

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y CONTROL A PROCESOS DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2
		Página 1 de 22

DATOS GENERALES:

SUBSISTEMA:	ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO.
MACROPROCESO:	GESTIÓN DE LA CALIDAD.
PROCESO:	SEGUIMIENTO Y CONTROL.
SUBPROCESO:	SEGUIMIENTO Y CONTROL A LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.
PROCEDIMIENTO:	SEGUIMIENTO Y CONTROL A LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.
PRODUCTO:	INFORME DEL SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD.
RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO:	DIRECTOR/A DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.

CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	ROL	NOMBRE/CARGO	FECHA	FIRMA
1	Implementación del manual: Seguimiento y control a procesos de gestión de la calidad.	ELABORADO	Ing. Ximena Torres Técnico OyM	21/09/2018	
		REVISADO	Dr. Libertad Regalado Directora OyM	28/09/2018	
		APROBADO	Dr. Miguel Camino Rector	10/10/2018	
2	Actualización del Manual de Seguimiento y control a procesos de gestión de la calidad por mejora continua.	ELABORADO	Ing. Lucia Maribel Reyna Mantuano, Mg. Asistente DGAC	21/07/2026	
			Ing. Horio Navigio Vélez Giler, Mg. Analista DGAC	16/07/2026	
			Ing. Irasema Delgado Chávez, Mg. Directora de Gestión y Aseguramiento de la Calidad	05/08/2026	
		APROBADO	Dr. Marcos Tulio Zambrano Zambrano, PhD. Rector Uleam	11/08/2026	



	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y CONTROL A PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2
Inicio:	Elaboración y aprobación del plan anual de seguimiento y control a procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Fecha: 11/08/2026
Fin:	Informe de la ejecución del Plan anual de seguimiento y control de los procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Página 2 de 22

1. OBJETIVO:

Establecer el procedimiento para evaluar, de manera objetiva y sistemática, la aplicación, eficacia y desempeño de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad implementados en la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, con el fin de fortalecer la gestión institucional, promover la mejora continua y asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad.

2. ALCANCE:

Aplica al personal de la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, a jefes inmediatos de las unidades orgánicas académicas y administrativas, a los responsables de los procesos de gestión de la calidad, y demás actores que en sus diferentes niveles de gestión intervengan en el seguimiento y control de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad implementados en la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí.

3. BASE LEGAL:

3.1 Norma ISO 9001:2015.

Todo lo referente a los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad, orientado a mejorar el desempeño organizacional, aumentar la satisfacción de los usuarios y promover la mejora continua de los procesos institucionales.

3.2 Norma ISO 19011:2026.

Todo lo referente a la metodología y/o directrices para la gestión, seguimiento, control y evaluación de los procesos de la institución, con el fin garantizar que los resultados sean objetivos, confiables y útiles, aportando información para la mejora continua de los sistemas de gestión de la universidad.

3.3 Norma Técnica para la mejora continua e innovación de procesos y servicios. Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-0111.

Art. 12.- Del análisis del entorno organizacional. - Con el propósito de fomentar la mejora continua e innovación de procesos y servicios, las entidades deben estudiar y analizar regularmente su entorno, para identificar problemáticas existentes, casos de éxito y, buenas prácticas; y, a partir de la gestión de ideas, información y conocimiento, posibilitar el desarrollo de actividades y/o proyectos de mejora de la gestión institucional.

Art. 17.- De la implementación del ciclo de mejora continua. - Las entidades implementarán el ciclo de mejora continua e innovación de procesos y servicios, con el propósito de brindar productos y/o servicios de calidad para el cumplimiento de las expectativas de sus segmentos de usuarios.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y CONTROL A PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2
Inicio:	Elaboración y aprobación del plan anual de seguimiento y control a procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Fecha: 11/08/2026
Fin:	Informe de la ejecución del Plan anual de seguimiento y control de los procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Página 3 de 22

Art. 20.- Del análisis y mejoramiento. - Las entidades levantarán la información de los procesos y servicios priorizados en su situación actual para su análisis y mejoramiento, de conformidad a las siguientes actividades:

a) Levantamiento de la situación actual. - Las entidades levantarán y recopilarán la información y documentación existente con la finalidad de generar la caracterización de sus procesos, identificando el objetivo, alcance, insumos, actividades, productos, servicios, recursos, tecnologías, controles, riesgos, segmentos de usuarios, canales de atención, datos estadísticos y demás información relevante.

b) Análisis de la situación actual. - Las entidades analizarán la información y documentación actual de los procesos, identificar sus dimensiones y factores de calidad, indicadores y en general la información cualitativa y cuantitativa inherente a la gestión del proceso; para lo cual, realizarán un análisis sobre la problemática de los procesos identificando las causas raíz, de acuerdo a lo señalado en la Norma ISO 9001-2015 y relacionadas a través del uso de las herramientas de la calidad.

c) Establecimiento de la línea base y metas de indicadores. - Las entidades consolidarán los resultados del análisis de la situación actual y determinarán los indicadores que serán utilizados para medir el desempeño actual del proceso de forma cuantitativa; con este resultado se establecerá la línea base sobre la cual posteriormente se verificará el resultado de la mejora obtenida. Para el caso de los procesos que determinan la prestación de un servicio, la línea base y las metas de los indicadores también serán establecidas en función de los resultados obtenidos en la evaluación de la satisfacción de la calidad de los servicios.

d) Identificación de alternativas de mejora. - Las entidades determinarán las alternativas de mejora que serán consideradas para eliminar las causas raíz de los problemas identificados, contemplando lecciones aprendidas de casos similares, herramientas de calidad, participación del usuario y demás información relevante para la mejora del proceso.

e) Diseño del proceso mejorado. - Las entidades establecerán el diseño del proceso mejorado conforme mejores prácticas, estándares y modelos de referencia relevantes y/o técnicas de innovación y creatividad en la gestión pública. El proceso mejorado será documentado utilizando manuales, procedimientos, guías, instructivos, formularios, especificaciones, herramientas e instrumentos técnicos según amerite.

3.4 Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de recursos públicos. Acuerdo No. 004-CG-2023.

100-01. Control Interno. 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.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y CONTROL A PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2
Inicio:	Elaboración y aprobación del plan anual de seguimiento y control a procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Fecha: 11/08/2026
Fin:	Informe de la ejecución del Plan anual de seguimiento y control de los procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Página 4 de 22

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. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación, y el seguimiento.

El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.

200-01 Integridad y valores éticos La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno. La máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización. La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética y herramientas de prevención y gestión de riesgos de integridad y conflicto de intereses, para contribuir al buen uso de los recursos públicos y al combate a la corrupción.

200-07 Coordinación de acciones organizacionales La máxima autoridad de cada entidad, en coordinación con los directivos, establecerá las medidas propicias, a fin de que el personal se responsabilice por el adecuado funcionamiento del control interno de su competencia. El personal de la institución participará activamente en la aplicación y el mejoramiento de las medidas ya implantadas, así como en el diseño de controles efectivos para las áreas de la organización donde desempeñan sus labores, de acuerdo con sus competencias y responsabilidades. 6 La máxima autoridad y el personal de la entidad, en el ámbito de sus competencias, son responsables de la aplicación y mejoramiento continuo del control interno, así como establecerá los mecanismos de relación entre la administración principal y las que operen en localizaciones geográficamente apartadas.

300. Evaluación del Riesgo. La máxima autoridad y el personal de la institución establecerán los mecanismos necesarios para identificar, analizar, valorar y responder a los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos, el cumplimiento de las disposiciones legales, la protección de recursos públicos y la generación de información oportuna y confiable.

El riesgo es la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado que podría perjudicar o afectar adversamente a la entidad o su entorno. La máxima autoridad, el nivel directivo y todo el personal de la entidad serán responsables de efectuar el proceso de administración de riesgos, que implica la metodología, estrategias, técnicas y procedimientos, a través de los cuales las unidades administrativas identificarán, analizarán, valorarán y responderán a los potenciales eventos que pudieran afectar la ejecución de sus procesos, el logro de sus objetivos, la protección de sus recursos y la

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y CONTROL A PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2
Inicio:	Elaboración y aprobación del plan anual de seguimiento y control a procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Fecha: 11/08/2026
Fin:	Informe de la ejecución del Plan anual de seguimiento y control de los procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Página 5 de 22

generación de información; y emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos.

3.5 Estatuto de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí. Resolución OCS-SE-019-No. 099-2025.

Art. 8.- Objetivos. - Son objetivos de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, los siguientes:

5. Efectuar un sistema de gestión administrativa y financiera eficiente y eficaz promoviendo una cultura organizacional de calidad para el desarrollo del talento humano y de la institución;

Art. 134.- Atribuciones y obligaciones. - Son atribuciones de la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad las siguientes:

2. Elaborar, diseñar, implementar y ejecutar el Sistema de Gestión y Aseguramiento de la Calidad;

3. Fomentar el mejoramiento continuo de los procesos institucionales con proyección a certificaciones y acreditaciones nacionales e internacionales;

6. Orientar a las unidades administrativas y académicas en el diseño, revisión de procedimientos, estructuras, organización y sistemas administrativos;

8. Efectuar auditorías para mantener el control de calidad de los procesos institucionales;

9. Informar a las autoridades sobre los resultados de las auditorías de calidad, de los procesos de autoevaluación y evaluación, de los planes de mejoramiento y de aseguramiento de la calidad para la toma de decisiones;

4. RESPONSABILIDADES:

Rector/a:

- Conocer el contenido y alcance del Plan anual del seguimiento y control a los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Utilizar los resultados del Informe anual del seguimiento y control de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, así como los resultados del Informe de seguimiento al Plan de mejora, como insumos para la toma de decisiones oportunas y el fortalecimiento de la mejora continua institucional.

Director/a de Gestión y Aseguramiento de la Calidad:

- Orientar las acciones necesarias para la planificación e inicio del seguimiento y control de los procesos institucionales del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Revisar y aprobar el Plan anual de seguimiento y control de los procesos institucionales del Sistema de Gestión de la Calidad.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y CONTROL A PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2
Inicio:	Elaboración y aprobación del plan anual de seguimiento y control a procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Fecha: 11/08/2026
Fin:	Informe de la ejecución del Plan anual de seguimiento y control de los procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Página 6 de 22

- c) Presentar al Rector/a, para su conocimiento, el Plan anual de seguimiento y control de los procesos institucionales.
- d) Revisar y aprobar el cronograma individual de seguimiento y control a procesos institucionales.
- e) Notificar al responsable del proceso objeto de evaluación, el inicio del proceso y las actividades a desarrollarse durante el seguimiento y control.
- f) Convocar a los grupos de interés del proceso objeto de evaluación a la socialización del inicio del seguimiento y control del proceso.
- g) Revisar y aprobar el borrador del informe individual del seguimiento y control de procesos del sistema gestión de la calidad y convocar al responsable del proceso y/o grupos de interés a su socialización.
- h) Notificar la decisión adoptada respecto de los descargos, evidencias y justificaciones presentadas por los responsables del proceso respecto a las no conformidades del borrador del informe individual.
- i) Revisar y aprobar el informe individual del seguimiento y control de los procesos del sistema gestión de la calidad.
- j) Difundir al Rector/a, a los responsables del procedimiento y a los grupos de interés los principales resultados del seguimiento y control de los procesos, a fin de facilitar la toma oportuna de decisiones.
- k) Revisar y aprobar el informe de la ejecución y cumplimiento del Plan anual de seguimiento y control de procesos del sistema gestión de la calidad y ponerlo a conocimiento del Rector/a.
- l) Conocer los planes de mejora derivados de los resultados del seguimiento y control de los procesos.
- m) Disponer al Analista/s del área de Auditoría de la Calidad el seguimiento periódico al cumplimiento del Plan de mejora.
- n) Notificar al responsable/s del proceso el incumplimiento de las actividades, compromisos y plazos establecidos en el Plan de mejora, informando oportunamente sobre los avances, resultados y novedades identificadas durante su seguimiento.
- o) Revisar y aprobar el informe de seguimiento del Plan de mejoras y notificar sus principales resultados al/la Rector/a y a los responsables de los procesos evaluados, con el fin de facilitar la toma de decisiones oportunas, la implementación de acciones de mejora y el fortalecimiento de la gestión institucional.

Analista del área de Auditoría de la Calidad - DGAC:

- a) Diseñar, revisar y actualizar los instrumentos, herramientas y formatos institucionales que serán utilizados en el procedimiento previo a la ejecución de las actividades de seguimiento y control.
- b) Elaborar las comunicaciones que se generen en el proceso para la gestión del seguimiento y control de procesos y presentarlas a la Director/a de Gestión y Aseguramiento de la Calidad para su aprobación y envío.
- c) Cumplir con los principios de integridad, presentación ecuaníme, cuidado profesional, confidencialidad, independencia y enfoque basado en la evidencia.
- d) Elaborar el plan anual de seguimiento y control a procesos institucionales y presentarlo a la Director/a de Gestión y Aseguramiento de la Calidad para su aprobación.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y CONTROL A PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2
Inicio:	Elaboración y aprobación del plan anual de seguimiento y control a procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Fecha: 11/08/2026
Fin:	Informe de la ejecución del Plan anual de seguimiento y control de los procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Página 7 de 22

- e) Elaborar el cronograma individual de seguimiento y control a procesos institucionales y presentarlo a la Director/a de Gestión y Aseguramiento de la Calidad para su validación.
- f) Socializar al grupo de interés relacionado con el proceso por evaluar el procedimiento, la metodología y los instrumentos de trabajo.
- g) Identificar y recopilar la normativa superior e interna, los documentos controlados, y demás fuentes de información asociadas al proceso objeto de seguimiento y control.
- h) Ejecutar las jornadas de trabajo programadas para el seguimiento y control del proceso.
- i) Realizar el levantamiento y recopilación de la información requerida, conforme a la metodología e instrumentos establecidos.
- j) Registrar y documentar los hallazgos, evidencias y observaciones identificados durante la ejecución de las actividades de seguimiento y control.
- k) Elaborar el borrador del informe del seguimiento y control a procesos institucionales y presentarlo a la Director/a de Gestión y Aseguramiento de la Calidad para su aprobación.
- l) Socializar a los responsables del proceso y/o grupo de interés el proceso, el borrador del informe del seguimiento y control a procesos institucionales.
- m) Elaborar y gestionar la suscripción el acta de conformidad / no conformidad.
- n) Analizar los descargos presentados y determinar, de manera objetiva y fundamentada, su aceptación total o parcial o rechazo respecto de la no conformidad identificada.
- o) Informar al Director/a de Gestión y Aseguramiento de la Calidad la decisión adoptada respecto de los descargos, evidencias y justificaciones presentadas por los responsables del proceso.
- p) Elaborar el informe del seguimiento y control a procesos institucionales y presentarlo a la Director/a de Gestión y Aseguramiento de la Calidad para su aprobación.
- q) Elaborar el informe del cumplimiento del Plan anual de seguimiento y control de procesos del sistema gestión de la calidad y presentarlo a la Director/a de Gestión y Aseguramiento de la Calidad para su aprobación.
- r) Verificar el grado de avance y ejecución de las actividades programadas en el Plan de mejoras e informarlo al/la directora/a de Gestión y Aseguramiento de la Calidad para su conocimiento y toma de decisiones.
- s) Elaborar el informe de seguimiento al cumplimiento del Plan de mejoras y presentarlo a la Director/a de Gestión y Aseguramiento de la Calidad para su aprobación.
- t) Archivar de manera física y/o digital la documentación generada durante las actividades de seguimiento y control de los procesos.

Responsable del proceso:

- a) Participar activamente en las jornadas de socialización relacionadas con el inicio del seguimiento y control del proceso, así como en la difusión del procedimiento, la metodología y los instrumentos de trabajo aplicables.
- b) Brindar las facilidades y el apoyo necesario para el adecuado desarrollo de las actividades de seguimiento y control del proceso.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y CONTROL A PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2
Inicio:	Elaboración y aprobación del plan anual de seguimiento y control a procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Fecha: 11/08/2026
Fin:	Informe de la ejecución del Plan anual de seguimiento y control de los procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Página 8 de 22

- c) Participar de manera activa y oportuna en las reuniones, entrevistas, mesas de trabajo y demás actividades programadas dentro del proceso de seguimiento y control.
- d) Entregar, dentro de los plazos establecidos, la documentación o evidencia solicitada por el Analista/s de la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad.
- e) Facilitar el acceso a la información, sistemas, registros y demás fuentes necesarias para la ejecución del seguimiento y control.
- f) Implementar las acciones correctivas, preventivas o de mejora que resulten necesarias para atender las observaciones, hallazgos y no conformidades identificadas.
- g) Revisar y suscribir el acta de conformidad / no conformidad derivada de los resultados señalados en el borrador del informe.
- h) Presentar, cuando corresponda, los descargos, justificaciones y evidencias de respaldo respecto de las no conformidades u observaciones identificadas en el borrador del informe.
- i) Utilizar los resultados y recomendaciones del Informe del seguimiento y control de los procesos del sistema de gestión de la calidad como insumo para la mejora continua, la gestión de riesgos y la toma oportuna de decisiones.
- j) Elaborar, cuando corresponda, el Plan de Mejora con base en los resultados y hallazgos contenidos en el Informe del seguimiento y control de los procesos del sistema de gestión de la calidad y remitirlo al/la Directora/a de Gestión y Aseguramiento de la Calidad para su conocimiento.
- k) Ejecutar las actividades y compromisos establecidos en el Plan de mejora, conforme a los plazos definidos.
- l) Proporcionar oportunamente información y evidencias necesarias para evidenciar el cumplimiento de las acciones contenidas en el Plan de mejora.
- m) Informar oportunamente sobre las dificultades, riesgos o situaciones que puedan afectar el cumplimiento de las acciones previstas en el Plan de Mejora.
- n) Promover, dentro de su ámbito de competencia, una cultura de calidad, mejora continua y cumplimiento de la normativa institucional.

5. DEFINICIONES:

Alcance del seguimiento: El alcance es la extensión y límite del seguimiento, incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el período de tiempo cubierto. (ISO 19011).

Compromisos: Acuerdo formal al que llegan el/la analista con los responsables y actores del proceso para solicitar modificaciones del manual o llevar a cabo las medidas correctivas para su desarrollo.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito. (ISO 19011).

Control a los procesos: Es una etapa que consiste en constatar que las medidas correctivas fueron aplicadas para asegurar los objetivos de la institución (Gestiópolis).

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y CONTROL A PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2
Inicio:	Elaboración y aprobación del plan anual de seguimiento y control a procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Fecha: 11/08/2026
Fin:	Informe de la ejecución del Plan anual de seguimiento y control de los procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Página 9 de 22

Evidencias: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios del seguimiento y que son verificables. La evidencia puede ser cualitativa o cuantitativa. (ISO 19011).

Evidencia objetiva: Datos que respaldan la existencia o la veracidad de algo. La evidencia objetiva puede obtenerse por medio de la observación, medición, ensayo o por otros medios. La evidencia objetiva con fines de auditoría generalmente se compone de registros, declaraciones de hechos u otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y verificables. (ISO 9000).

Incidencias: Resultados de la evaluación de la evidencia recopilada frente a los criterios del seguimiento. Las incidencias indican conformidad o no conformidad. Las incidencias pueden llevar a la identificación de oportunidades de mejora o al registro de mejores prácticas. (ISO 19011).

Informe: Es el documento final que redacta el/la analista después de la realización del seguimiento donde señala la realidad relacionada al procedimiento revisado.

Lista de verificación: Es una herramienta que se utiliza en diversos ámbitos de la gestión de las organizaciones para extraer una serie de propiedades de aquello que se somete a estudio. (Portal Calidad).

No conformidad: Incumplimiento de un requisito establecido en la normativa aplicable, procedimientos internos o estándares del Sistema de Gestión de la Calidad. Representa un fallo o desviación en un proceso, producto o servicio que debe ser gestionado, representando una oportunidad de mejora.

Mejora continua: Actividad cuyo objetivo es aumentar la probabilidad de satisfacer a sus clientes y sus propios requisitos.

Plan de acción o mejoras: Documento que contiene actividades, responsables, plazos y recursos necesarios para corregir desviaciones o implementar mejoras.

Plan de seguimiento: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de un seguimiento. (ISO 19011).

Proceso: Conjunto de actividades interrelacionadas que transforman entradas en resultados, generando valor para los usuarios o partes interesadas.

Recomendaciones: Las recomendaciones son aquellas que tienen relación con las acciones de mejora o no conformidades identificadas en la ejecución del seguimiento. (Auditoll).

Seguimiento: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de seguimiento (ISO 19011).



	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y CONTROL A PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2
Inicio:	Elaboración y aprobación del plan anual de seguimiento y control a procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Fecha: 11/08/2026
Fin:	Informe de la ejecución del Plan anual de seguimiento y control de los procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Página 10 de 22

Sistema de Gestión de la Calidad (SGC): Conjunto de elementos interrelacionados mediante los cuales una organización dirige y controla sus actividades para lograr los objetivos de calidad y la mejora continua.

6. POLITICAS Y CONTROL:

6.1 Políticas:

- En caso de reformas, derogatorias o modificaciones al marco normativo de jerarquía superior, estas prevalecerán sobre las disposiciones establecidas en el presente manual de procedimientos y sus formatos.
- Los seguimientos y controles a los procesos se ejecutarán de conformidad con las actividades establecidas en la Planificación Operativa Anual (POA) de la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, las cuales serán programadas en el cronograma de seguimientos correspondiente. No obstante, podrán realizarse seguimientos extraordinarios o no programados cuando existan necesidades institucionales debidamente justificadas o situaciones que requieran una evaluación específica.
- El Plan de Seguimiento y Control de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad incluirá la información y los recursos necesarios para su ejecución eficiente y oportuna. Como mínimo, deberá contener: el nombre del procedimiento objeto de seguimiento, el objetivo y alcance del seguimiento, los responsables del procedimiento, las actividades a desarrollar, los tiempos de ejecución correspondientes y los mecanismos de control y verificación aplicables.
- Las no conformidades identificadas durante la ejecución del seguimiento y control deberán registrarse debidamente en el formato institucional correspondiente. Asimismo, deberán sustentarse, con las evidencias objetivas que respalden los hallazgos detectados.
- En caso de que no sea posible obtener la firma del responsable o actor del procedimiento en acta de conformidad / no conformidad, se continuará con las etapas subsiguientes del proceso de seguimiento y control. La situación deberá quedar debidamente registrada en la ficha correspondiente, detallando las razones que impidieron la obtención de la firma.
- La preparación y presentación del Informe del seguimiento y control de los procesos del sistema de gestión de la calidad deberá reunir características de claridad, objetividad, precisión y oportunidad, de manera que facilite su comprensión por parte de los usuarios y promueva la implementación efectiva de las acciones correctivas, preventivas y de mejora que correspondan.
- El informe deberá emplear un lenguaje objetivo, claro, constructivo y propositivo, orientado a generar una respuesta favorable por parte de los responsables de los procesos y a fomentar la aceptación e implementación de las recomendaciones emitidas.
- El Informe del seguimiento y control de los procesos del sistema de gestión de la calidad deberá ser elaborado y emitido por el/la Analista dentro del plazo establecido en el cronograma o plan de seguimiento correspondiente. En caso de que, por razones justificadas, se prevean demoras significativas en su emisión, deberá comunicar oportunamente esta situación al/la Director(a) de Gestión y

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y CONTROL A PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2
Inicio:	Elaboración y aprobación del plan anual de seguimiento y control a procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Fecha: 11/08/2026
Fin:	Informe de la ejecución del Plan anual de seguimiento y control de los procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Página 11 de 22

Aseguramiento de la Calidad, indicando las causas del retraso y el plazo estimado para su presentación.

- i) Los principales resultados del seguimiento y control serán difundidos y socializados con los responsables y demás actores involucrados en el procedimiento, con el propósito de analizar los hallazgos y adoptar las acciones correctivas, preventivas o de mejora que correspondan. Esta difusión podrá realizarse mediante reuniones presenciales o a través de los medios digitales institucionales disponibles, tales como correo electrónico, plataformas u otros mecanismos oficialmente establecidos.
- j) Con el propósito de fomentar la mejora continua e innovación de procesos de gestión de la calidad, los jefes inmediatos y/o responsables de los procesos deben estudiar y analizar regularmente su entorno, para identificar problemáticas existentes, casos de éxito y, buenas prácticas.
- k) Una vez cumplidas las actividades establecidas en el Plan anual de trabajo y elaborados todos los informes individuales de seguimiento y control, se procederá a la elaboración del Informe de Cumplimiento del Plan Anual de Seguimiento y Control de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Este informe deberá emitirse al cierre del mes de diciembre o, de manera excepcional, hasta los primeros quince (15) días del mes de enero del siguiente ejercicio fiscal.
- l) Los procesos y procedimientos ejecutados, así como los formatos y demás documentos elaborados o suscritos en el marco de las actividades de seguimiento y control de los procesos de gestión de la calidad implementados en la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí que, a la fecha de expedición del presente Manual de Procedimientos, se encuentren en trámite, conservarán todos los efectos administrativos y legales vigentes al momento de su suscripción.
- m) Los casos no previstos en el presente manual de procedimientos, referentes al seguimiento y control de los procesos de gestión de la calidad implementados en la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí., serán resueltos por la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad la cual emitirá el pronunciamiento correspondiente en el menor tiempo posible, de conformidad con la normativa vigente.

6.2 Controles:

- a) Normativa legal superior.
- b) Plan anual de seguimiento y control a procesos institucionales.
- c) Cronograma de seguimiento y control de procesos de gestión de la calidad.
- d) Fuentes de información.
- e) Instrumentos para la recolección y procesamiento de datos.
- f) Acta de conformidad / no conformidad.
- g) Informe del seguimiento y control de los procesos del sistema de gestión de la calidad.
- h) Informe de la ejecución del Plan anual del seguimiento y control de los procesos del sistema de gestión de la calidad.
- i) Plan de mejoras.
- j) Matriz de avance del cumplimiento del Plan de mejoras.
- k) Informe del cumplimiento del Plan de mejoras.



	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y CONTROL A PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2
Inicio:	Elaboración y aprobación del plan anual de seguimiento y control a procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Fecha: 11/08/2026
Fin:	Informe de la ejecución del Plan anual de seguimiento y control de los procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Página 12 de 22

7. REVISIÓN DE PROCEDIMIENTOS:

El procedimiento será revisado por la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad cuando lo estime conveniente o cuando los actores y/o responsables del proceso informen de cambios en las normativas legales, o requiera de modificaciones de mejoras.

8. PROCEDIMIENTOS:

Nro.	Actividad	Responsable
Fase de ejecución del seguimiento y control a procesos del sistema de gestión de la calidad.		
8.1	Convoca a reunión al Analista/s del área Auditoría de la Calidad y orienta las acciones necesarias para el inicio de las actividades de seguimiento, control y evaluación de los procesos institucionales.	DIRECTOR/A DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
8.2	Elabora el plan anual de seguimiento y control a procesos institucionales y lo presenta al Director/a de Gestión y Aseguramiento de la Calidad para su revisión y aprobación, con el fin de garantizar el monitoreo sistemático de los procesos implementados, verificar el cumplimiento de los objetivos institucionales, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de la gestión institucional.	ANALISTA DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
8.3	Aprueba el plan anual de seguimiento y control de los procesos institucionales del SGC y lo presenta Rector/a para su conocimiento.	DIRECTOR/A DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
8.4	Elabora el cronograma individual de seguimiento y control a procesos institucionales detallados en el plan y lo presenta a la Director/a de Gestión y Aseguramiento de la Calidad para su aprobación, garantizando la cobertura oportuna de los procesos institucionales y el cumplimiento de los objetivos de control y mejora continua.	ANALISTA DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
8.5	Revisa y aprueba el cronograma individual de seguimiento y control a procesos institucionales. Posteriormente, notifica al responsable/s del proceso el inicio del seguimiento y control, y convoca a los grupos de interés a la jornada de socialización del procedimiento, la metodología y los instrumentos que serán aplicados durante su ejecución.	DIRECTOR/A DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y CONTROL A PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2
Inicio:	Elaboración y aprobación del plan anual de seguimiento y control a procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Fecha: 11/08/2026
Fin:	Informe de la ejecución del Plan anual de seguimiento y control de los procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Página 13 de 22

Nro.	Actividad	Responsable
8.6	Socializa a los grupos de interés el proceso, la metodología y los instrumentos de trabajo que serán utilizados durante la ejecución del seguimiento y control; como evidencia de esta actividad, elabora y gestiona la suscripción de la respectiva acta de socialización.	ANALISTA DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
8.7	Inicia la ejecución de las actividades del plan anual de seguimiento y control de los procesos institucionales y del cronograma individual de seguimiento y control a procesos institucionales, conforme a los plazos y responsabilidades establecidas.	ANALISTA DEL ÁREA AUDITORÍA DE LA CALIDAD - DGAC
8.8	Identifica y recopila la normativa superior e interna, los documentos controlados, y demás fuentes de información asociadas al proceso objeto de seguimiento y control con el fin de disponer de la información necesaria para su evaluación.	ANALISTA DEL ÁREA AUDITORÍA DE LA CALIDAD - DGAC
8.9	Entrega la normativa vigente aplicable al proceso (reglamentos, políticas, protocolos, entre otros), así como manuales, guías, instructivos, formatos, registros y demás documentos internos o evidencias solicitadas, relacionadas con el proceso sujeto a seguimiento y control, dentro de los plazos establecidos y garantizando que la información sea completa, vigente y verificable.	UNIDADES ORGÁNICAS DE LA ULEAM
8.10	Revisa y analiza la información necesaria, la normativa legal vigente de nivel superior, la normativa interna de la ULEAM y demás fuentes de información pertinentes al proceso objeto de seguimiento y control, con el fin de verificar su cumplimiento, identificar oportunidades de mejora y obtener los elementos de juicio necesarios para una evaluación objetiva y fundamentada.	ANALISTA DEL ÁREA AUDITORÍA DE LA CALIDAD - DGAC
8.11	Ejecuta las jornadas de trabajo programadas, realiza visitas in situ y desarrolla reuniones con los responsables y actores involucrados, con el fin de realizar el levantamiento de información mediante la aplicación de la metodología e instrumentos establecidos, con el fin de recopilar evidencias suficientes, pertinentes y verificables que permitan evaluar el cumplimiento de los requisitos aplicables al proceso sujeto a seguimiento y control.	ANALISTA DEL ÁREA AUDITORÍA DE LA CALIDAD - DGAC



	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y CONTROL A PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2
Inicio:	Elaboración y aprobación del plan anual de seguimiento y control a procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Fecha: 11/08/2026
Fin:	Informe de la ejecución del Plan anual de seguimiento y control de los procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Página 14 de 22

Nro.	Actividad	Responsable
8.12	Brinda el apoyo y las facilidades necesarias para el adecuado desarrollo de las actividades de seguimiento y control del proceso, participando activamente en las jornadas de trabajo, reuniones y visitas programadas, así como proporcionando de manera oportuna la documentación, registros y evidencias solicitadas por el Analista/s de la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad. De igual manera, facilita el acceso a la información, sistemas, registros y demás fuentes necesarias para la ejecución del seguimiento y control garantizando la disponibilidad, integridad y oportunidad de la información suministrada.	RESPONSABLE/S DEL PROCESO/S
8.13	Consolida y analiza la información recopilada durante el seguimiento y control, observando los principios de integridad, presentación ecuánime, debido cuidado profesional, confidencialidad, independencia y enfoque basado en la evidencia. Con base en los resultados obtenidos, elabora el borrador del Informe de Seguimiento y Control a Procesos Institucionales y lo remite al Director/a de Gestión y Aseguramiento de la Calidad para su revisión y aprobación.	ANALISTA DEL ÁREA AUDITORÍA DE LA CALIDAD - DGAC
8.14	Aprueba el borrador del Informe de seguimiento y control a procesos institucionales y convoca al responsable del proceso evaluado y/o grupos de internes para la socialización de los resultados, hallazgos, conclusiones y recomendaciones derivadas de la evaluación realizada.	DIRECTOR/A DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
8.15	Socializa a los responsables del proceso y demás grupos de interés los resultados contenidos en el borrador del Informe de seguimiento y control a procesos institucionales, presentando los hallazgos, observaciones, conclusiones y recomendaciones identificadas, con el fin de recibir observaciones y fortalecer la validación de los resultados obtenidos.	ANALISTA DEL ÁREA AUDITORÍA DE LA CALIDAD - DGAC
8.16	Elabora y gestiona la suscripción el Acta de Conformidad o No Conformidad, dejando constancia de los resultados socializados, las observaciones realizadas por los responsables del proceso y el nivel de aceptación de los hallazgos, conclusiones y recomendaciones contenidas en el Informe de Seguimiento y Control a Procesos Institucionales. Si el responsable/s del proceso manifiesta su conformidad con los hallazgos, conclusiones y recomendaciones presentados, se continuará con la actividad 8.20.	ANALISTA DEL ÁREA AUDITORÍA DE LA CALIDAD - DGAC

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y CONTROL A PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2
Inicio:	Elaboración y aprobación del plan anual de seguimiento y control a procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Fecha: 11/08/2026
Fin:	Informe de la ejecución del Plan anual de seguimiento y control de los procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Página 15 de 22

Nro.	Actividad	Responsable
	Caso contrario, si el responsable del proceso manifiesta su desacuerdo total o parcial con los hallazgos, conclusiones y recomendaciones, se continuará con la actividad 8.17.	
8.17	Presenta los documentos de descargo, aclaraciones, argumentos técnicos o justificaciones que sustenten su desacuerdo con los hallazgos, conclusiones y recomendaciones contenidos en el borrador del Informe de Seguimiento y Control a Procesos Institucionales, dentro del plazo establecido para tal efecto.	RESPONSABLE/S DEL PROCESO/S
8.18	Analiza los descargos, evidencias y justificaciones presentadas por el responsable del proceso y determinar, de manera objetiva, imparcial y sustentada en evidencias, la aceptación total, parcial o rechazo de los argumentos expuestos respecto de las no conformidades, hallazgos, conclusiones o recomendaciones identificadas durante el seguimiento y control. Posteriormente informa al Director/a de Gestión y Aseguramiento de la Calidad la decisión adoptada respecto de los descargos, evidencias y justificaciones presentadas por los responsables del proceso.	ANALISTA DEL ÁREA AUDITORÍA DE LA CALIDAD - DGAC
8.19	Notifica al responsable del proceso, la decisión adoptada, indicando de manera clara y fundamentada si estos han sido acogidos total o parcialmente, o si se ratifican los hallazgos, conclusiones y recomendaciones establecidos en el borrador del Informe de seguimiento y control a procesos institucionales.	DIRECTOR/A DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
8.20	Elabora el informe del seguimiento y control a procesos institucionales y lo presenta a la Director/a de Gestión y Aseguramiento de la Calidad para su revisión, aprobación y las acciones correspondientes.	ANALISTA DEL ÁREA AUDITORÍA DE LA CALIDAD - DGAC
8.21	Aprueba el Informe de Seguimiento y Control a Procesos Institucionales, verificando que su contenido se encuentre debidamente sustentado en evidencias objetivas, suficiente análisis técnico y cumplimiento de los criterios metodológicos y normativos aplicables.	DIRECTOR/A DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
8.22	Difunde al Rector/a, grupos de interés y al responsable/s de los procesos los principales resultados, hallazgos, conclusiones y recomendaciones derivados del seguimiento y control realizado, con el propósito de facilitar la toma de decisiones oportunas, la implementación de acciones de mejora y el fortalecimiento de la gestión institucional. Fin del proceso.	DIRECTOR/A DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

 Uleam EL OJO ALFARO DE MANABÍ	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y CONTROL A PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2
Inicio:	Elaboración y aprobación del plan anual de seguimiento y control a procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Fecha: 11/08/2026
Fin:	Informe de la ejecución del Plan anual de seguimiento y control de los procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Página 16 de 22

Nro.	Actividad	Responsable
	Continúa con la actividad 8.23 de la fase de seguimiento y control al Plan de Mejora, con el propósito de verificar la implementación y eficacia de las acciones definidas a partir de los resultados, hallazgos, conclusiones y recomendaciones derivados del seguimiento y control realizado a los procesos institucionales.	
Fase de seguimiento y control al Plan de mejoras.		
8.23	Utiliza los resultados del informe de seguimiento y control a procesos institucionales como insumo para la mejora continua, toma de decisiones oportunas, la implementación de acciones de mejora y el fortalecimiento de la gestión institucional. Cuando los resultados, hallazgos, conclusiones o recomendaciones lo requieran, elabora el Plan de Mejora correspondiente, definiendo las acciones, responsables y plazos necesarios para atender las oportunidades de mejora identificadas y lo presenta al Director/a de Gestión y Aseguramiento de la Calidad para su conocimiento y seguimiento.	RESPONSABLE/S DEL PROCESO/S
8.24	Conoce y dispone al analista/a del área auditoría de la calidad el seguimiento al cumplimiento de las actividades del Plan de Mejora.	DIRECTOR/A DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
8.25	Planifica y ejecuta el seguimiento periódico al cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan de Mejora, de conformidad con el cronograma definido.	ANALISTA DEL ÁREA AUDITORÍA DE LA CALIDAD - DGAC
8.26	Ejecuta las actividades establecidas en el Plan de Mejora, conforme a los plazos y responsables definidos, con el fin de implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora continúa orientadas al fortalecimiento de los procesos institucionales.	RESPONSABLE/S DEL PROCESO/S
8.27	Verifica el grado de avance y ejecución de las actividades programadas en los Plan de Mejora, así como la efectividad de las acciones implementadas. Si se cumplen las actividades señaladas en el Plan de mejoras, continua la actividad 8.29. Caso contrario, si no se cumplen las actividades señaladas en el Plan de mejoras lo informa al/la Directora/a de Gestión	ANALISTA DEL ÁREA AUDITORÍA DE LA CALIDAD - DGAC

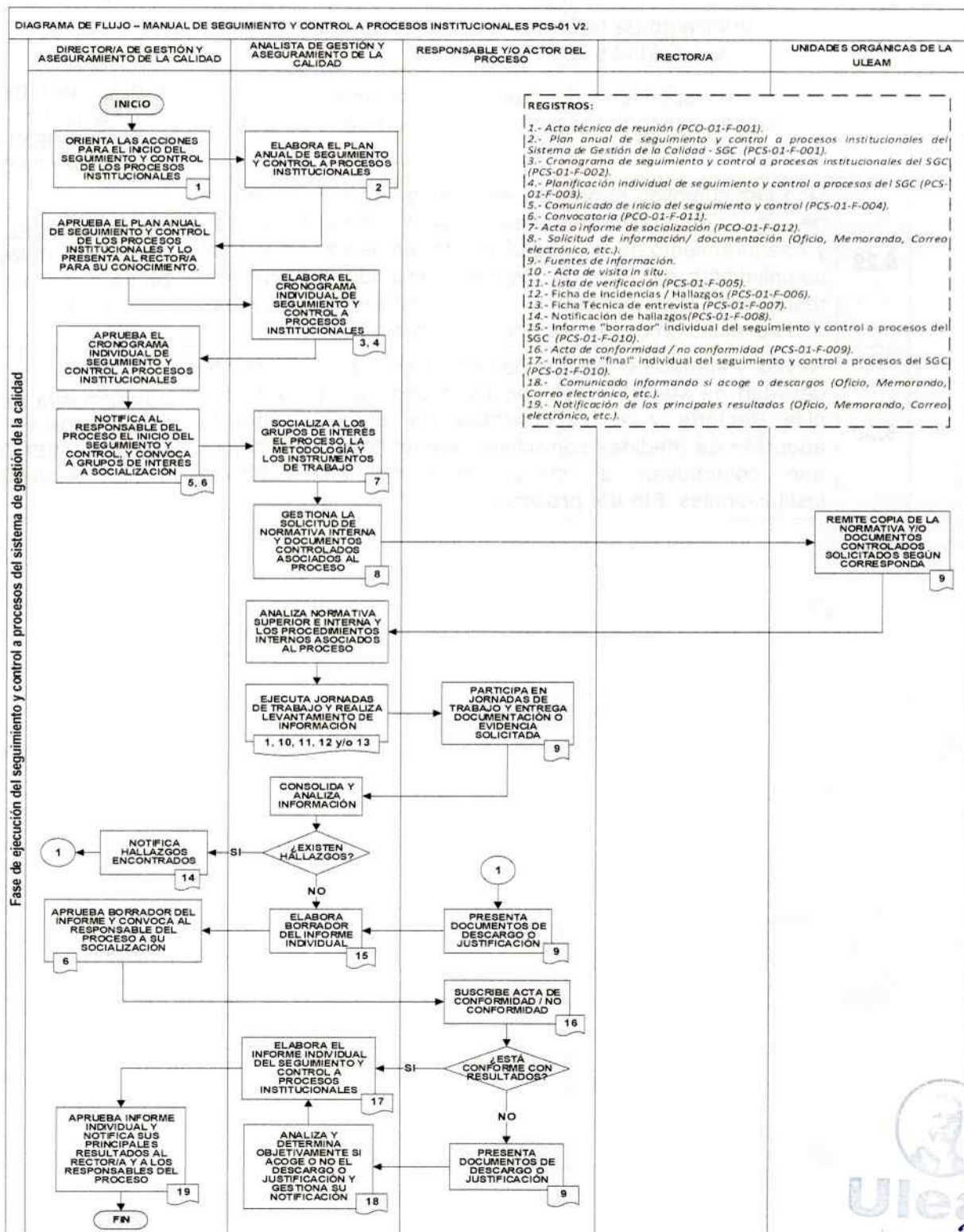
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y CONTROL A PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2
Inicio:	Elaboración y aprobación del plan anual de seguimiento y control a procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Fecha: 11/08/2026
Fin:	Informe de la ejecución del Plan anual de seguimiento y control de los procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Página 17 de 22

Nro.	Actividad	Responsable
	y Aseguramiento de la Calidad para la toma de decisiones, continua la actividad 8.28.	
8.28	Notifica al responsable del proceso el incumplimiento de las actividades, compromisos y plazos establecidos en el Plan de mejora.	DIRECTOR/A DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
8.29	Una vez cumplido el período establecido en el cronograma de seguimiento, elabora y presenta al Director/a de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, el informe de seguimiento al cumplimiento del Plan de Mejora, detallando los avances, resultados, incumplimientos y recomendaciones derivadas de la evaluación de las acciones ejecutadas.	ANALISTA DEL ÁREA AUDITORÍA DE LA CALIDAD - DGAC
8.30	Revisa y aprueba el informe de seguimiento al cumplimiento del Plan de Mejora y comunica sus principales resultados al/la Rector/a y al responsable/s del proceso, para la adopción de medidas correctivas, preventivas o de mejora que contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales. Fin del proceso.	DIRECTOR/A DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD



	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y CONTROL A PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2
Inicio:	Elaboración y aprobación del plan anual de seguimiento y control a procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Fecha: 11/08/2026
Fin:	Informe de la ejecución del Plan anual de seguimiento y control de los procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Página 18 de 22

9. DIAGRAMA DE FLUJO:

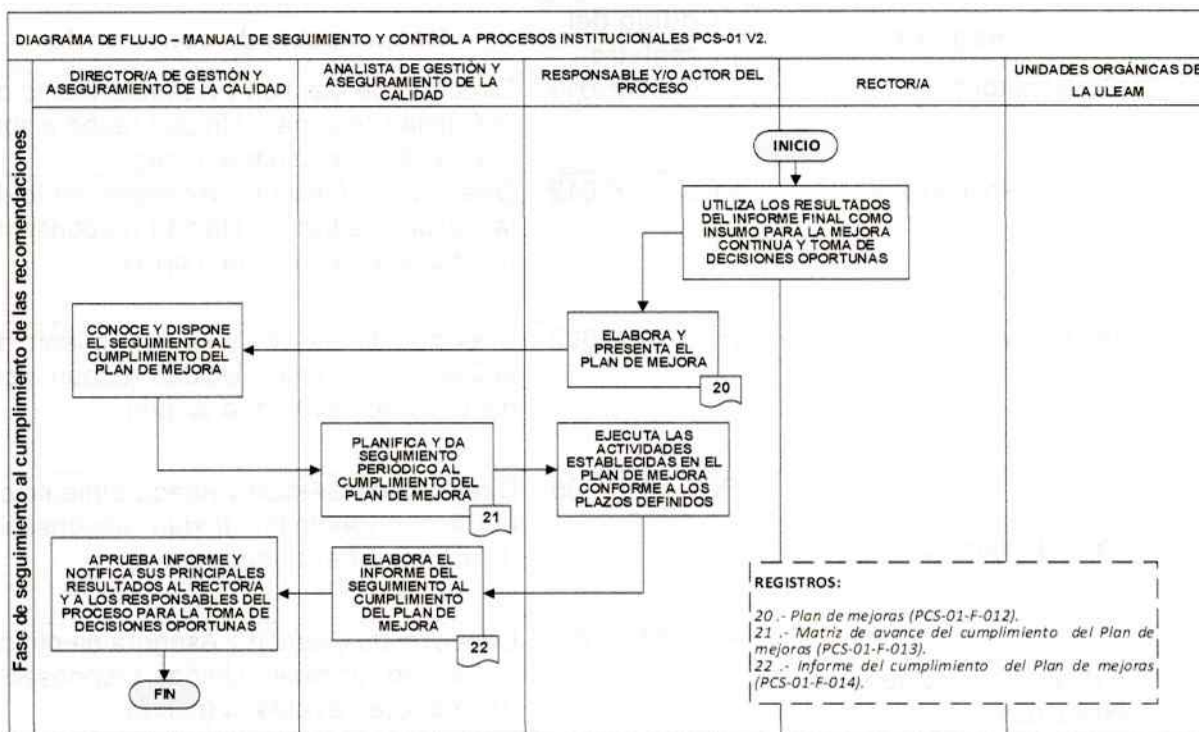


PCO-01-F-005 Ver.6

Este documento es de propiedad de la ULEAM y queda prohibida su reproducción en todo o parte y su distribución a terceros sin el consentimiento escrito del propietario.

Toda copia en PAPEL o en DIGITAL es un "Documento no controlado" a excepción del original.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y CONTROL A PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2
Inicio:	Elaboración y aprobación del plan anual de seguimiento y control a procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Fecha: 11/08/2026
Fin:	Informe de la ejecución del Plan anual de seguimiento y control de los procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Página 19 de 22



10. REGISTROS:

Registro	Código del registro	Responsable de conservarlo
Plan anual de trabajo - Seguimiento y control a procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).	PCS-01-F-001	Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (original).
Cronograma individual del seguimiento y control a procesos del SGC.	PCS-01-F-002	Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (original). Unidad responsable del proceso / evaluada (copia).
Planificación individual del seguimiento y control a procesos del SGC.	PCS-01-F-003	Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (original). Unidad responsable del proceso / evaluada (copia).
Notificación inicio de seguimiento y control.	PCS-01-F-004	Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (original). Unidad responsable del proceso / evaluada (copia).

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y CONTROL A PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2
Inicio:	Elaboración y aprobación del plan anual de seguimiento y control a procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Fecha: 11/08/2026
Fin:	Informe de la ejecución del Plan anual de seguimiento y control de los procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Página 20 de 22

Registro	Código del registro	Responsable de conservarlo
Convocatoria.	PCO-01-F-011	Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (original). Unidad responsable del proceso / evaluada (copia).
Acta de socialización.	PCO-01-F-012	Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (original). Unidad responsable del proceso / evaluada (copia).
Acta de visita in situ.	PCO-01-F-002	Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (original). Unidad responsable del proceso / evaluada (copia).
Lista de verificación.	PCS-01-F-005	Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (original). Unidad responsable del proceso / evaluada (copia).
Ficha de Incidencias / Hallazgos.	PCS-01-F-006	Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (original). Unidad responsable del proceso / evaluada (copia).
Ficha Técnica de entrevista.	PCS-01-F-007	Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (original). Unidad responsable del proceso / evaluada (copia).
Notificación de hallazgos.	PCS-01-F-008	Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (original). Unidad responsable del proceso / evaluada (copia).
Formato acta de conformidad.	PCS-01-F-009	Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (original). Unidad responsable del proceso / evaluada (copia).
Informe individual del seguimiento y control a procesos del SGC.	PCS-01-F-010	Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (original). Unidad responsable del proceso / evaluada (copia).
Informe de la ejecución del Plan anual de trabajo - Seguimiento y control a procesos del SGC.	PCS-01-F-011	Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (original).

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y CONTROL A PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2
Inicio:	Elaboración y aprobación del plan anual de seguimiento y control a procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Fecha: 11/08/2026
Fin:	Informe de la ejecución del Plan anual de seguimiento y control de los procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Página 21 de 22

Registro	Código del registro	Responsable de conservarlo
Plan de mejoras.	PCS-01-F-012	Unidad responsable del proceso / evaluada (original). Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (copia).
Matriz de seguimiento y control al Plan de mejoras.	PCS-01-F-013	Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (original). Unidad responsable del proceso / evaluada (copia).
Informe de seguimiento al cumplimiento Plan de mejoras	PCS-01-F-014	Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (original). Unidad responsable del proceso / evaluada (copia).

11. INDICADORES DE GESTIÓN:

Nº	Nombre Indicador	Descripción	Tipo	Unidad de Medida	Fórmula	Frecuencia de Medición	Frecuencia de Revisión	Fuente
1	Cumplimiento del Plan de seguimiento y control de procesos.	Mide el porcentaje de actividades de seguimiento y control ejecutadas respecto a las programadas en el período.	Eficacia	Porcentaje (%)	$(\text{Número de actividades de seguimiento ejecutadas} / \text{Número total de actividades programadas}) \times 100$	Anual	Anual	Plan de seguimiento, informes de ejecución y registros de monitoreo.
2	Índice de no conformidades detectadas	Mide la cantidad de no conformidades identificadas durante el seguimiento y control de los procesos.	Calidad	Número de no conformidades	Total de no conformidades detectadas en el año	Anual	Anual	Actas de conformidad / no conformidad e Informe de seguimiento y control de los procesos del SGC.
3	Cumplimiento de Acciones de Mejora	Mide el nivel de ejecución de las acciones de mejora derivadas del seguimiento y evaluación de procesos.	Eficacia	Porcentaje (%)	$(\text{Número de acciones de mejora implementadas} / \text{Número total de acciones de mejora planificadas}) \times 100$	Anual	Anual	Planes de mejora, informes de seguimiento y actas de revisión.
4	Cobertura de seguimiento y control de procesos	Mide el porcentaje de procesos institucionales evaluados en relación con el total de procesos vigentes.	Cobertura	Porcentaje (%)	$(\text{Número de procesos evaluados} / \text{Total de procesos institucionales}) \times 100$	Anual	Anual	Catálogo de procesos institucionales e Informe de seguimiento y control de los procesos de gestión de la calidad.

PCO-01-F-005 Ver.6

Este documento es de propiedad de la ULEAM y queda prohibida su reproducción en todo o parte y su distribución a terceros sin el consentimiento escrito del propietario.

Toda copia en PAPEL o en DIGITAL es un "Documento no controlado" a excepción del original.


GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO
DE LA CALIDAD

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y CONTROL A PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2
Inicio:	Elaboración y aprobación del plan anual de seguimiento y control a procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Fecha: 11/08/2026
Fin:	Informe de la ejecución del Plan anual de seguimiento y control de los procesos del Sistema Gestión de la Calidad.	Página 22 de 22

12. LISTA DE DISTRIBUCIÓN:

- Rector/a.
- Vicerrector/a Académico.
- Decanos/as de Facultades y Extensiones.
- Directores/as de Sedes, Campus, Institutos, y Unitev.
- Directores/as departamentales institucionales.
- Director/a de Gestión y Aseguramiento de la Calidad.
- Responsables de procesos institucionales.

