



## Instructivo para el Seguimiento, Medición y Evaluación de los Procesos de la Unemi

[www.unemi.edu.ec](http://www.unemi.edu.ec)



## UNIVERSIDAD ESTADAL DE MILAGRO

---

### CONSIDERANDOS

- Que,** la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 351, indica que, *“El sistema de educación superior estará articulado al sistema nacional de educación y al Plan Nacional de Desarrollo; la ley establecerá los mecanismos de coordinación del sistema de educación superior con la Función Ejecutiva. Este sistema se regirá por los principios de autonomía responsable, cogobierno, igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integralidad, autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento, en el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científica tecnológica global”;*
- Que,** la Ley Orgánica de Educación Superior en su artículo 5, literal b), determina que, *“Son derechos de las y los estudiantes los siguientes: b) Acceder a una educación superior de calidad y pertinente, que permita iniciar una carrera académica y/o profesional en igualdad de oportunidades”;*
- Que,** la Norma de Control Interno 100-01, establece que, *“El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control. El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos (...)”;*
- Que,** la Norma de Control Interno 100-03, establece que, *“Responsables del control interno El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento, y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y demás servidoras y servidores de la entidad, de acuerdo con sus competencias (...)”;*
- Que,** la Norma de Control Interno 500-02, determina que, *“Se establecerán canales de comunicación abiertos, que permitan trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios dentro y fuera de la institución. Una política de comunicación interna debe permitir las diferentes interacciones entre las servidoras y servidores, cualquiera sea el rol que desempeñen, así como entre las distintas unidades administrativas de la institución. La entidad dispondrá de canales abiertos de comunicación que permita a los usuarios aportar información de gran valor sobre el diseño y la calidad de los productos”;*



*y servicios brindados, para que responda a los cambios en las exigencias y preferencias de los usuarios, proyectando una imagen positiva”;*

**Que,** la Norma técnica de la calidad, determina en su artículo 14 cuáles son las fases del proceso de autoevaluación de la calidad del servicio: Autoevaluación institucional, Evaluación externa; y, Planes para la mejora de la gestión.

**Que,** la Norma ISO 9000, establece un marco de referencia en las secciones: 9. Evaluación del desempeño. 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.1.1 Generalidades. 9.1.2 Satisfacción del cliente. 9.1.3 Análisis y evaluación. 9.2 Auditoría Interna. 9.3 Revisión por la dirección. 9.3.1 Información de Entrada para la Revisión. 9.3.2 Elementos de salida de la Revisión. 10 Mejora 10.1 Generalidades 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua

**Que,** la Norma ISO 15504 establece un marco de referencia de requisitos para una evaluación de procesos y los modelos de evaluación pretendiendo que estos requisitos puedan ser aplicados en cualquier modelo de evaluación en una organización, en general, los requisitos para la evaluación de procesos comprenden:

- Evaluación de procesos;
- Mejora de procesos; y,
- Evaluación de la capacidad y/o madurez de los procesos.

**Que,** el Reglamento de la Estructura Organizacional por Procesos de la Universidad Estatal de Milagro, en su artículo 9, establece que, *“La Universidad Estatal de Milagro en cumplimiento de su misión, planificación institucional y disposiciones legales asume la autoevaluación y la autorregulación de los procesos académicos, y se compromete a fortalecer y/o mejorar continuamente la oferta académica de grado y posgrado coherente con las necesidades del entorno, administrando sus riesgos con responsabilidad. Para su cometido, la identidad, la pertinencia, la dirección estratégica, el bienestar universitario y la gestión, se constituyen en los fundamentos para alcanzar la evolución académica”;*

**Que,** el Reglamento de la Estructura Organizacional por Procesos de la Universidad Estatal de Milagro, en su artículo 29, establece que, *“Evaluación y/o Auditoría de Procesos.- Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva para determinar el grado en que se cumplen los criterios. Pudiendo ser evaluaciones internas o externas. Resultados de las evaluaciones y/o auditorías: 1) Conformidad: Cumplimiento de un requisito; 2) Inconformidad: No cumplimiento de un requisito; 3) Acción correctiva: Acciones para eliminar una no conformidad; 4) Acciones*



*correctivas: Acciones para eliminar la causa de una no conformidad y para prevenir la recurrencia; y, 5) Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el rendimiento”;*

**Que,** COBIT 5, establece un marco de referencia de la ejecución de un modelo de evaluación referente a Gobierno y Gestión.

**Que,** la Universidad Estatal de Milagro con la finalidad de hacer el seguimiento y evaluación de los Procesos de la institución, ha resuelto emitir el presente reglamento.

#### **RESUELVE:**

Expedir el siguiente **INSTRUCTIVO PARA EL SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.**

### **TÍTULO I PRINCIPIOS GENERALES**

#### **CAPÍTULO I DEL OBJETO, ÁMBITO Y NATURALEZA**

**Art. 1.- Objeto.-** El Instructivo tiene por objeto establecer lineamientos para el seguimiento, medición y evaluación de los Procesos, como parte del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Estatal de Milagro.

**Art. 2.- Ámbito.-** Las disposiciones del presente Instructivo son de observancia general y obligatoria para el seguimiento, medición y evaluación de los procesos en la Gestión Universitaria.

**Art. 3.- Naturaleza.-** La aplicación de esta normativa se regulará de conformidad con las disposiciones de la Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica de Educación Superior, Normas de Control Interno, Reglamento Organizacional por Procesos de la Universidad Estatal de Milagro, y las observaciones de estándares y mejores prácticas internacionales.

**Art. 4.- Glosario de términos.-** El glosario de términos de este Instructivo será el siguiente:

- 1) **PQRS-F:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones;
- 2) **SGC-Unemi:** Sistema de Gestión de la Calidad - Unemi.
- 3) **Unemi:** Universidad Estatal de Milagro.



4) **Usuario:** Estudiantes, Profesores / Investigadores y Personal Administrativo y de apoyo.

## TÍTULO II DISPOSICIONES COMUNES

### CAPÍTULO I DEL SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROCESOS

**Art. 5.- Seguimiento, Medición y Evaluación de los procesos.-** El seguimiento, medición y evaluación de los procesos son la base fundamental para la aplicación de un enfoque denominado “Toma de decisiones basada en la evidencia”.

Al ser un enfoque complejo implica cierto grado de incertidumbre, por ello se establece un conjunto mínimo de componentes, requisitos que proporcionan una visión general de la evaluación con respecto a:

1. Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios o ciudadanos con respecto al productos o servicios generados por los procesos;
2. Medición de satisfacción de usuarios con respecto a los productos del proceso; y,
3. Evaluación del proceso.

**Art. 6.- Roles y Responsabilidades.-** Los roles y responsabilidades de los actores que intervienen en el seguimiento, medición y evaluación, serán las siguientes:

**1. Rector:**

- a) Garantizar que exista un apropiado y planificado Seguimiento, Medición y Evaluación de los procesos; y,
- b) Autorizar la aplicación de las evaluaciones de los procesos y sus acciones de mejora.

**2. Decanos o Directores de las áreas responsables de los procesos (Evaluado Líder o Responsable del Proceso):**

- a) Resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias realizadas por los usuarios o ciudadanos;
- b) Garantizar que el equipo de evaluación tenga acceso a los recursos pertinentes; y,
- c) Proponer las acciones de mejora.



### **3. Director de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad:**

- a) Dirigir que se garantice la realización del Seguimiento, Medición y Evaluación se lleve a cabo de acuerdo con los lineamientos del presente Instructivo;
- b) Dirigir que las peticiones, reclamos, sugerencias y felicitaciones realizadas por los usuarios sean atendidas y comunicadas;
- c) Dirigir la ejecución de la medición de la satisfacción y evaluación de procesos;
- d) Dirigir la evaluación de los procesos institucionales;
- e) Garantizar que los participantes de la evaluación sean informados sobre el propósito, alcance y enfoque de la evaluación; y,
- f) Dirigir el seguimiento a la aplicación de las acciones de mejora propuestas al resultado del nivel de satisfacción de usuario y evaluaciones y las normativas.

**Art. 7.- Elaboración de Cronograma Anual de Medición y Evaluación de los Procesos.-** El cronograma será realizado por la Dirección de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad en el último trimestre de cada año, considerando los puntos débiles o críticos de acuerdo al análisis de los resultados de: evaluaciones, auditorías, seguimiento de POA y autoevaluaciones.

El cronograma será aprobado para su aplicación por la Máxima Autoridad de la Institución y será comunicado a los evaluados por la Dirección de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad.

El Procedimiento se encontrará en el sitio [www.unemi.edu.ec/sgc](http://www.unemi.edu.ec/sgc) con el nombre “MP164 Elaborar el Cronograma anual de Medición y Evaluación de los Procesos”.

## **TÍTULO III DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROCESO**

### **CAPÍTULO I DEL SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

**Art. 8.- La Gestión de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRS-F).-** Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones realizadas por los usuarios o ciudadanos serán receptadas y seguidas por la Dirección de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad, por medio del sitio web de la Unemi.



En caso de detectar en las comunicaciones recibidas indicios que permitan considerar algún tipo de denuncia, la Dirección de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad, informará oportunamente el caso al Rectorado para su debido tratamiento.

El Procedimiento se encuentra en el sitio [www.unemi.edu.ec/sgc](http://www.unemi.edu.ec/sgc) con el nombre “MP165 Receptar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de los usuarios o ciudadanos”.

**Art. 9.- Contestación a las PQRS-F realizadas por los usuarios o ciudadanos.-** Las contestaciones a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones realizadas por el usuario o ciudadano deberán ser contestadas en un término máximo de cuarenta y ocho (48) horas.

La contestación la realizará la Dirección de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad en conjunto con las Unidades y Áreas pertinentes.

**Art. 10.- Tratamiento de los casos a gestionar.-** Los casos que serán gestionados por la Dirección de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad, serán los siguientes:

- 1. Caso de peticiones, quejas y reclamos.-** Las peticiones, quejas y reclamos serán resueltas por la Dirección de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad cuando sean pertinentes a sus funciones, caso contrario será derivada a la Dirección o Área correspondiente.
- 2. Caso de sugerencias.-** En el caso de las sugerencias se analizará en conjunto con la Dirección o Área responsable si es un elemento de mejora de su servicio y/o producto.
- 3. Caso de felicitaciones.-** En el caso de las felicitaciones, la Dirección de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad enviará a la Dirección o Área correspondiente las respectivas felicitaciones realizadas por los usuarios.

**Art. 11.- Informe de los casos de PQRS-F.-** La Dirección de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad emitirá un informe trimestral sobre la cantidad numérica de casos (estado y tiempo de contestación) y del seguimiento realizado; el detalle de la información es reservada y será de uso exclusivo de las autoridades o las dependencias pertinentes.

## CAPÍTULO II DE LA MEDICIÓN A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO



**Art. 12.- Medición de satisfacción del usuario.-** La Medición de Satisfacción del Usuario es un estudio que recoge periódica y sistemáticamente las opiniones, expectativas y valoraciones de los usuarios de la comunidad universitaria, por medio de la aplicación de encuestas de opinión online a través del sistema informático de la institución, que dará una perspectiva de la calidad del servicio y su evolución con el propósito de monitorear el valor entregado en los servicios o productos, asegurando la mejora constante de la experiencia de la comunidad universitaria.

Lo realizará la Dirección de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad, pudiendo constar dentro de la Planificación Anual de la Evaluación del Proceso o por solicitud de una autoridad o del responsable del proceso; informando su resultado a los interesados y/o solicitantes.

El Procedimiento se encuentra en el sitio [www.unemi.edu.ec/sgc](http://www.unemi.edu.ec/sgc) con el nombre “MP166 Medir el Nivel de la Satisfacción de Usuarios”.

**Art. 13.- Fases para la Medición del nivel de satisfacción de los usuarios.-** Las fases para realizar el estudio, serán las siguientes:

- 1. Definición del objeto del estudio.-** La planificación de las encuestas de satisfacción de los usuarios contendrán:
  - a) Producto o servicio a medir ;
  - b) Objetivo;
  - c) Definición de la muestra;
  - d) Medición;
  - e) Inicio de la medición; y,
  - f) Periodo de respuesta.
  
- 2. Diseño de la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios.-** La medición se podrá realizar a la prestación del servicio completo o a una de sus partes. En el diseño de la encuesta, cada una de las preguntas permitirá conocer la opinión y expectativa de los usuarios, considerando dimensiones respecto a:
  - a) Nivel de atención (Velocidad de respuesta ante las necesidades del usuario);
  - b) Accesibilidad a los servicios (Facilidad para establecer contacto);
  - c) Trato recibido de la organización y del personal (Educación, respeto, consideración y amabilidad del personal que presta el servicio);
  - d) Comunicación (Información dada al usuario en un lenguaje que pueda entender);





- e) Cumplimiento de las expectativas en cuanto a duración y prestaciones (Capacidad de realizar el servicio prometido de manera correcta y en el tiempo establecido);
- f) Aspectos físicos tangibles. (Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal, entre otros).

La pregunta será corta, sin explicaciones innecesarias, podrán ser cerradas o abiertas; el cuestionario dispondrá de un encabezado que proporcionará información sobre el tema que se analiza y que contextualiza.

**Art. 14.- Configuración del módulo informático.-** La Dirección de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad realizará la configuración del módulo en el sistema de información institucional, con las preguntas diseñadas, la muestra requerida, a quién está dirigido, fecha de inicio y final.

La contestación de la encuesta no será obligatoria, sólo en caso que sea solicitada por una autoridad de la Unemi.

**Art. 15.- La escala de nivel de satisfacción.-** La escala del nivel de satisfacción, será la siguiente:

Muy Insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Aceptable	Satisfecho/a	Muy Satisfecho/a
1	2	3	4	5
↓ Puntos débiles		↔	Puntos fuertes ↑	

**Art. 16.- Tratamiento de los resultados de la encuesta.-** Posterior a la aplicación de la encuesta se realizará un análisis y exploración de los datos obtenidos y se calculará la satisfacción general.

**a) Análisis de datos cuantitativos.-** Para analizar los resultados de las preguntas cerradas, será necesario utilizar estadísticas sencillas. Para representarlos podemos utilizar diferentes tipologías de gráficos y tablas, utilizando puntuación directa en términos absolutos, porcentajes de respuestas y media aritmética.

**b) Exploración de resultados.-** Con el análisis se detecta cuáles son los aspectos concretos que constituyen los puntos débiles del servicio (porcentajes de respuestas de insatisfacción) y cuáles son los puntos fuertes de nuestro servicio (porcentajes de respuestas de satisfacción) obtenidas en las preguntas cerradas sobre los distintos factores del servicio).

En las preguntas abiertas se considerará los aspectos más relevantes y repetitivos que observen o sugieran los encuestados.



**Art. 17.- Resultado de la satisfacción.-** La fórmula para obtener el resultado de satisfacción, es la siguiente:

$$\% \text{ de satisfacción} = 100 * \frac{\text{Usuarios que evalúan con un valor mayor a 4 o superior}}{\text{Total de usuarios que responde la encuesta}}$$

**Art. 18.- Reporte de resultados de la satisfacción de usuario.-** El reporte de la satisfacción de usuario lo realizará la Dirección de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad, y contendrá: la definición del objeto del estudio, las preguntas a realizar, el análisis y explotación de los datos y las conclusiones y recomendaciones.

**Art. 19.- Acciones de mejora para el incremento del nivel de satisfacción del usuario.-** Con base en el resultado de satisfacción de usuario, el Directivo responsable del proceso o producto, propondrá acciones de mejora para incrementar el nivel de percepción de satisfacción de los usuarios, realizando el seguimiento de la aplicación por parte de la Dirección de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad.

### **CAPÍTULO III DE LA EVALUACIÓN DEL PROCESO**

**Art. 20.- Evaluación del Proceso.-** La evaluación al proceso se lo realizará de forma planificada; verificando el propósito, actividades, productos de trabajo y resultados para determinar el desempeño y oportunidades de mejora del proceso.

**Art. 21.- Competencia de los evaluadores.-** Las evaluaciones serán realizadas por los servidores que combinen educación, entrenamiento y experiencia en los procesos pertinentes, para el efecto tendrán acceso a una orientación documentada adecuada sobre cómo realizar las actividades de la evaluación definida; tienen las competencias para utilizar las herramientas elegidas para apoyar la evaluación.

La competencia del evaluador será verificada por el Director de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad, antes de la asignación de roles y responsabilidades para llevar a cabo la evaluación.

**Art. 22.- Planificación de la evaluación.-** La evaluación contendrá los siguientes apartados:

- a) Objetivo o propósito;



- b) Alcance;
- c) Limitaciones;
- d) Cronograma;
- e) Definición de roles principales y de responsabilidades;
- f) Describe cómo se va a realizar la: recolección de datos, validación de datos, calificación de atributos y comunicación de los resultados de la evaluación.

### **Sección 1era.**

#### **De la evaluación de los productos / servicios generados por el proceso**

**Art. 23.- Identificación de deficiencias en los requisitos del producto.-** La identificación se realizará a través de recopilación de la información, usando técnicas como: entrevistas, discusiones, análisis de documentos.

La revisión estará basada en el análisis de determinada información fiable y pertinente al proceso a evaluar, como:

1. Modelo de referencia de procesos de la Unemi, el cual se encuentra en el sitio web [www.unemi.edu.ec/procesos](http://www.unemi.edu.ec/procesos) como: Catálogo de Procesos Institucionales y su documentación;
2. Las reformas en las normativas externas e internas;
3. El modelo de evaluación de los procesos de la Unemi, el cual se encuentra en el sitio web [www.unemi.edu.ec/procesos](http://www.unemi.edu.ec/procesos) como: Mapa de Relación entre los Procesos y los Lineamientos Estratégicos;
4. Modelos de Evaluación del CACES;
5. Informes previos de:
  - a. Evaluaciones de desempeño del procesos y la conformidad de los productos y servicios;
  - b. Resultados de auditorías internas o externas;
  - c. Resultado de auto-evaluaciones, incluyendo la retroalimentación de las partes interesadas;
  - d. Satisfacción de usuarios;
  - e. PQRS-F; y,
  - f. Cumplimiento de los objetivos operativos.
6. La eficacia de las medidas adoptadas para abordar los riesgos y oportunidades si fuera el caso.



**Art. 24.- Tratamiento de las deficiencias identificadas.-** Al identificar las deficiencias, el evaluador deberá analizar si el hallazgo encontrado se trata de:

1. **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito, tales como: requisitos legales, especificaciones del producto u otras, que puede afectar directamente a la seguridad del producto y que por tanto, deberá solucionarse inmediatamente.
2. **Desviación:** Incumplimiento de un requisito, que podría ser sobre la norma, de requisitos legales, especificaciones del producto u otras, que no afectan directamente a la seguridad del producto. Son fallos aislados, no sistemáticos, que han de ser solucionados, pero que no requieren que se realice de manera inmediata.
3. **Observación:** Hallazgo que no incumple requisito de norma pero no se tiene evidencia objetiva, pero que implica un alto riesgo futuro. Sería un indicativo de “malas prácticas”.

**Art. 25. Acciones de mejora para eliminar las deficiencias.-** Las acciones a considerar para eliminar las deficiencias encontradas podrán ser:

- A. **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- B. **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Art. 26. Emisión de Informe de la evaluación.-** El evaluador elaborará el Informe de la evaluación, con los siguientes apartados:

- a) N° identificativo;
- b) Fecha de la evaluación;
- c) Objetivo de la evaluación;
- d) Responsable de la evaluación;
- e) Deficiencias encontradas;
- f) Acciones correctivas propuestas;
- g) Resultados y conclusiones; y,
- h) Anexo de las evidencias que sustentan los resultados y conclusiones y reporte valorando cada atributo y el resultado general del proceso y el procedimiento utilizado;



**Sección 2da.**  
**De la Valoración del Desempeño del Proceso**

**Art. 27. Marco para la medición de la evaluación del proceso.**- El marco de medición se basa en los atributos que tienen en común los procesos. Estos atributos de proceso proporcionan una interpretación del significado de los niveles de capacidad por medio de la medición de ellos.

**1. Atributos del proceso:**

- a) Productos de entrada identificados en el proceso;
- b) Productos intermedios que se producen en el proceso;
- c) Producto / Servicio principal (salida) que se produce en el proceso que cumple con los requisitos; y,
- d) Documentos que indiquen las acciones tomadas para transformar los productos de entrada e intermedio en productos de salida, como: Instructivos, Procedimientos, Guías. Están implementados, cumpliendo sus requisitos y logra su propósito en el proceso.

**2. Escala de medición de los atributos y desempeño del proceso:**

<b>F</b>	<b>Completamente Logrado</b> Hay evidencia de un enfoque completo y sistemático, y el logro completo; no existen debilidades significativas en relación con los atributos en el proceso valorado.	<b>85% al 100%</b>
<b>L</b>	<b>Altamente Logrado</b> Hay evidencia de un enfoque sistemático, y un logro significativo; puede haber algunas debilidades en relación con los atributos en el proceso valorado.	<b>50% al 85%</b>
<b>P</b>	<b>Parcialmente Logrado</b> Hay alguna evidencia de un enfoque a, y algún logro de algunos aspectos de logros del atributo; pueden ser impredecibles.	<b>15% al 50%</b>
<b>N</b>	<b>No logrado</b> Hay poca o nula evidencia del logro del atributo definido en el proceso valorado.	<b>0 al 15%</b>

**DISPOSICIÓN GENERAL**



**PRIMERA.-** La Dirección de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad será la encargada de realizar el seguimiento a la aplicación de las acciones de mejora que se den como resultados al proceso de seguimiento, medición, evaluación y autoevaluación a los procesos institucionales; para el efecto informará trimestralmente al rectorado su cumplimiento.

## CERTIFICACIÓN

La infrascrita Secretaria General(E) de la Universidad Estatal de Milagro, CERTIFICA: que el **INSTRUCTIVO PARA EL SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**, fue aprobado definitivamente por el Órgano Colegiado Académico Superior, mediante RESOLUCIÓN OCAS-SO-21-2018-Nº4, el 19 de diciembre de 2018.

Milagro, 17 de enero de 2019

Lic. Diana Pincay Cantillo  
SECRETARIA GENERAL(E)

