

SGC-MGC-002

**MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE
MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ
Versión 002**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección de Gestión de Calidad	Comisión de Aseguramiento de la Calidad	Honorable Consejo Politécnico
Fecha: 17/11/2023	Fecha: 27/11/2023	Fecha: 05/12/2023

Documento para uso exclusivo dentro de la ESPAM MFL. Está prohibida su reproducción total o parcial de esta publicación por cualquier medio. Su entrega total o parcial a terceros deberá ser autorizada por la autoridad del más alto nivel.

Contenido

1. GENERALIDADES	5
1.1 PRESENTACIÓN	5
2. NORMATIVAS REFERENCIADAS	5
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	6
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	7
4.1. IDENTIDAD ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	9
4.2. ORGÁNICO FUNCIONAL	10
4.3. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS EN LA ESPAM	11
4.4. EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA ESPAM	12
4.4.1. ALCANCE	12
4.4.2. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA CALIDAD EN LA ESPAM MFL	13
4.3. ENFOQUE A PROCESOS	14
4.3.1. ESTRUCTURA DE LOS PROCESOS DE LA ESPAM MFL	15
5. LIDERAZGO	17
5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO	17
5.2. ENFOQUE A LOS ESTUDIANTES Y OTROS BENEFICIARIOS	18
5.3. REQUISITOS ADICIONALES PARA LAS NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES	18
5.4. POLÍTICA DE CALIDAD	19
5.4.1. DESARROLLO DE LA POLÍTICA	20
5.4.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN	21
6. PLANIFICACIÓN	22
6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	26
6.2. OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA ESPAM	27
6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	28
7. APOYO	29
7.1 RECURSOS	29
7.1.1. GENERALIDADES	29
7.1.2. PERSONAS	29
7.1.3. INFRAESTRUCTURA	30
7.1.4. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE PROCESOS ACADÉMICOS	30
7.1.5. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	31
7.1.6. CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN	32
7.2. COMPETENCIA	33
7.2.1. GENERALIDADES	33
7.2.2. REQUISITOS ADICIONALES PARA LAS NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES	34
7.3. TOMA DE CONCIENCIA	35

7.4. COMUNICACIÓN	35
7.4.1. GENERALIDADES	35
7.4.2. PROPÓSITO DE LA COMUNICACIÓN	36
7.4.3. ACUERDOS DE LA COMUNICACIÓN	37
7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA	37
7.5.1. GENERALIDADES	37
7.5.2. CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	38
7.5.3. CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	38
8. OPERACIÓN	40
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	40
8.1.1. GENERALIDADES	40
8.1.2. PLANIFICACIÓN OPERACIONAL ESPECÍFICA Y CONTROL DE SERVICIOS EDUCATIVOS	41
8.1.3. REQUISITOS ADICIONALES PARA LAS NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES	42
8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS	43
8.2.1. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS DE GRADO Y POSGRADO	43
8.2.2. COMUNICACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS EDUCATIVOS	43
8.2.4 CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE GRADO Y POSGRADO	44
8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS	44
8.3.1 GENERALIDADES	44
8.3.2 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y REDISEÑO CURRICULAR	44
8.3.3 ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO	45
8.3.4. CONTROLES DE DISEÑO Y DESARROLLO	45
8.3.5 SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	47
8.3.6 CAMBIOS DEL DISEÑO Y REDISEÑO CURRICULAR	48
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	48
8.4.1. GENERALIDADES	48
8.4.2. TIPOS Y ALCANCE DEL CONTROL	48
8.4.3. INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS	49
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	49
8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	49
8.5.2. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	50
8.5.3. PROPIEDADES PERTENECIENTES A LAS PARTES INTERESADAS	50
8.5.4. PRESERVACIÓN	51
8.5.5. PROTECCIÓN Y TRANSPARENCIA DE LOS DATOS DE LOS ESTUDIANTES	51
8.5.6. CONTROL DE LOS CAMBIOS EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS	51
8.5.7. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS	52
8.5.8. CONTROL DE LAS SALIDAS EDUCATIVAS NO CONFORMES	52

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	53
9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	53
9.1.1 SATISFACCIÓN DE PERSONAL, ESTUDIANTES Y OTROS BENEFICIARIOS.....	53
9.1.2. OTRAS NECESIDADES DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	54
9.1.3. MÉTODOS DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	54
9.1.4. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	55
9.2. AUDITORIA INTERNA.....	55
9.3. REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN	56
9.3.1 GENERALIDADES	56
9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	56
9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	57
10. MEJORA	57
10.1. NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	57
10.3 MEJORA PERMANENTE	58

1. GENERALIDADES

1.1 PRESENTACIÓN

El presente manual de calidad permite a la ESPAM MFL transparentar su gestión en conformidad con la mejora continua tomando como base la norma ISO 21001-2018 creada para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en instituciones educativas.

La Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí [ESPAM MFL], como institución de educación superior, está inmersa en implementar su [SGC] que coadyuve al logro de resultados superiores de los macroprocesos de Docencia, Investigación, Vinculación y Gestión, alineados a los estándares de calidad establecidos por el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior [CACES]. Es por ello que surge la necesidad de elaborar el presente Manual de Gestión de la Calidad de la ESPAM MFL cuya función es de constituir una guía para la implementación, mantenimiento y mejora del SGC. En el mismo se definen las directrices generales y estructura de dicho sistema, así como la tendencia a la estandarización de los procesos que se desarrollan en la institución con el correspondiente cumplimiento de la política y el logro de los objetivos de la calidad con responsabilidad social.

Posterior al proceso de evaluación externa de las Instituciones de Educación Superior, realizado por el CACES el 2019, queda evidente la necesidad de realizar cambios sustanciales en las políticas y estrategias de acción, con miras a potenciar los cambios de los últimos años y adaptarse a las nuevas tendencias y pautas de la educación que se están gestando; con la finalidad de proporcionar un servicio educativo de calidad.

2. NORMATIVAS REFERENCIADAS

De acuerdo a lo señalado en el Art 93 de la Ley Orgánica de Educación Superior [LOES] *“El principio de la calidad establece la búsqueda continua, autoreflexiva del mejoramiento, aseguramiento y construcción colectiva de la cultura de la calidad educativa superior”*; por lo tanto, es imperativo para la ESPAM adecuar su estructura interna orientándolas hacia la calidad; de igual manera la LOES en su art 96 señala *“El aseguramiento interno de la calidad es 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”* sustentando el accionar de la Dirección de Gestión de la Calidad en su búsqueda hacia la mejora continua.

También se considera a la norma ISO 21001 2018, la cual describe un sistema de gestión para todo tipo de organizaciones educativas que quieran demostrar su capacidad para proporcionar, compartir

Oy transferir conocimiento a los estudiantes. Su objetivo es definir un marco, alineado con la Norma ISO 9001, que proporcione unos requisitos mínimos comunes que deberían cumplir estas organizaciones para prestar servicios y productos de calidad a todas las partes interesadas.

Apartado reformado a través de Resolución RHCP-SO-11-2023-Nº036, de fecha 05 de diciembre de 2023, en la Undécima Sesión Ordinaria del Honorable Consejo Politécnico.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para dar claridad al presente manual se establecen las siguientes definiciones adicionales:

CACES: Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior

Calidad: Grado en que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes a la educación superior cumple con una necesidad o expectativa establecida.

Código de ética: Conjunto de caracteres que tienen por objeto la descripción, análisis y fundamentos que regulan nuestra conducta y manera de obrar consciente y libre, conforme a la moral.

Comunidad politécnica: Está conformada por estudiantes, directivos, docentes e investigadores, administrativos, personal técnico de apoyo.

CONUEP: Consejo Nacional de Universidades y Escuelas Politécnicas.

Difusión: Proceso de propagación o divulgación de conocimientos, noticias, actitudes, costumbres, modas, etc.

EBC: Educación Basada en Competencias.

Egresado: Alum no que finaliza el plan de estudios y que cubre los requisitos de titulación.

ESPAM MFL: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

Formato/Registro: documento que evidencia la ejecución de las actividades del SGC. Los registros son realizados en cada uno de los procesos y subprocesos.

HCP: Honorable Consejo Politécnico.

IES: instituciones de Educación Superior.

instructivo: documento que establece instrucciones o indicaciones exactas en el desarrollo de actividades que así lo requieran, en cada uno de los procesos y subprocesos.

instrumento de evaluación: Documento que evalúa el grado de conocimiento y de competencia.

ITSAM: Instituto Tecnológico Superior Agropecuario de Manabí.

LOES: Ley Orgánica de Educación Superior

OCS: Órgano Colegiado Superior.

PEDI: Plan Estratégico de Desarrollo Institucional.

Procedimiento: documento mediante el cual se describen de manera detallada las actividades a realizar.

SENESCYT: Secretaria de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

La ESPAM MFL, nace originalmente como Instituto Tecnológico Superior Agropecuario de Manabí [ITSAM], con características de universidad, mediante la Ley 116 con registro oficial N° 935, del 29 de abril de 1996, varios años después y luego de muchos avatares, el CONUEP [Consejo Nacional de Universidades y Escuelas Politécnicas], recomienda al Congreso Nacional el cambio de ITSAM por el de ESPAM. Y mediante La Ley Reformatoria a la Ley 116 crea la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, publicada en el suplemento del Registro Oficial número 181, el 30 de abril de 1999, tres años después de creado el Instituto Tecnológico Superior Agropecuaria de Manabí. Posteriormente mediante la Ley reformativa 2006-49, publicada en el Registro Oficial N° 298 del 23 de junio de 2006, determina añadir a continuación de “Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí”, el siguiente texto: Manuel Félix López.

El 22 de marzo de 2000 se reúne el Pleno del CONUEP y resolvió aprobar el primer estatuto de la Escuela Superior Agropecuaria de Manabí. Durante la vida institucional de la ESPAM se han realizado reformas a su estatuto: Estatuto 2004, el Estatuto Orgánico de gestión organizacional por procesos 2012 que fue elaborado de acuerdo a la Norma Técnica de Diseño de Estatutos Orgánicos, publicada en el Registro oficial N° 251 de 17 de abril de 2006 (Registro Oficial, 2012), Estatuto 2015 y el Estatuto 2019 que se encuentra vigente; y, dentro de su estructura orgánica aparece la Comisión de aseguramiento de la Calidad como una comisión permanente del H. Consejo Politécnico y que a través de la Dirección de Gestión de la Calidad deberá fomentar la calidad institucional mediante la implementación de Sistema de Gestión de la Calidad orientados a la mejora continua.

El desarrollo académico institucional se ha respaldado en sus modelos educativos; ya que luego de seis años de experiencia en el desarrollo académico, mediante resolución del HCP 009-08 literal 16 del 29 de mayo del 2008 se vio la necesidad de contar con su primer modelo educativo, el cual debía ser dinámico, comprensivo en todos sus componentes, secuencial y coherente en las partes que lo conforman tomando como referencia el plan de estudios, los programa, docentes, estudiantes, la práctica social, productiva y pedagógica, para llevar a cabo el proceso de formación integral y armónico del profesional.

Para el año 2016 se aprobó mediante resolución del HCP 001-2017, del 25 de enero de 2017 un nuevo modelo educativo denominado Desarrollador- Productivo y profesionalizante que integraba los fundamentos teóricos de las teorías del aprendizaje significativo y del constructivismo y el enfoque histórico-cultural. De igual forma, utilizaba dentro de sus bases epistemológicas la didáctica problemática, vivencial y desarrolladora, encaminadas a mejorar los procesos en los diversos escenarios de aprendizaje, teniendo como finalidad la de conseguir que los estudiantes politécnicos logren un adecuado equilibrio entre su formación científica, técnica y axiológica con vistas a lograr autonomía y empoderamiento, lo que se logrará mediante el desarrollo de la comunicación, creatividad y criticidad.

Mas los cambios de la sociedad actual lleva necesariamente dar un giro en la educación en especial la universitaria, para lo cual se implementa un modelo de educación basada en competencias [EBC] en donde la calificación profesional ya no es concebida únicamente como la acumulación de saberes o habilidades, sino como la capacidad de actuar, intervenir y decidir en situaciones no siempre previstas, en la que el estudiante es el centro del proceso de enseñanza y aprendizaje.

El 2023 mediante resolución del HCP 03-2023 del 14 de febrero de 2023, se aprobó el nuevo modelo educativo humanístico basado en competencias, que *“tiene directrices ajustadas a las innovaciones pedagógicas, siendo estos importantes componentes formativos internacionales, basados en la gestión de la información mediante el uso de herramientas tecnológicas para la formación y desarrollo tanto de competencias transversales como específicas”* aportando significativamente al proceso de formación de los estudiantes politécnicos; ya que los cambios de la sociedad actual llevan necesariamente a dar un giro en la educación en especial la universitaria, para lo cual se implementa este modelo de educación basada en competencias [EBC] en donde la calificación profesional ya no es concebida únicamente como la acumulación de saberes o habilidades, sino como la capacidad de actuar, intervenir y decidir en situaciones no siempre previstas, en la que el estudiante es el centro del proceso de enseñanza y aprendizaje.

La planificación se ha transformado en una actividad central de la ESPAM MFL y una responsabilidad de sus gestiones. Tiene por objetivo establecer las metas a alcanzar en el mediano y largo plazo en las funciones sustantivas de la Institución y definir las principales acciones a implementar para lograr esas metas, constituye una forma racional y consensuada de abordar el futuro, no solo el posible sino también el deseable.

La ESPAM MFL, se encuentra fortalecida en su planificación contemplada en los planes estratégicos que se han elaborado para su desarrollo institucional y que orienta a la consecución de los planes operativos y se refleja en la rendición anual de cuentas; se apoya en políticas, acciones afirmativas y

en procedimientos que orientan las actividades de la institución y permiten el logro de los objetivos institucionales.

El Plan estratégico Institucional [PEDI] 2021-2025 vigente, en cuyo marco metodológico se consideró lo establecido por la Secretaria Nacional de Planificación, donde las nuevas realidades del presente siglo exigen un redireccionamiento estratégico que permita asumir el reto de convertir a la ESPAM MFL en una Universidad referente en calidad, líder en el área agropecuaria, razón por la cual se deben orientar las acciones de acuerdo con las nuevas tendencias que exige el mundo globalizado y de esa manera consolidar la Institución.

Estamos viviendo un período de importantes y recurrentes crisis y transformaciones a nivel regional, nacional e internacional, donde se debe posibilitar a la sociedad la capacidad de afrontar estos desafíos de la mejor manera aprovechando las oportunidades que se plantean, requiere de una actitud atenta y activa tanto como la utilización y aplicación, de manera sistemática y responsable, de conocimientos. Tales conocimientos constituyen el recurso estratégico más importante de una sociedad, y la habilidad para generarlos, adquirirlos, codificarlos, transferirlos, aplicarlos y reutilizarlos, afecta sustancialmente el futuro devenir de la misma. Es claro que, en este contexto, la ESPAM MFL tiene un rol fundamental. En tal sentido, su manual de gestión de la calidad focaliza sus acciones en la formación de la persona humana con miras a contribuir al mejoramiento de las relaciones entre individuos y grupos a fin de potenciar sus capacidades en pro de afrontar dichos desafíos.

Apartado reformado a través de Resolución RHCP-SO-11-2023-Nº036, de fecha 05 de diciembre de 2023, en la Undécima Sesión Ordinaria del Honorable Consejo Politécnico.

4.1. IDENTIDAD ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

Partiendo de estas premisas, la misión, visión y principios de la ESPAM MFL buscan constituirse en una base firme institucional.

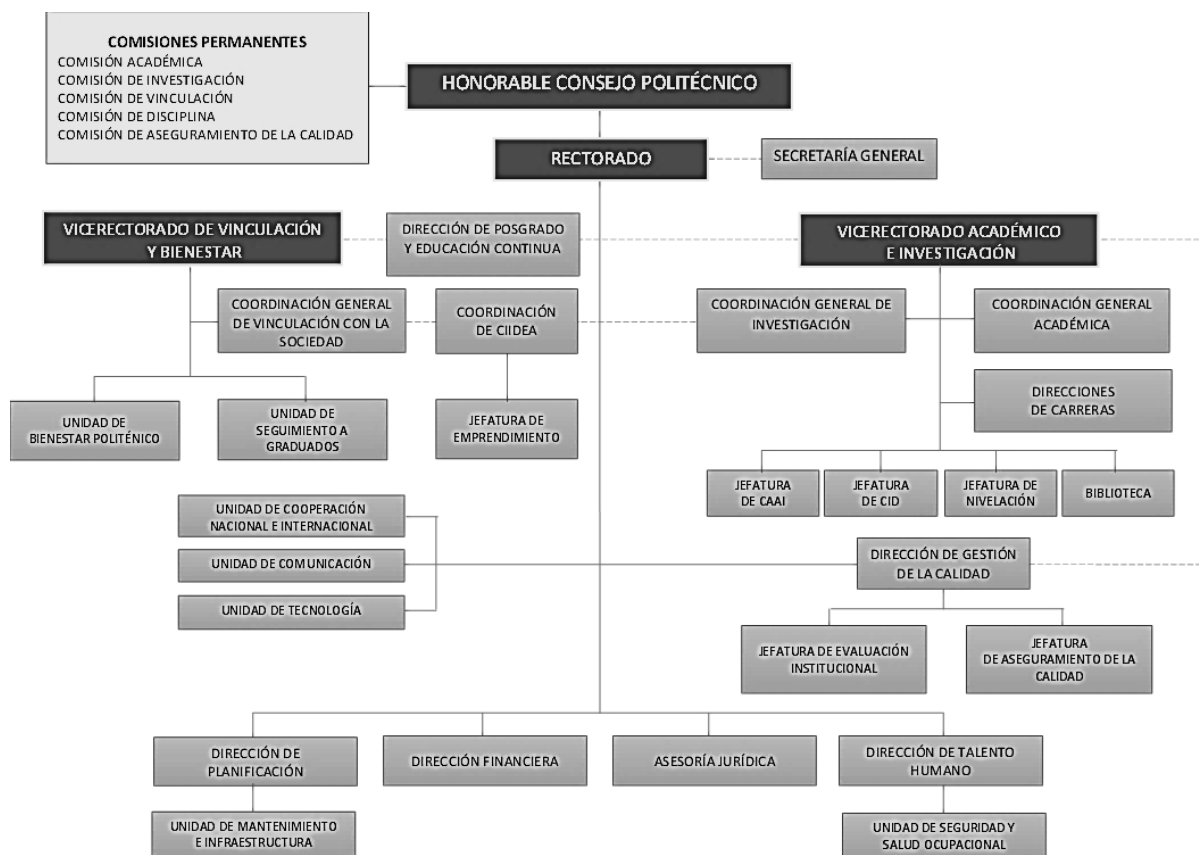
- 1) **MISIÓN** Formar profesionales pertinentes con compromiso ético y social desde la calidad de las funciones sustantivas.
- 2) **VISIÓN** Ser un centro de referencia en la formación de profesionales que contribuyan al desarrollo agropecuario regional.
- 3) **PRINCIPIOS** La ESPAM MFL, es una institución pública que se rige por los principios de:
 - a) Autonomía responsable
 - b) Calidad
 - c) Cogobierno
 - d) Igualdad de oportunidades

- e) Democracia
- f) Pertinencia
- g) Integridad
- h) Igualdad
- i) Equidad
- j) Interculturalidad
- k) Solidaridad
- l) No discriminación
- m) Autodeterminación para la producción de pensamiento y conocimiento en el marco del diálogo de saberes
- n) Pensamiento universal y producción científica y tecnológica global

4.2. ORGÁNICO FUNCIONAL

La estructura orgánica de la ESPAM MFL, se estableció tomando en cuenta los requerimientos de las normativas nacionales y la metas y objetivos institucionales.

Gráfico 01: Organigrama Institucional



Fuente: Estatuto de la ESPAM MFL 2019.

4.3. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS EN LA ESPAM

La norma ISO 21001:2018 establece los requisitos que debe cumplir el sistema de gestión de las organizaciones educativas para plasmar el desafío que implica satisfacer mejor las necesidades y expectativas de sus estudiantes grupos de interés y evidenciar mayor credibilidad e impacto.

A continuación, se presentan las expectativas y necesidades expresas de cada parte interesada levantadas durante el año 2021, se realizará el levantamiento de esta información de manera bianual.

Tabla 01: Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas

MATRIZ DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS		
Parte Interesada	Necesidades y expectativas	Documentación de respaldo
Organismos nacionales de Control	Cumplimiento de disposiciones gubernamentales, leyes y reglamentos expedidos por los Organismos públicos del Sistema Nacional de Educación Superior (CES, CACES, SENESCYT).	Normativa nacional, Controles y auditorías de la calidad como partes del fortalecimiento e integridad.
Autoridades institucionales	Cumplir con las normativas del sistema de Educación Superior, así como las disposiciones de los organismos nacionales de Educación Superior y la normativa institucional.	Resoluciones del Honorable Consejo Politécnico. Informes de seguimiento del PEDI y POA institucional. Informes de seguimientos del Plan de Acción institucional y planes de mejora producto de la autoevaluación institucional.
Docentes	Capacitación continua. Apoyo tecnológico y de infraestructura para los procesos de formación, investigación y vinculación institucional.	Informes de cursos de capacitación institucional. Convocatorias para proyectos de Investigación y Vinculación institucional. Informes de asignación de cubículos y equipamiento por carrera.
Estudiantes	Docentes capacitados Bibliotecas física y virtual actualizadas y con acervo actualizado afin a las áreas del conocimiento de la institución. Aulas, laboratorios, talleres y áreas de practica funcionales y operativas. Sistematización de los procesos académicos – administrativos institucionales	Informes de cursos de capacitación institucional. Informes anuales de actualización de acervo bibliográfico institucional. Informes de mejora y/o construcción de infraestructura institucional. Informe anual de procesos sistematizados
Graduados	Bolsa de empleos Cursos de actualización de conocimientos Oferta de programas de posgrado	Informe de ofertas laborales anuales. Informe de oferta de cursos de actualización. Oferta de programas de posgrado.
Personal administrativo	Estabilidad laboral Promociones /ascensos por méritos Mejora de remuneraciones Capacitación continúa	Informe de rotación de personal administrativo anual. Reporte anual de promociones y ascensos de personal administrativo. Plan anual de capacitaciones administrativas.
Empleadores	Oferta de profesionales con competencias requeridas	Informe de convenios de prácticas preprofesionales y/o pasantías con empresas locales, nacionales. Informe anual de resultados de bolsas de empleos.
IES nacionales e internacionales y Colegios profesionales	Alianzas estratégicas para el desarrollo de Educación superior en el territorio.	Informe anual de convenios, redes académicas, Investigación y Vinculación. Informe de movilidad docente, estudiantil.

Comunidad

Transferencia de conocimientos para la mejora de la calidad de vida de las comunidades del área de influencia de la ESPAM MFL.

Informes de impactos generados por los proyectos de investigación, Vinculación institucional.

Fuente: Encuesta de necesidades y expectativas de partes interesadas, 2021.

Apartado reformado a través de Resolución RHCP-SO-11-2023-Nº036, de fecha 05 de diciembre de 2023, en la Undécima Sesión Ordinaria del Honorable Consejo Politécnico.

4.4. EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA ESPAM

4.4.1. ALCANCE

Se fundamenta en el diseño, desarrollo y prestación del servicio de educación superior en programas de grado y posgrado, en las modalidades presencial, a distancia y virtual, por lo tanto, el SGC de la ESPAM MFL está, en función de los servicios educativos, investigativos y de vinculación que se prestan acorde a las necesidades y o requerimientos locales, nacionales, siendo estas:

- 1) Carreras tecnológicas
- 2) Carreras de grado
- 3) Programas de posgrado
- 4) Cursos de educación continua
- 5) Curso de Idiomas y Aplicaciones informáticas

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad aplica a todos los procesos de la Institución que garantizan y controlan la prestación del servicio, Estos son:

Tabla 02: Alcance del SGC de la ESPAM MFL

ALCANCE DEL SGC DE LA ESPAM MFL	
	Procesos gobernantes
	Direccionamiento estratégico institucional
	Gestión de la Planificación institucional
	Gestión de la calidad
	Gestión financiera
	Gestión de la internacionalización
	Procesos misionales
Campus Politécnico	Macroproceso de docencia
	Macroproceso de investigación
	Macroproceso de vinculación con la sociedad
	Procesos de apoyo
	Gestión de Secretaria general documental y archivo
	Comunicación institucional
	Gestión Tecnológica
	Gestión del talento humano

Seguridad y salud ocupacional

Bienestar politécnico

Servicios médico, odontológico y psicológico

Enseñanza de disciplinas artísticas y deportivas

Gestión de recursos bibliográficos

Fuente: Mapa de procesos institucionales 2023

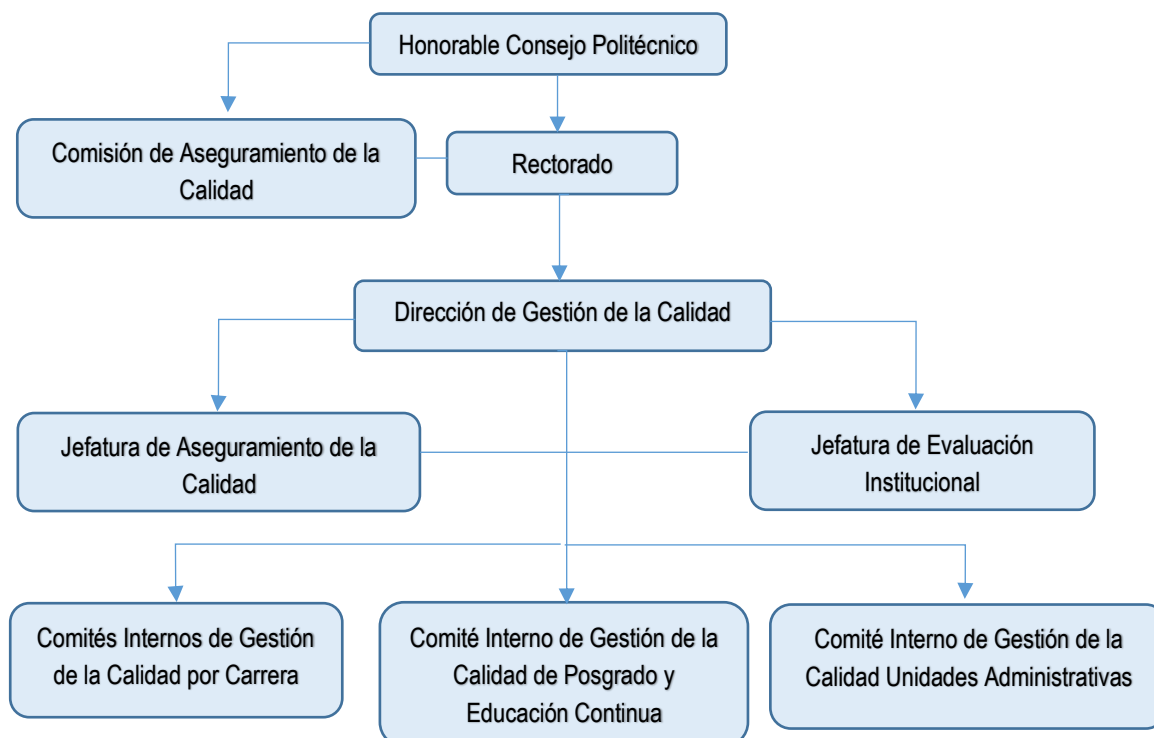
Apartado reformado a través de Resolución RHCP-SO-11-2023-Nº036, de fecha 05 de diciembre de 2023, en la Undécima Sesión Ordinaria del Honorable Consejo Politécnico.

4.4.2. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA CALIDAD EN LA ESPAM MFL

Acorde a lo que señala el art. 3 del Reglamento de Aseguramiento de la Calidad de la ESPAM registrá estos procesos desarrollados en la Institución, siendo de obligatoria aplicación por parte de todos los miembros de la comunidad politécnica que participen en los mismos.

La ESPAM MFL busca implementar su Sistema de Gestión de Calidad a través de la identificación de los procesos necesarios para el mantenimiento de este sistema, garantizando así el cumplimiento del ciclo PHVA, para lo cual se cuenta con los procesos de aseguramiento de la calidad de la ESPAM MFL que se organizarán a través de las siguientes instancias:

Gráfico 02: Organigrama del sistema de Calidad de la ESPAM MFL.



Fuente: Reglamento de Aseguramiento de la Calidad ESPAM MFL 2023

4.3. ENFOQUE A PROCESOS

La aplicación del enfoque basado en procesos permitirá que cada uno de los integrantes de la comunidad politécnica comprendan y cumplan con los requerimientos establecidos en cada una de las funciones, con lo cual se mejorará la interrelación e interdependencia entre los procesos del SGC de la ESPAM MFL, añadiéndole el valor agregado, por lo tanto, se alcanzará la mejora continua del desempeño global de la institución.

La construcción colectiva de esta herramienta se basará en la identificación de procesos respondiendo a lo señalado por la norma ISO 21001:2018, que le permitan a la ESPAM MFL, a través de su talento humano un mejor control de las actividades, el logro de los objetivos definidos para cada proceso de una manera efectiva y ante todo la adopción de la cultura del mejoramiento continuo, mediante la gestión del día a día, con la finalidad de desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de su SGC, para aumentar la satisfacción del estudiante y de otros beneficiarios mediante el cumplimiento de los requisitos del estudiante y otros beneficiarios; aporta un conjunto de herramientas para la dirección, toma de decisiones, y permite centrar los esfuerzos en la eficacia y eficiencia de los procesos dotando al sistema de gestión de flexibilidad para adaptarse y satisfacer las demandas de los clientes, garantizando la calidad de los productos o servicios que se generan; además, permite enfocarse en las actividades que producen los resultados en lugar de limitarse a los resultados finales.

Su base normativa interna es el art. 5 de su Reglamento de Gestión por procesos, con lo cual la ESPAM MFL *“aplica la estructura organizacional por procesos como modelo de gestión, definido como el conjunto de acciones organizados y ejecutadas en forma coherente por la institución, con la finalidad de cumplir con su misión, visión y objetivos institucionales para dar respuesta a las demandas sociales y del Sistema de Educación Superior que se sustenta en su filosofía del aseguramiento de la calidad”*.

Se establece los procesos de la institución, desde los macro procesos hasta los procesos operativos que están enmarcados en las siguientes líneas de acción: Planificación y desarrollo institucional, Direccionamiento Administrativo-Académico y la Gestión Académica, de Investigación y Vinculación con la Sociedad, incluyendo sus herramientas, normas legales, instrumentos técnicos, componentes del proceso, interrelaciones con otros procesos y las relaciones interinstitucionales. Se establece tres tipos de procesos:

- 1) **Procesos Gobernantes.** - Son aquellos que orientan la gestión institucional a través de la formulación de directrices, políticas, planes estratégicos, acuerdos, resoluciones e

instrumentos para el funcionamiento de la organización y el buen desempeño de la gestión educativa.

- 2) **Procesos Misionales o agregadores de valor.** - Son aquellos denominados sustantivos y se enfocan en cumplir la misión institucional por medio de la realización de actividades esenciales para proveer los servicios y productos estratégicos que ofrece la institución a los grupos de interés y constituyen la razón de ser de la institución.
- 3) **Procesos habilitantes de asesoría y apoyo.** - Son los que proporcionan asesoría, apoyo logístico y generan productos y servicios para los procesos institucionales demandados por los procesos gobernantes, misionales y para sí mismo. Se clasifican en procesos de asesoría y procesos de apoyo.

Los procesos definidos generan sus servicios, asegurando la ejecución consistente de los procesos y su interrelación entre las distintas unidades administrativas y académicas, las cuales deben garantizar la calidad de los mismos, la utilización eficiente de los recursos, la optimización de los procesos y la satisfacción de los grupos de interés.

4.3.1. ESTRUCTURA DE LOS PROCESOS DE LA ESPAM MFL

La ESPAM MFL y sus autoridades académicas y administrativas, asumen el reto de dirigir su gestión a un enfoque basado en procesos, que permita asegurar que estos procesos estratégicos, claves y de apoyo se desarrollen en armonía, de forma coordinada, en un entramado de sinergia, trabajo en equipos, identidad institucional y comprometidos con la calidad, para maximizar la efectividad organizacional y mejoramiento continuo, lo que permitirá cumplir la misión y alcanzar la visión institucional, posicionándose con ventaja competitiva a través de una mayor satisfacción de los usuarios (Directivos, docentes, estudiantes, administrativos y sociedad), elevando así su prestigio y reconocimiento a nivel nacional e internacional.

Tabla 03: Estructura de los procesos de la ESPAM MFL

PROCESOS	GESTIÓN	OBJETIVOS
Gobernantes	Direccionamiento estratégico institucional	Dirigir, gestionar, coordinar, controlar, asegurar y propiciar la aplicación de las políticas, normas, lineamientos y directrices, para lograr un adecuado cumplimiento de la misión y objetivos de la institución.
	Gestión de la Planificación institucional	Coordinar y elaborar la planificación estratégica y plan operativo anual institucional, así como consolidar, controlar y monitorear la ejecución de los planes, programas y proyectos, en mira a la proyección del desarrollo de la institución.
	Gestión de la calidad	Fomentar y proponer políticas, programas y estrategias para el mejoramiento de la calidad de la ESPAM MFL.

		<p>Ejecutar los procesos de evaluación con fines de acreditación al interior de la institución en base a cumplimiento de estándares, criterios o indicadores de calidad para el aseguramiento de la calidad con fines de acreditación.</p> <p>Brindar soporte técnico en la implementación del mejoramiento continuo asociado con los procesos de autoevaluación, evaluación externa y acreditación que permita asegurar la excelencia académica.</p>
	Gestión financiera	Programar, dirigir y controlar las actividades financieras de la institución, de conformidad con las políticas institucionales y lo dispuesto en las leyes, normas y reglamentos vigentes.
	Gestión de Internacionalización	Proyectar (internacionalmente) la oferta y capacidades de la ESPAM MFL; ampliando la visibilidad, reconocimiento y ámbito de actuación e influencia de la institución.
Misionales o agregadores de valor	Macroproceso de docencia	<p>Contribuir con la función académica de la institución para fortalecer las actividades de los docentes a través del acompañamiento en los procesos académicos de las carreras y otras unidades.</p> <p>Controlar el cumplimiento de la planificación, organización, ejecución y el seguimiento de las actividades administrativas y académicas de los programas de posgrado y educación continua de la institución.</p>
	Macroproceso de investigación	Planificar la investigación científica e de la ESPAM MFL de manera participativa enmarcadas en las políticas nacionales de ciencia y tecnología e innovación con énfasis en los sistemas agro productivos, turísticos, administrativos y ambientales, considerando la armonía entre los niveles formativo, generativo y éticos.
	Macroproceso de Vinculación con la Sociedad	Contribuir en la formación integral por medio del acompañamiento, atención y apoyo en las diferentes necesidades académicas, afectivas, emocionales, conductuales, cognitivas, fortalecimiento de los valores éticos y morales de la población estudiantil, para lograr un bienestar común en búsqueda de una educación de calidad en estrecho vínculo con la comunidad.
	Gestión de secretaría general y gestión documental y de archivo	<p>Administrar las actividades desarrolladas en la Secretaría General de la ESPAM MFL, a fin de establecer la competencia de la misma, dar fe de los actos administrativos institucionales a fin de que estos se ajusten a los principios legales correspondientes.</p> <p>Normar la Gestión documental y archivo en cada fase del ciclo vital del documento, preservando la memoria histórica de la ESPAM MFL, en base a las buenas prácticas de archivo, asegurando en el corto, mediano y largo plazo el cumplimiento de los principios archivísticos, en beneficio de una gestión documental eficiente, efectiva y eficaz.</p>
Habilitantes de asesoría y de apoyo	Comunicación institucional	Servir de soporte para la difusión de las estrategias y programas que se realicen en función de las actividades académicas, de investigación, de vinculación, de cooperación, de gestión administrativa y académica.
	Gestión tecnológica	Administrar y velar por la funcionalidad y operatividad de la infraestructura técnica y tecnológica de la institución
	Gestión de talento humano	Atraer y reclutar el mejor talento, capacitar y desarrollar a los empleados, mantener una fuerza laboral diversa e inclusiva, mantener la satisfacción y el compromiso de los empleados, y manejar el desempeño y la compensación.
	Seguridad y salud ocupacional	Manejar un sistema de Gestión en prevención de riesgos, que cumpla con los estándares de calidad, para que cada uno de los trabajadores de la ESPAM MFL, cumplan en armonía y a cabalidad cada uno de sus procesos laborales.
	Bienestar politécnico	Crear y ejecutar estrategias para la inclusión y el acompañamiento constante de docentes, empleados, trabajadores y estudiantes que se encuentren inmersos en el grupo de atención prioritaria o en estado de vulnerabilidad en la ESPAM MFL

Servicio médico, odontológico y psicológico	Prestar servicios con calidad y calidez a la comunidad politécnica (estudiantes, empleados, trabajadores y docentes); donde se centra la atención primaria en salud, en la promoción y prevención de salud como las actividades prioritarias del primer nivel de atención.
Enseñanza de disciplinas artísticas y deportivas	Fomentar la creatividad de los estudiantes politécnicos. Así, se generan y potencian habilidades y destrezas que se pueden aplicar a otras disciplinas, o incluso a su futuro profesional.
Gestión de recursos bibliográficos	Brindar servicios de accesibilidad y transmisión de información de orden científico, investigativo, cultural y de vinculación, con tecnología de última generación que satisfaga las necesidades de la Comunidad Politécnica y del país; para lograr el desarrollo de la formación integral y continua de profesionales.

Fuente: Mapa de procesos institucionales 2023

Apartado reformado a través de Resolución RHCP-SO-11-2023-Nº036, de fecha 05 de diciembre de 2023, en la Undécima Sesión Ordinaria del Honorable Consejo Politécnico.

5. LIDERAZGO

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

La ESPAM MFL a través del Órgano Colegiado Superior [OCS] el Honorable Consejo Politécnico [HCP], liderado por Rectorado, Vicerrectorados, Autoridades académicas, Administrativas, Direcciones de Carrera, y la Dirección de Posgrado y Educación Continua asumen el compromiso institucional de implementar la norma ISO 21001: 2018, mediante recomendación de la Comisión de Aseguramiento de la Calidad.

Así mismo ratifica este compromiso incluyéndolo dentro de las metas de su Plan de Acción para el Aseguramiento de la Calidad, dentro del estándar proyectivo C: Innovación, en cuyo elemento C.4. señala *“La institución introduce innovaciones en sus procesos académicos en sus estructuras organizativas, y en su cultura institucional, dando lugar a nuevos procesos, productos o servicios en su quehacer institucional”*; para lo cual dentro de los componentes, C.4.2 y C4.3; la ESPAM MFL planteo como metas: Implementar la norma ISO 21001:2018, para la mejora de la estructura organizativa institucional, alcanzar la certificación internacional mediante la norma ISO 21001:2018 de los procesos de posgrado y la mejora continua del Reglamento de Gestión por Procesos y Manual de Gestión de la Calidad, para lo cual asume los compromisos de:

- a) Adjudicándose la responsabilidad en cuanto a la eficacia del SGC de la ESPAM MFL;
- b) Estableciendo una política de calidad acorde a las pautas y direccionamiento estratégico de su estatuto y PEDI vigente;
- c) Asegurando la integración de los requisitos del SGC en los procesos institucionales de la ESPAM MFL;

- d) Promoviendo la implementación del enfoque por procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- e) Asegurando los recursos necesarios para el SGC su implementación y mejora continua;
- f) Comunicando la importancia de una gestión institucional eficaz y conforme con los requisitos del SGC;
- g) Asegurando que el SGC logre los resultados previstos;
- h) Promoviendo la mejora continua;
- i) Desarrollando y manteniendo un plan estratégico eficiente y efectivo para la ESPAM MFL;
- j) Garantizando el cumplimiento y los derechos de todos los estudiantes, incluidos los de necesidades educativas especiales.

Apartado reformado a través de Resolución RHCP-SO-11-2023-Nº036, de fecha 05 de diciembre de 2023, en la Undécima Sesión Ordinaria del Honorable Consejo Politécnico.

5.2. ENFOQUE A LOS ESTUDIANTES Y OTROS BENEFICIARIOS

El HCP junto con Rectorado, Vicerrectorados, Autoridades académicas, Administrativas, Direcciones de Carrera y Dirección de Posgrado y Educación Continua de la ESPAM MFL en concordancia con su misión y visión institucional direccionan sus esfuerzos en asegurar que:

- a) Se determinen, se comprenden y se cumplen regularmente las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros beneficiarios, tal como se evidencia a través del seguimiento de su progreso educativo y satisfacción;
- b) Se determinen y se consideren los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los procesos de formación de grado y posgrado, y a la capacidad de aumentar la satisfacción de los estudiantes y otros beneficiarios.

La Dirección de Gestión de la Calidad y sus Jefaturas de Evaluación Institucional y Aseguramiento de la Calidad son las instancias responsables de recopilar la información referente a la percepción de la comunidad politécnica a través de herramientas como la autoevaluación institucional y seguimiento a planes de aseguramiento institucional y planes de mejora de cada dependencia, así como la atención al buzón de sugerencias.

Apartado reformado a través de Resolución RHCP-SO-11-2023-Nº036, de fecha 05 de diciembre de 2023, en la Undécima Sesión Ordinaria del Honorable Consejo Politécnico.

5.3. REQUISITOS ADICIONALES PARA LAS NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES

La ESPAM MFL y sus autoridades en concordancia con lo establecido en el art. 79 de su estatuto, donde: *“garantiza a todos los miembros de la comunidad politécnica, igualdad de oportunidades en el acceso, permanencia, movilidad y egreso, sin discriminación de género, credo, orientación sexual,*

etnia, cultura, preferencia política condición socioeconómica de movilidad o discapacidad” para lo cual se asegura:

- a) Que los recursos y la formación apoyan la accesibilidad en los entornos de aprendizaje;
- b) Que se proporcionan adaptaciones curriculares para los estudiantes con necesidades educativas especiales para promover un acceso equitativo a las instalaciones y a los entornos educativos.

Para esto en el Reglamento para Atención de Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales Asociadas o no a la Discapacidad en su artículo 5 se establece el procedimiento para la detección de estudiantes con Necesidades educativas Especiales (NEE) asociadas o no a la discapacidad a través de la Unidad de Bienestar Politécnico tanto para grado como para posgrado.

De igual manera, de acuerdo al capítulo III de dicho reglamento, se define la responsabilidad del Comité de atención a necesidades educativas especiales la aplicación de esta normativa.

Apartado reformado a través de Resolución RHCP-SO-11-2023-Nº036, de fecha 05 de diciembre de 2023, en la Undécima Sesión Ordinaria del Honorable Consejo Politécnico.

5.4. POLÍTICA DE CALIDAD

La ESPAM MFL, para cumplir con su misión de *“Formar profesionales pertinentes con compromiso ético y social desde la calidad de las funciones sustantivas”*, y proyectándose a alcanzar su visión de *“Ser un centro de referencia en la capacitación de profesionales que contribuyan al desarrollo agropecuario regional”*, se compromete con:

- a) Responder a las necesidades y exigencias de un contexto económico, laboral, político, ambiental, histórico y social - inclusivo que requiere de profesionales competentes que contribuyan al desarrollo del país, mediante la formulación, diseño y ejecución de estudios y proyectos, en los ámbitos agropecuario, agroindustrial, administrativo, ambiental, turístico y tecnológico, así como también en la prestación de servicios de educación continua.
- b) Cumplir con lo que establece las normativas de los organismos de control de las IES del Ecuador, Consejo de Educación Superior (CES), Consejo de Aseguramiento de la calidad de la Educación Superior CACES y de la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT).
- c) Implementar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 21001:2018 que permita un eficiente desarrollo de los macroprocesos de Docencia, Investigación, Vinculación y Gestión, mediante la planificación de objetivos, el control y mejora de los procesos y la evaluación efectiva de sus resultados.

- d) Disponer de una infraestructura física y tecnológica para los procesos académicos - administrativos que ofrezcan productos y servicios innovadores de calidad, acorde con la demanda y las necesidades de los clientes.
- e) Fortalecer el desarrollo de la I+D+i, en la comunidad politécnica mediante la convocatoria de proyectos institucionales bianuales y/o participación de fondos concursables externos para el desarrollo de investigaciones orientadas a la solución de las problemáticas del sector agro productivo, comercial, industrial, ambiental y turístico del área de influencia de la ESPAM MFL y difundir sus resultados mediante eventos académicos, financiamiento de las publicaciones en revistas indexadas.
- f) Mantener su compromiso con la sociedad, a través de la Vinculación, cuyo principal objetivo es estar enlazados con las instituciones, empresas y los diferentes actores de la región y llegar con soluciones a través de proyectos de vinculación con responsabilidad social universitaria que genere un impacto positivo acorde a los dominios académicos de la institución y a sus líneas estratégicas.
- g) Asegurar la propiedad intelectual implícita en los macro procesos de formación, investigación, vinculación y gestión.
- h) Impulsar convenios de cooperación regional, nacional e internacional en los ámbitos de Docencia, Investigación, Vinculación y Gestión que permitan el intercambio, programas y proyectos de cooperación y beneficio mutuo entre la ESPAM MFL, su comunidad politécnica otros centros educativos y personas o instituciones públicas o privadas vinculadas directa o indirectamente con la institución.

Apartado reformado a través de Resolución RHCP-SO-11-2023-Nº036, de fecha 05 de diciembre de 2023, en la Undécima Sesión Ordinaria del Honorable Consejo Politécnico.

5.4.1. DESARROLLO DE LA POLÍTICA

La ESPAM MFL como parte del desarrollo e implementación de su política de calidad, y de su compromiso con su SGC, se asegura que esta:

- a) Apoya la misión y visión de la ESPAM MFL;
- b) Sea apropiada para el propósito y el entorno de influencia de la ESPAM MFL;
- c) Proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la ESPAM MFL;
- d) Incluya un compromiso de mejora continua del SGC;
- e) Tenga en cuenta desarrollos educativos, científicos y técnicos relevantes;
- f) Describa e incluya un compromiso para gestionar la propiedad intelectual;
- g) Considere las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes.

5.4.2. COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

Con la finalidad de mantener un contacto constante y continuo con sus partes interesadas la ESPAM MFL, asegura que esta debe:

- a) Estar disponible y mantenerse como información documentada;
- b) Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la institución;
- c) Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.

Para lo cual la difusión se realizará mediante:

- a) Publicación en la página web y mediante medios digitales institucionales.
- b) Socialización con la comunidad politécnica.
- c) Levantamiento de información con las partes interesadas dentro del proceso de autoevaluación institucional.

5.4.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

La ESPAM MFL a través de sus autoridades académicas y administrativas, sustentados en su estatuto vigente, orgánico funcional y la descripción de funciones y los perfiles de cada cargo se asegura que las responsabilidades y autoridades que se asignen, sean de conocimiento y sean entendidas en toda la institución para:

- a) Asegurarse de que el SGC es conforme con los requisitos de la norma ISO 21001:2018;
- b) Asegurarse de que la política de la ESPAM MFL sea comprendida e implementada;
- c) Asegurarse de que los procesos del SGC entreguen sus productos previstos;
- d) Informar al HCP y sus autoridades de las unidades académico - administrativas sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora;
- e) Garantizar la promoción de un enfoque a los estudiantes y otras partes interesadas en toda la ESPAM MFL;
- f) Asegurarse de que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el mismo;
- g) Gestionar las comunicaciones de la organización;
- h) Asegurarse de que todos los procesos de aprendizaje estén integrados;
- i) Controlar la información documentada;
- j) Gestionar los requisitos de los estudiantes con necesidades educativas especiales.

Ante lo cual se han establecido como responsables de los procesos a las personas que ocupan los siguientes cargos:

Tabla 04. RESPONSABLES DE PROCESOS DE DOCENCIA ESPAM MFL

COORDINACIÓN GENERAL ACADÉMICA		
CÓDIGO	PROCESOS	RESPONSABLES
PM.CGA.01.01	Diseño de nueva oferta académica	Coordinación General Académica
PM.CGA.01.02	Diseño de ajustes curriculares de carrera	
PM.CGA.01.03	Diseño de cierre de oferta académica de carrera	
PM.CGA.02	Monitoreo de procesos académicos	
PM.CGA.03.01	Elaboración del Modelo educativo	
PM.CGA.03.02	Evaluación del Modelo Educativo	
PM.CGA.04	Evaluación de resultados de aprendizajes	
GRADO		
PM.CA.01	Distributivo de trabajo del personal académico y personal de apoyo académico de la ESPAM MFL	Dirección de carrera Coordinador académico
PM.CA.02	Portafolio de asignatura	Dirección de carrera y Coordinador de Año
PM.CA.03	Tutorías académicas	Coordinador académico y Coordinadores de año
PM.CA.04	Plan de mejoramiento académico	Dirección de carrera
UDIV		
P.A.UDIV.01	Adquisición de insumos/equipos para la ejecución de las actividades	Direcciones de carreras Responsable de la UDIV
P.A.UDIV.02	Capacitación del personal técnico y administrativo	
P.A.UDIV.03	Desarrollo de la investigación científica	
P.A.UDIV.04.01	Planificación de actividades formativas	
P.A.UDIV.04.02	Planificación de mantenimiento de equipos	
P.A.UDIV.04.03	Planificación de la capacitación del personal de la UDIV	
P.A.UDIV.07.01	Prácticas académicas	
P.A.UDIV.07.02	Trabajo De Integración Curricular/Titulación De Posgrado	
P.A.UDIV.07.03	Prácticas preprofesionales internas	
P.A.UDIV.07.04	Prácticas preprofesionales externas y a extranjeros	
P.A.UDIV.07.05	Visitas técnicas	
P.A.UDIV.07.06	Vinculación con la sociedad	
P.A.TA.01	Producción de talleres agroindustriales	
COORDINACIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN		
CÓDIGO	PROCESOS	RESPONSABLES
PM.INV.01	Convocatoria de programas y/o proyectos de investigación	CGI
PM.INV.02	Asignación y ejecución de recursos de programas y/o proyectos de investigación	CGI Dirección Financiera
PM.INV.03	Seguimiento a programas y/o proyectos de investigación	CGI
PM.INV.04	Participación de estudiantes en actividades de investigación extracurriculares (PSI)	CGI
PM.INV.05	Participación de estudiantes en actividades de investigación curriculares	CGI Coordinadores de GI Directores de programas/proyectos de investigación
PM.INV.06	Resultados de la investigación Producción científica	CGI Directores de programas/proyectos de investigación
PM.INV.06.01	a) Publicación de libros en la Editorial Humus	
PM.INV.06.02	b) Publicación de artículos en revistas científicas institucionales	
PM.INV.06.03	c) Registro de propiedad intelectual	

PM.INV.07	Reconocimiento a docentes y estudiantes por su participación en actividades de investigación	
PM.INV.07.01	a) Reconocimiento a docentes con una labor integral destacada en investigación	CGI Directores de programas/proyectos de investigación
PM.INV.07.02	b) Reconocimiento a la producción científica de los docentes	
PM.INV.07.03	c) Reconocimiento a docentes sin asignación de carga horaria	
PM.INV.07.04	d) Reconocimiento a docentes con mayor número de TIC y TT articulados a proyectos de investigación	
PM.INV.07.05	e) Reconocimiento a estudiantes con una labor destacada en investigación	
CIIDEA		
PM.CIIDEA.01	Gestión de la Coordinación de CIIDEA	CIIDEA
COORDINACIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN		
CÓDIGO	PROCESOS	RESPONSABLES
PM.VIN.01	Planificación de Vinculación	VVB CGV Delegados de vinculación
PM.VIN.02	Creación de programas y/o proyectos	VVB
PM.VIN.03	Asignación y ejecución de recursos de programas y/o proyectos	VVB CGV Dirección de planificación Dirección Financiera
PM.VIN.04	Seguimiento de programas y proyectos	VVB CGV Directores de proyectos
PM.VIN.05	Participación de estudiantes en programas de vinculación	VVB CGV Delegados de vinculación Directores de proyectos
SEGUIMIENTO A GRADUADOS		
PM.USG.01	Encuesta de satisfacción	Unidad de Seguimiento a
PM.USG.02	Encuesta de empleabilidad	Graduados
JEFATURA DE EMPRENDIMIENTO		
PA.JE.01	Incubación de proyectos de emprendimiento	Jefatura de emprendimiento
RECTORADO		
CÓDIGO	PROCESOS	RESPONSABLES
PG.REC.01	Rendición de Cuentas	Rectorado
PG.REC.02	Transparencia de la información	Rectorado
UNIDAD DE COOPERACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL		
PG.UCNI.01	Planificación para la Internacionalización de la ESPAM MFL	Responsable de la Unidad de Cooperación Nacional e Internacional
PG.UCNI.02.01	Convenio solicitado por la ESPAM MFL (interna)	
PG.UCNI.02.02	Convenio solicitado por la otra institución (externa)	
PG.UCNI.03.01	Adhesión a Redes académicas solicitadas por la ESPAM MFL	
PG.UCNI.03.02	Adhesión a redes académicas solicitadas por instituciones externas	
PG.UCNI.04	Movilidad académica	
COMUNICACIÓN		
PA.UC.01	Organización de eventos institucionales	Comunicación
PA.UC.02	Cobertura y difusión de actividades institucionales	Comunicación
PA.UC.03	Diseño de material digital	Comunicación
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN		
PG.PLAN.01	Elaboración de Diagnóstico Estratégico	Dirección de Planificación
PG.PLAN.02	Elaboración del PEDI	Dirección de Planificación
PG.PLAN.03	Evaluación y Seguimiento de PEDI	Dirección de Planificación
PG.PLAN.04	Elaboración y Seguimiento de POA y PAC	Dirección de Planificación
PG.PLAN.05	Evaluación y Seguimiento de POA	Dirección de Planificación

PA.UMEI.01	Mantenimiento Institucional	Responsable de la Unidad de Mantenimiento/Dirección de Planificación
PA.LI.01	Limpieza Institucional	Responsable de la Limpieza Institucional/Dirección de Planificación
DIRECCIÓN FINANCIERA		
PG.DF.01	Baja de Bienes	Dirección Financiera
PG.DF.01.01	Baja de bienes por chatarrización	Dirección Financiera
PG.DF.01.02	Baja de bienes por destrucción	Dirección Financiera
PG.DF.01.03	Baja de Bienes por Transferencia gratuita y/o donación	Dirección Financiera
PG.DF.02.01	Adquisición de bienes y servicios de compra por catálogo electrónico	Dirección Financiera
PG.DF.02.02	Adquisición de bienes y servicios de subasta inversa	Dirección Financiera
PG.DF.02.03	Adquisición de bienes y servicios de ínfima cuantía	Dirección Financiera
PG.DF.02.04	Adquisición de servicios por consultoría	Dirección Financiera
PG.DF.02.05	Adquisición de bienes y servicios por licitación de seguros	Dirección Financiera
PG.DF.02.06	Adquisición de bienes y servicios de menor cuantía	Dirección Financiera
PG.DF.02.07	Adquisición de bienes, obras y/o servicios de régimen especial	Dirección Financiera
PG.DF.03	Egresos en personal	Dirección Financiera
PA.JA.01	Control de Bienes y Existencias	Jefatura de Almacén
PA.UTR.01	Planificación y ejecución de movilizaciones	Unidad de Transporte
PA.UTR.02	Gestión de requerimiento de combustible	Unidad de Transporte
PA.UTR.03	Matriculación de vehículos	Unidad de Transporte
PA.UTR.04	Gestión de inventario de insumos y materiales de repuestos	Unidad de Transporte
PA.UTR.05	Planificación y ejecución de mantenimiento	Unidad de Transporte
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
PG.DGC.01	Sistema de gestión de la calidad	Dirección de Gestión de la Calidad
PG.DGC.02	Autoevaluación Institucional	Dirección de Gestión de Calidad
PG.DGC.03	Auditoría Interna	Dirección de Gestión de Calidad
PG.DGC.04	Necesidades y expectativas de partes interesadas	Dirección de Gestión de Calidad
PG.DGC.05	Gestión de riesgos y oportunidades	Dirección de Gestión de Calidad
PG.DGC.06	Satisfacción de partes interesadas	Dirección de Gestión de Calidad
PG.JEI.01	Evaluación Integral del desempeño al personal académico	Jefatura de Evaluación Institucional
PG.JEI.02	Carga de información a la plataforma SIIES	Jefatura de Evaluación Institucional
PG.JAC.01	Estandarización y mejoramiento de procesos Institucionales	Jefatura de Aseguramiento de la Calidad
PG.JAC.02	Elaboración y seguimiento de planes de mejoras	Jefatura de Aseguramiento de la Calidad
DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA		
PA.DAJ.01	Asesoría jurídica	Dirección de asesoría jurídica
PA.DAJ.02	Procesos judiciales y constitucionales	Dirección de asesoría jurídica
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO		
PA.TH.01	Reclutamiento, selección y contratación del personal administrativo y trabajadores/servicios civiles	Dirección de Talento Humano
PA.TH.02	Contratación de profesores no titulares/servicios profesionales	Dirección de Talento Humano
PA.TH.03	Jubilación del personal administrativo, trabajadores y docente	Dirección de Talento Humano
PA.TH.04	Capacitación al personal administrativo y trabajadores	Dirección de Talento Humano
PA.USSO.01	Gestión de riesgos laborales	Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional
PA.USSO.02	Elaboración y seguimiento al plan de emergencia	Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional
PA.USSO.03	Vigilancia de la salud	Médico Ocupacional
UNIDAD DE TECNOLOGÍA		
PA.UT.01	Infraestructura tecnológica	Unidad de Tecnología

Apartado reformado a través de Resolución RHCP-SO-11-2023-Nº036, de fecha 05 de diciembre de 2023, en la Undécima Sesión Ordinaria del Honorable Consejo Politécnico.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Para la planificación del SGC de la ESPAM MFL, se ha considerado su contexto y la matriz de necesidades y expectativas de la comunidad politécnica y de las partes interesadas a fin de determinar los riesgos y oportunidades para:

- a) Asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos,
- b) Aumentar los efectos deseables;
- c) Prevenir, mitigar o reducir los efectos no deseados;
- d) Lograr la mejora continua.



Para identificar las debilidades y fortalezas la institución se centra en la aplicación de la matriz FODA, con cuyos resultados se determinaron los elementos internos y externos, que fueron la base para la estructuración del PEDI 2021 – 2025.

Con estos resultados se establecieron grupos de trabajo por función sustantiva con lo cual se establecieron las objetivos y metas institucionales.

La gestión de riesgos y oportunidades se sistematiza mediante la elaboración de la matriz de análisis modal de fallas y efectos (**AMFE**) a cargo de la Jefatura de Aseguramiento de la Calidad, que permite la identificación tanto de los riesgos como de las oportunidades que permite evaluar la probabilidad de que ocurran y al impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios de la ESPAM MFL. Su alcance se realiza a todos los procesos, estratégicos, misionales y de apoyo.

La identificación y gestión de las acciones que se derivan de la evaluación de riesgos y oportunidades constituyen un elemento clave para la implementación de la mejora continua de los procesos y el alcance de los objetivos. La revisión y mejora SGC se realiza anualmente por parte de la Dirección de Gestión de la Calidad.

Apartado reformado a través de Resolución RHCP-SO-11-2023-Nº036, de fecha 05 de diciembre de 2023, en la Undécima Sesión Ordinaria del Honorable Consejo Politécnico.

 <p>ESPAM MFL ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ</p>	<p>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ</p>	 <p>DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>
<p>Nº Documento SGC-MGC-002</p>	<p>Nº versión: 002</p>	<p>Página 27 de 59</p>

6.2. OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA ESPAM Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

Para dinamizar y ejecutar la Política de Calidad, la ESPAM MFL ha estructurado sus objetivos estratégicos, que permiten dar alcance a los compromisos descritos en esta.

- a. Objetivos Estratégicos: describen los resultados a alcanzar en cada una de las funciones sustantivas que constituyen la esencia universitaria, apoyadas en la gestión administrativa como eje transversal para el fortalecimiento institucional;
- b. Estrategias: determinación de las metas a largo plazo, las acciones a emprender y la asignación de recursos necesarios para el logro de dichas metas.

La ESPAM MFL establece sus objetivos de calidad, los cuales se describen en la matriz de Objetivos, la cual será revisada por lo menos una vez al año por parte de la Dirección de Gestión de la Calidad, teniendo en cuenta que deben:

- a. Ser coherentes con la política de gestión de la Institución;
- b. Ser medibles;
- c. Tener en cuenta los requisitos aplicables relacionado a aspectos de calidad, medioambiente y de salud y seguridad en el trabajo;

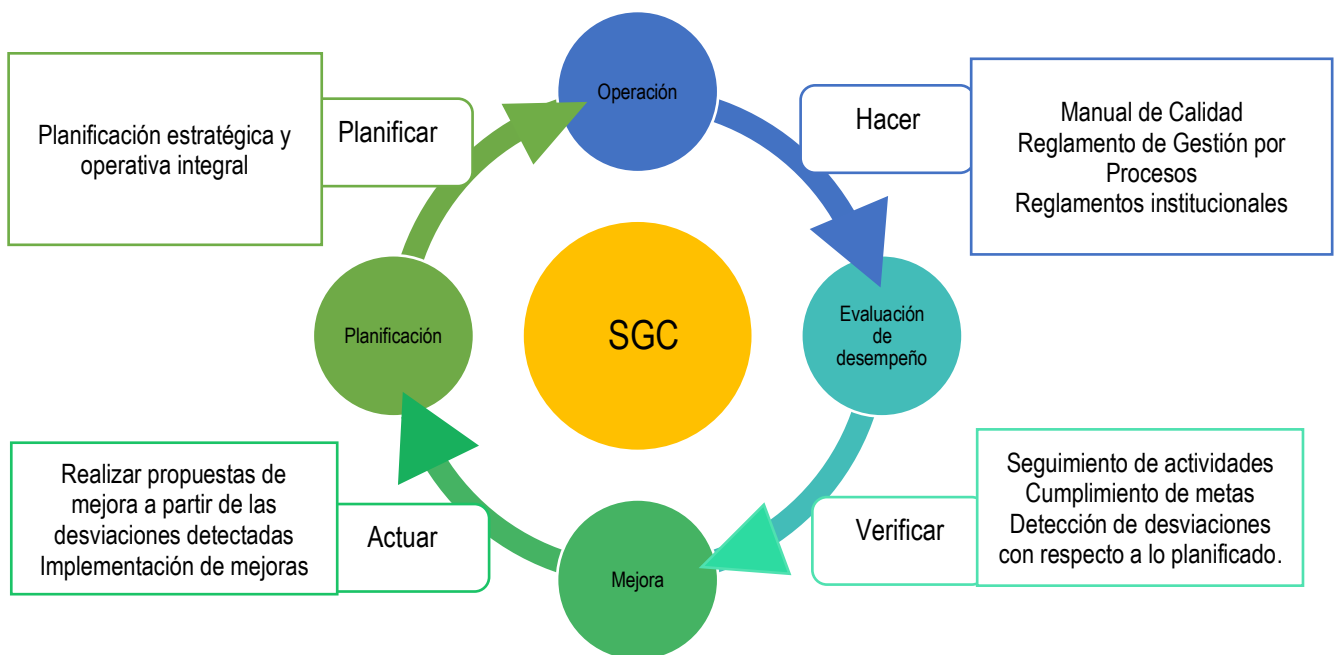
La política de calidad es un sistema de principios definidos, orientados al alcance de los resultados y metas establecidas por la institución, para lo cual ha establecido como objetivos de calidad los siguientes:

- a) Implementar un SGC que permita un eficiente desarrollo de los macroprocesos de formación, investigación, vinculación y gestión, mediante la planificación de objetivos, el control y mejora de los procesos y la evaluación efectiva de sus resultados.
- b) Disponer de infraestructura física y tecnológica para los procesos académicos - administrativos que ofrezcan productos, servicios innovadores de calidad, acorde con la demanda y las necesidades de los clientes.
- c) Sistematizar los procesos académicos y administrativos para una eficiente gestión de la información de manera que sea organizada, actualizada, confiable y accesible para los procesos de aseguramiento de la calidad y otros requerimientos externos.
- d) Fomentar una cultura organizacional de calidad que genere un sentido de pertenencia a través de la disciplina en la gestión y la formación del talento humano que permita motivar, potenciar, retener y fidelizar el capital intelectual, para generar un alto nivel de compromiso, motivación y productividad.

6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

La metodología a utilizarse para efectivizar la política de calidad de la ESPAM MFL y cumplir con los objetivos establecidos se sustenta en el ciclo de Deming, cuyas 4 fases: Planear, hacer, verificar y actuar; facilita la mejora continua de la calidad y la eficiencia de los procesos a nivel de grado y posgrado, sustentado en elementos indispensables para el análisis de verificación de los resultados obtenidos.

Gráfico 03. CIRCULO DE DEMING – CICLO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD ESPAM MFL



Cuando se requiere implementar cambios en la estructura del SGC se procederá de la siguiente manera:

- La Dirección de Gestión de la Calidad presentará una propuesta de los cambios a realizar e identificar sus implicaciones.
- La Comisión de Aseguramiento de la Calidad analizará y recomendará en primera instancia la propuesta de cambios.
- El HCP realizará el análisis respectivo para su aprobación formal.
- La Dirección de Gestión de la Calidad constituirá un equipo de trabajo precisando sus responsabilidades para implementar los cambios aprobados.
- La Dirección de Gestión de la Calidad pondrá en marcha el Plan de Mejoras adoptado y realizará el seguimiento.

7. APOYO

7.1 RECURSOS

7.1.1. GENERALIDADES

La ESPAM MFL determina y proporcionar los recursos administrativos, financieros, legales, de control, humanos, tecnológicos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC, a través de un presupuesto aprobado y asignado a las dependencias correspondientes que permita cumplir el servicio de grado y posgrado con calidad, responsabilidad e integridad de tal forma que la mejora sea sostenible, para lo cual se considera:

- a) El compromiso y satisfacción del estudiante a través de actividades que mejoran el aprendizaje y promueven el logro de los resultados del aprendizaje;
- b) La participación y satisfacción del personal a través de actividades para mejorar las competencias del personal para facilitar el aprendizaje;
- c) La satisfacción de otros beneficiarios a través de actividades que contribuyen a los beneficios sociales del aprendizaje;
- d) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.

7.1.2. PERSONAS

La ESPAM MFL ha seleccionado las personas capacitadas (directivos, profesores y administrativos) necesarios para la implementación eficaz de su SGC, así como para su operación, control y de sus procesos internos; a través de las Direcciones de Talento Humano y de Gestión de la Calidad y su Reglamento de Gestión por Procesos (levantamiento, documentación, análisis, validación y formalización) para lo cual se considera:

- a) Determinar y proporcionar los recursos humanos necesarios para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos.
- b) Aplicar las normativas de reclutamiento, selección y contratación de personal docente no titular/servicios profesionales y de personal administrativo y trabajadores/servicios civiles de la ESPAM MFL.

Apartado reformado a través de Resolución RHCP-SO-11-2023-Nº036, de fecha 05 de diciembre de 2023, en la Undécima Sesión Ordinaria del Honorable Consejo Politécnico.

7.1.3. INFRAESTRUCTURA

La ESPAM MFL a través de la Dirección de Planificación y sus unidades de mantenimiento y limpieza determinan y mantiene la infraestructura necesaria y segura para la operación de los procesos y el logro de la conformidad de los servicios de grado y posgrado, adecuando el acceso a personas con movilidad reducida, para lo cual se deberá:

- a) Determinar, proporcionar y mantener instalaciones seguras, como edificios, aulas, laboratorios y servicios:
- b) Cubículos docentes, espacios de bienestar politécnico, infraestructura tecnológica y de comunicación:
 1. Que sean adecuadas para que las personas apoyen el desarrollo de la competencia de los estudiantes;
 2. Que mejoren el desarrollo de la competencia de los estudiantes.
- c) Asegurar que las dimensiones de las instalaciones sean adecuadas a los requisitos de quienes las utilizan.

Para cumplir con esto la unidad de Mantenimiento establecerá los procedimientos con los cuales se examinan periódicamente las condiciones de los bienes muebles e inmuebles y equipos, a fin de asegurar la conservación en condiciones óptimas de funcionamiento reduciendo las posibles averías y fallos provocados, garantizando la disponibilidad y el funcionamiento eficiente de los recursos físicos, para obtener así el rendimiento máximo posible de la inversión económica en estos recursos.

De igual manera la unidad de Limpieza establecerá los procesos para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores de ESPAM MFL, sus familiares, la comunidad en general y el medio ambiente, mediante el establecimiento de normas y procedimientos específicos de limpieza y desinfección para superficies, equipo y áreas en general.

Apartado reformado a través de Resolución RHCP-SO-11-2023-Nº036, de fecha 05 de diciembre de 2023, en la Undécima Sesión Ordinaria del Honorable Consejo Politécnico.

7.1.4. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE PROCESOS ACADÉMICOS

La ESPAM MFL proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios de grado y posgrado; asegurándose que el mismo sea adecuado para la comunidad politécnica, combinando factores humanos, económicos, físicos y tecnológicos, en los ámbitos social, psicológico y ergonómico.

Para esto la Coordinación General Académica, establecerá los procedimientos para el seguimiento de los resultados de aprendizaje, cumplimiento de portafolio, evaluación docente, informe de coordinaciones académicos de carrera, así como los informes de mejoras y medidas correctivas.

Apartado reformado a través de Resolución RHCP-SO-11-2023-Nº036, de fecha 05 de diciembre de 2023, en la Undécima Sesión Ordinaria del Honorable Consejo Politécnico.

7.1.5. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

7.1.5.1. GENERALIDADES

La ESPAM MFL a través de la Dirección de Gestión de la Calidad y su Jefatura de Aseguramiento de la Calidad, para cada proceso, han determinado y proporcionado los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realiza el seguimiento para verificar la conformidad del servicio de grado y posgrado con los requisitos.

La ESPAM MFL se ha asegurado de que los recursos proporcionados:

- a) Son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y/o medición.
- b) Se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

El Plan de mejoras tiene como objetivo implementar las acciones de mejoras a fin de superar las debilidades identificadas en la autoevaluación institucional. Las unidades académicas y administrativas a través de los Comités Internos de Calidad, una vez recibidos los resultados de la autoevaluación, en un término no mayor a 10 días hábiles, deberán elaborar su Plan de mejoras del año correspondiente y lo enviarán a la Jefatura de Aseguramiento de la Calidad para su revisión y aprobación.

El seguimiento y la evaluación se realizará a través de la Autoevaluación institucional que se realiza anualmente, producto de la cual se generaran los planes de mejora, por cada dependencia académica/administrativa, posteriormente la Jefatura de Aseguramiento de la Calidad planificará visitas de control, cuyo cronograma será socializado previamente con las dependencias académicas/administrativas. En estas visitas in situ se constatará los avances de la implementación del plan de mejoras con las evidencias correspondientes.

La ESPAM MFL conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.

Apartado reformado a través de Resolución RHCP-SO-11-2023-Nº036, de fecha 05 de diciembre de 2023, en la Undécima Sesión Ordinaria del Honorable Consejo Politécnico.

7.1.5.2. TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES

La ESPAM MFL considera que la gestión de la calidad es una herramienta para hacer seguimiento de los procesos, midiendo los resultados y estableciendo criterios de control y mejora continua del SGC.

El seguimiento se lo realiza en dos niveles, el primero de ellos está en los procedimientos de gestión de la calidad, que se desarrollan bajo la responsabilidad de la Dirección de Gestión de la Calidad, y el segundo, en la retroalimentación y análisis de datos que se realiza por parte de la Jefatura de Aseguramiento de la Calidad, a fin de definir acciones para la mejora del SGC a través del seguimiento a los planes de mejora producto de la Autoevaluación institucional.

La trazabilidad de las mediciones es un factor importante para la ESPAM MFL, ya que de esta manera se evalúa el desempeño del sistema, y se establece para cada proceso una serie de indicadores de gestión, las cuales permiten conocer la eficiencia de cada una de las actividades implementadas relacionadas con los objetivos y la política de calidad de la institución.

El SGC a través de la Autoevaluación Institucional, recopila información relacionada a la planificación, calidad y su evolución, a través de indicadores de evaluación de la calidad establecidos e informes de cumplimiento de las actividades planificadas.

Apartado reformado a través de Resolución RHCP-SO-11-2023-Nº036, de fecha 05 de diciembre de 2023, en la Undécima Sesión Ordinaria del Honorable Consejo Politécnico.

7.1.6. CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

La ESPAM MFL determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios de grado y posgrado ofertados, los cuales se mantienen y se ponen a disposición en medida en que sea necesario.

Para dicho efecto la ESPAM MFL, a través de la Coordinación General Académica para los docentes, así como la Dirección de Talento Humano, para el personal administrativo y trabajador, realizan los respectivos procesos de inducción al personal, y elabora un programa de capacitación y evaluación, mismo que es alimentado de acuerdo con los requerimientos de cada área.

7.1.6.1 RECURSOS DE APRENDIZAJE

La ESPAM MFL proporciona todos los recursos de aprendizaje previstos acorde al diseño de sus carreras de grado y programas de posgrado, según corresponda, y los pone a disposición donde y

cuando sea necesario, se cuenta con la infraestructura adecuada y acorde a los requerimientos para desarrollar las clases.

Las aulas tienen una capacidad de hasta 40 estudiantes, se dispone de laboratorios y talleres equipados y funcionales para las distintas carreras, así como laboratorios de computación de alta gama para el desarrollo de los ejercicios con diferentes softwares, para las actividades investigativas - formativas que se realizarán durante el desarrollo de las actividades académicas, así como para los trabajos de titulación.

En lo correspondiente a la infraestructura tecnológica para Educación en línea y a distancia: Los recursos de aprendizaje que se emplean a nivel Institucionales tales como:

- Herramientas que permitan administrar las actividades académicas desde su programación hasta la calificación y entrega a los respectivos estudiantes, y,
- Herramientas para la conexión sincrónica de los estudiantes en sus respectivas aulas virtuales.

Como parte de los planes analíticos se desglosa en silabo, resultado de aprendizaje, escenarios de aprendizaje, los criterios de evaluación y la estructura y desarrollo de cada asignatura; la ESPAM MFL asegura con esto que los recursos de aprendizaje puedan:

- a) Reflejar las necesidades y requisitos de los estudiantes, otros beneficiarios y educadores;
- b) Ser revisados a intervalos planificados para asegurar que estén actualizados;
- c) Ser catalogados y referenciados.

La ESPAM MFL respeta la propiedad intelectual de la producción científica y/o de trabajos de titulación, conforme lo estipula el Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos Creatividad e Innovación, fomentando la reutilización de dichos recursos.

Apartado reformado a través de Resolución RHCP-SO-11-2023-Nº036, de fecha 05 de diciembre de 2023, en la Undécima Sesión Ordinaria del Honorable Consejo Politécnico.

7.2. COMPETENCIA

7.2.1. GENERALIDADES

La ESPAM MFL como institución comprometida con la calidad y conformidad de la comunidad politécnica en la prestación de los servicios ofertados, a través de sus diferentes dependencias corresponsables se asegura en:

- a) Cumplir lo establecido en la LOES y demás normativa nacional;
- b) Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC. Esta competencia está definida en el perfil de cada puesto y al seleccionar el personal se asegura de cumplir lo establecido en su manual de puestos institucional;
- c) Asegurar que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiada;
- d) Tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;
- e) Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia, tales como educación, formación, habilidades y experiencia en los expedientes de cada persona.

Para dicho efecto se han implementado políticas y procedimientos internos que ayudan a cumplir con los puntos antes descritos. Las necesidades de capacitación pueden surgir de distintas fuentes tales como:

- a) Ficha de puestos comparando perfil del puesto con las competencias de la persona que lo ocupa;
- b) Cambio de cargo;
- c) Ingreso de nuevo personal;
- d) Cambios en los procesos;
- e) Objetivos de la institución;
- f) Evaluaciones de desempeño;
- g) Entre otros.

7.2.2. REQUISITOS ADICIONALES PARA LAS NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES

La ESPAM MFL proporciona los recursos de capacitación y formación necesaria complementarios a la Guía de Adaptaciones Curriculares estructurado por el Comité de Necesidades Educativas Especiales [CNEE] para apoyar a los educadores:

- a) Asegurando que todos los educadores y el personal que tienen contacto con estudiantes con necesidades especiales tengan formación especializada y apropiada, que puede incluir:
 - 1. La satisfacción de las necesidades de aprendizaje de los estudiantes que tienen diferentes requisitos;
 - 2. Instrucción y evaluación diferenciadas;
 - 3. Apoyo educativo;

b) Proporcionando atención de especialistas a través de la Unidad de Bienestar Politécnico.

Para esto la CNEE se apoyará en el Protocolo de Actuación con estudiantes de Necesidades Educativas Especiales en cuyo literal séptimo, establece la ruta de acción para estudiantes con NEE.

Apartado reformado a través de Resolución RHCP-SO-11-2023-Nº036, de fecha 05 de diciembre de 2023, en la Undécima Sesión Ordinaria del Honorable Consejo Politécnico.

7.3. TOMA DE CONCIENCIA

La ESPAM MFL a través de todos los directivos y todo el personal, se asegura de que las personas que realizan el trabajo para la prestación de los servicios que oferta la institución tomen conciencia de:

- La Política de la Calidad;
- Los objetivos de la calidad;
- Su contribución a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora continua y aseguramiento de la calidad;
- Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.

Para dicho efecto, se realizan periódicamente campañas de difusión, inducción o capacitación y evaluación del Reglamento de gestión por procesos, Manual de Calidad Institucional, Política de Calidad, en las diversos canales de comunicación de la institución.

7.4. COMUNICACIÓN

7.4.1. GENERALIDADES

La ESPAM MFL a través del enfoque a procesos garantiza la comunicación interna, pues a todo proceso ingresa información requerida y a su vez, todo proceso entrega la información requerida por otros procesos.

Tabla 09. PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA ESPAM MFL

a) ¿Qué y cuándo comunicar?	c) ¿A quién comunicar?	d) ¿Cómo comunicar?	e) ¿Quién comunica?
- Reglamentaciones, invitaciones, solicitudes o demás información proveniente de las partes interesadas externas se comunican cuando son conocidas por las autoridades de la ESPAM MFL.	- A las autoridades académicas y administrativas que corresponda. - A la comunidad politécnica si la información es pública.	- Oficios o demás comunicaciones físicas. - Correo electrónico. - Página web, intranet, o redes sociales si la información es para conocimiento general de la comunidad politécnica.	- Rector/a. - Vicerrectores/as. - Unidad de Comunicación

- Resoluciones administrativas, reglamentaciones internas y demás disposiciones, se comunican cuando se emitan o actualicen.	- A las autoridades académicas y administrativas que corresponda. - A la comunidad politécnica pertinente (funcionarios, docentes, estudiantes).	- Oficios o demás comunicaciones físicas. - Correo electrónico. - Página web, intranet, o redes sociales si la información es para conocimiento general de la comunidad politécnica.	- Rector/a. - Vicerrectores/as. - Unidad de Comunicación - Demás autoridades de la ESPAM MFL, de ser el caso.
- Diversas comunicaciones internas que se requieren para el desarrollo de los procesos académicos y administrativos (solicitudes o trámites: estudiantiles, docentes administrativos, etc.).	- A la autoridad pertinente según la información o trámite requerido.	- Oficios o demás comunicaciones físicas. - Correo electrónico. - Llamadas internas. - Verbales.	- La autoridad académica o administrativa que comunique o requiera la información. - Unidad de Comunicación - Docentes, estudiantes, funcionarios que requiera el trámite o solicitud.
- Los eventos internos serán comunicados con antelación de la fecha de realización del mismo. Estos eventos podrán ser de diferente índole (académicos, investigativos, de vinculación, cívicos, conmemorativos, reconocimientos, informativos, administrativos, de cumplimiento, etc.).	- A los Directores, y demás autoridades académicas y administrativas que intervengan en el evento. - A la comunidad politécnica en general.	- Oficios dirigidos a las autoridades correspondientes y/o partes interesadas que participen en el evento. - Por medios electrónicos (email, página web, intranet y redes sociales de la ESPAM MFL.	- Autoridades de la ESPAM MFL (Rector/a, Vicerrectores/as). - Unidad de Comunicación - Demás autoridades académicas y administrativas responsables del evento o de su comunicación.
- Comunicaciones o solicitudes a las partes interesadas externas cuando se requiera.	- Organismos públicos del Sistema Nacional de Educación Superior. - Instituciones de Educación. - Entidades o empresas del sector público o privado. - Demás partes interesadas.	- Oficios o demás comunicaciones físicas. - Medios electrónicos.	- Rector/a. - Vicerrectores/as. - Unidad de Comunicación - Demás autoridades de la ESPAM MFL, de ser el caso.

7.4.2. PROPÓSITO DE LA COMUNICACIÓN

Como parte del proceso de comunicación institucional la ESPAM MFL y su unidad de comunicación Para dicho efecto, se cuentan con diferentes herramientas para contribuir a la comunicación interna y externa tales como: socializaciones, reuniones, página web, SGC, correos electrónicos, redes sociales, radio politécnica, oficios, circulares, resoluciones, comunicaciones oficiales, formatos, documentos de apoyo, manuales, procedimientos, procesos, carteleras, telefonía fija, talleres, entre otros. Además, la ESPAM MFL ha definido un proceso de inducción a empleados de nuevo ingreso, a través del cual se da a conocer el Sistema de Gestión de la Calidad establecido en la institución.

El propósito de la comunicación interna y externa es:

- Buscar la opinión o el consentimiento de las partes interesadas pertinentes;
- Transmitir a las partes interesadas información pertinente, precisa y a tiempo, coherente con la misión, visión, estrategia y política de Calidad de la ESPAM MFL;
- Colaborar y coordinar actividades y procesos con las partes interesadas pertinentes dentro de la ESPAM MFL.

7.4.3. ACUERDOS DE LA COMUNICACIÓN

Para que los procesos de comunicación interna y externa sean eficientes, la ESPAM MFL ha implementado acuerdos para comunicarse con los estudiantes y las demás partes interesadas en relación a:

- a) La Política de Calidad y Plan Estratégico de Desarrollo Institucional de la ESPAM MFL;
- b) El diseño, contenido y entrega de servicios educativos de grado y posgrado;
- c) Las consultas, solicitudes, admisiones o registros;
- d) Los datos del desempeño de los estudiantes, incluidos los resultados de la evaluación formativa y sumativa;
- e) La retroalimentación del estudiante y las partes interesadas, incluidas las quejas del estudiante y las encuestas de satisfacción de los estudiantes/partes interesadas;
- f) El seguimiento de la implementación de sus esfuerzos de comunicación;
- g) El análisis y mejora del plan de comunicación en función de los resultados de la supervisión;
- h) La ESPAM MFL conservará la información documentada del proceso de comunicación.

La organización debe informar a sus estudiantes y otros beneficiarios sobre los puntos de contacto externos en caso de problemas no resueltos.

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1. GENERALIDADES

La ESPAM MFL para simplificar y reducir la gestión documental, mediante las etapas de los procesos de docencia, investigación y vinculación de grado y postgrado, los aspectos medulares del área, así como su contribución a cada proceso, enfocándose en transparentar la aportación a la cadena de valor y al cumplimiento de las líneas estratégicas de la planificación institucional y del plan de aseguramiento institucional y los propios objetivos que de ella se desprenden.

Dentro de estas se incluye:

- a) La información documentada requerida por el SGC en un ambiente ISO 21001:2018;
- b) La información documentada que la institución determina como necesaria para la eficacia del SGC.

7.5.2. CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La creación y actualización de la información documentada que forma parte del Sistema de Gestión de Calidad de la ESPAM MFL, su formato y validación se encuentra detallado de manera general en el Instructivo de Organización Documental de Archivos de Gestión de la ESPAM MFL.

La información documentada está definida en cuatro niveles, de acuerdo a la siguiente estructura:

PRIMER NIVEL: Normativa interna debidamente aprobada por el órgano colegiado superior, entre ellas: Reglamentos, Políticas, Planes y Manuales en donde se define la estructura y responsabilidades de todos los involucrados; así como la estructura organizativa de la ESPAM MFL.

SEGUNDO NIVEL: Procesos y procedimientos que se realizan en la institución, en donde se detalla las actividades, responsables, técnicas para la realización eficiente de los procesos, seguimiento y análisis de resultados. Así como los registros y evidencias que reflejan el cumplimiento del proceso.

TERCER NIVEL: En este nivel se encuentran los instructivos y guías elaborados y aprobados para la realización de cada actividad y/o proceso institucional, incluidos los procedimientos de gestión documental, que permiten garantizar la correcta producción documental.

CUARTO NIVEL: Este nivel lo conforma la documentación de archivo propia de cada proceso y/o actividad, documentos como: formatos, formularios, registros, evidencias, físicas y/o digitales que, como tal, se generan como resultado dentro de una serie documental debidamente identificada y aprobada dentro del Cuadro General de Clasificación Documental de la ESPAM MFL.

Se cuenta con un procedimiento documentado para garantizar el control de los documentos externos, legales e internos del SGC para su creación, adecuación, revisión, aprobación, identificación de cambios, versión y distribución.

Apartado reformado a través de Resolución RHCP-SO-11-2023-Nº036, de fecha 05 de diciembre de 2023, en la Undécima Sesión Ordinaria del Honorable Consejo Politécnico.

7.5.3. CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Todos los documentos que soportan el SGC son debidamente emitidos, distribuidos y controlados, siguiendo el respectivo lineamiento del procedimiento correspondiente.

Elaboración: Los documentos que forman parte del fondo documental de la ESPAM MFL, y del SGC deben ser elaborados dentro de las áreas administrativas y/o académicas de la institución, con la revisión del respectivo responsable.

Revisión: El jefe, director y/o responsable de cada unidad administrativa o académica, revisa toda la documentación que es generada en torno al desarrollo de un proceso o actividad ejecutada, con la finalidad de garantizar la integridad y autenticidad de la información documentada.

Aprobación: Los documentos son aprobados de acuerdo a la estructura y contenido documental:

Primer Nivel: Honorable Consejo Politécnico - HCP

Segundo Nivel: Jefe o director departamental / Dirección de Gestión de Calidad

Tercer Nivel: Jefe o director departamental / HCP

Cuarto Nivel: Jefe o director departamental

Difusión: Una vez que la documentación es aprobada, el departamento correspondiente debe realizar la comunicación y difusión a las personas y/o dependencias involucradas, a través de los medios oficiales de la institución.

La ESPAM MFL cuenta dentro de su normativa, con el Instructivo para la Elaboración de Oficios, Oficios circulares, Memorandos y memorandos circulares, en donde detalla específicamente la estructura y formato en que deben ser elaboradas las comunicaciones oficiales institucionales, tanto internas como externas.

Tomando en cuenta lo señalado en la normativa interna de gestión documental "Instructivo de organización documental de archivos de gestión de la ESPAM MFL", en donde se detalla que la documentación debe tener características de documentos de archivos; ser íntegros, legibles, inalterables, auténticos y fiables. Así como las siguientes consideraciones archivísticas que estipula el instructivo:

- El uso de oficios es estrictamente de carácter externo, internamente se utilizarán memorandos.

- Las unidades administrativas deben utilizar los tipos documentales (formatos y/o formularios) establecidos en las normativas y/o procesos aprobados por al Honorable Consejo Politécnico.
- Los documentos deben ser únicos, por tal motivo si debido al caso se necesite una constancia de recibido, este deberá ser copia del original, no pueden existir dos documentos originales.
- Los documentos firmados electrónicamente pierden validez al ser impresos; el único medio de verificación de un documento es en su forma de origen, si éste es digital o electrónico, se validará a través de medios digitales.
- Una vez que se estampe la/las firma/as electrónica/as correspondiente/es a determinado documento, éste no podrá ser modificado en ningún sentido; es decir no se podrá agregar o quitar alguna hoja, o cualquier cambio que fuera, ya que al momento de validar el mismo, saldrá con errores o como documento sin firmar.
- Es responsabilidad de todo servidor público revisar la validez de la documentación electrónica recibida antes de proceder a realizar la acción que se encuentra detallada en el mismo.

Apartado reformado a través de Resolución RHCP-SO-11-2023-Nº036, de fecha 05 de diciembre de 2023, en la Undécima Sesión Ordinaria del Honorable Consejo Politécnico.

8. OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

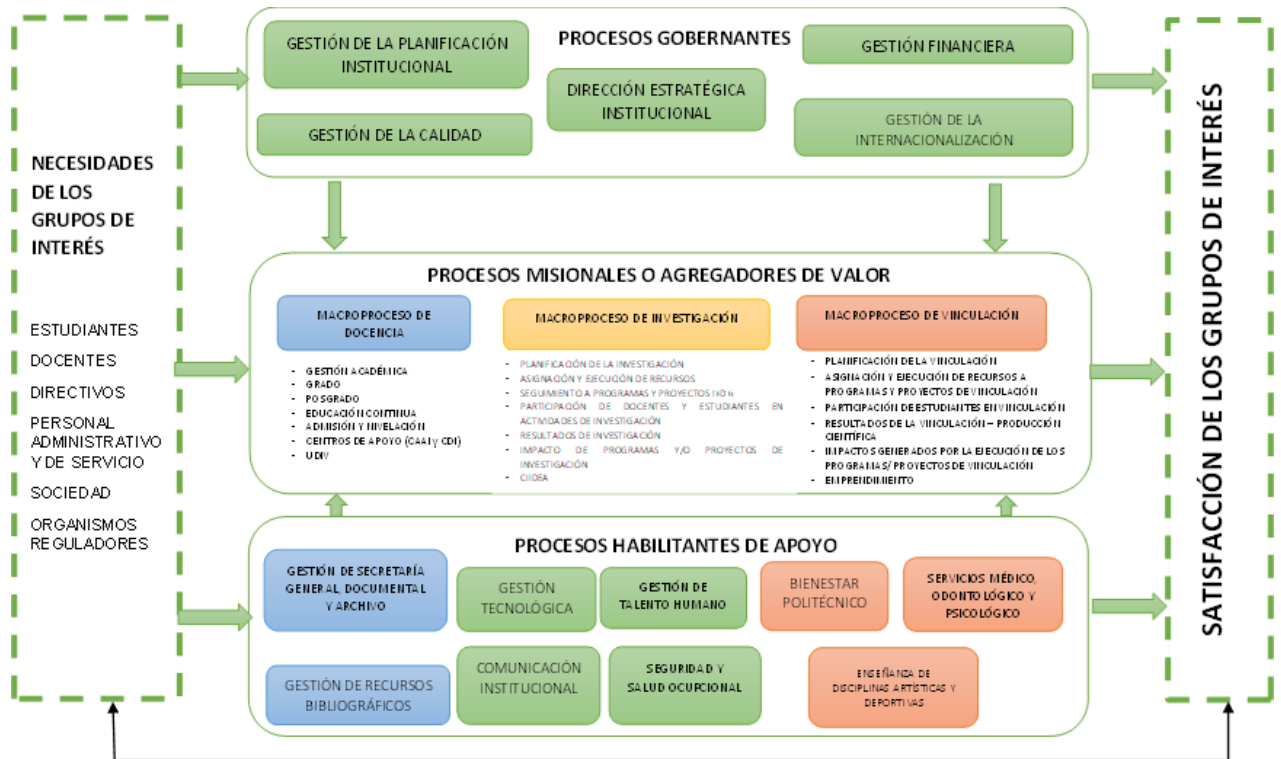
8.1.1. GENERALIDADES

La ESPAM MFL cuenta con procesos estratégicos, misionales y de apoyo, los cuales han sido debidamente planificados, implementados y controlados para cumplir con los requisitos para la prestación de los servicios de grado y posgrado ofertados, adoptando acciones que permitan:

- a) Determinar los requisitos para la prestación de los servicios educativos;
- b) Establecer de criterios para los procesos y la aceptación del servicio;
- c) Determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios;
- d) Implementar el control de los procesos de acuerdo con los criterios establecidos;
- e) Determinar, mantener y conservar la información documentada de los procesos y la conformidad de los servicios.

Para dicho efecto la institución ha identificado las relaciones entre las actividades de la institución, procesos que fueron previamente definidos en el numeral 4.3.1 de este documento, cuya interacción se muestra a continuación en el mapa de procesos institucional:

Gráfico 04. MAPA DE PROCESOS DE LA ESPAM MFL



Fuente: Manual de gestión por procesos de a ESPAM MFL, 2023

Apartado reformado a través de Resolución RHCP-SO-11-2023-Nº036, de fecha 05 de diciembre de 2023, en la Undécima Sesión Ordinaria del Honorable Consejo Politécnico.

8.1.2. PLANIFICACIÓN OPERACIONAL ESPECÍFICA Y CONTROL DE SERVICIOS EDUCATIVOS

La ESPAM MFL dentro de su planificación de los servicios de grado y posgrado, tiene establecidos los procesos de diseño y rediseño curricular de carreras y programas de posgrado, ajustados a los requerimientos establecidos en el reglamento de presentación y aprobación de carreras y programas de las instituciones de educación superior, que incluye:

- a) La planificación curricular;
- b) Los resultados de aprendizaje;

- c) El aseguramiento de métodos de enseñanza y entornos de aprendizaje apropiados y accesibles;
- d) La definición de los criterios para la evaluación del aprendizaje;
- e) El desarrollo de una evaluación de aprendizaje;
- f) La definición y conducción de métodos de mejora;
- g) El proporcionar servicios de soporte.

8.1.3. REQUISITOS ADICIONALES PARA LAS NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES

La ESPAM MFL a través de su Comité de Necesidades Educativas Especiales [CNEE] ha implementado en la Guía de Adaptaciones Curriculares, que facilita la inclusión para:

- a) Mostrar flexibilidad para apoyar la construcción conjunta del proceso de aprendizaje basado en las capacidades, habilidades e intereses, incluidos enfoques tales como:
 - 1. Instrucción adaptativa;
 - 2. Contenido acelerado o enriquecido;
 - 3. Medidas individualmente adaptadas;
 - 4. Ajuste del currículo o modificación del programa educativo de un tema o curso particular para que coincida con el perfil específico del estudiante;
 - 5. reconocimiento de aprendizaje y experiencia previa;
 - 6. facilitar un ambiente de equipo con recursos adecuados para ayudar a los estudiantes individuales a cumplir su potencial óptimo.

Para lo cual dentro de las atribuciones de este Comité están:

- a. Promover, coordinar, planificar y ejecutar actividades con el Vicerrectorado Académico e investigación y el Vicerrectorado de Vinculación y Bienestar para la identificación de estudiantes con NEE.
- b. Gestionar capacitaciones dirigidas a los docentes sobre estrategias de adaptaciones curriculares y de evaluación diferenciada, así como metodologías de atención dentro y fuera del aula (tutorías académicas, prácticas preprofesionales, prácticas de campo, visitas técnicas, etc.).
- c. Realizar el seguimiento académico a estudiantes con NEE durante la permanencia en la institución.
- d. Brindar el soporte necesario para viabilizar acciones académicas o administrativas que apoyen la resolución de problemas que limiten el desarrollo académico de los estudiantes con NEE.

Apartado reformado a través de Resolución RHCP-SO-11-2023-Nº036, de fecha 05 de diciembre de 2023, en la Undécima Sesión Ordinaria del Honorable Consejo Politécnico.

8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS

8.2.1. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS DE GRADO Y POSGRADO

Como uno de los resultados de la planificación del SGC es la identificación, documentación y divulgación de las requisitos legales-formales, indispensables para que las estudiantes accedan a los servicios institucionales, los requisitos para la provisión del servicio de grado y posgrado que se ofrece a los estudiantes de la ESPAM MFL están determinados en:

- a) Los Proyectos de carreras y programas nuevas y rediseñadas, que han sido aprobados por el Consejo de Educación Superior del Ecuador (CES).
 - 1) Estos proyectos fueron elaborados cumpliendo con lo dispuesto en las reglamentaciones del CES como: Reglamento de Régimen Académico, Reglamento de Armonización de la Nomenclatura de Títulos Profesionales y Grados Académicos que confieren las Instituciones de Educación Superior del Ecuador, Reglamento de presentación y aprobación de carreras y programas de las Instituciones de Educación Superior y las guías para la presentación de proyectos de carreras de grado y programas de posgrado.
 - 2) Además de plasmar los lineamientos del CES, estos proyectos cumplen con el Estatuto de la ESPAM MFL vigente y demás reglamentaciones internas.

b) Tanto los Proyectos de carreras y programas nuevas y rediseñadas, como los planes de estudio de las mallas antiguas habilitadas para la graduación de los estudiantes que faltan culminar sus estudios, se cumplen según lo aprobado por el CES y por el HCP respectivamente.

8.2.2. COMUNICACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS EDUCATIVOS

La ESPAM MFL a través de la Unidad de Comunicación, Direcciones, Coordinación General Académica, Jefatura de Admisión y Nivelación, Seguimiento a graduados, entre otras dependencias se asegura de:

- a) Proporcionar la información relativa a los servicios que oferta la institución tanto a nivel de grado como postgrado, utilizando los diversos canales de comunicación existentes de la institución.
- b) Tratar las consultas, los convenios o los pedidos motivados por los grupos de interés.
- c) Obtener la retroalimentación.

8.2.4 CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE GRADO Y POSGRADO

La ESPAM MFL a través de sus autoridades y unidades académicas y administrativas correspondientes, se asegura que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS

8.3.1 GENERALIDADES

La ESPAM MFL tiene establecido, implementado y mantiene procesos de diseño y rediseño curricular adecuado a las reglamentaciones y regulaciones vigentes para asegurarse de la posterior provisión del servicio de grado y posgrado.

8.3.2 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y REDISEÑO CURRICULAR

Para las etapas y controles del diseño y rediseño curricular, la ESPAM MFL considera:

- a. La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y rediseño.
- b. Las etapas del proceso requeridas cumpliendo con lo establecido en el Reglamento de presentación y aprobación de Carreras y Programas de las Instituciones de Educación Superior (CES).
- c. Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y rediseño a través de la Comisión Académica y HCP.
- d. Las responsabilidades y autoridades de la ESPAM MFL y sus Carreras y Programas involucradas en el proceso de diseño y rediseño curricular.
- e. Las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y rediseño de las Carreras de Grado y Programas de Posgrado.
- f. La necesidad de controlar la retroalimentación entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y rediseño curricular.
- g. la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo;
- h. El enfoque basado en evidencia;
- i. La medida en que los estudiantes requieren vías de aprendizaje individualizadas, en función de sus habilidades, intereses y aptitudes;

- j. La necesidad de reutilización, accesibilidad, intercambiabilidad y durabilidad de las herramientas de creación, producción y distribución del curso.

8.3.3 ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO

La ESPAM MFL ha determinado los siguientes requisitos esenciales para elaborar sus proyectos de diseño y rediseño curricular de grado y posgrado:

- a) Reglamento de presentación y aprobación de Carreras y Programas de las Instituciones de Educación Superior (CES).
- b) La información proveniente de planes de estudios y actualizaciones curriculares anteriores.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios.
- d) Estatuto de la ESPAM MFL vigente y demás reglamentaciones internas.
- e) Estudios de pertinencia y de demanda ocupacional considerando partes interesadas y lineamientos gubernamentales.
- f) Reglamento de Régimen Académico (CES).
- g) Reglamento de Armonización de la Nomenclatura de Títulos Profesionales y Grados Académicos que confieren las Instituciones de Educación Superior del Ecuador.
- h) Guías para la presentación de proyectos de carreras de grado y programas de posgrado.
- i) Convenios.
- j) Inventarios de: equipamiento de laboratorios, biblioteca, aulas.
- k) Personal académico y administrativo con competencias

Estas entradas son adecuadas para los fines del diseño y rediseño curricular. La ESPAM MFL conserva la información documentada sobre las entradas de diseño y rediseño curricular a través de sus autoridades y unidades académicas correspondientes.

8.3.4. CONTROLES DE DISEÑO Y DESARROLLO

La ESPAM MFL a través de sus autoridades y unidades académicas correspondientes, aplica controles al proceso de diseño y rediseño curricular asegurándose de que:

- a) Se definen los resultados a lograr.
- b) Se realizan las revisiones a través de la Comisión Académica, Vicerrectorado Académico e Investigación, y Coordinación General Académica, para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y rediseño curricular para cumplir los requisitos.

- c) Se realizan actividades de verificación y aprobación por parte del HCP para asegurarse que las salidas del diseño y rediseño curricular cumplen con los requisitos de las entradas y reglamentaciones vigentes.
- d) Las actividades finales de validación son realizadas por el CES, siempre y cuando se cumpla con los requisitos vigentes y especificados en sus reglamentos y demás aplicables.
- e) Se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación.
- f) Se conserva la información documentada de estas actividades.

8.3.4.1 CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS

La ESPAM MFL, y sus instancias académicas institucionales aseguran que los controles aplicados al proceso de diseño y desarrollo van de acuerdo con:

- a) El propósito y el alcance del curso o programa se define con vista a los requisitos de los estudiantes para estudios o trabajos posteriores;
- b) Se especifican los requisitos previos;
- c) Se definen las características de los estudiantes;
- d) Se conocen los requisitos de más estudios o trabajos;
- e) El servicio educativo puede cumplir los requisitos del propósito y alcance, teniendo en cuenta las características de los estudiantes;
- f) Se definen las características del perfil de posgrado.

8.3.4.2 CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO DEL PLAN DE ESTUDIOS

La ESPAM MFL a través de la Comisión Académica, Vicerrectorado Académico e Investigación y la Coordinación general Académica ha establecido los controles necesarios para los procesos de diseño y desarrollo, los que deben asegurar que:

- a) Los resultados de aprendizaje:
 - 1. Son consistentes con el alcance del curso o programa;
 - 2. Se describen en términos de las competencias que los estudiantes deberían adquirir completando el plan de estudios;
 - 3. Incluyen una indicación del nivel al que se alcanzarán las competencias;
 - 4. Son específicos, mensurables, alcanzables, relevantes y de duración determinada;
- b) Las actividades de aprendizaje:

1. Son adecuados para el método educativo de prestación;
 2. Son apropiados para garantizar el logro de los resultados de aprendizaje;
 3. Son específicos, mensurables, alcanzables, relevantes y de duración determinada.
- c) Se definen todos los recursos necesarios para completar con éxito las actividades de apoyo;
- d) Se incluyen oportunidades adecuadas en el diseño de aprendizaje:
1. para que los estudiantes tomen un papel activo en la creación del proceso de aprendizaje;
 2. 2) para la evaluación formativa y la retroalimentación

8.3.4.3 CONTROLES DE LA EVALUACIÓN SUMATIVA DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La ESPAM MFL a través de la Comisión Académica, Vicerrectorado Académico e Investigación y la Coordinación general Académica y su normativa académica interna, han establecido controles de la evaluación sumativa, aplicados al proceso de diseño y desarrollo los que deben garantizar que:

- a) Se puede demostrar un vínculo claro entre el diseño de la evaluación y los resultados de aprendizaje destinado a evaluar, y cuando corresponda, las actividades de aprendizaje en las que se basa;
- b) Las actividades se llevan a cabo teniendo en cuenta los principios de transparencia, accesibilidad, respeto al estudiante, y la equidad, especialmente con respecto a la clasificación;
- c) El sistema de calificación está definido y validado.

8.3.5 SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La ESPAM MFL a través de la Comisión Académica, Vicerrectorado Académico e Investigación y la Coordinación general Académica, Comisión Académica de Posgrado y su normativa académica interna asegura que sus proyectos resultantes de las salidas del diseño y rediseño curricular para las carreras de grado y programas de posgrado:

- a) Cumplen los requisitos de las entradas.
- b) Son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión del servicio de grado y posgrado.
- c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación.
- d) Especifican las características de los servicios de grado y posgrado que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.

La ESPAM MFL conserva información documentada sobre las salidas de diseño y rediseño curricular a través de sus autoridades y unidades académicas correspondientes.

8.3.6 DISEÑOS DE NUEVAS CARRERAS Y AJUSTE CURRICULAR

La ESPAM MFL a través de la Comisión Académica, Vicerrectorado Académico e Investigación y la Coordinación general Académica, Comisión Académica de Posgrado y su normativa académica interna, identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y ajuste curricular de las carreras de grado y programas de posgrado, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.

Conserva información documentada sobre:

- a) Los cambios en el diseño de nuevas carreras y ajuste curricular.
- b) Los resultados de las revisiones.
- c) La autorización de los cambios.
- d) Las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.

Apartado reformado a través de Resolución RHCP-SO-11-2023-Nº036, de fecha 05 de diciembre de 2023, en la Undécima Sesión Ordinaria del Honorable Consejo Politécnico.

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.4.1. GENERALIDADES

La ESPAM MFL a través de la Comisión Académica, Vicerrectorado Académico e Investigación y la Coordinación general Académica, Comisión Académica de Posgrado y su normativa académica interna determina los controles a aplicar para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.

Estas instancias determinan y aplican los criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.

8.4.2. TIPOS Y ALCANCE DEL CONTROL

La ESPAM MFL a través de sus instancias académicas se aseguran que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de las unidades

académicas para entregar los servicios de grado y posgrado conformes de manera coherente a sus estudiantes.

Las instancias pertinentes tienen en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la ESPAM MFL para cumplir regularmente los requisitos del estudiante y los legales y las reglamentaciones aplicables; por lo que se asegura que:

- a) Los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control del SGC-de la ESPAM MFL.
- b) Están definidos los controles que se aplican a los proveedores externos y la eficacia de los mismos.
- c) Está determinada la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos

8.4.3. INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS

La ESPAM MFL a través de sus instancias académicas institucionales se asegura de comunicar sus requisitos a los proveedores externos para:

- a) Los procesos, productos y servicios a proporcionar.
- b) La aprobación del producto o servicio recibido.
- c) La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.
- d) Las interacciones del proveedor externo con el Vicerrectorado Académico e Investigación.
- e) El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización

Apartado reformado a través de Resolución RHCP-SO-11-2023-Nº036, de fecha 05 de diciembre de 2023, en la Undécima Sesión Ordinaria del Honorable Consejo Politécnico.

8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

La ESPAM MFL a través de sus autoridades académicas y la Dirección de Talento Humano, implementa la provisión del servicio de grado y posgrado bajo condiciones controladas, las cuales incluyen lo siguiente cuando sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información documentada que defina las características del servicio de grado y posgrado;
- b) La implementación de actividades de seguimiento y medición, y el uso de los recursos adecuados para verificar que se cumplen los criterios para la provisión del servicio de grado y posgrado según lo aprobado por el CES;
- c) El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;
- d) La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;
- e) La verificación y validación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de la prestación del servicio de grado y posgrado;
- f) La implementación de acciones para prevenir los errores humanos;
- g) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

8.5.2. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La ESPAM MFL efectúa seguimiento a sus estudiantes a través del Sistema de Gestión Académica (SGA) identificándolo por:

- a) Por su número de cédula de ciudadanía;
- b) Por sus apellidos y nombres.

Para lo cual, dentro del Reglamento de Aseguramiento de la Información, en su política de seguridad, se establece en su numeral dos:

“Protegerá y controlará la información creada, procesada, transmitida o resguardada por sus procesos de negocio, con el fin de minimizar impactos financieros, operativos o legales debido a un uso incorrecto de esta”.

Esto permite identificar y realizar seguimiento del estudiante con respecto a las asignaturas y demás requisitos que debe cumplir durante el proceso de servicio de grado y posgrado que la ESPAM MFL les ofrece. De esta manera los estudiantes tienen una identificación única que permite conservar su información documentada y la trazabilidad correspondiente.

Apartado reformado a través de Resolución RHCP-SO-11-2023-Nº036, de fecha 05 de diciembre de 2023, en la Undécima Sesión Ordinaria del Honorable Consejo Politécnico.

8.5.3. PROPIEDADES PERTENECIENTES A LAS PARTES INTERESADAS

La ESPAM MFL a través de sus respectivas unidades académicas de grado y posgrado cuida, identifica, verifica, protege y salvaguarda la información y documentación perteneciente a los

estudiantes. La información o documentación física de los proveedores externos es salvaguardada por las Direcciones de Talento Humano.

En caso de que alguna información propiedad de un estudiante o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de alguna forma se considere inadecuada para su uso, la unidad académica o área responsable, lo registra e informa al estudiante o proveedor externo y conserva la información documentada sobre lo ocurrido.

8.5.4. PRESERVACIÓN

La ESPAM MFL preserva las salidas de los procesos de prestación del servicio de grado y posgrado, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.

8.5.5. PROTECCIÓN Y TRANSPARENCIA DE LOS DATOS DE LOS ESTUDIANTES

La ESPAM MFL realiza actividades de seguimiento y evaluación asociadas a los servicios de grado y posgrado, considerando:

- a) Los requisitos legales y reglamentarios;
- b) Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a su servicio de grado y posgrado;
- c) Los requisitos y la retroalimentación del estudiante;
- d) Seguimiento de los graduados y retroalimentación con las partes interesadas empleadoras.

Para lo cual, dentro del reglamento de Aseguramiento de la Información, en las políticas de seguridad se establece:

- *Protegerá la información generada, procesada o resguardada por los procesos de negocio, su infraestructura tecnológica y activos del riesgo que se genera de los accesos otorgados a terceros, o como resultado de un servicio tercerizados.*
- *Fortalecer la cultura de seguridad de la información en los estudiantes, docentes, personal administrativo y terceros.*

Apartado reformado a través de Resolución RHCP-SO-11-2023-Nº036, de fecha 05 de diciembre de 2023, en la Undécima Sesión Ordinaria del Honorable Consejo Politécnico.

8.5.6. CONTROL DE LOS CAMBIOS EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS

La ESPAM MFL revisa y controla los cambios para la prestación del servicio de grado y posgrado, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos. La ESPAM MFL a través de las autoridades y unidades académicas correspondientes, conserva la

información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

8.5.7. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS

La ESPAM MFL implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los servicios de grado y posgrado. La ESPAM MFL garantiza que los estudiantes son calificados y deben cumplir con los requisitos determinados en su programa o malla curricular.

La ESPAM MFL a través de las autoridades y unidades académicas correspondientes, conserva la información documentada sobre la liberación de los servicios de grado y posgrado, la cual incluye:

- a) Evidencia de la conformidad con los requisitos determinados para el servicio de grado y posgrado según los planes de estudio aprobados;
- b) Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

8.5.8. CONTROL DE LAS SALIDAS EDUCATIVAS NO CONFORMES

La ESPAM MFL debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Se considera un servicio no conforme cuando el Director de Carrera o Coordinadores Académicas de carrera o del Programa, reciben un reclamo o queja por escrito para que se resuelva alguna situación que afecta al estudiante en cuanto al servicio de grado y posgrado. Estos reclamos pueden estar relacionados con:

- a) Infraestructura inadecuada (entorno físico del edificio, limpieza de aulas y baños, equipos de aulas y laboratorios, etc.);
- b) Servicio académico no conforme (incumplimiento de horario de clases o del syllabus, competencia del profesor, docentes evaluados como regulares o insuficientes, etc.);
- c) Mala atención brindada al estudiante por parte del personal académico o administrativo de la carrera o programa.

La ESPAM MFL a través de las autoridades o unidades correspondientes, conserva la información documentada que:

- a) Describa la no conformidad;
- b) Describa las acciones tomadas;

- c) Describa el seguimiento y la eficacia de las acciones tomadas;
- d) Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La ESPAM MFL realiza el seguimiento y medición de sus procesos a través de los indicadores determinados para cada uno de ellos. Cada unidad registrará los resultados del seguimiento y la medición en su respectiva Matriz de Indicadores

9.1.1 SATISFACCIÓN DE PERSONAL, ESTUDIANTES Y OTROS BENEFICIARIOS

La ESPAM MFL realiza el seguimiento de las percepciones de su personal administrativo, personal docente, estudiantes y otros beneficiarios a través de entrevistas y encuestas durante el proceso de autoevaluación institucional, además de medir el grado en que se cumplen con sus necesidades y expectativas a través de una encuesta bianual. Así como el análisis de los resultados de la heteroevaluación docente. En las revisiones de dichos resultados la DGC se revisan y se hace seguimiento de estos resultados y se determinan las acciones correctivas a implementar por parte de las instancias correspondientes, en los aspectos consultados que tengan un índice de satisfacción inferior a la meta o con aquellos docentes que obtengan una calificación de regular o insuficiente.

De ser necesario, la alta dirección de la ESPAM MFL podría determinar otros mecanismos para hacer seguimiento de la percepción del estudiante y las partes interesadas como: entrevistas o conducción de la discusión en grupos cerrados.

9.1.1.1. TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS Y APELACIONES.

La ESPAM MFL ha establecido y mantiene como información documentada un método para el tratamiento de las quejas y apelaciones, estableciendo un proceso para informar a las partes interesadas.

El proceso se desarrolla de la siguiente manera:

- a) Recibir las quejas o apelaciones;
- b) Dar seguimiento a las quejas y apelaciones
- c) Investigar las quejas y apelaciones por parte de las instancias correspondientes;
- d) Comunicar la resolución.

El proceso garantiza la confidencialidad de quienes presentan quejas y apelaciones y la objetividad de las instancias responsables de la investigación; además de conservar la información documentada como evidencia de las quejas o apelaciones recibidas, así como de su resolución.

9.1.2. OTRAS NECESIDADES DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La ESPAM MFL se asegura de que se solicita la siguiente retroalimentación de las partes interesadas pertinentes y que se pone a su disposición según corresponda:

- a) Retroalimentación sobre los productos y servicios educativos;
- b) Retroalimentación sobre su eficacia para lograr los resultados de aprendizaje acordados;
- c) Retroalimentación sobre la influencia de la ESPAM MFL en la comunidad.

La ESPAM MFL realiza el seguimiento de la retroalimentación obtenida y tomar acciones para aumentarla donde esté insuficiente.

9.1.3. MÉTODOS DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La ESPAM MFL ha establecido una serie de acciones para realizar seguimiento y recopilar información sobre el desempeño de los procesos de su SGC, dentro de los que se encuentran:

- a) Gestionar y mantener la infraestructura educativa necesaria (incluidas las aulas, laboratorios, espacios de estudio, bibliotecas);
- b) Programar, diseñar, gestionar y evaluar los cursos regulares y de educación continua;
- c) La evaluación del desempeño del personal docente y administrativo;
- d) La evaluación del rendimiento de los estudiantes;
- e) Las comunicaciones internas y externas;
- f) Las acciones correctivas y preventivas;
- g) La contratación de personal docente y administrativo;
- h) El desarrollo profesional continuo del personal docente y administrativo;
- i) El cumplimiento con la seguridad y la salud;
- j) La conformidad con los requisitos de acreditación;
- k) Informar a las partes interesadas de los cambios en la política, estrategia o formación;
- l) Retener información documentada;
- m) Responder a comentarios, consultas y quejas de las partes interesadas;
- n) Seguimiento al funcionamiento de los sistemas de apoyo y orientación al estudiante;

De igual manera con fines de medir el alcance de las metas institucionales se procede a la recopilación y análisis de información sobre:

- a) Seguimiento de las cohortes estudiantiles;
- b) Seguimiento a graduados;
- c) Satisfacción de los estudiantes;
- d) Rendimiento del estudiante;
- e) Tasa de deserción escolar;
- f) Tasa de titulación;
- g) Grado de logro de los resultados de aprendizaje.

Las herramientas claves para la evaluación institucional incluyen:

- a) Encuestas de satisfacción;
- b) Sistemas de quejas y apelaciones;
- c) Evaluación de impacto;
- d) Auto evaluación;
- e) FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas);

9.1.4. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La ESPAM MFL en las instancias correspondientes analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. Los resultados del análisis se utilizan para evaluar:

- a) La conformidad del servicio de grado y posgrado;
- b) El grado de satisfacción del estudiante;
- c) El desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad;
- d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- f) La necesidad de mejoras en el SGC.

9.2. AUDITORIA INTERNA

La ESPAM MFL realiza auditorías internas de la calidad a intervalos planificados para proporcionar información independiente e integra acerca de si el SGC unificado es conforme con:

- a) Los requisitos propios de la ESPAM MFL para su SGC;
- b) Los requisitos de la Norma Internacional ISO 21001:2018;
- c) Se implementa y mantiene eficazmente.

En el SGC a través de la información documentada pertinente, se asegura que:

- a) Planifica, establece, implementa y mantiene programas de auditoría que incluyen la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;
- b) Define los criterios y el alcance para cada auditoría;
- c) Selecciona los auditores y se lleva a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- d) Los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;
- e) Realiza las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;
- f) Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.

9.3. REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

9.3.1 GENERALIDADES

La alta dirección de la ESPAM MFL revisa anualmente la información referente al SGC. No obstante, las unidades académicas y administrativas efectúan revisiones semestralmente como parte del proceso de plan de mejoras institucional para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación permanente con la dirección estratégica de la ESPAM MFL.

9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La revisión por la dirección se planifica y lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC;
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluidas las tendencias relativas a:
 1. La satisfacción del estudiante y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
 2. El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
 3. El desempeño de los procesos y conformidad de los servicios de grado o posgrado, los resultados de seguimiento y medición;
 4. Los resultados de las auditorías, las no conformidades y acciones correctivas;
 5. El desempeño de los proveedores externos.
- d) La adecuación de los recursos;

- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
- f) Las oportunidades de mejora.

9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Las salidas de la revisión por la dirección incluirán las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) Las oportunidades de mejora;
- b) Cualquier necesidad de cambio en el SGC;
- c) Las necesidades de recursos.

Como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección, en cada Comisión Interna de Gestión de la Calidad se conservarán las actas de sus respectivas reuniones.

10. MEJORA

La ESPAM MFL determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir los requisitos de sus partes interesadas y aumentar la satisfacción del estudiante.

Estas oportunidades incluyen:

- a) Mejorar el servicio de educación superior para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras las partes interesadas de la ESPAM MFL;
- b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;
- c) Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC.

10.1. NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, en el SGC mediante la aplicación de la solicitud de acción correctiva:

- a) Se reacciona ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:
 - 1. Se toma acciones, como un plan de mejoras, para controlarla y corregirla.
 - 2. Se hace frente a las consecuencias.
- b) Se evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:
 - 1. La revisión y el análisis de la no conformidad.
 - 2. La determinación de las causas de la no conformidad.

3. La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir.
- c) Se implementa cualquier acción necesaria.
 - d) Se revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.
 - e) Si fuera necesario, se actualizan los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación.
 - f) Si fuera necesario, se hacen los cambios correspondientes al SGC;
 - g) Las acciones correctivas serán apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

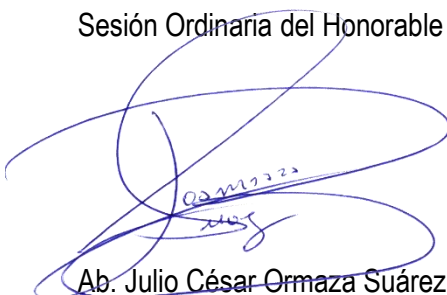
La ESPAM MFL conserva la información documentada correspondiente como evidencia de:

- a) La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente.
- b) Los resultados de cualquier acción correctiva.

10.3 MEJORA PERMANENTE

La ESPAM MFL mejora permanentemente la conveniencia, adecuación y eficacia de su SGC mediante el análisis de los resultados del cumplimiento de sus objetivos de la calidad, auditorías internas, seguimiento de acciones correctivas y revisiones por la dirección.

CERTIFICO: Que el presente Manual de Gestión de la Calidad de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, fue conocido y aprobado a través de Resolución RHCP-SO-11-2022-Nº037, de fecha 29 de noviembre de 2022 en la Undécima Sesión Ordinaria y aprobado en segundo debate a través de Resolución RHCP-SE-11-2022-Nº010, de fecha 13 de diciembre de 2022, en la Undécima Sesión Extraordinaria; y, aprobado en primera y única instancia las reformas a través de Resolución RHCP-SO-11-2023-Nº036, de fecha 05 de diciembre de 2023, en la Undécima Sesión Ordinaria del Honorable Consejo Politécnico.



Ab. Julio César Ormaza Suárez

SECRETARIO GENERAL



Hoja de Control de Cambios

Nº Versión	Fecha:	Modificaciones	Modificado por:
001	13- dic- 2022	Elaboración inicial del documento	
002	27-11-2023	Se modifica contenido de los numerales 2, 4, 4.3, 4.3.1., 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.4.3, 6.1, 6.2, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5.1, 7.1.5.2, 7.1.6.1, 7.2.2, 7.5.2, 7.5.3, 8.1.3, 8.4.3, 8.5.2, 8.5.5, Se modifica contenido de las tablas 01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08 Se actualizo los gráficos 01, 04.	Dirección de Gestión de Calidad