

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PCS-01-F-006
	INFORME GENERAL DE SEGUIMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS	
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y CONTROL A LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	REVISIÓN: 2
		Página 1 de 6

INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS

INFORMACIÓN GENERAL	
Fecha del Informe:	25 de octubre del 2019
Nombre del Documento:	Informe General de Seguimientos a Procedimientos Institucionales
Periodo:	Agosto a octubre de 2019
Área responsable de ejecución:	Auditoría de la Calidad
Responsable del área:	Dra. Libertad Regalado Espinoza
Dirección:	Gestión y Aseguramiento de la Calidad
Responsable de la dirección:	Dra. Libertad Regalado Espinoza

ANTECEDENTES:
<p>De acuerdo con el objetivo estratégico N°5 señalado en el Plan Operativo Anual 2019, que contempla promover una organización y gestión institucional efectiva, mediante la implementación de un sistema integrado que garantice la participación de la comunidad universitaria y la sociedad, y; en cumplimiento con la meta planificada por la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad se coordinó el seguimiento a tres procedimientos académicos durante los meses de agosto, septiembre y octubre del presente año.</p> <p>Mediante memorando No. ULEAM-DGAC-2019-189-M de 11 de julio de 2019 se comunicó a las autoridades el inicio del proceso.</p> <p>Se procedió a obtener un diagnóstico técnico sobre la aplicabilidad de los procedimientos. Esta actividad ha permitido detectar conformidad, no conformidad y observaciones, las que en consecuencia generaron acciones correctivas y de mejora, con el objetivo de lograr la eficacia, eficiencia y satisfacción de los usuarios.</p>

OBJETIVO:
<p>Determinar el grado de cumplimiento en la aplicación de políticas, normas, procedimientos y disposiciones que regulan el funcionamiento de los procesos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, así como identificar los nudos críticos y establecer mecanismos de mejora continua.</p>

BASE LEGAL:
<p>Estatuto de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Art. 132 De la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad.</p> <p>2.- Fortalecer la Gestión Académica y Administrativa a través del sistema de control interno.</p>

METODOLOGÍA:
<p>El proceso de seguimiento a los procedimientos académicos se ejecutó de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisión de los manuales de procedimientos. Elaboración de los papeles de trabajo. Visitas in situ. Análisis de la documentación presentada como evidencia. Elaboración de informe.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: INFORME GENERAL DE SEGUIMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01-F-006
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y CONTROL A LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	REVISIÓN: 2 Página 2 de 6

INFORME DE RESULTADOS:

De acuerdo con la planificación operativa del año 2019 del área de Auditoría de la Calidad, de la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, entre los meses de agosto a octubre se realizó seguimiento a tres procedimientos académicos para medir su cumplimiento, obteniéndose los siguientes resultados:

PROCESOS ACADÉMICOS		
PROCEDIMIENTO: ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS PARA TITULACIÓN DE GRADO.		
<p>Para el desarrollo del seguimiento se tomó como muestra las carreras de Derecho, Biología Pesquera, Ingeniería en Sistemas, Agropecuaria y Contabilidad y Auditoría.</p> <p>En las carreras de Derecho y Biología Pesquera se cumplió el proceso de manera regular, en las carreras de Agropecuaria y Contabilidad y Auditoría se encontraron observaciones puntuales para el mejor desarrollo del proceso y en la carrera de Ingeniería en Sistemas no se lo ha realizado, debido a que ningún estudiante se ha acogido a esta modalidad desde la aprobación del manual hasta la fecha de la visita in situ.</p> <p>De las incidencias encontradas en las carreras de Agropecuaria y Contabilidad y Auditoría se determinaron no conformidades, detalladas a continuación, que fueron presentadas a los actores, quienes generaron acciones de mejora para subsanarlas.</p>		
Área/Unidad	No Conformidad	Acción de mejora
Carrera de Agropecuaria	En la solicitud realizada por el estudiante no se evidencia la utilización del formato PAF-01-F-001 aprobado para su uso.	Hacer cumplir la utilización de formato por secretaria.
	El expediente del estudiante que contenga toda la documentación inherente al proceso no fue evidenciado.	Secretaría mantendrá todos los documentos en el expediente del estudiante.
	El estudiante no completó el proceso de matrícula y no se evidencia la anulación del trámite.	Procurar cumplir con el proceso hasta la matriculación para la actualización de conocimientos, o en su defecto proceder a anular los trámites.
Carrera de Contabilidad y Auditoría	La solicitud no se presenta con la anticipación de tiempo establecido en las políticas del procedimiento.	Considerar el tiempo de 90 días de anticipación para la recepción de documentos. Realizar inducción sobre el proceso a las secretarías.
Riesgo detectado: Desconocimiento del manual de procedimientos.		
Oportunidad detectada: Lograr el empoderamiento y cumplimiento del manual de procedimientos.		
Conclusiones:		
1. En la revisión del procedimiento en las carreras de Derecho, Biología Pesquera, Ingeniería en Sistemas, Agropecuaria y Contabilidad y Auditoría, tomadas como muestra, se pudo evidenciar que existe un desconocimiento general en la aplicación del manual, lo que ocasiona que la		

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: INFORME GENERAL DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	CÓDIGO: PCS-01-F-006
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y CONTROL A LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	REVISIÓN: 2 Página 3 de 6

información se encuentre de forma dispersa o incompleta al momento de solicitarla, ocasionando el incumplimiento de algunos requisitos establecidos en el manual.

Recomendaciones:

Realizar una inducción general a todas las partes que intervienen en este proceso y difundir de la misma manera ya sea con el uso de folletos, carteles u otros mecanismos que faciliten la continua retroalimentación de las partes que intervienen.

PROCEDIMIENTO: ACTUALIZACIÓN BIBLIOGRÁFICA

El alcance de la revisión fue en la Biblioteca General y se tomó como muestra aleatoria la revisión en las Carreras de Derecho, Gestión de la Información Gerencia, Medicina y Enfermería.

En el desarrollo del seguimiento se determinó que en las carreras de Derecho y Gestión de la Información Gerencial se cumple el procedimiento correctamente.

Por las incidencias reportadas se determinaron no conformidades, detalladas a continuación, que fueron presentadas al responsable del proceso y actores en las diferentes carreras, quienes determinaron acciones de mejora para subsanar las deficiencias encontradas.

Área/Unidad	No Conformidad	Observación	Acción de mejora
Biblioteca	El margen de tiempo establecido de 60 días previo al inicio del primer periodo de clases para actualizar la bibliografía, establecida en la política del procedimiento, no se cumple		Revisar el procedimiento para establecer nuevos plazos.
	El mantenimiento de la bibliografía de la oferta académica, definida en la política e) del procedimiento, no se privilegia en el presupuesto.		Revisar las políticas porque no dependen de biblioteca la compra de los materiales bibliográficos, sino de las áreas que planifican y ejecutan el presupuesto.
		En las actividades 8.1, 8.3, 8.5, 8.7, 8.8, 8.9 y 8.10; ha variado la denominación del responsable de la actividad.	Actualizar el manual modificando el nombre del responsable de la actividad.
		La base legal está desactualizada.	Actualizar la base legal en el manual de procedimiento.



NOMBRE DEL DOCUMENTO: INFORME GENERAL DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	CÓDIGO: PCS-01-F-006
	REVISIÓN: 2 Página 4 de 6
PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y CONTROL A LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	

Carrera de Medicina	La disposición formal de levantamiento de la información por parte del decano a los coordinadores (directores) de carrera, tal como lo establece el procedimiento, no se evidenció		Requerir una disposición formal del decano hacia el coordinador/director de carrera, para efectuar el levantamiento de información.
	La solicitud del coordinador de carrera para elaborar lista de requerimientos bibliográficos, como lo establece el procedimiento, no se evidenció; este, se lo realiza vía chat de WhatsApp a todos los docentes.		Hacer solicitud formalmente en físico a los docentes de la carrera.
	La elaboración de la lista de requerimientos bibliográficos y la revisión por pares, por parte de los docentes, no se evidenció, incumpliendo lo dispuesto en el punto 8.4 del procedimiento.		Requerir que el docente notifique formalmente si es necesaria o no, actualizar la bibliografía.
	La emisión de los listados definitivos de requerimiento bibliográficos por parte del coordinador de carrera, como lo establece el procedimiento, no se pudo evidenciar.		Emitir los listados de requerimiento bibliográficos definitivos.
	El requerimiento de material bibliográfico por parte del decano a la biblioteca, no se evidenció.		Efectuar el requerimiento del material bibliográfico a la Biblioteca, a través del decano.
Carrera de Enfermería	La utilización del registro informe de docentes y pares académicos, no se evidenció.		Reunión con decana y comisión académica para evaluar resultados y buscar mejoras en las políticas del proceso y cumplir con el procedimiento.
Riesgo detectado: Desconocimiento del manual de procedimientos y su aplicación en algunas carreras.			

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: INFORME GENERAL DE SEGUIMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01-F-006
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y CONTROL A LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	REVISIÓN: 2 Página 5 de 6

Oportunidad detectada: Implementación de una herramienta que permita visualizar la bibliografía actual y compararla con la que se requiere, optimizando los tiempos de requerimiento.
Conclusiones: <ol style="list-style-type: none"> 1. En el seguimiento efectuado al procedimiento Actualización Bibliográfica se pudo evidenciar que en las carreras de Medicina y Enfermería se desconoce el contenido del manual y no se aplica en el proceso. 2. El responsable del proceso y el responsable de la Biblioteca al revisar la ficha de incidencias observaron la necesidad de actualizar el manual de procedimientos, para acoplarlo a la normativa actual y regular las partes que intervienen dentro del mismo.
Recomendaciones: El responsable del procedimiento deberá solicitar la actualización del manual de procedimiento y difundirá su contenido con los actores que hacen parte de este proceso.
Compromisos: El compromiso de los actores del proceso fue empoderarse del contenido del manual y aplicarlo en todas las instancias que le competen a cada dirección, unidad y/o facultad.

PROCEDIMIENTO: EMISIÓN Y ENTREGA DE CERTIFICADOS DE PROMOCIÓN			
En el desarrollo del seguimiento efectuado en la Secretaría General, donde se genera el proceso, se determinó que se cumple el procedimiento correctamente.			
Área/Unidad	No Conformidad	Observación	Acción de mejora
Secretaría General	No se detectaron.		
Riesgo: Mantener un tiempo de entrega excedido al tiempo real de ejecución del proceso, genera un riesgo por la permisibilidad que tendría los actores para su entrega, influyendo directamente en la calidad del servicio hacia el usuario directo, quien puede hacer uso de ese documento en menor tiempo.			
Oportunidad: Del análisis del proceso se observa como oportunidad la sistematización del procedimiento, ya que es un trámite que podría hacerse online, mejorando los tiempos de respuesta en beneficio del usuario y la institución, salvo aquellos que requieran certificación expresa del Secretario General.			
Conclusiones: <ol style="list-style-type: none"> 1. En la revisión del procedimiento que se lleva a cabo en la Secretaría General correspondiente al subproceso "Emisión y entrega de Certificado de Promoción", se pudo evidenciar que se cumple con los requisitos establecidos en el manual. 2. Se observó que lo establecido en la política e), donde se determina que el tiempo prudencial sería en 5 días a partir de su solicitud, excede al tiempo utilizado en la actualidad, debido a que la organización y herramientas que poseen han permitido agilizar este proceso. 			

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: INFORME GENERAL DE SEGUIMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01-F-006
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y CONTROL A LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	REVISIÓN: 2 Página 6 de 6

Recomendaciones:

1. Revisar la política correspondiente al tiempo de entrega, y solicitar su modificación en el manual de procedimiento, ya que la optimización de los tiempos al momento de solicitar el certificado de promoción podría reducirse y dar un servicio más ágil al usuario.
2. Continuar con el buen trabajo realizado en función de mejoras institucionales, observando la oportunidad detectada.

CONCLUSIÓN GENERAL:

El trabajo desarrollado nos deja como conclusión, que los procedimientos de gestión de la calidad de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, aún no se están ejecutando tal como está establecido en las actividades, ya que no existe el empoderamiento de los pasos que se deben seguir y de las herramientas establecidas para el desarrollo de estos.

Es destacable la tarea realizada por Secretaría General, ya que el procedimiento revisado no presentó novedad alguna; también, es necesario realizar modificaciones a los manuales de procedimientos debido a las actualizaciones generadas en las normativas superiores, la modificación del estatuto de la Uleam, entre otros.

LUGAR Y FECHA: Manta, octubre 25 de 2019	
REVISADO POR:	APROBADO POR:
 Ing. Maria Eugenia Salas T Responsable de área Auditoría de la Calidad	 Dra. Libertad Regalado E Directora Gestión y Aseguramiento de la Calidad



XT/MS/LR