



**Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador**  
Seréis mis testigos

## Modelo de Calidad

**23 de abril | 2025**

Versión 02.01



## LA CALIDAD EN LA PUCE

La calidad educativa en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE) es el cumplimiento de su Proyecto Académico, el cual responde a las orientaciones de la educación superior Jesuita sobre este tema, expresadas por la Asociación de Universidades Confiadas a la Compañía de Jesús en América Latina (AUSJAL) y la International Association of Jesuit Universities (IAJU). Nuestra institución considera que, además de responder a los requerimientos académicos del Sistema de Educación Superior, que se solicitan de todas las universidades, dicha calidad debe incorporar los aspectos distintivos de su identidad y misión, como son la formación integral para el trabajo y la vida, el acompañamiento integral y personalizado, la primacía de los valores humanísticos, la rigurosidad académica y el compromiso socioambiental.

El **Magis Ignaciano**, proveniente de la espiritualidad de la Compañía de Jesús, invita a aumentar las propias competencias y capacidades para ponerlas al servicio de los demás y, de esta manera, realizarse como persona, encontrar la felicidad en el servicio solidario, y trascender. En el contexto de nuestra universidad se lo entiende como el compromiso de hacer las cosas lo mejor posible, evitar la mediocridad y todo eso como un deseo de servir mejor a Dios.

Se busca la excelencia académica no como un fin en sí mismo, sino como un medio indispensable para el cumplimiento de la misión. Por ello, la calidad debe ser temporal y contextualizada, por lo que la pertinencia social es un signo esencial de la calidad que se propugna.

Adicionalmente a estas consideraciones, la calidad en la PUCE, según lo establecido en su proyecto académico se refleja a través de:

- La formación de nuestros estudiantes mediante un proceso que los lleva desde sus potencialidades al máximo nivel posible en su desarrollo como personas de bien, profesionales solventes y ciudadanos comprometidos con la sociedad y el medio ambiente.
- La preparación, desarrollo y logros de nuestros profesores, los cuales juegan un rol importante en el éxito de dicha formación.
- Una educación de calidad para todos que conjuga la inclusión y la igualdad de oportunidades.
- La generación de nuevos conocimientos útiles para la sociedad y el medio ambiente, que dan paso a su transferencia y a procesos de innovación social, científica o tecnológica, a fin de transformar la realidad imperante.
- Un reconocimiento social, que guía nuestras acciones, basado en nuestra historia y el impacto positivo en la vida de las personas, comunidades y colectivos de la sociedad civil, en el mismo Estado y en nuestra "Casa común".
- La integración de los principios de la ecología integral en la docencia y el aprendizaje, en la investigación y la vinculación, así como, en la gobernanza, cultura y gestión institucionales.
- Un soporte adecuado para el desarrollo de las funciones sustantivas, mediante procesos, estructuras, recursos e infraestructura.
- Una interacción apropiada entre cada uno de los 23 aspectos establecidos en su Proyecto Académico, estableciendo un ecosistema cuyo óptimo funcionamiento se da cuando todos sus elementos se interrelacionan entre sí, con el único fin de cumplir con los objetivos institucionales encaminados hacia un conocimiento que transforma.

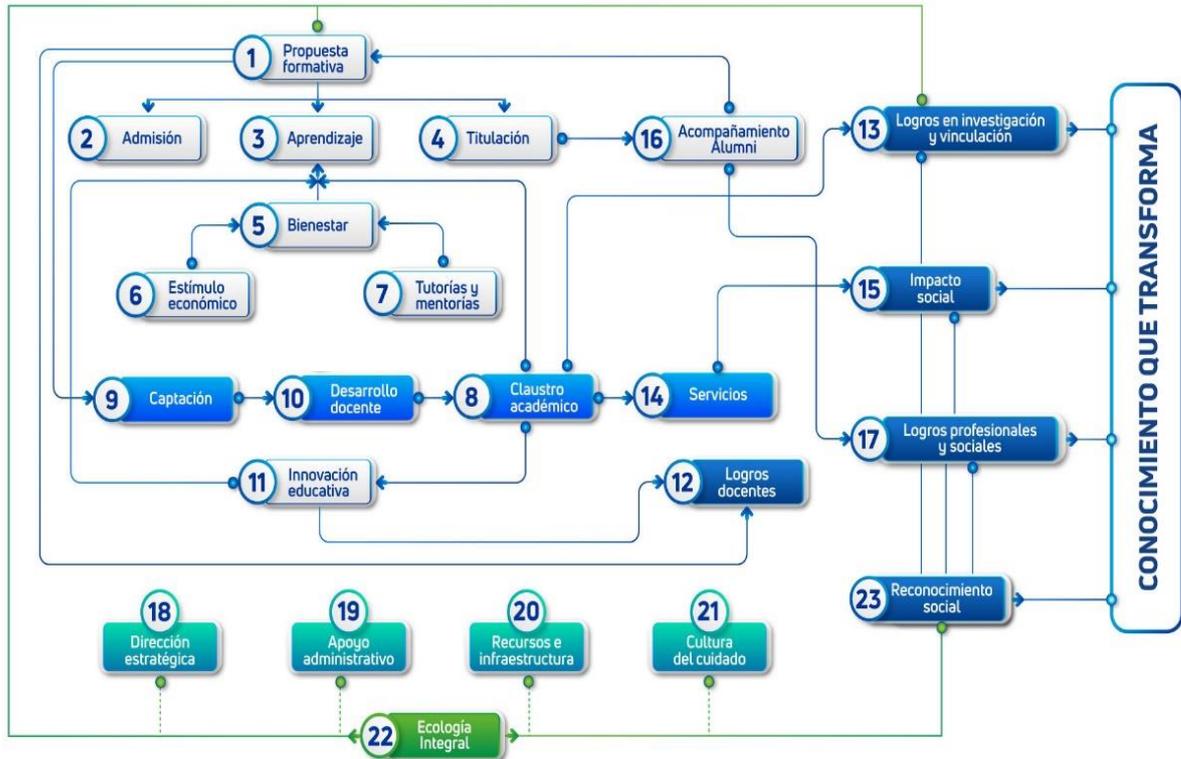


Figura N°1: Ecosistema de la calidad PUCE

## POLÍTICAS GENERALES DE CALIDAD

Con el fin de orientar acciones que garanticen la productividad, sostenibilidad, sustentabilidad y competitividad a largo plazo, la PUCE se compromete con seis políticas de calidad:

### I. Servicio de calidad

Entender y satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria, así como superar sus expectativas, mediante servicios ágiles, eficientes y comprometidos con el entorno socio-ambiental.

### II. Liderazgo transformacional

El Consejo Superior, espacio de cogobierno de la universidad, y demás autoridades de la PUCE se comprometen con promover una cultura de mejoramiento continuo en la Docencia, la Investigación, la Vinculación y la gestión administrativa, a través de procesos sistemáticos y permanentes de autorreflexión.

Todos ellos son responsables de proporcionar la estructura y recursos necesarios para asegurar la calidad en la institución, y así cumplir con las necesidades, expectativas y cuidado de estudiantes, profesores, personal administrativo y del medio ambiente.



Por lo anterior, la PUCE cuenta con una sola planificación estratégica de alcance nacional que define la visión, metas y prioridades de la universidad, la cual se construye tomando en cuenta los contextos específicos de todas sus sedes, entidades y unidades académicas.

**III. Participación efectiva de la comunidad universitaria**

La comunidad universitaria se compromete con la mejora continua, y busca de manera colaborativa e individual la identificación de necesidades, la generación de propuestas y su materialización, con el fin de aportar al bien común y fortalecimiento institucional.

**IV. Interacción para la eficiencia y eficacia**

La gestión en la PUCE permite una interacción coordinada, interdependiente y sinérgica entre los distintos procesos de la universidad, y permite la consecución de objetivos comunes y asegurar resultados consistentes y eficientes y en continua mejora.

**V. Toma de decisiones basadas en hechos**

Las decisiones se fundamentan en análisis rigurosos de información precisa, relevante, accesible, objetiva y transparente, que permite identificar oportunidades de crecimiento institucional.

**VI. Gestión de las relaciones**

Se mantienen relaciones sólidas y beneficiosas con la sociedad con el fin de contribuir al desarrollo institucional y a la transformación socioambiental.

## SISTEMA DE ASEGURAMIENTO Y GESTIÓN DE LA CALIDAD

### Objetivos

- Generar acciones tangibles que garanticen el mejor grado posible de cumplimiento del proyecto académico y por consecuencia, de la misión universitaria.
- Fomentar una cultura institucional de autorregulación, servicio, cuidado, excelencia, colaboración, proactividad y mejora continua, que integre la calidad académica y administrativa y su garantía.
- Estandarizar en todas las sedes de la PUCE los parámetros de calidad necesarios para el cumplimiento de los requerimientos de la comunidad universitaria y la sociedad en general.
- Instaurar mecanismos de cogobierno y participación, transparentes para planificar, ejecutar, verificar y actuar en base a los estándares de calidad académica y administrativa.

### Alcance

El Sistema de Gestión de Calidad definido en el presente modelo aplica a la docencia, investigación, vinculación y gestión administrativa de la PUCE en todas sus sedes, modalidades, carreras y programas.

### Elementos de aseguramiento y gestión de la calidad

#### 1. Misión, Visión y Valores

La Misión, Visión y Valores se encuentran establecidos en el Estatuto y el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI). Estos constituyen el norte de los procesos académicos y administrativos y del marco normativo interno. Son estos componentes los que dan cuenta de lo que la institución busca desarrollar.



## 2. Direccionamiento estratégico

El direccionamiento estratégico de la institución se ve reflejado en:

- a) Proyecto Académico: orienta y estructura la vida académica de la universidad a través de 23 elementos principales.
- b) Modelo Educativo: proporciona el marco de organización para el desarrollo de las funciones de docencia, investigación y vinculación.
- c) Modelo de Calidad: busca la promoción de la mejora académica y administrativa a lo largo del tiempo, a través de la auto responsabilidad institucional.
- d) Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI): plantea la visión estratégica de la PUCE y establece prioridades, objetivos, metas y recursos necesarios para el cumplimiento de la visión en un periodo de tiempo determinado.
- e) Políticas Generales: orientaciones que brindan coherencia a la acción de la universidad para la consecución de su misión, visión y funciones sustantivas.

## 3. Marco Normativo interno

Para el desarrollo de la normativa interna, la PUCE cuenta con el “Reglamento Específico para la Administración de la Documentación Normativa Interna” que regula la emisión, aprobación y administración de esta documentación, con el fin de estructurar y estandarizar la misma.

En este marco normativo, a más de las políticas de calidad descritas en el presente documento, se cuenta con lineamientos y manuales de procedimientos a nivel nacional para la gestión y aseguramiento de la calidad, que regulan los aspectos técnicos, metodológicos y operativos necesarios para el correcto desarrollo de los procesos de: planificación, gestión y análisis de la información, evaluación, mejora continua de procesos y seguridad de la información.

## 4. Mapa de procesos institucional

El Mapa de procesos de la PUCE responde a su estrategia institucional e interrelaciona todos los macro procesos relacionados con su gestión. En este mapa, la “Gestión de Calidad” se considera como un proceso estratégico debido a su incidencia en el logro y superación de los estándares de calidad requeridos por la comunidad universitaria y sociedad en general.

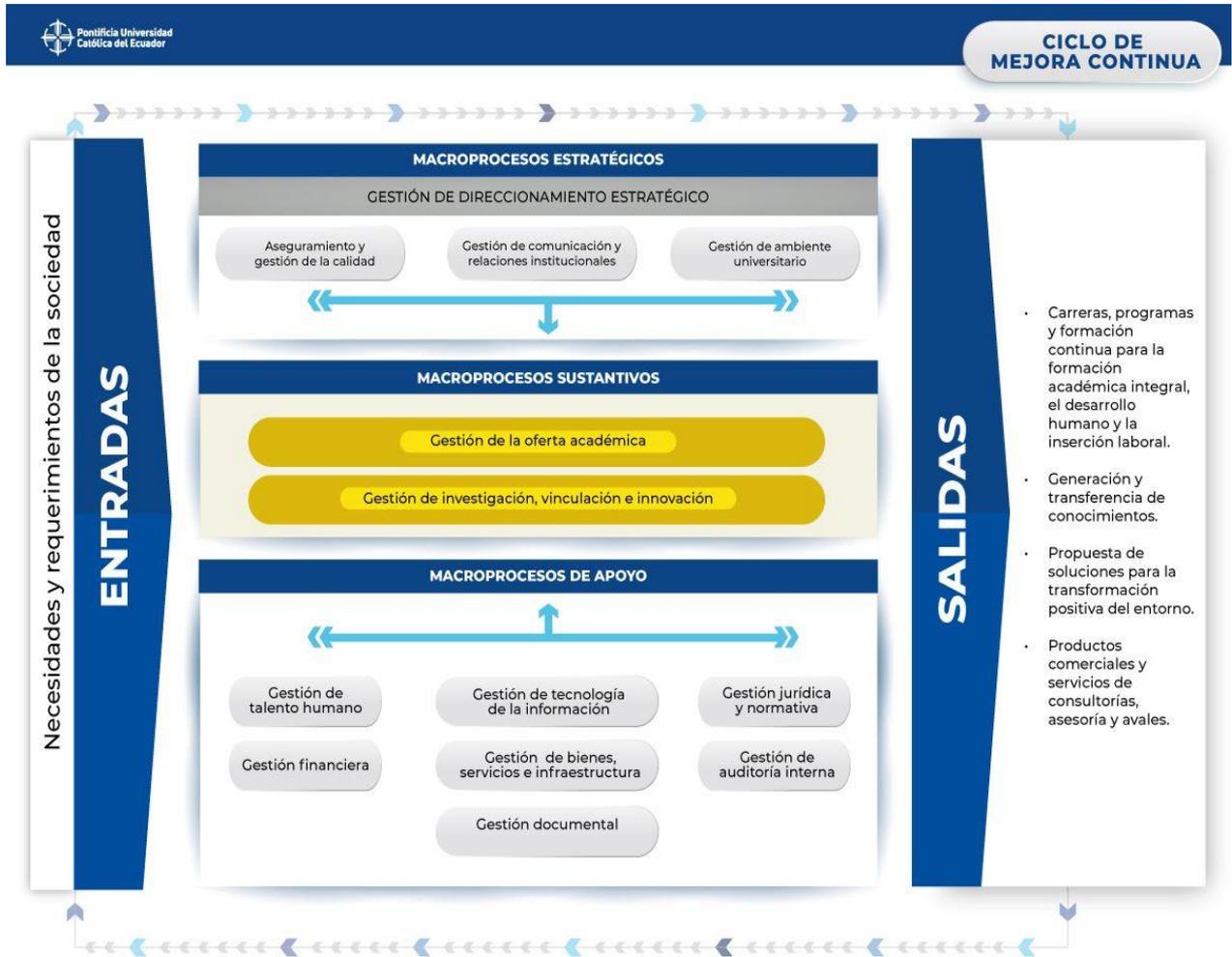


Figura N°2: Mapa de procesos PUCE

### 5. Modelo de Aseguramiento y Gestión de la Calidad

El Aseguramiento y Gestión de la Calidad de la PUCE se organiza en torno a los cuatro elementos necesarios para el desarrollo de la calidad en las instituciones: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.





## MODELO DE ASEGURAMIENTO Y GESTIÓN DE CALIDAD

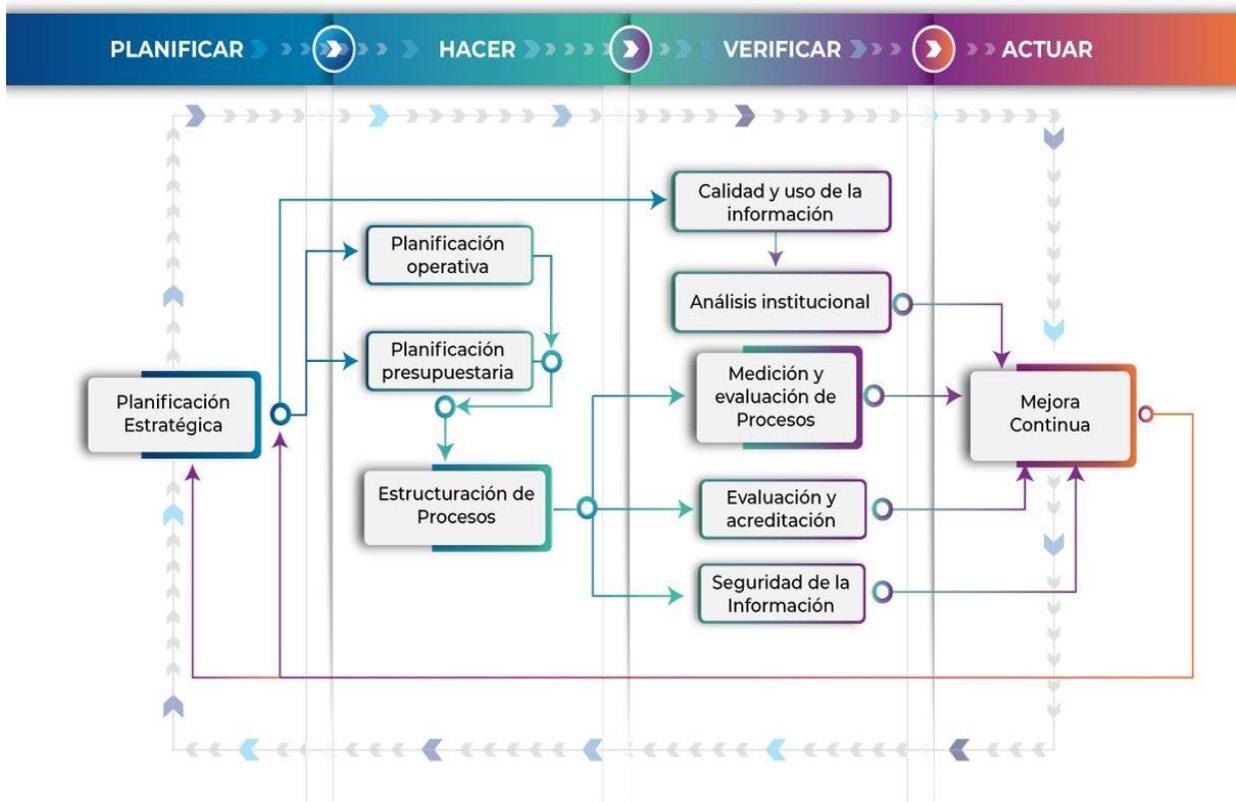


Figura N°3: Esquema del Modelo de Gestión de Calidad

### Planificar

El Plan estratégico de desarrollo institucional de la PUCE permite establecer una “ruta clara para cerrar la brecha entre lo que *le gustaría* lograr en el futuro y la posición que *ocupa* en la actualidad” (Summers, 2006), esta ruta se establece cada 5 años mediante la definición de la visión, objetivos estratégicos, estrategias, metas, indicadores y responsables.

Esta planificación considera los siguientes aspectos:

### Hacer

El despliegue del plan estratégico se da a través de tres elementos claves:

- Planificación operativa

La institución, en función de su calendario académico, elabora planes de acción enmarcados en programas y proyectos articulados a uno o varios objetivos estratégicos.

Estos planes de acción pueden tener 3 tipos de alcance:

*Planes Generales:* Son diseñados e implementados desde las áreas nacionales, con un presupuesto de carácter nacional.



*Planes Cogestionados:* Son diseñados desde las áreas nacionales en coordinación con las sedes, y su implementación y financiamiento corre a cargo de cada sede.

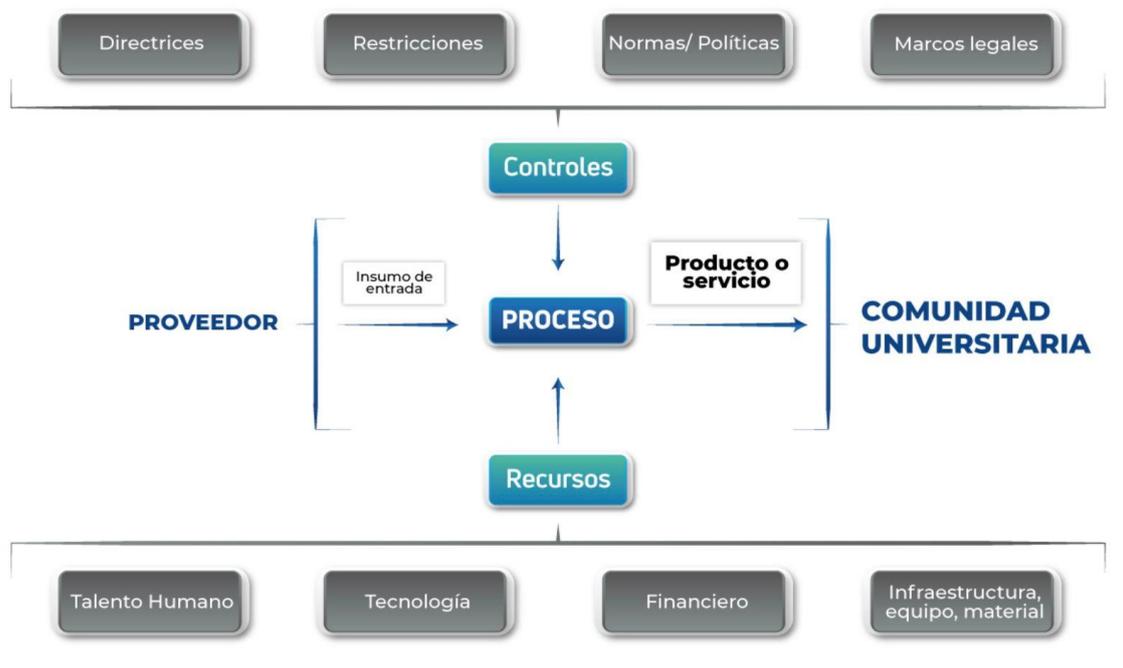
*Planes Locales:* Son diseñados e implementados según las necesidades específicas de las sedes. Su presupuesto depende de cada sede.

- Planificación y ejecución presupuestaria

La planificación y ejecución presupuestaria permiten el desarrollo y cumplimiento de los objetivos institucionales, por ello su definición responde a las necesidades y estrategias de crecimiento de la institución.

- Estructuración de procesos

El Proyecto Académico de la PUCE indica que el modelo de gestión de la institución está basado en procesos, los cuales tienen como fin último garantizar operaciones eficientes y eficaces que permitan el cumplimiento de las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria, principalmente de nuestros estudiantes. Para ello, se cuenta con metodologías de carácter nacional para el diseño, medición y mejora continua de los mismos, así como para su apropiada documentación y socialización.





### Verificar

En esta fase el objetivo central está en evaluar y comprender el desempeño general de la PUCE (resultados y procesos), para ello se han establecido cinco (5) elementos:

- **Calidad y uso de la información**

La gestión, análisis y aprovechamiento de la información en la PUCE está alineada a su estrategia, por ello es necesaria una estructura de datos que habilite el desarrollo analítico de la institución, que priorice la integración e interoperabilidad de estos para su análisis, así como, su calidad, suficiencia, pertinencia, accesibilidad, disponibilidad y uso eficiente.

- **Análisis institucional**

Mediante el análisis institucional se puede dar respuesta a las preguntas ¿cómo vamos? ¿qué tan bien vamos?

Para ello, se requiere de información disponible, útil y de calidad que permita el establecimiento de indicadores que se emplean para la comprensión, alineamiento y mejora de la docencia, la investigación y la vinculación y sus consiguientes procesos de apoyo.

Estas mediciones están en coherencia con lo establecido en el proyecto académico, el ecosistema de calidad, las metas estratégicas, estándares de calidad nacionales o internacionales, procesos asociados y las prioridades de estudiantes y demás grupos de interés.

De manera especial, la medición de la satisfacción de los estudiantes visibiliza la experiencia que este tiene durante sus años de estudios. Por lo dicho, estos se constituyen en actores importantes en la identificación de oportunidades de mejora. Su visión, percepciones, necesidades y expectativas componen un gran referente para la toma de decisiones institucionales.

Toda la información y mediciones constituyen uno de los principales insumos para la toma de decisiones objetivas en nuestra universidad, y permite a su vez la actualización del Sistema de Información y Estadísticas IGNATIUS y la atención de requerimientos de información de entidades de control, fuente de información crítica para las evaluaciones internas y externas.

Nuestro Proyecto Académico plantea que la calidad de la PUCE está en función de lo que implica la comprensión de un conocimiento que transforma, aspecto que debe ser percibido por quienes son beneficiarios del mismo, por ello para nuestra institución es de especial relevancia conocer cómo se nos percibe a través de mecanismos como:

- 1) **Cuenta y Razón:**

Mediante este mecanismo nuestra universidad refuerza su principio de transparencia, la cual es entendida como todas las acciones generadas por la universidad para difundir, socializar y compartir a la comunidad universitaria, antes de control gubernamentales y ciudadanía en general, los resultados alcanzados y el uso de recursos utilizados para estos fines. Para la universidad el transparentar su gestión no solo es un parámetro de calidad, sino, además, es una muestra de ética y responsabilidad social, en armonía con los principios Ignacianos. En estos espacios de "Cuenta y Razón", la comunidad en general puede aportar a aquellos aspectos que nuestra universidad debe mantener, mejorar o cambiar.



2) Medición del Impacto social:

La verificación de la efectividad de todas las acciones intencionales que realizamos con el fin de transformar una realidad específica es un elemento de vital importancia para el desarrollo tanto de nuestra institución como de la sociedad a la cual nos debemos.

3) Rankings Internacionales:

El seguimiento a rankings internacionales es un mecanismo que permite la auto referenciación de nuestra institución frente al total de universidades nacionales y regionales. Los rankings seleccionados para dicho seguimiento son aquellos cuyos objetivos se engranan de manera adecuada con lo que la PUCE ha definido como elementos claves de su misión y para el cumplimiento de metas y objetivos, vez su análisis presenta oportunidades de mejora para nuestra institución.

- Evaluación y Acreditación

*A través del discernimiento las universidades se abren a la posibilidad de ponerse en contacto con la fuente de la vida que se proponen transmitir y adquieren la libertad necesaria para seguir la corriente de vida que surge de su misma fuente.*

*El discernimiento nos mantiene en contacto con los sueños de un mundo mejor hacia el que se orientan los esfuerzos de investigación, creación de conocimiento, docencia e incidencia social. El discernimiento orienta y da sentido a la planificación del mejor uso de los recursos disponibles para lograr los fines del quehacer universitario.*

*(P. Arturo Sosa, S.J., La universidad: fuente de vida reconciliada”, discurso del 10 de julio de 2018).*

La evaluación interna en nuestra institución se comprende como la visión que tenemos quienes la conformamos acerca de nosotros mismos, nuestros procesos y servicios. Es parte indispensable del aseguramiento de la calidad. Esta comprende dos etapas:

- a) Autoevaluación
- b) Verificación por pares académicos y conformidad.

En lo que respecta a la autoevaluación, esta es concebida como un proceso riguroso que, enmarcado en los requerimientos internos y externos de calidad, permite la reflexión y análisis respecto de las actividades académicas y de gestión de la institución, carreras o programas; con una amplia participación de sus integrantes (directivos, profesores, estudiantes y personal administrativo), quienes a su vez deben estar convencidos de la importancia de la misma para el conocimiento o reconocimiento de sus fortalezas y debilidades, para así orientar y alcanzar la mejora continua a plasmarse en los diferentes planes de acción.

A través de estos espacios, se logra constituir lo señalado por el Dr. Peter-Hans Kolvenbach, S.J., quien, basado en lo planteado por Ignacio de Loyola, señala que la reflexión constituye el punto central del paso de la experiencia a la acción. En esta misma línea el Dr. Carlos Vásquez, S.J., señala que en el paradigma Ignaciano la reflexión enseña a pensar, analizar críticamente la realidad, a sopesar los diversos aspectos de las cosas, a construir conocimiento. Ante lo señalado, no queda más que indicar que la autoevaluación permite la construcción del conocimiento de nuestra propia institución.



La verificación por pares constituye en cambio un proceso mediante el cual, personal especializado, confirma o no los hallazgos de la autoevaluación, a fin de llegar a una completa conformidad de los resultados alcanzados y de mitigar debilidades de índole metodológico o de independencia o distancia.

Para el desarrollo de lo anteriormente señalado, nuestra institución cuenta con modelos propios que guían la reflexión en torno a los estándares de calidad establecidos (internos y externos) para el desarrollo de los procesos académicos y sus respectivos resultados, y que dan cuenta de la calidad de la oferta académica en sus diferentes niveles y modalidades, al mismo tiempo que nos permite de manera ordenada y previsible la preparación para los procesos de acreditación de la calidad PUCE, sean estos nacionales o internacionales. Por esto los procesos de acreditación no son más que el reconocimiento de la calidad que nos caracteriza tanto a nivel institucional, de carreras/programas y constituyen una oportunidad de mejora que va más allá de nuestra propia percepción.

- **Seguimiento, medición y evaluación de procesos**

El seguimiento, medición y evaluación de los procesos internos permiten establecer la efectividad y la eficiencia de los mismos. Estas mediciones están centradas en aquellos que son de especial importancia para el logro del proyecto académico, de los objetivos institucionales y que tienen un impacto significativo en el servicio a nuestros estudiantes y su consiguiente satisfacción, así como, en las acreditaciones externas.

Para ello, cada uno de los procesos cuenta con indicadores de desempeño, que son evaluados en función de sus características y temporalidad.

Un elemento importante del seguimiento a procesos es el seguimiento a las sugerencias, inconformidades y felicitaciones emitidas por la comunidad universitaria respecto de los servicios y trámites disponibles en la institución.

- **Seguridad de la información**

La PUCE identifica la información como un componente indispensable en el logro de sus objetivos estratégicos, por ello se cuenta con un marco de gestión que asegura que la información es protegida de una manera adecuada, precautelando, así, su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

#### Actuar

- **Mejora continua**

Tras el seguimiento, medición y evaluación descrito en el acápite anterior, es necesario la implantación de mejoras que permitan la autorregulación. Para ello se requiere de equipos de trabajo, conformados por diferentes miembros de la comunidad universitaria, incluidos nuestros estudiantes, en aquellos casos que sean pertinentes; y que además de identificar la causa y raíz de los problemas detectados y priorizados, proponen proyectos o planes de mejora, cuyo seguimiento y evaluación están acorde a lo establecido en la planificación operativa.



## 6. Estructura orgánica para el Aseguramiento y Gestión de la Calidad

A continuación, se presenta la estructura orgánica para el adecuado funcionamiento del sistema de aseguramiento de la calidad:

### Alcance Nacional

#### a) Comisión de Aseguramiento de la Calidad:

Presidida por el Rector de la PUCE y conformada por los vicerrectores y representantes de los diferentes estamentos de la comunidad universitaria. Su principal función radica en guiar la planificación, organización, seguimiento, evaluación y mejora continua del SAC a nivel Nacional.

#### b) Dirección Nacional de Planificación y Aseguramiento de la Calidad:

Entidad adscrita a rectorado y encargada de la administración del SAC a nivel nacional, fomentando una cultura de excelencia y mejora continua, mediante la implementación de estrategias de planificación, seguimiento, evaluación, análisis integral de resultados y generación de información para la toma de decisiones informadas en pro del cumplimiento de la misión institucional.

### Alcance local

#### c) Consejo Directivo de Sede:

Este comité está presidido por el prorector de cada una de las sedes y cuenta con la participación de autoridades académicas, administrativas y de los estamentos de la comunidad universitaria. Su principal función, en el marco del SAC, es analizar sus resultados en la sede y recomendar a las autoridades acciones que permitan su fortalecimiento.

#### d) Oficinas de Aseguramiento de la Calidad:

Oficina encargada de la gestión y coordinación del SAC en la sede.

#### e) Comités de evaluación, acreditación y mejora continua de carreras o programas:

Estos comités, conformados por representantes de docentes, estudiantes y administrativos de las carreras o programas, son encargados de reflexionar sobre los resultados de los ejercicios de autoevaluación y evaluación, así como, de proponer acciones de mejora, en el marco de los requerimientos de calidad de la PUCE.

#### f) Responsables de evaluación, acreditación y mejora continua de entidades o unidades administrativas:

Estos responsables son encargados de la organización al interior de su entidad o unidad administrativa la atención a los requerimientos de los procesos de autoevaluación, evaluación, acreditación y mejora continua.



**ACTA DE APROBACIÓN**

Aprobación	Firma	Sumilla	Fecha
Dr. Fernando Ponce L., S.J. Rector		FP	23-04-2025

Elaboración	Firma	Sumilla	Fecha
Mgtr. Mónica Mancheno Karolys Directora Nacional de Planificación y Aseguramiento de la Calidad		M	23-04-2025

**CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por
01.01	2021	Versión Inicial	Rector
02.01	23 de abril-2025	Actualización del modelo de aseguramiento y gestión de calidad debido a reformas del Proyecto Académico y reestructura organizacional	Rector