



**CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE  
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA  
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

 <p><b>UNEMI</b> UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO</p>	<b>CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	
	<b>EDICIÓN: 1ª</b>	<b>CÓDIGO: CS_UNEMI_DAC</b>
	<b>FECHA: 22/03/2024</b>	

## ÍNDICE

<b>1. MISIÓN DE LA UNIDAD</b>	<b>3</b>
<b>2. RESPONSABLE</b>	<b>3</b>
<b>3. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	<b>3</b>
<b>4. CATÁLOGO DE SERVICIOS, PRODUCTOS, COMPROMISOS Y RESPONSABLES</b>	<b>5</b>
<i>A. GESTIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</i>	<b>5</b>
<i>B. GESTIÓN DE NORMATIVAS INSTITUCIONALES</i>	<b>6</b>
<i>C. GESTIÓN DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL</i>	<b>8</b>
<b>5. NORMAS REGULADORES DE LOS SERVICIOS</b>	<b>10</b>
<b>6. HISTÓRICO DE CAMBIOS</b>	<b>10</b>
<b>7. INDICADORES DE CALIDAD</b>	<b>10</b>
<b>8. FIRMAS DE RESPONSABILIDADES</b>	<b>11</b>

 UNIVERSIDAD ESTADAL DE MILAGRO	<b>CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	
	<b>EDICIÓN: 1ª</b>	<b>CÓDIGO: CS_UNEMI_DAC</b>
	<b>FECHA: 22/03/2024</b>	

## 1. MISIÓN DE LA UNIDAD

Proporcionar asesoramiento a todos los órganos académicos y administrativos, en los procesos de desarrollo institucional, evaluación institucional y de carreras o programas y legislativos de la institución que contribuya en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y el fomento a la cultura de calidad que facilite el desarrollo y logro de los objetivos de la UNEMI.

## 2. RESPONSABLE

La gestión es responsabilidad de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad, la cual es de nivel de asesoría y tendrá línea de reporte al Rectorado.

## 3. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

Las atribuciones y responsabilidades de la Gestión del Aseguramiento de la Calidad son las siguientes:

- a. Asesorar y capacitar en virtud de las normativas, políticas, procesos, productos y servicios que están bajo su responsabilidad;
- b. Atender los requerimientos generados por los diferentes organismos internos o externos de acuerdo a sus atribuciones y responsabilidades;
- c. Planificar, programar, definir y proponer en conjunto con los coordinadores y ejecutores o responsables de los procesos en relación a las atribuciones y responsabilidades definidas en el presente capítulo, los documentos o herramientas siguientes:
  - i) Definir tácticas para el cumplimiento de los objetivos que sirvan de base para la evaluación de la estrategia institucional, los que estarán definidos al comienzo de cada año en su Plan Operativo Anual y la programación de sus actividades;
  - ii) Definir el perfil de los cargos requeridos y la elaboración de los formularios de asignación de responsabilidades y de la evaluación de niveles de desempeño;
  - iii) Definir y proponer procedimientos, protocolos, guías metodológicas, instrucciones de trabajo y formatos predeterminados cuando existan nuevos o acciones de mejora de los procesos;
  - iv) Proponer proyectos o reformas de: reglamentos, instructivos o políticas internas necesarias para la gestión de los procesos bajo su responsabilidad, en concordancia con las normativas externas o cuando estas sean reformadas;
  - v) Definir especificaciones funcionales, el diseño de aplicaciones tecnológicas, tipo de información y de reportes necesarios para la toma de decisiones.
- d. Participar y ejercer como secretario en la Comisión de Gestión de la Calidad;
- e. Participar en la Comisión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional;
- f. Participar en la Comisión de Gestión Académica;
- g. Participar en el Comité Informático Institucional;
- h. Diseñar políticas, estrategias y planes de acción orientados a crear una cultura de autoevaluación permanente;
- i. Participar en los estudios técnicos del diseño o rediseño de la estructura organizacional por procesos por medio de propuestas que se alineen a los objetivos institucionales y los modelos de acreditación;
- j. Dirigir el seguimiento a la estructura organizacional para identificar ajustes que se deban realizar;

 <b>UNEMI</b> UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	<b>CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	
	<b>EDICIÓN: 1<sup>a</sup></b>	<b>CÓDIGO: CS_UNEMI_DAC</b>
	<b>FECHA: 22/03/2024</b>	

- k. Dirigir y coordinar en la optimización y documentación de los procesos sean estos académicos o administrativos desde las propuestas de los responsables de los procesos institucionales;
- l. Definir, coordinar y supervisar los procesos de autoevaluación institucional, carreras y programas para integrar los hallazgos en la planificación institucional y optimización de procesos;
- m. Dirigir, coordinar y supervisar los procesos de evaluación externa con fines de acreditación institucional, carreras y programas realizados por el CACES;
- n. Diseñar, coordinar y supervisar la medición, el seguimiento y evaluación de los procesos institucionales;
- o. Planificar, gestionar y dirigir el proceso legislativo institucional considerando las normativas externas, los modelos de acreditación, procesos institucionales y la propuesta de los responsables de gestionar los procesos académicos y administrativos de la universidad;
- p. Las demás funciones que le sean asignadas en relación a los productos y servicios que ofrece la unidad o aquellas delegaciones hechas por la máxima autoridad, en beneficio de la comunidad universitaria.

 <b>UNEMI</b> UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	<b>CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	
	<b>EDICIÓN: 1<sup>a</sup></b>	<b>CÓDIGO: CS_UNEMI_DAC</b>
	<b>FECHA: 22/03/2024</b>	

#### 4. CATÁLOGO DE SERVICIOS, PRODUCTOS, COMPROMISOS Y RESPONSABLES

##### A. GESTIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

Servicios ofrecidos por la Gestión de Desarrollo Institucional a los usuarios con el perfil **Administrativo**:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO DE LA ESTRUCTURA	TIEMPO	RESPONSABLE
<b>1. Solicitar rediseño Estructura Orgánica</b>	Es un servicio que brinda a las direcciones la capacidad de solicitar una revisión integral y modificaciones a su estructura organizativa actual. A través de este servicio, las organizaciones pueden explorar formas de mejorar la distribución de responsabilidades, la comunicación interna y la alineación con sus objetivos estratégicos.	Informes de las propuestas de diseño, rediseño o ajuste a la estructura orgánica institucional.	30 días hábiles	<b>Director(a) Aseguramiento de la Calidad</b>
		Proyecto de reforma al Reglamento de la Estructura Organizacional por Procesos.	20 días hábiles	
<b>2. Solicitar diseño, actualización o derogación de procedimientos</b>	Es un servicio que brinda a los funcionarios la oportunidad de presentar solicitudes relacionadas con la creación de nuevos procedimientos, la actualización de procedimientos existentes o la derogación de procedimientos obsoletos en UNEMI.	Procedimiento legalizado	5 - 10 días hábiles	<b>Director(a) Aseguramiento de la Calidad</b>
		Rediseño de procedimiento	5 - 10 días hábiles	
		Derogar procedimiento	1 día hábil	

 <b>UNEMI</b> UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	<b>CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	
	<b>EDICIÓN: 1<sup>a</sup></b>	<b>CÓDIGO: CS_UNEMI_DAC</b>
	<b>FECHA: 22/03/2024</b>	

<b>3. Solicitar evaluación de procesos</b>	Es un servicio que permite a las direcciones solicitar una revisión y evaluación detallada de sus procesos operativos. El objetivo principal de esta evaluación es identificar áreas de mejora, eficiencia y efectividad en los procesos existentes, lo que puede conducir a una mayor productividad y optimización de los recursos.	Informes de evaluación de los procesos institucionales	30 días hábiles	<b>Director(a) Aseguramiento de la Calidad</b>
--	--	--	-----------------	--

*Tabla 1 Servicios Gestión Desarrollo para perfil Administrativo*

## **B. GESTIÓN DE NORMATIVAS INSTITUCIONALES**

Servicios ofrecidos por la Gestión de Normativas Institucionales a los usuarios con el perfil **Administrativo**:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO DE LA ESTRUCTURA	TIEMPO	RESPONSABLE
<b>1. Solicitar creación de Normativa</b>	Es un servicio que ofrece a funcionarios o directores la oportunidad de presentar propuestas para la creación de normas y regulaciones específicas en una variedad de campos. Este servicio facilita el proceso de formulación de políticas y normativas.	Proyectos de nueva normativa.	15 días hábiles	<b>Analista/Asistente de Normativa</b>
		Matriz de monitoreo y programación de la gestión del proceso legislativo institucional	5 días hábiles	
		Informes de la gestión del proceso legislativo institucional	5 días hábiles	
		Memos o correos con criterio de cómo se elaboró la normativa institucional	5 días hábiles	
<b>2. Solicitar derogación de Normativa</b>	Es un servicio que ofrece a funcionarios o directores la oportunidad de presentar propuestas para la derogación de normas	Memorando de derogación de normativas internas	5 días hábiles	<b>Analista/Asistente de Normativa</b>

 <b>UNEMI</b> UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	<b>CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	
	<b>EDICIÓN: 1<sup>a</sup></b>	<b>CÓDIGO: CS_UNEMI_DAC</b>
	<b>FECHA: 22/03/2024</b>	

	y regulaciones específicas en una variedad de campos. Este servicio facilita el proceso de formulación de políticas y normativas.	Matriz de monitoreo y programación de la gestión del proceso legislativo institucional	5 días hábiles	
<b>3. Solicitar reforma de Normativa</b>	Es un servicio que ofrece a funcionarios o directores la oportunidad de presentar propuestas para la reforma de normas y regulaciones específicas en una variedad de campos. Este servicio facilita el proceso de formulación de políticas y normativas.	Proyecto de reforma del Estatuto Orgánico de la Universidad Estatal de Milagro	15 días hábiles	<b>Analista/Asistente de Normativa</b>
		Proyectos de reforma de normativa	15 días hábiles	
		Matriz de monitoreo y programación de la gestión del proceso legislativo institucional	5 días hábiles	

*Tabla 2 Servicios Gestión Normativas para perfil Administrativo*

 <b>UNEMI</b> UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	<b>CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	
	<b>EDICIÓN: 1<sup>a</sup></b>	<b>CÓDIGO: CS_UNEMI_DAC</b>
	<b>FECHA: 22/03/2024</b>	

### C. **GESTIÓN DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL**

Servicios ofrecidos por la Gestión de Evaluación Institucional a los usuarios con el perfil **Administrativo y Docente:**

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO DE LA ESTRUCTURA	TIEMPO	RESPONSABLE
<b>1. Asesoramiento en procesos de Acreditación</b>	El servicio de Asesoramiento en procesos de Acreditación de la UNEMI (Universidad Estatal de Milagro) ofrece un acompañamiento especializado y personalizado para las instituciones educativas que buscan obtener la acreditación de sus programas académicos. Este servicio se centra en brindar orientación estratégica y asesoría técnica a la universidad durante todo el proceso de evaluación y acreditación, con el objetivo de asegurar que la institución cumpla con los estándares y requisitos establecidos por los organismos acreditadores.	Informes de asesoramiento de la implementación de los modelos de acreditación anexando acta de la capacitación (	30 días hábiles	<b>Experto/Analista /Asistente de Evaluación Institucional</b>
<b>2. Asesoramiento en procesos de Autoevaluación</b>	Este servicio se enfoca en proporcionar orientación estratégica y asesoría técnica a la universidad durante todo el proceso de autoevaluación. Los expertos de la UNEMI colaboran estrechamente con la institución para diseñar y ejecutar un proceso de evaluación interna robusto, que permita identificar fortalezas, debilidades,	Informe de planificación de las autoevaluaciones: institucional, de carreras y posgrado	30 días hábiles	<b>Experto/Analista /Asistente de Evaluación Institucional</b>
		Informes de autoevaluación institucional	30 días hábiles	
		Informes consolidados de autoevaluación de carreras por Facultad	30 días hábiles	

 <b>UNEMI</b> UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	<b>CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	
	<b>EDICIÓN: 1<sup>a</sup></b>	<b>CÓDIGO: CS_UNEMI_DAC</b>
	<b>FECHA: 22/03/2024</b>	

	oportunidades y desafíos en los diferentes aspectos académicos y administrativos.	Informe de seguimiento sobre las mejoras llevadas a cabo de acuerdo a las acciones y/o planes de aseguramiento de la calidad	30 días hábiles	
		Informes consolidados de evaluación de los programas de posgrado	30 días hábiles	
<b>3. Asesoramiento en Modelos de Acreditación</b>	El servicio de Asesoramiento en Modelos de Acreditación de la UNEMI (Universidad Estatal de Milagro) representa una propuesta integral diseñada para instituciones educativas que buscan comprender, adoptar y optimizar modelos de acreditación en el ámbito académico. Este servicio se enfoca en brindar orientación estratégica y asesoría técnica a las instituciones, facilitando la implementación eficaz de modelos de acreditación que se ajusten a los estándares y requisitos específicos.	Informes de asesoramiento de la implementación de los modelos de acreditación anexando acta de la capacitación	30 días hábiles	<b>Experto/Analista /Asistente de Evaluación Institucional</b>

*Tabla 3 Servicios Gestión Evaluación Institucional para perfil Administrativo y Docente*

## 5. NORMAS REGULADORES DE LOS SERVICIOS

### REGLAMENTO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS

## 6. HISTÓRICO DE CAMBIOS

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
Primera	19/01/2024	Documento inicial

## 7. INDICADORES DE CALIDAD

### ***Gestión de Desarrollo Institucional***

- Cantidad de procesos evaluados
- Números de procesos optimizados
- Número de procedimientos elaborados

### ***Gestión de Evaluación Institucional***

- Porcentaje de autoevaluaciones ejecutadas
- Porcentaje de unidades asesoradas para implementación de modelos de acreditación
- Número de autoevaluaciones institucionales ejecutadas
- Número de autoevaluaciones ejecutadas por Facultad
- Porcentaje de satisfacción de usuarios
- Porcentaje de respuestas a PQRS
- Porcentaje de seguimiento realizado al plan
- Número de matrices cargadas en plataforma del CACES

### ***Gestión de Normativas Institucionales***

- Número de nuevas normativas
- Número de reformas de normativas
- Número de normativas internas derogadas



**CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

**EDICIÓN: 1ª**

**FECHA: 22/03/2024**

**CÓDIGO: CS\_UNEMI\_DAC**

**8. FIRMAS DE RESPONSABILIDADES**

<b>DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	Elaborado por:
	Ing. Dario Nicolas Armijos Sagñay Asistente de Desarrollo Institucional 1
	Revisado por:
	Mgti. Norberto Murillo Davila Experto de Desarrollo Institucional
	Aprobado por:
	Mgs. Sonnia Valeria Zapatier Castro Director/a de Aseguramiento de la Calidad