

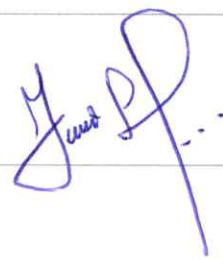
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



Ulearn
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Versión 1.0

Acción	Nombre y cargo	Firma
Elaborado por:	Ing. Rebeca Intriago García, Mg. Técnico de la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad	
Revisado por:	Ing. Luvy Loor Saltos, Mg. Directora de Gestión y Aseguramiento de la Calidad.	
Aprobado por:	Dr. Marcos Zambrano Zambrano, PhD. Presidente del Órgano Colegiado Superior	

Control de cambios:

Versión	Fecha de aprobación	Descripción	Resolución de aprobación
Versión 1.0	27 de febrero de 2026	Emisión Inicial	Resolución OCS-SE-001-No.002-2026

Contenido

1.	Introducción	3
2.	Fundamentación.....	3
3.	Objetivo del Sistema de Gestión de la Calidad.....	5
4.	Articulación con la Filosofía Institucional y el Sistema de Gestión de la Calidad.....	5
5.	Articulación con la planificación estratégica y operativa institucional.	6
6.	Instrumentos normativos y documentales del Sistema de Gestión de la Calidad.	6
7.	Componentes del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Uleam.....	7
8.	Principios transversales del Sistema de Gestión de la Calidad.....	10
9.	Estructura organizativa.....	11
9.1.	Instancia institucional responsable del aseguramiento de la calidad.....	12
10.	Seguimiento y evaluación a los componentes del Sistema de Gestión de la Calidad....	12
11.	Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad	13
11.1.	Indicadores globales del SGC.....	13
11.2.	Indicadores específicos por componente del SGC	15

1. Introducción

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (Uleam) constituye un instrumento estratégico orientado a garantizar la mejora continua de los procesos en las funciones sustantivas y en las condiciones institucionales, asegurando la excelencia institucional y la calidad de la oferta educativa en los distintos niveles de formación.

Este sistema se fundamenta en principios de calidad, eficiencia y transparencia, y está diseñado para responder a requerimientos establecidos en estándares de calidad relacionados con la educación superior en el Ecuador, articulados con la filosofía institucional, modelo educativo y normativas externas e internas respectivas.

Está compuesto por instrumentos normativos, documentales y componentes que lo estructuran, los cuales son elementos con los que la Institución ya contaba desde varios años atrás, no obstante, presentar su estructura formal permitirá dar el seguimiento y evaluación para el aseguramiento de la calidad y mejora continua del quehacer universitario.

El SGC se centra en componentes clave como la autoevaluación, la gestión de acciones de mejoras, la estandarización de procesos, las acreditaciones internacionales, promoviendo la mejora continua y el fortalecimiento de los servicios educativos, que coadyuven al posicionamiento y proyección de la universidad en el contexto local, nacional e internacional.

2. Fundamentación

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, se fundamenta en la necesidad de consolidar un marco de gestión que integre la planificación, ejecución, seguimiento y mejora continua de los procesos institucionales, asegurando la calidad de la educación. Este sistema permite el análisis, la evaluación y medición de los procesos, tanto académicos como no académicos, y la implementación de acciones de mejoras.

Este enfoque integral contribuye al cumplimiento de la misión, visión y valores de la universidad, fomentando la excelencia académica y el compromiso con la formación de profesionales competentes y emprendedores, y su avance hacia ser una institución reconocida por la calidad y pertinencia de su oferta académica a nivel nacional e internacional.

Asimismo, el Sistema de Gestión de la Calidad considera el marco normativo vigente en educación superior, así como los estándares de calidad establecidos por los organismos de control. Esto garantiza que la institución cumpla con requerimientos legales y fortalezca su competitividad.

2.1. Normativa legal

El Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra respaldado por el marco normativo vigente del sistema de educación superior:

El artículo 350 de la Constitución del Ecuador (2008) establece 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”.

La Ley Reformatoria de la Ley Orgánica de la Educación Superior (2018), determina que “El principio de calidad establece la búsqueda continua, autorreflexiva del mejoramiento, aseguramiento y construcción colectiva de la cultura de la calidad [...] con la participación de todos los estamentos de las IES y el SES, basada en el equilibrio de la docencia, la investigación e innovación y la vinculación con la sociedad, orientadas por la pertinencia, la inclusión, la democratización del acceso y la equidad, la diversidad, la autonomía responsable, la integralidad, la democracia, la producción de conocimiento, el diálogo de saberes, y valores ciudadanos” (LOES 2018, Art. 93).

El artículo 94 segundo párrafo, de la norma Ibidem, señala que el sistema interinstitucional de aseguramiento de la calidad **“se sustentará principalmente en la autoevaluación permanente que las instituciones de educación superior realizan sobre el cumplimiento de sus propósitos”**. El artículo 96 de la norma Ibidem, define el aseguramiento interno de la calidad como: “Un conjunto de acciones que llevan a cabo las instituciones de educación superior, con la finalidad de desarrollar y aplicar políticas efectivas para promover el desarrollo constante de la calidad de las carreras, programas académicos; en coordinación con otros actores del Sistema de Educación Superior”

El artículo 29 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Superior (2019), establece que: **“El seguimiento interno de la calidad se realizará a través de procesos de autoevaluación, entendido como el conjunto de acciones de carácter periódico y continuo que llevan a cabo las instituciones de educación superior, con la finalidad de la mejora permanente de la calidad en el ejercicio de las funciones sustantivas y de sus condiciones institucionales”**

El artículo 4 del Reglamento de autoevaluación de las Instituciones de Educación Superior (2025), determina que el **ciclo de mejora continua “Es un proceso cíclico utilizado para mejorar de manera constante productos, servicios o procesos dentro de una organización**. Este ciclo se basa en la retroalimentación constante y la evaluación de los resultados para implementar ajustes que permitan optimizar el desempeño. Uno de los modelos más conocidos es el **ciclo de Deming o PDCA**, que consta de cuatro etapas: Planificar (Plan), Hacer (Do), Verificar (Check) y

Actuar (Act). Este ciclo puede repetirse de manera indefinida, permitiendo una mejora progresiva y adaptativa.

El artículo 20 del Reglamento antes citado establece que **“Las IES deberán realizar el proceso de autoevaluación institucional, carreras o programas de manera periódica, continua y sistemática** para el cumplimiento de sus propósitos, garantizando el principio de autonomía responsable y calidad.

El artículo 134 del Estatuto de la Universidad, en las atribuciones y obligaciones de la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, numeral 2 establece: “Elaborar, diseñar, implementar y ejecutar el Sistema de Gestión y Aseguramiento de la Calidad”

3. Objetivo del Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, tiene como objetivo asegurar la calidad de las funciones sustantivas de docencia, investigación y vinculación con la sociedad, y de la gestión administrativo-financiero, mediante procesos de planificación, ejecución, evaluación, retroalimentación y mejora continua, respondiendo a las necesidades de la comunidad universitaria y de la sociedad.

4. Articulación con la Filosofía Institucional y el Sistema de Gestión de la Calidad

La filosofía institucional de la Uleam se basa en la búsqueda constante de excelencia, responsabilidad social y compromiso con el desarrollo de Manabí y del país. Este marco filosófico da sustento al Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando que cada una de las acciones y procesos contribuyan a la misión y visión institucional.

Filosofía institucional	Aplicación en el SGC
Misión: Formar profesionales competentes y emprendedores a través de la articulación de las funciones sustantivas, acreditando oferta académica de grado, posgrado, técnicas y tecnológicas, para contribuir al desarrollo integral de los territorios.	El SGC responde directamente a esta misión al establecer procesos sistemáticos para asegurar que la oferta académica cumpla con criterios de calidad y pertinencia. La Autoevaluación institucional, sedes, extensiones, unidad de carreras técnicas o su equivalente, carreras y programas, y la estandarización de procesos, permiten garantizar que las funciones sustantivas de docencia, investigación y vinculación se articulen de manera efectiva y coherente con las demandas sociales y territoriales.
Visión: Ser una Universidad acreditada nacional e internacionalmente, con calidad y pertinencia al contexto regional y nacional.	El SGC viabiliza el cumplimiento de esta visión, ya que además de dar cumplimiento a los procesos de evaluación establecidos por el Consejo de Aseguramiento de la Calidad (CACES), la universidad promueve la participación de sus carreras en procesos de acreditación internacional con

Filosofía institucional	Aplicación en el SGC
	agencias extranjeras. Esto permite proyectar a la institución como una universidad reconocida por su compromiso con la excelencia académica y la pertinencia de su oferta. En este sentido, el SGC no solo fortalece los procesos internos, sino que se consolida como un mecanismo clave para posicionar a la universidad en el sistema de educación superior ecuatoriano y en escenarios internacionales.
Valores institucionales: Libertad, justicia, solidaridad, ética, responsabilidad, respeto, honestidad.	El SGC se fundamenta en valores institucionales que orientan el quehacer universitario. La Libertad impulsa la participación crítica y autónoma en los procesos de mejora continua; la justicia garantiza la equidad en la evaluación y en la toma de decisiones; la solidaridad fortalece el trabajo colaborativo en la construcción de una cultura de la calidad; la ética orienta el comportamiento transparente en la gestión; la responsabilidad se refleja en el compromiso con el cumplimiento de metas y estándares de calidad; el respeto promueve un ambiente de diálogo y reconocimiento en los procesos de autoevaluación, y la honestidad sustenta la veracidad de la información.

Elaborado por: DGAC, 2025

5. Articulación con la planificación estratégica y operativa institucional

A nivel institucional se vincula las acciones de mejoras a través de la planificación operativa y esta a su vez se articula con la planificación estratégica, lo que permite que se trabaje para cumplir con los objetivos estratégicos institucionales permitiendo coherencia institucional.

6. Instrumentos normativos y documentales del Sistema de Gestión de la Calidad

El sistema de Gestión de la Calidad se sustenta en un conjunto de instrumentos normativos y documentos institucionales que establecen los lineamientos, procedimientos y mecanismos para su correcta implementación. Estos instrumentos regulan y orientan la operatividad de los componentes del sistema, garantizando su aplicación en la institución:

- **Política de Calidad:** Expresa el compromiso institucional con la calidad y la mejora continua.
- **Reglamento para los procesos de autoevaluación:** Define la estructura, responsabilidades, fases y procedimientos para la ejecución de procesos de autoevaluación institucional, de sedes, de extensiones, de unidad de carreras técnicas o su equivalente, de carreras y de programas.

- **Manual de procedimientos:** Establece la metodología institucional para la elaboración, aprobación, implementación y control de calidad de documentos institucionales.
- **Guía de preparación para postular a un proceso de acreditación internacional de carreras o programas.** Establece los requisitos y criterios institucionales que deben cumplir las carreras o programas para ser consideradas para un proceso de acreditación internacional.

7. Componentes del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Uleam

El Sistema de Gestión de la Calidad se estructura en torno a 4 componentes que permiten asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales, fortalecer la cultura de la calidad y promover la mejora continua. Estos componentes son:

- 1) **Autoevaluación institucional, sedes, extensiones, unidad de carreras técnicas o su equivalente, carreras y programas:** Constituye un componente esencial del SGC. Es un proceso sistemático, participativo, y reflexivo mediante el cual la institución, sedes, extensiones, unidad de carreras técnicas o su equivalente, carreras y programas analizan el desempeño de sus funciones sustantivas y condiciones institucionales con base a criterios e indicadores de calidad definidos.

Este proceso permite identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora, cuyos resultados son utilizados para la toma de decisiones, la mejora continua para el aseguramiento de la calidad, y la preparación ante procesos de evaluación externa y acreditación.

Los procesos de autoevaluación se desarrollan bajo el ciclo de Deming (PDCA), asegurando un enfoque de mejora continua:

- *Planificar:* Define la planificación, referentes, instrumentos, entre otros.
- *Ejecutar:* Implementa el proceso conforme la planificación.
- *Verificar:* Valida y socializa la información generada del proceso de autoevaluación.
- *Actuar:* Implementa acciones de mejora como resultado del proceso de autoevaluación realizado.



Figura 1. Ciclo Deming de las Autoevaluaciones

Elaborado por: DGAC, 2025

2) Gestión de Plan de mejoras, plan de aseguramiento de la calidad o su equivalente:

Comprende las acciones que se implementan, se da seguimiento y se evalúan con el propósito de solventar principalmente las debilidades identificadas en los procesos de autoevaluación o evaluaciones externas, así como potenciar las fortalezas y aprovechar las oportunidades de mejora. El cumplimiento efectivo de estas acciones permite evidenciar avances y asegurar la mejora continua institucional.



Figura 2. Gestión de planes de mejoras

Elaborado por: DGAC, 2025

3) **Estandarización de procesos:** Garantiza la homogeneidad de procesos académicos y administrativos, asegurando una gestión eficiente, transparente y orientada a resultados.

- **Elaboración y/o actualización de instrumentos de estandarización:** Comprende la elaboración y/o actualización de manuales, guías e instructivos, que establecen procedimientos y buenas prácticas para la operación de las unidades académicas y administrativas. Los instrumentos aprobados se incorporan en un Catálogo Institucional de Procesos, organizado en cuatro subsistemas: Docencia, Investigación, Vinculación con la Sociedad, y Administrativo Financiero, lo que permite su sistematización, ordenamiento y consulta institucional.
- **Control de implementación:** La instancia responsable a nivel institucional, verifica periódicamente que las unidades académicas o administrativas encargadas de ejecutar los procesos apliquen los procedimientos establecidos y aprobados institucionalmente, de donde se deriva recomendaciones y acciones correctivas.

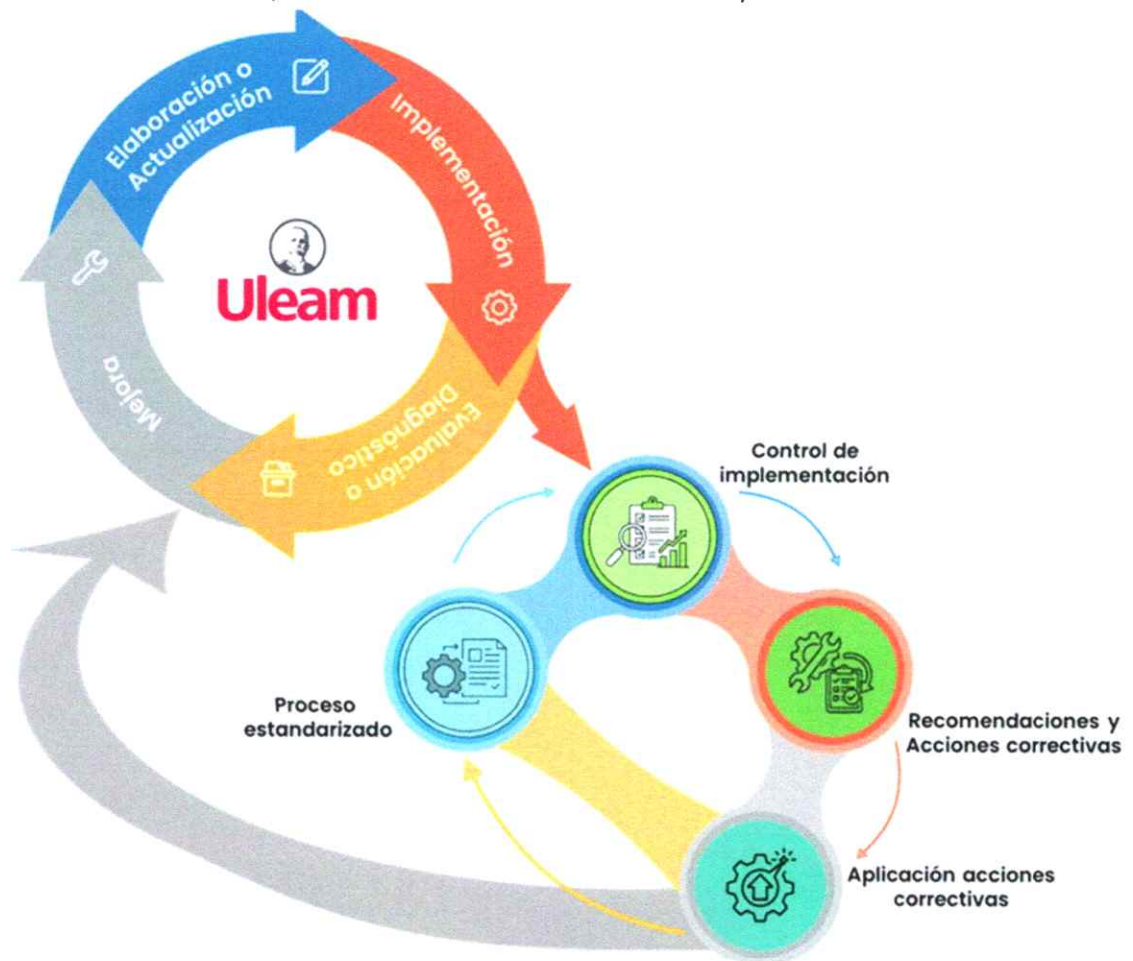


Figura 3. Estandarización de procesos

Elaborado por: DGAC, 2025

- 4) **Participación en procesos de evaluación y acreditación externa:** La universidad participa en los procesos de evaluación para la acreditación institucional y de sus carreras, en cumplimiento de la Ley Orgánica de Educación Superior y la normativa establecida por el Consejo de Aseguramiento de la Calidad (CACES).

De manera complementaria, la institución opta voluntariamente por participar en procesos de acreditación internacional con agencias extranjeras, conforme a su estrategia institucional para la selección de carreras y programas. Esta participación constituye un mecanismo para fortalecer la competitividad y reconocimiento nacional e internacional de la oferta académica.

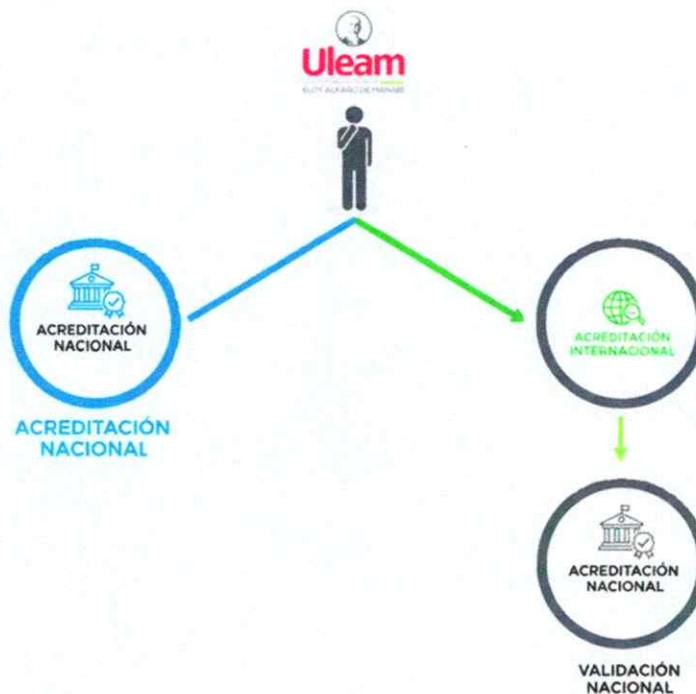


Figura 4. Participación en procesos de evaluación y acreditación externa

Elaborado por: DGAC, 2025

8. Principios transversales del Sistema de Gestión de la Calidad

Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad operan bajo un enfoque de mejora continua, basado en la retroalimentación de los resultados de evaluación y seguimiento, y en la participación de la comunidad universitaria. Esto permite la toma de decisiones fundamentadas, la actualización constante de los procesos y la construcción colectiva de la calidad institucional.

- **Participación de la comunidad universitaria:** Autoridades, directivos, docentes, personal administrativo y estudiantes participan activamente en los procesos de autoevaluación, aportando información, experiencias y propuestas que contribuyen a la mejora continua.
- **Retroalimentación y mejora continua:** Cada unidad académica o administrativa como ejecutora de un proceso, analiza sus propios resultados y aportes a la calidad institucional, identificado áreas de mejoras y planificando acciones para optimizar su desempeño.

De esta manera, el Sistema de Gestión de la Calidad asegura que la mejora continua sea un esfuerzo articulado, participativo y respaldado en evidencias, integrando tanto el control realizado por la instancia responsable institucional externa a la unidad ejecutora como la evaluación interna de cada unidad en la universidad.

9. Estructura organizativa

La estructura organizativa para las acciones de aseguramiento de la calidad, están enmarcadas en lo establecido en el Estatuto vigente de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, y se presenta como se muestra en la figura 5.

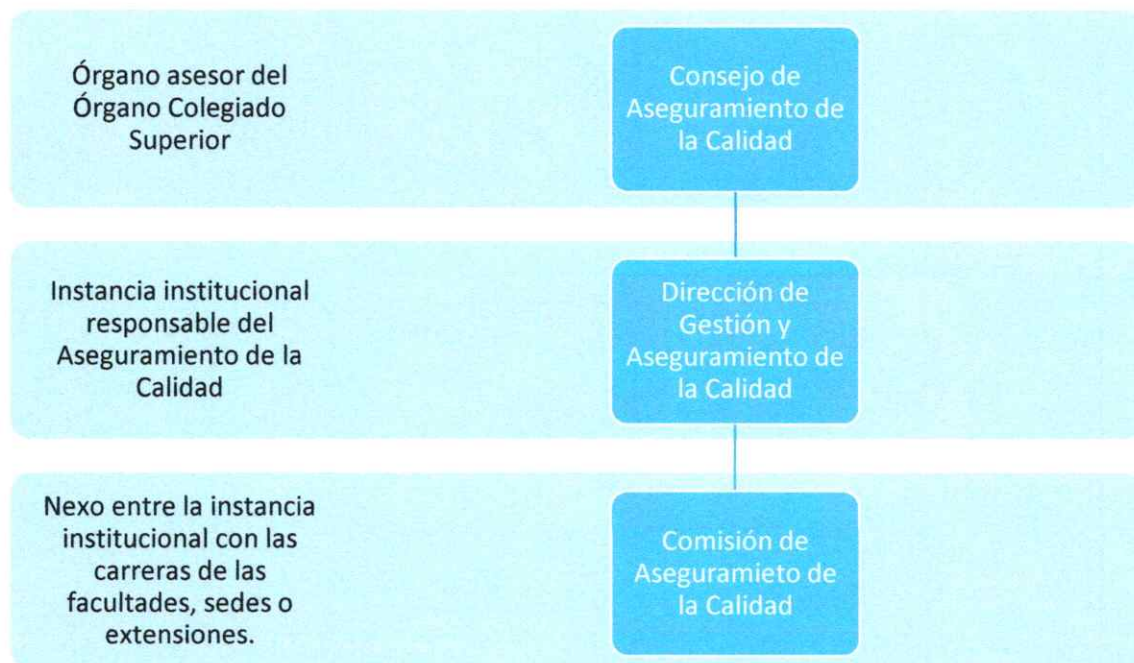


Figura 5. Estructura organizativa

Elaborado por: DGAC, 2025

9.1. Instancia institucional responsable del aseguramiento de la calidad

La instancia responsable de liderar y coordinar el aseguramiento de la calidad en la institución es la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad. Esta unidad tiene a su cargo la definición de directrices, metodologías y lineamientos para la implementación y desarrollo de los componentes del Sistema de Gestión de la Calidad, en alineación con los objetivos institucionales y marco normativo vigente.

A nivel de las facultades, sedes, extensiones y unidad de carreras técnicas o su equivalente, la universidad cuenta con Comisiones de Aseguramiento de la Calidad, que actúan como nexo operativo entre la Dirección y las carreras y programas.

10. Seguimiento y evaluación a los componentes del Sistema de Gestión de la Calidad

El seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad se realiza con el propósito de valorar su eficacia, pertinencia y alineación con los objetivos institucionales. Este seguimiento permite que el sistema evolucione de manera continua, adaptándose a los cambios normativos, estratégicos y contextuales de la Uleam.

El seguimiento institucional del Sistema de Gestión de la Calidad se diferencia del monitoreo operativo de los procesos gestionados por cada componente. Mientras que en el seguimiento operativo como por ejemplo la ejecución de un plan de mejoras o una autoevaluación se detalla en los respectivos manuales de procedimiento, el seguimiento del SGC como un todo se enfoca en verificar que cada componente esté funcionando correctamente y que se generen los productos esperados.

Por productos esperados se entiende aquellos resultados concretos que evidencia la implementación efectiva de cada componente, tales como:

- Informes de autoevaluación
- Planes de mejoras aprobados y en ejecución
- Manuales de procedimiento, guías e instructivos actualizados y aplicados
- Informes de participación en procesos de evaluación y acreditación

Estos productos permiten evidenciar que el SGC está activo, que sus componentes están siendo aplicados correctamente, y que contribuyen a la mejora continua de la Uleam.

Los principales instrumentos utilizados para el seguimiento y evaluación del SGC son:

- *Informe consolidado de seguimiento del SGC*: Documento que resume los avances y resultados de todos los componentes del sistema. Facilita la toma de decisiones estratégicas relacionadas con el SGC y permite evaluar su desempeño de manera integral.
- *Indicadores globales y específicos del SGC*: Indicadores que permiten evaluar el funcionamiento del sistema.
- *Actas de reuniones del Consejo de Gestión y Aseguramiento de la Calidad*: Registros formales que evidencian decisiones tomadas del Consejo.

11. Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad

Los indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad se clasifican en dos categorías: globales y específicos. Los indicadores globales permiten evaluar el funcionamiento integral del sistema, mientras que los indicadores específicos están definidos en los instrumentos técnicos de cada componente, tales como modelos de evaluación, manuales de procedimiento, plan de mejoras, plan de aseguramiento de la calidad o su equivalente.

11.1. Indicadores globales del SGC

- **Indicador:** Porcentaje de procesos de autoevaluación realizados.
Criterio de medición: Porcentual
Frecuencia: Anual
Fuente: Informe consolidado de seguimiento del SGC / Informes de autoevaluación.
Fórmula:

$$PA = \frac{AE}{AP} \times 100$$

Donde:

PA= Porcentaje de procesos de autoevaluación realizados

AE= Número de procesos de autoevaluación efectivamente ejecutados en el periodo.

AP= Número total de procesos de autoevaluación programados para el periodo.

- **Indicador:** Porcentaje de planes de mejora, plan de aseguramiento de la calidad o su equivalente.
Criterio de medición: Porcentual
Frecuencia: Anual
Fuente: Informe consolidado de seguimiento del SGC / Planes de mejora, aseguramiento o equivalente.
Fórmula:

$$PM = \frac{PMEI}{PMR} \times 100$$

Donde:

PM= Porcentaje de planes de mejora, plan de aseguramiento de la calidad o su equivalente.

PMI= Número de planes de mejoras, aseguramiento de la calidad o equivalentes elaborados en el periodo.

PMR= Número total de planes requeridos en el periodo.

- **Indicador:** Porcentaje de unidades que cumplieron con la implementación de planes de mejoras.

Criterio de medición: Porcentual

Frecuencia: Anual

Fuente: Informe consolidado de seguimiento del SGC /Informe final de ejecución.

Fórmula:

$$PMI = \frac{PM_{implementados}}{PM_{aprobados}} \times 100$$

Donde:

PMI= Porcentaje de planes de mejora, plan de aseguramiento de la calidad o su equivalente que fueron aprobados e implementados.

PMimplementados= Número de planes de mejoras, aseguramiento de la calidad o equivalentes implementados en el periodo.

PMaprobados= Número total de planes aprobados para el periodo.

- **Indicador:** Número de procesos institucionales estandarizados.

Criterio de medición: Número

Frecuencia: Anual

Fuente: Informe consolidado de seguimiento del SGC /Manuales, guías e instructivos aprobados.

Fórmula:

$$PIEst = \sum P_{estandarizados}$$

Donde:

PIEst= Número total de procesos institucionales estandarizados.

Pestandarizados= Cada proceso institucional que cumple con los criterios de estandarización del periodo (documentado, aprobado y vigente)

- **Indicador:** Porcentaje de procesos institucionales auditados.

Criterio de medición: Porcentual

Frecuencia: Anual

Fuente: Informe consolidado de seguimiento del SGC / Informes de control interno.

Fórmula:

$$PAU = \frac{PA_{auditados}}{P_{programados}} \times 100$$

Donde:

PAU= Porcentaje de procesos institucionales auditados.

P_{auditados}= Número de procesos institucionales que fueron auditados en el periodo.

P_{programados}= Número total de procesos institucionales programados para auditoría en el periodo.

- **Indicador:** Número de carreras que participan en procesos de acreditación
Criterio de medición: Número
Frecuencia: Anual
Fuente: Informe consolidado de seguimiento del SGC / Informes de procesos externos.
Fórmula:

$$NCPA = \sum C_{participantes}$$

Donde:

NCA= Número total de carreras que participan en procesos de acreditación con organismos externos.

C_{participantes}= Cada carrera que está involucrada en un proceso de acreditación (en curso o completado) durante el periodo evaluado.

- **Indicador:** Nivel de satisfacción de usuarios internos con los procesos de calidad.
Criterio de medición: Porcentual
Frecuencia: Anual
Fuente: Informe consolidado de seguimiento del SGC / Encuesta de satisfacción.
Fórmula:

$$NS = \frac{\sum P_{obtenidos}}{P_{máximos}} \times 100$$

Donde:

NS= Nivel de satisfacción

P_{obtenidos}= Suma de los puntajes obtenidos en las encuestas de satisfacción

P_{máximos}= Puntaje máximo posible (número de encuestados * puntaje máximo por pregunta)

11.2. Indicadores específicos por componente del SGC

Cada componente del SGC cuenta con indicadores definidos en sus instrumentos técnicos, que permiten evaluar su implementación y efectividad:

- a) **Autoevaluación institucional, sedes, extensiones, unidad de carreras técnicas o su equivalente, carreras y programas:**

Indicadores principales: Nivel de cumplimiento de referentes o indicadores cualitativos y cuantitativos definidos para el proceso de autoevaluación de acuerdo con los modelos de evaluación.

Criterio de medición: Escalas de valoración cualitativa y umbrales para indicadores cuantitativos.

Fuente: Informes de autoevaluación

b) Gestión de Plan de mejoras, plan de aseguramiento de la calidad o su equivalente:

Indicadores principales: Porcentaje de cumplimiento de metas, efectividad de las acciones implementadas.

Criterio de medición: Escalas de valoración cualitativa y cuantitativa (umbrales), y análisis de impacto.

Fuente: Informes de seguimiento periódico y seguimiento final.

c) Estandarización de procesos:

Indicadores principales: Indicadores específicos definidos en los manuales de procedimientos.

Criterio de medición: Parámetros establecidos en cada manual, alineados con los objetivos del proceso.

Fuente: Informes de seguimiento y control interno.

d) Participación en procesos de evaluación y acreditación externa:

Indicadores principales: Nivel de cumplimiento de indicadores establecidos por los organismos acreditadores, y resultados obtenidos en los procesos de evaluación externa.

Criterio de medición: Escalas de valoración oficial según modelo de evaluación.

Fuente: Informe de evaluación externa, resolución de acreditación.