

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>INFORME GENERAL DE CONTROL AL SEGUIMIENTO DE PROCESOS INSTITUCIONALES</b>	<b>CÓDIGO:</b> PCS-02-F-011
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> <b>CONTROL AL SEGUIMIENTO DE PROCESOS INSTITUCIONALES Y PLANES DE MEJORAMIENTO</b>	<b>REVISIÓN:</b> 1  Página 1 de 7

## INFORME DE CONTROL AL SEGUIMIENTO DE PROCESOS INSTITUCIONALES

INFORMACIÓN GENERAL	
<b>Fecha del Informe:</b>	25 de enero de 2021
<b>Nombre del Documento:</b>	Informe de Control al Seguimiento de procedimientos administrativos
<b>Periodo:</b>	Enero a diciembre 2020
<b>Área responsable de ejecución:</b>	Auditoría / Control de la Calidad
<b>Dirección:</b>	Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad
<b>Responsable de la dirección:</b>	Dr. Carlos Morales Villavicencio

ANTECEDENTES:
<p>La Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, con memorando ULEAM-DGAC-2019-189-M, de 11 de julio de 2019, puso en conocimiento del rector Dr. Miguel Camino Solórzano la realización de los seguimientos a realizarse, incluidos los procedimientos administrativos: Constatación física de bienes, Recepción de bienes de larga duración, Entrega de Bienes de larga duración, Devolución de pago indebido, Viáticos, subsistencia y movilización, Capacitación y entrenamiento, Nómina, Reclutamiento y Evaluación de desempeño.</p> <p>El inicio del seguimiento a los procedimientos Constatación física de bienes, Recepción de bienes de larga duración, Entrega de Bienes de larga duración, Devolución de pago indebido, Viáticos, subsistencia y movilización que se desarrollan en el área Financiera, fueron notificados a la Directora Financiera con memorando ULEAM-DGAC-2019-274-M-1 el 24 de octubre de 2019.</p> <p>El seguimiento a los procedimientos Capacitación y entrenamiento, Nómina, Reclutamiento y Evaluación de desempeño se realizó en la Dirección de Talento Humano y se notificó a la directora el inicio de la acción de control con memorando ULEAM-DGAC-2019-469-M el 24 de octubre de 2019.</p> <p>Se ejecutaron los seguimientos en el último trimestre del año 2019, por efectos de cierre fiscal se prorrogó la revisión final de conclusiones con responsables y actores para el primer trimestre del año 2020, por efectos de la emergencia sanitaria se concluyó en el mes de julio de 2020.</p> <p>Con fecha 28 de julio de 2020 se emitió el informe del seguimiento realizado a los procesos administrativos que se ejecutan en la Dirección Financiera y en la Dirección de Talento Humano en el año 2019.</p> <p>Con memorando ULEAM-DGAC-2020-049-M de 29 de enero de 2020, se notificó al rector el inicio del seguimiento al uso y aplicación de los instructivos de trabajo Contratación de asesores de trabajos de titulación del Centro de Estudios de Posgrado, Adquisición de pasajes aéreos para uso de personal de la Uleam, e Instalación y uso del TAG adhesivo para acceso vehicular a los predios de la Uleam.</p> <p>Con memorando ULEAM-DGAC-2020-050-M de enero 29 de 2020 se informó a la Vicerrectora Administrativa que se efectuaría el seguimiento al uso y aplicación de los instructivos de trabajo Adquisición de pasajes aéreos para uso de personal de la Uleam, e Instalación y uso del TAG adhesivo para acceso vehicular a los predios de la Uleam.</p> <p>El 7 de febrero de 2020 con memorandos ULEAM-DGAC-2020-066-M y ULEAM-DGAC-2020-067-M se notificó a la Vicerrectora Administrativa y al Director de Seguridad Integral Sostenible,</p>

 <b>Uleam</b> <small>UNIVERSIDAD LUIS        ELOY ALFARO DE MANABI</small>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>INFORME GENERAL DE CONTROL AL SEGUIMIENTO DE PROCESOS INSTITUCIONALES</b>	<b>CÓDIGO:</b> PCS-02-F-011
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> <b>CONTROL AL SEGUIMIENTO DE PROCESOS INSTITUCIONALES Y PLANES DE MEJORAMIENTO</b>	<b>REVISIÓN:</b> 1  Página 2 de 7

respectivamente, que se realizaría la visita in situ para efectuar el seguimiento al instructivo Instalación y uso del TAG adhesivo para acceso vehicular a los predios de la Uleam.

En reunión de trabajo virtual según acta DGAC-08-016 del 13 de agosto de 2020 el seguimiento al Instructivo de trabajo bajo responsabilidad de la Dirección de Postgrado fue convenido a realizarse en la segunda quincena de septiembre.

El seguimiento a los procesos de responsabilidad del vicerrectorado administrativo, Adquisición de pasajes aéreos e Instalación y uso del TAG adhesivo fueron concluidos en el primer trimestre del año 2020 y con fecha 30 de diciembre se emitió el informe del seguimiento realizado a los procesos administrativos en el año 2020.

Como resultado del seguimiento a los procesos administrativos, en base a los criterios de verificación, se determinaron 323 conformidades, 20 no conformidades/observaciones mayores, 24 observaciones menores, 33 acciones de mejora y 22 recomendaciones.

El 8 de septiembre de 2020 se notificó a través de correo electrónico a la analista de la Dirección de Talento Humano, designada como responsable para el proceso de control, que en la última semana del mes de septiembre se iniciaría con el proceso de revisión para evaluar el cumplimiento a las acciones propuestas que subsanaban las incidencias encontradas en los seguimientos efectuados a los procedimientos de Talento Humano.

El 24 de septiembre de 2020 con memorando ULEAM-DGAC-2020-341-M se dio a conocer a la directora Financiera el estado del avance de control realizado a los seguimientos efectuados al área financiera.

Con memorando ULEAM-DGAC-2020-489-M, de diciembre 7 de 2020 se notificó al rector el inicio del control al seguimiento del uso y aplicación de los instructivos de trabajo: Instalación del TAG Adhesivo par acceso vehicular a los predios de la Uleam y Adquisición de pasajes aéreos para uso del personal de la Uleam, efectuados en el año 2020.

Efectuadas las notificaciones, la acción de control al seguimiento se realizó con las unidades administrativas que tuvieron incidencias. Se realizó visita in situ y reuniones virtuales para ejecutar la revisión al cumplimiento de las acciones propuestas para cerrar las no conformidades, observaciones y responsabilidades, receptando las fuentes de información que sustentan el cumplimiento de las acciones de mejora y correctivas propuestas.

#### OBJETIVOS:

Son objetivos del control a los seguimientos efectuados a los procesos administrativos institucionales en el año 2019 y 2020, los siguientes:

- a) Planificar, dirigir y ejecutar el control para determinar el cumplimiento de las acciones de mejoras, recomendaciones y acciones correctivas para el cierre de no conformidades, observaciones mayores y menores determinadas en los seguimientos a procedimientos efectuados en el año 2019 y 2020.
- b) Desarrollar visitas in situ/ en línea y reuniones de trabajo con los diferentes actores y responsables de los procesos institucionales, para evaluar las actividades y acciones implementadas en relación con las incidencias encontradas en los seguimientos a los procesos institucionales.

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>INFORME GENERAL DE CONTROL AL SEGUIMIENTO DE PROCESOS INSTITUCIONALES</b>	<b>CÓDIGO: PCS-02-F-011</b>
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> <b>CONTROL AL SEGUIMIENTO DE PROCESOS INSTITUCIONALES Y PLANES DE MEJORAMIENTO</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>  Página 3 de 7

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.
8. Informar a las autoridades sobre los resultados de las auditorías de calidad, de los procesos de autoevaluación y evaluación, de los planes de mejoramiento y de aseguramiento de la calidad para la toma de decisiones;

#### METODOLOGÍA:

El proceso de control a los seguimientos efectuados a los procedimientos administrativos: Constatación física de bienes, Recepción de bienes de larga duración, Entrega de Bienes de larga duración, Devolución de pago indebido, Viáticos, subsistencia y movilización, Capacitación y entrenamiento, Nómina, Reclutamiento y Evaluación de desempeño e instructivo de trabajo Adquisición de pasajes aéreos para uso de personal de la Uleam, e Instalación y uso del TAG adhesivo para acceso vehicular a los predios de la Uleam, se ejecutó de la siguiente manera:

Revisión del Informe General de los Seguimientos efectuados en el año 2019, emitido el 28 de julio de 2020.

Revisión de los informes individuales y fichas de incidencias de todos los seguimientos efectuados, tanto en el año 2019 y 2020 para verificación de acciones de mejora, acciones correctivas, observaciones y recomendaciones propuestas.

Visitas in situ/ en línea y reuniones de trabajo para verificación y control de cumplimiento de recomendaciones, acciones de mejora y acciones correctivas para el cierre de observaciones y recomendaciones.

Elaboración de hoja de control de recomendaciones.

Aplicar la ficha de incidencias/control para la verificación del cumplimiento de las acciones correctivas o de mejoras propuestas.

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 observaciones y acciones de mejora.

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>INFORME GENERAL DE CONTROL AL SEGUIMIENTO DE PROCESOS INSTITUCIONALES</b>	<b>CÓDIGO: PCS-02-F-011</b>
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> <b>CONTROL AL SEGUIMIENTO DE PROCESOS INSTITUCIONALES Y PLANES DE MEJORAMIENTO</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>  Página 4 de 7

Elaboración de informes internos de cierre de observaciones y recomendaciones.

Elaboración de Informe general de control al seguimiento de procesos institucionales.

### EQUIPO DE CONTROL:

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 observaciones mayores y menores determinadas en los seguimientos a procesos administrativos institucionales estuvo integrado por:

INTEGRANTE	CARGO	FUNCIÓN
Dr. Carlos Morales V.	Director	Líder de equipo
Ing. María Eugenia Salas	Analista II	Líder de equipo / Equipo de control
Ing. Ximena Torres Mejía	Técnico	Equipo de control
Lcda. Grace Macias Silva	Técnico	Equipo de control

### INFORME DE RESULTADOS:

De acuerdo con la planificación operativa del año 2020 del área de Auditoría/Control de la Calidad, de la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, en los dos últimos trimestres del año 2020, realizó control a once procedimientos administrativos para determinar el cumplimiento de recomendaciones y el cierre de observaciones y acciones de mejoras propuestas, obteniéndose los siguientes resultados:

PROCEDIMIENTO	NO CONFORMIDAD/OBS MAYOR	CERRADAS	OBSERVACIÓN MENOR	CERRADAS	ACCIONES CORRECT/MEJORA	CERRADAS
Constatación Física de Bienes	1		1	1	2	1
Entrega de Bienes de Larga Duración y Existencias.	1		2	2	3	2
Recepción de Bienes de Larga Duración y existencias	1		2	2	3	2
Devolución de Pago Indebido	1	1	2	2	3	3
Viáticos, Subsistencia y Movilización	1	1	2	2	3	3
Capacitación y Entrenamiento	8		4		3	
Evaluación de Desempeño	1	1	2	2	3	3
Nómina	1		4	3	4	2



<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>INFORME GENERAL DE CONTROL AL SEGUIMIENTO DE PROCESOS INSTITUCIONALES</b>	<b>CÓDIGO: PCS-02-F-011</b>
	<b>REVISIÓN: 1</b>
<b>PROCEDIMIENTO:</b> <b>CONTROL AL SEGUIMIENTO DE PROCESOS INSTITUCIONALES Y PLANES DE MEJORAMIENTO</b>	<b>Página 5 de 7</b>

Reclutamiento y Selección de Personal Adm.	1		2		2	
Adquisición de pasajes aéreos para uso del personal de la Uleam.			1	1	1	1
Instalación de TAG adhesivo para acceso vehicular a los predios de la Uleam.	4		2		6	
<b>TOTALES</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	<b>33</b>	<b>17</b>

La meta propuesta para el año 2020 fue cerrar las no conformidades/observaciones mayores y observaciones menores detectadas en los seguimientos que se realizaron en el año 2019 y 2020. Sin embargo, no ha sido factible lograr el cumplimiento total de las acciones propuestas por parte de los responsables de los procesos, siendo su mayor incidencia la falta de aplicación de indicadores de gestión y cambios de responsabilidades que influyeron en los procesos institucionales.

Se cerraron tres (3) no conformidades/observaciones mayores de las veinte (20) determinadas en los seguimientos a los procedimientos e instructivos administrativos durante el año 2019 y 2020. Se logró cerrar quince (15) de las veinticuatro (24) observaciones menores y se aplicaron o cerraron diecisiete (17) acciones de mejoras de las treinta y tres (33) propuestas.

Unidades Administrativas	No Conformidades/ Obs. mayores			Observaciones			Acciones correctivas o de mejoras		
	Generadas	Cerradas	%	Generadas	Cerradas	%	Generadas	Cerradas	%
Vicerrectorado Administrativo	4	0	0%	3	1	33,33%	7	1	14,29%
Dirección Financiera	5	2	40%	9	9	100%	14	11	78,57%
Talento Humano	11	1	9%	12	5	41,67%	12	5	41,67%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>15%</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	<b>62,50%</b>	<b>33</b>	<b>17</b>	<b>51,52%</b>

Del análisis efectuado por áreas o unidades se puede observar que la Dirección Financiera fue la que en mayor porcentaje logró aplicar las acciones de mejoras y con ello pudo cerrar el mayor porcentaje de no conformidades y observaciones; siendo el Vicerrectorado Administrativo el que cumplió en un menor porcentaje.

El Vicerrectorado Administrativo no logró cerrar las no conformidades, cerró el 33,33% de las observaciones menores determinadas en los seguimientos efectuados y aplicó el 14,29% de las acciones de mejoras propuestas.

La Dirección Financiera cerró sus no conformidades en un 40%, logró cerrar el 100% de sus observaciones menores y aplicó el 78,57% de las acciones de mejoras propuestas.

La Dirección de Talento Humano consiguió cerrar el 9% de sus no conformidades, logró cerrar el 41,67% de las observaciones menores y aplicó el 41,67 % de las acciones de mejoras.

 <b>Uleam</b> <small>UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ</small>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>INFORME GENERAL DE CONTROL AL SEGUIMIENTO DE PROCESOS INSTITUCIONALES</b>	<b>CÓDIGO:</b> PCS-02-F-011
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> <b>CONTROL AL SEGUIMIENTO DE PROCESOS INSTITUCIONALES Y PLANES DE MEJORAMIENTO</b>	<b>REVISIÓN:</b> 1  Página 6 de 7

### Recomendaciones generadas a los seguimientos efectuados en el año 2019 y 2020:

No.	Procedimiento	No. recomendaciones		
		Revisadas	Cumplidas	%
1	Constatación Física de Bienes	2	1	50%
2	Entrega de Bienes de Larga Duración y Existencias.	2	1	50%
3	Recepción de Bienes de Larga Duración y existencias	2	1	50%
4	Viáticos, Subsistencia y Movilización	2	2	100%
5	Devolución de pago indebido	2	2	100%
6	Evaluación de Desempeño	2	2	100%
7	Capacitación y Entrenamiento	2		0%
8	Nómina	2	1	50%
9	Reclutamiento y Selección de Personal Administrativo	2		0%
10	Adquisición de pasajes aéreos para uso del personal de la Uleam.	2	2	100%
11	Instalación de TAG adhesivo para acceso vehicular a los predios de la Uleam.	2		0%
<b>TOTAL RECOMENDACIONES</b>		<b>22</b>	<b>12</b>	<b>54,55%</b>

En los procedimientos administrativos revisados en el año 2019 se determinaron 18 recomendaciones y en los procedimientos revisados en el año 2020 se establecieron 4 recomendaciones. Del total de 22 recomendaciones los responsables de los procesos lograron cumplir 12 recomendaciones equivalente al 54,55% de cumplimiento y no cumplieron el 45,45% de recomendaciones.

Las diez (10) recomendaciones no cumplidas equivalentes al 45,45% segregadas por áreas o unidades corresponden a: 20% al Vicerrectorado Administrativo, 30% a la Dirección Financiera y 50% a la Dirección de Talento Humano.

### CONCLUSIONES:

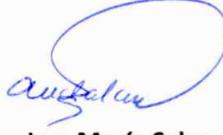
Como resultado del control a los seguimientos efectuados a los procedimientos administrativos del año 2019 y 2020, a continuación, se presenta lo evidenciado en el desarrollo de cada una de las actividades realizadas por el equipo de Control, de acuerdo con las acciones tomadas por cada uno de los responsables del proceso o procedimiento.

- El control a los tres (11) seguimientos se desarrolló de manera exitosa, contándose con la apertura y participación de los actores involucrados en los procesos académicos.
- Se logró cerrar el 40,91% de las no conformidades y observaciones determinadas en los seguimientos y se puso en práctica el 51,52% de acciones de mejora propuestas por los responsables del proceso.
- Se cumplió el 54,55% de las recomendaciones generadas en los seguimientos efectuados, el 45,45% de recomendaciones no aplicadas corresponden tres (3) a la Dirección Financiera, cinco (5) de Talento Humano y dos (2) del Vicerrectorado Académico.
- Las direcciones administrativas no aplicaron diez (10) recomendaciones, de las cuales seis (6) corresponden a la falta de aplicación de los indicadores de gestión que permiten medir la eficiencia y desempeño del proceso; dos (2) hacen alusión a la necesidad de actualizar los manuales de procedimientos e instructivos para su vigencia y mejoramiento, y una (1)

 <b>Uleam</b> <small>UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ</small>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>INFORME GENERAL DE CONTROL AL SEGUIMIENTO DE PROCESOS INSTITUCIONALES</b>	<b>CÓDIGO:</b> PCS-02-F-011
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> <b>CONTROL AL SEGUIMIENTO DE PROCESOS INSTITUCIONALES Y PLANES DE MEJORAMIENTO</b>	<b>REVISIÓN:</b> 1  Página 7 de 7

relacionada a la omisión de aplicar las acciones correctivas y de mejoras adquiridas como compromiso en el proceso de seguimiento.

- e) Los resultados del control al seguimiento de los procedimientos efectuados en el periodo 2019 y 2020, se encuentran debidamente evidenciados en los archivos del área de Control de la Calidad.

<b>LUGAR Y FECHA:</b> Manta, enero 25 de 2021		
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR:</b>
 <b>Ing. María Salas</b> Analista DGAC Líder de Equipo	 <b>Dr. Carlos Morales V.</b> Director (a) Gestión y Aseguramiento de la Calidad	 <b>Dr. Carlos Morales V.</b> Director (a) Gestión y Aseguramiento de la Calidad