BOLIVARIANO
INSTITUTO SUPERIOR
UNIVERSITARIO

5.1.3 Indicador Aseguramiento Interno de la Calidad

Periodo: 2025-2026

BOLIVARIANO
INSTITUTO SUPERIOR
UNIVERSITARIO

EVIDENCIA 1

Normativa interna aprobada y vigente del AIC.

EL CONSEJO ACADÉMICO SUPERIOR DEL INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO ISUB

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 350 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que: "El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo";

Que, el artículo 351 de la Constitución de la República del Ecuador señala que el sistema de educación superior estará articulado al sistema nacional de educación y al Plan Nacional de Desarrollo; la ley establecerá los mecanismos de coordinación del sistema de educación superior con la Función Ejecutiva. Este sistema se regirá por los principios de autonomía responsable, cogobierno, igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integralidad, autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento, en el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científica tecnológica global;

Que, el artículo 353 de la Constitución de la República del Ecuador establece que el Sistema de Educación Superior se regirá por un organismo público de planificación, regulación y coordinación interna del sistema y de la relación entre sus distintos actores con la Función Ejecutiva; y por un organismo público técnico de acreditación y aseguramiento interno de la calidad de instituciones, carreras y programas, que no podrá conformarse por representantes de las instituciones objeto de regulación;

Que, el literal c) del artículo 18 de la Ley Orgánica de Educación Superior establece que: "La autonomía responsable que ejercen las instituciones de educación superior consiste en:

(...) c) La libertad en la elaboración de sus planes y programas de estudio en el marco de las disposiciones de la presente Ley";

Que, el artículo 93 de la Ley Orgánica de Educación Superior, determina que el principio de calidad establece la búsqueda continua, auto-reflexiva del mejoramiento, aseguramiento y construcción colectiva de la cultura de la calidad educativa superior con la participación de todos los estamentos de las instituciones de educación superior y el Sistema de Educación Superior, basada en el equilibrio de la docencia, la investigación e innovación y la vinculación con la sociedad, orientadas por la pertinencia, la inclusión, la democratización del acceso y la equidad, la diversidad, la autonomía

responsable, la integralidad, la democracia, la producción de conocimiento, el diálogo de saberes, y valores ciudadanos;

Que, el artículo 94 de la misma Ley, señala que el Sistema Interinstitucional de Aseguramiento interno de la calidad- Tiene por objeto garantizar el efectivo cumplimiento del principio de calidad consagrado en la Constitución y en la presente ley, intervendrán como principales actores de este Sistema el Consejo de Educación Superior, el Consejo de Aseguramiento interno de la calidad de la Educación Superior y las Instituciones de Educación Superior;

RESUELVE:

EXPEDIR EL PRESENTE REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD DEL INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO-ISUB

CAPITULO I

DEL OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1. Objeto: El objeto del Sistema de Aseguramiento interno de la calidad es el de consolidar la calidad académica y su pertinencia en Instituto Superior Universitario Bolivariano - ISUB, acorde a estándares nacionales y normativa internacional. Para dar cumplimiento a este objeto:

a) Promoverá la gestión por procesos en el desempeño de todas las actividades tanto administrativas como académicas propias del Instituto.
b) Mantendrá estándares de calidad, acorde a los lineamientos y directrices internas del Instituto Superior Universitario Bolivariano - ISUB, los organismos reguladores del Sistema Nacional de Educación Superior y la normativa internacional aplicable.
c) Fortalecerá el proceso de evaluación institucional de forma permanente para la acreditación y certificación en lo referente a la gestión Institucional.
d) Planificará, ejecutará y evaluará procesos de mejoramiento continuo y aseguramiento interno de la calidad de la academia.

Artículo 2. Ámbito de Aplicación: El presente reglamento aplica en todas las instancias académicas y administrativas del Instituto Superior Universitario Bolivariano - ISUB

CAPITULO II
DE LA POLÍTICA, OBJETIVOS Y PRINCIPIOS DE LA CALIDAD

Artículo 3. La política de Calidad se encuentra en el marco de la Misión y Visión del ISUB; por ello la política de calidad se considera:

a) Apropiada al propósito y contexto del ISUB
b) Proporcional al marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad.
c) Apegada a los requisitos aplicables a la gestión institucional, buscando una mejora continua del sistema de gestión de calidad.

Artículo 4. La política de Calidad del ISUB, actúa y ejecuta principios de la calidad comprometiéndose en:

a) Asegurar la eficiencia y eficacia de los servicios institucionales.
b) Aplicar procesos de autoevaluación, competencia y actualización permanente.
c) Cumplir con la normativa legal vigente dentro del territorio nacional, con lineamientos reconocidos por estándares internacionales.
d) Satisfacer los requisitos de los grupos de interés
e) Establecer planes de mejora continua dentro del contexto de la institución.

El Instituto Superior Universitario Bolivariano – ISUB, es una institución de Educación Superior que forma profesionales con valores éticos y humanísticos, fomentando el desarrollo sostenible a través de la investigación, la tecnología, la innovación y la vinculación con la sociedad aplicando el principio de calidad establecida en la normativa que tributan a órganos nacionales, mandatorio en la Ley Orgánica de Educación Superior vigente (LOES).

Artículo 5. Los objetivos de la Calidad consisten en modernizar la gestión académica, administrativa y financiera a través del establecimiento de un sistema de gestión basado en procesos para el aseguramiento interno de la calidad y mejora de los servicios institucionales. cuyos resultados que se pretende lograr en función de la calidad enfocado a los niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad. Los objetivos de la calidad deben:

a) Ser coherentes con la política de calidad.
b) Ser medibles
c) Tener en cuenta los requisitos aplicables.
d) Ser objeto de seguimiento.
e) Comunicarse y actualizarse según corresponda.

Artículo 6. El objetivo del Instituto Superior Universitario Bolivariano - ISUB se fundamenta en la política de calidad vigente cuyo fin último es el aseguramiento interno de la calidad en todas sus instancias y la planificación estratégica institucional y es Modernizar la gestión académica, administrativa y financiera, a través del establecimiento de un sistema de gestión basado en procesos para el aseguramiento interno de la calidad y mejora continua de los servicios institucionales.

Artículo 7. El ISUB, establece los siguientes principios fundamentales para garantizar el correcto funcionamiento del sistema de calidad:

a) Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios: consiste en determinar, comprender y cumplir regularmente las expectativas y necesidades de los estudiantes y otros beneficiarios, a través de los procesos de evaluación de todas las instancias involucradas.
b) Liderazgo: consiste en apoyar la implementación sostenible de la visión educativa y los conceptos relativos a educación enfocados a sistemas de calidad.
c) Participación del personal administrativo y docente: consiste en garantizar la promoción del personal y el total compromiso para que sus habilidades sean utilizadas para el beneficio de la gestión Institucional.
d) Enfoque a procesos: consiste en establecer la gestión sistemática de procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política, los objetivos y el PEDI del ISUB
e) Evaluación y Mejora continua: consiste en asumir los resultados de los procesos de evaluación externos e internos como base de la mejora continua tomando como método el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).
f) Pensamiento basado en riesgos: consiste en establecer el pensamiento basado en riesgos, como una posibilidad para identificar oportunidades que generen resultados positivos. Involucrando a todo el personal, en el proceso de identificación, registro, remoción y mitigación de riesgos.

CAPITULO III
DE LA DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD

Artículo 8. La Dirección de Aseguramiento interno de la calidad es una instancia estratégica y de gestión en la implementación y sostenibilidad de una cultura de la calidad. Depende del Rectorado del ISUB y está liderado por el Director de Aseguramiento interno de la calidad.

Artículo 9. La Dirección de Aseguramiento interno de la calidad en su estructura está conformada por:

a) Director/a de Aseguramiento interno de la calidad, quien deberá planificar las actividades de la Dirección de Aseguramiento interno de la calidad en conjunto con el (la) Coordinador (a) de procesos y el (la) Coordinador (a) de evaluación. Así como, propiciar una cultura de calidad en la institución, en función de los principios de gestión de la calidad.
b) Coordinador/a de Procesos, quien se encargará de preparar a los responsables de cada proceso de la universidad y sus colaboradores para el levantamiento, actualización y control de la información documentada de su gestión, así como de la implementación de los procesos en la institución basados en las normativas de control.

c) Coordinador/a de Evaluación quien se encargará de planificar y dar seguimiento al proceso de autoevaluación a nivel Institucional y por carrera, así como elaborar o actualizar los instrumentos de la autoevaluación a nivel Institucional y por carrera.
d) Analista de procesos quien se encargará del levantamiento operativo de procesos y la carga de datos a los sistemas de evaluación y control.

Artículo 10. El/la Director (a) de Aseguramiento de la Calidad tiene las siguientes funciones:

a) Planificar, organizar y coordinar la ejecución de los procesos de aseguramiento interno de la calidad institucional, que comprenden los procesos de evaluación institucional y los procesos de gestión de la calidad.
b) Propiciar una cultura de calidad en la institución
c) Elaborar propuestas para la actualización de políticas, reglamentos y normas que permitan el aseguramiento interno de la calidad institucional.
d) Planificar y coordinar los procesos de autoevaluación y acreditación a nivel institucional y por carreras.
e) Revisar y aprobar en conjunto con el Vicerrectorado los instrumentos de evaluación.
f) Realizar, cuando sea necesario, auditorías internas relacionadas con el cumplimiento de estándares de los procesos internos.
g) Cumplir con los requerimientos descritos en los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
h) Coordinar con las demás áreas el cumplimiento de las sugerencias depositadas en el buzón de sugerencias de la universidad.
i) Las demás que se le asigne, de acuerdo con su ámbito de acción.

Artículo 11. Corresponde al Coordinador(a) de Procesos cumplir con las siguientes funciones

a) Dar seguimiento y coordinar las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de trabajo relacionadas a la creación, redacción, documentación y actualización de las políticas, normas, métodos, procedimientos, técnicas y sistemas utilizados por la institución bajo los lineamientos del CACES.
b) Efectuar diagnósticos y análisis continuos de los indicadores establecidos en los diversos procesos realizados en el ISUB
c) Proponer mejora de procesos a corto, mediano y largo plazo, empleando metodologías y herramientas efectivas de optimización de procesos.
d) Capacitar a los involucrados previa la implementación de las mejoras establecidas.

e) Cumplir con los requerimientos descritos en los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
f) Las demás que se le asigne, de acuerdo con su ámbito de acción.

Artículo 12. Corresponderá al Analista de Procesos cumplir con las siguientes responsabilidades:

a) Asistir en la planificación de las actividades de trabajo relacionadas a la creación, redacción, documentación y actualización de los procedimientos, procesos, técnicas y sistemas utilizados por las diferentes áreas funcionales de la institución.
b) Dar seguimiento a la implementación de las mejoras aprobadas de los procesos existentes en la institución.
c) Revisar y mantener actualizados y debidamente documentados los instructivos o manuales de los procesos realizados en la institución.
d) Velar porque los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) se implementen y se mantengan conforme a lo establecido en el Manual de la Calidad.
e) Monitorear y coordinar las actividades del SGC.
f) Fomentar una cultura de procesos en la institución.
g) Cumplir con los requerimientos descritos en los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
h) Las demás que se le asigne, de acuerdo con su ámbito de acción.

Artículo 13. Corresponderá al Coordinador(a) de Evaluación cumplir con las siguientes responsabilidades:

a) Planificar y dar seguimiento al proceso de autoevaluación institucional y de carrera. Capacitar a los comités para el proceso de autoevaluación.
b) Ejecutar en coordinación con el/la Directora/a de Aseguramiento interno de la calidad los procesos de autoevaluación institucional y de carrera
c) Realizar el seguimiento y evaluación a los procesos de mejora de la institución
d) Diseñar, aplicar y procesar los instrumentos de evaluación
e) Registrar la información en el SIIES
f) Conocer e informar al/la Directora/a de Aseguramiento interno de la calidad sobre alguna novedad presentada en el buzón de sugerencias de la universidad y realizar su seguimiento.
g) Medir los indicadores del Sistema de Aseguramiento interno de la calidad.
h) Proporcionar a la Dirección de Calidad, la Planificación Estratégica y Operativa y a la coordinación de procesos los hallazgos de los procesos de autoevaluación.
i) Apoyar al proceso de Evaluación Docente.

j) Las demás que se le asigne, de acuerdo con su ámbito de acción

Artículo 14. La Dirección de Planificación, establecerá las condiciones externas e internas que son pertinentes para el propósito y la dirección estratégica del ISUB y que afectan a la capacidad para lograr los resultados previstos en el sistema de gestión de la calidad.

Artículo 15. La Dirección de Talento Humano establecerá un organigrama acorde a las necesidades del sistema de aseguramiento interno de la calidad, tomando como referencia la estructura de procesos estratégicos, operativos y de apoyo.

Artículo 16. La Secretaría General por medio del departamento de Archivo apoyará al sistema de aseguramiento interno de la calidad, por ello deberá realizar las siguientes actividades:

a) Establecer la normativa necesaria para el manejo adecuado de la información.
b) Controlar la información documentada para apoyar la operación de sus procesos.
c) Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.
d) Utilizar los medios necesarios para que la información esté protegida adecuadamente (contra pérdida de confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de la integridad)
e) Permitir la disponibilidad y la idoneidad para su uso, donde y cuando sea necesario.

Artículo 16. La Procuraduría General, elaborará y asesorará en la construcción de la normativa necesaria para la ejecución y cumplimiento de los requisitos del sistema de aseguramiento interno de la calidad.

Artículo 17. La Dirección de Aseguramiento interno de la calidad debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones; para ello, deberá realizar las siguientes actividades:

a) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos
b) Determinar y aplicar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de la operación eficaz y control de estos procesos, incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores de desempeño relacionados.
c) Determinar los recursos económicos necesarios para estos procesos, para lo cual el Rectorado, a través de la Dirección Financiera, crearán las partidas presupuestarias correspondientes. La creación de nuevas partidas presupuestarias

para este propósito, así como la asignación de fondos, deberán contar con la aprobación del Consejo Universitario.

d) Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos logren los resultados previstos.
e) Realizar la revisión de la información sobre las condiciones externas e internas

f) Posibilitar espacios participativos de análisis crítico y propositivo en la institución que permitan la construcción de objetivos y políticas de fortalecimiento de la calidad y mejora del ISUB y sus carreras.

g) Desarrollar acciones permanentes de mejoramiento y aseguramiento interno de la calidad y la eficiencia institucional.

Artículo 18. Actores del proceso de evaluación: Serán actores del proceso de Autoevaluación en el ISUB:

1. Comisión de Evaluación Interna o su equivalente.
2. Comités de evaluación Interna.
3. Grupos de interés e informantes Clave.

Artículo 19. Comisión de Evaluación Interna. - Es la instancia asesora en el ISUB que tiene a su cargo la planificación, organización y seguimiento de los sistemas de evaluación interna orientados al mejoramiento continuo de la universidad, la acreditación institucional y de carreras. La conformación y funciones, así como los parámetros de autoevaluación estarán regulados bajo las directrices de la Dirección de Aseguramiento interno de la calidad.

Artículo 20. Conformación de la Comisión de Evaluación Interna: La Comisión de Evaluación Interna está compuesta por los siguientes integrantes:

1. El Rector (a) o su delegado, quien la presidirá.
2. Vicerrector (a) Académico (a) o su delegado.
3. Director (a) de Aseguramiento interno de la calidad o su delegado.
4. Director (a) de Planificación Estratégica y operativa.
5. Un representante de los Docentes ante el Consejo Universitario.
6. Un representante de los trabajadores ante el Consejo Universitario.
7. Un representante de los estudiantes ante el Consejo Universitario.

Artículo 21. De las Funciones de la Comisión de Evaluación Interna: Serán funciones de la Comisión de Evaluación Interna del ISUB, las siguientes:

1. Garantizar la transparencia y objetividad del proceso de evaluación institucional.
2. Definir los mecanismos y el procedimiento de autoevaluación en función de las políticas institucionales de la Institución y las normativas

establecidas por el órgano rector externo de la calidad en la educación superior.
3. Revisar, analizar y plantear modificaciones, de los instrumentos establecidos para la evaluación y su posterior validación.
4. Elaborar e implementar la planificación del proceso de autoevaluación, fundamentado en el Plan de Autoevaluación de la Dirección de Aseguramiento interno de la calidad.
5. Organizar y orientar a los comités de evaluación interna y al personal que apoyará en los procesos de autoevaluación.
6. Analizar de manera crítica y consistente, los reportes de los comités de evaluación interna.
7. Construir el Informe de Autoevaluación, en función de los hallazgos presentados en los reportes de los Comités de Evaluación.
8. Comunicar a las instancias correspondientes de los resultados de la autoevaluación consolidados en el informe preliminar.
9. Receptar el informe de observaciones de las instancias con las respectivas evidencias, en caso de que la instancia lo considere.
10. Analizar las observaciones y determinar los aspectos del informe final de la evaluación institucional y de carrera.
11. Proponer o mejorar el instrumento de valoración del proceso de evaluación institucional y de carrera.
12. Valorar el proceso de evaluación, en base a los criterios de las personas involucradas para establecer mejoras al proceso de autoevaluación.

Artículo 22. De las Funciones del Presidente del Comité de Evaluación Interna: El Rector (a) presidirá la Comisión de Evaluación Interna como primera autoridad ejecutiva y cumplirá las siguientes funciones:

1. Dar inicio al proceso de autoevaluación mediante firma de Acta.
2. Aprobar la planificación del proceso de autoevaluación
3. Aprobar los instrumentos de autoevaluación, elaborados por el Coordinador (a) de Evaluación y revisado por la Comisión.
4. Aprobar el instrumento de valoración del proceso de autoevaluación elaborados por el Director/a de Aseguramiento interno de la calidad y revisado por la Comisión.
5. Analizar los resultados del informe preliminar y final del proceso de autoevaluación.

Artículo 23. De las Funciones del Coordinador del Comité de Evaluación Interna: El Director (a) de Aseguramiento interno de la calidad será el Coordinador (a) de la Comisión de Evaluación Interna y cumplirá las siguientes funciones:

1. Presentar el Plan de Autoevaluación.
2. Formular junto con los miembros de la Comisión las actividades de la planificación del proceso de autoevaluación.

3. Apoyar el trabajo de los Comités.
4. Mantener el Informe preliminar, los informes de observaciones de las instancias y el informe final del proceso de autoevaluación para las progresivas acciones de mejora.

Artículo 24. De las Funciones del Secretario (a) de la Comisión de Evaluación Interna: El Secretario de la Comisión de Evaluación Interna será El (la) Coordinador (a) de Evaluación de la Institución y cumplirá las siguientes funciones:

1. Elaborar y mantener las Actas de la Comisión de Evaluación Interna.
2. En función a las sugerencias de la Comisión de Evaluación Interna, elaborar la planificación en el formulario indicado en el procedimiento.
3. Socializar la Planificación de la autoevaluación.
4. Elaborar o actualizar los instrumentos de la autoevaluación.
5. Organizar el proceso y la logística para capacitar a los miembros de los Comités sobre la ejecución del proceso de autoevaluación.
6. Elaborar en el formulario correspondiente el informe preliminar y final de la autoevaluación consolidando los hallazgos expresados en los reportes de los Comités y las observaciones de las instancias evaluadas.
7. Elaborar el instrumento de valoración del proceso de evaluación institucional y de carrera.

Artículo 25. La Comisión de Evaluación Interna, inicia su gestión mediante la convocatoria emitida por la Dirección de Aseguramiento interno de la calidad, con al menos 48 horas, el periodo de las progresivas reuniones se establecerá de acuerdo con los requerimientos del proceso.

Artículo 26. Instalación de la Comisión: La Comisión de Evaluación Interna se instalará con un quórum equivalente a la mayoría simple de sus miembros. Para la adopción o aprobación de resoluciones e informes, se aplicará el criterio de la mayoría simple de votos; y, en caso de empate el Presidente tendrá voto dirimente; sin perjuicio de que se presenten informes de minoría.

Artículo 27. Las sesiones se registrarán en las respectivas actas que elaborará el/la secretario/a de la Comisión.

Artículo 28. Los comités de evaluación interna son los responsables de llevar a cabo la recolección de información y el análisis del cumplimiento de los estándares de calidad.

Artículo 29. Conformación. - Los comités de autoevaluación se conforman de la siguiente manera:

a. Comité de autoevaluación institucional
   1. Dos docentes con dedicación a tiempo completo de la función sustantiva correspondiente.

2. Un representante del personal administrativo.
3. Un representante de los estudiantes.

b. Comités de autoevaluación de carreras:

1. Dos docentes con dedicación a tiempo completo correspondiente a la carrera a evaluar.
2. Un representante del personal administrativo.
3. Un representante de los estudiantes de la carrera.

Artículo 30. Funciones de los Comités. - Son funciones de los Comités de Evaluación Interna las siguientes:

1. Operativizar el proceso de autoevaluación, con base a criterios establecidos por la Dirección de Aseguramiento interno de la calidad.
2. Organizar, y ejecutar técnicamente todas las fases del proceso de autoevaluación, con base a los lineamientos establecidos.
3. Recolectar, analizar, valorar, ponderar y procesar la información proveniente de los procesos de autoevaluación.
4. Evaluar y analizar, periódicamente, de manera crítica y consistente, los informes preliminares que serán presentados a la Comisión de Evaluación Interna.
5. Informar en los tiempos establecidos a la Comisión de Evaluación Interna sobre los avances de los procesos de autoevaluación, y de aquellos factores críticos que ameritan el análisis y la toma de decisiones.
6. Cumplir con el cronograma propuesto considerando los plazos establecidos por la Comisión de Evaluación Interna.
7. Presentar los informes preliminares de autoevaluación para su consecuente aprobación del informe final a la Comisión de Evaluación Interna.
8. Conocer a profundidad y aplicar la metodología e instrumentos del proceso de autoevaluación
9. Realizar un análisis profundo del estado de cumplimiento o no de los estándares de calidad definidos para la autoevaluación juntamente con las diferentes áreas o unidades de la institución, carrera o programa.
10. Elaboración del informe que recoja las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que se deriven del análisis realizado frente al cumplimento de los estándares definidos para el proceso de autoevaluación.
11. Cumplir con el cronograma y agenda prevista.

Artículo 31. Los Comité de evaluación interna se reunirá ordinariamente cada 15 dias, por convocatoria expresa del coordinador del comité efectuada con al menos 48 horas de anticipación y extraordinariamente, o cuando lo convoque su Presidente o lo soliciten más de la mitad de sus miembros para tratar de manera exclusiva los puntos de dicha convocatoria.

Artículo 32. Los comités de evaluación interna se instalarán con un quórum equivalente a la mayoría simple de sus miembros.

Para la adopción o aprobación de resoluciones e informes, se aplicará el criterio de la mayoría simple de votos; y, en caso de empate el coordinador del comité tendrá voto dirimente; sin perjuicio de que se presenten informes de minoría.

Artículo 33. Las funciones de Secretaría de los Comités de Evaluación Interna serán asumidas por un docente a tiempo completo. Las sesiones se registrarán en las respectivas Actas.

Artículo 34. El Proceso de autoevaluación. - La ISUB, tomará como referencia los modelos de Educación Superior Latinoamericanos y el modelo presentado por el CACES como uno de los referentes conceptuales y metodológicos aplicables para el proceso de autoevaluación, según el tipo de autoevaluación que se aplique en la ISUB(Institucional y Carreras)

Artículo 35. Factores por evaluar. - Los elementos que se deberán incluir en el plan de autoevaluación de la institución, carrera o programa, con el fin de garantizar la disponibilidad de medios y recursos necesarios antes de la ejecución del proceso se describen a continuación:

De conformidad al Art. 12 del Reglamento para los Procesos de Autoevaluación de las Instituciones, Carreras y Programas del Sistema de Educación, los factores de análisis en el proceso de evaluación son los siguientes:

1. Los elementos de la identidad institucional: misión, visión, principios/valores, código de ética, políticas de acción afirmativa (género, clase, pertinencia cultural, discapacidades).
2. Los propósitos institucionales: objetivos estratégicos (largo plazo), objetivos tácticos (corto plazo).
3. Los procesos de aprendizaje de los estudiantes y el entorno que promueve ese aprendizaje.
4. Los objetivos del modelo educativo.
5. La infraestructura y facilidades que se brinda en el proceso de aprendizaje.
6. El soporte institucional: admisión, evaluación, titulación, becas, movilidad estudiantil.
7. Los resultados de los estudiantes: egresados, graduados e impacto social.
8. Currículo: Perfil de egreso, plan de estudios, evaluación del rendimiento académico, para el caso de autoevaluación de carreras y programas.
9. La calidad del personal académico y del entorno académico.
10. La gobernabilidad institucional: Organización, administración y gestión.

11. Mejoramiento continuo: Planes estratégicos y operativos, de mejoras y de fortalecimiento.
12. Mecanismos para monitorear en forma permanente las actividades estratégicas y operativas.

La Comisión de Evaluación Interna puede agregar otros que considere necesarios tanto por su realidad institucional como por las exigencias de los organismos de control de la educación superior.

Artículo 36. Fases del proceso de Autoevaluación: Las fases del proceso de autoevaluación son las siguientes:

1. Planificación del proceso de Autoevaluación.
2. Ejecución,
3. Capacitación y socialización del proceso con las partes interesadas.
4. Reunión de apertura
5. Reuniones de análisis y debate académico.
6. Generación de Informes y entrega de resultados.

Artículo 37. Planificación de la autoevaluación. - Es un proceso dinámico y flexible, que permite organizar y fortalecer las acciones, recursos y actividades de la institución para alcanzar los objetivos y metas definidos, en función de sus intereses, características, fines propios y comportamiento de la institución y sus carreras y que están definidos en un plan de autoevaluación.

Artículo 38. Lineamientos generales para la ejecución del proceso de Autoevaluación. - El Proceso será ejecutado por la Comisión de Evaluación Interna y deberá estar en concordancia con el marco del plan de autoevaluación, considerando
como acciones principales las siguientes:

a. Capacitar en el modelo de autoevaluación, técnicas e instrumentos para el análisis y valoración de la información.
b. Garantizar el funcionamiento apropiado de los Comités de Evaluación Institucional y de carreras
c. Coordinar para la implementación del plan de autoevaluación, con las instancias participantes en el proceso.
d. Aplicar el plan de autoevaluación mediante la guía establecida.
e. Recolección, procesamiento, y sistematización de la información por parte de los Comités de autoevaluación.
f. Alimentar las evidencias de los diferentes criterios e indicadores a la Matriz de seguimiento y monitoreo.
g. Presentar el primer borrador de los resultados obtenidos en el proceso de autoevaluación por parte de los Comités de autoevaluación a la Comisión de Evaluación Interna.

Artículo 39. Socialización del Proceso de autoevaluación Se socializará a las partes interesadas, sobre la importancia, los propósitos y otros aspectos que considere relevantes.

Artículo 40. Reunión de apertura, Estarán presentes las autoridades de la ISUB, los integrantes de la Comisión General de Evaluación Interna, los integrantes de los equipos de evaluación entre otros que designe la autoridad.

Artículo 41. Socialización del informe preliminar. - Los Comités de Evaluación Interna como la comisión de Evaluación Interna desde su ámbito de competencia, deberán realizar procesos de socialización del informe preliminar ante los diferentes estamentos de la institución y sus carreras. En caso de existir inconformidad en los resultados del informe preliminar, las partes evaluadas, podrán presentar evidencia documentada que respalde esta observación, en un plazo de tres días laborables.

Artículo 42. Presentación del Informe Final. - El informe debe considerar, entre otros: una valoración crítica y objetiva del cumplimiento de la misión, visión, propósito y objetivos declarados de la institución y carrera, así como los referentes obligatorios de una evaluación externa, los lineamientos e indicadores establecidos por el CACES, determinando las fortalezas y las áreas que requieran mejoras, que servirán de base para la elaboración del plan de mejoramiento continuo.

La Comisión de Evaluación Interna será la encargada de elaborar el Informe Final de autoevaluación, la misma que elevará al Consejo Universitario para su conocimiento.

Artículo 43. Socialización del Informe Final. - La Comisión de Evaluación Interna socializará el informe final de autoevaluación que será presentado a todas las partes interesadas.

Artículo 44. Formato de presentación del informe final de autoevaluación y de carreras.
- De conformidad con el "Formulario y Guía del CACES para la presentación del Informe de Autoevaluación Institucional, de Carreras o Programas para Institutos de educación superior", el Informe Final contendrá los siguientes elementos:

a) Datos generales: Deben constar los siguientes campos:

1. Nombre del Instituto
2. Nombre la Carrera (En el caso de Autoevaluación de Carreras)
3. Miembros del máximo organismo colegiado
4. Miembros de la Comisión de Evaluación Interna
5. Miembros de los comités de autoevaluación interna

b) Resumen ejecutivo de la institución o carrera: Realizar una síntesis clara y concisa sobre la institución o carrera, considerando antecedentes sobre la información que identifica a la institución, carrera o programa: su misión, visión, propósito y objetivos institucionales, estructura organizativa; además, se debe presentar una sinopsis de su historia.

Se puede también hacer referencia a los antecedentes, logros generales alcanzados, dificultades superadas, compromisos asumidos y desafíos que se derivan del proceso de autoevaluación. Máximo una (1) página.

c) Debilidades y Fortalezas. - Resultado del análisis de fortalezas y debilidades de cada uno de los macro criterios y subcriterios del modelo de evaluación con un enfoque cuantitativo o cualitativo. En esta parte del informe se debería detallar la metodología, modelo y criterios utilizados para la autoevaluación, así como los procedimientos e instrumentos empleados en este proceso. También se deben mencionar los procedimientos para obtener juicios valorativos/cualitativos, de ser el caso. En esta sección se responde a la pregunta: ¿Qué se evaluó y cómo se lo hizo? El análisis puede ir acompañado de tablas, gráficos y otros instrumentos pertinentes.

d) Autoevaluación de Variables. - Constituye el resultado del análisis de las variables definidas en el modelo de evaluación externa. Estos resultados constituyen una de las partes más trascendentales del informe. En ella se presenta la valoración que hace la institución de su situación actual (su ser y su quehacer) en relación con las variables obligatorias establecidas por el CACES y la Comisión de Evaluación Interna.
Los hechos que dan cuenta de esa situación y su valoración deben informarse de manera objetiva, exacta, sustentada, lógica y clara. Básicamente, esta parte del informe responde a la pregunta: ¿Cuál es la situación actual de la institución, carrera o programa en relación con las variables definidas en el modelo del CACES?

Los elementos mínimos para considerar: Denominación de variables, tipo de variables, definición de variables, valoración, sustentación y observaciones.

e) Conclusiones. - Es el momento de reflexionar sobre el proceso de autoevaluación y para plantear estrategias. Es importante hacer análisis del proceso mismo (aspectos logísticos, técnicos, metodológicos). Se recomienda realizar análisis de tendencias, simulaciones y escenarios que la institución visualiza en el corto, mediano y largo plazo.

f) Propuestas de Mejoramiento. - En correspondencia con los resultados y las conclusiones, se deben presentar los lineamientos de políticas, estrategias y acciones destinadas a consolidar fortalezas, corregir las debilidades e impulsar el mejoramiento de la calidad de la institución, carrera o programa. Esta parte

del informe debe guardar plena correspondencia con el plan de mejoras que apruebe la institución al concluir la autoevaluación.

g) Anexos. - En caso de existir elementos relevantes y distintivos del proceso.

h) Al final del documento consta el lugar y fecha bajo el siguiente formato: (dd-mm- aa).

i) Firmas y sellos de responsabilidad: la Autoridad máxima del ISUB/ representante legal y el Director de Carrera en el caso de evaluación de carreras.

Artículo 45. Es de responsabilidad de la Comisión de Evaluación Interna entregar los resultados finales de la Autoevaluación a la Dirección de Aseguramiento interno de la calidad para la realización de las previsiones y ajustes necesarios que permitan mejorar los procesos establecidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

CAPÍTULO VII ADMINISTRATIVO DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DOCENTE Y

Artículo 46. La Evaluación del Personal Docente DEL ISUB se realiza una vez por cada período académico, conforme lo establecido en el Reglamento de Evaluación Docente vigente, este proceso está liderado por la Dirección de Talento Humano. La Coordinación de Evaluación en representación de la Dirección de Aseguramiento interno de la calidad, será parte permanente del proceso conforme lo determina este reglamento.

Artículo 47. La Evaluación del Personal Administrativo se aplica de forma anual a todo el personal que ejerza alguna función administrativa y al personal de servicio, regirá conforme lo establecido en el Manual para la Gestión de Evaluación de desempeño administrativo e incentivos del Talento Humano, será liderado por la Dirección de Talento Humano y se gestionará en conjunto con la Coordinación de Evaluación.

CAPÍTULO VIII
DE LA EVALUACIÓN DE PARTES INTERESADAS

Artículo 48. Satisfacción del usuario.- La satisfacción del servicio se asegura en cuanto el usuario reciba un servicio diligente y amable que se encuentre centrado, diseñado y ejecutado de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

El ISUB asume la responsabilidad del usuario satisfecho estableciendo mecanismos que le permitan evaluar de manera permanente sus productos y servicios educativos.

Artículo 49. Tipos de Evaluación:

Evaluación cuantitativa. - La satisfacción/ insatisfacción del usuario se valorará mediante
la aplicación de instrumentos definidos por la Dirección de Aseguramiento interno de la calidad a fin de mantener un mejoramiento continuo en la prestación del servicio y será ejecutada por el/la Coordinador(a) de Evaluación.

Evaluación cualitativa. - Esta evaluación será realizada con el objetivo de evaluar la percepción de los servicios que presta la institución a través del uso del buzón de Sugerencias, para ello se pondrá en ejecución el procedimiento levantado para el efecto y será ejecutada por el/la Coordinador(a) de Evaluación.

Artículo 50. Definición de partes interesadas: Las partes interesadas pertinentes son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen. Las organizaciones definen qué resultados son necesarios para proporcionar a aquellas partes interesadas pertinentes para reducir dicho riesgo. El ISUB establece dentro de su alcance:

a. Estudiantes
b. Graduados
c. Gobierno
d. Mercado Laboral
e. Padres o representantes
f. Empleados (docente, administrativo y servicios)
g. Organizaciones educativas
h. Proveedores externos

Artículo 51. Componentes a ser evaluados: La institución asegurará que los productos y servicios sean suficientes y cumplan con los requerimientos para ser ofrecidos a las partes interesadas.

a. Infraestructura
b. Equipamiento e insumos
c. Realización de trámites
d. Imagen del personal
e. Atención al cliente
f. Servicios académicos y administrativos
g. Accesibilidad universal
h. Accesibilidad digital a servicios universitarios

Artículo 52. Planificación.- La Coordinación de Evaluación realizará la planificación para el seguimiento de las percepciones de los clientes tanto para los servicios presenciales como para los servicios virtuales, bajo las directrices de la Dirección de Aseguramiento interno de la calidad.

Artículo 53. Implementación.- La Coordinación de Evaluación realizará la priorización de los servicios institucionales considerando aquellos de mayor demanda. La evaluación de la percepción del usuario deberá realizarse de manera mensual a todos los usuarios efectivos del servicio, siguiendo el procedimiento de Buzón de Sugerencias y Encuesta de Satisfacción.

La escala que se aplicará para la evaluación de la percepción considerará un rango numérico que va de 0 a 5, donde 0 es Nada Satisfecho y 5 es Completamente Satisfecho. No se deberán utilizar preguntas abiertas, para obtener una medición cuantificada, se podrá incluir un espacio para comentarios y/o sugerencias.

La información proporcionada en comentarios y/o sugerencias no formarán parte de la tabulación de resultados, solamente del informe técnico.

Artículo 54. Verificación.- El seguimiento y medición será coordinada por la persona responsable de evaluación en conjunto con la Dirección de Cultura, Mercadeo e Imagen Institucional. Para el levantamiento de encuestas la institución implementará mecanismos electrónicos que permitan agilitar el proceso de tabulación y evaluación de resultados.

La Coordinación de Evaluación una vez finalizado el levantamiento de encuestas procederá a tabular los resultados de estas y elaborará el informe de resultados de la percepción de la calidad de los servicios institucionales y lo remitirá a la Dirección de Aseguramiento interno de la calidad para su respectiva socialización.

La Dirección de Aseguramiento interno de la calidad establecerá los mecanismos respectivos para tomar las acciones correctivas pertinentes en conjunto con las dependencias académicas o administrativas pertinentes.

Artículo 55. Actuar - Mejorar.- La Dirección de Aseguramiento interno de la calidad a través de la Coordinación de Evaluación desarrollará el plan para la mejora de la gestión de los servicios presenciales y virtuales que ofrece la institución, este será enviado a la Dirección de Cultura, Mercadeo, e Imagen Institucional para su implementación.

El proceso de mejora considerará los componentes con puntuaciones más bajas, además establecerá los medios de verificación de la acción correctiva propuesta, la fecha de verificación del cambio para su final cumplimiento.

El Coordinador de Evaluación es el responsable de realizar el seguimiento del plan y de presentar informes trimestrales durante su ejecución. La Dirección de Aseguramiento interno de la calidad garantizará que lo planificado sea implementado de forma eficaz y definirá las mejoras en el sistema de gestión de la calidad de ser necesario en este campo específico.

CAPÍTULO IX
DE LA EVALUACIÓN EXTERNA

Artículo 56. La Evaluación externa con fines de acreditación, ejecutado por el CACES es un proceso cuya finalidad es valorar cómo las Instituciones de Educación Superior están cumpliendo con las tres funciones sustantivas. La evaluación externa se llevará a cabo en base al modelo de evaluación establecido por el Organismo rector de la calidad.

Artículo 57. La Evaluación Externa con fines de certificación, será ejecutado por un organismo de certificación acreditado en la norma que competa a la gestión de Calidad de la ISUB.

Artículo 58. La Dirección de Aseguramiento interno de la calidad será la encargada de liderar los procesos de evaluación externa con fines de acreditación y certificación, acogiéndose estrictamente a lo establecido por el organismo de control y certificación, en conjunto con las demás dependencias de Instituto Superiores.

CAPÍTULO X
DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO

Artículo 59. Plan de mejora.- Es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una institución para mejorar su rendimiento en un lapso específico, en función de las debilidades identificadas en un proceso de análisis previo.

Artículo 60. Responsables del diseño del plan de mejoras.- El plan de mejoras debe elaborarse a partir de los resultados obtenidos en el informe de autoevaluación y es de responsabilidad directa del Director de Planificación Estratégica y la Dirección de Aseguramiento de la Calidad. El documento del plan deberá ser presentado a la Comisión de Evaluación Interna para su aprobación.

Artículo 61. Estructura del Plan de Mejoras.- La estructura del plan contendrá los siguientes componentes con sus respectivos elementos:

1. Documento del plan.- El documento estará conformado por:

   a. Introducción-antecedentes.

b. Filosofía Institucional: Misión, Visión, (Operacionalización de la misión y visión en sus elementos constitutivos e indicadores de impacto), Valores que correspondan a los propósitos declarados por la Institución, Carreras y Programas.
c. Objetivos estratégicos son los objetivos macro globales.
d. Análisis situacional (Factores internos y externos de la IES que identifiquen el Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas).
e. Definición de estrategias (estas deben estar alineadas con los objetivos, nacen del análisis situacional y de ella se desprenden los planes de acción).
f. Conclusiones.
g. Referencias bibliográficas.
h. Anexos.

2. Plan de acción.- Corresponde al detalle de las acciones que implementará la ISUB para asegurar la calidad. Se traduce en el cronograma de trabajo. El plan de acción contendrá los siguientes elementos:

a. Objetivos estratégicos y tácticos.
b. Indicadores planteados con base a los objetivos estratégicos y tácticos.
c. Indicadores del modelo de evaluación del CACES (si se requiere) y aquellos adicionales definidos por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad.
d. Estrategias (Definidas en el documento del plan).
e. Actividades y tareas.
f. Fechas de ejecución.
g. Responsables.
h. Presupuesto.
i. Medios de verificación.
j. Cronograma de trabajo.

3. Estructura de seguimiento y control.- Corresponde a la estructura definida por el ISUB para garantizar el cumplimiento de actividades del plan y el logro de los objetivos establecidos.

Artículo 62. Seguimiento y Evaluación del Plan de Mejoras El seguimiento del Plan de Mejoras institucional y de carreras durará el tiempo prudencial en función a los objetivos establecidos y se aplicarán instrumentos diseñados por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad.

En el caso de los procesos de Autoevaluación de Carreras, el seguimiento del plan de mejoras estará a cargo de los Comités de Evaluación Interna bajo las directrices que defina la Dirección de Aseguramiento de la Calidad.

Cumplidos los plazos establecidos, se deberá presentar un informe final de Evaluación del Plan de Mejoras Institucional y de carreras por parte de la Coordinación de Evaluación a la Comisión de Evaluación Interna.

Una vez finalizada la ejecución del Plan de Mejoras en el tiempo definido se podrá iniciar nuevamente con un proceso de autoevaluación.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- El presente reglamento sustituirá al manual de calidad vigente desde la fecha de aprobación de la presente normativa.

SEGUNDA.- Para la ejecución del proceso de autoevaluación, mientras no existan modelos de evaluación específicos, se deberán considerar los modelos genéricos aprobados por el CACES.

TERCERA.- Para el proceso de evaluación de logros del aprendizaje, la Dirección Académica elaborará una normativa que regule dicho proceso.

CUARTA.- Para el proceso de evaluación de desempeño del personal docente y administrativo se aplicarán instrumentos definidos en conjunto con la Dirección de Talento Humano, que es la unidad que lidera estos procesos.

El Consejo Académico Superior Del Instituto Superior Universitario Bolivariano – ISUB, en Sesión Extraordinaria celebrada en la ciudad de Loja, a los 25 (veinticinco) días del mes de mayo del 2026.

Elaborado por:

BOLIVARIANO
INSTITUTO SUPERIOR
UNIVERSITARIO
SECRETARIA

Ing. Sandi Rodríguez Abarca
SECRETARIA CONSEJO ACADÉMICO SUPERIOR
DEL INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO-ISUB

Loja, 25 de mayo de 2026

Sandi Rodríguez Abarca
SECRETARIA GENERAL
INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO

CERTIFICA:

Que, el presente **REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO - ISUB** fue aprobado por el Consejo Académico Superior y se encuentra en vigencia.

LO CERTIFICO, para los fines pertinentes.

BOLIVARIANO
INSTITUTO SUPERIOR
UNIVERSITARIO
SECRETARIA

Ing. Sandi Rodríguez Abarca
SECRETARIA GENERAL
DEL INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO-ISUB