

Modelo de Calidad

Introducción

El modelo de calidad de la Universidad Hemisferios es un marco estratégico diseñado para garantizar la excelencia en todos los aspectos de su gestión educativa y administrativa. Este modelo integra principios de calidad universal, adaptándolos a las necesidades específicas de la educación superior en Ecuador, con el objetivo de promover una formación integral, innovadora y comprometida con el desarrollo sostenible. A través de este modelo, la Universidad se compromete a cumplir con los estándares de calidad más altos, tanto nacionales como internacionales, asegurando la satisfacción de estudiantes, docentes, personal administrativo, alumni y demás grupos de interés.

Este Modelo de Calidad, se enmarca en el objetivo “Consolidar un modelo de calidad institucional con base en sistemas de evaluación y acreditación nacionales e internacionales para propiciar la excelencia del quehacer académico UHE” del Loop de Innovación, Eficiencia y Tecnología del Modelo Estratégico de la Universidad Hemisferios.

Elaborado por:

Soraya Ochoa - Directora de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad

Héctor Loachamín - Director Estratégico

Revisado y Aprobado:

Resolución del Consejo Universitario No. RCU-E-021-2024 con fecha 01 de mayo de 2024.

Índice

Introducción.....	2
Glosario:	4
1. Política de Calidad.....	5
2. Principios de Calidad	8
3. Criterios de Calidad en la Universidad Hemisferios	11
4. Herramientas para la aplicación del Modelo de Calidad	14
5. Proceso de Aseguramiento de la Calidad	17

Glosario:

UHE, UHemisferios: son abreviaciones de Universidad Hemisferios, según el manual de marca Institucional.

Política de Calidad: La política de calidad es una declaración formal por parte de una organización, que refleja su compromiso con alcanzar y mantener altos estándares de calidad en sus productos, servicios y procesos.

Principios de calidad: Los principios de calidad son las bases fundamentales o reglas que guían las prácticas y procesos de gestión de calidad dentro de la universidad.

Enfoques de calidad: Los enfoques de calidad se refieren a las metodologías, estrategias o sistemas específicos adoptados por una organización para gestionar y mejorar la calidad.

Criterios de calidad: La política de calidad es una declaración formal por parte de una organización, que refleja su compromiso con alcanzar y mantener altos estándares de calidad en sus productos, servicios y procesos.

Calidad: La calidad se refiere a la consecución de un nivel de excelencia y perfección en productos, servicios o procesos, caracterizado por el cuidado minucioso de los detalles en el trabajo bien hecho y la realización de tareas de acuerdo con los más altos estándares.

Excelencia: Es la superación del cumplimiento de las expectativas de los públicos de interés, representando un nivel superior de rendimiento y calidad que supera ampliamente los compromisos adquiridos sobre los miembros de la comunidad universitaria.

1. Política de Calidad

La Política de Calidad de la Universidad Hemisferios en Ecuador se centra en proporcionar una educación superior de excelencia, comprometiéndose con la mejora continua de sus procesos académicos y administrativos para satisfacer las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés. Esta política busca asegurar la formación integral de sus estudiantes, así como la promoción de la innovación, la investigación y la vinculación con la sociedad, velando en todo momento por el cumplimiento de los más altos estándares nacionales e internacionales de calidad en educación superior.

Adicionalmente a estas consideraciones, la calidad en la UHE, según lo establecido en su proyecto educativo se refleja a través de estos enfoques:

- **En el Estudiante**

La Universidad prioriza las necesidades y expectativas de sus estudiantes, diseñando programas académicos y creando un ambiente educativo que fomente su aprendizaje, crecimiento personal y profesional.

- **Excelencia Académica**

La Universidad se compromete con alcanzar y mantener los más altos niveles de calidad en enseñanza, investigación y vinculación, impulsando la innovación y el pensamiento crítico.

- **Mejora Continua**

La Institución promueve una cultura de evaluación y optimización constante de sus procesos y servicios, basándose en el feedback activo de su comunidad universitaria.

- **Responsabilidad Social**

La Universidad Hemisferios asume un papel activo en el desarrollo sostenible y la ética social, integrando acciones y decisiones que benefician a la sociedad y al medio ambiente.

- **Internacionalización y Movilidad**

La Universidad promueve la internacionalización y movilidad, ampliando horizontes más allá de lo nacional, para enriquecer la educación con perspectivas globales, preparando a estudiantes y docentes con competencias internacionales a través del intercambio de conocimientos, esenciales en un mundo globalizado.

- **Inclusión y Diversidad**

La UHE fomenta un entorno inclusivo y respetuoso, garantizando igualdad de oportunidades y valorando la riqueza que aporta la diversidad a su comunidad universitaria.

- **Gestión Eficiente de Recursos**

La institución optimiza la utilización de sus recursos para garantizar una educación de calidad accesible y sostenible a largo plazo.

- **Liderazgo y Gobernanza Transparente**

La UHE dirige los asuntos institucionales con claridad, integridad y participación, asegurando decisiones informadas y justas que reflejan el compromiso con la calidad y la transparencia.

- **Sostenibilidad**

La Universidad incorpora prácticas sostenibles en el núcleo de su operación, comprometiéndose con el bienestar de las generaciones presentes y futuras.

Esta política se revisa periódicamente para adaptarse a los cambios y desafíos del entorno educativo, manteniendo el alineamiento con las normativas de regulación de la educación superior. En su conjunto, estos enfoques subrayan el compromiso de la UHE con una educación superior que no solo busca la excelencia académica, sino que también contribuye de manera significativa al bienestar colectivo y al desarrollo sostenible.

2. Principios de Calidad

La Universidad Hemisferios se rige por cinco principios fundamentales de calidad que garantizan la excelencia académica y la relevancia social de su oferta educativa. Estos principios son: Coherencia, Verdad, Bien, Autenticidad y Estética; y conforman el núcleo de su compromiso con la formación de profesionales competentes y ciudadanos íntegros.

- **Coherencia**

La UHE considera la coherencia como un pilar esencial para la efectividad educativa. Este principio garantiza una alineación integral entre los objetivos educativos, el currículo, las metodologías de enseñanza y evaluación, la investigación, la vinculación y los recursos disponibles. A través de la coherencia, se asegura que cada aspecto del proceso educativo contribuya de manera significativa al desarrollo integral de sus estudiantes, fomentando una comprensión clara y uniforme de las metas académicas y facilitando un entorno propicio para la mejora continua y la responsabilidad institucional.

- **Verdad**

La UHE abraza la verdad como fundamento de su quehacer académico e investigativo. Este principio promueve la honestidad, el rigor y la transparencia en la generación y disseminación del conocimiento. Comprometidos con la excelencia académica, la UHE fomenta prácticas de investigación éticas y una enseñanza basada en evidencias, preparando ciudadanos capaces de navegar y contribuir de manera responsable a un mundo complejo. La verdad refuerza la credibilidad y la confianza en su oferta educativa y protege la integridad del conocimiento.

- **Bien**

En la UHE, el bien orienta las acciones hacia el logro del bienestar colectivo y el desarrollo sostenible. Este principio impulsa la formación de líderes comprometidos con la ética, la responsabilidad social y el progreso comunitario. A través de la educación, la investigación y la vinculación, la universidad trabaja por soluciones innovadoras a problemas globales, fortaleciendo el tejido social y promoviendo una cultura de emprendimiento con propósito. La educación en la UHE trasciende la adquisición de conocimientos, buscando impactar positivamente en la sociedad.

- **Autenticidad**

La autenticidad es clave en la consolidación de una identidad institucional única y genuina en la UHE. Este principio se manifiesta en el compromiso con la veracidad de las prácticas académicas y administrativas, la originalidad de la investigación, la vinculación y la sinceridad de las interacciones comunitarias. La universidad fomenta un ambiente donde estudiantes y docentes son incentivados a explorar ideas originales y aplicar soluciones creativas a desafíos auténticos, reforzando así la legitimidad de la labor educativa y el valor de sus aportes a la comunidad académica y a la sociedad en su conjunto.

- **Estética**

La UHE valora el principio de estética, destacando la sinergia entre belleza, funcionalidad y la excelencia en el desempeño individual. Este enfoque reconoce cómo un entorno estéticamente enriquecedor, combinado con la dedicación al trabajo bien hecho, influye positivamente en el aprendizaje, la motivación y el bienestar de la comunidad universitaria. La UHE se esfuerza por crear espacios y desarrollar materiales que no solo sean eficientes, sino también inspiradores, extendiendo esta filosofía a la calidad del trabajo

realizado por su comunidad. Este compromiso abarca la infraestructura, los recursos digitales y las actividades laborales, buscando enriquecer todos los aspectos de la experiencia universitaria. Al integrar la estética en cada faceta, incluido el desempeño laboral, la UHE subraya la importancia de un ambiente que fomente la excelencia académica y la satisfacción personal, ofreciendo una educación y experiencia universitaria profundamente gratificantes.

Estos principios de calidad no solo enmarcan el compromiso con la excelencia académica y la relevancia social de la oferta educativa, sino que también guía el camino hacia la innovación y la mejora continua en la educación superior. La UHE se enorgullece de ser una institución que, arraigada en valores sólidos, prepara a sus estudiantes para enfrentar los desafíos del futuro con conocimiento, ética y responsabilidad social.

3. Criterios de Calidad en la Universidad Hemisferios

En su constante búsqueda de la excelencia, la Universidad Hemisferios establece parámetros de calidad robustos y dinámicos, garantizando una oferta académica, apoyo a la docencia, investigación, vinculación y un entorno institucional que respondan a las demandas y retos contemporáneos.

En el marco de su compromiso inquebrantable con la excelencia, la Universidad Hemisferios ha definido una serie de parámetros de calidad robustos y adaptables, los cuales son fundamentales para asegurar que su propuesta educativa se mantenga a la vanguardia de las necesidades educativas actuales. Estos criterios abarcan desde la oferta académica, el apoyo docente, la investigación, la vinculación con la comunidad y la creación de un entorno institucional propicio, todo ello diseñado para enfrentar de manera efectiva a las demandas y retos contemporáneos.

Oferta académica pertinente e innovadora

- En permanente actualización
- Pertinente con las necesidades de la sociedad
- Articulada al modelo estratégico
- En constante monitoreo para la mejora continua
- Integración y Participación de la comunidad universitaria

Calidad en el servicio y bienestar de la comunidad académica

- Políticas de excelencia académica universitaria: ingreso, permanencia y titulación.

- Formación integral del personal docente y administrativo: ingreso, capacitación, permanencia, evaluación y promoción.
- Encuestas e indicadores de satisfacción.
- Experiencia UHE.

Vinculación con la sociedad

- Impacto y solución de las necesidades y desafíos locales.
- Interdisciplinar.
- Articulada con Docencia y la Investigación.

Investigación, desarrollo e innovación

- Planificación permanente.
- Interdisciplinariedad.
- Trabajo en redes.
- Inversión.
- Articulada y participativa en redes.
- Producción y publicación.

Gestión eficiente y responsable

- Enfoque permanente en el modelo educativo.
- Cultura de calidad.
- Infraestructura.
- Ética.

- Liderazgo y cogobernanza.
- Eficiencia de proyectos, tareas y funciones alineado al Modelo estratégico.

4. Herramientas para la aplicación del Modelo de Calidad

Para fortalecer el Modelo de Calidad de la Universidad Hemisferios, se implementan diversas herramientas diseñadas para evaluar y mejorar continuamente la calidad académica y administrativa. Estas herramientas son esenciales para garantizar que la universidad no solo cumpla con los estándares de calidad establecidos, sino que también se adapte y responda proactivamente a las necesidades y expectativas de todos los miembros de su comunidad educativa.

5.1. Evaluaciones Internas y Externas

- **Autoevaluaciones Institucionales, de carreras y de programas:** Se llevan a cabo autoevaluaciones regulares para revisar y analizar críticamente el desempeño y la eficacia de las distintas carreras, programas y servicios de la universidad entorno a las funciones sustantivas y demás condiciones institucionales. Estas evaluaciones permiten identificar áreas de fortaleza y oportunidades de mejora.
- **Evaluaciones Externas:** La universidad participa en los procesos de evaluación: institucional, de carreras y de programas, realizados por el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES) y otras agencias acreditadoras nacionales e internacionales. Estas evaluaciones proporcionan una perspectiva objetiva sobre el cumplimiento de la universidad con los estándares de calidad reconocidos y establecidos por estos organismos.

5.2. Informe de Rendición de Cuentas

- **Publicación de Resultados:** Se elaboran y publican informes de rendición de cuentas anuales, los cuales resumen los hallazgos de las evaluaciones internas y externas, destacando los logros y las áreas de mejora. Estos informes abordan las actividades tanto académicas como administrativas de las funciones sustantivas y las condiciones institucionales para fomentar la transparencia y el compromiso con la calidad.

5.3. Encuestas de Satisfacción y de Percepción

- **Análisis y Feedback:** Mediante la implementación de encuestas de satisfacción y percepción dirigidas a estudiantes, docentes, personal administrativo y alumni, la universidad obtiene valiosa información sobre la experiencia y percepción de sus servicios. La encuesta de percepción busca entender cómo los participantes perciben ciertos aspectos o servicios, centrándose en opiniones y percepciones generales. Por otro lado, la encuesta de satisfacción mide el grado de bienestar de su comunidad universitaria con respecto a un servicio o producto específico, centrándose en la experiencia directa y su nivel de conformidad con los servicios recibidos.

Esto permite ajustes y mejoras enfocadas en incrementar la satisfacción general.

5.4. Programas de Desarrollo Profesional y Personal

- **Capacitación Continua:** Se ofrecen programas de desarrollo integral permanente para el personal docente y administrativo, con el fin de asegurar su actualización constante en metodologías educativas innovadoras y en sus respectivos campos de especialización. Esto contribuye a la mejora de la calidad educativa y al enriquecimiento del ambiente de aprendizaje.

5.5. Auditorías y control de la gestión

- **Verificación y Mejora de Procesos:** Las auditorías de procesos se implementan para verificar que las actividades universitarias se realicen según lo planificado y para identificar oportunidades de mejora. Este mecanismo de evaluación continuo asegura que la gestión de la universidad sea coherente con los estándares de calidad establecidos y con los objetivos institucionales.

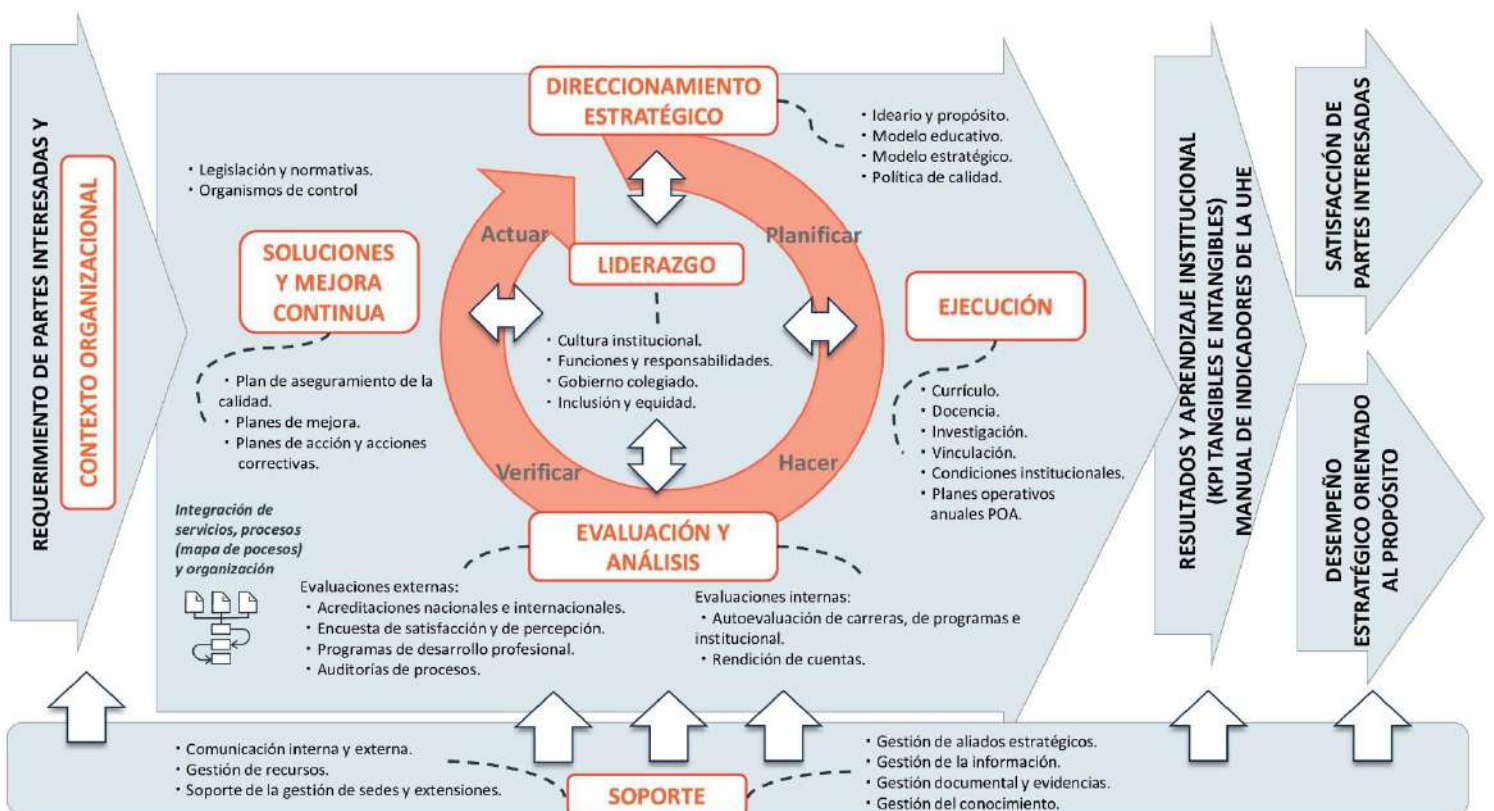
Al aplicar estas herramientas de manera sistemática y coordinada, la Universidad Hemisferios demuestra su dedicación a una cultura de mejora continua y a la excelencia educativa. Este compromiso integral con el aseguramiento de la calidad es importante para mantener y elevar los estándares educativos, satisfaciendo así las necesidades de su comunidad universitaria y respondiendo efectivamente a los desafíos del entorno educativo global.

5. Proceso de Aseguramiento de la Calidad

Para complementar el modelo de calidad de la Universidad Hemisferios, es esencial presentar un esquema que detalla claramente cómo interactúan los distintos procesos institucionales con el objetivo de garantizar y mejorar continuamente el aseguramiento de la calidad. Con este fin, se ha desarrollado el esquema No. 1, que ilustra las dinámicas y relaciones entre los componentes clave del sistema de calidad de la UHE.

Esquema No1.

Proceso de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Hemisferios



Fuente: Elaboración propia de la Dirección de Acreditación y Aseguramiento de la Calidad

Mediante la implementación de este esquema, la Universidad Hemisferios demuestra su fuerte compromiso con alcanzar la excelencia en la educación.

Esta iniciativa no solo busca satisfacer las expectativas académicas establecidas, sino que también tiene el propósito de equipar a los estudiantes con las competencias necesarias para superar eficazmente los retos futuros.

Este esquema representa la interacción entre los diferentes elementos o factores clave para el aseguramiento de la calidad.

Este modelo se basa en el ciclo de Deming **PHVA** (planificar, hacer, verificar y actuar).

El direccionamiento estratégico, es un elemento principal en la etapa de la planificación de la calidad, donde se alinea el propósito institucional, el Modelo Educativo, el Modelo Estratégico y el Ideario.

La ejecución se refiere al quehacer universitario que integra las funciones sustantivas y condiciones institucionales hacia el cumplimiento de la propuesta de valor y los estándares de calidad de la Universidad.

La gestión se valida mediante las herramientas de evaluación y análisis nacionales o internacionales, internas o externas aplicadas a la institución, carreras y programas respectivamente, en donde se identifican fortalezas y oportunidades de mejora.

Las oportunidades de mejora se ejecutan mediante planes estructurados, coordinados y que se integran a los parámetros de calidad y del direccionamiento estratégico.

Asegurar la calidad no sería posible sin un liderazgo que articule de manera efectiva todos los elementos que impactan en la calidad.

Este abordaje integral hacia el aseguramiento de la calidad es decisivo para promover y sostener altos estándares educativos, asegurando que la oferta académica se mantenga relevante y efectiva de manera perdurable.

**EXTRACTO DE LA SESIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO EXTRAORDINARIO
CELEBRADA EL 01 DE MAYO DE 2024**

La resolución que sigue fue adoptada de manera unánime en sesión extraordinaria del Consejo Universitario del 01 de mayo del 2024, a las 8h00, con la participación de los siguientes miembros: Dr. Diego Alejandro Jaramillo A., rector de la Universidad Hemisferios, quien actúa en calidad de presidente del Consejo, en atención al artículo 21 del Reglamento de órganos colegiados; Dr. Daniel López Jiménez, vicerrector académico; Dr. Diego Ignacio Montenegro, vicerrector financiero y administrativo; Mgs. Karina Chávez, representante suplente de los trabajadores; Mgs. Mauricio Robalino, representante suplente de profesores; Mgs. Lenin Villarreal, representante suplente de profesores; Mgs. Cristina Vega, representante de profesores; Dra. María José Luna, representante suplente de profesores; Mgs. María Gabriela Rodríguez, representante de profesores; la Srta. Camila Del Pozo, representante principal de estudiantes. Actúa como secretaria, la Ab. Diana Emilia Heredia Pincay. Luego de las deliberaciones pertinentes, los miembros del Consejo Universitario resuelven de forma unánime.

RCU-E-021-2024

5. Aprobar la actualización del Modelo de Calidad Institucional de la Universidad de Los Hemisferios, que incluye: una política de calidad de la UHE que se fundamenta en enfoques específicos; cinco principios esenciales aplicables a la calidad educativa de nuestra institución.; criterios de calidad que definen nuestras actividades cotidianas; herramientas específicas para implementar el modelo de calidad, estableciendo un método integral y transversal para la medición de la calidad; un esquema detallado del Proceso de Aseguramiento de Calidad, clarificando los elementos esenciales para el mantenimiento de los estándares de calidad en la Universidad Hemisferios.

Diseminar el nuevo Modelo de Calidad entre todos los miembros de la comunidad universitaria, asegurando su comprensión y adhesión.

Informar a las autoridades competentes y a todas las partes interesadas sobre la aprobación y la implementación del nuevo Modelo de Calidad Institucional.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
**DIANA EMILIA
HEREDIA
PINCAY**

Ab. Diana Emilia Heredia Pincay
Secretaria General-Procuradora
Universidad Hemisferios



UHE

www.uhemisferios.edu.ec