



Secretaría General

ORDEN DE RECTORADO 2025-094-ESPE-a-1

CRNL. C.S.M. Víctor Emilio Villavicencio Álvarez, Ph.D., Rector de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE,

CONSIDERANDO:

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

Que, el artículo 351 de la Constitución de la República del Ecuador, determina: "*El sistema de educación superior estará articulado al sistema nacional de educación y al Plan Nacional de Desarrollo; la ley establecerá los mecanismos de coordinación del sistema de educación superior con la Función Ejecutiva. Este sistema se regirá por los principios de autonomía responsable, cogobierno, igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integralidad, autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento, en el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científica tecnológica global*";

Que, el artículo 355 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: "*El Estado reconocerá a las universidades y escuelas políticas autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, acorde con los objetivos del régimen de desarrollo y los principios establecidos en la Constitución. (...).*";

Que, el artículo 17 de la Ley Orgánica de Educación Superior, dispone: "*Reconocimiento de la autonomía responsable. - El Estado reconoce a las universidades y escuelas políticas autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, acorde con los principios establecidos en la Constitución de la República. (...). Se reconoce y garantiza la naturaleza jurídica propia y la especificidad de todas las universidades y escuelas políticas.*";

Que, el artículo 18 de la Ley Orgánica de Educación Superior, señala: "*Ejercicio de la autonomía responsable. - La autonomía responsable que ejercen las universidades y escuelas políticas consiste en: (...); e) La libertad para gestionar sus procesos internos; (...); h) La libertad para administrar los recursos acorde con los objetivos del régimen de desarrollo, sin perjuicio de la fiscalización a la institución por un órgano contralor interno o externo, según lo establezca la Ley (...).*";

Que, el artículo 93 de la Ley Orgánica de Educación Superior, prevé: "*El principio de calidad establece la búsqueda continua, auto-reflexiva del mejoramiento, aseguramiento y construcción colectiva de la cultura de la calidad educativa superior con la participación de todos los estamentos de las instituciones de educación superior y el Sistema de Educación Superior, basada en el equilibrio de la docencia, la investigación e innovación y la vinculación con la sociedad, orientadas por la pertinencia, la inclusión, la democratización del acceso y la equidad, la diversidad, la autonomía responsable, la integralidad, la democracia, la producción de conocimiento, el diálogo de saberes, y valores ciudadanos.*";

Que, el artículo 96 de la Ley Orgánica de Educación Superior, establece: "*Aseguramiento interno de la calidad. - 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; en coordinación con otros actores del Sistema de Educación Superior.”;

Que, mediante memorando Nro. MINTEL-DALDN-2021-0027-M de 08 de febrero de 2021, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la información emite el siguiente criterio jurídico sobre la fecha de firma electrónica: “*(...) PRIMERA INTERROGANTE: “La firma electrónica en un documento aprueba y reconoce la información contenida en ésta, en este contexto si la fecha de firma difiere de la fecha que conste en el documento no es motivo para invalidarlo.” Es menester entender que, si la fecha del documento hace parte de su contenido, como es el caso de, por ejemplo, los instrumentos normativos que llevan usualmente la expresión “dado y firmado” en tal lugar y tal fecha, es responsabilidad del firmante estampar su firma electrónica en la fecha que el documento dice ser dado y firmado. Esto no es así, en contrapartida, para los documentos en los que solo se señala una fecha de elaboración, pero no una fecha de suscripción, porque como se ha explicado, la firma solo se vincula con el contenido del documento, y no con sus demás particularidades, como por ejemplo las circunstancias de su elaboración (...).”*

Que, el artículo 1 del Estatuto de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE; y, su Codificación, ESTABLECE: “*La Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE, es una institución de educación superior; con personería jurídica, de derecho público y sin fines de lucro; con autonomía académica, administrativa, financiera, orgánica y patrimonio propio. (...).*”

Que, el artículo 45 del Estatuto de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE; y, su Codificación, establece: “*El Rector es la primera autoridad ejecutiva de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE, y ejercerá la representación legal, judicial y extrajudicial de la misma; (...).*”

Que, el artículo 41 del Estatuto de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE; y, su Codificación, dispone que son atribuciones del Comité de Planificación y Desarrollo Institucional, entre varios, lo siguiente: “*f. Aprobar los manuales de procesos de gestión y remitirlos al Rector para la expedición de la orden de rectorado;*”

Que, el artículo 47 del Estatuto de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE; y, su Codificación, señala que son atribuciones y deberes del Rector, entre varias la siguiente: “*gg. Las demás que señalen la Ley Orgánica de Educación Superior, la Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Educación Superior el presente Estatuto y la normativa interna institucional.*”

Que, a través de oficio CCFFAA-JCC-DIEDMIL-P-2021-II353, del 4 de octubre de 2021, el Vicealmirante Jorge Fernando Cabrera Espinosa, en su calidad de Jefe del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, en concordancia con los Arts. 46 y 47 del Estatuto, resuelve designar al señor Coronel C.S.M. Víctor Emilio Villavicencio Álvarez, como Rector de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE, a partir del 22 de octubre de 2021;

Que, con Orden de Rectorado Nro. 2024-253-ESPE-a-1 de 23 de septiembre de 2024, la primera autoridad ejecutiva de la universidad, resolvió: “*(...)Art. I.- Publicar la Resolución ESPE-CPEI-RES-2024-019, de 20 de septiembre de 2024, emitida por el Comité de Planificación y Evaluación Institucional, Encargado: que se adjunta en cinco (5) fojas útiles y en la cual se aprueba el Manual del Sistema de Gestión Integrado - SGI que se adjunta en diecisiete (17) fojas útiles y que forman parte constitutiva e inseparable de esta Orden de Rectorado (...).*”

Que, con memorando Nro. ESPE-UPDI-2025-0622-M de 31 de marzo de 2025, el Director de la Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional solicita al Vicerrector Académico General: “*(...)se conozca y apruebe dicho documento, en el pleno del Comité de Planificación y Evaluación Institucional, amparado en el Estatuto de la Universidad de las Fuerzas Armadas -ESPE, artículo 41 literal f), a fin de proceder con la difusión correspondiente. (...).*”

Que, mediante Resolución Nro. ESPE-CPEI-RES-2025-005 de 10 de abril de 2025, el Comité de Planificación y Evaluación Institucional, con fundamento en el Art. 41 literal f) del Estatuto de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE; y, su Codificación, dispone que entre las atribuciones del Comité de Planificación y Evaluación Institucional se encuentran: *"Aprobar la propuesta de manual de puestos y remitirlas al Rector para la expedición de la orden de rectorado;"*, resolvió: *"(...) Art. I. En virtud de lo establecido en el literal f) del artículo 41 del Estatuto de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, se aprueba el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad SGI ESPE versión 2, mismo que está compuesto de un conjunto de procedimientos que integran la estructura del Sistema de Gestión Integrado (SGI); y, se procede a remitirlo al señor Rector, para que, por su digno intermedio, disponga la publicación del mismo en la respectiva Orden de Rectorado. (...)."*

Que, a través de memorando Nro. ESPE-VAG-2025-0780-M de 10 de abril de 2025, el Vicerrector Académico General, Encargado, remite al Infrascrito, la resolución Nro. ESPE-CPEI-RES-2025-005 de 10 de abril de 2025, para análisis y publicación mediante Orden de Rectorado.

Que, con memorando Nro. ESPE-REC-2025-0952-M de 22 de abril de 2025, el Infrascrito dispone a la Secretaría General: *"(...) agradeceré se sirva emitir la respectiva Orden de Rectorado, con la finalidad de formalizar su aprobación y aplicación institucional."*

Que, la Universidad requiere contar con un Sistema de Gestión de la Calidad que permita el cumplimiento efectivo de las funciones sustantivas de la organización lo que se genera mediante lo previsto en la Resolución Nro. ESPE-CPEI-RES-2025-005 de 10 de abril de 2025; y,

En ejercicio de sus atribuciones,

RESUELVE:

Art. 1.- Publicar la Resolución ESPE-CPEI-RES-2025-005 de 10 de abril de 2025, emitida por el Comité de Planificación y Evaluación Institucional; que se adjunta en cuatro (4) fojas útiles y en la cual se aprueba el Manual del Sistema de Gestión Integrado – SGI que se adjunta en dieciocho (18) fojas útiles y que forman parte constitutiva e inseparable de esta Orden de Rectorado.

Art. 2.- En concordancia con el artículo precedente, se deroja la Orden de Rectorado 2024-253-ESPE-a-1 de 23 de septiembre de 2024 y todas aquellas órdenes de rectorado que se opongan a la presente.

Art. 3.- Disponer a todo el personal administrativo, académico y de apoyo académico en las Sedes: Matriz, Latacunga, Santo Domingo; y, sus unidades académicas externas, la aplicación obligatoria de los procedimientos y sus futuras actualizaciones del Manual del Sistema de Gestión Integrado SGI -ESPE, como una herramienta para la gestión institucional, lo cual permite el cumplimiento de lo establecido en las normas ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018.

Art. 4.- Disponer a la Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional conformar el equipo de auditores internos del SGI para cada año y ejecutar auditorías internas al Sistema de Gestión Integrado (SGI), al menos 1 vez al año.

Art. 5.- Disponer a los Directores de las unidades a las cuales pertenecen los auditores internos del SGI brindar las facilidades operativas para que puedan ejercer estas funciones de interés institucional.

Art. 6.- Disponer a los auditores internos del SGI ejecutar las auditorías internas al Sistema de Gestión Integrado (SGI), con carácter de obligatorio lideradas por la Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional y aprobadas por la máxima autoridad.

Art. 7.- Responsabilizar del estricto cumplimiento de la presente Orden de Rectorado, en sus ámbitos de competencia, a los señores: Vicerrector Académico General, Vicerrector de Docencia; Vicerrector de Investigación, Innovación y Transferencia de Tecnología; Vicerrector Administrativo, Director Sede Latacunga, Director Sede Santo Domingo de los Tsáchilas, Director de la Unidad de Apoyo Administrativo IASA I, Director de la Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional, Director del Centro de Posgrados, Director del Centro de Educación Continua, Directora de la Unidad de Logística, Directora de la Unidad Financiera, Director de la Unidad de Bienestar Universitario, Director de la Unidad de Servicios Universitarios, Director de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Directora de la Unidad de Desarrollo Físico, Director de la Unidad de Seguridad Integrada, Directora de la Unidad de Gestión de la Investigación, Directores de Unidades, Directores de Departamentos, Directores de Proyectos, Directores de Carreras, Jefe Administrativo Financiero Sede Latacunga, Jefe Administrativo Financiero Sede Santo Domingo de los Tsáchilas, Jefe Administrativo de la Unidad de Apoyo Administrativo IASA I; Jefe de Investigación y Vinculación, Sede Latacunga; Jefe de Investigación y Vinculación, Sede Santo Domingo de los Tsáchilas; Jefe Académico, Sede Latacunga; Jefe Académico, Sede Santo Domingo de los Tsáchilas; Director de la Unidad de Desarrollo Educativo, Director de la Unidad de Talento Humano, Coordinador Jurídico, Directora de la Unidad de Comunicación Social, Secretario General. Y, para conocimiento: Auditoría Interna.

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE,

Expedida en el Rectorado de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE, en Sangolquí, a 15 de mayo de 2025

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS-ESPE

Víctor Emilio Villavicencio Álvarez, Ph.D.
CRNL. C.S.M.

Elaborado por:

Abg. María Augusta de la Torre Phuma
Secretaria General.

Revisado por:

Abg. Melanee Auz Vaca
Asesora de Rectorado

COMITÉ DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL
RESOLUCIÓN ESPE-CPEI-RES-2025-005

Referencia: Acta nro. ESPE-CPEI-CSE-2025-003, sesión del 10 de abril de 2025

El Comité de Planificación y Evaluación Institucional de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, en uso de las atribuciones conferidas en el artículo 41 del Estatuto de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE:

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 350 de la Constitución de la República del Ecuador señala: “*Finalidad del Sistema de Educación Superior. - El Sistema de Educación Superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo*”;

Que, el artículo 351 de la Constitución de la República del Ecuador señala: “*El sistema de educación superior estará articulado al sistema nacional de educación y al Plan Nacional de Desarrollo; la ley establecerá los mecanismos de coordinación del sistema de educación superior con la Función Ejecutiva. Este sistema se regirá por los principios de autonomía responsable, cogobierno, igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integralidad, autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento, en el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científica tecnológica global*”;

Que, el artículo 352 de la Carta Magna determina: “*El sistema de educación superior estará integrado por universidades y escuelas politécnicas; institutos superiores técnicos, tecnológicos y pedagógicos; y conservatorios de música y artes, debidamente acreditados y evaluados. Estas instituciones, sean públicas o particulares, no tendrán fines de lucro*”;

Que, el artículo 355 de la Constitución de la República del Ecuador establece: “*El Estado reconocerá a las universidades y escuelas politécnicas autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, acorde con los objetivos del régimen de desarrollo y los principios establecidos en la Constitución (...)*”; en concordancia con el artículo 17 de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES);

Que, el artículo 357 del máximo cuerpo normativo del Ecuador determina: “*(...) Las universidades y escuelas politécnicas públicas podrán crear fuentes complementarias de ingresos para mejorar su capacidad académica, invertir en la investigación y en el otorgamiento de becas y créditos, que no implicarán costo o gravamen alguno para quienes estudian en el tercer nivel. La distribución de estos recursos deberá basarse fundamentalmente en la calidad y otros criterios definidos en la ley. (...)*”;

Que, el literal a) del artículo 13 de la LOES señala, como una de las funciones del Sistema de la Educación Superior: “*(...) a) Garantizar el derecho a la educación superior mediante la docencia, la investigación y su vinculación con la sociedad, y asegurar crecientes niveles de calidad, excelencia académica y pertinencia (...)*”;

Que, el artículo 18 de la LOES establece lo siguiente: “*Ejercicio de la autonomía responsable. - La autonomía responsable que ejercen las instituciones de educación superior consiste en: e) La libertad para gestionar sus procesos internos; (...) h) La libertad para administrar los recursos acordes con los objetivos del régimen de desarrollo, sin perjuicio de la fiscalización a la institución por un órgano contralor interno o externo, según lo establezca la Ley(...)El ejercicio de la autonomía responsable permitirá la ampliación de sus capacidades en función de la mejora y aseguramiento de la calidad de las universidades y escuelas políticas. El reglamento de la presente ley establecerá los mecanismos para la aplicación de este principio*”;

Que, el artículo 93 de la LOES, menciona: “*El principio de calidad establece la búsqueda continua, auto-reflexiva del mejoramiento, aseguramiento y construcción colectiva de la cultura de la calidad educativa superior con la participación de todos los estamentos de las instituciones de educación superior y el Sistema de Educación Superior, basada en el equilibrio de la docencia, la investigación e innovación y la vinculación con la sociedad, orientadas por la pertinencia, la inclusión, la democratización del acceso y la equidad, la diversidad, la autonomía responsable, la integralidad, la democracia, la producción de conocimiento, el diálogo de saberes, y valores ciudadanos.*”;

Que, el artículo 96 de la LOES, establece: “*Aseguramiento interno de la calidad. - 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; en coordinación con otros actores del Sistema de Educación Superior.*”;

Que, mediante memorando nro. ESPE-UPDI-2025-0622-M, de fecha 31 de marzo de 2025, suscrito por el Crnl. (SP) Carlos Fabián Sarango Erazo Director de la Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional, dirigido al Crnl. E.M. Henry Omar Cruz Carrillo, PhD. Vicerrector Académico General, menciona: “*Por medio del presente, respetuosamente, comunico a usted, señor Vicerrector que, como parte de la implementación del Sistema de Gestión Integrado basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018, y una vez realizada la auditoría externa en la fase I documental por parte de la empresa AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación), se registraron no conformidades menores y observaciones, mismas que se encuentran solventadas en el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad SGI -ESPE versión 2,...*”;

Que, en sesión extraordinaria del Comité de Planificación y Evaluación Institucional, de 20 de septiembre de 2024, al tratar el primer punto del orden del día, se conoció respecto al Manual del Sistema de Gestión de la Calidad SGI-ESPE, mismo que está compuesto de un conjunto de procedimientos que integran la estructura del SGI; y, luego del análisis de la documentación respectiva, los miembros resolvieron por unanimidad de los presentes, aprobar dicho punto;

Que, mediante oficio Nro. CCFFAA-JCC-DIEDMIL-UAA-2024-13705-O, de fecha 23 de septiembre de 2024, el Almirante, Jaime Vela Erazo, Jefe del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, designó al Crnl. E.M. Henry Omar Cruz Carrillo, Ph. D. como Vicerrector Académico General de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE, con vigencia hasta el 22 de octubre de 2026; y,

Que, el artículo 41, literal f); e, i) del Estatuto de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, determina que es atribución del Comité de Planificación y Evaluación Institucional: f. "Aprobar los manuales de procesos de gestión y remitirlos al Rector para la expedición de la orden de

rectorado;". (...) i. Las demás que señalen la Ley Orgánica de Educación Superior, la Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Educación Superior, los reglamentos emitidos por el Consejo de Educación Superior, el presente Estatuto, la normativa interna institucional y demás leyes conexas.".

En ejercicio de sus atribuciones.

RESUELVE

Art. 1. En virtud de lo establecido en el literal f) del artículo 41 del Estatuto de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, se aprueba el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad SGI-ESPE versión 2, mismo que está compuesto de un conjunto de procedimientos que integran la estructura del Sistema de Gestión Integrado (SGI); y, se procede a remitirlo al señor Rector, para que, por su digno intermedio, disponga la publicación del mismo en la respectiva Orden de Rectorado.

Art. 2. En concordancia con el artículo anterior, y una vez que ha sido aprobado el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad SGI-ESPE versión 2, se emiten las siguientes disposiciones, a fin de implementar la correcta ejecución del mencionado manual:

a) Disponer a todo el personal administrativo, académico y de apoyo académico en la sede matriz, Latacunga, Santo Domingo y sus unidades académicas externas, la aplicación obligatoria de los procedimientos y sus futuras actualizaciones del **Manual del Sistema de Gestión Integrado SGI-ESPE versión 2**, como una herramienta para la gestión institucional enmarcada dentro de los procesos institucionales, que permite el cumplimiento de lo establecido en las normas ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018,. Estos procedimientos son:

- *Gestión de mejora continua del SGI*
- *Acción correctiva y mejora continua*
- *Control de información documentada*
- *Auditoria interna*
- *Gestión de riesgos y oportunidades*
- *Planificación del cambio*

- *Revisión de la dirección*
 - *Servicio no conforme*
- b) Disponer a la Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional ejecutar auditorías internas al SGI al menos 1 vez al año, con el equipo interno de auditores formado en la Universidad.
- c) Disponer a la Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional conformar el equipo de auditores internos del SGI para cada año.
- d) Disponer a los Directores de unidades a las cuales pertenecen los auditores internos del SGI, brindar las facilidades operativas para que puedan ejercer estas funciones de interés institucional;
- e) Disponer a los auditores internos del SGI, ejecutar las auditorías internas al SGI con carácter de obligatorio lideradas por la Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional y aprobadas por la máxima autoridad.

Art. 3.- Se deroga la Resolución nro. ESPE-CPEI-RES-2024-019, de fecha el 20 de septiembre de 2024, aprobada por el Comité de Planificación y Evaluación Institucional.

Art. 4.- Recomendar al Sr. Rector, se derogue la Orden de Rectorado nro. 2024-253-ESPE-a-1, de fecha 23 de septiembre de 2024.

Art. 5.- Del cumplimiento y seguimiento de la presente resolución estará a cargo de la Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional.

Notifíquese y cúmplase.

Expedida en el Vicerrectorado Académico General de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, el 10 de abril de 2025.

**CRNL. E.M. HENRY OMAR CRUZ CARRILLO, PHD
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
INSTITUCIONAL**



UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE

RECTORADO

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

MACROPROCESO :GESTIÓN DE ASESORÍA

PROCESO N 1 : GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

PROCESO N 2 : GESTIÓN DE CALIDAD

SUBPROCESO N1 : MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI

Código documento:	UPDI-MCA-2025-V2-012
Versión:	V2
Fecha de la versión del documento:	2025-marzo-31
Nivel de confidencialidad:	Interno

ÍNDICE

A. DECLARACIÓN	4
B. MISIÓN	4
C. VISIÓN	4
D. DATOS GENERALES	4
1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN	4
1.1. Desarrollar, implementar, mantener y mejorar continuamente el SGI, que se muestra en el siguiente cuadro.	4
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	4
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4
4.1. Comprensión de la organización y de su contexto	4
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	6
4.3. Alcance del Sistema de Gestión – SGI	7
4.4. Sistema de Gestión Integrado	7
5. LIDERAZGO	8
5.1. Liderazgo y Compromiso	8
5.1.1. Generalidades	8
5.1.2. Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios (usuarios)	9
5.2. Política del SGI	9
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades	9
6. PLANIFICACIÓN	10
6.1. Acciones para tratar los riesgos y oportunidades	10
6.2. Objetivos del SGI	10
6.3. Planificación de los cambios	10
7. APOYO	10
7.1. Recursos	10
7.2. Competencia	11
7.3. Toma de conciencia	11
7.4. Comunicación	11
7.5. Información documentada	11
7.5.1. Generalidades	11
7.5.2. Creación y Actualización	12
7.5.3. Control de documentos	12
8. OPERACIÓN	12
8.1. Planificación y control operacional	12
8.2. Requisitos de los productos y servicios	12
8.3. Diseños de las mallas curriculares para la provisión del servicio educativo	12
8.3.1. Generalidades	12
8.3.2. Planificación del diseño y rediseño curricular	12
8.3.3. Entradas para el diseño y rediseño curricular	13
8.3.4. Salidas del diseño y rediseño curricular	13
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	13
8.5. Producción y provisión del servicio educativo	13
8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio educativo	13
8.5.2. Identificación y Trazabilidad	14

8.5.3. Propiedad perteneciente a las partes interesadas	14
8.5.4. Preservación	14
8.5.5. Protección y transparencia de los datos de los estudiantes	14
8.5.6. Control de cambios en los productos y servicios educativos	14
8.6. Liberación de los productos y servicios educativos	14
8.7. Control de las salidas no conformes	15
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	15
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	15
9.1.1. Generalidades	15
9.1.2. Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios	15
9.1.3. Otras necesidades de seguimiento y medición	16
9.1.4. Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación	16
9.2. Auditoría interna	16
9.3. Revisión por la Dirección	16
10. MEJORA	16
10.1. No conformidades y acciones correctivas	16
10.2. Mejora continua	16
10.3. Oportunidades de Mejora	17
E. FORMATOS	17
F. ANEXO	17
Procedimientos del Sistema de Gestión	17

A. DECLARACIÓN

El Rector de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, expresa su aprobación y apoyo, así como el de todos los Directores/as y Coordinadores/as de unidad a la implantación y mantenimiento de un sistema de gestión integrado (SGI), basado en la Norma ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018 en la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE.

B. MISIÓN

La Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE tiene por misión formar profesionales e investigadores de excelencia, creativos, humanistas, con capacidad de liderazgo, pensamiento crítico y alta conciencia ciudadana; generar y aplicar el conocimiento científico; y transferir tecnología, en el ámbito de sus dominios académicos, para contribuir con el desarrollo nacional y atender las necesidades de la sociedad y de la Fuerzas Armadas. (Estatuto de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, Art. 2)

C. VISIÓN

Ser reconocida como un referente a nivel nacional y regional por su contribución en el ámbito de sus dominios académicos, al fortalecimiento de la Seguridad y Defensa, bajo un marco de valores éticos, cívico y de servicio a la comunidad. (Estatuto de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, Art. 2)

D. DATOS GENERALES

Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE

Matriz: Av. General Rumiñahui S/N y Calle Ambato, Sangolquí (Pichincha – Ecuador)

Web Site: <http://www.espe.edu.ec>

Telf.: 023989400

- Instituto de Idiomas: Av. 6 de Diciembre y Tomás de Berlanga, Quito (Pichincha. Ecuador)
- Campus IASA: Hacienda El Prado, IASA - Paylones S/N, Vía a Enkador, Sangolquí (Pichincha – Ecuador)
- Sede Latacunga Centro: Calle Quijano y Ordóñez y Hermanas Páez, Latacunga (Cotopaxi – Ecuador)
- Sede Latacunga Belisario Quevedo: Parroquia Belisario Quevedo, Barrio El Forastero, Latacunga (Cotopaxi – Ecuador)
- Sede Santo Domingo: Hacienda Zoila Luz, Vía Santo Domingo – Quevedo Km. 24, Santo Domingo (Santo Domingo de los Tsáchilas – Ecuador)

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1. Desarrollar, implementar, mantener y mejorar continuamente el SGI, que se muestra en el siguiente cuadro.

Su aplicación es a nivel de los procesos, servicios e infraestructura que forman parte del alcance que se indica en el punto 4.3.

Sistema de Gestión	Siglas	Norma Internacional
1. Calidad	SGC	ISO 9001:2015
2. Organizaciones Educativas	SGOE	ISO 21001:2018

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

En el presente Manual se utilizan las referencias de las normas indicadas en el numeral 1.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

En el presente manual se utilizan los conceptos y vocabulario especificados en las normas respectivas.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

La ESPE mediante los instrumentos de planificación internos tales como la Planificación Estratégica de Desarrollo Institucional han identificado en Matrices FODA las cuestiones internas y externas respectivas al SGI.

A. Diagnóstico interno

1) Fortalezas

- a) Acreditación y reconocimiento en el contexto nacional e internacional .
- b) Modelo de aseguramiento de la calidad que incluye la participación de estudiantes y docentes.
- c) Connotación particular por su naturaleza militar (ethos).
- d) Capacidad de acción en diferentes áreas geográficas de influencia en el territorio nacional.
- e) Respeto a la inclusión e igualdad, a través de la implementación del plan institucional de igualdad y valores institucionales.
- f) Se cuenta con un sistema de investigación y vinculación consolidado.
- g) La infraestructura física es idónea para el desarrollo de sus funciones sustantivas.
- h) La tasa de permanencia del estudiantado está por encima de la media del sistema, esto indica que el seguimiento del desempeño de los estudiantes es efectivo.
- i) Amplia trayectoria y experiencia en la práctica docente.
- j) Diversos convenios de cooperación académica con reconocidas universidades a nivel mundial.
- k) Laboratorios que garantizan el desarrollo de actividades académicas.
- l) Centro de investigaciones y posgrado en fase de construcción que facilitará el desarrollo de las actividades de investigación.
- m) No existe injerencia política en la gestión institucional.
- n) La comunidad universitaria fortalece una cultura de seguridad integrada que incluye el componente de gestión ambiental.
- o) Guía estratégica institucional y políticas de gestión definidas con visión a mediano y largo plazo.

2) Oportunidades

- a) El Estado financia la educación superior pública.
- b) Las tecnologías de la información se han desarrollado de forma exponencial al punto que permiten la masificación de la educación y el teletrabajo.
- c) Definición de metas importantes en la política pública de educación superior que agregan valor a las funciones sustantivas de la Universidad.
- d) Entornos dinámicos que propician la innovación académica continua.
- e) El desarrollo tecnológico en el área de seguridad y defensa ha sido la base para el planteamiento de soluciones a problemas en el ámbito civil.
- f) La oferta educativa en seguridad y defensa en el país es limitada.
- g) Los fondos para inversión en investigación a nivel mundial privilegian la participación de universidades de países en vías de desarrollo.
- h) Oportunidad de becas, intercambios y eventos académicos nacionales e internacionales que fomentan la movilidad de docentes, estudiantes y administrativos.
- i) Incremento de la cultura emprendedora y de la normativa a nivel nacional que incluye la participación de las universidades.
- j) Predisposición de los ex-alumnos profesionales a la actualización continua de conocimientos.
- k) La industria está adoptando nuevos modelos de innovación en donde se requiere de la investigación desarrollada en la academia.

3) Debilidades

- a) Bajo posicionamiento en los rankings a nivel mundial.
- b) Decreciente movilidad académica.
- c) La práctica educativa no se fundamenta en la investigación.
- d) Escasa oferta de posgrado y educación continua, que responda a las necesidades de las Fuerzas Armadas y la sociedad.
- e) Deficiencias en el proceso de evaluación del aprendizaje.
- f) Baja inserción laboral de los graduados.
- g) No está consolidada la gestión de bienestar universitario y seguimiento a graduados.
- h) No está consolidada la producción científica de alto impacto en las líneas de investigación asociadas a las líneas de Seguridad y Defensa.

- i) La gestión de la Universidad no se fundamenta en la ciencia de datos y las tecnologías de la información y comunicación emergentes.
- j) Escasos recursos de autogestión para el financiamiento de la Universidad (transferencia tecnológica, programas de posgrado, educación continua, servicios).
- k) La producción científica de la Universidad se centra en pocos docentes y no alcanza los niveles de impacto mundial esperados.
- l) Falta de seguimiento, control y mejora de los procesos institucionales y de gestión académica.
- m) Incipiente transferencia tecnológica en los diferentes dominios académicos de la Universidad, especialmente Seguridad y Defensa.
- n) No existe un modelo de desarrollo e innovación articulado al sistema de investigación.
- o) Inexistencia de un efectivo sistema de comunicación y socialización interna y externa.
- p) Carencia de una plataforma tecnológica de última generación que soporte las actividades educativas.
- q) No contar con un plan integral que fortalezca la resiliencia de la infraestructura institucional, operaciones académicas e investigación frente a los efectos del cambio climático y que contemple la mitigación y adaptación al cambio climático.

4) Amenazas

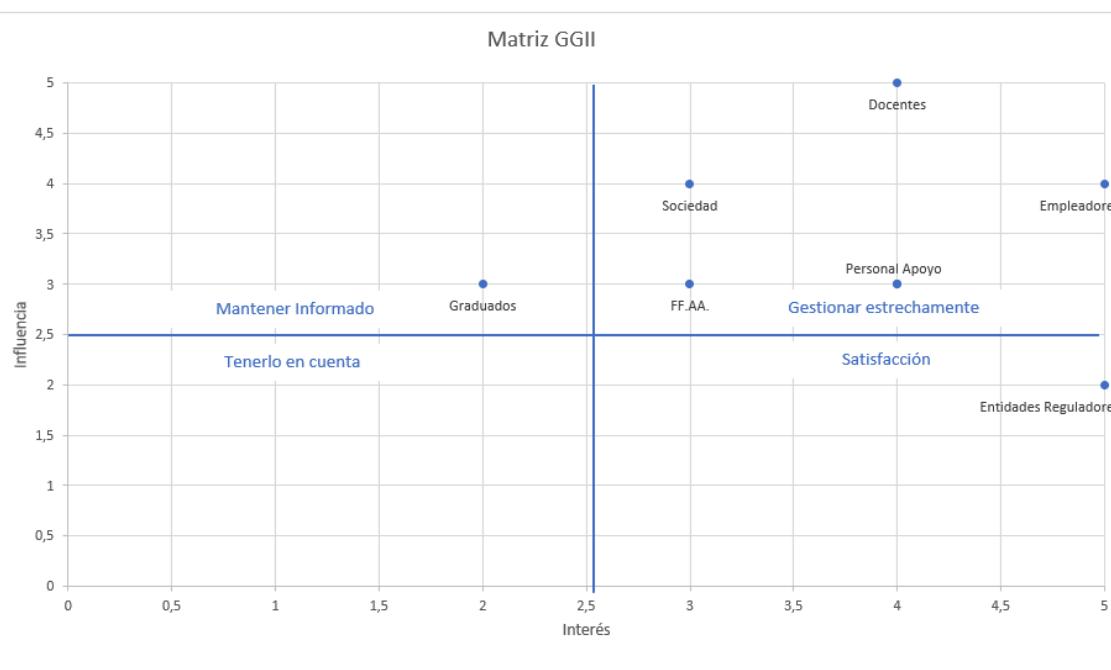
- a) Las políticas de inversión en el país tienden a liberar los precios de importación lo que perjudica el desarrollo de la industria local.
- b) Carencia de políticas gubernamentales enfocadas en la internacionalización de las instituciones de educación superior.
- c) Eventos catastróficos que ponen en riesgo la normal operación de la educación superior.
- d) Sector empresarial con bajo nivel de ejecución y financiación de actividades de I+D+i.
- e) El número de aspirantes a la educación superior se incrementa, mientras que la capacidad física y tecnológica de las IES no está acorde a ese crecimiento.
- f) El nivel de conocimiento adquirido en el bachillerato es insuficiente para acceder a la educación superior.
- g) Insuficiente financiamiento público para actividades de inversión.
- h) Mayor competencia por parte de universidades privadas.
- i) Cambios constantes en la reglamentación que rige el sistema de educación superior.
- j) Fenómenos climáticos extremos, como inundaciones, sequías y variaciones de temperatura, pueden afectar las instalaciones, movilidad de la comunidad universitaria y continuidad de las actividades académicas y de investigación, generando mayores costos operativos y necesidad de adaptación tecnológica.

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Las necesidades y expectativas de las partes interesadas se identifican en los diferentes niveles tomando en consideración los procesos que los afectan y la normativa legal aplicable.

Los requisitos de las partes interesadas se cumplen a fin de aumentar su satisfacción en la Matriz de requerimientos de las partes interesadas (MTZ PARTES INTERESADAS UPDI-MTZ-V1-2024-052); dichas necesidades y expectativas se valoran de acuerdo a la influencia y el interés en relación con las necesidades institucionales. Referirse al [Enlace: Matriz partes interesadas ISO 9001 e ISO 21001](#)

Nota técnica.- En la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, se aplicará la matriz GGII en la planificación estratégica del PEDI 2025-2029 permitiendo priorizar la gestión de las partes interesadas, asegurando que las decisiones estratégicas respondan al cumplimiento de las necesidades y expectativas. De esta manera, se podrá optimizar la participación de estudiantes, autoridades, docentes, organismos de control y empresas aliadas, garantizando la ejecución del plan estratégico y el cumplimiento de los objetivos institucionales.



La matriz GGII (Grado de Interés - Grado de Influencia) es una herramienta clave en la gestión estratégica, utilizada para analizar y clasificar a los grupos de interés involucrados. Esta matriz permite identificar el nivel de interés de cada grupo de interés, es decir, cuánto les afecta o preocupa la estrategia en desarrollo, y su nivel de influencia, que se refiere a su capacidad para incidir en las decisiones y resultados de la institución.

El propósito principal de la matriz GGII es facilitar la identificación y gestión de los grupos de interés, permitiendo diseñar estrategias de comunicación y participación adecuadas para cada actor. A través de su aplicación, se optimizan los recursos al centrar esfuerzos en los actores con mayor influencia e interés, se previenen conflictos al anticipar expectativas y se fortalecen alianzas estratégicas con aquellos actores clave para el éxito de la Universidad.

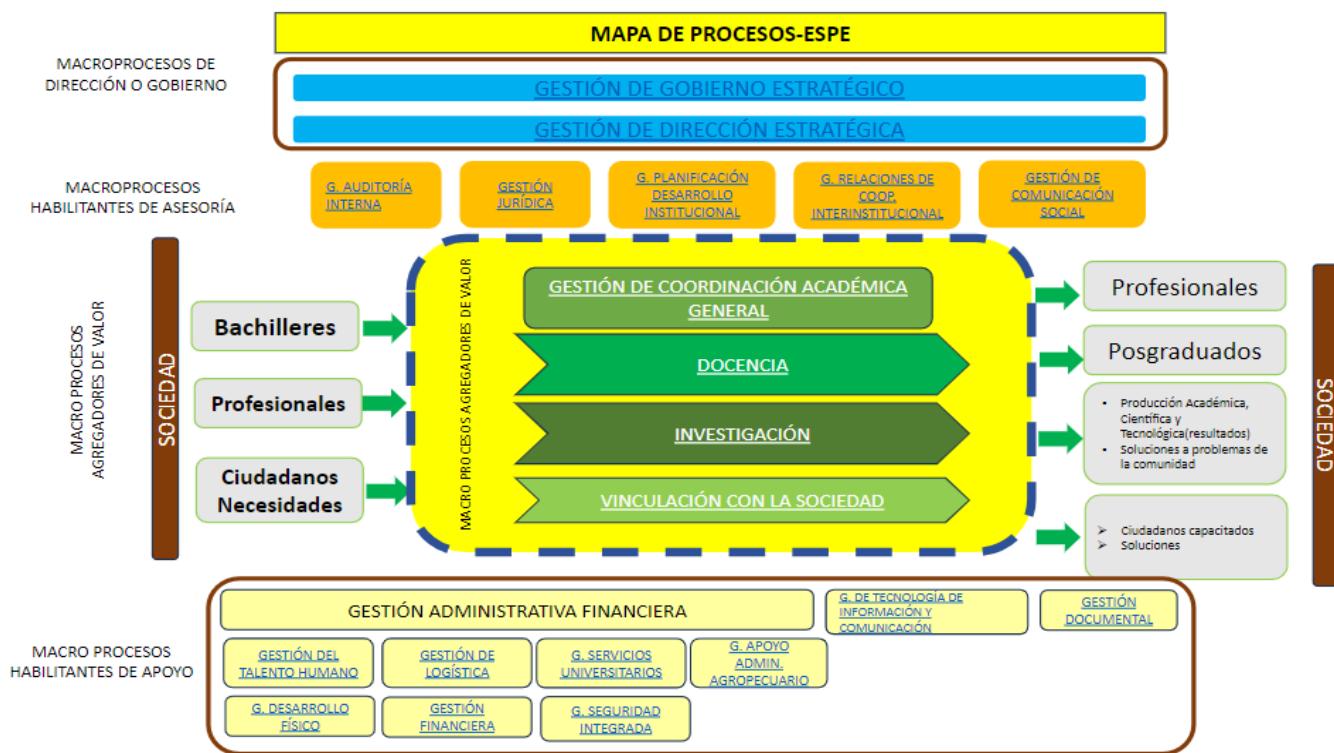
4.3. Alcance del Sistema de Gestión – SGI

Diseño, desarrollo y ejecución de programas académicos de educación superior de grado, posgrado y educación continua, integrando las funciones sustantivas de docencia, investigación y vinculación con la sociedad, en los siguientes campos de conocimientos: Ciencias de la Computación; Ciencias de la Energía y Mecánica; Ciencias de la Tierra y Construcción; Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio; Ciencias Espaciales; Ciencias Exactas; Ciencias Humanas y Sociales; Ciencias Médicas; Ciencias de la Vida y Agricultura; Eléctrica, Electrónica y Telecomunicaciones y; Seguridad y Defensa.

4.4. Sistema de Gestión Integrado

La ESPE a través de su Rector, se compromete a establecer, implementar, mantener, mejorar y cumplir de manera continua el Sistema de Gestión Integrado.

Para lo cual ha establecido un Mapa de Procesos donde se indica los procesos que forman el SGI y la descripción de cada uno, el cual se describe a continuación:



5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y Compromiso

5.1.1. Generalidades

La Alta Dirección está representada por el Rector quien demuestra su liderazgo y compromiso con el desarrollo, implementación, mantenimiento y la mejora continua de la eficacia del SGI, con las siguientes acciones:

- 1) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGI en la Revisión por la Dirección e informes de gestión.
- 2) Estableciendo la política y objetivos del SGI, en el presente Manual y asegurando que sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica establecida en el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional - PEDI.
- 3) Asegurando la integración de los requisitos del SGI dentro de los procesos de la organización, mediante la evaluación y mejora de estos.
- 4) Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos a través del uso de las Caracterizaciones de Procesos, la revisión de los resultados de los indicadores de gestión de los procesos, las matrices de riesgos y oportunidades, y el seguimiento a las acciones definidas para su tratamiento.
- 5) Asegurando la disponibilidad de los recursos (humanos, infraestructura, financieros y tecnológicos), en el POA y PEDI, para establecer, implementar y mejorar los procesos que componen el SGI.
- 6) Comunicando la importancia de una gestión eficaz conforme con los requisitos del SGI a través de los siguientes medios: reuniones de trabajo, revisiones por la dirección, auditorías internas y/o con el cumplimiento del presente Manual.
- 7) Asegurando que el SGI logre los resultados previstos, a través de la medición, seguimiento, análisis, evaluación y mejora.
- 8) Comprometiéndolo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGI.

- 9) Asegurando y promoviendo la mejora continua del SGI, mediante los proyectos de mejora, revisión por la dirección y planes de acción.
- 10) Brindando el apoyo a otros roles pertinentes a la dirección y funciones complementarias al SGI.
- 11) Desarrollando, liderando y promoviendo una cultura organizacional que apoye los resultados previstos del SGI, mediante el empoderamiento y reconocimiento de logros y metas.
- 12) Estableciendo, desarrollando y manteniendo un plan estratégico para la organización.
- 13) Garantizando que los requisitos educativos de los estudiantes, incluidos las necesidades especiales, se identifican y dirigen.
- 14) Considerando los principios de responsabilidad social.

5.1.2. Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios (usuarios)

El Rector, demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios asegurándose de que:

- a) Se determinen, se comprendan y se cumplan regularmente por parte de los colaboradores de la ESPE los requisitos del estudiante y otros beneficiarios (clientes) en cada uno de los servicios educativos ofertados, los legales y reglamentarios aplicables.
- b) Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades en la Matriz de Riesgos y Oportunidades Institucionales (UPDI-PRC-V1-2024-006) que pueden afectar a la conformidad de los servicios educativos y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.
- c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del estudiante y otros beneficiarios (clientes), para lo cual se aplican Encuestas de Satisfacción y se toman acciones sobre los resultados obtenidos.

5.2. Política del SGI

La Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE es una institución de educación superior, que brinda servicios de calidad, caracterizados por:

- a. Una formación integral, rigurosamente científica, técnica y ética, sobre la base de la integración y armonización de modelos académicos innovadores y de excelencia, a la vanguardia de la investigación, la docencia y la vinculación con la sociedad, con una adecuada gestión de la propiedad intelectual.
- b. El cumplimiento de las necesidades y expectativas de sus estudiantes y las partes interesadas,
- c. Enmarcado en su dominio institucional para responder asertivamente a las necesidades de la sociedad y de las Fuerzas Armadas.

Para lo cual la institución cuenta con infraestructura física y tecnológica adecuada, procesos y personal altamente capacitado con compromiso de permanente mejora continua y liderazgo , cumpliendo los requisitos de su sistema de gestión integrado (ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018) y el marco legal vigente.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades

Las responsabilidades y autoridades están definidas en los diferentes documentos del SGI, con lo cual se asegura que el SGI es conforme a los requisitos de las normas correspondientes y que los procesos generen y entreguen las salidas previstas.

Para la actualización y comunicación de roles, responsabilidades y autoridades del SGI se considera que el Director de Talento Humano sea quien ejecuta dicha actividad y es quien establece en función del estatuto de la ESPE los perfiles requeridos considerando las necesidades institucionales y sus competencias legales.

La estructura orgánica de la ESPE se encuentra establecido en el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por procesos mediante resolución ESPE-HCU-RES-2024-056.

1. **Responsables de Procesos:** Son responsables de cumplir los procesos y procedimientos con enfoque al cumplimiento de la Política del SGI y expresar su compromiso con la organización, mediante la ejecución de acciones concretas de la aplicación en sus procesos a cargo.
2. **Responsable del SGI:** Es responsable de:
 - a. Generar la documentación requerida de la implementación del SGI.
 - b. Definir los lineamientos operativos para la aplicación de la política del SGI, políticas específicas, procesos y controles.
 - c. Mantener actualizada la documentación del SGI.

- d. Dar seguimiento a los indicadores de gestión y planes de acción para tratamiento de riesgos y oportunidades de mejora del SGI, además de generar una cultura de calidad educativa en la ESPE.
- 3. **Colaboradores de la ESPE:** Son responsables de:
 - a. Todo colaborador es responsable de mantener la calidad en sus labores, el cumplimiento de las políticas, procedimientos y controles inherentes al SGI.
 - b. Todo colaborador es responsable de registrar la información de sus procesos.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para tratar los riesgos y oportunidades

La planificación de la gestión de riesgos y oportunidades está basada en la comprensión de la organización y su contexto (punto 4.1) y la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (punto 4.2); para lo cual se ha establecido los mecanismos de identificación, análisis, evaluación y tratamiento de estos en el Procedimiento de "Gestión de Riesgos y Oportunidades (UPDI-PRC-V1-2024-006)".

Cada unidad académica y administrativa determinará sus riesgos y oportunidades que son necesarios abordar con el fin de:

- 1) Asegurar que el SGI pueda lograr sus resultados previstos.
- 2) Aumentar los efectos deseables.
- 3) Prevenir o reducir efectos no deseados.
- 4) Lograr la mejora permanente.

6.2. Objetivos del SGI

Se establecen, implementan y mantienen objetivos alineados a la Política del SGI y la Planificación Estratégica Institucional con la respectiva asignación de responsabilidades, en las funciones y niveles pertinentes; y la asignación de recursos y plazos para lograrlo.

Los objetivos específicos del SGI son:

1. Incrementar la ejecución de cinco proyectos al año que contribuyan al desarrollo de las Fuerzas Armadas, acorde al modelo académico para fortalecer el dominio de seguridad y defensa.
2. Incrementar la publicación anualmente de diez artículos en revistas indexadas por año, en los dominios académicos basados en la vigilancia y prospectiva tecnológica.
3. Incrementar en 5% anual la evaluación del resultado de los proyectos de vinculación con la sociedad, que garanticen el apoyo a las necesidades de la sociedad y de las Fuerzas Armadas.
4. Incrementar anualmente en 0.25% el índice de percepción de la calidad de los servicios que oferta la Universidad.

6.3. Planificación de los cambios

Cuando la ESPE determine la necesidad de cambios en el SGI, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada, mediante el uso del Procedimiento de Planificación de Cambios (UPDI-PRC-V1-2024-035), donde se ha considerado aspectos tales como:

1. El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.
2. La integridad del SGI.
3. La disponibilidad de recursos y que estén listos para su uso.
4. La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.
5. La disponibilidad y preparación de los proveedores externos necesarios para implementar el cambio.
6. Los cambios son gestionados por cada uno de los responsables de los procesos y son revisados y aprobados por la Responsable del SGI.

7. APOYO

7.1. Recursos

Los recursos que requiere el SGI están identificados en las Matrices de Recursos Humano y de Infraestructura, bienes, tecnología del SGI que han sido definidas en las áreas de Talento Humano y Bienes, con el fin de garantizar la consecución de sus actividades,

Los recursos incluyen al personal, tecnología infraestructura y el ambiente adecuado para la realización de los procesos y actividades que la ESPE ha establecido dentro de este manual a fin de que exista consecución en la prestación de servicios. Referirse a los siguientes enlaces:

- a. [Matriz de Recursos Institucionales Talento Humano](#)
- b. [Matriz de Recursos Institucionales Bienes](#)

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

En el macroproceso de la Gestión de Docencia, la Universidad aplica el procesamiento de datos y resultados académicos mediante la lectura óptica de los datos para evaluaciones masivas en carreras de grado, posgrado, cursos de nivelación y procesos de admisión, abarcando todas las modalidades de estudio en la universidad y sus sedes. Para garantizar la seguridad de la información, se implementan mecanismos que aseguran la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos académicos, evitando alteraciones no autorizadas y garantizando un procesamiento confiable y transparente.

7.2. Competencia

Para los colaboradores cuyo trabajo afecta la conformidad con los requisitos de los servicios educativos prestados por la ESPE y que puedan causar impactos significativos sobre el SGI, se han establecido perfiles de cargo en función del estatuto institucional, considerando el concepto de competencias en función de la educación, formación o experiencia y apegados a los normas y leyes vigentes del Ministerio del Trabajo.

La administración de las actividades de reclutamiento, selección y contratación es responsabilidad del Director de Talento Humano, bajo el marco legal vigente, según corresponda.

Para asegurar la competencia, toma de conciencia y formación de los colaboradores de la ESPE, el Director de Talento Humano se asegura de:

- Determinar las competencias necesarias de los puestos de trabajo, especificados en el Manual de Puestos, Manual del SGI y procedimientos específicos.
- Realizar la evaluación del desempeño de los funcionarios y determinar sus brechas.
- Identificar y coordinar la capacitación de los funcionarios.
- Evaluar la eficacia de la capacitación y entrenamiento.

El Director de Talento Humano mantiene los registros actualizados sobre la educación, formación o experiencia de los funcionarios, en el expediente respectivo.

7.3. Toma de conciencia

Cada una de las Direcciones y/o Unidades de la ESPE se aseguran de que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades, y responsabilidades asumidas en la operación del SGI, y de cómo estas contribuyen al logro de los objetivos, metas y programas del SGI mediante la ejecución de reuniones, talleres de sensibilización y envío de mensajes entre otros.

7.4. Comunicación

Para las comunicaciones internas o externas entre los diferentes niveles y funciones, respecto del SGI y su eficacia, se ha establecido una “Matriz de Comunicación” que incluye:

- ¿Qué comunicar?
- ¿Por qué comunicar?
- ¿Cuándo comunicar?
- ¿A quién comunicar?
- ¿Cómo comunicar?
- ¿Quién comunica?

Se cuenta con diversos medios de comunicación, como: página web, redes sociales, correo institucional, Quipux entre otros. referirse al siguiente enlace:

a. Matriz de Comunicación

La ESPE se propone difundir y concientizar la importancia de que se cumplan los objetivos del SGI, mantener en términos aceptables los riesgos que afecten su ejecución, asegurando el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales.

La Directora de Comunicación Social debe establecer el plan de comunicación y concientización de la Política, objetivos y demás requisitos establecidos por el SGI y debe asegurar que todo el personal de la ESPE, proveedores y partes interesadas cumplan con lo requerido.

7.5. Información documentada

7.5.1. Generalidades

- Declaraciones documentadas de la política y objetivos

- b. El presente Manual del SGI.
- c. Los procedimientos documentados, formatos para los registros requeridos por las Normas del SGI y procesos declarados en el alcance.
- d. La información documentada establecida por la ESPE, para asegurar una eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

La información documentada establecida se ha determinado según el tamaño, tipo y complejidad de los procesos de la ESPE, así como las competencias de su personal.

7.5.2. Creación y Actualización

Se cuenta con el procedimiento “Control de Información Documentada”, que incluye los mecanismos de elaboración, aprobación, modificación y eliminación de documentos, así como de su distribución y control tanto de documentación interna como externa y gestión de obsoletos.

7.5.3. Control de documentos

La información documentada del SGI se encuentra controlada mediante el procedimiento [“Control de Información Documentada”](#) el mismo es competencia de la Responsable del SGI.

La documentación de la ESPE se encuentra custodiada por la Responsable del SGI, para lo cual se ha establecido un repositorio digital en la plataforma Google Drive de la ESPE o información física custodiada por cada responsable del proceso.

La información documentada se encuentra disponible en cada uno de los procesos y custodiada por los responsables de los mismos, los originales de la documentación se encuentran en custodia de la Responsable del SGI.

La información documentada se encuentra disponible en el punto de uso para consulta de cada uno de los colaboradores de acuerdo a los accesos de visualización o modificación concedidos por la Responsable del SGI.

Los controles sobre la información documentada se encuentran establecidos en la Lista Maestra de Información Documentada de la ESPE, en la misma se encuentran detallados cada uno de los controles que se han establecido tanto por la Responsable del SGI o los responsables de los procesos, una vez se ha levantado la información de todo el SGI y se ha incluido en los procedimientos, por ejemplo: tiempos de retención, tipo de documento, custodios.

La elaboración, revisión y aprobación de la información documentada se encuentra establecida en el procedimiento de “Control de Información Documentada”.

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y control operacional

Se ha identificado y planificado las operaciones, considerando el desarrollo e implementación de las Caracterizaciones de Procesos, procedimientos y sus respectivos indicadores con el fin de garantizar la prestación de los servicios de la ESPE.

Para el caso de los servicios prestados se han identificado los mismos en cada uno de las Caracterizaciones de Procesos de cada uno de los procesos agregados de valor, en los mismos se describen los servicios que presta la ESPE.

Los criterios, métodos y recursos para cada uno de los procesos se encuentran establecidos en las caracterizaciones respectivas.

8.2. Requisitos de los productos y servicios

Los requisitos para la oferta de las carreras, incluidos los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la ESPE, están establecidos en el sitio web: www.espe.edu.ec, en la sección oferta académica.

8.3. Diseños de las mallas curriculares para la provisión del servicio educativo

8.3.1. Generalidades

La ESPE 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 educativo de pregrado y postgrado.

8.3.2. Planificación del diseño y rediseño curricular

Para las etapas y controles del diseño y rediseño curricular, la ESPE 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 Comisiones Académicas para el rediseño o reajustes de las carreras de formación de grado.
- d. Las responsabilidades y autoridades de la ESPE, 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 pregrado y postgrado.
- f. La necesidad de controlar la retroalimentación entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y rediseño curricular.
- g. La necesidad de la participación de partes interesadas en el proceso de diseño y rediseño curricular.
- h. El nivel de control del proceso de diseño y rediseño curricular esperado por el CES y demás partes interesadas de la ESPE.
- i. La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y rediseño curricular.

8.3.3. Entradas para el diseño y rediseño curricular

La ESPE ha determinado los siguientes requisitos esenciales para elaborar sus proyectos de diseño y rediseño curricular:

- 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 ESPE 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. Guías para la presentación de proyectos de carreras de pregrado y postgrado.

8.3.4. Salidas del diseño y rediseño curricular

La ESPE asegura que sus proyectos resultantes de las salidas del diseño y rediseño curricular para las carreras de tecnología:

- a. Cumplen los requisitos de las entradas.
- b. Son adecuadas para los procesos posteriores.
- 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 educación que son esenciales para su propósito.

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

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

La ESPE a través de los Administradores de Contrato determina los controles a aplicar para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.

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

8.5. Producción y provisión del servicio educativo

8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio educativo

Las actividades de la ESPE, son controladas y se realizan a través de caracterizaciones de procesos, procedimientos e instructivos a través de toda la organización con el fin de garantizar que todos los colaboradores de la universidad conozcan sobre las actividades que deben realizar, evitando así

confusión en cada una de sus actividades y garantizando el control sobre la prestación de servicios educativos entregados.

Para alcanzar las metas y objetivos establecidos por la ESPE, se encuentran declarados en cada uno de las caracterizaciones de procesos y en una matriz de indicadores de gestión que incluye métricas que permiten evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos, con el fin de asegurar la adecuada prestación de servicios educativos.

El personal de la ESPE es competente acorde al Manual de Puestos, con lo cual se garantiza la realización de las actividades en la prestación de los servicios.

8.5.2. Identificación y Trazabilidad

La ESPE efectúa seguimiento a sus estudiantes a través del Sistema de Gestión Académica y Administrativa (SGAA), identificándose por:

- Por su número de cédula de ciudadanía.
- Por ID (Identificador único de estudiante).

Esto permite identificar y realizar seguimiento del estudiante con respecto a las asignaturas y demás requisitos que debe cumplir durante el proceso de servicio académico que la ESPE ofrece. De esta manera los estudiantes tienen una identificación (ID), que permite conservar su información documentada y la trazabilidad correspondiente.

8.5.3. Propiedad perteneciente a las partes interesadas

La ESPE a través de sus respectivas unidades académicas (direcciones y coordinaciones de carrera, unidades de apoyo académico), 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 los Administradores de Contratos.

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, (direcciones y coordinaciones de carrera, unidades de apoyo académico), lo registra e informa al estudiante o proveedor externo y conserva la información documentada sobre lo ocurrido.

8.5.4. Preservación

La ESPE preserva las salidas de los procesos de prestación del servicio educativo, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.

Toda la información que es resultante de los procesos educativos a continuación pasaran al proceso de secretaría general con el fin de garantizar la preservación, custodia y almacenamiento en el tiempo acorde a lo establecido por la ley.

8.5.5. Protección y transparencia de los datos de los estudiantes

La ESPE permite el acceso en la plataforma Sistema de Gestión Académica y Administrativa (SGAA), a los estudiantes mediante su ID como (usuario) y su contraseña personal, en la misma pueden revisar sus datos como: datos personales, datos formativos, y académicos (calificaciones, registro de asignaturas, malla curricular, record académico, historial académico).

Los datos se resguardan mediante las seguridades propias del Sistema de Gestión Académica y Administrativa (SGAA), las personas que tienen acceso a los datos, son los responsables de las unidades de: Direcciones de Carrera, Bienestar Universitario, Registro, Admisión, Apoyo a la Formación Académica, Gestión de la Vinculación con la Sociedad, Secretaría General y Unidad de Tecnología de Información y Comunicaciones.

Los datos del estudiante pueden ser compartidos con terceros; si es por petición de un Juez se puede compartir con la entidad competente, de lo contrario, los datos personales no se deben compartir.

Los datos académicos se almacenan por un tiempo permanente para el caso de los estudiantes egresados y graduados.

8.5.6. Control de cambios en los productos y servicios educativos

El control de los cambios se realiza acorde al punto 6.3 establecido en este manual.

8.6. Liberación de los productos y servicios educativos

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

La ESPE a través de las autoridades y unidades académicas correspondientes, conserva la información documentada sobre la liberación de los servicios educativos de pregrado y postgrado, la cual incluye:

1. Evidencia de la conformidad con los requisitos determinados para el servicio educativo según los planes de estudio aprobados.
2. Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

8.7. Control de las salidas no conformes

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

Se considera un servicio no conforme cuando se recibe un reclamo o queja por escrito de acuerdo al procedimiento de gestión de quejas, para que se resuelva alguna situación que afecta al estudiante en cuanto al servicio educativo. 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.

La ESPE a través de las autoridades o unidades correspondientes, conserva la información documentada como:

- a. Descripción de la no conformidad.
- b. Descripción de las acciones tomadas.
- c. Descripción del seguimiento y la eficacia de las acciones tomadas.
- d. Identificación de la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

La ESPE tiene definido el procedimiento de "Servicio No Conforme (UPDI-PRC-V1-2024-049)" donde está definida la estrategia que se va a utilizar en su tratamiento.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades

Se ha planificado e implementado procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para:

- a. Demostrar la conformidad con los requisitos.
- b. Asegurar la conformidad del SGI.
- c. Mejorar continuamente la eficacia del SGI.

Determinando:

- a. Aquello que requiere ser monitoreado y medido en el SGI.
- b. Los métodos aplicados para monitorear, medir, analizar y evaluarlos, obteniendo resultados válidos.
- c. Cuando se llevarán a cabo el monitoreo y las mediciones.
- d. Quién es el responsable de las mediciones.
- e. Cuando se analizarán y evaluarán los resultados del monitoreo y de las mediciones.
- f. Quién es el responsable del análisis y evaluación de los resultados.

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

9.1.2. Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios

9.1.2.1. Seguimiento de la satisfacción

La ESPE realiza el seguimiento de las percepciones de sus estudiantes y graduados a través de encuestas de satisfacción y de la heteroevaluación docente, con el fin de medir el grado en que se cumplen con sus necesidades y expectativas.

9.1.2.2. Tratamiento de las quejas y apelaciones

En las revisiones por la dirección se revisan y se hace seguimiento de estos resultados y se determinan las acciones correctivas a implementar en los aspectos consultados que tengan un indicador de satisfacción inferior a la meta o con aquellos docentes que obtengan una calificación de regular o insuficiente.

9.1.3. Otras necesidades de seguimiento y medición

De ser necesario, la alta dirección de la ESPE 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.

9.1.4. Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación

La ESPE 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 educativo.
- b. El grado de satisfacción del estudiante.
- c. El desempeño y la eficacia del Sistema Gestión Integrado – SGI
- d. Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz.
- e. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- f. El desempeño de los proveedores externos.
- g. La necesidad de mejoras en el SGI.

9.2. Auditoría interna

Para el desarrollo de auditorías internas se ha desarrollado el procedimiento "[Auditoría Interna](#)" con la finalidad de asegurar la eficacia del SGI, cumpliendo con los requisitos establecidos por la norma en la búsqueda de la mejora continua.

9.3. Revisión por la Dirección

La Revisión por la Dirección se realiza por lo menos una vez al año; a fin de asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia. Las entradas y salidas para la Revisión por la Dirección se especifican en el procedimiento "[Revisión por la Dirección](#)"

La política general y documentación de requisitos del Sistema de Gestión Integrado – SGI, será revisada y se actualizará cuando el Comité de Planificación y Evaluación Institucional solicite modificaciones o exista un cambio en el contexto interno o externo de la organización y sean aprobados. La Responsable del SGI establecerá en el plan anual al menos la ejecución de una auditoría interna y una revisión por la dirección.

10.

MEJORA

Con el fin de promover la mejora continua dentro de la organización la ESPE ha establecido como mecanismos permanentes de mejora continua: las acciones correctivas, la identificación y gestión de riesgos y oportunidades, los resultados de la revisión por la dirección, las no conformidades resultantes de los procesos de auditorías internas y externas a la organización entre otros.

El SGI es considerado como una herramienta de mejora continua para la ESPE, en donde se establecen políticas, procesos, procedimientos, manuales, instructivos entre otras metodologías aplicables, que permitan alcanzar los resultados de la organización a través de procesos controlados que permitan a la organización alcanzar las metas y objetivos propuestos junto a la mejora continua.

10.1. No conformidades y acciones correctivas

Cuando se detecten no conformidades dentro del SGI cada uno de los responsables del proceso deberá aplicar el procedimiento de Acciones Correctivas y Mejora Continua, con el fin de que puedan aplicar los mecanismos que se

han establecido en la ESPE para el tratamiento de las no conformidades para la solución de los problemas que se hayan reportado dentro de la organización.

Las no conformidades van a estar relacionadas con quejas, reclamos, resultados de auditoría, planes de acción con respecto a la gestión de riesgos y oportunidades, incumplimientos a los indicadores del SGI o cualquier otro incumplimiento que podría ser identificado por cualquier funcionario de la ESPE.

10.2. Mejora continua

La ESPE debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGI, por lo cual considera:

- Los resultados del análisis y la evaluación.
- Las salidas de la revisión por la dirección.

Para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

10.3. Oportunidades de Mejora

La ESPE 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 y otros beneficiarios.

Estas oportunidades incluyen:

- Mejorar el servicio de educación superior para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la ESPE.
- Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- Mejorar el desempeño y la eficacia del SGI.

E. FORMATOS

	Formato	Ubicación	Orden	Acceso	Disposición
1	Matriz de partes interesadas SGI-ESPE	MTZ PARTES INTERESADAS SGI-ESPE	Por trámite y cronológico	Abierto interno	UPDI
2	Matriz de Riesgos y Oportunidades Institucionales	MTZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES-SGI	Por trámite y cronológico	Abierto interno	UPDI
3	Matriz de Indicadores de gestión	MTZ INDICADORES	Por trámite y cronológico	Abierto interno	UPDI
4	Matriz de Comunicación	MTZ MATRIZ DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Por trámite y cronológico	Abierto interno	UPDI
5	Matriz de Requerimientos institucionales	MATRIZ DE RECURSOS INSTITUCIONALES TALENTO HUMANO MATRIZ DE RECURSOS INSTITUCIONALES BIENES	Por trámite y cronológico	Abierto interno	UPDI

F. ANEXO

[Procedimientos del Sistema de Gestión](#)

G. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Elaborado por	Descripción de la modificación
02/07/2024	V1	Lcdo. Christian Escobar, Mgtr.	Generación del Documento

Fecha	Versión	Elaborado por	Descripción de la modificación
16/03/2025	V2	Ing. Gicela Almagro, Mgtr.	Ajustes al contexto de la organización: Partes interesadas, objetivos y alcance. Enlaces a formatos

H. APROBACIÓN

Rubro	Nombre	Unidad/Cargo	Firma
Elaborado por:	Ing. Gicela Almagro, Mgtr	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional. Analista de Gestión de la Calidad	
Revisado por:	Lcdo. Christian Escobar, Mgtr.	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional. Analista de Gestión de la Calidad	
Aprobado por:	Crnl.SP Carlos Sarango, Mgtr.	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional. Director	