

## INFORME DE CONTROL AL SEGUIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS

INFORMACIÓN GENERAL	
<b>Fecha del Informe:</b>	30 de septiembre del 2019
<b>Nombre del Documento:</b>	Informe de Control al Seguimiento de Procedimientos Institucionales efectuados en el año 2018
<b>Periodo:</b>	Mayo a septiembre de 2019
<b>Área responsable de ejecución:</b>	Auditoría de la Calidad
<b>Responsable del área:</b>	Ing. María Eugenia Salas
<b>Dirección:</b>	Gestión y Aseguramiento de la Calidad
<b>Responsable de la dirección:</b>	Dra. Libertad Regalado Espinoza

ANTECEDENTES:
<p>Con fecha 22 de agosto de 2018, mediante memorándum 201-ELRE-OyM-2018, se solicitó la autorización para realizar el seguimiento y control a los procedimientos académicos y administrativos aprobados en la institución, dando cumplimiento a la planificación del Departamento de Organización, Métodos y Control de Recursos Propios.</p> <p>Con fecha 24 de agosto de 2018, mediante memorando No. ULEAM-R-2018-5200-M, la Dra. Iliana Fernández Fernández, Rectora (e) de la Uleam, dio respuesta al memorándum 201-ELRE-OyM-2018 y autoriza realizar el seguimiento a los procedimientos académicos, de vinculación con la sociedad y administrativos.</p> <p>Con fecha 29 de agosto de 2018, se reúne el equipo de Organización y Métodos, para asignar los procedimientos a los que se haría el seguimiento, tomando como muestra, veintitrés procedimientos para ejecutarse durante el mes de septiembre 2018.</p> <p>Posteriormente se realizaron las socializaciones de los resultados descritos en el informe individual con los responsables del procedimiento, dando a conocer las no conformidades y acciones de mejora que se determinaron durante este proceso.</p> <p>El 3 de diciembre se elabora el informe general del seguimiento efectuado, detallándose no conformidades, recomendaciones y acciones de mejora para asegurar la calidad de los procesos institucionales, información que fue entregada con memorando 282-ELRE-OyM-2018 de 3 diciembre de 2018 a las autoridades de la institución para conocimiento de los resultados.</p> <p>Se determinaron 43 no conformidades, 70 acciones de mejora y 66 recomendaciones en los veintitrés procedimientos revisados.</p> <p>De acuerdo con el objetivo estratégico 5 señalado en el Plan Operativo Anual 2019 de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, 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 a las metas establecidas, una vez que se creó la dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, con la nueva estructura, se responsabilizó al área de Auditoría de la Calidad proceder a efectuar el control a los seguimientos de procedimientos efectuados en el año 2018, durante los meses de mayo a septiembre del presente año.</p>

#### **OBJETIVOS:**

Son objetivos del control a los seguimientos efectuados a los procedimientos de la universidad en el año 2018, los siguientes:

- a) Planificar, dirigir y ejecutar el control de las acciones implementadas para dar cumplimiento a las acciones de mejoras, recomendaciones y acciones correctivas para el cierre de no conformidades determinadas en los seguimientos a procedimientos efectuados en el año 2018.
- b) Desarrollar reuniones de trabajo con los diferentes actores de las unidades académicas y administrativas, para evaluar las actividades y acciones implementadas en relación con las incidencias encontradas en los seguimientos a los manuales de procedimientos académicos, de vinculación con la sociedad y administrativos efectuados.
- c) Revisar y obtener evidencias que soporten la aplicación de acciones de mejoras, acciones correctivas y el cumplimiento de las recomendaciones determinadas.

#### **BASE LEGAL:**

**Estatuto de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.**

**Art. 134 Atribuciones y Obligaciones de la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad.**

1. Elaborar, diseñar, implementar y ejecutar el Sistema de Gestión y Aseguramiento de la Calidad en la Universidad Laica "Eloy Alfaro de Manabí.
2. Fortalecer la Gestión Académica y Administrativa a través del sistema de control interno
7. Efectuar auditorías para mantener el control de calidad de los procesos institucionales generando propuestas de acciones de mejora continua.

#### **METODOLOGÍA:**

El proceso de control a los seguimientos efectuados a los procedimientos académicos, de vinculación con la sociedad y administrativos, se ejecutó de la siguiente manera:

Revisión del Informe General de Seguimiento efectuado en el año 2018.

Revisión de informes individuales y fichas de incidencias de los seguimientos efectuados, para verificación de acciones de mejora, no conformidades y recomendaciones.

Elaboración de lista de verificación para cierre de no conformidades y acciones de mejora.

Elaboración de hoja de control de recomendaciones.

Reuniones de trabajo para verificación y control de cumplimiento de recomendaciones y acciones de mejora, y revisión de acciones correctivas para el cierre de no conformidades.

Verificación detallada de los soportes que evidencian el cumplimiento de las acciones realizadas.

Establecimiento y otorgamiento de plazo para cumplimiento de recomendaciones y cierre definitivo de no conformidades y acciones de mejora.

Elaboración de informe de cumplimiento de recomendaciones e informe de cierre de no conformidades y acciones de mejora.

Actualización periódica de lista de verificación para cierre de no conformidades y acciones de mejora y registro de firmas de revisión.

#### **EQUIPO AUDITOR:**

El equipo de trabajo para efectuar el control a las acciones implementadas para dar cumplimiento a las acciones de mejoras, recomendaciones y acciones correctivas para el cierre de no conformidades determinadas en los seguimientos a procedimientos efectuados en el año 2018 estuvo integrado por:

INTEGRANTE	CARGO	FUNCIÓN
Ing. María Eugenia Salas	Analista II	Auditor, Jefe de Equipo
Ing. Ximena Torres Mejía	Técnico	Auditor
Ing. César Rodríguez	Técnico	Auditor de apoyo, en capacitación

#### **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 mayo a agosto se realizó control a siete procedimientos académicos, tres procedimientos de vinculación con la sociedad y trece procedimientos administrativos para determinar el cumplimiento de recomendaciones, además, se planificó el cierre de no conformidades y acciones de mejoras de los procedimientos académicos y de vinculación hasta el mes de septiembre y de los procedimientos administrativos hasta el mes de agosto de 2019, obteniéndose los siguientes resultados:

#### **No conformidades y acciones de mejora:**

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	TIPO DE ACCIÓN		SITUACIÓN ACTUAL		TIPO DE ACCIÓN ACCIONES DE MEJORA	SITUACIÓN ACTUAL	
	NC MAYOR	NC MENOR	ABIERTAS	CERRADAS		ABIERTAS	CERRADAS
Contratación del talento humano	1			1	1		1
Contratación de docentes ocasionales 1	6	5		11	7		7
Desvinculación de servidor por acogerse a compensación de retiro por jubilación	2	1		3	1		1
Desvinculación de servidor por renuncia voluntaria con compensación económica	1	1		2	1		1
Instalación de servidores					2		2
Mantenimiento de equipos computacionales hardware y software					5		5
Correo electrónico institucional					2		2
Página web institucional					3		3
Instalación de puntos de red					2		2
Requerimiento wifi					2		2
Incremento ancho de banda					2		2
Manual de atención primaria de salud a la comunidad universitaria y comunidad en general					2		2
Adquisición por ínfima cuantía					11		11
SUBTOTAL	10	7		17	41		41

PROCEDIMIENTOS ACADÉMICOS	TIPO DE ACCIÓN		SITUACIÓN ACTUAL		TIPO DE ACCIÓN ACCIONES DE MEJORA	SITUACIÓN ACTUAL	
	NC MAYOR	NC MENOR	ABIERTAS	CERRADAS		ABIERTAS	CERRADAS
Homologación de estudios por análisis comparativo de contenidos	1			1	1		1
Reingreso de estudiantes	1			1	2		2
Matrículas	1			1	2		2
Otorgamiento de aval académico a eventos	2			2	1		1
Emisión y registro de título de grado y postgrado.	2	1		3	10		10
Escalafón, escala remunerativa y promoción del personal docente	1		*1		6	*6	
Otorgamiento de becas y ayudas económicas para docentes					5	**5	
SUBTOTAL	8	1	1	8	27	11	16

PROCEDIMIENTOS DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	TIPO DE ACCIÓN		SITUACIÓN ACTUAL		TIPO DE ACCIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	
	NC MAYOR	NC MENOR	ABIERTAS	CERRADAS		ACCIONES DE MEJORA	ABIERTAS
Planificación de proyectos de vinculación con la sociedad		7		7			
Ejecución y monitoreo de proyectos de vinculación con la sociedad	3	1		4	2		2
Supervisión de proyectos de vinculación con la sociedad	6		***1	5			
SUBTOTAL	9	8	1	16	2		2
TOTALES	27	16	2	41	70	11	59

Se cerraron 41 no conformidades y se aplicaron o cerraron 59 acciones de mejora, no se cerraron 2 no conformidades ni se aplicaron o cerraron 11 acciones de mejora, cuya referencia se detalla en el apartado de conclusiones.

#### Recomendaciones generadas a los seguimientos efectuados en el año 2018:

No.	Procedimiento	No. recomendaciones	Cumplidas/ revisadas	%	No revisadas / prorrogadas	%
1	Adquisición por ínfima cuantía	1	1	100%		
2	Atención primaria de salud a la comunidad universitaria y comunidad en general	3	3	100%		
3	Correo electrónico institucional	1	1	100%		
4	Contratación de Docentes ocasionales	11	11	100%		
5	Manual de contratación del talento Humano	2	2	100%		
6	Desvinculación de servidor por acogerse a compensación de retiro por jubilación	3	3	100%		
7	Desvinculación de servidor por renuncia voluntaria con compensación económica	3	3	100%		
8	Incremento de ancho de banda	1	1	100%		
9	Instalaciones de punto de red	1	1	100%		
10	Instalación de servidores	1	1	100%		
11	Mantenimiento de equipos computacionales hardware y software	1	1	100%		
12	Página web institucional	1	1	100%		
13	Requerimiento wifi	1	1	100%		
14	Supervisión de proyectos de Vinculación con la sociedad.	3	1	33,33%	2	66,67%
15	Reingreso de estudiantes	3	3	100%		

16	Planificación de proyectos de vinculación con la sociedad	3	3	100%		
17	Otorgamiento de becas y ayudas económicas	1	1	100%		
18	Matrículas	2	2	100%		
19	Homologación de estudios por análisis comparativo de contenidos	2	2	100%		
20	Escalafón, escala remunerativa y promoción del personal docente	7	7	100%		
21	Emisión y registro de títulos de grado y postgrado	9	9	100%		
22	Ejecución y monitoreo de proyectos de vinculación con la sociedad.	3	1	33,33%	2	66,67%
23	Otorgamiento de aval académico a eventos	3	3	100%		
	TOTALES	66	62	93.94%	4	6.06%

Se cumplieron 62 recomendaciones de las 66 generadas, el detalle de las 4 recomendaciones no cumplidas se detalla en el apartado de conclusiones.

#### CONCLUSIONES:

Como resultado del control a los seguimientos efectuados a los procedimientos académicos, de vinculación y administrativos realizados en el año 2018, a continuación, se presenta lo evidenciado en el desarrollo de cada una de las actividades realizadas por el Área de Auditoría de la Calidad, de acuerdo con las acciones tomadas por cada uno de los responsables del proceso o procedimiento.

- a) El control a los veintitrés seguimientos se desarrolló de manera exitosa, contándose con la apertura y participación de los actores involucrados en los procesos.
- b) Se constató que las direcciones y unidades académicas que se tomaron como muestra para el seguimiento efectuado, en su mayoría están empoderadas de los procesos revisados.
- c) Se logró cerrar el 95,35% de las no conformidades, se puso en práctica el 84,28% de acciones de mejora y se cumplió el 93.94% de las recomendaciones generadas, resultados que se encuentran debidamente evidenciados en los archivos del área de Auditoría de la Calidad.
- d) \*El control al procedimiento de Escalafón, escala remunerativa promoción del personal docente, no fue posible concluirlo porque la comisión encargada fue suprimida de acuerdo con el nuevo estatuto, creándose el Órgano Especializado de Promoción y Estímulo al Personal Académico bajo la dirección del vicerrectorado académico, quienes deben solicitar la actualización del manual. La vicerrectora académica en reunión de trabajo de junio 26 de 2019 solicitó que la actualización del manual se efectúe una vez que se encuentre aprobada la reforma al reglamento de escalafón de la universidad, por ello, la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad acordó mantener abierta la NO Conformidad y las 6 acciones de mejora, información detallada en acta de trabajo GAC-06-003.
- e) \*\*Las acciones de mejoras propuestas para el procedimiento Otorgamiento de becas y ayudas económicas para docentes implica actualizar el manual de procedimiento, acción que debe ser ejecutada cuando se defina el área responsable del proceso, considerando que la Comisión encargada fue eliminada con la aprobación del nuevo estatuto. La Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad decidió mantener abiertas las cinco acciones de mejora hasta la

aprobación de la actualización del manual de procedimientos, de acuerdo con acta de trabajo GAC-05-008 de mayo 31 de 2019.

- f) \*\*\*En las visitas de trabajo para el control al seguimiento efectuado al procedimiento Supervisión de proyectos de vinculación con la sociedad, se evidenció las acciones tomadas para el cierre de cinco no conformidades manteniéndose pendiente la no conformidad que involucra la actualización del manual, debido a que la Dirección de Vinculación efectuará la revisión y mejora al procedimiento.
- g) Las recomendaciones generadas a los procedimientos: Supervisión de proyectos de Vinculación con la Sociedad y Ejecución y monitoreo de proyectos de Vinculación con la Sociedad, no han sido cumplidas por la Dirección de Vinculación, encargada de efectuar la revisión y mejora al procedimiento, quien ha debido priorizar sus actividades por la generación de un nuevo programa informático para el proceso de ejecución y monitoreo que afecta la descripción de sus procedimientos y por el proceso de evaluación institucional y preparación de evidencias.
- h) Se pudo evidenciar que no se realiza la medición de los procesos a través de los indicadores de gestión en algunos de los procedimientos revisados, debido a que la fórmula se encuentra invertida en los tres procedimientos de vinculación con la sociedad y en los procedimientos: Otorgamiento de aval académico a eventos, Desvinculación de servidor por acogerse a compensación de retiro por jubilación y Desvinculación de servidor por renuncia voluntaria con compensación económica. Además, es necesario reformular los indicadores de gestión de los procedimientos: Atención primaria en salud porque la descripción del indicador, la fuente y la fórmula no están debidamente relacionadas y Matrículas porque el Sistema de Gestión Académica no brinda la fuente de información definida y requerida para su medición.

<b>LUGAR Y FECHA:</b> Manta, septiembre 30 de 2019	
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
 Ing. María Eugenia Salas T Responsable de área Auditoría de la Calidad	 Dra. Libertad Regalado E Directora Gestión y Aseguramiento de la Calidad <div style="text-align: right;">   <b>Uleam</b>              DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO              DE LA CALIDAD           </div>