitaria.

Anexo No. 4: Mapa de Procesos

Anexo No. 5: Informe Anual de Carrera. Formato (6.6.1.F1.) Informe por Carrera.

Anexo No. 6: Informe Anual de Cumplimiento del SIAC. Formato (6.6.1.F2.) Informe Anual de Cumplimiento del SIAC.UDB

Anexo No. 7: Cuadro de Cumplimiento Directrices SIAC-AUDIT-CA, con el Manual de Procesos de la Universidad Don Bosco. (Ver Documentación de Procedimientos SIAC, Plataforma ANECA).

Anexo No. 8: Cuadro de referencia para la planificación y despliegue de la participación de partes interesadas.

Anexo No. 9: Cuadro de referencia para la planificación y despliegue de rendición de cuentas a partes interesadas

## **ANEXO 1.**

### **CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO SIAC-UDB.**

Responsable: Dr. Humberto Flores. Vicerrector Académico.

Miembros:

- Mgr. Graciela de Flores. Departamento de Calidad Académica (Unidad de Rectoría).
- Mgr. Víctor Cornejo. Departamento de Planificación (Unidad de Secretaría General).
- Mgr. Amelia Sibrian. Departamento de Administración Académica (Unidad de Secretaría General).
- Mgr. Celina Rivera. Instituto de Investigación y Formación Pedagógica (Unidad de Vicerrectoría Académica).
- Mgr. Rosa Rosa, Mgr. Alonso Arteaga, Mgr. Raúl Cabezas. Escuela de Ingeniería Industrial (Unidad de Vicerrectoría Académica).

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.

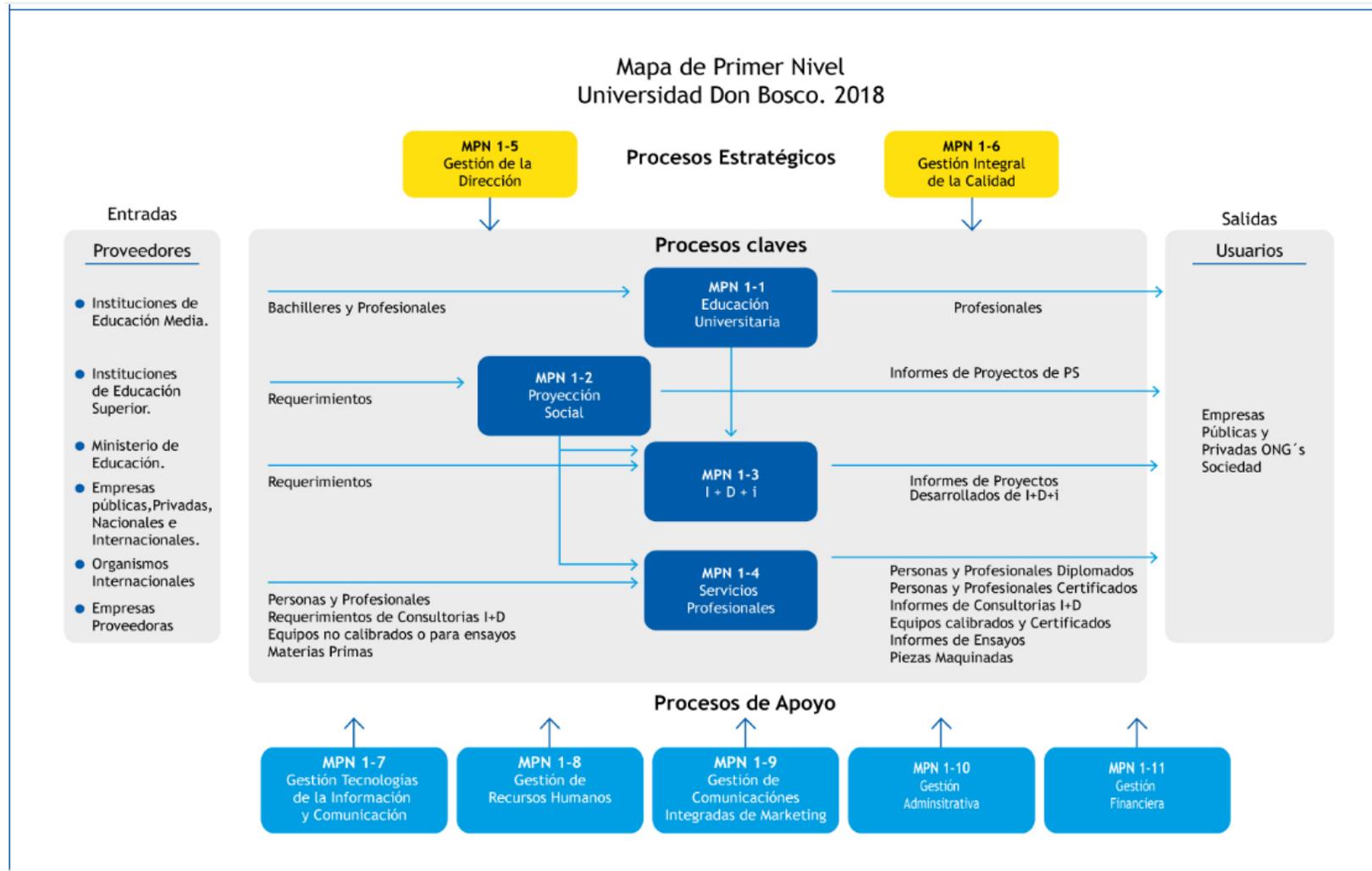
### Necesidades, expectativas y participación de las partes interesadas.

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.

VERSIÓN 1.0  
APROBADA POR CONSEJO ACADÉMICO  
d.f.: 2019/Septiembre/04



# **POLÍTICA DE EDUCACIÓN UNIVERSITARIA UNIVERSIDAD DON BOSCO**

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	3
1. DECLARACIÓN DE POLÍTICA DE EDUCACIÓN UNIVERSITARIA .....	4
2. POLÍTICAS, OBJETIVOS E INDICADORES DE CALIDAD DE EDUCACIÓN UNIVERSITARIA .....	5
3. ANEXOS.	
1: Mapa de Procesos de Segundo Nivel: Educación Universitaria .....	10
GLOSARIO .....	11
REFERENCIAS .....	12

# INTRODUCCIÓN

La Política de Educación Universitaria de la Universidad Don Bosco responde al compromiso de educar para promover el desarrollo integral de la persona y su participación responsable en el desarrollo social del país. Como se declara en el Ideario (s.f), la Universidad Don Bosco asume “el estilo educativo salesiano, caracterizado por la confianza en la persona, la conformación de una comunidad que educa, la elaboración de una propuesta formativa integral, la creación de un ambiente hecho de relaciones cordiales y rico en experiencias de crecimiento, el protagonismo participativo de los jóvenes, la formación en el trabajo, la sensibilidad y la opción por los jóvenes más pobres, la presencia y acompañamiento del educador que se esfuerza por eliminar distancias y favorecer el encuentro.” (p.7)

La aplicación del Sistema Interno de Aseguración de la Calidad de la Formación a la oferta académica de la Universidad Don Bosco, y con ello, la constatación de su eficacia, constituyen elementos esenciales de su política educativa. Dicha aplicación supone un proceso permanente que se articula a través de la mejora continua. La mejora de la calidad es, entonces, fruto de los procesos de seguimiento, evaluación, certificación y acreditación de los programas, y en particular, de la gestión de los mismos. Se trata de un conjunto de actuaciones que reclama una actuación transparente y una comunicación continua, tanto frente a la comunidad educativa como frente a la sociedad.

Por medio de una educación crítica, creativa y flexible ante los desafíos de la realidad, la política educativa de la Universidad Don Bosco otorga un lugar central al diálogo, a la relación personalizada, a la promoción de valores y a la búsqueda de la verdad, a través de la investigación, la integración del conocimiento y de la realidad del trabajo, la promoción del espíritu emprendedor y la participación comunitaria responsable y solidaria.

# 1. DECLARACIÓN DE POLÍTICA DE 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.

## 2. POLÍTICAS, OBJETIVOS E INDICADORES DE CALIDAD DE EDUCACIÓN UNIVERSITARIA

La Política de Educación Universitaria se articulará en torno a los siguientes ámbitos, que a su vez aglutinan los Objetivos sobre los que deben centrarse las actuaciones para la mejora de la calidad de nuestros programas:

- **Proceso de enseñanza y aprendizaje:** Para la Universidad Don Bosco, las personas constituyen el centro de todas las relaciones sociales, culturales, económicas y políticas. Por ello, las personas conforman, también, el centro del Modelo Educativo. Por ello la Universidad ha optado por currículos basados en competencias, centrados en el aprendizaje del estudiante y estableciendo situaciones de aprendizaje relevantes para la formación y la vinculación con el entorno. Esto se lleva a cabo por medio de prácticas profesionales u otras modalidades, de la investigación, del emprendimiento, de la movilidad y de la innovación, creando así ambientes de aprendizaje significativos.
- **Educación virtual:** El desarrollo de ambientes virtuales de aprendizaje tiene espacios cada vez más amplios en el modelo educativo de la Universidad Don Bosco, contribuyendo así a ampliar el acceso de muchos jóvenes a la formación profesional.
- **Comportamiento ético en el proceso formativo:** Para la Universidad Don Bosco, “educar implica otorgar un lugar central al diálogo y a la relación personalizada... favoreciendo la participación responsable y solidaria en la vida comunitaria’ como se lee en el Ideario. Se establece así un ambiente que busca la prevención de la intolerancia y cualquier tipo de discriminación de los estudiantes o de miembros de la comunidad educativa, propiciando siempre la inclusión. Ello implica un esfuerzo por el cuidado del ecosistema educativo y del medio ambiente.
- **Práctica profesional, movilidad estudiantil e internacionalización:** Alineadas en la promoción de competencias sociales, de redes y modalidades de vinculación con el entorno en una sociedad globalizada, estas prácticas buscan un acercamiento al mundo del trabajo, de las empresas y de las instancias gubernamentales por medio de la participación de los estudiantes en concursos e intercambios, tanto nacionales como internacionales.
- **Acompañamiento estudiantil,** que constituye una característica ineludible de la identidad de salesiana de la Universidad Don Bosco. Por ello, se promueven programas de acompañamiento integral, desde la inducción a la vida universitaria hasta el asociacionismo, durante todo el proceso formativo de los estudiantes, y aún después de la culminación de su formación.
- **Recursos humanos:** La Universidad Don Bosco busca la cualificación permanente del personal docente favoreciendo su capacitación con postgrados y con la participación en proyectos de investigación y en programas de movilidad y de vinculación con el entorno. Busca, asimismo, la cualificación del personal administrativo y de servicios con grados académicos.

- **Recursos físicos, tecnológicos y materiales:** La Universidad Don Bosco busca constantemente incrementar la inversión en la creación, adquisición y renovación de tecnologías, materiales y recursos de investigación y de apoyo a la enseñanza. Para ello, lleva adelante proyectos con diversas empresas privadas y con instituciones gubernamentales.
- **Articulación de la docencia, la investigación y la proyección social:** La Universidad busca desarrollar la docencia y la investigación retroalimentando la primera con esta última, y potenciando la participación de estudiantes en proyectos de investigación.
- **Resultados del aprendizaje, pertinencia y relevancia, eficacia, eficiencia y efectividad,** son las formas en que se concreta el proceso de enseñanza aprendizaje para asegurar el logro de competencias del egresado y su posterior desarrollo profesional, contribuyendo a la transformación de la sociedad
- **Satisfacción de los grupos de interés por medio de estudios:** La Universidad utiliza estudios de expectativas y de satisfacción de los estudiantes para emprender acciones de mejora continua durante el proceso formativo y de seguimiento a graduados.
- **Rendición de cuentas:** Como componente de una gestión eficiente y transparente, y para garantizar la participación de las partes interesadas, la Universidad desarrolla mecanismos para asegurar la difusión de la información.

### 3. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS E INDICADORES DE CALIDAD

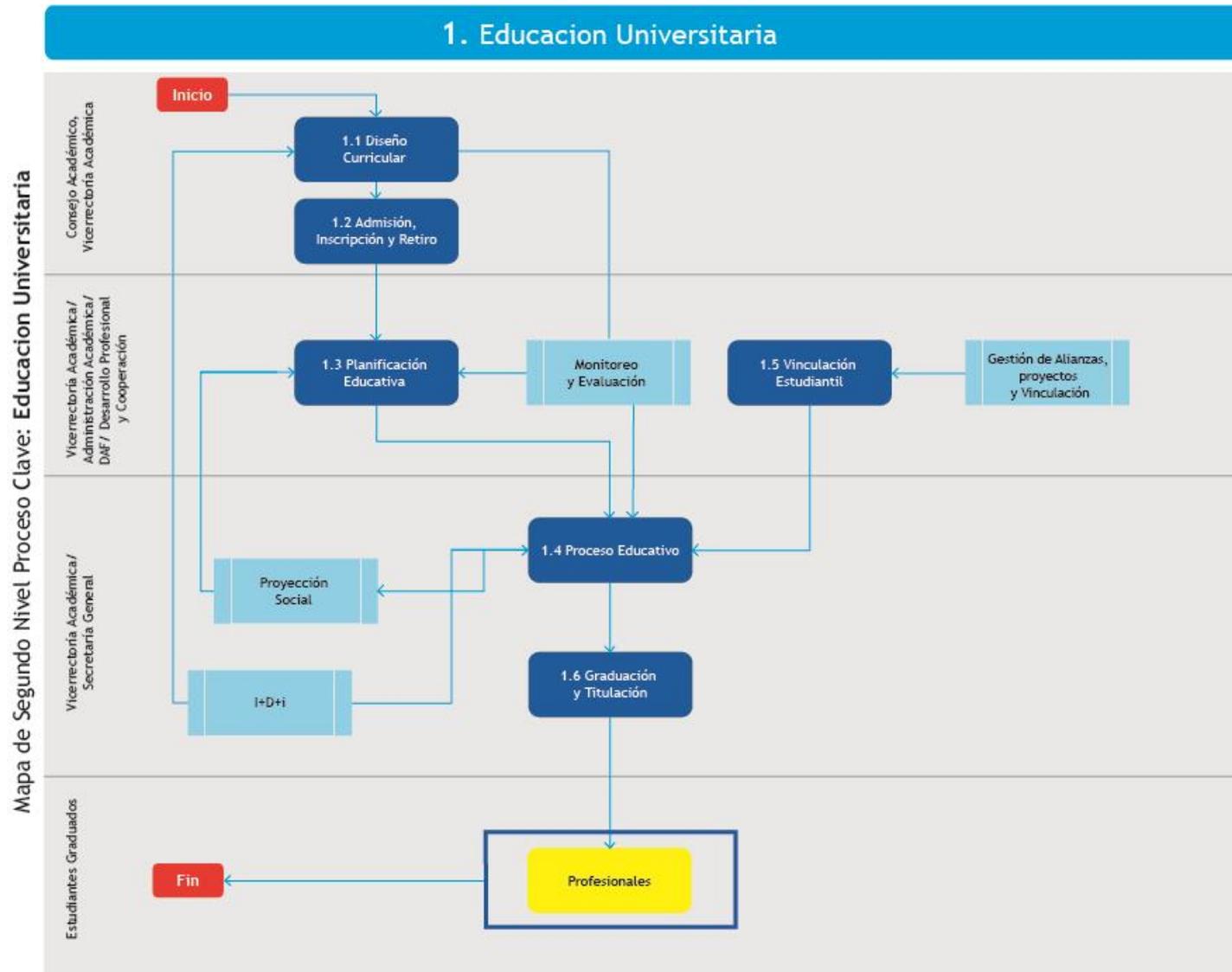
Ámbito de la Educación Universitaria	Objetivos	Indicadores
Proceso de Enseñanza Aprendizaje	3.1.4. Disminuir el porcentaje de deserción estudiantil	Porcentaje de deserción estudiantil entre el ciclo 01 y el ciclo 02.
		Porcentaje de deserción estudiantil anual por cohortes (ciclos 01)
		Relación de número de estudiantes por docente.
		Carga académica y tipo de contratación.
	3.2.1. Aumentar los porcentajes de graduación	Porcentaje anual de graduados - Tasa de graduación
		Tasa de eficiencia terminal
		Periodo de residencia estudiantil. Duración media de los estudios
		Tasa de éxito
	3.2.2. Mejora de la enseñanza y del profesorado	Tasa de rendimiento
		Porcentaje de planificaciones de asignaturas publicadas en el portafolio.
Número de reuniones de coordinación docente realizadas.		
Porcentaje promedio de satisfacción estudiantil sobre la actuación docente. Grado de satisfacción con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La planificación y desarrollo de la enseñanza.</li> <li>• Los resultados obtenidos.</li> <li>• La gestión académica de la carrera.</li> <li>• La gestión administrativa de la carrera.</li> <li>• El seguimiento y el control de la calidad de la carrera.</li> <li>• Grado de cumplimiento de expectativas sobre la carrera.</li> <li>• Mecanismos para la difusión de la carrera.</li> </ul>		
3.2.3. Fomentar el emprendedurismo en los estudiantes.	Porcentaje anual de estudiantes en programas de emprendedurismo	
Educación Virtual	3.1.2. Fortalecer la educación virtual por medio de programas semipresenciales y virtuales	Porcentaje de programas de grado semipresenciales al final del período
		Porcentaje de programas de grado virtuales al final del período
		Porcentaje de programas de postgrado virtuales al final del período
Comportamiento ético en el proceso formativo	Atender las quejas o denuncias relacionados con: discriminación, comportamiento ético, discapacidad, etc.	Número de denuncias recibidas.
		Número de resoluciones a casos presentados
		Tiempo medio transcurrido entre la recepción de la denuncia y la respuesta a las mismas.
Práctica profesional, movilidad e internacionalización	3.2.4. Desarrollo de nuevas modalidades de vinculación estudiantil con las empresas	Porcentaje de estudiantes en prácticas empresariales y otras modalidades de vinculación, en el período.
		Número de entidades (organizaciones/empresas) de prácticas profesionales ofertadas al estudiantado de la carrera.
		Porcentaje de convenios firmados con entidades (organizaciones/empresas) para la realización de prácticas profesionales respecto al total de entidades de prácticas que ofertan plazas.
		Relación entre el número de plazas de prácticas profesionales ofrecidas y el número de estudiantes matriculados.
		Grado de satisfacción de los estudiantes con el programa de prácticas profesionales.

		Grado de satisfacción de los tutores/as externos de las entidades (organizaciones /empresas) de prácticas profesionales.
		Grado de satisfacción de los tutores/as internos de la Universidad.
	3.1.5. Incrementar la movilidad de estudiantes internacionales	Porcentaje anual de estudiantes extranjeros (grado y postgrado)
		Número de universidades de destino de los/las estudiantes de la carrera.
		Tasa de participación: Porcentaje de estudiantes de la carrera que participan en programas de movilidad respecto al total de estudiantes que cumplen los requisitos para participar en un programa de movilidad
		Tasa de rendimiento: Porcentaje de asignaturas aprobadas por los/las estudiantes /as de movilidad respecto al total de asignaturas inscritas.
		Tasa de aprovechamiento: Porcentaje de plazas de movilidad ocupadas respecto al total de plazas ofertadas.
		Grado de satisfacción de los usuarios (estudiantes /docentes) de los programas de movilidad saliente realizadas por la Universidad.
	3.1.6. Fortalecer la participación en concursos y premios de los estudiantes a nivel nacional e internacional en el período.	Porcentaje de estudiantes participando en concursos y premios a nivel nacional e internacional, en el período.
	3.2.2. Fomentar la movilidad internacional de los estudiantes inscritos en la Universidad	Porcentaje anual de estudiantes en programas de movilidad (OUT).
		Número de estudiantes en programas de movilidad.
		Número de estudiantes que vienen a la universidad a través de programas de movilidad.
Acompañamiento Estudiantil	1.2.2. Incrementar el desarrollo de iniciativas y proyectos que generen impacto en la sociedad por medio del voluntariado	Número de iniciativas y proyectos desarrollados por el voluntariado
	1.2.4. Incrementar fondos de becas provenientes de la cooperación externa.	Porcentaje de incrementos de fondos provenientes de cooperación externa.
	1.2.5. Incrementar el monto de becas provenientes de fondos propios	Porcentaje de incrementos de fondos propios destinados para becas.
	Aportar a la formación integral de los estudiantes	Impacto de las intervenciones de acompañamiento académico.
	Desarrollar la atención a quejas, sugerencias y felicitaciones	Número de quejas recibidas.
		Número de sugerencias recibidas.
Número de felicitaciones recibidas.		
		Tiempo medio transcurrido entre la recepción de las reclamaciones/sugerencias y la respuesta a las mismas.
Recursos humanos	5.2.1. Incrementar la participación del personal académico en programas de postgrado	Porcentaje de personal académico de planta con posgrado
	5.2.2. Incrementar la participación del personal académico en programas de doctorado	Porcentaje de personal académico de planta con doctorado.
	5.2.3. Incrementar la cualificación del personal administrativo	Porcentaje de personal administrativo que ha mejorado su cualificación académica
	5.2.4. Incrementar la participación del personal de servicios generales en programas de formación	Porcentaje del personal de servicios generales que participa en programas de formación
	5.2.5. Incrementar la movilidad internacional de docentes	Porcentaje del personal académica en movilidad internacional
	5.2.7. Incrementar la formación de coaching de educadores salesianos (docentes y administrativos) en	Porcentaje de docentes que han completado la formación en PPOL

	la formación de Psicología Individual y el programa de optimización y profesionalidad.	
	5.2.8. Mejorar las competencias lingüísticas de profesores y administrativos en el inglés para el aprovechamiento de becas y movilidad docente.	Porcentaje del personal que alcanza el nivel B2 de inglés.
Recursos físicos, tecnológicos y materiales	6.2.1. Incrementar los fondos para la renovación tecnológica	Porcentaje del presupuesto institucional dedicado a la renovación de tecnología
	6.2.2. Incrementar el número de proyectos de desarrollo tecnológico propio, ejecutados en cooperación con empresas.	Número de proyecto de desarrollo tecnológico ejecutados con empresas
	6.2.3. Desarrollar tecnología propia, como parte de proyectos de I+D ejecutados al interior de la UDB.	Número de proyectos de I+d desarrollados internamente.
Articulación de la docencia y la investigación	4.1.2. Incrementar las publicaciones en la Editorial UDB y otros medios nacionales	Porcentaje de publicaciones de investigación en medios nacionales
	4.1.3. Incrementar las publicaciones en medios de impacto regional: revistas indexadas.	Porcentaje de publicaciones de investigación en medios indexados/arbitrados
Articulación de la docencia y la proyección social	4.2.2. Desarrollar proyectos de innovación y emprendimiento de impacto en la sociedad por medio de la vinculación Universidad-Empresa	Número de proyectos de emprendimiento en vinculación UE.
		Número de proyectos de innovación en vinculación UE.
Satisfacción de los grupos de interés.	2.2.2. Satisfacción de la comunidad con los servicios académicos y administrativos	Porcentaje de satisfacción de los usuarios con los servicios académicos y administrativos.
Resultados del aprendizaje.	Incrementar la empleabilidad de los graduados.	Número de estudiantes colocados laboralmente. Tasa de inserción laboral de los graduados.
		Tiempo medio para la inserción laboral de los graduados
		Grado de satisfacción de los egresados con la formación recibida.
		Grado de satisfacción de los empleadores con la formación aportada
	Fomentar la formación integral de los graduados	Tasa de inserción laboral de los graduados.
		Número de experiencias de aprendizaje vinculadas al entorno.
Rendición de cuentas	4.2.3. Difundir los resultados de proyectos de innovación y emprendimiento a la sociedad.	Nivel de logro de las competencias.
		Número de eventos realizados para la transferencia de los resultados de investigaciones.
	Difusión de información para las partes interesadas.	Posicionamiento institucional.
		Número de visitas recibidas a la Web de la carrera.
		Grado de satisfacción de los estudiantes con la difusión Web del plan de estudio.
		Grado de satisfacción de los docentes con la difusión Web del plan de estudios
Propiciar la difusión del plan de estudios, su desarrollo y resultados	Grado de satisfacción del personal administrativo con la difusión Web del plan de estudio.	

### 3. ANEXOS

#### 1. MAPA DE PROCESOS DE SEGUNDO NIVEL: EDUCACIÓN UNIVERSITARIA.



# 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.

**Ecosistema educativo:** red de evolución dinámica e interconectada de espacios educativos, con proveedores individuales e institucionales, que ofrece una variedad de experiencias educativas a estudiantes individuales y colectivos a lo largo del ciclo de vida de aprendizaje.

**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.

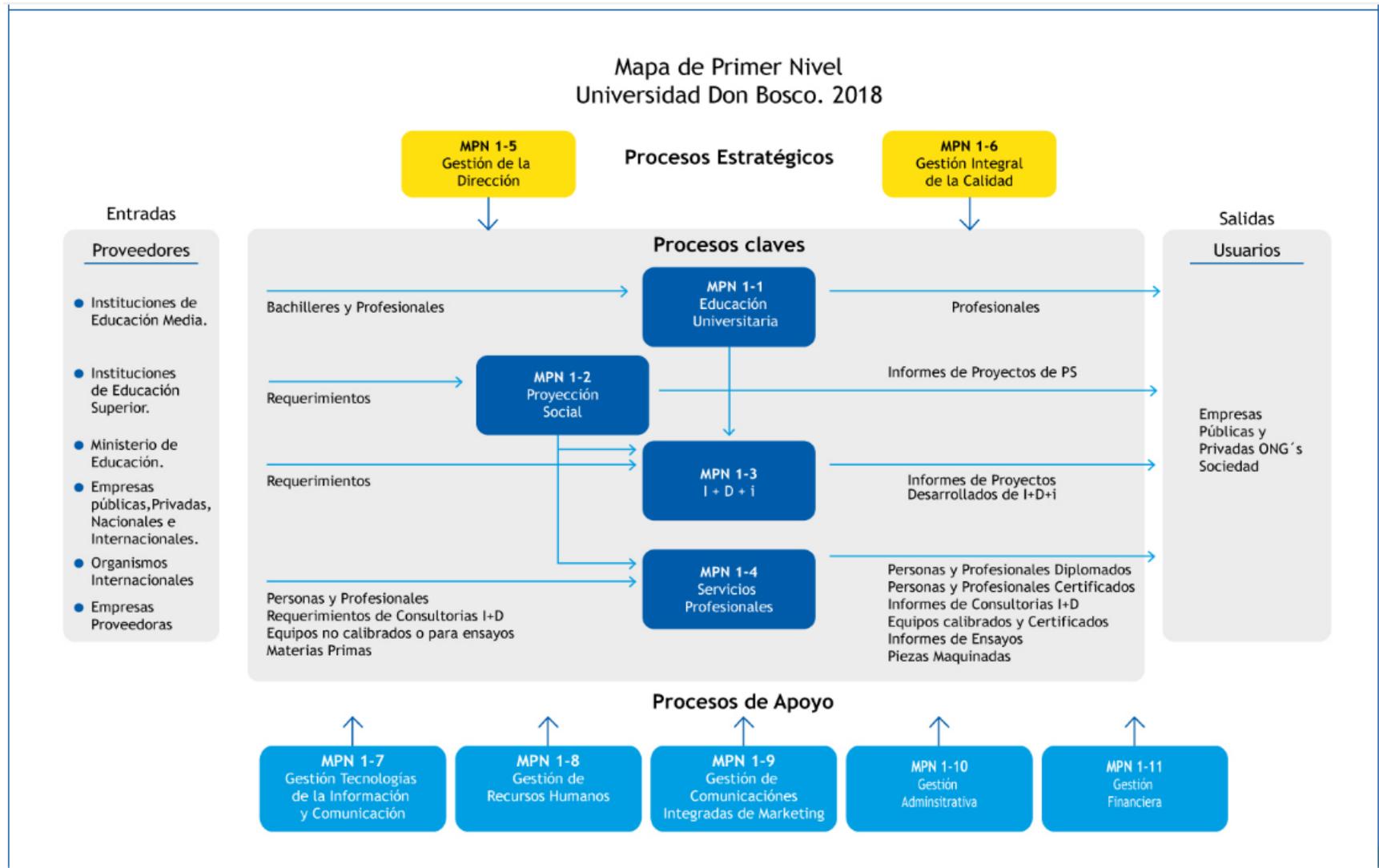
**Significatividad:** impacto positivo que provocan nuestras opciones, mediaciones e intervenciones en orden a transformar la realidad.

# 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.
10. Política de Calidad de la Universidad Don Bosco, 2019.
11. Ecosistemas Educativos para la Transformación de la Sociedad. Publicado por Global Education Futures 2018.

Anexo No. 4: Mapa de Procesos

Enlace al Manual de Procesos: <https://admacad.udb.edu.sv/Procesos/Mapas>



PROCESO CLAVE		SUB-PROCESO	
Código:	<b>6</b>	Código	<b>6.5</b>
Gestión Integral de la Calidad		Monitoreo y Evaluación	
Procedimiento:	Monitoreo de Procesos y resultados (seguimiento y control).		
Código :	<b>6.5.1.</b>	Revisión No.	<b>1</b>



UNIVERSIDAD DON BOSCO  
VITAM IMPENDERE VERO

	CÓDIGO
	REVISIÓN
	FECHA

**Formato: Informe Anual de Carrera**

**VICERRECTORÍA ACADÉMICA  
INFORME ANUAL DE CARRERA**

Portada  
Introducción  
Índice

**I. DIMENSIONES**

**1. DISEÑO DE LA OFERTA ACADÉMICA**

- 1.1. Generalidades de la carrera
- 1.2. Diseño de la oferta formativa
- 1.3. Difusión de la carrera
- 1.4. Perfil de ingreso

**2. DESARROLLO DE LA DOCENCIA Y OTRAS ACTUACIONES ORIENTADAS AL ESTUDIANTE**

- 2.1. Sistemas de información para los estudiantes
- 2.2. Intervenciones de acogida, orientación, apoyo, formación integral al estudiante
- 2.3 Proceso de aprendizaje

**3. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA**

- 3.1. Acceso del personal
- 3.2. Formación
- 3.3. Evaluación

**4. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIO**

- 4.1. Gestión de recursos materiales y servicios
- 4.2. Recursos materiales y servicios

**5. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN**

- 5.1. Mecanismos para definir, aprobar, articular con el proceso de formación y ejecutar
- 5.2. Proyectos

5.3. Uso de los resultados

6.4. Control, revisión periódica, toma de decisiones y mejora continua

## **6. EXTENSIÓN UNIVERSITARIA Y PROYECCIÓN SOCIAL**

6.1. Mecanismos para definir, aprobar, articular con el proceso de formación y ejecutar

6.2. Proyectos

## **7. ANÁLISIS Y UTILIZACIÓN DE LOS RESULTADOS**

7.1. Estrategias de control, revisión periódica, toma de decisiones y mejora continua

## **8. INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA**

8.1. Mecanismos de difusión y rendición de cuentas a los grupos de interés

8.2. Control, revisión periódica, toma de decisiones y mejora continua relacionada con la publicación de la información

## **II. INDICADORES DE RENDIMIENTO DE LA CARRERA**

Número de asignaturas a distancia

Número total de estudiantes inscritos

Porcentaje de incremento de la matrícula con respecto al año anterior

Número de estudiantes de nuevo ingreso

Número de estudiantes de antiguo ingreso

Número de estudiantes retirados

Porcentaje de disminución de la deserción con respecto al año anterior

CUM promedio alcanzado por los estudiantes

Porcentaje de reprobación

Número de estudiantes en movilidad

Número de proyectos de proyección social: docentes y estudiantes

Número de investigaciones: docentes y estudiantes

Número de emprendimientos: docentes y estudiantes

Numero de pasantías

Número de concursos en que se ha participado

Número de estudiantes graduados

Porcentaje de aumento de graduados con respecto al año anterior

Porcentaje de eficiencia terminal

Porcentaje de satisfacción de los estudiantes con la formación recibida

Porcentaje de satisfacción con su desarrollo profesional

Porcentaje de inserción laboral

Porcentaje de estudiantes con empleos relacionados a la carrera

Promedio de encuesta de satisfacción de los estudiantes con los servicios

Percepciones de tutores de instituciones donde los estudiantes desarrollan práctica profesional

Percepciones de empleadores

Número de alegaciones, quejas, reclamaciones, felicitaciones recibidas / resueltas

Promedio de evaluación del desempeño docente

Promedio de evaluación de administrativos

Número de docentes con postgrados

## **III. ANÁLISIS Y PLAN DE ACCIONES**

Análisis valorativo de las dimensiones e indicadores de rendimiento de la carrera  
Plan de acciones correctivas, preventivas y de mejora

#### **IV. RESULTADOS DE AUDITORIAS A LA CARRERA**

6.6.1.F1.

1

25.03.19

PROCESO ESTRATÉGICO		SUB-PROCESO			CÓDIGO		6.6.1.F2.
Código:	6	Código	6.6		REVISIÓN		1
Gestión Integral de la Calidad		Monitoreo y Evaluación		Formato: Informe de Cumplimiento del SIAC-UDB	FECHA		25.03.19
Procedimiento:	Monitoreo de procesos y resultados (seguimiento, control y mejora)						
Código :	6.6.1	Revisión No.	1				

## VICERRECTORÍA ACADÉMICA

### INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL SIAC-UDB POR FACULTAD

#### I. INFORMACIÓN RELATIVA A LA APLICACIÓN DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA FORMACIÓN, SIAC-UDB Y DE SU CONTRIBUCIÓN A LAS CARRERAS DE LA FACULTAD. (POLITICAS Y OBJETIVOS DE CALIDAD)

Análisis y Valoración:

Puntos Fuertes y logros:

Acciones de mejora propuesta:

#### II. DISEÑO, ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DEL PROGRAMA FORMATIVO.

Análisis y Valoración:

Puntos Fuertes y logros:

Acciones de mejora propuesta:

#### III. DESARROLLO DE LA DOCENCIA Y OTRAS ACTUACIONES ORIENTADAS AL ESTUDIANTE

Análisis y Valoración:

Puntos Fuertes y logros:

Acciones de mejora propuesta:

#### IV. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA

Análisis y Valoración: (suficiencia, formación y actualización, movilidad, resultados de publicaciones, participación en conferencias y actividades de extensión y PS)

Puntos Fuertes y logros:

Acciones de mejora propuesta:

## **V. RECURSOS MATERIALES, INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS**

PRINCIPALES INDICADORES:

Análisis y Valoración:

Acciones de mejora propuesta:

## **VI. INDICADORES**

### **A. ORIENTACION PREUNIVERSITARIA Y PERFIL DE INGRESO**

PRINCIPALES INDICADORES

Análisis y Valoración:

Puntos Fuertes y logros:

Acciones de mejora propuesta:

### **B. PLANIFICACIÓN, DESARROLLO Y MEDICIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENSEÑANZAS**

PRINCIPALES INDICADORES:

Análisis y Valoración:

Puntos Fuertes y logros:

Acciones de mejora propuesta:

### **C. GESTIÓN Y CONTROL DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS**

PRINCIPALES INDICADORES:

Análisis y Valoración:

Puntos Fuertes y logros:

Acciones de mejora propuesta:

### **D. GESTIÓN DE LA MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES**

Análisis y Valoración:

Puntos Fuertes y logros:

Acciones de mejora propuesta:

## **E. ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN LABORAL Y SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA**

PRINCIPALES INDICADORES:

Análisis y Valoración:

Puntos Fuertes y logros:

Acciones de mejora propuesta:

## **VII. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO**

Análisis y Valoración:

Puntos Fuertes y logros:

Acciones de mejora propuesta:

## **VIII. EXTENSIÓN UNIVERSITARIA Y PROYECCION SOCIAL**

Análisis y Valoración:

Puntos Fuertes y logros:

Acciones de mejora propuesta:

## **IX. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

PRINCIPALES INDICADORES:

Análisis y Valoración:

Puntos Fuertes y logros:

Acciones de mejora propuesta:

## **X. GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

PRINCIPALES INDICADORES:

Análisis y Valoración:

Puntos Fuertes y logros:

Acciones de mejora propuesta:

## **XII. SEGUIMIENTO PROCESOS**

A. TRATAMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES REALIZADAS EN EL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN CURRICULAR

Resumen de las observaciones

Nº de Observaciones:

Acciones para dar respuesta a las recomendaciones.

B. ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS

Análisis y Valoración: (Solicitud, Dictamen, Plan de mejora, Informe anual de cumplimiento de plan de mejora, incluyendo inversión)

Puntos Fuertes y logros:

Acciones de mejora propuesta:

C. AUDITORIA INTERNA DEL SIAC- UDB

No. de hallazgos

Valoración de hallazgos

Acciones de mejora propuesta



## ANEXO 7 . V2- Enero 2020

### CUADRO DE CUMPLIMIENTO DIRECTRICES SIAC-AUDIT-CA Y EL MANUAL DE PROCESOS UDB

Dimensión	Directrices SIAC-AUDIT-CA	Macroproceso	Subproceso	Procedimiento		Instructivo
-----------	---------------------------	--------------	------------	---------------	--	-------------

#### a. Directrices Generales

1. Cómo la IES define su política y objetivos de calidad.						
La IE debe consolidar una cultura de la calidad apoyada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente como compromiso con el aseguramiento de la calidad.						
La IES debe:	<b>Macroproceso</b>	<b>Subproceso</b>	<b>Procedimiento</b>		<b>Instructivo</b>	
1.1. Hacer una declaración pública y por escrito que recoja su política, alcance y objetivos de calidad.	9	Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing	9.1	Comunicación institucional	9.1.4	Gestión de comunicación y relaciones publicas

<p>1.2. Establecer mecanismos para definir, aprobar y revisar de forma periódica la política y objetivos de calidad, alineados con la estrategia/ modelo de enseñanza- aprendizaje de la institución. Considerando tanto el contexto nacional/ internacional, como la actividad investigadora de sus docentes.</p>	5	Gestión de la Dirección	5.1	Políticas y Lineamientos Institucionales	5.1.1	Elaboración y Revisión de políticas y lineamientos institucionales		
<p>1.3. Valorar la inclusión, en la definición de su política de calidad, de aspectos como:</p> <p>✓ Comportamiento ético,</p> <p>✓ Prevención de la intolerancia y la discriminación de los estudiantes o de su personal.</p>	<p>Verificar en la declaración de Política de Calidad</p>							

**DIMENSIÓN 1. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD**

1.4. Inclusión de la política de Gestión Integral de Riesgos y Desastres y Adaptación al cambio climático								
1.5. Indicar qué grupos de interés han estado implicados, en la definición de la política de calidad.	6	Gestión Integral de la Calidad	6.1	Gestión de las partes interesadas	6.1.1	Identificación del cliente, empleados, proveedores, socios cooperantes		
	6	Gestión Integral de la Calidad	6.1	Gestión de las partes interesadas	6.1.3	Participación de partes interesadas en la gestión institucional		
1.6. Integrar diferentes elementos (órganos, procedimientos, procesos, etc.) para configurar un sistema que permita desplegar dicha política de calidad.	5	Gestión de la Dirección	5.2	Planificación Institucional	5.2.3	Planificación operativa.		
1.7. Establecer acciones para definir, aprobar, revisar y mejorar la política y objetivos de calidad.	6	Gestión Integral de la Calidad	6.6	Monitoreo y Evaluación	6.6.1	Monitoreo de Procesos y resultados (seguimiento y control).		

	5	Gestión de la Dirección	5.1	Políticas y Lineamientos Institucionales	5.1.1	Elaboración y Revisión de políticas y lineamientos institucionales		
	5	Gestión de la Dirección	5.5	Toma de Decisión	5.5.3	Aprobación de Corpus normativo		
1.8. Determinar el modo (cómo, quién, cuándo) en que rinde cuentas a los grupos de interés sobre el cumplimiento de la política y objetivos de calidad.	5	Gestión de la Dirección	5.5	Toma de Decisión	5.5.1	Revisión por la Dirección	5.5.1.1	Suspensión de programas formativos
	5	Gestión de la Dirección	5.5	Toma de Decisión	5.5.2	Aprobación de proyectos de mejora		
	9	Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing	9.1	Comunicación institucional	9.1.1	Cobertura de actividades institucionales		
	9	Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing	9.1	Comunicación institucional	9.1.2	Desarrollo de estrategias de comunicación		
	9	Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing	9.1	Comunicación institucional	9.1.3	Gestión de medios de difusión		

		9	Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing	9.1	Comunicación institucional	9.1.4	Gestión de comunicación y relaciones públicas	9.1.4.1	Rendición de cuentas a las partes interesadas
	b. Directrices Específicas								
2. Cómo la IES garantiza la calidad del diseño de la oferta académica									
La IES debe contar con mecanismos que le permitan mantener y renovar su oferta académica, desarrollando metodologías para la aprobación, el control y la revisión periódica y mejora de sus programas.									
La IES en sus diferentes niveles organizativos debe:	<b>Macroproceso</b>	<b>Subproceso</b>			<b>Procedimiento</b>			<b>Instructivo</b>	
2.1. Determinar los órganos, grupos de interés, y procedimientos implicados en el diseño, control, planificación, impartición, desarrollo y revisión periódica de los títulos, sus objetivos, evaluación, resultados de aprendizaje y competencias asociadas.	5	Gestión de la Dirección	5.2	Planificación Institucional	5.2.3	Planificación operativa.			
	6	Gestión Integral de la Calidad	6.1	Gestión de las partes interesadas	6.1.1	Identificación del cliente, empleados, proveedores, socios cooperantes			
	6	Gestión Integral de la Calidad	6.1	Gestión de las partes interesadas	6.1.3	Participación de partes interesadas en la gestión institucional			

2.2. Disponer de sistemas de recogida y análisis de información (incluida la procedente del entorno nacional e Internacional) que le permita valorar el mantenimiento de su oferta formativa, su actualización o renovación.	3	I+d+i	3.1	Identificación de necesidades	3.1.1	Detección y registro de necesidades /oportunidades		
	9	Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing	9.2	Gestión de Marketing	9.2.4	Inteligencia de mercado		
	6	Gestión Integral de la Calidad	6.7	Análisis Institucional	6.7.1	Análisis interno		
	6	Gestión Integral de la Calidad			6.7.2	Análisis externo		
	1	Educación Universitaria	1.1	Diseño Curricular	1.1.1	Diseño del plan de estudio		
	1	Educación Universitaria	1.1	Diseño Curricular	1.1.2	Aprobación del plan de estudio		
	1	Educación Universitaria	1.1	Diseño Curricular	1.1.3	Autorización del plan de estudio		

**DIMENSIÓN 2 . DISEÑO DE LA OFERTA EDUCATIVA**

2.3. Contar con mecanismos que regulen el proceso de toma de decisiones relativa a la oferta formativa y el diseño de los títulos y sus objetivos.	5	Gestión de la Dirección	5.4	Gestión y Control	5.4.2	Medición de cumplimiento plan operativo		
2.4. Asegurar que se desarrollan los mecanismos necesarios para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de las titulaciones	6	Gestión Integral de la Calidad	6.6	Monitoreo y Evaluación	6.6.1	Monitoreo de Procesos y resultados (seguimiento y control)		
2.5. Determinar el modo (cómo, quién, cuándo) en que se rinden cuentas a los grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas.	5	Gestión de la Dirección	5.5	Toma de Decisión	5.5.2	Aprobación de proyectos de mejora		
	5	Gestión de la Dirección	5.5	Toma de Decisión	5.5.1	Revisión por la Dirección	5.5.1.1	Suspensión de programas formativos
	5	Gestión de la Dirección	5.5	Toma de Decisión	5.5.2	Aprobación de proyectos de mejora		
	9	Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing	9.1	Comunicación institucional	9.1.1	Cobertura de actividades institucionales		

	9	Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing	9.1	Comunicación institucional	9.1.2	Desarrollo de estrategias de comunicación		
	9	Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing	9.1	Comunicación institucional	9.1.3	Gestión de medios de difusión		
	9	Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing	9.1	Comunicación institucional	9.1.4	Gestión de relaciones públicas	9.1.4.1	Rendición de cuentas a las partes interesadas
2.6. Definir los criterios para la eventual suspensión o cierre del programa o carrera.	6	Gestión Integral de la Calidad	6.6	Monitoreo y Evaluación	6.6.1	Monitoreo de Procesos y resultados (seguimiento y control).		
	5	Gestión de la Dirección	5.5	Toma de Decisión	5.5.1	Revisión por la Dirección	5.5.1.1	Suspensión de programas formativos
	5	Gestión de la Dirección	5.5	Toma de Decisión	5.5.3	Aprobación de Corpus normativo y derivados		

6	Gestión Integral de la Calidad	6.1	Gestión de las partes interesadas	6.1.2	Expectativas y satisfacción de partes interesadas	6.1.2.1	Gestión de las apelaciones, reclamaciones y sugerencias
---	--------------------------------	-----	-----------------------------------	-------	---	---------	---

**3. Cómo la IES orienta el desarrollo de la docencia y otras actuaciones orientadas al estudiante.**

La IES debe dotarse de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante y su acceso a las normas que regulan todas las fases del proceso formativo, desde su admisión, adquisición de competencias y habilidades, hasta la certificación de los resultados de aprendizaje adquiridos.

La IES debe:

	Macroproceso	Subproceso	Procedimiento	Instructivo				
3.1. Contar con sistemas de información que le permitan al estudiante conocer y valorar sus necesidades en materia de:								
• Definición de perfiles de ingreso/ egreso	1	Educación Universitaria	1.1	Diseño Curricular	1.1.1	Diseño del plan de estudio		
• Admisión y matriculación	1	Educación Universitaria	1.2	Admisión e inscripción	1.2.1	Admisión		
	1	Educación Universitaria	1.2	Admisión e inscripción	1.2.2	Inducción a la vida universitaria		
	1	Educación Universitaria	1.2	Admisión e inscripción	1.2.3	Equivalencias y convalidaciones		

	1	Educación Universitaria	1.2	Admisión e inscripción	1.2.4	Inscripción		
• Reclamaciones, apelaciones y sugerencias	6	Gestión Integral de la Calidad	6.1	Gestión de partes interesadas	6.1.2	Expectativas y satisfacción de partes interesadas	6.1.2.1	Gestión de las apelaciones, reclamaciones y sugerencias
• Apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza	1	Educación Universitaria	1.2	Admisión e inscripción	1.2.2	Inducción a la vida universitaria		
	1	Educación Universitaria	1.4	Proceso Educativo	1.4.3	Intervenciones de acompañamiento integral		
	2	Proyección Social	2.2	Gestión de Vinculación y Extensión Social	2.2.4	Intermediación laboral		
	2	Proyección Social	2.3	Gestión de Servicio Social Estudiantil	2.3.1	Administración del programa de Servicio Social Estudiantil		
• Enseñanza y evaluación de los aprendizajes	1	Educación Universitaria	1.4	Proceso Educativo	1.4.1	Planificación de la asignatura		
	1	Educación Universitaria	1.4	Proceso Educativo	1.4.2	Desarrollo de situaciones de aprendizaje y evaluación		

**CTUACIONES ORIENTADAS AL ESTUDIANTE**

	6	Gestión Integral de la Calidad	6.6	Monitoreo y Evaluación	6.6.1	Monitoreo de Procesos y resultados (seguimiento y control).		
• Prácticas externas y movilidad de estudiantes	1	Educación Universitaria	1.4	Proceso Educativo	1.4.4	Prácticas profesionales		
	1	Educación Universitaria	1.5	Vinculación Estudiantil	1.5.1	Movilidad estudiantil		
• Orientación profesional	1	Educación Universitaria	1.2	Admisión e inscripción	1.2.2	Inducción a la vida universitaria		
	2	Proyección Social	2.2	Gestión de Vinculación y Extensión Social	2.2.4	Intermediación Laboral		
3.2. Disponer de mecanismos que le permitan obtener, valorar y contrastar información sobre el desarrollo actual de los procesos anteriormente citados.	6	Gestión Integral de la Calidad	6.1	Gestión de las partes interesadas	6.1.3	Participación de partes interesadas en la gestión institucional		
	6	Gestión Integral de la Calidad	6.6	Monitoreo y Evaluación	6.6.1	Monitoreo de Procesos y resultados (seguimiento y control).		

**DIMENSIÓN 3. DESARROLLO DE LA DOCENCIA Y OTRAS A**

	6	Gestión Integral de la Calidad	6.5	Gestión de la Información y Registros	6.5.3	Sistemas de información (interno y externo) (construcción de históricos e indicadores)		
	6	Gestión Integral de la Calidad	6.3	Gestión de Procesos	6.3.4	Mejora continua de procesos		
	6	Gestión Integral de la Calidad	6.7	Análisis Institucional	6.7.1	Análisis interno		
3.3. Establecer mecanismos que regulen las directrices que afectan a los estudiantes: reglamentos (exámenes, sanciones, petición de certificaciones, anulaciones, etc.)	5	Gestión de la Dirección	5.5	Toma de Decisión	5.5.3	Aprobación de corpus normativo y sus derivados		
	1	Educación Universitaria	1.3	Planificación Educativa	1.3.1	Planificación de horario		
3.4. Definir cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los procesos y actuaciones relacionados con los estudiantes.	6	Gestión Integral de la Calidad	6.6	Monitoreo y Evaluación	6.6.1	Monitoreo de Procesos y resultados (seguimiento y control)		
	6	Gestión Integral de la Calidad	6.3	Gestión de Procesos	6.3.4	Mejora continua de procesos		

	6	Gestión Integral de la Calidad	6.5	Gestión de la Información y Registros	6.5.1	Documentación de Procesos y procedimientos		
	5	Gestión de la Dirección	5.1	Políticas y Lineamientos Institucionales	5.1.1	Elaboración y Revisión de políticas y lineamientos institucionales		
3.5. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los estudiantes	5	Gestión de la Dirección	5.5	Toma de Decisión	5.5.1	Revisión de la Dirección	5.5.1.1	Suspensión de programas formativos
3.6. Identificar en que forma los grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de los procesos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes.	6	Gestión Integral de la Calidad	6.1	Gestión de las partes interesadas	6.1.3	Participación de partes interesadas en la gestión institucional		
	1	Educación Universitaria	1.1	Diseño Curricular	1.1.1	Diseño del plan de estudio		
	1	Educación Universitaria	1.4	Proceso Educativo	1.4.1	Planificación de la asignatura		

	1	Educación Universitaria	1.4	Proceso Educativo	1.4.2	Desarrollo de situaciones de aprendizaje y evaluación		
3.7. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados del aprendizaje de los estudiantes.	6	Gestión Integral de la Calidad	6.6	Monitoreo y Evaluación	6.6.1	Monitoreo de Procesos y resultados (seguimiento y control).		
	1	Educación Universitaria	1.6	Graduación y Titulación	1.6.1	Graduación y titulación		
	6	Gestión Integral de la Calidad	6.5	Gestión de la Información y Registros	6.5.3	Sistemas de información ( interno y externo) (construcción de históricos e indicadores)		
	6	Gestión Integral de la Calidad	6.1	Gestión de las partes interesadas	6.1.2	Expectativas y satisfacción de las partes interesadas.	6.1.2.1	Gestión de las apelaciones, reclamaciones y sugerencias
	6	Gestión Integral de la Calidad	6.6	Monitoreo y Evaluación	6.6.3	Monitoreo del impacto		
	6	Gestión Integral de la Calidad	6.7	Análisis Institucional	6.7.1	Analisis interno		

	9	Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing	9.1	Comunicación institucional	9.1.4	Gestión de comunicación y relaciones públicas	9.1.4.1	Rendición de cuentas a las partes interesadas
--	---	---	-----	----------------------------	-------	---	---------	---

4. Cómo la IES garantiza y mejora la calidad de su personal académico y de apoyo a la docencia.

La IES debe contar con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión y formación de su personal académico y de apoyo a la docencia, se realiza con las debidas Aseguramientos para que cumpla con las funciones que le son propias.

La IES debe:	Macroproceso	Subproceso	Procedimiento	Instructivo				
4.1. Disponer de procedimientos que le permitan recoger y valorar información sobre sus propias necesidades de personal académico (perfil del puesto, competencias requeridas, etc.), de acuerdo con su política de personal.	6	Gestión Integral de la Calidad	6.5	Gestión de la Información y Registros	6.5.3	Sistemas de información (interno y externo) (construcción de históricos e indicadores)		
	8	Gestión de Recursos Humanos	8.1	Reclutamiento, selección, y contratación de personal	8.1.1	Reclutamiento de personal		

**ONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA**

<p>4.2. Contar con medios para recoger y analizar información relativa a las competencias y a los resultados actuales de su personal académico, con vistas al acceso, formación, evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento.</p>	6	Gestión Integral de la Calidad	6.5	Gestión de la Información y Registros	6.5.3	Sistemas de información ( interno y externo) (construcción de históricos e indicadores)		
<p>4.3. Definir el procedimiento que le permite controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones relacionadas con su personal académico.</p>	6	Gestión Integral de la Calidad	6.6	Monitoreo y Evaluación	6.6.1	Monitoreo de Procesos y resultados (seguimiento y control).		
	5	Gestión de la Dirección	5.5	Toma de Decisión	5.5.1	Revisión por la Dirección	5.5.1.1	Suspensión de programas formativos
<p>4.4. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con el acceso, evaluación, promoción, formación y reconocimiento de su</p>	8	Gestión de Recursos Humanos	8.3	Desarrollo humano y profesional	8.3.1	Plan de formación anual		
	8	Gestión de Recursos Humanos	8.3	Desarrollo humano y profesional	8.3.2	Ejecución del plan de formación anual		

**DIMENSIÓN 4. PERSC**

y reconocimiento de su personal académico.	8	Gestión de Recursos Humanos	8.3	Desarrollo humano y profesional	8.3.3	Gestión de participación en programas externos		
	8	Gestión de Recursos Humanos	8.2	Administración de personal	8.2.6	Gestión del escalafón		
	6	Gestión Integral de la Calidad	6.6	Monitoreo y Evaluación	6.6.1	Monitoreo de Procesos y resultados (seguimiento y control).		
4.5. Identificar el modo en que los grupos de interés (en especial profesores y personal de apoyo a la docencia) participan en la definición de la política de personal y en su desarrollo.	6	Gestión Integral de la Calidad	6.1	Gestión de las partes interesadas	6.1.2	Expectativas y satisfacción de las partes interesadas.	6.1.2.1	Gestión de las apelaciones, reclamaciones y sugerencias
	6	Gestión Integral de la Calidad	6.1	Gestión de las partes interesadas	6.1.3	Participación de partes interesadas en la gestión institucional		
4.6. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) para rendir cuentas sobre los resultados de su política de personal.	6	Gestión Integral de la Calidad	6.7	Análisis Institucional	6.7.1	Análisis interno		
	5	Gestión de la Dirección	5.5	Toma de Decisión	5.5.1	Revisión por la Dirección	5.5.1.1	Suspensión de programas formativos

	8	Gestión de Recursos Humanos	8.3	Desarrollo humano y profesional	8.3.5	Plan de carrera y Sucesión		
	8	Gestión de Recursos Humanos	8.2	Administración de personal	8.2.6	Gestión del escalafón		
	8	Gestión de Recursos Humanos	8.5	Seguridad y Salud Ocupacional	8.5.3	Evaluación del clima organizacional		
	9	Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing	9.1	Comunicación institucional	9.1.1	Cobertura de actividades institucionales		
	9	Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing	9.1	Comunicación institucional	9.1.2	Desarrollo de estrategias de comunicación		
	9	Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing	9.1	Comunicación institucional	9.1.3	Gestión de medios de difusión		
	9	Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing	9.1	Comunicación institucional	9.1.4	Gestión de comunicación y relaciones públicas	9.1.4.1	Rendición de cuentas a las partes interesadas

## 5. Cómo la IES gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios

La IES debe dotarse de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

La IES debe:	Macroproceso		Subproceso		Procedimiento		Instructivo
5.1. Disponer de mecanismos que le permitan obtener y valorar la información sobre los requisitos para el diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y servicios (incluyendo los aspectos relacionados con la seguridad y el ambiente).	6	Gestión Integral de la Calidad	6.3	Gestión de Procesos	6.3.1	Incorporación de requisitos externos (calidad, seguridad, ley)	
	6	Gestión Integral de la Calidad	6.6	Monitoreo y Evaluación	6.6.1	Monitoreo de Procesos y resultados (seguimiento y control).	
	6	Gestión Integral de la Calidad	6.5	Gestión de la Información y Registros	6.5.3	Sistemas de información ( interno y externo) (construcción de históricos e indicadores)	
5.2. Contar con procedimientos que le faciliten información sobre sus sistemas de mantenimiento, gestión y adecuación de los recursos materiales y servicios	6	Gestión Integral de la Calidad	6.5	Gestión de la Información y Registros	6.5.3	Sistemas de información ( interno y externo) (construcción de históricos e indicadores)	

	materiales y servicios.	10	Gestión Administrativa	10.2	Gestión de servicios generales	10.2.6	Atención de ordenes tickets		
	5.3. Definir el sistema para controlar, revisar y evaluar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones relacionadas con su personal administrativo y de servicios.	8	Gestión de Recursos Humanos	8.5	Seguridad y Salud Ocupacional	8.5.3	Evaluación del clima organizacional		
		8	Gestión de Recursos Humanos	8.4	Evaluación de Desempeño	8.4.1	Evaluación del desempeño de personal administrativo		
	5.4. Definir cómo se realiza el control, revisión, evaluación periódica y mejora de los recursos materiales y los servicios.	6	Gestión Integral de la Calidad	6.6	Monitoreo y Evaluación	6.6.1	Monitoreo de Procesos y resultados (seguimiento y control).		
	5.5. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de	10	Gestión Administrativa	10.1	Gestión de compras	10.1.1	Requisición de suministros/ equipo		

**DIMENSIÓN 5. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**

decisiones relacionados con los recursos materiales y los servicios.	10	Gestión Administrativa	10.2	Gestión de servicios generales	10.2.6	Atención de ordenes tickets		
5.6. Establecer los procedimientos para canalizar las distintas vías de participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y en la prestación de los servicios.	6	Gestión Integral de la Calidad	6.1	Gestión de las partes interesadas	6.1.3	Participación de partes interesadas en la gestión institucional		
	1	Educación Universitaria	1.3	Planificación Educativa	1.3.3	Planificación de Recursos		
	10	Gestión Administrativa	10.2	Gestión de servicios generales	10.2.3	Prestamos de equipo audiovisual		
	10	Gestión Administrativa	10.2	Gestión de servicios generales	10.2.5	Apoyo logístico		
	10	Gestión Administrativa	10.2	Gestión de servicios generales	10.2.6	Atención de ordenes tickets		
	10	Gestión Administrativa	10.3	Gestión de infraestructura física	10.3.2	Mantenimiento preventivo infraestructura física		

	10	Gestión Administrativa	10.3	Gestión de infraestructura física	10.3.3	Mantenimiento correctivo infraestructura física		
	7	Gestión de Tecnología de Información y Comunicación	7.4	Servicio soporte técnico	7.4.1	Soporte y mantenimiento correctivo		
	7	Gestión de Tecnología de Información y Comunicación	7.4	Servicio soporte técnico	7.4.2	Mantenimiento preventivo		
5.7. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) para rendir cuentas sobre la adecuación de los recursos materiales y servicios al aprendizaje de los estudiantes y su nivel de uso.	9	Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing	9.1	Comunicación institucional	9.1.1	Cobertura de actividades institucionales		

	9	Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing	9.1	Comunicación institucional	9.1.4	Gestión de comunicación y relaciones públicas	9.1.4.1	Rendición de cuentas a las partes interesadas	
	6	Gestión Integral de la Calidad	6.6	Monitoreo y Evaluación	6.6.1	Monitoreo de Procesos y resultados (seguimiento y control)			
	1 Instalaciones (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios, salas de reunión, bibliotecas) y equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico.	6	Gestión Integral de la Calidad	6.6	Monitoreo y Evaluación	6.6.2	Gestión de riesgos de procesos.		
		5	Gestión de la Dirección	5.4	Gestión y Control	5.4.2	Medición de cumplimiento plan operativo		
		5	Gestión de la Dirección	5.4	Gestión y Control	5.4.3	Seguimiento y control de proyectos		
		5	Gestión de la Dirección	5.5	Toma de Decisión	5.5.1	Revisión por la Dirección	5.5.1.1	Suspensión de programas formativos

6. Cómo la IES gestionan el desarrollo de la investigación dentro del proceso formativo

La IES debe contar con mecanismos que garantizan que se promueva y desarrolle una investigación acorde a sus carreras y al contexto social en que se inserta.

La IES debe:	Macroproceso		Subproceso		Procedimiento		Instructivo
6.1. Disponer de una instancia (estructura, funciones, y toma de decisiones) responsable de la política, objetivos y líneas de investigación.	5	Gestión de la Dirección	5.1	Políticas y Lineamientos Institucionales	5.1.1	Elaboración, revisión de políticas y lineamientos	
6.2. Identificar la forma en que los grupos de interés participan en la definición de la política, objetivos y líneas de investigación.	6	Gestión Integral de la Calidad	6.1	Gestión de las partes interesadas	6.1.3	Participación de partes interesadas en la gestión institucional	
	3	I+d+i	3.1	Identificación de necesidades	3.1.1	Detección y registro de necesidades /oportunidades	
6.3. Establecer acciones para definir, aprobar, revisar y mejorar las líneas y proyectos de	3	I+D+i	3.2	Agenda de I+D+i	3.2.1	Perfil de proyectos / aprobación internos - externos	

**ÓN 6. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN DENTRO DEL PROCESO FORMATIVO**

investigación.	3	I+D+i	3.2	Agenda de I+D+i	3.2.2	Agenda anual/ Proyectos de Investigación, desarrollo transferencia e innovación)		
6.4. Contar con mecanismos para asegurar la ejecución de los proyectos de investigación (logística, recursos humanos, materiales y financieros).	5	Gestión de la Dirección	5.2	Planificación Institucional	5.2.2	Planes de desarrollo y proyectos.		
	5	Gestión de la Dirección	5.2	Planificación Institucional	5.2.3	Planificación operativa.		
	3	I+D+i	3.3	Proyectos de I +D+i	3.3.1	Gestión de la ejecución de proyectos de I+D+i		
6.5. Disponer de mecanismos para articular los resultados de la investigación con la docencia.	3	I+D+i	3.3	Proyectos de I +D+i	3.3.2	Publicaciones y divulgaciones científicas		
	3	I+D+i	3.3	Proyectos de I +D+i	3.3.3	Desarrollo de productos, procesos, etc		
	3	I+d+i	3.3	Proyectos de I +D+i	3.3.4	Emprendimient os, incubadora, cluster		
6.6. Definir los criterios para la evaluación de los resultados de los proyectos de	5	Gestión de la Dirección	5.4	Gestión y Control	5.4.3	Seguimiento y control de proyectos		

<b>DIMENSI</b>	investigación sobre sus grupos de interés.	6	Gestión Integral de la Calidad	6.6	Monitoreo y Evaluación	6.6.1	Monitoreo de Procesos y resultados (seguimiento y control).		
		6	Gestión Integral de la Calidad	6.6	Monitoreo y Evaluación	6.6.3	Monitoreo del impacto		
	6.7. Determinar los mecanismos de protección, difusión y explotación de los resultados de investigación.	3	I+d+i	3.3	Proyectos de I +D+i	3.3.2	Publicaciones y divulgaciones científicas		
		3	I+d+i	3.3	Proyectos de I +D+i	3.3.3	Desarrollo de productos, procesos, etc.		
		3	I+d+i	3.3	Proyectos de I +D+i	3.3.4	Emprendimientos, incubadora, cluster		
	6.8. Determinar el modo (cómo, quién, cuándo) en que se rinden cuentas a los grupos de interés sobre la investigación.	2	Proyección Social	2.4	Evaluación del Impacto de la Proyección Social	2.4.2	Rendición de Cuentas de la Proyección Social a las partes interesadas (UDB, Org, Externas o cooperantes, sociedad)		
		6	Gestión Integral de la Calidad	6.6	Monitoreo y Evaluación	6.6.1	Monitoreo de Procesos y resultados (seguimiento y control).		

9	Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing	9.1	Comunicación institucional	9.1.4	Gestión de comunicación y relaciones públicas	9.1.4.1	Rendición de cuentas a las partes interesadas
---	---	-----	----------------------------	-------	---	---------	---

**7. Cómo la IES gestiona la extensión universitaria y proyección social**

La IES debe contar con mecanismos que garantizan el desarrollo y mejora de las acciones de extensión universitaria y proyección social, pertinentes con las demandas de la sociedad.

La IES debe:	Macroproceso	Subproceso	Procedimiento	Instructivo			
7.1. Disponer de una instancia (estructura, funciones, y toma de decisiones) responsable de la política, objetivos y acciones de extensión universitaria y proyección social.	5	Gestión de la Dirección	5.1	Políticas y Lineamientos Institucionales	5.1.1	Elaboración, revisión de políticas y lineamientos	
7.2. Identificar la forma en que los grupos de interés participan en la definición de la política, objetivos y acciones de extensión universitaria y proyección social.	3	I+d+i	3.1	Identificación de necesidades	3.1.1	Detección y registro de necesidades /oportunidades	
	6	Gestión Integral de la Calidad	6.1	Gestión de las partes interesadas	6.1.1	Identificación del cliente, empleados, proveedores, socios cooperantes	

	6	Gestión Integral de la Calidad	6.1	Gestión de las partes interesadas	6.1.3	Participación de partes interesadas en la gestión institucional		
	5	Gestión de la Dirección	5.2	Planificación Institucional	5.2.1	Planificación Estratégica y Maestra		
	5	Gestión de la Dirección	5.2	Planificación Institucional	5.2.2	Planes de desarrollo y proyectos.		
	2	Proyección Social	2.1	Agenda de Proyección Social	2.1.2	Elaboración y validación de iniciativas de Proyección Social		
	2	Proyección Social	2.1	Agenda de Proyección Social	2.1.1	Gestión de Agenda Anual de Proyección Social		
7.3. Establecer acciones para definir, aprobar, revisar y mejorar las acciones de extensión universitaria y proyección social.	6	Gestión Integral de la Calidad	6.3	Gestión de Procesos	6.3.2	Gestión del Conocimiento (sistematización, comunidades de aprendizaje, meta evaluaciones, buenas prácticas)		

**ENSIÓN 7. EXTENSIÓN UNIVERSITARIA Y PROYECCION SOCIAL**

	6	Gestión Integral de la Calidad	6.6	Monitoreo y Evaluación	6.6.1	Monitoreo de Procesos y resultados (seguimiento y control).		
7.4. Contar con mecanismos para asegurar la ejecución de acciones de extensión universitaria y proyección social (logística, recursos humanos, materiales y financieros).	5	Gestión de la Dirección	5.2	Planificación Institucional	5.2.2	Planes de desarrollo y proyectos.		
	2	Proyeccion Social	2.1	Agenda de Proyeccion Social	2.1.1	Gestión de Agenda Anual de Proyección Social		
	5	Gestión de la Dirección	5.2	Planificación Institucional	5.2.3	Planificación operativa.		
	2	Proyección Social	2.2	Gestión de Vinculación y Extensión Social	2.2.1	Gestión de Proyectos Sociales (elaboración, presentación, ejecución y aprobación) y/o Gestión de Vinculación y Extensión Social		

	2	Proyección Social	2.2	Gestión de Vinculación y Extensión Social	2.2.2	Gestión de Actividades extensión Social (pastoral, arte y cultura y difusión académica).		
7.5. Disponer de mecanismos para articular los resultados de las acciones de extensión universitaria y proyección social con la docencia.	2	Proyección Social	2.1	Agenda de Proyección Social	2.1.2	Elaboración y validación de iniciativas de Proyección Social		
7.6. Definir los criterios para la evaluación de los resultados de las acciones de extensión universitaria y proyección social sobre sus grupos de interés.	5	Gestión de la Dirección	5.4	Gestión y Control	5.4.3	Seguimiento y control de proyectos		
	6	Gestión Integral de la Calidad	6.6	Monitoreo y Evaluación	6.6.1	Monitoreo de Procesos y resultados (seguimiento y control).		
	2	Proyección Social	2.4	Evaluación del Impacto de la Proyección Social	2.4.1	Evaluación del impacto de la Proyección Social		

7.7. Determinar los mecanismos de difusión de las acciones de extensión universitaria y proyección social.	9	Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing	9.1	Comunicación institucional	9.1.1	Cobertura de actividades institucionales		
	9	Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing	9.1	Comunicación institucional	9.1.3	Gestión de medios de difusión		
	9	Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing	9.3	Protocolo y organización de eventos	9.3.2	Organización de eventos		
	9	Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing	9.1	Comunicación institucional	9.1.4	Gestión de comunicación y relaciones públicas	9.1.4.1	Rendición de cuentas a las partes interesadas
7.8. Determinar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) en que se rinden cuentas a los grupos de interés sobre las acciones de extensión universitaria y proyección social.	2	Proyección Social	2.4	Evaluación del Impacto de la Proyección Social	2.4.2	Rendición de Cuentas de la proyección social a las partes interesadas (UDB, Org, Externas o cooperantes, sociedad)		

		9	Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing	9.1	Comunicación institucional	9.1.4	Gestión de comunicación y relaciones públicas	9.1.4.1	Rendición de cuentas a las partes interesadas
--	--	---	---	-----	----------------------------	-------	---	---------	---

8. Cómo la IES analiza y utiliza los resultados.

La IES debe dotarse de procedimientos que le permitan garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados (del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés) para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

La IES debe:	Macroproceso	Subproceso	Procedimiento	Instructivo				
8.1. Disponer de mecanismos que le permitan obtener la información sobre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas.	6	Gestión Integral de la Calidad	6.1	Gestión de las partes interesadas	6.1.2	Expectativas y satisfacción de las partes interesadas.	6.1.2.1	Gestión de las apelaciones, reclamaciones y sugerencias
	6	Gestión Integral de la Calidad	6.1	Gestión de las partes interesadas	6.1.3	Participación de partes interesadas en la gestión institucional		
	8	Gestión de Recursos Humanos	8.4	Evaluación de Desempeño	8.4.1	Evaluación del desempeño de personal administrativo		
	8	Gestión de Recursos Humanos	8.4	Evaluación de Desempeño	8.4.2	Evaluación docente		



**NSIÓN 8. ANÁLISIS Y UTILIZACIÓN DE RESULTADOS**

8.3. Definir cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua tanto de los resultados, como de la fiabilidad de los datos utilizados.	6	Gestión Integral de la Calidad	6.2	Aseguramiento de la Calidad	6.2.1	Auditoría Interna (calidad, seguridad y salud ocupacional, unidad de cumplimiento)			
					6.2.2	Solución de Hallazgos			
					6.2.3	Solución de hallazgos por medio de proyectos			
	6	Gestión Integral de la Calidad	6.6	Monitoreo y Evaluación	6.6.1	Monitoreo de Procesos y resultados (seguimiento y control)			
	6	Gestión Integral de la Calidad	6.7	Análisis Institucional	6.7.1	Análisis interno			
	6	Gestión Integral de la Calidad	6.7	Análisis Institucional	6.7.2	Análisis externo			
	8.4. Determinar las estrategias y procedimientos para introducir mejoras en los resultados.	5	Gestión de la Dirección	5.5	Toma de Decisión	5.5.1	Revisión por la Dirección		
		6	Gestión Integral de la Calidad	6.3	Gestión de Procesos	6.3.4	Mejora continua de procesos		

**DIME**

	6	Gestión Integral de la Calidad	6.5	Gestión de la Información y Registros	6.5.1	Documentación de Procesos y procedimientos		
8.5. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los resultados.	5	Gestión de la Dirección	5.5	Toma de Decisión	5.5.2	Aprobación de proyectos de mejora		
8.6. Identificar en qué forma los grupos de interés se implican en la medición, análisis y mejora de los resultados.	6	Gestión Integral de la Calidad	6.1	Gestión de las partes interesadas	6.1.3	Participación de partes interesadas en la gestión institucional		
	6	Gestión Integral de la Calidad	6.3	Gestión de Procesos	6.3.3	Gestión de la Innovación		
	6	Gestión Integral de la Calidad	6.3	Gestión de Procesos	6.3.4	Mejora continua de procesos		
	6	Gestión Integral de la Calidad	6.6	Monitoreo y Evaluación	6.6.3	Monitoreo del impacto		
	6	Gestión Integral de la Calidad	6.6	Monitoreo y Evaluación	6.6.1	Monitoreo de Procesos y resultados (seguimiento y control).		

	5	Gestión de la Dirección	5.5	Toma de Decisión	5.5.1	Revisión por la Dirección	5.5.1.1	Suspensión de programas formativos
8.7. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) para rendir cuentas sobre los resultados (memorias de actividades, informes de resultados, etc.).	5	Gestión de la Dirección	5.5	Toma de Decisión	5.5.1	Revisión por la Dirección	5.5.1.1	Suspensión de programas formativos
2 Los resultados deberán segmentarse en función de las diferentes tipologías de alumnos, tales como: alumnos a tiempo completo, parcial, no presenciales, mayores de 25 años, segundas titulaciones, no presentados a las pruebas de evaluación, etc.	9	Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing	9.1	Comunicación institucional	9.1.1	Cobertura de actividades institucionales		
	9	Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing	9.1	Comunicación institucional	9.1.2	Desarrollo de estrategias de comunicación		
	9	Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing	9.1	Comunicación institucional	9.1.3	Gestión de medios de difusión		

9	Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing	9.1	Comunicación institucional	9.1.4	Gestión de comunicación y relaciones públicas	9.1.4.1	Rendición de cuentas a las partes interesadas
---	---	-----	----------------------------	-------	---	---------	---

**9. Cómo la IES gestiona la información pública y la transparencia**

Las IES deben dotarse de mecanismos que le permitan garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones y los programas.

Las IES deben:	Macroproceso		Subproceso		Procedimiento		Instructivo
9.1. Disponer de mecanismos que le permitan obtener la información sobre el desarrollo de las titulaciones y los programas.	6	Gestión Integral de la Calidad	6.1	Gestión de las partes interesadas	6.1.3	Participación de partes interesadas en la gestión	
	6	Gestión Integral de la Calidad	6.1	Gestión de las partes interesadas	6.1.2	Expectativas y satisfacción de las partes interesadas.	6.1.2.1 Gestión de las apelaciones, reclamaciones y sugerencias
	6	Gestión Integral de la Calidad	6.6	Monitoreo y Evaluación	6.6.3	Monitoreo del impacto	

9.2. Determinar cuál es el procedimiento establecido para informar a los grupos de interés (incluyendo los distintos niveles de la estructura organizativa de la IES) acerca de:

<b>PÚBLICA Y TRANSPARENCIA</b>	✓ La oferta formativa	9	Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing	9.1	Comunicación institucional	9.1.1	Cobertura de actividades institucionales		
	✓ Objetivos y planificación de las titulaciones.		Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing	9.1	Comunicación institucional	9.1.2	Desarrollo de estrategias de comunicación		
	✓ Políticas de acceso y orientación de los estudiantes.		Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing	9.1	Comunicación institucional	9.1.3	Gestión de medios de difusión		
	✓ Metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación (incluidas las prácticas externas).		Gestión de Comunicaciones Integradas de Marketing	9.1	Comunicación institucional	9.1.4	Gestión de comunicación y relaciones públicas	9.1.4.1	Rendición de cuentas a las partes interesadas
	✓ Movilidad.								
	✓ Reclamaciones, apelaciones y sugerencias.								

**DIMENSIÓN 9. INFORMACIÓN**

<p>✓ Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo.</p> <p>✓ Los servicios y la utilización de los recursos materiales.</p> <p>✓ Los resultados de la enseñanza (en cuanto al aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los distintos grupos de interés).</p>							
	2	Proyección Social	2.4	Evaluación del Impacto de la Proyección Social	2.4.2	Rendición de Cuentas de la proyección social a las partes interesadas (UDB, Org, Externas o cooperantes, sociedad)	
	6	Gestión Integral de la Calidad	6.6	Monitoreo y Evaluación	6.6.1	Monitoreo de Procesos y resultados (seguimiento y control).	
9.3. Definir cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés.	6	Gestión Integral de la Calidad	6.7	Análisis Institucional	6.7.1	Análisis interno	

	6	Gestión Integral de la Calidad	6.3	Gestión de Procesos	6.3.4	Mejora continua de procesos		
	6	Gestión Integral de la Calidad	6.2	Aseguramiento de la Calidad	6.2.1	Auditoria Interna		
	6	Gestión Integral de la Calidad	6.2	Aseguramiento de la Calidad	6.2.2	Solución de Hallazgos		
	6	Gestión Integral de la Calidad	6.2	Aseguramiento de la Calidad	6.2.3	Solución de hallazgos por medio de proyectos		
	9.4. Determinar los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los programas y títulos ofertados por la IES.	5	Gestión de la Dirección	5.5	Toma de Decisión	5.5.1	Revisión por la Dirección	5.5.1.1

## MANUAL SIAC-UDB- V2- ENERO 2020

### ANEXO 8.

### CUADRO DE REFERENCIA PARA PLANIFICACIÓN Y DESPLIEGUE DE PARTICIPACION DE PARTES INTERESADAS

Dimension	Actividad	Partes interesadas	Sistematización de la Información	Forma de participación	Periodo de participación de partes interesadas	Mecanismo de contacto con partes interesadas	Documento/Registro Final
Todos	Identificación de partes interesadas	Todos Tabla de identificación de partes interesadas	Ficha de Identificación y documentos	llenado de fichas y entrega de documentos	Según proceso actividad definida	Correo Institucional	Ficha y respaldos
Todos	Mejora continua de procesos	Todos según aplique (Tabla de identificación de partes interesadas)	Propuesta de mejora , creación, eliminación de procesos y sus derivados	Comisión de trabajo de mejora de procesos	Según necesidad de mejora	Correo interno institucional. ( Modulo de procesos)	Proceso mejorado y aprobado
Todos	Gestión documental de los procesos	008-007	Solicitudes de mejoras de los procesos	Registro de dificultades con los procesos y mejoras de los procesos sugeridos.	Quinquenal o según necesidad de mejora	Correo interno institucional. ( Modulo de procesos)	Registro de solicitudes de mejora de procesos
Todos	Control documental	008-007	edición final de Isos documentos a controlar	Entrega de Documento final a controlar para difusión / registro/ archivo	Según calendario anual	Correo interno institucional.	Documentos a controlar/ registrar
Todos	Archivar informacion institucional ( fisico o digital)	8-ene	Según formatos definidos	Brindando / consultando informacion	Siempre	Correo - Web - Acceso al Sistema si aplica	Documento final de archivo / congelado
Todos	Monitoreo de procesos y resultados	8	Puntos de control según Plan de monitoreo	Proporcionando evidencia d ela gestion bajo su responsabilidad y llevando el registro de las evidencias	Calendario de monitoreo según procesos	Correo Institucional- Sistema de alertas de los procesos	Informe de monitoreo según lo calendarizado
1	Auditoria Externa	19	Reporte de Visita in Situ	Atención de auditoria,mostrar evidencias	Segun calendario de auditoria	Portal externo- Correo Electronico - informe impreso	Dictamen de Auditoria y Cierres

1	Revisión de tendencias y cambios en la regulación de interes para la Universidad	007 -008-004-014-015	Documento que respalda los cambios o nuevas directrices	Proporcionando información	Según aplique	Correo Institucional	Referencias de documentos - Incidencia en la institución- propuestas cuando aplique
1	Levantamiento de riesgos de los procesos y planes de contingencia correspondiente	007-008-004	Mapa de riesgos -	consultas y elaboración de propuesta de la gestión de riesgo según el proceso	Según calendario y convocatoria	correo Institucional-	Mapa de riesgos - Plan de contingencia
1	Revisa y orienta la planificación estratégica de la Universidad Don Bosco.	001, 002, 003, 004, 005, 006, 007 y 008, 009, 010, 011, 012, 013, 014, 015, 016 y 017	Informes internos	Talleres de consulta	Quinquenal	Correo institucional	Plan Estratégico
1	Revisa y evalúa los proyectos consignados en el plan estratégico, así como valida las nuevas propuestas de proyectos.	001, 002, 003, 004, 005, 006, 007 y 008	Informes internos	Talleres de consulta	Quinquenal	Correo institucional	Planes de Desarrollo
1	Gestión de Convenios y proyectos de Cooperación	007- Partes interesadas externas ( Tabla)	Propuesta de convenio y proyecto	Elaboración del convenio y proyecto - Aportes acordados - Firma de convenio - proyectos	según proyecto	Correo institucional - Correspondencia	Convenio/ proyecto firmado
1	Elaboración de documento legal del proyecto o convenio	007- Partes interesadas externas ( Tabla)	Documento final de convenio / proyecto	Firma	según proyecto	Correo institucional - Correspondencia	Convenio/ proyecto firmado
1	Vinculación y participación. Participación externa de la Universidad en proyectos, programas, foros, mesas de trabajo, etc.	007- 008- 004, 002, 001, 006 Partes interesadas externas ( Tabla)	Aportes de participación	participar	permanente	Correo institucional - Correspondencia	informe de asistencia - resultados de participación
1	Búsqueda y cultivo de cooperantes	007- 008- 004, 002, 001, 006 Partes interesadas externas ( Tabla)	Lista de contactos	contactar - participar	permanente	Por invitación recibida	Lista de cooperantes,

1	Elaboración del Presupuesto de Operaciones	007-008-004		Elaboracion de presupuesto anual	Anual	Correo Electronico - Portal web	Presupuesto de operaciones e inversiones
2	Realiza el Levantamiento de información y necesidades de formación, según plan de trabajo por fuentes de información y grupos de interés	001, 002, 006, 008, 012, 013, 014, 015, 016	Identificación de las fuentes de consulta, descripción de fuentes de consulta, consolidado de datos recopilados	Encuestas, talleres	Anual (programas de 2 años) y cada 4 años (programas de 5 años) con partes interesadas externas. Anual con partes interesadas internas.	Reuniones presenciales, telefono, herramientas de comunicación digitales, medio escrito	Documento Informe de demandas y necesidades de formación
2	Valida el Perfil de Egreso	002,003,,006, 008, 015	Registro escrito de la consulta efectuada. Versiones de redacción del perfil de egreso	Talleres, llenado de instrumentos, reuniones	Anual (programas de 2 años) y cada 4 años (programas de 5 años)	Reuniones presenciales,herramientas de comunicación digitales, medio escrito	Documento Plan de Estudio
2	Valida la Malla Curricular	008,003,002	Registro escrito de los comentarios o recomendaciones a malla curricular	Talleres, llenado de instrumentos, reuniones	Anual (programas de 2 años) y cada 4 años (programas de 5 años)	Reuniones presenciales,herramientas de comunicación digitales, medio escrito	
2	Valida los programas de las asignaturas	008,003,002	Registro escrito de las observaciones, recomendaciones, cambios a los programas de las asignaturas	Talleres, llenado de instrumentos, reuniones	Anual (programas de 2 años) y cada 4 años (programas de 5 años)	Reuniones presenciales,herramientas de comunicación digitales, medio escrito	
2	Valida el Plan de Estudio	008 y 003	Registro escrito de las observaciones, recomendaciones, cambios en los programas de las asignaturas.	Talleres, llenado de instrumentos, reuniones	Anual (programas de 2 años) y cada 4 años (programas de 5 años)	Reuniones presenciales,herramientas de comunicación digitales, medio escrito	

2	Presenta el Plan de Estudio diseñado ante el Consejo Académico para su aprobación y ante Consejo Directivo (carreras nuevas )	004, 007 (nuevas carreras)	Plan de estudio debe ir acompañado del presupuesto, histórico de matrícula y % graduados empleados	Validacion y revision	Anual (programas de 2 años) y cada 4 años (programas de 5 años)	Sesión de Consejo Académico o de Consejo Directivo	Acta de sesión con acuerdos
2	Aprobación del plan de estudio ante el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología	003, 004, 008, 001, 002, 011, 012, 013, 014, 015,016	solicitud de ingreso de los planes de estudio al MINED (formato físico). Documentación según requerimientos por el DNESMINED,	Gestion de aprobacion	Anual (programas de 2 años) y cada 4 años (programas de 5 años)	Teléfono, comunicación escrita, correo electrónico, reuniones	resolución de aprobación del Plan de Estudio, documentos de plan de estudio con Registro y Sellado, Recursos gráficos para promoción de l programa
2	Presentación de carreras que amerita suspensión de matricula o suspensión definitiva para el analisis y toma de decisiones para el siguiente periodo académico.	007- 001-002-008-006-017	Documento del analisis del resultado de los indicadores respecto a la pertinencia del programa	Toma de decisiones	Anual	comunicación escrita, reuniones	Acta de reunión con acuerdos

3	Orientaciones y asesoría para la admisión, ingreso, inscripción y retiro de asignaturas, evaluación del aprendizaje, graduación y titulación, desarrollo de emprendimientos, servicio social estudiantil, calendario académico, asignaturas, docentes, horarios y aulas, medidas de seguridad y convivencia dentro de las instalaciones, intervenciones de acompañamiento integral, práctica profesional, movilidad, beneficios como becas y el seguro de accidentes personales.	001,002, 003, 004, 007, 008, 013, 015	Guía estudiantil, página web de la Universidad, portal web, comunicados por medios institucionales	Proceso PEA, graduación, vinculación	Por ciclo	Reuniones, correo electrónico, acceso a información escrita en portal web, página web, catálogo institucional y guía estudiantil, teléfono	Guía estudiantil, página web de la Universidad, portal web, comunicados por medios institucionales
3	Acompañamiento de los estudiantes: programas de apoyo para su desarrollo integral, tales como: Pruebas de Aptitud e Intereses, Tutorías y Coaching, Atención Psicopedagógica, Pastoral Universitaria, Arte-Cultura y Deportes, INCORPORATE, Orientación de Carrera (POC), Innovación y Emprendimiento		Informes internos	D2: consultas para la mejora de la oferta académica, encuesta de satisfacción. D8: actualización de estadísticas personales para posterior publicación. D9: brindar información pública de programas de estudios, estadísticas.	Permanente	Correo Electronico	Informes por cada subproceso de la formación y acompañamiento y vinculación

3	Desarrollo de experiencias de aprendizaje y resultados de aprendizaje	001, 002, 003, 007, 008, 012, 015	Informe o memoria anual, informes de evaluación del desempeño docente, portafolio, aula digital	D2: consultas para la mejora de la oferta académica, encuesta de satisfacción, D3: toma de decisiones frente a la evaluación docente, D3: participación en la evaluación docente	ciclo	Entrevistas, grupos focales, encuestas de evaluación al desempeño docente (autoevaluación, coevaluación, evaluación de estudiante al docente, observación de clase), registro de información en portafolio y aula digital	Informe o memoria anual, portafolio
4	Completa solicitud y participa del proceso	18	Evaluaciones	Proceso de selección y contratación	Ciclo - vacantes	Correo Electronico - Portal WEB	Contrato y expedietne
4	Inducción de personal	002- 003-004-005-008	Documentos	Capacitación - entrenamiento	Ciclos	Correo electronico	Documento de inducción NI
4	Administración del personal	002- 003-004-005-008	Informes internos	Ejecucion de asignaciones según función	Permanente	Correo electronico - Portal WEB	Control de horarios, permisos - asignaciones
4	Participación en formación (interna/externa)	002- 003-004-005-008		Asistencia	Según calendario de capacitación	Correo Electronico	Programa de formación - calendario - materiales - Asistencia
4	Evaluación del desempeño del personal administrativos y de servicios	004 -008-003-005	NA	Llenar instrumento	Por ciclo	Correo electronico - Portal web	Informe de resultados de evaluación del personal
4	Evaluación del desempeño del personal docente	001- 002-008-	NA	Llenar instrumento	Por ciclo	Correo electronico - Portal web	Informe de resultados de evaluación docente
4	Evaluación del Clima Organizacional	002-003-004-005-008	NA	Llenar encuesta	Anual	Portal WEB	Estudio de Clima laboral -
4	Almacenamientos y registros ( expediente del personal)	002-003-004-005-008	NA	Proporcionar documentos	Contratacion -anual	Correo Electronico - Portal web	Expediente del personal

5	Solicitud y compra de suministros de un bien o servicio que requieren las diversas unidades de la Universidad	002-003-004-005-008-019	Cotizaciones	Llenar requisición	Calendario académico	Correo Electronico - Portal web	Registro de suministros
5	Atención a emergencias	001-002-003-004-005-007-008 -014	Protocolos	Involucrado en el percance-Atención de la emergencia	Eventual	Llamada de emergencia a la red publica / provada según el caso	Lista de incidentes
5	Facturación y pagos por adquisiciones y servicios para la gestion institucional	007-008- 014	Facturas - documentos de respaldo	Prestación de servicio	permanente	Correo institucional	Registro contable
6	Elaboración y Validación de iniciativas de Investigación	002 008 009 011 013 014 015 016	Elaboración de Proyectos y Actividades de Investigación	Talleres de Consulta Focus Gruop Reuniones Carta de entendimiento Convenios	Por ciclo	vía telefónica Correo electrónico visita dirigida	Agenda de Investigación
6	Elaboración de Perfil de Proyectos de Investigación	001 002 003 007 008 011 013 014 015 016	Proyecto de Investigación a desarrollar	Talleres de Consulta Focus Gruop Reuniones Carta de entendimiento Convenios	Por ciclo	vía telefónica Correo electrónico visita dirigida	Proyectos de Investigación
7	Elaboración y Validación de iniciativas de Proyección Social	002 008 009 011 013 014 015 016	Elaboración de Proyectos y Actividades Proyección Social	Talleres de Consulta Focus Gruop Reuniones Carta de entendimiento Convenios	Por ciclo	vía telefónica Correo electrónico visita dirigida	Agenda de Proyección Social

7	Elaboración de Perfil de Proyectos	001 002 003 007 008 011 013 014 015 016	Proyecto de Proyección Social a desarrollar	Talleres de Consulta Focus Grupos Reuniones Carta de entendimiento Convenios	Por ciclo	vía telefónica Correo electrónico visita dirigida	Proyectos de Proyección Social
7	Gestión actividades de Proyección Social	001 002 004 005 007 008 009 011 012 013 014 015 016	Sistematización de la Información de Actividades de Proyección Social	Talleres de Consulta Focus Grupos Reuniones Carta de entendimiento Convenios	Por ciclo	vía telefónica Correo electrónico visita dirigida	Plan de Trabajo Actividades de Proyección Social
7	Actividades de extensión social. Asistencia de actividades que requieran el acompañamiento del departamento	Todos según aplique .Tabla de partes interesadas	resumen de eventos y programas	Ejecutor-coordinador - contraparte-Asistencia	Permanente	Pag. WEB, portal WEB. Correo institucional	Memoria de actividades de extensión social
8	Evaluación semestral del cumplimiento y medición del Plan Operativo con el trabajo de las diversas unidades de la Institución.	001, 002, 003, 004, 005, 006, 007 y 008	Informes internos	Talleres de consulta	Anual	Correo institucional	Informe de avances
8	Evaluación semestral del avance de proyectos	001, 002, 003, 004, 005, 006, 007 y 008, 009, 010, 011, 012, 013, 014, 015, 016 y 017	Informes internos	Reunión	Anual	Correo institucional	Informe de avances

8	Auditoria Interna	007-008-004	Reporte de Visita in Situ	Atención de auditoria,mostrar evidencias	Segun calendario de auditoria	Portal WEB - SAI - Correo electronico	Dictamen de Auditoria y Cierres
8	Actividad de buenas practicas ( Docencia, I+D+i, PS, gestión, servicios profesionales, vinculación, acreditación)	007- 004-008 -014-012-006- 002-001	Validación de aporte segun formato de Buenas prácticas	talleres, Foros, reuniones, entrevista estructurada	Anual por procesos según calendario de trabajo	Interno: Correo Institucional Externo: Invitación dirigida	Documento publicable de Sistematización de la Buena práctica
8	Autoevaluación	Partes interesadas internas y empleadores de la tabla de partes interesadas	validación de aportes en el proceso de autoevaluación	Talleres, llenado de instrumentos, reuniones	Según cronograma de Autoevaluación Institucional o de programas	Correo institucional	Informe de Autoevaluación y Plan de mejoras
8	Acreditación / Certificación	Todos ( tabla de partes interesadas )	Inorme de evaluación/ auditoria del proceso de acreditación/ certificación	Presentando evidencias y participando de las reuniones de evaluacion programadas por la agencia según el proceso	Según cronograma de Acreditación/ certificaciónAutoevaluación Institucional o de programas	Correo institucional	Dictamen y diploma de Acreditación/ certificación.
8	Taller de metaevaluación por procesos de interes en ( docencia, I+D+i, Proyección Social, Gestión, Vinculación, Acreditación)	008-001-002-003-004-005-006-012-017-015	Validación de resultados de la Metaevaluación	Talleres, Foros, reuniones, entrevista estructurada	Anual por procesos según calendario de trabajo	Interno: Correo Institucional Externo: Invitación dirigida	Informe de Metaevaluación
8	Recopilación de datos de procesos y resultados, construcción de históricos e indicadores, alimentar los sistemas de información o registros con información interna .	002-004-007-008-006-012-014-015	De acuerdo al Sistema de registro de la información - Mnaual de usuario por modulos - Instructivos de registros	recopilación de información de los procesos que adminisitra / interviene. Registro de información en l portalWEB- Pagina WEB, archivos designados	Por tipo de proceso/ actividad ( calendario académico)	Correo institucional	Información o registros en el sistema de información interno y gestor documental

8	Informe de analisis interno para revisión por la dirección	007, 008, 004	Informe de actividades y resultados de la gestion anual/ semestral/ mensual según aplique	Elaborando informe de la gestión de ( docencia, I+d+i, PS, vinculación, servicios profesionales) con los resultados obtenidos y gestionados en los tiempos establecidos y alimentando el sistema de información interno.	Según calendario deactividades y cumplimiento de plan operativo	Correo Institucional- Sistema de alertas de los procesos	Informe interno para revisión por la dirección
8 , 9	Estudio de Expectativa Estudiantil NI	1	Informe de Frecuencia de Respuestas	Encuestas	Anual	Portal Web	Informe del estudio
8 , 9	Estudio de satisfacción estudiantil	1	Informe de Frecuencia de Respuestas	Encuestas	Anual	Portal Web	Informe del estudio
8 , 9	Estudio de satisfacción del personal	004, 002, 003, 008	Informe de Frecuencia de Respuestas	Encuestas	Anual	Portal Web	Informe del estudio
8 , 9	Estudio de Graduados . Etapa 1	006, 017,007- 008	Informe de Frecuencia de Respuestas	Encuestas	Anual por cohorte	Portal Web	Informe del estudio
8 , 9	Estudio de Graduados . Etapa 2	006, 017,007- 008	Informe de Frecuencia de Respuestas	Encuestas	Anual	Portal Web	Informe del estudio
8 , 9	Estudio de Graduados . Etapa 3	006, 017,007- 008	Informe de Frecuencia de Respuestas	Encuestas	Anual	Portal Web	Informe del estudio
8 , 9	Estudio de graduados. Empleadores	17	Informe de Frecuencia de Respuestas	Encuestas	Cada cuatro años	Portal Web	Informe del estudio
8 , 9	Estudio de satisfacción de servicios profesionales	Partes interesadas externas ( tabla de partes interesadas)	Informe de Frecuencia de Respuestas	Encuestas - entrevistas	Por servicio	Portal Web / Link	Informe del estudio

8, 9	Estudio de satisfacción otros actores ( donantes, socios etc)	Partes interesadas externas según aplique ( tabla de partes interesadas)	Informe de Frecuencia de Respuestas	Encuestas - Entrevistas	Por proyecto	Carta de invitación / Link	Informe del estudio
8, 9	Estudio del PEA ( rendimiento academico, tasa de graduacion, deserción, movilidad etc)	001, 002, 004, 007,008, 014	Informe de Frecuencia de Respuestas	Informes estadísticos	Por ciclo	correo Electronico - Portal web	Estadísticas e indicadores de la formación
8 y 9	Edición de documentos solicitados por terceros	Tabla de partes interesadas externas ( 015, 014	Según guía	Proporcionar información de su gestión o del area que es responsable según el proceso	Según calendario de solicitud externa y periodica.	Correo institucional. Entrega de documentación en dirección del solicitante	Documento solicitado por tercero en formato solicitado o ingreso de la información en plataformas indicadas.
9	Informes de Resultados de la gestión del programa institucional ( docencia, I+D+i, proyección social, gestión, vinculación y resultados de estudios expectativas, satisfacción, incidencias, quejas, felicitación etc)	Todos según aplique ( Tabla de partes interesadas)	Consolidado de Informes de Resultados anuales de la Proyección Social	Elaboración de informes de resultados	Anual	Base de datos de correos institucionales de la comunidad educativa. Correos de estudiantes del Gestor Académico. Base de datos de Cooperantes	Informe de Resultados (docencia, I+D+i, proyección social, gestión, vinculación y resultados de estudios expectativas, satisfacción, incidencias, quejas, felicitación, etc)
9	Informe de la revisión por la Dirección	007,008, 011, 012, 013, 014, 015	Informe de la revisión por la Dirección	Revisión para la toma de decisiones	Anual	Bases de datos de las partes interesadas	Informe de la revisión por la Dirección
9	Cobertura de Actividades Institucionales	007, 004, 008, 002, 001	Programa de actividades a cubrir en el mes.	Entrega de información	Mensual	Correo electrónico	Programa anual de actividades a cubrir mensualmente
9	Requerimiento o iniciativa de comunicación	007-008	Lista de requerimientos de iniciativas.	Entrega de información	Mensual	Correo electrónico	Informe de requerimientos

9	Gestionar las necesidades de publicidad en los medios de comunicación externos a la Universidad	8	Lista de necesidades de publicidad de los diferentes programas formativos	Entrega de información	Mensual	Correo electrónico	Informe de necesidades
9	Desarrollo y planificación de protocolos para las actividades diversas que se realizan dentro y fuera de la Universidad	007-008	Lista de actividades para elaborar protocolos	Entrega de información	Mensual	Correo electrónico	Protocolos
9	Seguimiento de candidatos o alumnos que están interesados a ingresar a la Universidad.	001- 008	Directorio de candidatos a estudiar en la UDB	Entrega de información	Semestral	Correo electrónico	Base de datos de aspirantes de estudiantes
9	Organización de eventos	007-008	Progracion . Protocolo	Eventos	Según calendario	Correo Institucional - invitacion	Asistencia y resumen del evento
9	Gestión de información en e l repositorio	007-008-004	Formato de documento	Elaboracion de documentos	Permanente	Correo electronico - Portal web	Informacion para el repositorio
9	Actualización de contenido- Pag. Web - Portal Web	007-008-004- 002	Formato de documento	Actualizando informaicon en la WEB	Permanente	Correo electronico - Portal web	Informacion para el repositorio

## MANUAL SIAC-UDB- V2- ENERO 2020

### ANEXO 9.

### CUADRO DE REFERENCIA PARA PLANIFICACIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS A PARTES INTERESADAS

Dimensión	Actividad	Documento a compartir	Clasificación de la Info	Dirigida a (partes interesadas)	Mecanismo/Medio de difusión	Período	Responsable
Todos	Identificación de partes interesadas	UIF cuando aplique	Confidencial		NA	NA	Unidad de cumplimiento
todos	Mejora continua de procesos	Proceso actualizado y mejorado	Pública interna	002, 003, 004, 007, 008,	Portal Web	Cuando sea necesario	Depto. de Calidad Académica
todos	Gestión documental de los procesos	Registro anual de solicitudes de actualización de procesos	Dirigida interna	007, 008,	Portal Web	Quinquenal o cuando sea necesario	Depto. de Calidad Académica
todos	Control documental	Lista de Control y Registro de documentación	Dirigida interna	007, 008,	Portal Web	Quinquenal o cuando sea necesario	Depto. de Calidad Académica
todos	Archivar informacion institucional ( fisico o digital)	Documentos archivados	Dirigida interna	007, 008,	Portal Web	Cuando sea necesario	Depto. de Calidad Académica
todos	Monitoreo de procesos y resultados	Informe de monitoreo de procesos y resultados	Dirigida interna	007, 008,	Portal Web	Cuando sea necesario	Depto. de Calidad Académica
Todos	Taller de metaevaluación por procesos de interes en ( docencia, I+D+i, Proyección Social, Gestión, Vinculación, Acreditación)	Resumen Ejecutivo de Metaevaluación de procesos	Dirigida interna Dirigida externa	Dirigida interna: 001... 008 Dirigida externa: 009, 010,	Portal Web	Anual	Depto. de Calidad Académica
1	Auditoria Externa	Informe de auditoria, plan de solucion, Cierres, status de auditoria	Interna ( externa parqa porcesos de audittoria externa o acreditacion )	Auditados, autoridades, jefes inmediatos, agencia de acreditacion según proceso	Memoria de resultados de lagestion anual . Resultados de la auditoria	anual ( primer trimestre	SG
1	Revisión de tendencias y cambios en la regulación de interes para la Universidad	Documento de cambios o nuevas directrices	Dirigida interna	004, 007, 008, 014, 015	Portal Web	Cuando sea necesario	Secretaría General

1	Levantamiento de riesgos de los procesos y planes de contingencia correspondiente	Informe de mapa de riesgos - Plan de Contingencia	Dirigida interna	004, 007, 008	Correo institucional	Según calendario	Depto. de Calidad Académica
1	Revisa y orienta la planificación estratégica de la Universidad Don Bosco.	Plan estratégico	Público interno Público externo	001...008 009...019	Página Web	Quinquenal	Depto. Planificación Institucional
1	Revisa y evalúa los proyectos consignados en el plan estratégico, así como valida las nuevas propuestas de proyectos.	Planes de Desarrollo	Dirigido interno	007, 008	Correo electrónico	Quinquenal	Depto. Planificación Institucional
1	Elabora el propio plan operativo, orienta y evalúa la ejecución de los planes operativos de las jefaturas de área y de las unidades bajo su dependencia directa.	Planes Operativos	Dirigida interna	008,	Portal Web	Anual	Planificación
1	Elaboración del Presupuesto de Operaciones	Informe de presupuesto anual de operaciones	Dirigida interna	004, 007, 008	Portal Web	Anual	Depto. De Administración Financiera
2	Realiza el Levantamiento de información y necesidades de formación, según plan de trabajo por fuentes de información y grupos de interés	Síntesis que describe la metodología y las conclusiones	Dirigida interna y dirigida externa	002, 014	Plan de Estudio Catálogo institucional en línea - Página Web	Bianual Quinquenal	Dirección del programa formativo y Decanatos

2	Valida el Perfil de Egreso	Perfil de egreso	Pública interna y pública externa	001...008 009...019	Página web, Folleto informativo, Catálogo institucional, Open House, Reuniones informativas en Centros educativos, Publicaciones en periódicos	Bianual Quinquenal	Dirección del programa formativo y Decanatos
2	Valida la Malla Curricular	Malla curricular	Pública interna y pública externa	001...008 009...020	Página web, Folleto informativo, Catálogo institucional, Open House, Reuniones informativas en Centros educativos, Publicaciones en periódicos	Bianual Quinquenal	Dirección del programa formativo y Decanatos
2	Valida los programas de las asignaturas	Programas	Dirigido interno	001, 002, 008	Documento plan de estudio, programas de las asignaturas (aula digital de cada asignatura), planificación didáctica de la asignatura(portafolio)	Bianual Quinquenal	Dirección del programa formativo y Decanatos
2	Valida el Plan de Estudio	Plan de estudio	Dirigido interno	007	Documento plan de estudio, memorandum de finalización de revisión curricular del plan de estudio por el IIFP, Departamento de Administración Académica. Presentación en sesión de Consejo Académico	Bianual Quinquenal	Dirección del programa formativo y Decanatos
2	Presenta el Plan de Estudio iseñado ante el Consejo Académico para su aprobación y ante Consejo Directivo (carreras nuevas )	Plan de estudio y acta de sesión con acuerdos	Dirigido interno	004, 008, 002	Acta de sesión con acuerdos	Bianual Quinquenal	Secretaría General

2	Aprobación del plan de estudio ante el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología	Perfil de egreso, malla curricular, programas de asignaturas	Dirigido interno Dirigido externo	001, 002, 003, 004, 006, 008, 0011, 0012,0013,0014,0015	Página web, Folleto informativo, Catálogo institucional, Open House, Reuniones informativas en Centros educativos, Publicaciones en periódicos	Bianual Quinquenal	Dirección del programa
2	Presentación de carreras que amerita suspensión de matrícula o suspensión definitiva para el análisis y toma de decisiones para el siguiente periodo académico.	Comunicado escrito	Dirigido interno Dirigido externo	014, 001, 002, 003,004, 008,011	Página web, Folleto informativo, Catálogo institucional, Open House, Reuniones informativas en Centros educativos, Publicaciones en periódicos	Anual	Decanato de la facultad
3	Orientaciones y asesoría para la admisión, ingreso, inscripción y retiro de asignaturas, evaluación del aprendizaje, graduación y titulación,	Guía estudiantil, página web de la Universidad, portal web, comunicados por medios institucionales	Público interno público externo	015, 014, 013, 012, 011, 008,007, 005, 004, 003	Correo electrónico, aula digital, Portal web, página web, catalogo institucional y guía estudiantil, Telefono, formularios de contacto, sesiones del CIVU	Por ciclo	Dirección del programa
3	Acompañamiento estudiantil.	Informe con estadísticas de resultados	Público interno	001, 002, 003, 007,008, 009, 015	Informe	Ciclo	Dirección de unidades y departamentos
3	Desarrollo de experiencias de aprendizaje y resultados de aprendizaje	Informe anual de carrera, informes de auto estudio y auto evaluación de carreras acreditadas.	Público interno	001,002, 003, 004, 007, 008, 014, 015	Portal Web	Ciclo	Dirección del programa
4	Completa solicitud y participa del proceso	Contrato del personal	Dirigida interna	008 Personal RRHH	Correo Institucional / Portal WEB .	Ciclo- anual. Según vacante	RRHH
4	Inducción de personal	Documento de inducción de personal de NI	Dirigida interna	002, 004, 008	Jornada de capacitación	Ciclos	RRHH
4	Administración del personal	Informe de Control de horarios, permisos - asignaciones	Dirigida interna	002, 004, 008	Personal - Correo Electrónico	Mensual	RRHH - Jefe inmediato
4	Participación en formación (interna/externa)	Plan de formación	Dirigida interna	002, 004, 008	Portal Web Correo institucional	Según calendario	Jefes de áreas - RRHH

4	Evaluación del desempeño del personal administrativos y de servicios	Resultados de la evaluación individual	Dirigida interna	004, 008, 007	Personal - portal web	ciclo	RRHH
4	Evaluación del desempeño del personal docente	Informe de Resultados de la evaluación individual docente	Dirigida interna	002, 008	Personal - Boletín de Resultados y Acciones de mejora Portal web	ciclo	CA
4	Evaluación del Clima Organizacional	Informe de Resultados del estudio de Clima Laboral y acciones de mejora	Dirigida interna	002, 004, 003, 008	Portal Web Boletín de resultados	Anual	RRHH
4	Almacenamientos y registros ( expediente del personal)	NA	Confidencial	Personal 008,	NA	NA	RRHH
5	Solicitud y compra de suministros de un bien o servicio que requieren las diversas unidades de la Universidad	Registro de suministros	Dirigida interna	008,	Portal Web	Anual	Administración Financiera
5	Atención a emergencias	Informe mensual de atención a emergencias	Dirigida interna Dirigida externa	008, 007	Correo electrónico	Mensual	Secretaría General
5	Facturación y pagos por adquisiciones y servicios para la gestión institucional	Informe de registro contable	Dirigida interna	007,	Personal	Mensual /Anual	Dirección de Administración Financiera
6	Presentación de los resultados obtenidos con la ejecución de los proyectos a las partes interesadas	Memoria de Proyección Social	Público interno Público externo	002, 007, 008, 009, 010, 011, 012, 013, 014, 015, 016	Página Web Dossier Congresos y Talleres	Semestral	Coordinador de I+D+i
6	Detección de necesidades/Oportunidades de Investigación	Matriz de Necesidades y Oportunidades de Investigación	Público interno Público externo	002, 008	Por correo electrónico	Semestral	Coordinador de I+D+i
6	Elaboración de Perfil de Proyectos	Perfiles de Proyectos	Público interno	002, 008	Página Web Dossier	Por ciclo	Consejo de Investigación/Coordinador de I+D+i
6	Elaboración de Agenda Anual de Investigación	Agenda de Investigación	Público interno Público externo	002...012, 016	Página Web Dossier	Anual	Consejo de Investigación/Coordinador de I+D+i

6	Gestión de Ejecución I+D+i	Resultado de Información I+D+i	Público interno	002...012, 016	Página Web Artículos de Investigación Congresos Posters	Por ciclo	Direcciones de Programas Formativos
7	Elaboración y Validación de iniciativas de Proyección Social	Agenda de Proyección Social	Público interno Público externo	002...012, 016	Página Web Dossier Material Digital	Anual	Secretaria General
7	Elaboración de Perfil de Proyectos	Proyectos de Proyección Social	Público interno Público externo	002, 008	Portalweb/Gestor de Proyectos	Por ciclo	008
7	Gestión actividades de Proyección Social	Plan de Trabajo Actividades de Proyección Social	Público interno	001 ... 016	Portalweb/Gestor de Proyectos Posters Página Web Calendario de Actividades Mensuales	Por ciclo	Secretaria General
8	Auditoria Interna	Informe de auditoria, plan de solucion, Cierres, status de auditoria	Interna ( externa para porcesos de auditoria externa o acreditacion )	008	Memoria de resultados de lagestion anual . Resultados de la auditoria	anual ( primer trimestre	SG
8	Actividad de buenas practicas ( Docencia, I+D+i, PS, gestión, servicios profesionales, vinculación, acreditación)	Documento publicable de Sistematización de la Buena práctica	Público interno Público externo	001...008, 009...019	Página web	Anual	SG
8	Autoevaluación	Informe de Autoevaluación y Plan de mejoras	Público interno	001...008	Informe escrito	Semestral	Direcciones de Programas Formativos
8	Acreditación / Certificación	Dictamen y diploma de Acreditación/ certificación.	Público interno Público externo	001...008, 009...019	Informe escrito	Semestral	Direcciones de Programas Formativos
8	Recopilación de datos de procesos y resultados, construcción de históricos e indicadores, alimentar los sistemas de información o registros con información interna	Información o registros en el sistema de información interno y gestor documental	Dirigida interno	001...008}	Informe escrito	Semestral	Departamento de Calidad Académica

8	Evaluación semestral del avance de proyectos	Informe de avance de proyectos	Dirigida interna	002, 003, 008	Portal Web	Anual	Departamento de Planificación Institucional
8	Evaluación semestral del cumplimiento y medición del Plan Operativo con el trabajo de las diversas unidades de la Institución.	Informe de avances	Dirigida interna	001...008	Informe escrito	Semestral	Departamento de Planificación Institucional
8	Evaluación semestral del avance de proyectos	Informe de avances	Dirigida interna	001...008	Informe escrito	Semestral	Departamento de Planificación Institucional
8	Informe de analisis interno para revisión por la dirección	Informe interno para revisión por la dirección	Dirigida interna	001...008	Informe escrito	Semestral	Departamento de Planificación Institucional
8 y 9	Edición de documentos solicitados por terceros	Documento solicitado por tercero en formato solicitado o ingreso de la información en plataformas indicadas.	Dirigida externa	009...019	Página Web	Semestral	DPI DCA
9	Informes de Resultados de la gestión del programa e Institucional (Docencia, I+D+i, Proyección Social). Y resultados de estudios de Expectativas, Satisfacción	Resumen ejecutivo del Informe anual de Resultados de la Proyección Social, I+D+i,	1-2 1-4	Todas las partes interesadas	Página Web	Anual	SG DCI
9	Informe de la revisión por la Dirección	Resumen ejecutivo del informe de la Revisión por la Dirección	3-1 3-4	001...008	Informe escrito	Anual	SG DCI
9	Estudio de Expectativa Estudiantil NI	Resumen ejecutivo del informe del estudio	Dirigida interna y externa	Todas las partes interesadas	Página Web	Anual	SG DCI
9	Estudio de satisfacción estudiantil	Resumen ejecutivo del informe del estudio	Dirigida interna y externa	Todas las partes interesadas	Página Web	Anual	SG DCI
9	Estudio de satisfacción del personal	Resumen ejecutivo del informe del estudio	Dirigida interna y externa	Todas las partes interesadas	Página Web	Anual	SG DCI
9	Estudio de Graduados . Etapa 1	Resumen ejecutivo del informe del estudio	Dirigida interna y externa	Todas las partes interesadas	Página Web	Anual	SG DCI

9	Estudio de Graduados . Etapa 2	Resumen ejecutivo del informe del estudio	Dirigida interna y externa	Todas las partes interesadas	Página Web	Anual	SG DCI
9	Estudio de Graduados . Etapa 3	Resumen ejecutivo del informe del estudio	Dirigida interna y externa	Todas las partes interesadas	Página Web	Anual	SG DCI
9	Estudio de graduados. Empleadores	Resumen ejecutivo del informe del estudio	Dirigida interna y externa	Todas las partes interesadas	Página Web	Anual	SG DCI
9	Estudio de satisfacción de servicios profesionales	Resumen ejecutivo del informe del estudio	Dirigida interna y externa	Todas las partes interesadas	Página Web	Anual	SG DCI
9	Estudio de satisfacción otros actores ( donantes, socios etc)	Resumen ejecutivo del informe del estudio	Dirigida interna y externa	Todas las partes interesadas	Página Web	Anual	SG DCI
9	Cobertura de Actividades Institucionales	Actividades a cubrir	Pública	Todas las partes interesadas	Página Web Redes Sociales	Mensual	SG DCI
9	Requerimiento o iniciativa de comunicación	Informe de requerimientos	Dirigida interna	Todas las partes interesadas	Página Web Redes Sociales	Mensual	SG DCI
9	Gestionar las necesidades de publicidad en los medios de comunicación externos a la Universidad	Informe de necesidades	Dirigida interna	Todas las partes interesadas	Página Web Redes Sociales	Anual	SG DCI
9	Desarrollo y planificación de protocolos para las actividades diversas que se realizan dentro y fuera de la Universidad	Protocolos	Dirigida interna	Todas las partes interesadas	Página Web Redes Sociales	Mensual	SG DCI
9	Seguimiento de candidatos o alumnos que están interesados a ingresar a la Universidad.	Base de datos de aspirantes de estudiantes	Dirigida interna	Todas las partes interesadas	Página Web Redes Sociales	Anual	SG DCI

9	Desarrollo y planificación de protocolos para las actividades diversas que se realizan dentro y fuera de la Universidad	Informe de mercadeo y actividades realizadas	Pública interna y externa	001...008 y 009...019	Página Web	Mensual /anual	Secretaría General
---	---	--	---------------------------	-----------------------	------------	----------------	--------------------