

21-10-2019



**CÓDIGO:
SGC-PRO-002
PROCEDIMIENTO DE
MEDICIÓN Y
SEGUIMIENTO DEL
DESEMPEÑO**

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS	Código:	SGC-PRO-002
	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha de Emisión:	21/10/2019
		Nº de Revisión:	00
		Página:	Página 1 de 14

Contenido

1. Introducción	2
2. Objetivo	2
3. Alcance	2
4. Referencia	2
5. Definiciones	2
6. Responsabilidades	3
7. Periodicidad	4
8. Descripción de Actividades	5
8.1. Proceso de Medición	5
8.2. Proceso de Seguimiento	8
9. Diagrama de flujo	9
9.1. Proceso de Medición	9
9.2. Proceso de Seguimiento	10
10. Registros	11
11. Historial de modificaciones	11
12. Anexos	11

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación Institucional	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS	Código: SGC-PRO-002
	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha de Emisión: 21/10/2019
	Nº de Revisión: 00	Página: Página 2 de 14

1. Introducción

El documento tiene como propósito llevar un seguimiento y medición de los procesos de la Universidad ECOTEC con el fin conocer los resultados obtenidos y si éstos satisfacen o no los objetivos planteados por la institución.

Dado que la finalidad de los indicadores es medir el cumplimiento de proceso, por ello se evalúan las actividades planificadas y el logro de los resultados, para la adopción de acciones que permitan la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Las actividades que involucra el proceso de medición y seguimiento deberán realizarse para cada área y/o proyecto que constituya un proceso dentro del SGC, así como para los servicios generados dentro de cada área y/o proyecto. Estas actividades deben realizarlas los Directivos o Responsables de la unidad/área/proceso, en conjunto con la Coordinación de Calidad y Evaluación. Los resultados de estas actividades se presentarán durante la revisión de la Unidad de Evaluación Interna, de acuerdo con procedimiento SGC-PRO-012

2. Objetivo

Establecer una herramienta de trabajo para realizar la medición y seguimiento del desempeño y garantizar la calidad de los resultados del SGC de la Universidad ECOTEC.

3. Alcance

Este documento aplica a todas las unidades, áreas y procesos internos para demostrar la eficacia del SGC de la Universidad ECOTEC

4. Referencia

- Ley Orgánica de Educación Superior “LOES” vigente y su reglamento y demás normativa y disposiciones legales que rigen el Sistema de Educación Superior,
- Estatuto Orgánico Universidad ECOTEC
- Modelos de Evaluación de Educación Superior vigentes nacionales y/o internacionales,
- Manual de Sistema de Gestión de la Calidad
- Plan Estratégico de Desarrollo Institucional vigente
- Manual de Procedimientos
- Procedimiento SGC-PRO-003
- Manual de Funciones y Descripción de Cargos

5. Definiciones

Acción Preventiva: acción emprendida para eliminar las causas de una no conformidad, de un defecto u otra situación potencial no deseable, para evitar que ocurra.

Acción Correctiva: una acción emprendida para eliminar las causas de una no conformidad, defecto u otra situación existente no deseable, con el propósito de evitar que vuelva ocurrir.

Aseguramiento de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a garantizar el cumplimiento de los procesos y los resultados del Sistema de Gestión de la Calidad.

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación Institucional	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

 <p>Universidad Ecotec</p>	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS	Código: SGC-PRO-002
	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha de Emisión: 21/10/2019
		Nº de Revisión: 00
		Página: Página 3 de 14

Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Capacidad: Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un servicio que cumple los requisitos para ese servicio.

Efectividad: medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Eficacia: extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Estrategia: plan estructurado para lograr los objetivos (Norma UNE-EN ISO 9000)

Indicador: es un soporte de información que representa una magnitud, de manera que a través del análisis de este se permite la toma de decisiones sobre los parámetros de actuación asociados.

Inspección: determinación de la conformidad con los requisitos especificados.

Grupos de interés: comunidad universitaria (personal académico, estudiantes y comunidad en general).

Medición: proceso para determinar cierto valor.

Mejora continua: Actividad recurrente orientada a la búsqueda permanente de la calidad para alcanzar los estándares establecidos; proceso de intensificación del SGC para la obtención de mejoras.

Monitoreo: mediciones repetidas destinadas a seguir la evolución de un parámetro durante un periodo de tiempo.

No conformidad: incumplimiento de un requisito (descrito en manuales, procedimientos, políticas, normativas, etc.).

Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Riesgo: combinación de la probabilidad y las consecuencias de que ocurra un evento peligroso específico.

Satisfacción de los grupos de interés: percepción de los grupos de interés en que se han cumplido sus expectativas.

UEI: Unidad de Evaluación Interna

6. Responsabilidades

Coordinador(a) de Calidad y Evaluación: es el responsable de recoger y comunicar los resultados obtenidos a la Unidad de Evaluación Interna, que aborden el proceso de auditoría interna para realizar el respectivo medición y seguimiento de los procesos. Documentar los objetivos y metas aprobadas tras la revisión y realizar comunicados de la planificación.

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación Institucional	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS	Código: SGC-PRO-002
	Fecha de Emisión:	21/10/2019
	Nº de Revisión:	00
	Página:	Página 4 de 14

Directivos y Responsables de unidades/áreas/procesos: son responsables de:

- Implementar y ejecutar los procesos establecidos a su cargo.
- Aplicar las medidas aprobadas durante las revisiones del SGC.
- Realizar las actividades de medición, análisis, mejora y seguimiento de su área.
- Identificar y analizar los parámetros legales, reglamentarios y de calidad como métodos de medición.
- Registrar, ejecutar y verificar la acción de mejora de cualquier hallazgo recibido, mediante cualquier fuente.
- Elevar a la Coordinación de Calidad y Evaluación todo avance sobre la medición del objetivo de calidad, sus indicadores e identificación y comunicación de debilidades.
- Proponer la actualización, implementación, automatización y/o eliminación de procedimientos en su área y/o unidad.

Unidad de Evaluación Interna: es responsable de:

- Monitorear el avance en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- Planificar y adoptar acciones en función de los objetivos.
- Elevar al Rector los informes de auditoría realizados por la Coordinación de Calidad y Evaluación.
- Fomentar y desarrollar procesos permanentes de mejoramiento de la calidad académica y de gestión.
- Proponer las políticas que regulen los procesos de autoevaluación institucional, de evaluación externa, de acreditación y de aseguramiento de la calidad;
- Dirigir y coordinar la elaboración y seguimiento de los cronogramas, planes de autoevaluación, planes de mejora y/o fortalecimiento institucional, de carreras y programas observando disposiciones e instrumentos emitidos para el efecto.
- Evaluar de manera crítica y consistente, la implementación y funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Aprobar las propuestas de modificación de la política, objetivos y demás documentos que componen el SGC, previa presentación al Consejo Superior Universitario.
- Elaborar la propuesta para iniciar los procesos de acreditación de la calidad con organismos internacionales.
- Informar al(la) Rector(a) del funcionamiento del sistema implantado, así como de cualquier necesidad de mejora que pudiera contemplarse.

Vicerrectores: son responsables de liderar la ejecución de los procesos de medición, análisis, seguimiento y mejora de sus procesos.

Rector(a): es responsable de revisar la información generada por las actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora de todos los Directivos y/o responsables de unidades/áreas/procesos.

7. Periodicidad

El proceso de medición y análisis: iniciará conforme a la necesidad Institucional.

El proceso de seguimiento y mejora: se realizará semestral.

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación Institucional	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

8. Descripción de Actividades

8.1. Proceso de Medición

Nº	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
1	Coordinador(a) de Calidad y Evaluación	<p>Definir la metodología del proceso de auditoría de medición: determinar los procesos del sistema sometidos a medición con sus respectivos responsables, los recursos necesarios y la documentación de apoyo de los procesos que no han sido considerados en el cronograma anual de auditoría interna.</p> <p>Se contemplará al menos una autoría de medición e indicará los temas a evaluar, identificar los documentos/modelos/informes (FODA Institucional, Manual del SGC, Matriz de Valoración de riesgo y determinación de controles, Actas de revisión por la Unidad de Evaluación Interna, Informes de auditoría, Informes de autoevaluación, Matriz de evidencias, Informes de seguimiento de PEDI y POA, Modelos de evaluación, Planes de Mejora o de Fortalecimiento) para realizar la medición de cada indicador establecido en el criterio. A cada aspecto a controlar identificado previamente, se debe asociar uno o varios indicadores medibles (cuantitativos y/o cualitativos) para poder realizar la evaluación e implementar las acciones preventivas/correctivas, en caso de ser pertinente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Selección del criterio para medición: Modelos, Normativa, reglamento, etc. - Propuesta de auditoría de medición.
2	Director(a) de Planificación Institucional	Revisar y priorizar los modelos/criterios de medición: revisar y aprobar en primera instancia la metodología a utilizarse como criterio de medición. Presentar a la UEI	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio de presentación de criterio para medición a la UEI
3	Director(a) de Planificación Institucional	Remitir modelo/criterio de medición con Responsables de Procesos: Entregar el/los modelo(s)/criterios de medición a todos los responsables de las áreas y/o unidades según corresponda.	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio/correo electrónico
4	Responsables del Proceso	Revisar y analizar los modelos/criterios de medición: revisar y analizar los modelos/criterios de medición, realizar una auto-reflexión de sus indicadores e identificar las debilidades.	<ul style="list-style-type: none"> - Actas de reunión de revisión y análisis de modelos/criterios de medición.
5	Coordinador(a) de Calidad y Evaluación	Realizar talleres para análisis de modelos/ criterios de medición: Coordinar un taller para el análisis del/los modelo(s) de evaluación según corresponda.	<ul style="list-style-type: none"> - Convocatoria. - Informe del taller de capacitación. - Lista de asistentes. - Fotografías.

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación Institucional	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

6	Coordinador(a) de Calidad y Evaluación	Elaborar Plan de Auditoría de Medición: Elaborar el Plan de Autoevaluación Institucional, acorde a los reglamentos, instructivos, guías y/o procedimientos, externos e internos emitidos para el efecto.	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de Auditoría de Medición
7	Director(a) de Planificación Institucional	Revisar Plan de Auditoría de Medición: Revisar, ratificar y presentar el Plan de Medición a la Unidad de Evaluación Interna para su validación.	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de Convocatoria para presentación de Plan de Auditoría de Medición.
8	Unidad de Evaluación Interna	Aprobar Plan de Auditoría de Medición: Analizar el Plan de Autoevaluación Institucional según corresponda. En caso de observaciones al documento, remitir al responsable del área o unidad y a la Dirección de Planificación Institucional para sus ajustes respectivos, indicando las observaciones.	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de Auditoría de Medición aprobado
9	Coordinador(a) de Calidad y Evaluación proceso	Comunicar el Plan de Auditoría de Medición: señalando los instrumentos vigentes de medición enviados previamente. Informar la forma de aplicación a los Delegados/Responsables de los procesos a evaluar: indicando el periodo a evaluar de acuerdo con lo establecido en cada indicador con su evidencia	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicado interno del Plan de auditoría de medición
10	Responsables del Proceso y Coordinador(a) de Calidad y Evaluación	Capacitar y seleccionar al equipo auditor: Capacitar al personal en los criterios de evaluación y seleccionar equipo. El personal seleccionado como miembros del equipo evaluador no podrán revisar los procesos relacionados a su área de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de selección del equipo auditor y su capacitación.
11	Equipo Auditor	Ejecutar Plan de Auditoría de Medición: realizar revisiones de procesos en todas las áreas, así como también el seguimiento a los cronogramas y planes de trabajo y determinar los valores esperados. La autoridad para la aprobación de los instrumentos de medición es de la Unidad de Evaluación Interna. Como sustento de la revisión de cada proceso, la Coordinación de Calidad y Evaluación, realizará entrevistas a los grupos de interés relacionados directamente con el proceso revisado para obtener insumos adicionales.	<ul style="list-style-type: none"> - Agenda de Auditoría - Papeles de trabajo - Listas de verificación
12	Equipo Auditor	Revisar y analizar información: los resultados del informe preliminar de revisión; en el lapso máximo de cinco días hábiles remitir la información/documentación que subsane o sustente el cumplimiento del indicador del proceso.	<ul style="list-style-type: none"> - Informe preliminar de auditoría de medición

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación Institucional	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

13	Responsables del Proceso y Coordinador(a) de Calidad y Evaluación	<p>Evaluar al Equipo Auditor: Evaluar al equipo de docentes que participó en el proceso de autoevaluación y realizar retroalimentación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Guías de evaluación a los evaluadores
14	Coordinador(a) de Calidad y Evaluación	<p>Informar los responsables de procesos los resultados de la auditoría de medición: previo a la finalización del Informe de auditoría interna, informará los hallazgos, conclusiones y recomendaciones de la auditoría interna. Se dará la oportunidad al auditado de proporcionar información que permita revertir el dictamen del informe de auditoría</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega de información de sustento
15	Responsables del Proceso	<p>Aclarar hallazgos de auditoría de medición: de ser el caso suministrará la información y documentación que reviertan los resultados del proceso de auditoría</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación de aclaración de hallazgos
16	Coordinador(a) de Calidad y Evaluación	<p>Analizar la información proporcionada y validar o subsanar el informe preliminar. En caso de que la evidencia sea pertinente, tendrá un lapso de 5 días hábiles para emitir el Informe Final de Revisión, caso contrario, se ratificará el Informe preliminar de revisión como Informe Final de Revisión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Incorporación de evidencias según sea el caso
17	Coordinador(a) de Calidad y Evaluación	<p>Elaborar Informe Final de Auditoría de Medición: detallar los resultados de la auditoría interna y las no conformidades detectadas, resaltando los aspectos más significativos positivos y negativos del área.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informe Final de auditoría de medición
18	Responsables del Proceso	<p>Proponer acciones para subsanar las debilidades señaladas en el Informe de auditoría de medición. Cuando se requiera, documentar el tipo de Acción en Formato SGC-FOR-002 “Reporte de acciones preventivas, correctivas y/o mejoramiento” Los responsables del proceso auditado analizarán las observaciones y recomendaciones recibidas en el Informe de Medición y Análisis e informará a la Dirección de Planificación Institucional las propuestas de sus acciones correctivas y/o preventivas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones Correctivas y/o preventivas
19	Director(a) de Planificación Institucional	<p>Informar a la UEI Resultados de Auditoría de Medición: remitir a la Unidad de Evaluación Interna los resultados de la auditoría interna de medición</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio de comunicación de resultados

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación Institucional	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

20	Unidad de Evaluación Interna	Revisar y aprobar Informe de Auditoría de Medición: revisar, analizar y aprobar los resultados del Informe de auditoría de medición. Disponer a la Dirección de Planificación liderar la elaboración del Plan de Mejoras	- Aprobar informe y disponer elaboración de Plan de Mejoras Institucional
21	Director(a) de Planificación	Coordinar la elaboración de Plan de Mejoras: ejecutar las actividades descritas en el procedimiento SGC-PRO-013 “Elaboración de Plan de Mejoras”	- Ver procedimiento SGC-PRO-013
22	Secretario(a) de Planificación	Archivar documentos del proceso de medición: organizar y mantener bajo su custodia copia de la documentación pertinente al proceso desarrollado.	

8.2 Proceso de Seguimiento

Nº	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
1	Coordinador(a) de Calidad y Evaluación	Incorporar las actividades de Planes de Mejora y/o Acciones al Cronograma de Auditoría Interna: consolidar las actividades descritas en los planes de mejora y/o acciones correctivas producto de las auditorías internas y/o auditorías de medición	- Cronograma de auditoría interna
2	Coordinador(a) de Calidad y Evaluación	Verificar cumplimiento de Planes de Mejora y/o Acciones: corroborar en los períodos establecidos la ejecución de las actividades descritas en los planes de mejora	- Informe de seguimiento de plan de mejora
3	Responsables de proceso	Implementar Acciones correctivas en caso de incumplimiento: de ser el caso adoptará acciones correctivas para el cumplimiento de las actividades del plan de mejoras	- Acciones correctivas
4	Coordinador(a) de Calidad y Evaluación	Elaborar informe de cumplimiento de Plan de Mejoras y/o Acciones: corroborar en los períodos establecidos la ejecución de las actividades descritas en los planes de mejora	- Informe de seguimiento de plan de mejora
5	Director(a) de Planificación Institucional	Informar a la UEI los resultados de los informes de cumplimiento de Plan de Mejoras y/o Acciones: remitir a la unidad de evaluación interna los informes de cumplimiento de las actividades de los planes de mejora	- Oficio de entrega de informes
6	Unidad de Evaluación Interna	Analizar el informe de cumplimiento del Plan de Mejoras y solicitar las Acciones correctivas necesarias según sea el caso. Enviar los informes de cumplimiento del(los) plan(es) de mejora(s) a las Autoridades de la Universidad ECOTEC.	- Acta de Reunión para seguimiento de Plan de Mejoras
7	Consejo Superior Universitario	Conocer los informes de cumplimiento de los Planes de Mejoras: tomar conocimiento de los informes de cumplimiento de los planes de mejora	- Acta de reunión revisión de informes de cumplimiento

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación Institucional	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

8	Secretaría General	Archivar Informes de cumplimiento: Archivar, mantener y custodiar el/los Informe(s) de cumplimiento del(los) Plan(es) de Mejora(s) en el archivo general de la Universidad.	
---	--------------------	--	--

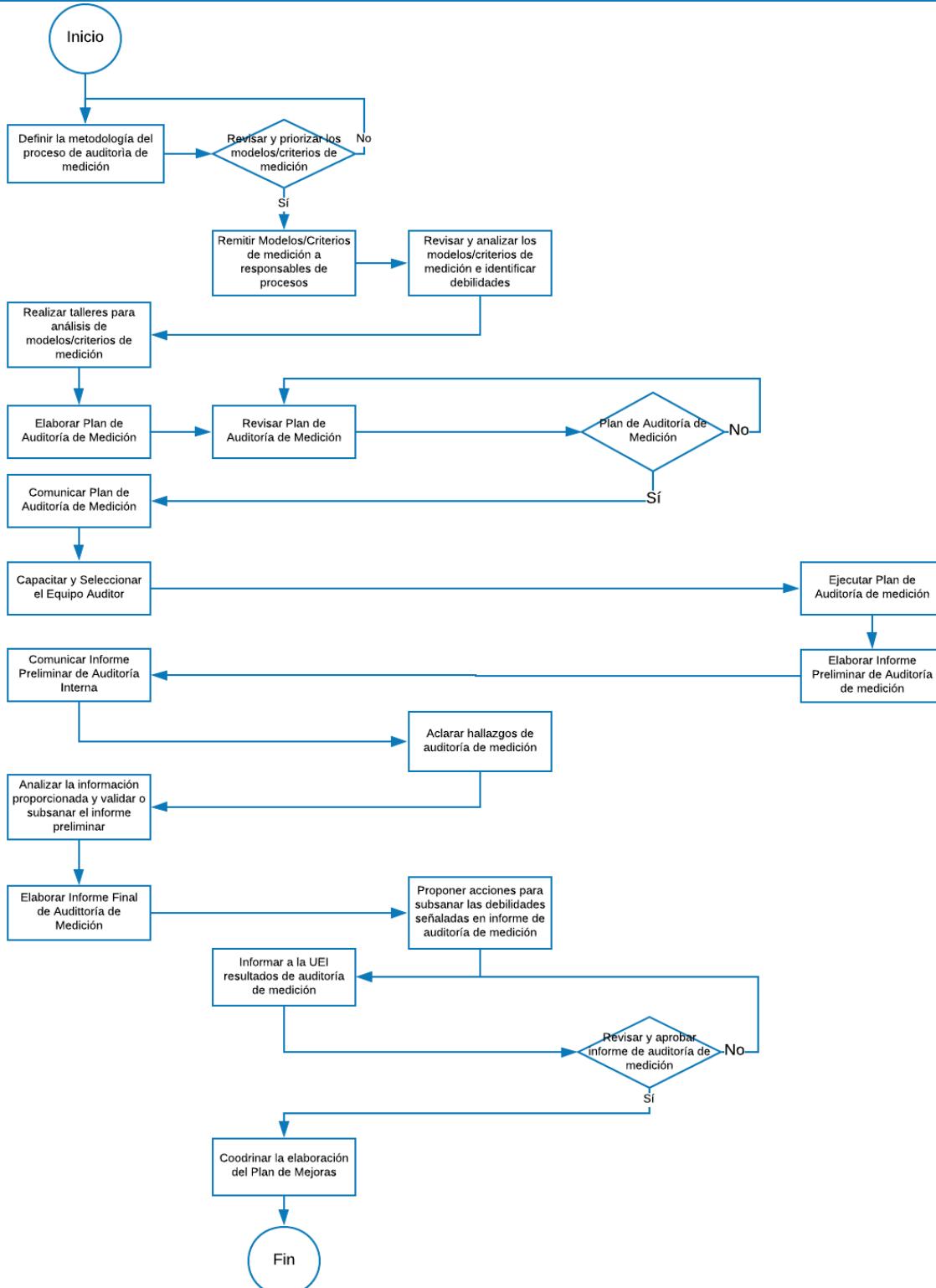
Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación Institucional	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

9. Diagrama de flujo

9.1. Proceso de Medición

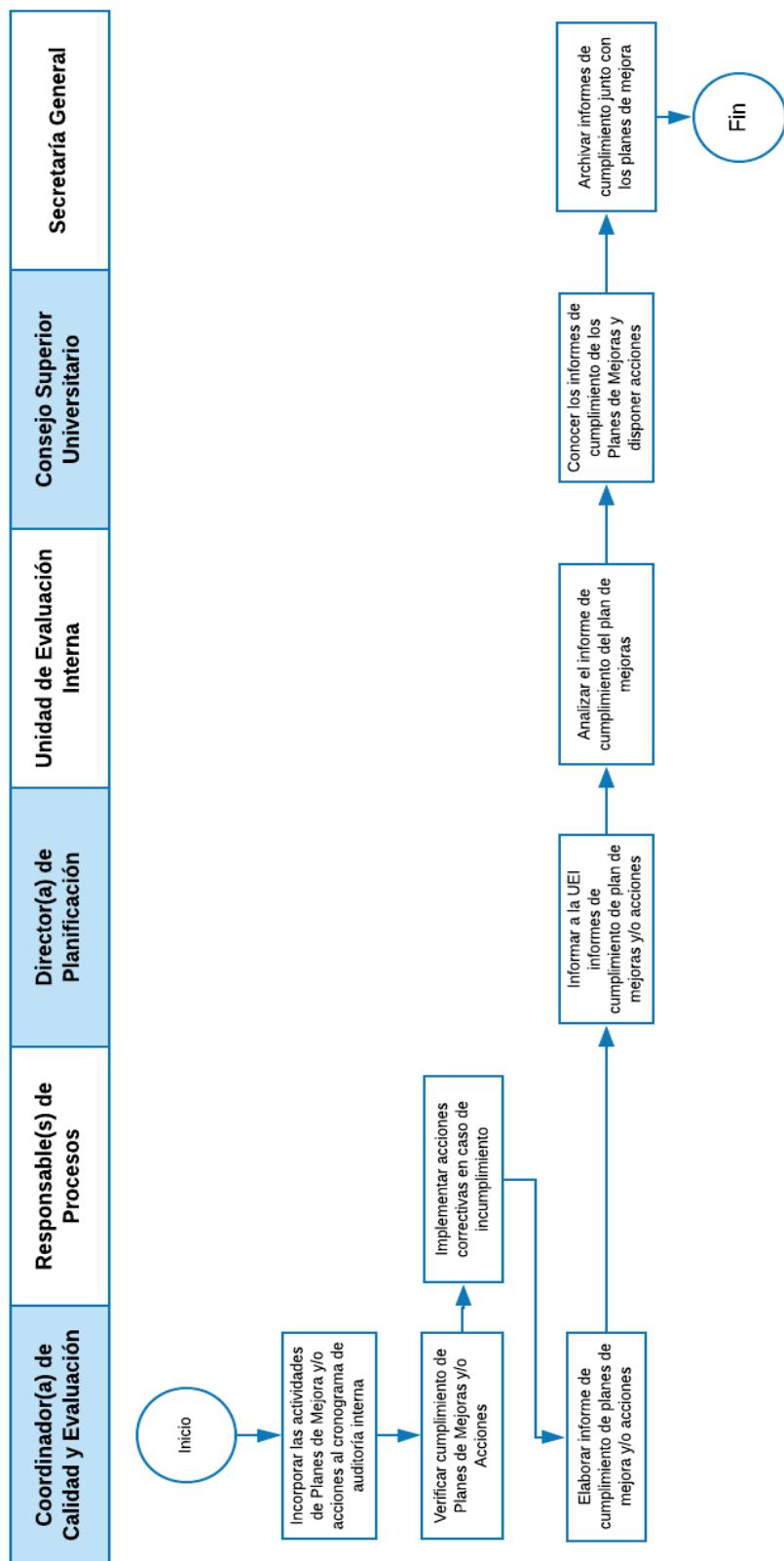
Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación Institucional	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

Coordinador(a) de Calidad y Evaluación	Director(a) de Planificación Institucional	Responsables de Procesos	Unidad de Evaluación Interna	Equipo Auditor
--	--	--------------------------	------------------------------	----------------



Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación Institucional	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

9.2. Proceso de Seguimiento



Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación Institucional	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS	Código: SGC-PRO-002
	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha de Emisión: 21/10/2019
		Nº de Revisión: 00
		Página: Página 13 de 14

10. Registros

Como medio de soporte o validación del desempeño del SGC se deberán mantener los siguientes documentos:

- Cronograma de Auditorías Internas
- Plan de Mejoras
- Informes de Auditorías Internas
- Revisión y Planificación del SGC
- Acciones Preventivas, Correctivas y/o de Mejora
- Actas de revisión por la Unidad de Evaluación Interna
- Estadísticas del SGC
- Evaluación de satisfacción de los grupos de interés

11. Historial de modificaciones

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	REVISADO POR	APROBADO POR
00	21/10/2019	Implementación del procedimiento	O. Silva	CSU

12. Anexos

N/A

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	MSc. Oscar Silva Malats Director de Planificación Institucional	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario