



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS



# **POLÍTICA DE CALIDAD**

## **UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**

APROBADO POR RESOLUCIÓN  
HCU N° 539/2022

La Paz - Bolivia  
Marzo de 2023



**POLÍTICA DE CALIDAD**  
**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**

**Oscar Heredia Vargas**

Rector UMSA

**María Eugenia García Moreno**

Vicerrectora UMSA

**Mauro Costantino**

Jefe DIPGIS - UMSA

**Ignacio Chirico Moreno**

Coordinador Programa UMSA/Asdi

**Producción:**

Departamento de Investigación, Postgrado e Interacción Social

**Equipo editor:**

Cristina Mejía Alarcón  
Carlos Rodríguez Laredo

Diseño y diagramación:  
Angel Alcides Tambo Apaza

La Paz - Bolivia, marzo de 2023

El presente material fue realizado en el marco de convenio de cooperación entre la Universidad Mayor de San Andrés y la Agencia Sueca de Cooperación para el Desarrollo Internacional (Asdi).

## RESOLUCIÓN HCU N° 539/2022



### UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS HONORABLE CONSEJO UNIVERSITARIO La Paz - Bolivia

#### RESOLUCIÓN

HONORABLE CONSEJO UNIVERSITARIO No. 539/2022

La Paz, 14 de diciembre de 2022

#### VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, el Honorable Consejo Universitario en sesión ordinaria de la fecha, ha tomado conocimiento de la nota VICE/CITE/CAU/607/2022, enviada por el M.Sc. Boris Quevedo Calderón, Secretario Académico y María Eugenia García Moreno Ph.D., Vicerectora de la Universidad Mayor de San Andrés y Presidenta del Consejo Académico Universitario (CAU), mediante la cual solicitan la aprobación en esta instancia de cogobierno universitario de la "POLÍTICA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS" y el "SISTEMA INTEGRAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (SIAC) DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS".

Que, en ese sentido señalan que el Consejo Académico Universitario, en sesión plenaria de fecha 5 de diciembre del año en curso, consideró la nota VICERRECT DIPGIS N° 5869/2022, a través de la cual el Ph.D. Mauro Constantino, Jefe del DIPGIS, solicita tratamiento y aprobación por el Consejo Académico Universitario y posteriormente por el Honorable Consejo Universitario del documento "Política de Calidad de la Universidad Mayor de San Andrés" y el "Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) de la Universidad Mayor de San Andrés".

Que, los mencionados documentos tienen por objeto fortalecer la cultura de la calidad en el quehacer propio de la Universidad Mayor de San Andrés, respondiendo al compromiso de excelencia asumido por la Institución tanto con su comunidad interna, como también con los grupos de interés externos.

Que, esta política tiene como fin último contribuir al cumplimiento de la misión y visión institucional, a través de una formación de calidad para sus estudiantes de grado y postgrado, la generación de un ambiente propicio para el desarrollo de la investigación científica y tecnológica, el posicionamiento institucional en un sitio de prestigio entre sus pares, la generación de bienes públicos y privados que favorezcan el desarrollo regional y nacional, y el logro de la sustentabilidad económica y financiera.

Que, el Honorable Consejo Universitario, en consideración a los antecedentes del caso, y la recomendación del Consejo Académico Universitario ha determinado dictar la presente Resolución.

#### POR TANTO SE RESUELVE:

##### Artículo Único.

APROBAR la "POLÍTICA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS" y el "SISTEMA INTEGRAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (SIAC) DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS", de acuerdo a documento presentado por el Departamento de Investigación, Postgrado e Interacción Social (DIPGIS), documento que forma parte de los antecedentes de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

M.Sc. Oscar A. Heredia Vargas  
RECTOR

M.Sc. Marco Aurelio Velásco Olivarez  
SECRETARIO GENERAL UMSA



## PRESENTACIÓN

En un contexto con desafíos siempre exigentes y diversos, tendencias formativas con base en la tecnología, la innovación, la conectividad y expectativas de desarrollo social que enfocan su mirada en la necesidad de “poner en primer lugar a las personas”, la Universidad Mayor de San Andrés ha asumido la decisión de aprobar la presente política de calidad en la perspectiva de “contribuir al cumplimiento de la misión y visión institucionales, impulsando acciones que generen y aseguren calidad en todos los ámbitos del quehacer corporativo”.

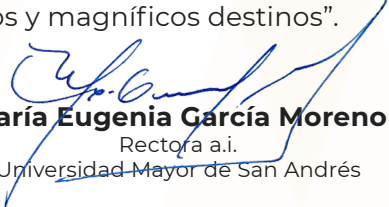
Con seguridad plena, es una acción que evidencia el reconocimiento de la comunidad universitaria de San Andrés por la trascendencia de la gestión de la calidad, a través de la organización y perfeccionamiento del Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad, que permite gestionar, controlar y asegurar la calidad y el mejoramiento continuo de cada uno de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo; es decir cómo el talento humano desempeña sus funciones según los niveles de responsabilidad y las tareas asignadas para el cumplimiento eficiente de objetivos y metas institucionales.

Esta institución de educación superior establecida en 1830 por el entonces Presidente de Bolivia, Mariscal Andrés de Santa Cruz, asienta su estructura en un conjunto de procesos académicos y operativos que, gestionados adecuadamente, contribuyen en el aseguramiento de la calidad institucional, permitiendo la mejora continua de los procesos institucionales.


La presente política favorecerá el cumplimiento de objetivos institucionales referidos a la formación de calidad, entornos propicios para el desarrollo de la investigación científica y tecnológica, así como el fortalecimiento del posicionamiento de la UMSA como referente entre sus pares, en la perspectiva de contribuir a la sustentabilidad económica regional y nacional.

Asimismo, la consolidación de una cultura de la calidad, entendida como el conjunto de hábitos, valores y acciones que, integrados con prácticas y estándares de calidad, permitirá a la institución alcanzar los objetivos y metas definidas en el Plan de Desarrollo Estratégico.

Percibamos a la institución como el espacio para forjar habilidades, talentos e iniciativas de calidad que, a través de la conjunción de procesos, procedimientos y esfuerzos organizados, proyecten a la UMSA como una “casa llamada a gloriosos y magníficos destinos”.



**María Eugenia García Moreno**  
Rectora a.i.  
Universidad Mayor de San Andrés



**Walter Montaña Pérez**  
Vicerrector a.i.  
Universidad Mayor de San Andrés







## ▶ 1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

La Política de Calidad responde a un marco normativo internacional, nacional e institucional de la Universidad Mayor de San Andrés.

La **Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible**, que fue aprobada en septiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, establece una visión transformadora hacia la sostenibilidad económica, social y ambiental de los 193 Estados Miembros. En este proceso, la comunidad internacional reconoció que la educación es fundamental para el éxito de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS plasmados.

Los ODS constituyen una agenda ambiciosa y universal para el desarrollo sostenible, “de las personas, por las personas y para las personas”, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura – UNESCO participó activamente y en el “Foro Mundial sobre la educación” le encomendaron la coordinación de la Agenda de Educación 2030. En este ámbito, el Objetivo de Desarrollo Sostenible 4, pretende “Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos”.

La Educación Superior es un **bien público social, un derecho humano y universal y un deber del Estado**. Ésta es la convicción y la base para el papel estratégico que debe jugar en los procesos de desarrollo sustentable de los países de la región<sup>1</sup>. En ocasión de la Conferencia Regional de Educación Superior de América Latina y el Caribe – CRES 2018, realizada en Córdoba, 2018, se analizaron los principales cambios ocurridos desde la Conferencia Mundial de la UNESCO en 1998, habiéndose evaluado las tendencias de las principales variables de impacto e ideas-fuerza sobre el tema.

Entre ellas, se destacan la forma en cómo se ha desarrollado la educación superior y la forma en cómo se define calidad; los desafíos desde la perspectiva de los procesos de aseguramiento de la calidad (AC) ha sido el tema central abordado por el equipo a cargo del eje temático sobre La educación superior como parte del sistema educativo en América Latina y el Caribe. Para ello, se hace un breve análisis de los desafíos planteados a la educación superior desde la perspectiva de los cambios sociales; luego se sintetiza la realidad actual de los procesos de aseguramiento de la calidad en la región y se propone una forma

<sup>1</sup> UNESCO/ IESALC. Declaración de la Conferencia Regional de Educación Superior en América Latina y el Caribe – CRES 2008

de definir la calidad, que permite dar cuenta de la diversidad desde una lógica de pertinencia y eficacia<sup>2</sup>.

Asimismo, se considera los principales cambios ocurridos desde la Tercera Conferencia Mundial de Educación Superior de la UNESCO, desarrollado en mayo 2022 en Barcelona, España. Estableciéndose principios de la inclusión y la diversidad; la protección de la libertad académica; la integridad y la ética y el compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social.

### a. La Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia

En el contexto normativo nacional, la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia en su artículo 103º, expresa: *El Estado garantizará el desarrollo de la ciencia y la investigación científica, técnica y tecnológica en beneficio del interés general. Se destinarán los recursos necesarios y se creará el Sistema Estatal de Ciencia y Tecnología. El Estado, las universidades, las empresas productivas y de servicio públicas y privadas, y las naciones y pueblos indígena originario campesinos, desarrollarán y coordinarán procesos de investigación, innovación, promoción, divulgación, aplicación y transferencia de ciencia y tecnología para fortalecer la base productiva e impulsar el desarrollo integral de la sociedad, de acuerdo con la Ley.*

### b. La Ley Abelino Siñani - Elizardo Pérez

Esta norma sectorial, aprobada mediante (Ley 070 del 20 de diciembre de 2010 establece en su Artículo 3º, que la educación se sustenta en la sociedad, a través de la participación plena de las bolivianas y los bolivianos en el Sistema Educativo Plurinacional, respetando sus diversas expresiones sociales y culturales, en sus diferentes formas de organización. Respecto a los **Fines de la Educación**, el numeral 11, establece que uno de ellos es: *“Impulsar la investigación científica y tecnológica asociada a la innovación y producción de conocimientos, como rector de lucha contra la pobreza, exclusión social y degradación del medio ambiente”*.

La **Educación Superior de Formación Profesional**, es el espacio educativo de formación profesional, de recuperación, generación y recreación de conocimientos y saberes, expresada en el desarrollo de la ciencia, la tecnología, la investigación y la innovación, que responde a las necesidades y demandas sociales, económicas, productivas y culturales de la sociedad y del Estado Plurinacional. (Artículo 28º).

<sup>2</sup> Conferencia Regional de Educación Superior de América Latina y el Caribe Córdoba, 2018 · Resúmenes ejecutivos.

Por otra parte, en el Artículo 52º, se determina que: *“La Formación Superior Universitaria es el espacio educativo de la formación de profesionales, desarrollo de la investigación científica-tecnológica, de la interacción social e innovación en las diferentes áreas del conocimiento y ámbitos de la realidad, para contribuir al desarrollo productivo del país expresado en sus dimensiones política, económica y sociocultural, de manera crítica, compleja y propositiva, desde diferentes saberes y campos del conocimiento en el marco de la Constitución Política del Estado Plurinacional”.*

Asimismo, en el Artículo 53º se determina desarrollar la investigación en los campos de la ciencia, técnica, tecnológica, las artes, las humanidades y los conocimientos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos, para resolver problemas concretos de la realidad y responder a las necesidades sociales.

### **c. Plan de Desarrollo Económico y Social (Agenda Patriótica 2025)**

En el marco de la Agenda Patriótica 2025, se constituye el Plan de Desarrollo Económico y Social 2021-2025 del Estado Plurinacional de Bolivia, en el Eje 5: Educación, Investigación, Ciencia y Tecnología para el Fortalecimiento y Desarrollo de Capacidades y Potencialidades Productivas.

### **d. Plan de Desarrollo Universitario (PDU)**

El Plan de Desarrollo Universitario 2021 - 2025 se traduce en la consolidación de la planificación de todos y cada uno de los Planes Estratégicos de las universidades del Sistema de la Universidad Boliviana - SUB, que, en el marco de su Autonomía, han programado sus metas anuales y de mediano plazo, conforme con las regulaciones establecidas en la reglamentación del SP-SUB. El Plan de Desarrollo Universitario 2021 - 2025 formulado en cumplimiento de la normativa de planificación integral universitaria, permite al Sistema de la Universidad Boliviana establecer -en el marco de sus atribuciones y nivel competencial establecido en los Art. 91 y 92 de la Constitución Política del Estado- su contribución directa a la implementación del PDES 2021 - 2025 (Eje 5: Educación, Investigación, Ciencia y Tecnología para el Fortalecimiento y Desarrollo de Capacidades y Potencialidades Productivas).

El PDU elaborado de forma simultánea y coordinada con los PEI de las universidades, debidamente compatibilizados con el mismo, refleja claramente su contribución al PDES, la cual es posible a través de la programación de metas del conjunto de los indicadores de las áreas estratégicas que responden a las funciones misionales de la educación superior, como son la formación de grado y postgrado, la investigación, y la interacción social y extensión universitaria, en

una lógica de programación integral e interrelacionada. Por tanto, del conjunto de resultados finales, principalmente seis indicadores estratégicos son de contribución directa al PDES.

El PDU en su área 4: Gestión Institucional, en la Política de Desarrollo, refiere fortalecer la gestión académica, administrativa, financiera y legal de las Universidades y del Comité Ejecutivo de la Universidad Boliviana – CEUB, en el marco de la Autonomía Universitaria y la normativa vigente. Objetivo Estratégico de implementar los Sistemas de Gestión por resultados y Gestión de Calidad para la mejora continua de las Universidades.

### ***e. Plan Estratégico Institucional 2019-2025 con visión al 2030 de la Universidad Mayor de San Andrés***

La Universidad Mayor de San Andrés, (UMSA) es la principal universidad pública del Estado Plurinacional de Bolivia, establecida desde 1830 en el departamento de La Paz (sede de gobierno) y desplegada a lo largo de la metrópoli y sus 20 provincias en 4 Centros Regionales Universitarios (CRUs) y diversas Sedes Universitarias Locales (SULs). La UMSA es la segunda universidad más antigua de Bolivia, después de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca (1624), emblemáticas instituciones de educación superior del Sistema de la Universidad Boliviana.

La UMSA, como generadora de conocimiento a través de sus 13 Facultades; 54 Carreras de Grado, 172 programas de postgrado y 56 Institutos y Centros de Investigación ha contribuido a forjar políticas públicas departamentales y nacionales, mediante la ciencia y el conocimiento, que le han permitido esculpir sus tres pilares sobre los que se erige la monumental Universidad Mayor de San Andrés: la formación profesional en grado y posgrado; la investigación científica, tecnológica e innovación; y la interacción y extensión social.

La UMSA responde a las Áreas Estratégicas establecidas por el Sistema de la Universidad Boliviana (SUB) en su política de desarrollo evidencia el área estratégica de gestión institucional de calidad.

## **▶ 2. FUNDAMENTOS Y COMPROMISOS INSTITUCIONALES CON LA CALIDAD**

La presente Política de la Calidad representa el compromiso de toda la comunidad universitaria en este ámbito, constituyéndose en el eje orientador que contribuye al cumplimiento de la misión y los propósitos institucionales,

consolidando una cultura de la calidad que incentive la revisión, análisis y mejoramiento continuo de los procesos académicos y operativos.

El fin último de esta Política es contribuir al cumplimiento de la misión y visión institucional, a través de una formación de calidad para sus estudiantes de grado y postgrado, la generación de un ambiente propicio para el desarrollo de la investigación científica y tecnológica, el posicionamiento institucional en un sitio de prestigio entre sus pares, la generación de bienes públicos y privados que favorezcan el desarrollo regional y nacional, y el logro de la sustentabilidad económica y financiera.

La Universidad Mayor de San Andrés define y asume la Calidad bajo tres ejes fundamentales: la Política, el Sistema y talento humano.

La Política explicita el marco de acción, las directrices, los principios y objetivos relativos a la gestión de la calidad en la institución. Por su parte, el Sistema define la estructura, establece los procesos claves, precisa las responsabilidades y los niveles de coordinaciones entre las unidades, y asigna los recursos para el seguimiento y control de las acciones que asegura la calidad en todos los ámbitos del quehacer corporativo. El talento humano es el elemento esencial del mejoramiento continuo y del desarrollo de las mejores prácticas, se constituyen en la piedra angular para alcanzar los objetivos de la Política de la Calidad. En este sentido, la Universidad se compromete con el desarrollo de las capacidades de su talento humano y el ejercicio de sus acciones de acuerdo a los estándares de calidad exigidos por la institución.

Desde el punto de vista de la consistencia interna, la UMSA debe velar por el desarrollo de una cultura de la calidad, entendiéndose ésta como el conjunto de hábitos, valores y acciones que, complementados con el uso de prácticas y estándares de calidad en el actuar diario, permite a los miembros de la comunidad universitaria contribuir a alcanzar los objetivos y metas definidas por la Universidad. Una cultura de la calidad solo es posible si los académicos, funcionarios y comunidad universitaria en general, se involucran debidamente en su fortalecimiento, a través de la gestión de la calidad, incorporando prácticas de mejora continua que a su vez fortalezcan esta cultura, creando un ambiente propicio para una correcta articulación entre las unidades académicas y administrativas de la UMSA en pro de alcanzar un equilibrio entre la consistencia interna y externa.

La consistencia interna se expresa en la capacidad que tiene la Institución de responder adecuada y oportunamente a la misión y visión institucional; mientras que la consistencia externa, se manifiesta en la capacidad de dar respuesta pertinente a los requerimientos de los grupos de interés externos, garantizando los más altos estándares de calidad en la búsqueda permanente de la excelencia en su quehacer.

En consideración lo anterior, la UMSA entiende la Calidad como un atributo que está presente en todas las funciones del quehacer institucional, dando cuenta de la consistencia interna y externa de sus procesos académicos y operacionales; organizándolos de manera coherente para el logro de los objetivos institucionales.

Para materializar la presente Política, sus principios y objetivos, la UMSA ha organizado y perfeccionado el Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad, el cual permite gestionar, controlar y asegurar la calidad y el mejoramiento continuo de cada uno de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo (específicos y transversales). Al respecto, la institución, en su compromiso con la calidad, ha adoptado el Modelo de Gestión de Excelencia Malcolm Baldrige como guía para la revisión sistemática de sus procesos y prácticas de gestión, con el fin de evaluar y mejorar su desempeño institucional; fortaleciendo la cultura de la autoevaluación y de gestión de la calidad.

### ▶ 3. PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD

La presente Política promueve los siguientes principios: Inclusión, Mirada Sistémica, Participación Activa, Responsabilidad, Innovación, conciencia medioambiental y Evaluación Permanente. A continuación, se describen brevemente sus principales consideraciones:

**Inclusión:** La UMSA está abierta a todas y cada una de las personas sin distinción de sexo, color, edad, orientación sexual, identidad de género, origen, cultura, nacionalidad, ciudadanía, idioma, credo religioso, ideología, filiación política o filosófica, estado civil, condición económica o social, tipo de ocupación, grado de instrucción, capacidades diferentes y embarazo.

**Mirada Sistémica:** La importancia de gestionar la calidad con una mirada sistémica, que considere el talento humano, los procesos, las políticas y los recursos financieros como un todo, en interacción permanente y plenamente articulados, permitiendo a la Universidad alcanzar resultados que respondan a los requerimientos de la comunidad universitaria y grupos de interés externos, en concordancia a los propósitos institucionales.

**Participación Activa:** Este principio revela el rol de los miembros de la comunidad universitaria en el desarrollo de una cultura de la calidad; enfatizando su compromiso con la autoevaluación y la mejora continua. Cada una de las personas que forman parte de la institución deben involucrarse de manera activa y participativa, cualquiera sea la función que cumplan en la Institución. La cultura de la calidad supone que todo miembro de la Universidad es responsable de la calidad y, por tanto, participe de su logro.



**Responsabilidad:** Se constituye en un elemento clave de la Fe Pública, a través de la cual la institución debe dar respuesta a los requerimientos de la comunidad, mediante el cumplimiento del marco jurídico que le rige, el seguimiento a la gestión institucional, el uso eficiente y transparente de los recursos y la declaración pública de los resultados alcanzados.

**Innovación:** Este principio promueve, de manera sistemática, la creatividad de las personas en el desarrollo de los procesos de mejora continua, estimulando los cambios que den respuesta a las demandas de la comunidad universitaria y los grupos de interés externos, así como también al logro de los propósitos institucionales declarados.

**Evaluación Permanente:** Con este principio se asume el compromiso de mejorar continuamente los procesos institucionales, procurando su permanente monitoreo y evaluación (cuantitativos y cualitativos); disponiéndose al efecto con estándares e indicadores pertinentes en todas las dimensiones del quehacer institucional. Del mismo modo, destaca la gestión de los riesgos corporativos como un elemento fundamental para mitigar los peligros y disminuir la incertidumbre en los procesos operacionales de la institución.

**Conciencia Medioambiental:** Remarca el compromiso con la conservación del medioambiente, aplicando principios de sostenibilidad en su funcionamiento interno y externo, gestionando adecuadamente sus recursos y proponiendo líneas de capacitación en materia de sostenibilidad.

## ▶ 4. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD

### Objetivo General

Fortalecer la cultura de la calidad en el quehacer propio de la Universidad Mayor de San Andrés, respondiendo al compromiso de excelencia asumido por la institución, tanto con su comunidad interna, como también con los grupos de interés externos.

### Objetivos Específicos

- a. Contribuir al cumplimiento de la misión y visión institucional, impulsando aquellas acciones que generen y aseguren calidad en todos los ámbitos del quehacer corporativo.
- b. Fortalecer el liderazgo y el trabajo en equipo como ejes impulsores de la gestión de calidad.



- c. Promover la participación de las personas y el desarrollo de sus capacidades para una eficaz contribución a la mejora continua de los procesos institucionales.
- d. Orientar el quehacer corporativo a la satisfacción de los requerimientos y necesidades de la comunidad universitaria y grupos de interés.
- e. Establecer mecanismos permanentes de revisión y evaluación que retroalimenten al Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad, permitiendo la mejora continua de los procesos institucionales.

## ► 5. CONSIDERACIONES GENERALES

Para la correcta aplicación de la presente política se detallan las siguientes consideraciones:

- a) Esta política será revisada y mejorada por la Comisión pertinente del Consejo Académico Universitario y aprobada por el HCU cada tres años.
- b) El Honorable Consejo Universitario a la cabeza del Rector será la instancia responsable de hacer cumplir la política.
- c) El Vicerrectorado será la instancia de dar cumplimiento a los objetivos de la Política de Calidad y del mismo modo, coordinar y guiar el trabajo de las unidades académicas y administrativas de la Institución según competencias.
- d) Los aspectos operativos y el desarrollo de las acciones y objetivos que aseguren el logro de esta política y del sistema integrado, serán abordados en estructuras específicas, instrumentos regulatorios y manuales de procedimientos que faciliten la implementación, seguimiento, control y evaluación del propio Sistema.

## ▶ 6. GLOSARIO

En el contexto de la presente Política de Calidad, se definen a continuación los siguientes conceptos:

**Cultura de la Calidad:** Conjunto de hábitos, valores y acciones que, complementados con el uso de prácticas y estándares de calidad en el actuar diario, permite a los miembros de la comunidad universitaria contribuir a alcanzar los objetivos y metas definidas en el Plan de Desarrollo Estratégico.

**Gestión de Calidad:** Conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, necesarias para garantizar el fiel cumplimiento de los resultados corporativos, teniendo presente las expectativas de los grupos de interés internos y externos.

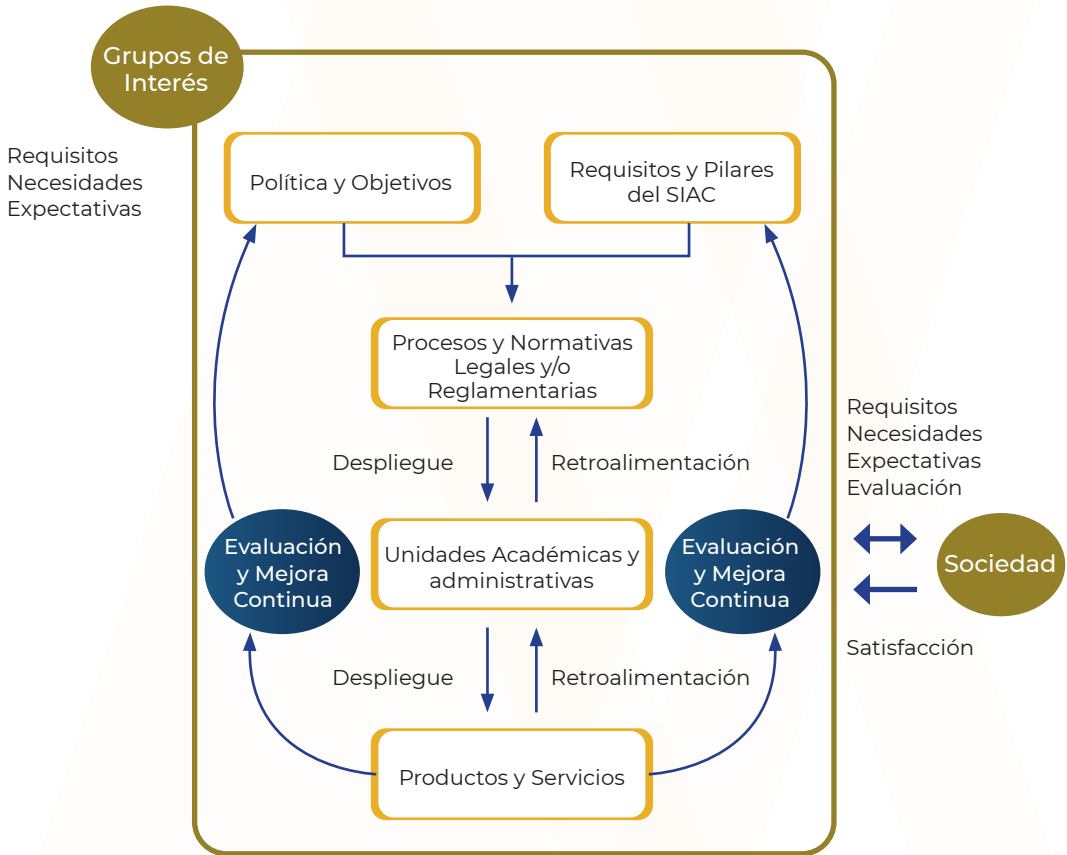
**Indicador de gestión:** Expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.

**Procedimientos / Ficha de procesos:** Es el formato oficial para describir un proceso. Constituye a través de pasos claros y objetivos, que se deben seguir para completar una determinada tarea.

**Procesos:** Secuencia lógica de pasos que permite alcanzar un resultado específico.

**Sistema Integrado de Aseguramiento de la Calidad:** conjunto de procesos y mecanismos interrelacionados que contribuyen, de modo eficaz y eficiente, al logro del Aseguramiento de la Calidad Institucional.

## SISTEMA INTEGRAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS



27.10.22  
Rev. 1





Departamento de Investigación, Postgrado e Interacción Social - DIPGIS  
Av. 6 de Agosto 2170 Edificio Hoy, piso 14.  
Telf.: (591-2)2442464 - 2443626 Fax: (591-2)2443375  
[www.dipgis.umsa.bo](http://www.dipgis.umsa.bo) • [dipgis@umsa.bo](mailto:dipgis@umsa.bo)