

 Universidad Metropolitana	Revisión: 2 Versión: 1	MC-01
	Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	

Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC)
Universidad Metropolitana.

Control de versiones		
Versión	Descripción	Fecha
0	Documentación enviada a ANECA	30/10/2023
0	Se eliminó en la página 07 la referencia que se indicaba sobre la aprobación del Manual por parte del Consejo Superior. Se actualizó la Tabla 1 en la descripción y participación en cada uno de los grupos de interés. La tabla 2 de la página 18 se incorporó el criterio 8 con sus relaciones con los procedimientos definidos. En la figura 3 del mapa de procesos se agregó el proceso PE-02	04/03/2024
1	Actualización del manual en función de la realidad.	09/09/2024

Responsable:	Revisión:	Aprobación:
Firmado:	Firmado:	Firmado:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 Universidad Metropolitana	Revisión: 2 Versión: 1	MC-01
	Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	

Tabla de contenido

Introducción	3
Forma jurídica y sede social	4
Organigrama de la Universidad Metropolitana	5
Objeto	6
Alcance	6
Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC)	7
Grupos de interés	10
Modelo y estructura del Gobierno Universitario	12
Documentos de Referencia	15
Mapa de Procesos	17
Documentación del Sistema	17
Tabla de correspondencia entre los criterios de AUDIT y los procedimientos del Sistema	17

 Universidad Metropolitana	Revisión: 2 Versión: 1	MC-01
	Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	

Introducción

Universidad Metropolitana

La Asociación Civil sin fines de lucro Universidad Metropolitana se constituyó el 29 de abril de 1964. Posteriormente, el 1° de octubre de 1970, el Consejo Nacional de Universidades (CNU) aprobó y autorizó su organización, planes y programas para iniciar su funcionamiento. La Universidad Metropolitana ofrece, actualmente, 17 carreras en pregrado y mantiene una plantilla de, aproximadamente, 5000 estudiantes regulares.

La Universidad Metropolitana (en adelante se menciona como: UNIMET) se caracteriza por el emprendimiento, por el perfil profesional único unimetano, los planes de estudio combinados y una alta empleabilidad de sus egresados. Este último indicador permite que la Universidad sea distinguida en los resultados del QS Ranking.

El objetivo del plan estratégico para los años 2025 - 2030 es convertir a la UNIMET en referente nacional de innovación y espíritu emprendedor, siendo un motor de desarrollo resiliente y sostenible, que crea soluciones a problemas para transformar a la sociedad.

En el año 2010 entró en vigencia la reforma curricular y de organización y ejecución de los estudios de la Universidad Metropolitana que reemplazó el régimen semestral a trimestral, como respuesta a la necesidad de avanzar a una nueva fase de articulación académica y de fortalecimiento de su modelo educativo, mejorar la calidad del graduado y adicionalmente, el logro de una mejor eficiencia de la gestión educativa. La nueva organización por trimestres requirió el diseño de los planes de estudio articulados con los lineamientos mundiales orientados hacia la educación presencial apoyada en tecnologías de información y comunicación.

De acuerdo al Estatuto Orgánico de la Universidad Metropolitana en su art. 2, la UNIMET: “tendrá como objetivo principal la formación del hombre como persona y su preparación en una actividad específica que lo capacite para actuar integrado a la comunidad”. Para ello, la formación integral se concreta en los planes de estudio de las carreras de pregrado a través de la formación por competencias, genéricas y específicas. El régimen de estudios es trimestral y los planes de estudio están diseñados para una duración de 4 años. Todas las asignaturas deben ser de 3 créditos cada una, los planes de estudio fueron diseñados con una carga de 5 asignaturas por trimestre y 180 créditos por carrera.

 Universidad Metropolitana	Revisión: 2 Versión: 1	MC-01
	Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	

La Universidad Metropolitana tiene una estructura organizativa matricial, es decir, los Decanatos o las Facultades están constituidos por escuelas, las cuales dirigen los planes de estudio y departamentos que gestionan los profesores y los componentes educativos. Por otro lado, los departamentos ofrecen servicios a otras facultades, ya que existen componentes educativos compartidos en varios planes de estudio de diferentes facultades, y los profesores ofrecen su servicio al departamento que están adscritos así como otros departamentos de la universidad. La Figura 1 muestra la estructura vigente de la Universidad Metropolitana.

Forma jurídica y sede social

Universidad Metropolitana, Autopista Petare - Guarenas. Distribuidor Metropolitano.
Caracas, Venezuela 1060

Organigrama de la Universidad Metropolitana

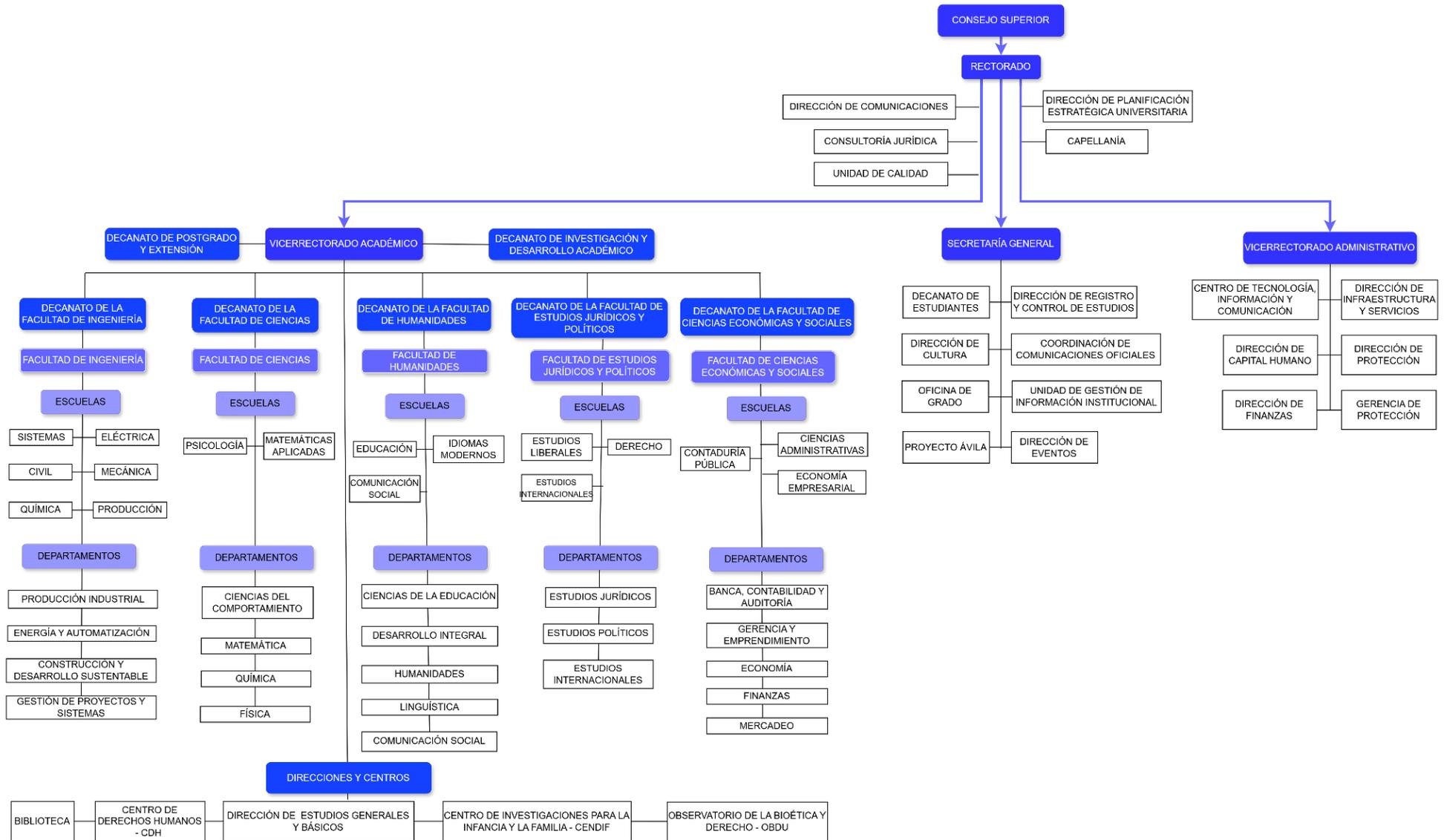


Figura 1: [Organigrama de la UNIMET](#)

(*) Postgrado y Extensión

 Universidad Metropolitana	Revisión: 2 Versión: 1	MC-01
	Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	

Objeto

La Dirección de la Unidad de Calidad de la Universidad Metropolitana presenta el Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad como el instrumento vigente para la aplicación del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad en la Universidad Metropolitana (en adelante SAIC), que tiene como objeto:

El cumplimiento del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) en los planes de estudio que competen a pregrado, establecimiento de la política y los objetivos de calidad, la estructura organizativa definida para tal fin, el lineamiento para la ejecución de los procesos inherentes en todas las facultades de la UNIMET y en los procesos relacionados con los estudiantes tales como: ingreso, egreso, bienestar estudiantil.

El contenido del presente manual está diseñado para dos fines, el primero es ser una referencia para todos los colaboradores de la UNIMET en la consecución las acciones que tengan relación con la calidad que se desprenden de los procesos considerados en el mismo; y en segundo lugar, ser un medio de información a cualquier ente externo sobre el SAIC.

La Dirección de Calidad da fe del contenido del presente manual y de todos los documentos de calidad mencionados, asimismo, ofrece el apoyo necesario para lograr su aplicación en todas las facultades y los órganos relacionados para la consecución de los objetivos planteados. Vale la pena mencionar que este manual y los documentos son de obligatorio cumplimiento para todo el personal en las partes que a cada uno sean aplicables.

Alcance

El SAIC descrito en el presente manual cubre los procesos académicos y administrativos de todos los planes de estudio, es decir:

- El diseño de la oferta formativa.
- El desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a estudiantes.
- El personal académico y de apoyo a la docencia necesario.
- Los recursos materiales y servicios.
- Los resultados de la formación del estudiante.
- La publicación de los resultados.
- La mejora continua.
- El desarrollo de la investigación en áreas pertinentes de la universidad y su entorno.

 Universidad Metropolitana	Revisión: 2 Versión: 1	MC-01
	Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	

Vale la pena acotar que la Universidad Metropolitana ofrece planes de estudios a nivel de postgrado, los cuales están adscritos a la Facultad de Postgrado y Extensión Universitaria, por lo que no están incluidos en el presente manual, por tanto tampoco están incluido en el Sistema.

Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC)

El SAIC está basado en las directrices del programa Audit diseñado por ANECA que comprende la estructura organizativa, la política de calidad, los objetivos de calidad, los procesos y los indicadores de calidad relacionados que permiten medir la gestión de calidad en cada facultad.

La organización aprobada en el Consejo Superior en donde se enmarca el SAIC consiste en: la Unidad de Calidad adscrita al Rectorado y los órganos de gobierno: el Comité de Calidad, el Consejo de Facultad Ampliado y el Consejo de Escuela Ampliado, además de la figura Responsable de Calidad (o embajador) adscrito a cada facultad de la Universidad Metropolitana. A continuación se detalla cada una de ellas.

La **Unidad de Calidad** está conformada por personal experto en materia de Calidad y es la principal encargada de la gestión de todo lo que involucra Calidad en la universidad. También es responsable del mantenimiento, seguimiento y correcta implementación del SAIC. Esta Unidad tiene las siguientes funciones:

- Diseñar, organizar, decidir y evaluar las acciones que hagan efectiva la política de calidad de la Universidad y dependencias de la Universidad involucradas en el SAIC.
- Realizar el seguimiento del SAIC de la Calidad con los indicadores de gestión.
- Dar cuenta anualmente de su actividad al Consejo Universitario de la Universidad.
- Aprobar los métodos e instrumentos de evaluación de la Calidad y de las dependencias de la Universidad incluidas en el SAIC, así como de gestión relacionadas al ingreso, egreso y bienestar de los estudiantes.
- Validar las acciones a emprender en el marco de la gestión de la Calidad del Plan Estratégico.
- Diseñar el programa de auditorías internas de calidad para todos los procesos involucrados en el SAIC.
- Validar la memoria anual en materia de Calidad.
- Presupuestar los recursos necesarios para llevar a cabo las iniciativas en materia de Calidad.
- Proponer modificaciones del reglamento de funcionamiento del Comité de Calidad, así como de su estructura y funcionamiento.

 Universidad Metropolitana	Revisión: 2 Versión: 1	MC-01
	Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	

- Ofrecer apoyo técnico y formativo en las diferentes dependencias de la Universidad vinculadas con el SAIC.
- Realizar programas de sensibilización sobre el cumplimiento del Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad y dependencias incluídas en el SAIC.
- Difundir la política y objetivos de la Calidad.

Adicionalmente, el Director de la Unidad de Calidad debe notificar al Rector de la Universidad para que este convoque a un **Comité de Calidad** con el fin de hacer revisión del informe anual de calidad o para solventar problemáticas de índole mayor que hayan surgido durante la gestión. Los miembros de este Comité son los siguientes:

- Rector, quien preside el Comité.
- Director de la Unidad de Calidad.
- Responsable de Calidad (embajadores).
- Decanos de las facultades involucradas.
- Decano de Investigación y Desarrollo Académico.
- Decano de Estudiantes.
- Director de Control de Estudios.
- Director de Capital Humano.
- Un (1) representante del Consejo Superior.
- Un (1) representante de los egresados.
- Un (1) representante de los profesores.
- Un (1) representante de los estudiantes.

El Comité tiene las siguientes funciones:

- Revisar y validar el informe anual de Calidad elaborado en la Unidad de Calidad antes de dar cuenta al Consejo Universitario.
- Recibir propuestas de revisión de la política y objetivos de calidad.
- Aprobar medidas correctivas y de mejora continua en el marco de la gestión de la Calidad.

El **Consejo de Facultad Ampliado** es una variante del Consejo de Facultad conformado por los mismos miembros de dicho consejo, más el responsable de Calidad y el Director de la Unidad de Calidad. Esta modalidad del Consejo de Facultad se reúne por lo menos una vez al año para la revisión del Informe Anual de Calidad de la Facultad y en cualquier otra ocasión en la que se considere necesario. Entre sus funciones están:

- Apoyar en la revisión, cada tres años, de la política de calidad y plantear cualquier ajuste de ser necesario ante la Unidad de la Calidad.

 Universidad Metropolitana	Revisión: 2 Versión: 1	MC-01
	Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	

- Velar por el cumplimiento de la Política de la Calidad, objetivos e indicadores de la Facultad, procedimientos, formatos establecidos en el SAIC.
- Apoyar en la sensibilización sobre el cumplimiento del Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad en la Facultad.
- Supervisar el cierre de las no conformidades producto de las auditorías en la facultad.
- Definir y aprobar las oportunidades de mejora en caso de presentarse desviaciones.
- Compilar y validar el Informe anual de Calidad de la Facultad y presentarlo a la Unidad de Calidad.
- Colaborar en los diferentes procesos relacionados con los programas de ANECA

El **Responsable de Calidad (embajador) de la Facultad** es designado por el Decano y se encarga de coordinar y asegurar la implantación y mantenimiento del SAIC. Entre sus funciones están:

- Asegurar el mantenimiento del SAIC con el apoyo de la Unidad de Calidad, el Consejo de Facultad Ampliado y los Consejos de Escuela Ampliado.
- Contribuir con la Unidad de Calidad en el proceso de auditorías internas de calidad de la Facultad.
- Asistir la comunicación entre los responsables de los procesos y la Unidad de Calidad.
- Apoyar en la difusión y comunicación de todos los aspectos relevantes relacionados con la gestión de la calidad en la facultad.
- Realizar el informe anual del SAIC de la Facultad para presentarlo al Decanato y luego a la Unidad de Calidad.

El **Consejo de Escuela Ampliado** es una variante del Consejo de Escuela que vela por la mejora continua del plan de estudio y la satisfacción a los grupos de interés de cada escuela. Está conformado por los integrantes del Consejo de Escuela, el Responsable de Calidad y representantes de los grupos de interés, dentro de los que se incluyen egresados y representantes del sector productivo correspondiente. Su propósito es validar las necesidades de los diferentes grupos, y los hallazgos producto de la interacción continua y sistemática. La revisión implica la coordinación de espacios de discusión e interacciones de los grupos de interés que promuevan la evaluación y actualización. El Consejo de Escuela Ampliado se reúne por lo menos una vez al año y entre sus funciones están:

- Analizar los resultados a través de los indicadores de gestión.
- Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción.
- Proponer ajustes en los procesos, principalmente en los que están involucrados los planes de estudios.

 Universidad Metropolitana	Revisión: 2 Versión: 1	MC-01
	Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	

- Generar propuestas por parte de los grupos de interés para modificar o mejorar los planes de estudio.
- Hacer seguimiento del cumplimiento de los planes de mejora y acciones correctivas.
- Elaborar, conjuntamente con el responsable de calidad, el informe anual correspondiente al SAIC de la Escuela.

El proceso de decisión diseñado para las actividades del SAIC incorpora a la Unidad de Calidad, Comité de Calidad y Consejos Ampliados antes descritos, los cuales se integran al proceso de decisión de la UNIMET.

Grupos de interés

La revisión, inclusión o exclusión de un grupo de interés, o representante de dichos grupos debe ser aprobado por el Consejo de Facultad involucradas. El período de participación de los representantes de cada grupo de interés es de 3 años. Vencido el plazo de gestión de los representantes puede optar por la renovación del período. La solicitud de renovación es revisada, aprobada o rechazada en el Consejo de Facultad.

El mecanismo para incorporar la participación de los grupos de interés incluye una serie de actividades, entre ellas encuentros periódicos y encuestas o entrevistas a los diferentes grupos. Estas actividades tienen como objetivo la identificación de las necesidades de cada grupo interés y la evaluación periódica de los resultados obtenidos, para su posterior análisis e interpretación.

Los grupos de interés de las facultades se muestran en la Figura.



Figura 2. Grupos de interés

 Universidad Metropolitana	Revisión: 2 Versión: 1	MC-01
	Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	

En la Tabla 1 se ofrece la descripción y la participación de cada grupo de interés identificados en el presente Manual.

Tabla 1. Descripción y participación de los grupos de interés

Grupo de interés	Participación / Interacción
Egresados	Están representados en los órganos colegiados y tienen voz y voto en: Consejo Superior, Consejo Universitario, Consejo de Escuela Ampliado, Alumni.
Sector Productivo	Están representados en los órganos colegiados y tienen voz y voto en Consejo Superior, Consejo Universitario y Consejo de Escuela Ampliado. Por otro lado, el sector productivo identifica fortalezas y oportunidades de mejora en la formación práctica al estudiante a través de la realización del trabajo de grado en la modalidad proyecto industrial. Igualmente, se tiene una encuesta de satisfacción de los servicios realizados.
Colegios	La Secretaria General ofrece la figura de colegio afiliados a aquellos colegios de los que se tiene el mayor ingreso de estudiantes nuevos hacia la universidad, donde se abre una relación estrecha con actividades de motivación a los estudiantes de Educación Media.
Consejo Superior	Es la máxima autoridad de la UNIMET y está representada en el Consejo Universitario y en el Comité de Calidad. Tiene voz y voto.
Consejo Universitario	Es la máxima autoridad en lo académico. Participan los Decanatos y están representados los estudiantes, profesores, egresados, el Consejo Superior y otras áreas de soporte al área académica.
Control de Estudios	Es la Dirección que se encarga de la Admisión de nuevos estudiantes, inscripción de estudiantes nuevos y regulares y del egreso de los estudiantes a través de la Oficina de Grado. Existe la Comisión de inscripciones donde interactúan representantes de todos los Decanatos y miembros de las inscripciones.
Decanatos	En el Comité de Decanos se tiene la oportunidad de definir estrategias comunes para varios Decanatos. Están los Decanatos de Facultades tales como: Ingeniería, Ciencias, Humanidades, Ciencias Administrativas y Sociales, y Ciencias Jurídicas y Políticas, que ofrecen servicio con asignaturas de interés a todos los estudiantes de la Universidad. Asimismo están los Decanatos que no conllevan Facultades tales como: Investigación y Desarrollo, Postgrado y Extensión, y de Estudiantes que ofrecen diferentes servicios enmarcados en diferentes procesos en el Manual.
Estudiantes	Los estudiantes participan en los Consejos de Escuela, Consejo de Facultad, Consejos Ampliados, Consejo Universitario y Comité de Calidad.

	Revisión: 2 Versión: 1	MC-01
	Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	
	Existen dos reuniones anuales con el Decano de las Facultades involucradas, los Gerentes Académicos y todos los representantes estudiantiles de la Facultad donde se tratan temas de interés de los estudiantes.	
Profesores	Participan en los Consejo de Departamento y Consejo de escuela. Están representados en el Consejo de Facultad, Comité de Calidad, Consejo Superior y en el Consejo Universitario. Existen dos reuniones anuales con el Decano de las Facultades involucradas, los Gerentes Académicos y todos los profesores de la Facultad donde se tratan temas de interés de los estudiantes.	
Decanato de las Facultades Participantes	Son los protagonistas principales del Sistema de Aseguramiento de la Calidad. Conformado por el Decanos de las Facultades, los Directores de Escuela y los Jefes de Departamento con sus profesores y el personal técnico-administrativo.	

Modelo y estructura del Gobierno Universitario

La UNIMET cuenta con una estructura organizacional de gobierno universitario que responde a las normas en vigencia, a su filosofía, misión, visión y objetivos y tiene un sistema de gobierno jerarquizado, con dos órganos colegiados y todos los órganos unipersonales habituales en una organización universitaria venezolana. La figura 1 muestra la vigente estructura organizativa para el momento de la primera revisión del presente manual, los cuales se resumen a continuación:

El Consejo Superior. Conformado por un Presidente, quien lo preside, el Rector, ambos con derecho a voto, las demás autoridades rectorales (vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Secretario General) sólo con derecho a voz y veinticuatro (24) miembros; personalidades destacadas, con relevancia social, económica o profesional, que aportan el control social e institucional de quienes representan a la sociedad venezolana. Este órgano se reúne bimensualmente y tiene todos los poderes de dirección y cometido propios de las sociedades anónimas. El Consejo Superior es la autoridad máxima de la Universidad Metropolitana y como tal le corresponde la dirección general de la institución.

El Consejo Universitario. Está compuesto por las Autoridades Rectorales: el Rector, quien lo preside, el Vicerrector Académico, el Vicerrector Administrativo, el Secretario General, los Decanos (de cada Facultad (5), de Postgrado y Extensión, de Investigación y

 Universidad Metropolitana	Revisión: 2 Versión: 1	MC-01
	Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	

Desarrollo Académico y de Estudiantes), un (1) representante del Consejo Superior, un (1) representante de los profesores elegidos por el cuerpo docente, un (1) representante de egresados elegido por la comunidad de egresados, y dos (2) representantes de estudiantes elegidos por la comunidad estudiantil. Como invitados están: el consultor jurídico, la Directora de Comunicaciones, la Directora de la Biblioteca, la Directora de Finanzas, el Director de Control de Estudios, la representante de la Vicepresidencia de Desarrollo, el Director de Formación General y Básica y el representante del Ministerio para el Poder Popular para la Educación Universitaria. Este órgano se reúne mensualmente y se encarga de todos los temas de la organización académica. Entre las atribuciones del Consejo Universitario están: estudiar y decidir todos aquellos asuntos de orden académico que sometan a su consideración el Rector, cualquiera de los Vicerrectores y Decanos y aprobar los planes de estudios, programas de los componentes educativos, calendarios, sistemas y métodos de enseñanza. Las demás atribuciones que le correspondan según el acta constitutiva, el estatuto orgánico y los reglamentos.

Los órganos Unipersonales son las Autoridades Rectorales. La gestión de la Universidad Metropolitana está precedida por: 1) El Presidente de la Universidad, quien tiene la representación de la institución, 2) El Rector, quien es primera autoridad académica y administrativa de la Universidad, 3) El Vicerrector Académico, que coordina las actividades académicas, culturales, científicas y tecnológicas, 4) El Vicerrector Administrativo, encargado de coordinar y supervisar la administración de la Universidad, 5) El Secretario General, persona que ejerce la secretaría del Consejo Superior y el Consejo Universitario; refrenda la firma del Rector en títulos, diplomas y resoluciones expedidos por la Universidad; expide y certifica los documentos emanados por esta casa de estudios.

El Decanato de las Facultades participantes. Constituido por el Decano, los Directores de Escuelas, que son responsables de los planes de estudios de todas las carreras que se ofrecen, los Jefes de los Departamentos académicos conformados por áreas disciplinarias y los Directores de los Centros adscritos a las facultades. Cabe mencionar que los Departamentos ofrecen servicio de docencia a las distintas carreras de la Universidad como estructura matricial y, servicio de investigación y extensión a través de los profesores y personal técnico - administrativo adscritos a cada uno.

 Universidad Metropolitana	Revisión: 2 Versión: 1	MC-01
	Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	

El Consejo de las Facultades está integrado por el Decano, quien lo preside, los Directores de las Escuelas y los Jefes de departamentos adscritos a la Facultad, dos (2) representantes de los profesores y un (1) representante de los estudiantes, representantes de Centros e Institutos. Entre las atribuciones del Consejo de la Facultad: a) Velar por el funcionamiento normal de la Facultad y por el cumplimiento de todos sus fines. b) Coordinar las labores de enseñanza, de investigación, extensión y demás actividades académicas de la Facultad. c) Conocer el anteproyecto de presupuesto anual de la Facultad. d) Elaborar y someter a la aprobación del Consejo Universitario los planes de enseñanza que han de ser aplicados en la Facultad. El Consejo de la Facultad se reúne ordinariamente una vez al mes y extraordinariamente cuando lo convoque el Decano, por iniciativa propia o a petición de la tercera parte de sus miembros.

El Consejo de Escuela está integrado por el Director de escuela de la carrera que corresponda, quien lo preside, los Jefes de Departamento cuyas asignaturas se ofrecen en la carrera, dos (2) representantes de los profesores con dedicación a tiempo completo, un (1) representante de los profesores con dedicación a tiempo parcial y un (1) representante de los estudiantes. Las atribuciones están señaladas en los reglamentos de la Universidad y los acuerdos del Consejo de la Facultad y del Consejo Universitario.

El Consejo de Departamento está constituido por un mínimo de cinco (5) miembros, presidido por el Jefe de Departamento, acompañado por profesores con dedicación a tiempo completo y a tiempo parcial, según las características del Departamento, nombrados en reunión ordinaria del departamento por un lapso de dos (2) años, y se reúne al menos dos (2) veces por cada trimestre.

El proceso de decisión del gobierno universitario es: una vez surja alguna propuesta de cambio, actualización y/o creación de competencia de la Facultad, debe inicialmente ser considerado y aprobado en los Consejos de Departamento y Consejo de Escuela respectivo según la naturaleza del evento, y luego ser aprobado en el Consejo de Facultad. Se elevan las propuestas al Consejo Universitario a través del Vicerrectorado Académico para su aprobación final. Sin embargo, existen propuestas que requieren cambio en Reglamento, presupuesto, entre otras, que es necesario la aprobación del Consejo Superior.

 Universidad Metropolitana	Revisión: 2 Versión: 1	MC-01
	Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	

Documentos de Referencia

Los documentos que sirven de apoyo al presente manual del SAIC todos aquellos que hacen referencia al Gobierno Universitario que se mencionan a continuación:

- 6.1 Consejo Superior.
- 6.4. Autoridades Universitarias
- 6.6 Consejo Académico
- 6.8. Decanos
- 6.9 Consejo de Facultad
- 6.10 Reglamento del Consejo de Facultad
- 6. 11 Reglamento De Elección De Los Representantes Profesorales Ante El Consejo De La Facultad
- 6.12 Reglamento de los Consejos de escuela
- 6.13 Normativas Regulatorias del Consejo de Departamento
- 4.1 Estatus de la Federación de Centros de estudiantes
- 4.7 Reglamento Electoral de Representantes Estudiantiles

Mapa de Procesos

En la Figura 3 se muestra el Mapa de Procesos correspondiente al Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la UNIMET donde se muestran los 22 procesos que conlleva el alcance definido en el presente manual.

Los procesos están divididos en tres áreas: estratégica, clave y soporte, detallados a continuación:

1. Estratégica, se refiere a un proceso: un proceso medular que corresponde al proceso que desarrolla la proyección académica y científica, lo cual da visibilidad nacional e internacional a la institución.
2. Clave, se refiere a los procesos que se desarrollan relacionados al alcance del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad con el apoyo del Comité de Calidad.
3. Soporte. Se refiere a todos los procesos que dan apoyo a los estratégicos y clave.

 Universidad Metropolitana	Revisión: 2 Versión: 1	MC-01
	Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	

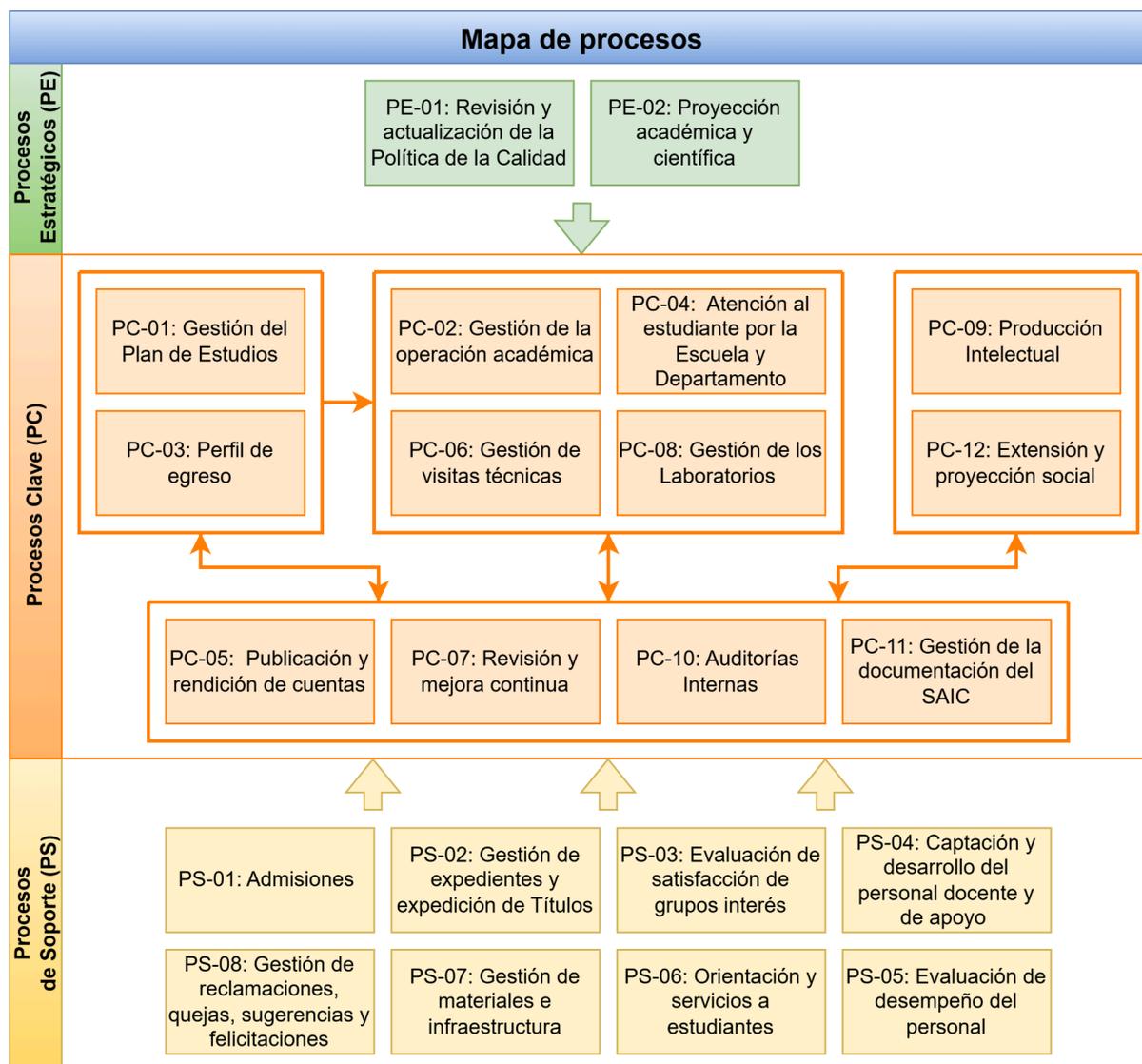


Figura 3. [Mapa de procesos](#)

 Universidad Metropolitana	Revisión: 2 Versión: 1	MC-01
	Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	

Es importante acotar que el mapa de procesos contiene 2 procesos que solo son aplicables a las Facultad de Ingeniería. Estos procesos son: PC-06 Visitas Técnicas y PC-08 Gestión de Laboratorios. Mientras que en la Facultad de Ciencias es aplicable el proceso PC-08 Gestión de Laboratorio. Al resto de las facultades, no son aplicables estos dos procesos.

Documentación del Sistema

El sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad contiene la siguiente documentación:

1. Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad
2. La Política y Objetivos de la Calidad
3. Los indicadores de gestión de Calidad
4. Los procedimientos, documentos donde se registra la secuencia de las actividades para la ejecución de un proceso con el responsable y la documentación de apoyo.
5. Los formatos a ser utilizados para el registro de los resultados en la gestión de la Calidad.

Tabla de correspondencia entre los criterios de AUDIT y los procedimientos del Sistema

A continuación en la Tabla 2 se muestra la relación entre los criterios de Calidad aportados por AUDIT y los procedimientos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.

 Universidad Metropolitana	Revisión: 2 Versión: 1	MC-01
	Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	

 Tabla 2. [Relación de los criterios AUDIT y los procedimientos del SAIC](#)

PROCEDIMIENTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PE-01 Revisión y actualización la política y objetivos de calidad	X									
PE-02 Proyección académica y científica								X		
PC-01 Gestión del Plan de Estudios		X							X	
PC-02 Gestión de la operación académica		X	X						X	
PC-03 Definición del perfil de egreso			X							
PC-04: Atención al estudiante por la Escuela y Departamento			X		X					
PC-05: Publicación y rendición de cuentas	X	X	X	X	X	X	X		X	
PC-06: Gestión de visitas técnicas			X							
PC-07: Revisión y mejora continua	X	X	X	X	X	X	X		X	
PC-08: Gestión de los Laboratorios de la Facultad de Ingeniería					X				X	
PC-09: Producción Intelectual				X		X			X	
PC-10: Auditorías Internas										X
PC-11: Gestión de la documentación SAIC										X
PC-12 Extensión y proyección social							X			
PS-01: Admisiones			X						X	
PS-02: Gestión de expedientes y expedición de títulos			X							
PS-03: Evaluaciones de satisfacción de grupos interés										X
PS-04: Captación y Desarrollo del personal docente y de apoyo			X	X					X	
PS-05: Evaluación de desempeño del personal, Re clasificación				X					X	
PS-06: Orientación a estudiantes			X		X				X	
PS-07: Gestión de materiales e infraestructura					X					

	Revisión: 2 Versión: 1		MC-01							
	Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad									
PS-08: Gestión de las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones			X						X	

Tabla 3. Procesos y sus objetivos.

Proceso	Objetivo
PE-01 Revisión y actualización la política y objetivos de calidad	Encauzar las acciones de la Universidad Metropolitana para revisar, actualizar y difundir la política y objetivos de calidad, así como la manera en la que la institución influye y es incluida en estos aspectos.
PE-02 Proyección académica y científica	Presentar las estrategias de desarrollo de la Universidad Metropolitana para alcanzar notoriedad académica y científica en el ámbito regional y nacional.
PC-01 Gestión del Plan de Estudios	Documentar las actividades vinculadas a la creación, modificación y extinción de los planes de estudios y de los programas de los componentes educativos, y la organización de los órganos y grupos de interés que participan en dicha gestión.
PC-02 Gestión de la Operación Académica	Explicar los procesos relacionados a la gestión de la operación académica de las titulaciones ofrecidas por la Universidad Metropolitana. La operación académica es un proceso periódico de oferta, inscripción, ajuste final en función de las inscripciones y desarrollo académico en el trimestre.
PC-03 Definición del perfil de egreso	Describir el proceso para definir, actualizar y publicar el perfil de egreso de cada plan de estudios.
PC-04 Atención al estudiante por la Escuela y Departamento	Define las acciones mediante las cuales la Universidad Metropolitana brinda apoyo y orientación académica a sus estudiantes en aspectos relacionados al programa formativo a través de sus escuelas y departamentos.
PC-05 Publicación y rendición de cuentas	Establecer las acciones que se llevan a cabo en la Universidad Metropolitana para hacer pública su información en materia de Calidad, así como los mecanismos de rendición de cuentas a todos los grupos de interés internos y externos.
PC-06 Gestión de visitas técnicas	Describir las acciones y/o actividades previstas por la Facultad para ofrecer a los estudiantes la oportunidad de realizar visitas técnicas. Solo aplica a la Facultad de Ingeniería.
PC-07 Revisión y mejora continua	Establecer el modo por el cual las Facultades Involucradas revisan de forma continua y sistemática los procesos que forman parte del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) para identificar potenciales mejoras.

 Universidad Metropolitana	Revisión: 2 Versión: 1	MC-01
	Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	

Tabla 3.1. Continuación Tabla 3.

Proceso	Objetivo
PC-08 Gestión de los Laboratorios de la Facultad de Ingeniería	Determinar, efectuar y evaluar las actividades llevadas a cabo por la Facultad de Ingeniería para identificar las necesidades de los laboratorios destinados a contribuir a la calidad del proceso de formación académica, actividad de investigación y servicios prestados por la Facultad de Ingeniería e informar los resultados de la gestión de los laboratorios y las acciones respectivas para el mantenimiento de los mismos a los órganos que concierne. Solo aplica a las Facultades de Ingeniería y Ciencias.
PC-09 Producción Intelectual	Explicitar cómo la Universidad Metropolitana -UNIMET- promueve y desarrolla la producción intelectual de sus profesores en el contexto social..
PC-10 Auditorías Internas	Establecer la manera en la que se llevan a cabo las auditorías internas del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC), con la intención de determinar si este está correctamente implantado, si los procesos que forman parte del sistema se están ejecutando adecuadamente y si las actividades planificadas cumplen con los requerimientos del programa AUDIT.
PC-11 Gestión de la documentación SAIC	Mostrar el proceso donde se establece el modo en que la Universidad Metropolitana controlan, archivan y elaboran la documentación del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad.
PC-12 Extensión y Proyección Social	Establece el abordaje en la vinculación con el sector productivo en tres procesos: servicios profesionales; proyectos industriales de los estudiantes y Servicio comunitario.
PS-01 Admisiones	Establecer el modo en el que la Universidad Metropolitana acoge a los futuros estudiantes que desean matricularse en la institución por cualquiera de los mecanismos que ofrece, cómo se les facilita información sobre la Universidad y los procesos de vías de ingreso.
PS-02 Gestión de expedientes y expedición de títulos	Describir el grupo de actividades que se realizan para crear, mantener y custodiar el expediente académico de un estudiante de la Universidad Metropolitana, a lo largo de sus estudios y hasta la culminación de estos. De igual manera, se define el proceso para la gestión de la solicitud, expedición y entrega de los títulos de la esta casa de estudios.
PS-03 Evaluaciones de satisfacción de grupos interés	Establecer la sistemática mediante la cual se conoce y analiza la satisfacción de los usuarios de los servicios que provee la Universidad Metropolitana, satisfacción del personal administrativo y de servicios relacionados con la titulaciones de ingeniería, satisfacción del personal docente y de investigación en relación al programa formativo de las titulaciones de ingeniería.
PS-04 Captación y Desarrollo del	Establecer los procedimientos que se aplican para la contratación, gestión, desarrollo y formación del personal académico, de investigación y de apoyo para que cumplan sus funciones en cada una de las Facultades.

 Universidad Metropolitana	Revisión: 2 Versión: 1	MC-01
	Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	

personal docente y de apoyo	
-----------------------------	--

Tabla 3.2. Continuación Tabla 3.1.

Proceso	Objetivo
PS-05 Evaluación de desempeño del personal, reclasificación	Regular el proceso mediante el cual la Universidad Metropolitana evalúa el desempeño del personal docente e investigación, de apoyo a la docencia y administrativos (técnicos y asistentes administrativos). Todos los procesos relacionados con la promoción y reclasificación en el escalafón o administrativa se describen en el PS-04: Captación y desarrollo del personal docente y de apoyo .
PS-06 Orientación a estudiantes	Establecer el modo en el que la Universidad Metropolitana brinda apoyo y orientación al estudiante en asesoramiento personal, integración en la vida universitaria, asesoría sobre procesos académicos, orientación vocacional, asistencia psicológica y desarrollo de competencias, búsqueda de información complementaria al programa formativo, asistencia médica primaria y de primeros auxilios, y en el uso de las herramientas utilizadas en los diversos procesos que lleva a cabo la Dirección de Registro y Control de Estudios.
PS-07 Gestión de materiales e infraestructura	Definir, planificar, ejecutar y evaluar las actividades con la gestión ante la unidad de Planta física de necesidades de mantenimiento y mejoras en los espacios administrados por la Facultad de Ingeniería, que comprende áreas asignadas que no dependan de otras unidades de la universidad, así como de la gestión y compras de consumibles para el trabajo académico y de oficina.
PS-08 Gestión de las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones	Establecer la gestión, revisión y seguimiento de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones en la Universidad Metropolitana.