



**INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y  
EVALUACIÓN DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD  
ESTATAL DE MILAGRO**

 UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	<b>INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO</b>	Código	<b>INT.38</b>
		Primera versión	27.07.2022
		Última reforma	27.07.2022
		Versión	1.00
		Página	2

## CONTENIDO

CONSIDERANDO	4
TÍTULO I	6
PRINCIPIOS GENERALES	6
CAPÍTULO I	6
DEL OBJETO, ÁMBITO Y NATURALEZA	6
TÍTULO II	6
DISPOSICIONES COMUNES	6
CAPÍTULO I	6
DEL SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROCESOS	6
TÍTULO III	8
PROCESO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROCESO	8
CAPÍTULO I	8
DEL SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	8
CAPÍTULO II	9
DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	9
CAPÍTULO III	12
DE LA EVALUACIÓN DEL PROCESO	12
<i>Sección 1era.</i>	12
<i>De la evaluación de los productos / servicios generados por el proceso</i>	12
<i>Sección 2da.</i>	14
<i>De la Valoración del Desempeño del Proceso</i>	14
DISPOSICIÓN GENERAL	15
DISPOSICIÓN FINAL	15



**INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y  
EVALUACIÓN DE PROCESOS DE LA  
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

Código	<b>INT.38</b>
Primera versión	27.07.2022
Última reforma	27.07.2022
Versión	1.00
Página	3

 <b>UNEMI</b> UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	<b>INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y          EVALUACIÓN DE PROCESOS DE LA          UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO</b>	Código	<b>INT.38</b>
		Primera versión	27.07.2022
		Última reforma	27.07.2022
		Versión	1.00
		Página	4

## UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

### CONSIDERANDO

Que, la Constitución de la República del Ecuador en el Art. 350, señala que, “El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo”;

Que, la Constitución de la República del Ecuador en el Art. 351, establece 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 Constitución de la República del Ecuador, artículo 355 determina que, “El Estado reconocerá a las universidades y escuelas politécnicas autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, acorde con los objetivos del régimen de desarrollo y los principios establecidos en la Constitución.

Se reconoce a las universidades y escuelas politécnicas el derecho a la autonomía, ejercida y comprendida de manera solidaria y responsable. (...)

La autonomía no exime a las instituciones del sistema de ser fiscalizadas, de la responsabilidad social, rendición de cuentas y participación en la planificación nacional”;

Que, la Ley Orgánica de Educación Superior en el artículo 12, establece que, “El Sistema de Educación Superior se rige 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 y tecnológica global. Estos principios rigen de manera integral a las instituciones, actores, procesos, normas, recursos, y demás componentes del sistema, en los términos que establece esta Ley”;

 <b>UNEMI</b> UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	<b>INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y          EVALUACIÓN DE PROCESOS DE LA          UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO</b>	Código	<b>INT.38</b>
		Primera versión	27.07.2022
		Última reforma	27.07.2022
		Versión	1.00
		Página	5

Que, la Ley Orgánica de Educación Superior, en el artículo 17, determina que, “El Estado reconoce a las universidades y escuelas politécnicas autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, acorde con los principios establecidos en la Constitución de la República”;

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. Las entidades dispondrán de canales abiertos de comunicación que faculden a los usuarios aportar información sobre el diseño y la calidad de los productos y servicios brindados, que servirá para considerar la implementación de cambios que permitan un funcionamiento adecuado y permanente, así como su mejora continua”;

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

 <b>UNEMI</b> <small>UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO</small>	<b>INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y  EVALUACIÓN DE PROCESOS DE LA  UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO</b>	Código	<b>INT.38</b>
		Primera versión	27.07.2022
		Última reforma	27.07.2022
		Versión	1.00
		Página	6

Expedir el siguiente:

# INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

## TÍTULO I PRINCIPIOS GENERALES

### CAPÍTULO I DEL OBJETO, ÁMBITO Y NATURALEZA

**Artículo 1.- Objeto.-** El presente 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.

**Artículo 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.

**Artículo 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.

## TÍTULO II DISPOSICIONES COMUNES

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

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

 <b>UNEMI</b> UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	<b>INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y          EVALUACIÓN DE PROCESOS DE LA          UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO</b>	Código	<b>INT.38</b>
		Primera versión	27.07.2022
		Última reforma	27.07.2022
		Versión	1.00
		Página	7

- 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; y,
- 4) **Usuario:** Estudiantes, profesores / investigadores y personal administrativo y de apoyo.

**Artículo 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 a los 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.

**Artículo 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 Talento Humano:**

 <b>UNEMI</b> UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	<b>INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y          EVALUACIÓN DE PROCESOS DE LA          UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO</b>	Código	<b>INT.38</b>
		Primera versión	27.07.2022
		Última reforma	27.07.2022
		Versión	1.00
		Página	8

- a) Dirigir que las peticiones, reclamos, sugerencias y felicitaciones realizadas por los usuarios sean atendidas y comunicadas; y,
- b) Dirigir la ejecución de la medición de la satisfacción de los usuarios.

#### **4. Director de Aseguramiento de la Calidad:**

- c) Dirigir que la realización del seguimiento, medición y evaluación se lleve a cabo de acuerdo con los lineamientos del presente Instructivo;
- 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.

#### **Artículo 7.- Elaboración de Cronograma Anual de Medición y Evaluación de los Procesos.-**

El cronograma será realizado por la Dirección de 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 Autoridad Ejecutiva de la Institución y será comunicado a los evaluados por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad.

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

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

**Artículo 8.- La Gestión de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRS-F).-** Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones realizadas por los usuarios o

 <b>UNEMI</b> UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	<b>INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y          EVALUACIÓN DE PROCESOS DE LA          UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO</b>	Código	<b>INT.38</b>
		Primera versión	27.07.2022
		Última reforma	27.07.2022
		Versión	1.00
		Página	9

ciudadanos serán receptadas y seguidas por la Dirección de Talento Humano, por medio del sitio web de la universidad.

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

**Artículo 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 Talento Humano en conjunto con las Unidades y Áreas pertinentes.

**Artículo 10.- Tratamiento de los casos a gestionar.-** Los casos que serán gestionados por la Dirección de Talento Humano, serán los siguientes:

1. **Caso de peticiones, quejas y reclamos.-** Las peticiones, quejas y reclamos serán resueltas por la Dirección de Talento Humano, 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 Talento Humano enviará a la Dirección o Área correspondiente las respectivas felicitaciones realizadas por los usuarios.

**Artículo 11.- Informe de los casos de PQRS-F.-** La Dirección de Talento Humano emitirá un informe semestral 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 DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

 <b>UNEMI</b> UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	<b>INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y          EVALUACIÓN DE PROCESOS DE LA          UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO</b>	Código	<b>INT.38</b>
		Primera versión	27.07.2022
		Última reforma	27.07.2022
		Versión	1.00
		Página	10

**Artículo 12.- Medición de satisfacción del usuario.-** La medición de satisfacción del usuario es un estudio que recoge periódicamente las opiniones, expectativas y valoraciones de los usuarios de la comunidad universitaria, de manera presencial o atención brindada por el servidor público mediante la utilización de herramientas tecnológicas como medidores de satisfacción, en línea o calidad de los servicios mediante la aplicación de preguntas enfocadas a las dimensiones: fiabilidad y/o capacidad de respuesta y al factor calidad: soporte técnico / asistencia al usuario y/o rapidez; y, mediante la aplicación de encuestas de satisfacción de la calidad del servicio.

Será responsabilidad de la Dirección de Talento Humano, debiendo ejecutarse de manera periódica, pudiendo constar dentro de la Planificación Anual de sus actividades o por solicitud de una autoridad o del responsable del proceso; informando su resultado a los interesados y/o solicitantes.

**Artículo 13.- Configuración del módulo informático.-** La Dirección de Talento Humano 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.

**Artículo 14.- La escala de nivel de satisfacción.-** La escala del nivel de satisfacción, será la siguiente:

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

**Artículo 15.- 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 de la siguiente manera:

- 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>UNEMI</b> UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	<b>INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y          EVALUACIÓN DE PROCESOS DE LA          UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO</b>	Código	<b>INT.38</b>
		Primera versión	27.07.2022
		Última reforma	27.07.2022
		Versión	1.00
		Página	11

**b) Exploración de resultados.-** Con el análisis se detecta cuáles son los aspectos concretos que constituyen a 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.

**Artículo 16.- Resultado de la satisfacción.-** La fórmula para obtener el resultado de satisfacción, es la siguiente:

$$\text{Índice de satisfacción de la calidad del servicio} = \frac{\sum \text{Calificación de las preguntas asociadas a la calidad de los servicios}}{\text{Número de preguntas asociadas a la calidad de los servicios}}$$

*Fuente: Guía metodológica para la aplicación de la norma técnica de los mecanismos de calificación del servicio*

**Artículo 17.- Reporte de resultados de la satisfacción de usuarios.-** El reporte de la satisfacción de usuarios lo realizará la Dirección de Talento Humano, y contendrá: la definición del objeto del estudio, las preguntas a realizar, el análisis y explotación de los datos y las conclusiones y recomendaciones.

**Artículo 18.- Acciones sobre los resultados de la medición de satisfacción.-** Con los resultados obtenidos, se iniciará con la ejecución de la fase de mejoramiento, por medio de la implementación de un Plan de mejora de la gestión, el cual está enfocado para aquellos resultados de puntuación que tengan calificaciones negativas.

Para los resultados cuyos valores sean positivos, la institución elaborará el plan de aseguramiento de la gestión, el cual está enfocado en mantener y/o innovar la prestación del servicio.

Los Planes de mejora deberán ser elaborados por las unidades organizacionales que han sido identificadas en la lista de factores y atribuciones de calidad que se piensa medir, dependiendo de la calificación que han obtenido por el servicio o producto brindado, en coordinación con la Dirección responsable del proceso.

 <b>UNEMI</b> UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	<b>INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y          EVALUACIÓN DE PROCESOS DE LA          UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO</b>	Código	<b>INT.38</b>
		Primera versión	27.07.2022
		Última reforma	27.07.2022
		Versión	1.00
		Página	12

## CAPÍTULO III DE LA EVALUACIÓN DEL PROCESO

### **Sección 1era. De las Generalidades**

**Artículo 19.- Evaluación del Proceso.-** La evaluación al proceso se realizará de forma planificada, verificando el propósito, actividades, productos de trabajo y resultados para determinar el desempeño y oportunidades de mejora del proceso.

**Artículo 20.- 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 Aseguramiento de la Calidad, antes de la asignación de roles y responsabilidades para llevar a cabo la evaluación.

**Artículo 21.- 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; y,
- f) Describe cómo se va a realizar las actividades: recolección de datos, validación de datos, calificación de atributos y comunicación de los resultados de la evaluación.

### **Sección 2da. De la evaluación de los productos / servicios generados por el proceso**

**Artículo 22.- 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, entre otros.

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

 <b>UNEMI</b> UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	<b>INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y          EVALUACIÓN DE PROCESOS DE LA          UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO</b>	Código	<b>INT.38</b>
		Primera versión	27.07.2022
		Última reforma	27.07.2022
		Versión	1.00
		Página	13

1. Modelo de referencia de procesos de la UNEMI, tales como: Catálogo de Procesos Institucionales y su documentación;
2. Las reformas en las normativas externas e internas;
3. Modelos de Evaluación del CACES;
4. Informes previos de:
  - a. Evaluaciones de desempeño del proceso 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.
5. La eficacia de las medidas adoptadas para abordar los riesgos y oportunidades si fuera el caso.

**Artículo 23.- Tratamiento de las deficiencias identificadas.-** Al identificar las deficiencias, el evaluador deberá analizará 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”.

**Artículo 24.- 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; y,

 <b>UNEMI</b> UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	<b>INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y          EVALUACIÓN DE PROCESOS DE LA          UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO</b>	Código	<b>INT.38</b>
		Primera versión	27.07.2022
		Última reforma	27.07.2022
		Versión	1.00
		Página	14

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

**Artículo 25.- 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 3era.**

#### **De la Valoración del Desempeño del Proceso**

**Artículo 26.- 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 Completamente Logrado</b>	<b>85% al 100%</b>
Hay evidencia de un enfoque completo y sistemático, y el logro	

 UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	<b>INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO</b>	Código	<b>INT.38</b>
		Primera versión	27.07.2022
		Última reforma	27.07.2022
		Versión	1.00
		Página	15

completo; no existen debilidades significativas en relación con los atributos en el proceso valorado.	
<b>L</b>	<b>50% al 85%</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>P</b>	<b>15% al 50%</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>N</b>	<b>0 al 15%</b>
<b>No logrado</b> Hay poca o nula evidencia del logro del atributo definido en el proceso valorado.	

## DISPOSICIÓN GENERAL

**ÚNICA.-** La Dirección de 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 semestralmente al Rectorado su cumplimiento.

## DISPOSICIÓN FINAL

**ÚNICA.-** El presente reglamento entrará en vigencia a partir de su aprobación sin perjuicio de su publicación.

## CERTIFICACIÓN

La infrascrita Secretaria General (E) de la Universidad Estatal de Milagro, CERTIFICA: Que el **INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE PROCESOS**, fue aprobado por la primera autoridad ejecutiva de la UNEMI, mediante RESOLUCIÓN DE DESPACHO-UNEMI-R-2022-N<sup>o</sup>4 el 27 de julio de 2022.

  
 Lic. Diana Pincay Cantillo  
**SECRETARIA GENERAL(E)**

