INFORME FINAL

POLITICA DE GESTION DE LA CALIDAD

Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia

2017

ELABORADO POR Comisión para la elaboración de la Política de Gestión de la Calidad de la Facultad

Directorio

Junta Directiva Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia

Dr. Rubén Dariel Velásquez Miranda	Decano
M.A. Elsa Julieta Salazar Meléndez de Ariza	Secretaria Académica
M.Sc. Miriam Carolina Guzmán Quilo	Vocal I
Dr. Juan Francisco Pérez Sabino	Vocal II
Lic. Carlos Manuel Alvarado Aguilera	Vocal III
Br. Andreina Delia Irene López Hernández	Vocal IV
Br. Carol Andrea Betancourt Herrera	Vocal V

Comisión de Trabajo

Creada en el Punto Cuarto, Inciso 4.4 del Acta No. 17-2017 de Sesión Celebrada por Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia del 25 de mayo de 2017:

Coordinadora M.A. Anna Vittoria Schlesinger Wug de Cerezo	Departamento de Desarrollo Académico del Centro de Desarrollo Educativo –CEDE-
Dra. María Isabel Orellana de Mazariegos	Profesora de la Escuela de Nutrición
Dr. Sergio Alejandro Melgar Valladares	Profesor de la Escuela de Biología
M.A. Alba del Rosario Valdez	Asistente Administrativa de la Escuela de Biología
Lic. Andrés Tahuico Camó	Secretario Adjunto, Facultad de Farmacia

Colaboración de

M.A. Norma Lidia Pedroza Estrada	Directora del Centro de Desarrollo Educativo -CEDE

Contenido

Directorio 2
Junta Directiva Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia 2
Comisión de Trabajo 2
Presentación 4
Introducción 5
Justificación 6
Marco Referencial 7
Referente Teórico 7
Responsabilidad Social Universitaria 8
La calidad en la Educación Superior 10
Referente Contextual 11
Marco metodológico 14
Elaboración del plan de trabajo 14
Elaboración de la propuesta de Política de Gestión de la Calidad para la Facultad 14
Resultados 16
Política de Gestión de la Calidad 17
Objetivos 17
Objetivo general 17
Objetivos específicos 17
Valores y Principios 18
Alcance 18
Institucionalización de la Política de Gestión de la Calidad 18
Marco Filosófico de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia 18
Roles, autoridad y nivel de responsabilidad 19
Lineamientos Generales 20
Gestión de la Información 20
Gestión curricular 20
Administración y recursos 21
Investigación como eje transversal de la formación académica 21
Evaluación de los programas académicos 22
Mejora continua de los programas académicos y dependencias facultativas 23
Conclusiones y Recomendaciones 25
Glosario 26
Bibliografía 28
Anexos 29

Presentación

Al ser la Responsabilidad Social Universitaria –RSU- el compromiso frente a las exigencias éticas de orientar sus actividades hacia el desarrollo sostenible y considerando el impacto ambiental y social que puedan tener las mismas, a la Universidad de San Carlos de Guatemala -USAC- desde la definición de su misión como única universidad estatal, le corresponde difundir la cultura en todas sus manifestaciones, formando personas libres, responsables y competentes que respondan a las exigencias de la realidad, promoviendo el bien común. Para ello se compromete y se involucra en las necesidades de la sociedad, apostando por un desarrollo humano sostenible.

En consonancia con dicho mandato, la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia, como parte de la Universidad de San Carlos de Guatemala, busca propiciar el mejoramiento de la calidad como una línea de acción del Plan Estratégico USAC-2022 y del Plan Estratégico de la Facultad 2014-2022, en cuanto a la gestión de la calidad para fortalecer sus programas académicos.

Es así como, la propuesta aquí presentada constituye un esfuerzo más en busca de esa excelencia académica como una respuesta a los retos y desafíos actuales de la sociedad del conocimiento.

Introducción

La Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia desarrolla su actividad académica y administrativa dentro del marco legal y filosófico de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Para su actuar cuenta con una estructura administrativa acorde a las funciones sustantivas de la Universidad: cinco escuelas de pregrado, una escuela de post grado, un Instituto de Investigación –IIQB-, un programa de Experiencias Docentes con la Comunidad -EDC- , un Centro de Estudios Conservacionistas- CECON-, un Centro de Desarrollo Educativo -CEDE- y las dependencias administrativas de apoyo a dichas funciones.

Cada una de las actividades que dichas dependencias realizan es establecida por la Universidad o la Facultad de conformidad con la normativa institucional y, garantizar la calidad en sus procesos internos es uno de los retos actuales y futuros de cara al nuevo milenio, donde la calidad educativa es uno de los ejes fundamentales para el desarrollo. Esto conlleva una reconfiguración de las actividades académicas y de gestión hacia un enfoque basado en la atención de necesidades específicas. Prueba de lo anterior es la inclusión de aspectos como la acreditación de los programas académicos por parte de organismos externos, la certificación de procesos administrativos, el establecimiento de convenios de colaboración con el sector social y productivo, así como la formación y capacitación integral de alumnos y profesores en los planes de desarrollo institucional (PDI).

Para ello es necesario transformar la práctica docente y administrativa, incorporar elementos de planeación y gestión orientados a reducir la discrecionalidad en la toma de decisiones, eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos y fomentar una cultura de calidad en el desempeño organizacional. Como resultado, al interior de la Facultad se sistematizan los procesos, en tanto que hacia el exterior, la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia, valida ante la sociedad la calidad de sus servicios educativos.

Ante esta necesidad de plasmar en la acción la responsabilidad social universitaria, transparentar todos aquellos procesos internos donde descansan las acciones fundamentales establecidas en la normativa universitaria, es necesario disponer de un marco que establezca las líneas de acción para garantizar la calidad en todo el actuar facultativo hacia un estado de excelencia.

Ese marco, es el aquí presentado como Política de Gestión de la Calidad –PGC- Facultativa y no solo incluye el compromiso de cada dependencia facultativa en esta materia, sino que además es esencial para los actuales procesos de acreditación académica, certificación, vinculación y cooperación. Sin esta política, es imposible que puedan lograse acciones para la mejora de los procesos internos de forma sostenible.

Justificación

El Plan Estratégico USAC-2022, Área Académica, en las líneas estratégicas A.0.1 Análisis y enriquecimiento del Marco Académico de la Universidad de San Carlos de Guatemala y A.0.3. Fortalecimiento del proceso de acreditación y certificación de la USAC y sus programas académicos, dio lugar a que el Consejo Superior Universitario –CSU- haya definido la garantía de calidad como una prioridad. A esto se sumó el requerimiento de dicho órgano contenido en el punto SEXTO, Inciso 6.2 del acta No. 22-2012 “Parámetros mínimos de calidad en las carreras universitarias de la USAC” (Universidad de San Carlos de Guatemala, 2005).

En el Plan Estratégico de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia 2014-2022, Área Académica, línea estratégica A.0.3. Fortalecimiento del proceso de acreditación y certificación de la USAC y sus Programas Académicos, se incluye como una iniciativa estratégica la definición y aprobación de la política de calidad y la evaluación permanente de la misma (incisos 1 y 6 respectivamente) (Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia, 2014).

Por lo tanto, la gestión de la calidad en la Facultad y la forma en que afecta no solo las funciones sustantivas a ella encomendadas, sino también la imagen institucional y la capacidad de respuesta de la Universidad ante los problemas sociales del país, amerita análisis y reflexión, desde un enfoque sistémico y multidisciplinario, de acuerdo a las nuevas tendencias de concepción y gestión de la organización abierta al aprendizaje, como lo es la Universidad.

Aunado a lo anterior y en consonancia con la necesidad de plasmar en la acción la responsabilidad social universitaria, es necesario pulimentar una propuesta enfocada en la concepción de gestión de la calidad como una contribución al desarrollo institucional. Esta propuesta debe constituir el referente para la eficiencia y efectividad inherentes al desempeño organizacional, propiciando la mejora continua hacia la excelencia educativa.

Por lo tanto, la modernización e innovación en sus procesos internos y estructuras administrativas, es impostergable para responder con éxito a los retos y necesidades de la sociedad en la cual está inmersa la Facultad como Unidad Académica de una Institución de Educación Superior Estatal que debe garantizar la calidad en su desempeño.

Marco Referencial

Referente Teórico

Hacia la década de los noventa del siglo pasado, la integración regional fue la fórmula intentada por conglomerados continentales -y el continente latinoamericano no ha sido la excepción-, como estrategia para acceder al mundo de la economía globalizadora (Brunner, 2007).

En medio de ese contexto, las universidades tienen funciones que cumplir. Se les exige mayor productividad y una orientación que suministre mayor respuesta a los sectores de poder económico y político, como la vía deseable para entrar en los escenarios de la competencia de la economía mundial. Por otro lado y sin estar en desacuerdo con esta premisa, se les exige una orientación de orden social y ético que proporcione, en primer lugar, una respuesta a cada país como totalidad, orientando la evolución de la educación superior desde la arista del conocimiento como un bien social (Núñez, 1999).

Estos nuevos fenómenos de cambio que están irrumpiendo con fuerza, tienen que ver por un lado con las exigencias de la globalización económica como: la exigencia de calidad, pertinencia, competitividad y ampliación del acceso; mientras que otros aspectos tienen que ver con una intensificación de la globalización educativa y, por lo tanto, de la internacionalización como forma activa de responder a la globalización del conocimiento (Orellana, 2011).

Por ello, es imperativo promover el establecimiento de sistemas de aseguramiento de la calidad de la educación superior, dentro de un contexto de globalización económica y social. De esta manera, se busca que dichos sistemas contribuyan al reconocimiento mutuo de competencias académicas entre los países y regiones. Los sistemas de aseguramiento de la calidad de la educación superior deben cumplir con los principios de buenas prácticas aceptados internacionalmente, pero integrando las particularidades propias de cada país de la región (Bernheim, 2008).

Esto obliga a las instituciones de Educación Superior a replantearse completamente y repensarse como organizaciones del tercer milenio, orientadas al aprendizaje permanente y que sobre la base de la tradición de la universidad moderna, incorporen nuevas funciones y pautas que las conviertan en motor del desarrollo sostenible de sus sociedades.

Lo anterior hace referencia a las obligaciones y compromisos derivados del impacto que la actividad de las organizaciones produce en los ámbitos social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos. Surge en un contexto en el que la sociedad demanda cambios en todos los ámbitos del quehacer humano, para que las instituciones sin importar su fuente de financiamiento, se involucren cada vez más en los problemas sociales. Dado que las universidades son también organizaciones que tienen impactos de diversa naturaleza

en la sociedad y comunidades, la reflexión sobre responsabilidad social compete también al mundo universitario.

Las universidades median entre el sistema educativo y las demandas sociales. En un contexto globalizado, el crecimiento económico y el cambio científico y tecnológico obligan a la modernización de los procesos productivos, lo cual requiere de una gran cantidad de trabajadores con una sólida formación profesional, capaces de llevar a cabo tareas complejas y, además, de adaptarse rápidamente a los cambios del entorno. Las universidades contribuyen con la formación directa de esos profesionales necesarios para innovar, modernizar e incrementar la productividad de las organizaciones empresariales y públicas base del desarrollo social en el tiempo por venir (Mineduc Perú, 2015).

El término “calidad” es un concepto polisémico que adquiere diferentes interpretaciones de acuerdo al ámbito al cual se refiere. En la Universidad de San Carlos de Guatemala, en general predomina el concepto de calidad orientado al “cumplimiento de propósitos previamente establecidos”. Dichos propósitos se encuentran declarados en la Constitución Política de la República de Guatemala, la Ley Orgánica de la Universidad de San Carlos de Guatemala, su Marco Filosófico, su Marco Académico y la Misión y Visión de la Universidad. Se dice que “una carrera es de calidad cuando es pertinente y relevante, cuando el desempeño de sus egresados corresponde con lo que la sociedad requiere; con eficiencia, emprendimiento, ética y valores” (Gordillo, 2016).

Responsabilidad Social Universitaria

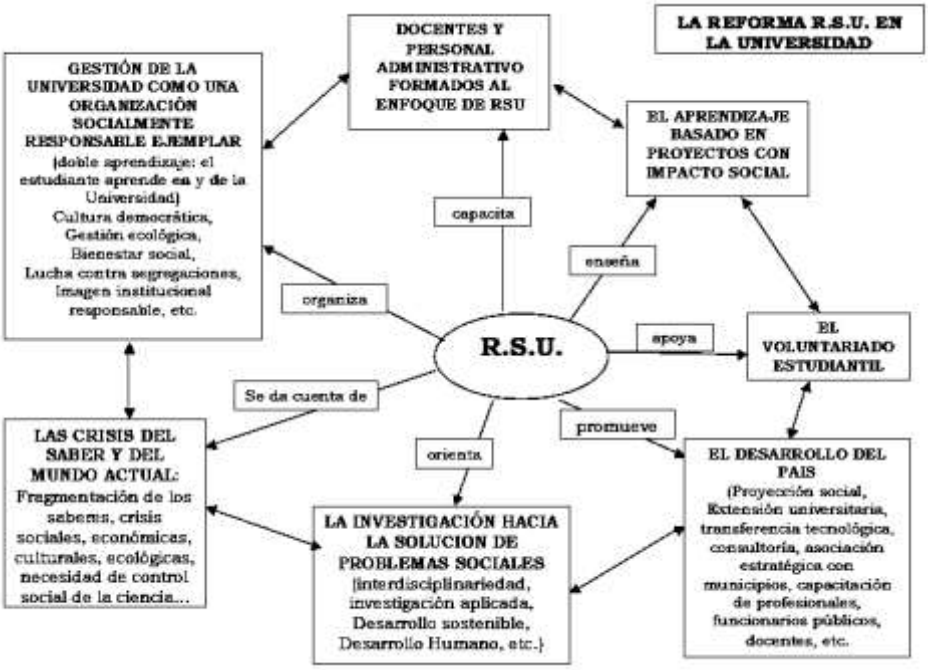
Parafraseando a Vallaeys (2011) la Responsabilidad Social tiene lugar cuando una organización toma conciencia de sí misma, de su entorno, y de su papel en ese entorno. Esto presupone la superación de un enfoque egocéntrico. Además, esta conciencia organizacional es integral (incluye tanto a las personas, los recursos y el entorno. Tanto los trabajadores como los clientes/beneficiarios/usuarios) logran una integración de todas las partes de la organización (todas las personas de la organización deben poder acceder a ese nivel de conciencia).

Esta toma de conciencia está ligada a preocupaciones tanto éticas como propias del funcionamiento administrativo. Se trata de una voluntad interesada en hacer las cosas "bien" para que todos los beneficiarios internos y externos de los servicios de la organización estén "bien". La ética, entonces, no aparece como freno al interés egoísta de la organización, sino al contrario como empuje para su provecho. Así se crea una articulación pocas veces practicada entre ética y eficacia (Vallaeys, 2011; Mineduc Perú, 2015).

El autor continúa diciendo que en base a esta articulación, se definen principios y valores como parámetros de acción "buena" para la organización que deben ser compartidos y anclados a la cultura organizacional evidenciados en el desempeño rutinario de la

organización en todos sus ámbitos (administración de recursos humanos y financiera, docencia, investigación, proyección social y ambiental). Así, la acción colectiva de la organización se concibe como un todo complejo regulado que responde a las exigencias y necesidades sociales (Vallaeys, 2011).

A partir de este marco general, la Responsabilidad Social Universitaria, conlleva, según el autor mencionado, una profunda reflexión sobre el significado social de la producción de conocimiento y la formación profesional de líderes en la era de la ciencia, tal como se muestra en el siguiente esquema:



Fuente: François Vallaeys (2011)

Es aquí donde la existencia de una Política de Gestión de la Calidad en la Facultad, cobra relevancia, toda vez que la educación superior universitaria debe contribuir a la formación de personas capaces de asumir su rol social como profesionales, que tengan conciencia y compromiso con el contexto en el que viven, y que sean promotores de la generación de conocimientos.

Esto, traducido al ámbito de acción de la Facultad representa un reto sin precedentes, pues requiere desarrollar estrategias y documentos normativos vinculados al desarrollo y aseguramiento de la calidad en la docencia, investigación, extensión y servicio así como al área administrativa en todos los niveles de desempeño.

La calidad en la Educación Superior

El cumplimiento de los estándares de calidad en el quehacer universitario involucra recursos y procesos. Así, para establecer la calidad en el desempeño facultativo, debe vincularse a seis categorías:

1. **Docentes**: académicos con vocación y dedicación docente, respaldados por grados académicos de alto nivel, y por una demostrada observancia deontológica. La carrera académica debe regirse por la excelencia y la meritocracia que comprende la docencia y la investigación, confirmadas por una producción académica e intelectual de avanzada y reconocida.

2. **Estudiantes**: sujetos en quienes se debe centrar el proceso de aprendizaje-enseñanza. Su formación debe permitirles ejercer la profesión que estudiaron y evolucionar en sus capacidades profesionales y humanas con las competencias científicas, tecnológicas y ciudadanas que el país requiere.

3. **Programas académicos**: constituyen las modalidades de planes de estudio de la Facultad que deben garantizar la formación integral, para lo cual deberán tener objetivos claros, que se evalúen y renueven constantemente y que se adecúen a la demanda social. Los programas deben integrar la investigación y la docencia, promover la interdisciplinariedad, el uso de nuevas tecnologías y la recuperación de los conocimientos históricamente excluidos, a través de la promoción de la interculturalidad.

4. **Infraestructura**: Es el conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de la formación académica y la investigación; incluye aulas adecuadamente implementadas, bibliotecas y bases de datos de recursos de información, laboratorios y equipos actualizados y renovados permanentemente.

5. **Servicios de apoyo**: son aquellos servicios administrativos y programas de apoyo tanto a estudiantes como a los procesos internos y externos de la Facultad.

6. **Extensión y servicio**: Actividad que desarrolla tanto el equipo docente, investigadores y el estudiante fuera del campus en beneficio de la población. Debe propiciar la formación integral de profesionales con espíritu de emprendimiento, impulsando el saber ser, saber hacer, el conocer y aprender a vivir.

Estos criterios de calidad deben aplicarse de manera diferenciada de acuerdo a las características de los diversos programas académicos existentes en la Facultad.

Referente Contextual

En Guatemala, la Universidad de San Carlos es la única universidad estatal del país, es autónoma y se autorregula dentro de un marco legal establecido en la Constitución Política de la República a través de su Ley Orgánica y Estatutos (Bernheim, 2008). La Universidad de San Carlos de Guatemala con exclusividad dirige, organiza y desarrolla la educación superior del Estado y la educación profesional universitaria estatal, así como la difusión de la cultura en todas sus manifestaciones; promueve la investigación en todas las esferas del saber humano y coopera en el estudio y solución de problemas nacionales. Adicionalmente, es la única facultada para resolver la incorporación de profesionales egresados de universidades extranjeras, reconocer títulos y diplomas de carácter universitarios amparados por tratados internacionales (República, 1993).

La Política de Educación Superior incluida en las Políticas Generales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, declara que la educación superior que brinda la Universidad debe ser de un alto nivel, para el desarrollo integral de los egresados. Para ello tiene por objetivo la formación de profesionales de alto nivel académico en las diferentes áreas de conocimiento, para que ejecuten con eficiencia y eficacia las tareas asignadas en su campo profesional (Universidad de San Carlos de Guatemala, 2012).

La Universidad de San Carlos de Guatemala, a través de sus órganos de dirección y ejecución, impulsa los procesos de autoevaluación y evaluación externa para el mejoramiento de la calidad académica de carreras específicas, en el marco del Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior –SICEVAES- (Bernheim, 2008). Estos procesos de autoevaluación ya sea con fines de acreditación o de mejora continua, se impulsan, se apoyan y se ejecutan en las unidades académicas, elaborando como producto del proceso un informe de autoevaluación que incluye un compromiso de mejoras.

Todo lo anteriormente mencionado se sustenta en el mandato del Consejo Superior Universitario, respecto de la autoevaluación y acreditación, que se establece en el Punto Sexto, Inciso 6.2 del Acta No. 22-2012 del 14 de Noviembre de 2012, en el Punto Séptimo "Desarrollar los procesos de autoevaluación en vías de una acreditación en todas las carreras que se imparten en cada una de las unidades académicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala". En virtud de este mandato, la Dirección General de Docencia –DIGED- ha elaborado el documento "Parámetros mínimos de eficiencia y calidad de las carreras universitarias de la Universidad de San Carlos de Guatemala".

Dentro de la Dirección General de Docencia –DIGED-, la División de Evaluación Académica e Institucional –DEAI- establece que el objetivo del proceso de autoevaluación es valorar las actividades académicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, y en particular, los programas académicos, con el propósito de crear una cultura de mejoramiento permanente de las acciones formativas y la gestión.

La Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia es una de las Unidades Académicas de la Universidad de San Carlos, la cual desarrolla su actividad académica y administrativa dentro del marco legal universitario (Sandoval, 2016). En congruencia con la misión y visión de la Universidad, así como de sus políticas y mandatos, dentro el marco de la Reforma Universitaria, la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia ha realizado acciones orientadas hacia la mejora de la calidad académica de los programas que ofrece.

La autoevaluación con fines de acreditación es un proceso que se realiza desde hace ya varios años, en cada uno de los cinco programas académicos de la Facultad. Actualmente, cada programa cuenta con una Comisión de Autoevaluación / Acreditación, que es nombrada por Junta Directiva. Actualmente, las licenciaturas de Biología y Nutrición han completado la etapa de evaluación externa por pares académicos, en el marco establecido por la Agencia de Acreditación Centroamericana de la Educación Superior en el Sector Agroalimentario y de Recursos Naturales –ACESAR-. Las licenciaturas de Química Farmacéutica, Química Biológica y Química, por otro lado, están en proceso de auto-evaluación en el marco del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior –SINAES-. Por su parte, la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad desde hace varios años ha trabajado con el modelo establecido por la Agencia Centroamericana de Acreditación de Postgrados –ACAP-, la cual tiene como misión dar fe pública de la calidad de programas de postgrado de instituciones de educación superior en Centroamérica.

Dentro de la Facultad, el Departamento de Desarrollo Académico del Centro de Desarrollo Educativo –CEDE- tiene como uno de sus objetivos el propiciar la certificación de la calidad de los programas académicos, para lo cual una de sus funciones es la de coordinar con autoridades y demás actores de los programas académicos de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia, los procesos de autoevaluación ya sea con fines de acreditación o como parte de la mejora continua (Artículo 12 Normativo del Centro de Desarrollo Educativo). Adicionalmente, la División de Evaluación Académica e Institucional –DEAI- apoya dichos procesos mediante el acompañamiento de las actividades de autoevaluación de los programas académicos de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia.

En este contexto, las Comisiones de Autoevaluación de las carreras de la Facultad, identificaron puntos en común que surgieron del proceso de autoevaluación de acuerdo al modelo de la agencia acreditadora, los cuales en su oportunidad fueron planteados a las autoridades correspondientes y se encuentran plasmados en los Planes de Mejora. De estos planteamientos, surgió la necesidad de que la Facultad cuente con una política de gestión de la calidad, como marco que oriente las acciones en la Facultad.

En respuesta, Junta Directiva acordó crear una comisión para que, tomando como base el documento “Sistema de Garantía Interna de Calidad en la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia” elaborado por la M.A. Jannette Sandoval Madrid, propongan una Política de Gestión de la Calidad de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia, que incluya entre otros elementos, los siguientes: a) gestión de la información, b) evaluación curricular; c)

administración; d) infraestructura y recursos; e) investigación como eje transversal de la formación académica; f) evaluación, monitoreo y control de los programas académicos; g)mejora continua.

Marco metodológico

La ruta seguida incluyó lo siguiente:

Elaboración del plan de trabajo

La Comisión nombrada por Junta Directiva para elaborar la Política de Gestión de la Calidad de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia, acordó reunirse periódicamente para coordinar las acciones a seguir de acuerdo al cronograma establecido (ver anexo No. 1):

Elaboración de la propuesta de Política de Gestión de la Calidad para la Facultad

Partiendo de lo referido en la literatura consultada, se elaboró el primer borrador del documento de Política de Gestión de la Calidad el cual incluyó:

1. Presentación
2. Introducción
3. Marco filosófico de la Facultad
4. Marco Referencial
5. Marco Contextual
6. Definición de la Política de Calidad
7. Objetivos
8. Principios y valores
9. Alcance
10. Lineamientos para:
    - Gestión de la información
    - Gestión curricular
    - Administración y recursos
    - Investigación como eje transversal de la formación académica
    - Evaluación de los programas académicos y dependencias facultativas
    - Mejora continua de los programas académicos y dependencias facultativas
11. Glosario

Tal como quedó establecido en el cronograma, se desarrolló el proceso de socialización y validación de contenidos; para ello se invitó a tres representantes de cada programa/dependencia que integran la Facultad al Primer Taller de Socialización y Validación el cual se desarrolló en la última semana del mes de septiembre, de acuerdo a la agenda de trabajo elaborada por la comisión (ver anexo 2). La participación en el taller de validación fue alta pues se tuvo una participación de 43 de 50 invitados, lo cual corresponde al 86% (Ver anexo 3)

Con los resultados del análisis y retroalimentación de los grupos de trabajo, la comisión procedió a integrar los mismos y enriquecer el documento. Esta versión también fue validada con miembros de la comunidad facultativa que en su desempeño profesional están o han estado vinculados a lo que son sistemas de calidad. Posterior a ello, en la primera semana del mes de noviembre se desarrolló el Segundo Taller de Validación, en el que se logró una asistencia de 90% de los invitados (ver anexo 3). La meta de este taller fue lograr la versión final de la política de calidad, los principios y valores que le sustentan así como establecer los lineamientos para la institucionalización de la Política.

El documento final también fue sujeto de validación con expertos en el tema. Derivado de esta actividad, se tuvo como producto central la declaración de política de calidad para la Facultad, los principios y valores que la sustentan, los objetivos y el alcance de la misma.

Resultados

Los productos concretos del trabajo realizado durante el período establecido son los siguientes:

1. La Política de Gestión de la Calidad de la Facultad debidamente validada y socializada con sus valores, principios, objetivos y alcance de la misma.

2. Identificación de Roles, autoridad y niveles de responsabilidad en los niveles jerárquicos de la estructura organizativa de la Facultad.

3. Lineamientos generales para la institucionalización de la Política de Gestión de la Calidad que constituye el marco de acción para el quehacer facultativo.

Estos resultados se presentan a continuación:

Política de Gestión de la Calidad

La Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia es la Unidad Académica de la Universidad de San Carlos de Guatemala, socialmente responsable y comprometida con la excelencia académica que busca el bienestar de la población guatemalteca en los campos de la salud, ambiente e industria. Para ello institucionaliza una cultura de gestión de calidad, de servicio y de rendición de cuentas; promueve y practica la mejora continua a través de la evaluación y autorregulación en todos los ámbitos y niveles del quehacer facultativo.

Objetivos

Objetivo general

Contribuir a la prevención y solución de los problemas de la sociedad guatemalteca en los campos de salud, ambiente e industria, con excelencia y responsabilidad social.

Objetivos específicos

1. Construir en la comunidad facultativa una cultura de gestión de calidad orientada hacia la búsqueda permanente de la excelencia.
2. Promover la mejora continua en búsqueda de la excelencia en los procesos de cada una de las dependencias de la Facultad.
3. Establecer la declaración documentada de la intensión y dirección de la gestión de calidad de la Facultad.
4. Promover la modernización de las estructuras y procesos internos de la Facultad, en búsqueda de la excelencia.
5. Fortalecer el pensamiento y la práctica científica a través de la investigación, el desarrollo y la innovación, como fuentes de conocimiento mediante las cuales la Facultad contribuye con el desarrollo sostenible del país.
6. Fomentar la pertinencia, efectividad e impacto de los procesos vinculados al quehacer sustantivo de la Facultad.
7. Evaluar e impulsar la internacionalización en los ámbitos de la docencia, la investigación y la gestión, desde el marco establecido por la Universidad.

Valores y Principios

Valores

1. Responsabilidad
2. Respeto
3. Honestidad
4. Excelencia
5. Servicio
6. Trabajo en equipo
7. Liderazgo

Principios

De acuerdo con la Propuesta de Implementación de la Guía de Responsabilidad Social – Norma ISO -26000- en la Universidad De San Carlos De Guatemala, se reconocen los siguientes principios:

1. Rendición de cuentas
1. Transparencia
2. Comportamiento ético
3. Atención a los usuarios
4. Observancia de la legislación
5. Respeto a los derechos humanos
6. Mejora continua

Alcance

La Política de Gestión de la Calidad en la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia abarca las funciones de: docencia, investigación y extensión, así como los procesos administrativos de apoyo relacionados.

Su observancia y aplicación incluye todos los programas académicos y las dependencias administrativas que integran la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia de la Universidad de San Carlos de Guatemala y constituye el marco de referencia que orienta los procesos de mejora continua, evaluación, autorregulación y cambio.

Institucionalización de la Política de Gestión de la Calidad

Marco Filosófico de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia

Misión

Somos la Unidad Académica de la Universidad de San Carlos de Guatemala responsable de participar en el desarrollo integral del país por medio de la formación de recurso humano en Química, Química Biológica, Química Farmacéutica, Biología y Nutrición a nivel de educación superior, y mediante la realización de investigación y extensión, contribuimos sistemáticamente al conocimiento, prevención y solución de los problemas nacionales, en las áreas de nuestra competencia, con ética, conciencia ambiental y excelencia académica (Aprobado en PUNTO 8.1 del Acta No. 30-2014)

Visión

Ser la Unidad Académica de la Universidad de San Carlos de Guatemala, que cuenta con un cuerpo docente y de investigadores altamente calificados comprometidos con la docencia, investigación y extensión, que provea a la sociedad guatemalteca de profesionales con calidad humana, conciencia ambiental, espíritu de servicio, ética y actitud de trabajo en equipo, en los campos de salud, ambiente e industria; capaces de construir soluciones que ayuden a prevenir y resolver oportunamente los problemas nacionales en las áreas de su competencia (Aprobado en PUNTO 8.1 del Acta No. 30-2014).

Política de Calidad

La Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia es la Unidad Académica de la Universidad de San Carlos de Guatemala, socialmente responsable y comprometida con la excelencia académica que busca el bienestar de la población guatemalteca en los campos de la salud, ambiente e industria. Para ello institucionaliza una cultura de gestión de calidad, de servicio y de rendición de cuentas; promueve y practica la mejora continua a través de la evaluación y autorregulación en todos los ámbitos y niveles del quehacer facultativo.

Roles, autoridad y nivel de responsabilidad

Responsable	Rol o actividad
Junta Directiva de la Facultad Decano	La alta dirección de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes quedan asignadas, se comuniquen y se entiendan en toda la Facultad. Asegurarse de que los procesos están produciendo los resultados o productos esperados. Promover, socializar y divulgar la Política de Gestión de la Calidad así como los lineamientos para su institucionalización. Nombrar a los miembros del Comité de Calidad responsables de definir, liderar y acompañar el proyecto para el mejoramiento de la calidad en la Facultad
Directores y **Coordinadores de Área**	Fomentar el cumplimiento y aplicación de la Política de Gestión de la Calidad, cumplir con los lineamientos dados según el área de su competencia. Informar, a la alta dirección de la Facultad sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y sobre las oportunidades de mejora en la dependencia a su cargo. Asegurarse de que se promueve el enfoque al estudiante y/o a las partes interesadas en la institución, mediante los lineamientos de Calidad. Evaluar permanentemente el cumplimiento de la Política De Gestión De La Calidad en base a resultados en la dependencia a su cargo.
Departamento de Desarrollo Académico	Asegurarse de que la integridad de la Política de Gestión de la Calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el mismo. Divulgar la Política de Gestión de la Calidad a todos los miembros de la comunidad facultativa. Gestionar y controlar la distribución de las copias del documento.
Todos los Miembros de la Facultad	Ejecutar sus funciones con excelencia, en congruencia con la Misión, Visión y Política de Calidad de la Facultad.

Lineamientos Generales

Los lineamientos generales que se establecen a continuación, sustentan la Política de Gestión de la Calidad de la Facultad. Para su viabilidad es necesario el compromiso de todos los actores involucrados según el nivel de responsabilidad y ámbito de acción.

Gestión de la Información

1.1. Desarrollo de un sistema de registro y control de la información, mediante bases de datos, generada a partir del desempeño de las funciones docentes. Con ello se construyen los indicadores de eficiencia terminal, repitencia, deserción, seguimiento a egresados, estudios de ámbito laboral y otros considerados pertinentes.
1.2. Desarrollo de un sistema de registro y control de la información, mediante bases de datos, generada a partir del desempeño de las actividades de investigación, que permita la construcción de indicadores de eficiencia y eficacia.
1.3. Desarrollo de un sistema de registro y control de la información, mediante bases de datos, generada a partir del desempeño de las actividades de extensión y servicio, que permita la construcción de indicadores de eficiencia y eficacia.
1.4. Desarrollo de un sistema de registro y control de la información, mediante bases de datos, generada a partir del desempeño de las actividades administrativas relacionadas con el manejo de recursos (físicos, humanos y financieros), que permita la construcción de indicadores de eficiencia y eficacia.
1.5. Cada dependencia de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia, con el apoyo del Instituto de Investigaciones Químicas y Biológicas –IIQB-, realiza la promoción y divulgación de la información pertinente a los sectores interesados.
1.6. Cada dependencia cuenta con un sistema interno responsable de la apropiada y oportuna documentación de todas las actividades relacionadas con la docencia, investigación, extensión y administración, para rendir cuentas cuando sea requerido.
1.7. Debe registrarse la documentación necesaria para demostrar la planificación, organización, dirección, control y evaluación para la mejora continua.
1.8. La Facultad dispone de los mecanismos necesarios para garantizar la publicación periódica de información actualizada del quehacer facultativo.

Gestión curricular

2.1. Fomentar la investigación educativa en la Facultad y sus dependencias, según el ámbito de competencia de las mismas, con fines de enriquecimiento del proceso de gestión curricular.
2.2. Cada una de las Escuelas de la Facultad es responsable de la gestión y administración curricular de sus programas académicos, en los diferentes niveles de formación.

2.3. El proyecto curricular de cada dependencia académica debe ajustarse a la normativa universitaria vigente, en consonancia con los planes de mejora continua establecidos.

Administración y recursos

3.1. Cada dependencia de la Facultad cuenta con sistemas propios para desarrollar sus procesos administrativos de manera sistemática: procedimientos internos y manuales de organización funcionales.

3.2. La Facultad cuenta con los mecanismos que aseguran que la gestión y formación de su personal académico y de apoyo a la docencia, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

3.3. La Facultad cuenta con los mecanismos necesarios que le permiten facilitar, agilizar, diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo de todos los procesos facultativos.

3.4. La Facultad dispone de procedimientos necesarios que le permiten garantizar la medición, el análisis y la utilización de resultados con fines mejora continua de los servicios que ofrece en cada una de sus dependencias.

3.5. La Facultad institucionaliza una cultura interna de rendición de cuentas en todos los niveles de desempeño y en todos los ámbitos del quehacer facultativo.

3.6. La Facultad dispone de un sistema para la evaluación periódica y gestión de la infraestructura y los recursos materiales, tomando en cuenta las normas de salud e higiene ocupacional, con el apoyo de personal especializado.

Investigación como eje transversal de la formación académica

Se debe asumir la labor investigativa como parte esencial de la función social propia de la Facultad; es decir, trascendiendo el ámbito restringido de los intereses y necesidades individuales. Esto significa que una buena parte de los esfuerzos investigativos, deberá estar dirigida a conocer los problemas regionales y nacionales de todo tipo y sus causas, y a encontrarles alternativas de solución o prevención. Por lo tanto es necesario:

4.1 El IIQB gestiona un programa de incentivos a profesores-investigadores que además de la docencia participan en equipos multidisciplinarios y unidades de investigación. Además, fomenta el desarrollo de redes de investigadores, centros de investigación y vínculos con los usuarios.

4.2 Apoyar de forma institucional las iniciativas para la realización de investigaciones pertinentes a través de optimización de procesos, capacitación y facilitación de la información.

4.3 Fomentar el trabajo colaborativo entre unidades de investigación y la coordinación entre investigadores de la Facultad a través de actividades como

talleres, documentos divulgativos de las actividades, creación de redes de investigadores, etc.

4.4 Fomentar la interacción de la Facultad-sociedad y Facultad–sector productivo a través de investigación-acción de estudiantes y profesores participando en proyectos integradores e interdisciplinarios liderados por el IIQB.

4.5 Al IIQB le corresponde la socialización y divulgación masiva de los proyectos de investigación que se ejecutan en la Facultad.

4.6 Sistematizar y promover la movilidad académica e intercambio nacional e internacional de docentes y estudiantes investigadores a través de becas, convenios y cartas de entendimiento para la realización de investigación colaborativa.

4.7 Fomentar la participación estudiantil en los proyectos de investigación realizados en la Facultad y la inclusión de los resultados de dichos proyectos en los contenidos de los cursos de las carreras.

4.8 El IIQB divulga las oportunidades de becas, intercambios y financiamiento para proyectos de investigación.

4.9 Todos investigadores ejecutan la investigación con rigor científico, prudencia, probidad intelectual e integridad.

4.10 El IIQB brinda apoyo a investigadores, profesores y estudiantes para la transferencia del conocimiento a través de publicaciones, presentaciones en congresos, capacitaciones a entidades y beneficiarios de la información de los resultados de la investigación, registro de patentes, propiedad intelectual, entre otros, con el fin de aumentar el valor social del conocimiento.

4.11 El IIQB dispone de una base de datos actualizada sobre proyectos de investigación, investigadores, fondos recibidos, estudiantes involucrados, equipo adquirido, publicaciones realizadas y otros.

Evaluación de los programas académicos

La Facultad cuenta con el Plan de Desarrollo Estratégico 2014-2022, elaborado en forma participativa e incorporando los lineamientos filosóficos de la USAC. Éste es considerado como referente base para el desarrollo del trabajo de autoridades, profesores, estudiantes y el personal administrativo de la Facultad. Este Plan de Desarrollo 2014-2022 indica que las Direcciones de las Escuelas con el apoyo de la Unidad de Desarrollo Académico de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia, priorizarán los procesos de autoevaluación con fines de acreditación y certificación de sus carreras de grado: "*La Escuela de Estudios de Postgrado, programas autofinanciables, laboratorios de referencia, colecciones y bases de datos, procurarán el fortalecimiento de sus programas, auxiliados mediante autoevaluación permanente, con la finalidad de lograr la acreditación y certificación de los mismos"* (Línea estratégica A.0.3).

Para ello la Facultad:

5.1. Impulsa un sistema de autoevaluación con fines de acreditación y re-acreditación de carreras por medio de la conformación de las comisiones de autoevaluación de las carreras de grado y postgrado, así como de las dependencias institucionales incluyendo colecciones, bases de datos y laboratorios de referencia en los programas autofinanciables.

5.2. Asigna los recursos necesarios para ejecutar los planes de mejora que resulten de la autoevaluación, con base en las necesidades de cada programa y sus dependencias.

5.3. Gestiona los procesos de acreditación, re-acreditación y certificación de las carreras y las dependencias institucionales (incluyendo los servicios autofinanciables) de acuerdo a los lineamientos universitarios y requerimientos de las agencias acreditadoras.

5.4. Capacita al personal académico y administrativo en temas de acreditación y certificación, calidad y mejora continua.

5.5. Socializa los resultados de las autoevaluaciones a todos los Miembros de la Facultad y grupos de interés.

Mejora continua de los programas académicos y dependencias facultativas

6.1 Todas las acciones de mejora continua hacia la excelencia se evidencian en los planes operativos anuales de todas y cada una de las dependencias Facultativas, los cuales deben estar en concordancia con el Plan Estratégico 2014-2022.

6.2 Adoptar esquemas descentralizados de operación, manteniendo la unidad de propósitos y políticas. Se debe contemplar la desconcentración y la delegación como componente del modelo.

6.3 Modernizar los sistemas de información con la incorporación de la informática y los sistemas de control de costos.

6.4 Realizar acciones permanentes de evaluación del desempeño de forma eficiente que permitan no sólo examinar los productos y los resultados, sino los procesos y los procedimientos, para apreciar el funcionamiento de la Facultad como un sistema vivo y para determinar tareas estratégicas y programas de mejoramiento continuo.

6.5 Incorporar el concepto de meritocracia, es decir profesionalización de la gestión institucional donde los funcionarios del aparato administrativo, en sus diferentes instancias académico- administrativas, deben poseer una calificación específica que los capacite para el ejercicio de su labor según el puesto a desempeñar.

6.6 Cada dependencia facultativa establece sus indicadores de desempeño como instrumento que permita no solamente el direccionamiento de los esfuerzos de la gestión, sino particularmente, la evaluación en términos de eficiencia y eficacia como indicadores de calidad.

6.7 Considerar la conceptualización y la metodología de la gerencia de proyectos como parte de un proceso de gestión facultativa.

6.8 Cada sistema de garantía interna de calidad, debe ser un conjunto ordenado y sistematizado de procesos internos que determine el modo (cómo, quién, cuándo) en que cada dependencia facultativa rinde cuentas a los grupos de interés sobre el cumplimiento de la política y objetivos de calidad evidenciados en las funciones que le corresponde desempeñar dentro de la estructura organizativa de la Facultad.

Conclusiones y Recomendaciones

Como resultado del proceso realizado se concluye

1. La Política de Calidad para la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia, los principios y valores que la sustentan, los objetivos y el alcance de la misma, constituye el compromiso de la dirección de implantar un sistema de gestión de la **calidad** orientado a la atención del usuario, a la mejora continua y constituye el marco de acción para todo el quehacer facultativo.

2. Es necesaria la creación de un **Comité De Calidad responsable** de vigilar, monitorear y evaluar el cumplimiento de la Política de Gestión de la Calidad en la Facultad. Este comité será el responsable de orientar y dar acompañamiento a todas las dependencias facultativas en el proceso de sistematización e institucionalización de la misma

3. Es necesario asegurar que la Política de Calidad sea comunicada y comprendida y adoptada por todo el personal dentro y fuera de la Facultad haciendo uso de los diferentes medios de comunicación disponibles para lograr los objetivos propuestos.

En función de lo anterior, se recomienda:

1. La creación de un comité de calidad idóneo, con compromiso e identificación institucional dispuesto a liderar el cambio hacia la excelencia académica.

2. Brindar el apoyo necesario al comité de Calidad por parte de las autoridades facultativas para hacer viable la propuesta aquí presentada.

3. Facilitar el acceso a la formación y capacitación en sistemas de calidad a los directivos y responsables de la sistematización e institucionalización de la Política de Gestión de la Calidad a fin de lograr mejores resultados en el menor tiempo posible de acuerdo a los lineamientos sugeridos en el presente informe.

Glosario

Atención a los usuarios: En el ejercicio de nuestras labores, tomamos en cuenta los derechos, reclamos o intereses específicos de los usuarios internos y externos.

Comportamiento ético: Nuestro comportamiento se sustenta en la honestidad, equidad e integridad, lo que implica el respeto por los seres vivos y el medio ambiente, así como el compromiso de tratar el impacto de las actividades y decisiones de las partes interesadas.

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados (ISO 9000).

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados (ISO 9000).

Excelencia: Desarrollo de las labores cotidianas en forma sobresaliente y buscando continuamente la mejora en el trabajo realizado. Las instituciones excelentes logran y mantienen niveles sobresalientes de desempeño que cumplen o superan las expectativas de todos sus grupos de interés.

Gestión de la calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad (ISO 9000).

Honestidad: Actuar que se caracteriza por su probidad, rectitud, decoro y decencia.

Liderazgo: Ejercer con conciencia la capacidad de influir en otros.

Manual de la calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización (ISO 9000).

Mejora continua: Filosofía en la que se realizan actividades recurrentes para aumentar la capacidad para cumplir los criterios de calidad, a través de un ciclo continuo orientado hacia la excelencia.

Observancia de la legislación: Todo nuestro accionar se enmarca dentro de lo establecido por la legislación vigente. Somos cuidadosos de la observancia de las normas internacionales de comportamiento.

Política de Gestión de la calidad: Intenciones globales y orientación de la institución relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas (ISO 9000).

Rendición de cuentas: Respondemos ante las autoridades competentes, por el impacto de nuestro accionar en la sociedad, la economía y el medio ambiente; dejamos evidencia

de las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.

Respeto a los derechos humanos: Respetamos y promovemos los derechos humanos, reconociendo tanto su importancia como su universalidad.

Respeto: Valorar a los demás, acatamos los límites que impone el derecho ajeno como base para la convivencia armoniosa en la Facultad. Reconocemos la autonomía de cada ser humano, aceptamos las diferencias individuales y valoramos los derechos y deberes de todos.

Responsabilidad social: Es la toma de conciencia de sí misma, del entorno, y del rol en ese entorno, donde tanto los trabajadores como los clientes/beneficiarios/usuarios logran una integración de todas las partes de la organización. Integra tanto aspectos éticos como aspectos propios del funcionamiento administrativo. Se trata de hacer las cosas "bien" para que todos los beneficiarios internos y externos de los servicios de la organización estén "bien". Así se crea una articulación entre ética, eficiencia y eficacia (Vallaeys, 2011; Mineduc Perú, 2015).

Responsabilidad: Compromiso de aceptar las consecuencias de nuestras acciones derivadas de la interacción diaria en el quehacer facultativo.

Satisfacción del usuario: Percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades y expectativas.

Servicio: Atender con agilidad y cordialidad a las personas que hacen uso de los servicios de la Universidad, en función de la misión institucional.

Sistema de gestión de la calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad (ISO 9000).

Sistema de gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos (ISO 9000).

Trabajo en equipo: Organizarse internamente para que el trabajo esté orientado hacia un objetivo común.

Transparencia: Revelamos de forma clara, precisa y completa la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que somos responsables, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente. La información se encuentra fácilmente disponible y accesible para los interesados, atendiendo a las disposiciones de la Ley de Acceso a la Información Pública (Decreto 57-2008).

Usuarios: Se refiere a las personas que solicitan y hacen uso de los servicios que brinda la institución, incluye a los usuarios internos y externos de la misma. También llamados grupos de interés.

Bibliografía

Bernheim, C. T. (2008). La Calidad de la Educación Superior y su Acreditación: La experiencia centroamericana. *Avaliação, Campinas; Sorocaba, SP*, 313-336.

Brunner, J. (. (2007). *Mercados Universitarios. Los nuevos escenarios de la educación superior. 378 p.* Santiago de Chile.

CEPS, C. d. (2013). *Calidad Académica en la Educacion Superior.* Guatemala.

Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia. (octubre de 2014). Plan Estratégico 2014-2022. Guatemala, Guatemala: doc. impreso.

Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia. (2014). *Plan Estratégico 2014-2022.* Guatemala: documento inédito.

Gordillo, E. (2016). *Parámetros mínicmos de eficiencia y calidad en las carreras universitarias.* Guatemala: Dirección General de Docencia DIGED. Universidad de San Carlos de Guatemala.

Mineduc Perú. (2015). Lineamientos de Política para e lAseguramiento de la Calidad en la Educación Superior Universitaria: aportes y recomendaciones. 21.

Núñez, A. (1999). Globalización y retos de la Universidad Latinoamericana. Vol. 37 No. 1.

República, C. d. (1993). *Constitución Política de la República de Guatemala.* Guatemala: Acuerdo Legislativo 18-93.

Sandoval, J. (31 de marzo de 2016). Sistema de Garantía Interna de Calidad en la Facultad. *doc. inédito*. Guatemala, Guatemala, Guatemala.

UNESCO. (2009). *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior.* Paris.

Universidad de San Carlos de Guatemala. (mayo de 2005). *Plan estratégico USAC 2022.* Guatemala: Editorial Universitaria.

Universidad de San Carlos de Guatemala. (2005). *Plan Estratégico USAC 2022.* Guatemala: Universitaria.

Universidad de San Carlos de Guatemala. (2012). *Metodologia y bases para la organización de la reforma universitaria .* Guatemala: documento inédito.

Universitario, C. S. (1991). *Políticas Generales de la Universidad de San Carlos de Guatemala.* Guatemala: Editorial Universitaria.

Vallaeys, F. (2011). *¿Qué es la Responsabilidad Social Universitaria?* Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Anexos

Anexo. 1. Cronograma de trabajo

Actividad	Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
Elaboración de Plan de Trabajo		11	24	31																
Elaboración de la Política				31	07	14	21													
Elaboración/ejecución de programa de socialización – validación de la Política							21	28												
Socialización-validación de la Política									4	11	18	25								
Elaboración de correcciones												25	2							
Elaboración de informe final														9	16					
Presentación de la propuesta final de Política a Junta Directiva																				

Anexo 2. Instrumentos Taller 1

Agenda de Trabajo

I. Información General

1.1 Unidad Académica: Personal docente y administrativo de la Facultad
1.2 Modalidad: Taller
1.3 Duración: 6 horas efectivas de trabajo
1.4 Fecha: 28 de septiembre de 2017 de 9:00 a 15:00 horas
1.5 Facilitadores: Comisión de Política de la Facultad

II. Presentación y justificación

Al ser la Responsabilidad Social Universitaria –RSU- el compromiso frente a las exigencias éticas de orientar sus actividades hacia el desarrollo sostenible y considerando el impacto ambiental y social que puedan tener las mismas, la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia, como parte de su compromiso con la calidad, en el Plan Estratégico 2014-2022, ha establecido el "**mejoramiento de la calidad**" como una línea de acción para fortalecer sus programas académicos.

Para ello es necesario transformar la práctica docente y administrativa, incorporar elementos de planeación y gestión orientados a reducir la discrecionalidad en la toma de decisiones, eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos y fomentar una cultura de calidad en el desempeño organizacional. Como resultado, al interior de la Facultad se sistematizan los procesos, en tanto que hacia el exterior, valida ante la sociedad la calidad de sus servicios.

Ante esta necesidad de plasmar en la acción la responsabilidad social universitaria, transparentar todos aquellos procesos internos donde descansan las acciones fundamentales establecidas en la normativa universitaria, es necesario disponer de un marco que establezca las líneas de acción para garantizar la calidad interna en todo el actuar facultativo hacia un estado de excelencia.

Ese marco, es el aquí presentado como Política de Gestión de la Calidad –PGC-Facultativa y no solo incluye el compromiso de cada dependencia facultativa en esta materia, sino que además es esencial para los actuales procesos de acreditación académica, certificación, vinculación y cooperación. Sin esta política, es imposible que pueda hablarse de acciones para la mejora de los procesos internos.

III. Metas

- Validar la Propuesta de abordaje de una Política de Gestión de Calidad en la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia, para promover una cultura de calidad y aplicarla al quehacer facultativo.
- Identificar las brechas existentes entre la situación actual y los lineamientos de la Política
- Definir acciones concretas que permitan cerrar las brechas identificadas
- Identificar estrategias para la operativización de dichas acciones en función de la garantía de calidad en el quehacer facultativo.

IV. Programa

Horario	Actividad	Responsable
9:00- 9:10	Inauguración del Taller	Autoridades de la Facultad
9:10 – 9:40	Conferencia " Cultura del cambio"	Conferencista invitado
9:40- 10:00	Principios de un Sistema de Calidad	M.A. Norma Pedroza
10-11:00	Café Trabajo en grupo: Lectura y Análisis del contenido de la Política	participantes
11:00-12:00	Análisis de Brechas	Equipo facilitador Participantes
12:00:12:45	ALMUERZO	Participantes
13:00-13:30	Integración y elaboración de presentación de grupo	Participantes
13:30-14:30	Plenaria. Exposición de resultados del análisis de brechas	Un representante de cada grupo de trabajo
14:30-14:45	Presentación del borrador de la Política de Calidad	Equipo Facilitador
14:45-15:00	Clausura	Autoridades de la Facultad

V. Metodología

El Taller se realizó desde un enfoque socio formativo, se presentaron estrategias didácticas para propiciar el trabajo autónomo, colaborativo y cooperativo; en un ambiente coloquial, de discusión, reflexión y análisis entre los participantes.

VI. Recursos utilizados

5.1. Recursos multimedia
5.2. Conferencista invitado
5.3. Equipo facilitador del taller
5.4. Un documento principal: Propuesta de Política de Gestión de la Calidad.
5.5. El instrumento (Word) para el análisis de brechas.
5.6. Materiales y recursos didácticos que sirven de apoyo a las diferentes actividades del taller de trabajo.
5.7. Presentación en plenaria para propiciar espacios de discusión, reflexión y análisis.

VII. Evidencias

- Oral: pedagogía de la pregunta. Es necesario el aporte de los participantes en los diálogos y discusiones
- Escrita: organizadores gráficos y de desarrollo, permitirán evidenciar la apropiación de la temática y su implicación en el quehacer facultativo.

VIII. Instrumentos de análisis

8.1. Matriz para el análisis de brechas

IX. Referencias bibliográficas

Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia. (2014). Plan Estratégico 2014-2022. Guatemala: documento inédito

Universidad de San Carlos de Guatemala. (2005). Plan Estratégico USAC 2022. Guatemala: Universitaria

Vallaeys, F. (2011). ¿Qué es la Responsabilidad Social Universitaria? Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Universidad de San Carlos de Guatemala. (2012). Metodología y bases para la organización de la reforma universitaria . Guatemala: documento inédito.

GUIA PARA EL ANALISIS DE BRECHAS (GAP)

Integración de equipos de trabajo.
Cada equipo de trabajo deberá contar entre 7-10 integrantes

Componentes:

Preguntas generadoras: ¿Dónde estamos? ¿A dónde deberíamos llegar? ¿Qué tan lejos estamos de donde queremos estar? ¿Cómo podemos llegar a donde queremos?

a) Identificación de brechas entre la situación actual y los lineamientos de la Política de Gestión de Calidad en la Facultad

COMPONENTE				
Lo que tenemos actualmente	Lo esperado	Descripción de la brecha	Factores responsables de la brecha	Propuestas de solución

b) Definición de acciones para cerrar brechas

COMPONENTE	
BARRERAS O NECESIDADES PRIORIZADAS	
METAS	
ACCIONES	

c) Propuesta de operativización

COMPONENTE					
ACCIONES	PASOS Y MEDIOS	RESPONSABLES DIRECTOS	OTROS ACTORES	CAPACIDADES Y COMPROMISO INSTITUCIONAL NECESARIOS	FUENTES DE RECURSOS

Anexo 3. Lista de asistentes a los talleres de validación y socialización

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACIA
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ACADÉMICO

REGISTRO DE ASISTENCIA

Fecha: jueves 28 de septiembre	**Lugar:** Salón Multimedia
Hora inicio: 8:30 horas	**Hora finalización:** 15:00 horas
Descripción de la actividad: TALLER "Política de Calidad de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia"	

ASISTENTES

No.	DEPENDENCIA	NOMBRE	FIRMA
1	CEDE	Licda. Norma Pedroza	
2		Licda. Roxana Aroche	
3		Licda. Wendy Rivera	
4		Licda. Krista Rosal	
5	Administración (Tesorería, Centro Impresión, Servicios, CEDOBF, Bodega)	Srita. Claudia Sitán	
6		Sr. Edgar Hernandez	
7		Sr. David Chayco Chaicoj	
8		Lic. Carlos Chiroy	
9	Escuela de Estudios de Postgrado	Licda. Clara Luz de Pereda	
10	Escuela de Química	Lic. Pablo Oliva	
11		Licda. Idolly Carranza	
12		Licda. Nohemí Orozco	
13		Licda. Sandra Velásquez	
14	Escuela de Química Farmacéutica	Licda. Lucrecia Peralta de Madriz	
15		Licda. María Alejandra Ruiz Mayén	
16		Licda. Carolina Valdéz	
17		Licda. Raquel Pérez	
18	Escuela de Química Biológica	M.Sc. Alba Marina Valdés de García	
19		M.A. Maía Eugenia Paredes S.	
20		Licda. Ana Regina Cabrera Ayuso	
21		Licda. Carmen Julia Mazariegos Herrera	

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACIA
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ACADÉMICO

No.	DEPENDENCIA	NOMBRE	FIRMA
22	Escuela de Biología	Licda. Ana Rosalito Barrios de Rodas	
23		Lic. Jorge Benjamin Jiménez Barrios	
24		Licda. Brenda Chávez Gálvez	
25		Sra. Sandra Liceth López de Chávez	
26	Escuela de Nutrición	M.Sc. Silvia Rodríguez de Quintana	
27		M. Sc. Maholia Rosales de Pineda	
28		M.A. Ninfa Aldana Méndez	
29		M.A. Karla Cordón	
30	Instituto de Investigaciones Químicas y Biológicas	Licda. Sucelly Orozco	
31			
32			
33	Programa de Experiencias Docentes con la Comunidad	Licda. Lily Vides	
34		Licda. Ana Rodas	
35		Licda. Ivonne Daetz	
36		Licda. Brenda López	
37		Lic. Hugo Sandoval	
38	CECON		
39			
40			
41	Area Social Humanística	Licda. María Elena Ponce Lacayo	
42		Licda. Susan Gómez	
43	Area Físico Matemática	Ing. Luis Escobar	
44		Ing. Mynor Miranda	
45	Comisión Política de Calidad	Licda. Anna Schlesinger de C.	
46		Dr. Sergio Melgar	

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACIA
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ACADÉMICO

No.	DEPENDENCIA	NOMBRE	FIRMA
47		Dra. María Isabel Orellana	
48		Licda. Alba del Rosario Valdez	
49		Lic. Andrés Tahuico	
50			
51			
52			

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACIA
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ACADÉMICO

REGISTRO DE ASISTENCIA

Fecha: lunes 06 de noviembre	**Lugar:** Salón Escuela de Estudios de Postgrado
Hora inicio: 10:00 horas	**Hora finalización:** 13:00 horas

Registro de asistencia
Taller para la Validación Final del Manual de Calidad de la Facultad

ASISTENTES

No.	NOMBRE	Dependencia	FIRMA
1	Licda. Tania Reyes	ESCUELA NUTRICIÓN	
2	Dr. Jorge Erwin Lopez	ESCUELA BIOLOGÍA	
3	M.Sc. Osberth Morales	ESCEULA QUÍMICA BIOLÓGICA	
4	M.A. Raquel Pérez Obregón	ESCUELA QUÍMICA FARMACÉUTICA	
5	Licda. Martha del Cid	ESCUELA QUÍMICA	
6	Licda. Sucelly Orozco	CEDE	
7	M.A. Norma Pedroza	CEDE	
8	Licda. Kcrysta Rossal	CEDE	
9	Licda. Maritza Sandoval	EDC	
10	M.Sc. Ernestina Ardón	EEP	
11	Lic. Carlos Chiroy	ADMINISTRACIÓN	
12	M.A. Alba del Rosaro Valdéz	COMISIÓN	
13	Lic. Andrés Tahuico	COMISIÓN	
14	Dr. Sergio Melgar	COMISIÓN	
15	Dra. María Isabel Orellana	COMISIÓN	
16	M.A. Anna Vittoria Schlesinger	COMISIÓN	
17	M.A. Julieta Salazar de Ariza	SECRETARIA	
18			
19			
20			

USAC TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

JUNTA DIRECTIVA

FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACIA

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS FACULTAD DE C.C.Q.Q. y F. RECIBIDO 20 FEB. 2018 ESCUELA DE QUIMICA Delmy 14.5 HORAS

19 de febrero de 2018
OFC. JDF No. 278.02.2018

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Facultad de C.C.Q.Q. y Farmacia Escuela de Nutrición RECIBIDO 20 FEB 2018 Por: Hora: 11:20

M.A. Irma Nohemí Orozco Godínez, Directora Escuela de Química
M.Sc. Alba Marina Valdés Ruiz de García, Directora Escuela de Química Biológica
M.A. Raquel Azucena Pérez Obregón, Directora Escuela de Química Farmacéutica
Licda. Ana Rosalito Barrios Solís de Rodas, Directora Escuela de Biología
M.Sc. Silvia Liliana Rodríguez Rivera de Quintana, Directora Escuela de Nutrición
Licda. Liliana Magaly Vides Santiago de Urízar, Directora Programa de Experiencias Docentes -EDC-
M.Sc. Francisco Javier Castañeda Moya, Director del Centro de Estudios Conservacionistas -CECON-

Señores Directores:

Transcribo el **Punto DÉCIMO, Inciso 10.3 del Acta No. 03-2018** de sesión celebrada por Junta Directiva de la Facultad, el 25 de enero de 2018, que copiado literalmente dice:

"DÉCIMO: ASUNTOS VARIOS
10.3 Seguimiento a la Política de Calidad de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia.
Junta Directiva, en seguimiento a los resultados presentados por la Comisión nombrada para formular la Política de Calidad de la Facultad, **acuerda:**
10.3.1 Aprobar la siguiente política de calidad de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia:
La Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia es una Unidad Académica de la Universidad de San Carlos de Guatemala, socialmente responsable y comprometida con la excelencia académica que busca el bienestar de la población guatemalteca y ser la institución referente para aportes científicos en salud, ambiente e industria. Para ello institucionaliza una cultura de gestión de calidad, de servicio y de rendición de cuentas; promueve y practica la mejora continua a través de la evaluación y autorregulación en todos los ámbitos y niveles de su quehacer.
10.3.2 Dar a conocer la política de calidad a toda la comunidad facultativa, por todos los medios a su alcance.
10.3.3 Crear el Comité de Calidad de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia, integrado por dos representantes de cada Escuela y Programa de la Facultad, a quienes se nombrará oportunamente a propuesta de los Directores de Escuela y Programas, en fecha que no exceda el 23 de febrero de 2018."

RECIBIDO INGRID DE CASTILLO ESCUELA QUÍMICA FARMACÉUTICA Fecha: 20/02/2018 Hora: 11:50

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACIA SECRETARIA Guatemala, C.A.

M.A. Julieta Salazar de Ariza
SECRETARIA

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA QUIMICA BIOLOGICA RECIBIDO 20 FEB 2018 F. 11:54

Universidad de San Carlos Facultad de CC.QQ. y Farmacia RECIBIDO 20 FEB. 2018 ESCUELA DE BIOLOGIA F. 11:45 HORA

CC. Correlativo
Archivo
JSdeA/nch.