

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PCS-01-F-012
	INFORME GENERAL DE SEGUIMIENTO	
	PROCEDIMIENTO:	REVISIÓN: 1
	SEGUIMIENTO A PROCESOS INSTITUCIONALES	Página 1 de 13

INFORME GENERAL DE SEGUIMIENTO

INFORMACIÓN GENERAL	
Fecha del Informe:	Diciembre 30 de 2021
Nombre del Documento:	Informe General de Seguimiento a procesos Académicos
Periodo:	Enero a diciembre de 2021
Área responsable de ejecución:	Auditoría de la Calidad
Dirección:	Gestión y Aseguramiento de la Calidad
Responsable de la dirección:	Ing. Luvy Loor Saltos Mgs.

OBJETIVO GENERAL:
Determinar el grado de cumplimiento en el uso y aplicación de políticas, normas, procedimientos y disposiciones establecidas en los manuales de procedimientos/instructivos/guías que operativizan 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.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:
<ul style="list-style-type: none"> - Comprobar si el proceso de Admisión de estudiantes y Matriculación que abarca los subprocesos Reconocimiento u Homologación de estudios por análisis comparativo de contenidos v6 y v7, Reingreso de estudiantes v3 y Matrículas v2 se ejecutó conforme a las directrices y requisitos legales. - Determinar la conformidad en la aplicación del procedimiento establecido. - Identificar las causas de la variabilidad para establecer métodos de corrección y prevención. - Contribuir con la mejora del sistema de gestión de la calidad institucional. - Mantener registro documentado de las valoraciones y evidencias evaluadas.

ALCANCE:
Aplica a la Facultad de Ciencias Médicas y sus carreras de Medicina, Terapia Ocupacional y Radiología, Procuraduría y Secretaría General en los periodos 2019-2 y 2020-1.

CRITERIO:
<ul style="list-style-type: none"> - Constitución de la República del Ecuador. - Ley Orgánica de Educación Superior. - Reglamento Ley Orgánica de Educación Superior. - Reglamento de Régimen Académico de Educación Superior CES. - Reglamento para garantizar el cumplimiento de la gratuidad de la Educación Superior Pública - Estatuto de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. - Reglamento de Régimen Académico Interno. - Manual de procedimiento Reconocimiento u Homologación de estudios por análisis comparativo de contenidos V6 y V7. - Manual de procedimiento Reingreso de estudiantes V3. - Manual de procedimiento Matrículas V2. - Ley Orgánica del Servicio Público. - Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público.

BASE LEGAL:
Estatuto de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Art. 132 De la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PCS-01-F-012
	INFORME GENERAL DE SEGUIMIENTO	
	PROCEDIMIENTO:	REVISIÓN: 1
	SEGUIMIENTO A PROCESOS INSTITUCIONALES	Página 2 de 13

2.- Fortalecer la Gestión Académica y Administrativa a través del sistema de control interno.

METODOLOGÍA:

El seguimiento al Proceso Admisión de estudiantes y matriculación que abarca los subprocesos Reconocimiento u Homologación de estudios por análisis comparativo de contenidos v6 y v7, Reingreso de estudiantes v3, y Matrículas v2 se ejecutó de la siguiente manera:

- Revisión del Manual de procedimientos de Reconocimiento u Homologación de estudios por análisis comparativo de contenidos v6 y v7, Reingreso de estudiantes v3 y Matrículas v2.
- Revisión de documentación legal aplicable.
- Elaboración de papeles de trabajo.
- Visitas in situ para revisiones.
- Revisiones en línea
- Reuniones virtuales.
- Aplicación de papeles de trabajo.
- Análisis de la documentación presentada como evidencia.
- Generación de incidencias y revisión con los actores y/o responsables del proceso.
- Determinación de observaciones y propuestas de acciones correctivas o de mejora.
- Elaboración de informes individuales de los subprocesos a cada unidad revisada.
- Elaboración del informe general de seguimiento.

EQUIPO DE CONTROL:

Integrantes:
 Ing. Luvy Loor Saltos, Líder
 Ing. María Eugenia Salas, equipo de control

ÁREAS O DEPENDENCIAS REVISADAS:

Comisión Académica de Facultad, Carreras de Medicina, Terapia Ocupacional y Radiología, secretaría de Facultad y de carreras.

ANTECEDENTES:

El 30 de enero de 2019 en segundo debate se aprobó la reforma al Estatuto de la institución a través de la Resolución RCU-SE-001-No.009-2019, en el Art. 132 se establece que: “la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad se encargará de garantizar la operatividad de las funciones sustantivas y adjetivas de la institución, a través de la elaboración de procesos, acompañamiento e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. El propósito es el mejoramiento continuo de los procesos institucionales con proyección a certificaciones y acreditaciones nacionales e internacionales” y; el artículo 134 numeral 7), manifiesta que son atribuciones y obligaciones de la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, “mantener el control de calidad de los procesos institucionales generando propuestas de acciones de mejora continua”.

Como parte del proceso de mejora continua, de acuerdo con el objetivo estratégico de la Función señalado en el Plan Operativo Anual 2021, 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 al Proceso Admisión de estudiantes y matriculación que abarca los subprocesos Reconocimiento u Homologación de estudios por análisis comparativo de contenidos v6 y v7, Reingreso de estudiantes v3 y Matrículas v2 durante los meses de enero, febrero, mayo y junio de 2021.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PCS-01-F-012
	INFORME GENERAL DE SEGUIMIENTO	
	PROCEDIMIENTO:	REVISIÓN: 1
	SEGUIMIENTO A PROCESOS INSTITUCIONALES	Página 3 de 13

El seguimiento a los procesos permite a la universidad medir la eficacia de su sistema de gestión de la calidad y su capacidad para proporcionar de forma coherente productos o servicios que satisfagan los requisitos del usuario, la observancia de la normativa interna y los reglamentarios aplicables.

Las acciones y herramientas aplicadas en los seguimientos permiten verificar y detectar la presencia de errores que deben ser rectificadas o mejoradas para asegurar que los productos y servicios se otorgan con los requisitos mínimos de calidad

En la actualidad, la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí cuenta con normativas y procedimientos internos para desarrollar sus procesos con el objetivo de generar servicios de calidad; por lo tanto, es necesario realizar revisiones periódicas a la ejecución de cada uno de ellos, para esto, se toma como punto de partida, encaminar nuestras actividades hacia los objetivos propuestos, ya que, en el artículo 134, literal 1) dentro de las atribuciones y obligaciones de la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, expresa que una de ellas es: "Elaborar, diseñar, implementar y Ejecutar el Sistema de Gestión y Aseguramiento de la Calidad en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí".

Por lo antes expuesto, la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad procedió a realizar el Seguimiento al Proceso Admisión de estudiantes y matriculación que abarca los subprocesos Reconocimiento u Homologación de estudios por análisis comparativo de contenidos v6 y v7, Reingreso de estudiantes v3, Matrículas v2 y comunicó a las autoridades de la institución mediante memorando ULEAM-DGAC-2021-017-M y ULEAM-DGAC-2021-172-M, el inicio del seguimiento, el programa de la acción de control, su objetivo general y sus objetivos específicos.

El decano fue notificado con memorandos ULEAM-DGAC-2021-018-M y ULEAM-DGAC-2021-173-M del inicio del seguimiento a los procedimientos, solicitando prestar la colaboración necesaria para la ejecución de las actividades.

Se procedió a obtener un diagnóstico técnico sobre la aplicabilidad de los subprocesos Reconocimiento u Homologación de estudios por análisis comparativo de contenidos, Reingreso de estudiantes y Matrículas. Esta actividad ha permitido detectar conformidad y observaciones mayores y menores, las que en consecuencia generaron acciones correctivas y de mejora, con el objetivo de lograr la eficacia, eficiencia y satisfacción de los usuarios.

DESCRIPCIÓN GENERAL:

La ejecución de los seguimientos a los procedimientos de Reconocimiento u Homologación de estudios por análisis comparativo de contenidos, Reingreso de estudiantes y Matrículas se ejecutaron gracias a la colaboración de los Directores de Carrera, presidenta de la Comisión Académica, analistas y personal de apoyo de la Facultad de Ciencias Médicas. Las servidoras de esta unidad académica participaron activamente en el proceso, proporcionaron la información solicitada y la documentación requerida del periodo de revisión, considerando que existe información física y virtual debido a la obligatoriedad de realizar teletrabajo por efectos de la emergencia sanitaria.

Para la ejecución del seguimiento se consideraron los manuales de procedimientos en la versión vigente en el periodo de revisión, las normativas vigentes emitidas por el Consejo de Educación Superior y directrices internas, adicionalmente se consideraron los cambios efectuados en el Sistema de Gestión Académica institucional.

La Facultad de Ciencias Médicas para solucionar los problemas de los estudiantes, ocasionados por causas internas, optó por aplicar homologaciones para equiparar calificaciones o asentar aquellas que aparecían solo como aprobadas, actividades que si bien no están cubiertas en el procedimiento fueron adoptadas para dar viabilidad al proceso y que el estudiante pueda continuar sus estudios sin inconvenientes en su futura titulación.

Es importante resaltar la mejora en la ejecución del proceso de homologación por parte de la Facultad entre el periodo 2019-2 y 2020-1, observándose orden, mayor cumplimiento del procedimiento y atención oportuna al estudiante.

En el proceso de reingreso por la complejidad en los requerimientos efectuados por los estudiantes aplicó como política interna en todas sus carreras que todas las solicitudes de reingresos, sin

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PCS-01-F-012
	INFORME GENERAL DE SEGUIMIENTO	
	PROCEDIMIENTO:	REVISIÓN: 1
	SEGUIMIENTO A PROCESOS INSTITUCIONALES	Página 4 de 13

excepción, pasaran para análisis de Comisión Académica, quienes emiten un informe o acuerdo como sustento para que apruebe el Consejo de Facultad.

La modalidad optada por la Facultad permite que la Comisión Académica identifique con el debido criterio el trámite a realizarse dependiendo del caso que presente el estudiante y lo ejecute. Adicionalmente si bien el estatuto no especifica que el Consejo de Facultad resuelva los reingresos, si especifica en el artículo 167 numeral 10 resolver sobre matrículas y homologaciones y en su mayoría los reingresos implican homologaciones y siempre matrículas.

Para el proceso de matrículas especiales, exoneraciones de pago de matrícula y retiros por fuerza mayor, la Facultad aplicó como política interna, en todas sus carreras, que todas estas solicitudes debían ser revisadas y analizadas previamente por el Consejo de Facultad antes de ser remitidas al Órgano Colegiado Superior para su aprobación.

La Facultad de Ciencias Médicas, el Consejo de Facultad, la Comisión Académica y las secretarías de facultad y de las carreras de Medicina, Terapia Ocupacional y Radiología desarrollan los procesos de homologación por análisis comparativo de contenidos, reingreso y matrículas tomando como base el procedimiento institucional. La Comisión Académica y el Consejo de Facultad, de manera general, aplican la normativa legal vigente. Las observaciones encontradas en los seguimientos efectuados se revisaron con los actores del proceso en la Facultad y carreras para su análisis y aplicación.

Se efectuó una encuesta virtual de satisfacción del servicio al grupo de estudiantes tomados como muestra en los seguimientos efectuados.

REPORTE DEL SEGUIMIENTO:

El equipo de la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad dando cumplimiento a la Planificación Operativa Anual, generó el Programa de seguimiento N° 01 del año 2021 suscrito el 15 de enero de 2021 para efectuar el seguimiento a los subprocesos Reconocimiento u Homologación de estudiantes por análisis comparativo de contenidos y Reingreso de estudiantes, y el Programa de seguimiento N° 02 el 18 de mayo de 2021 para efectuar el seguimiento al proceso de Matrículas.

El proceso de Seguimiento a los tres subprocesos del proceso Admisión de estudiantes y matriculación se realizó en la Facultad de Ciencias Médicas, por el volumen de transacciones de los procesos analizados se tomó como muestra las carreras de Medicina, Terapia Ocupacional y Radiología.

Los planes de seguimiento con la descripción de las actividades y tareas a desarrollarse durante el seguimiento a los procedimientos de Reconocimiento u Homologación de estudios por análisis comparativo de contenidos y Reingreso de estudiantes para las carreras de Medicina y Terapia Ocupacional se emitieron el 15 de enero de 2021. Los planes de seguimiento del proceso de Matrículas para las carreras de Medicina, Terapia Ocupacional y Radiología se elaboraron el 18 de mayo de 2021.

La información de todos los estudiantes de la Facultad de Ciencias Médicas que accedieron al proceso de reconocimiento u homologación, reingreso y matrículas durante los periodos 2019-2 y 2020-1 fue obtenida del Sistema de Gestión Académica SGA a través de la Secretaría General, para de manera aleatoria obtener la muestra de los estudiantes a los cuales se les revisaría el proceso ejecutado.

Se efectuaron reuniones virtuales con la presidenta de la Comisión Académica de la Facultad, secretaria de Facultad, directores y secretarías de Carrera de Medicina y Carrera Terapia Ocupacional para dar inicio al seguimiento de los subprocesos Reconocimiento u Homologación de estudios por análisis de contenidos y Reingresos en las dos carreras. Con los directores y secretarías de carreras de toda la Facultad se efectuó reunión de trabajo de trabajo presencial para dar inicio al seguimiento del subproceso Matrículas en las carreras de la Facultad de Ciencias Médicas. En las reuniones se explicó la metodología a utilizar para ejecutar el seguimiento virtual y de ser factible presencial a los procedimientos que forman parte del proceso de admisión, indicándose que el proceso que se realiza

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PCS-01-F-012
	INFORME GENERAL DE SEGUIMIENTO	
	PROCEDIMIENTO:	REVISIÓN: 1
	SEGUIMIENTO A PROCESOS INSTITUCIONALES	Página 5 de 13

además de permitir verificar que el procedimiento se está cumpliendo servirá para obtener retroalimentación del proceso por parte de los involucrados, para mejorarlo.

Se llevaron a cabo las visitas in situ/virtuales, se procedió a revisar y analizar la documentación presentada, se aplicó la lista de verificación en cada subproceso y carrera, mismas que posteriormente fueron revisadas con los actores del proceso quienes en algunos casos presentaron nuevas evidencias para desvirtuar los hallazgos detectados, se procedió a rectificar y ratificar las listas de verificación generándose las fichas de incidencias.

En reuniones de trabajo virtuales y presenciales se socializó y validó las listas de verificación definitivas y las fichas de incidencias. Se comentaron las incidencias, las causas y las acciones a implementarse para subsanarlas. Adicionalmente se dieron recomendaciones para la ejecución de los procesos y aplicación de los indicadores de gestión. Se calculó la puntuación obtenida por cada carrera en cada proceso de seguimiento. Se emitieron las fichas de observaciones con las propuestas de acciones correctivas o de mejora que fueron presentadas y remitidas a los actores del proceso para su revisión y firma, garantizando el debido proceso.

Concluida la acción de control el informe individual del seguimiento efectuado al proceso de Reingresos de estudiantes se emitió el 26 de febrero de 2021 y se entregó al decano a través de correo electrónico con memorando ULEAM-DGAC-2021-067-M el 3 de marzo de 2021. En el informe se detalló todo el proceso realizado y se entregó también las fichas de incidencias que fueron revisadas con los responsables del proceso quienes establecieron las acciones correctivas y de mejoras para subsanarlas.

El informe del seguimiento al subproceso Matrículas se emitió el 15 de noviembre de 2021 y entregado al decano con memorando ULEAM-DGAC-2021-587-M del 29 de noviembre de 2021. El informe del seguimiento al subproceso Homologación de estudiantes por análisis comparativo de contenidos se emitió el 27 de diciembre de 2021 y se entregó al decano con memorando ULEAM-DGAC-2021-624-M a través del correo electrónico.

El equipo de control que intervino en las revisiones se reunió para realizar las conclusiones generales del proceso y emitir el presente informe general.

En el siguiente cuadro se detallan de manera cuantitativa Conformidades, Observaciones mayores y Observaciones menores detectadas, mismas que se incluyen como documento habilitante de este informe.

No	Unidad Académica/ Administrativa	Conformidades	Observaciones mayores	Observaciones menores
1	Facultad de Ciencias Médicas	114	4	8

RESUMEN DE LAS OBSERVACIONES DETECTADAS (Tipo: mayores = OM; menores = Om)					
PROCESO/SUBPROCESO:		Homologación de estudios por análisis comparativo de contenidos			
No.	ÁREA REVISADA	CRITERIO	HALLAZGO	TIPO	ACCIÓN PROPUESTA
1	Carrera de Medicina	La secretaria de carrera recepta la solicitud y los documentos habilitantes	En el formato de solicitud del proceso de homologación PMA-02-F-001 no se ha completado la validación de documentos, no constan datos ni	Om	Si bien el trámite no siempre lo recepta la secretaria de carrera, se indicará y verificará que quien lo recepta efectúe la validación.

			firmas de quien lo receptó y revisó.		
2	Comisión Académica	La Comisión Académica si el trámite corresponde a homologación por análisis de contenido solicita al docente de la asignatura a homologar, el análisis de comparación de contenido de la asignatura, en el formato institucional PMA-02-F-003	No se evidencia la utilización del formato PMA-02-F-003 solicitando al docente de la asignatura efectúe el análisis, aunque existen los documentos que posteriormente emite el docente.	Om	Se utilizará el formato establecido en las versiones vigentes del manual de procedimiento para solicitar al docente efectúe el análisis de contenido.
3	Comisión Académica	La Comisión Académica elabora el informe de resultados de homologación, en el formato PAM-02-F-005	La Comisión Académica emite un acuerdo por las homologaciones que realiza. Se emiten los formatos de informe, pero no se ha utilizado el que corresponde al proceso y probablemente no se cambió la fecha ya que es inconsistente con la fecha de los documentos de soporte para el informe, además no se aplican los articulados legales vigentes en el acuerdo que emiten.	OM	Se utilizarán los formatos de informes detallados en el procedimiento poniendo especial cuidado al momento de emitirlos para evitar inconsistencia en fechas. Se indicará al Consejo de Facultad que el procedimiento establece el uso de informes en formatos preestablecidos con la base legal actualizada dependiendo si es por reconocimiento de estudios u homologación. Con la finalidad de dejar insubsistente el uso interno del acuerdo, mismo que se puede emitir con base legal equivocada ocasionando que las resoluciones del Consejo de Facultad no estén acorde a las disposiciones internas y de la normativa superior emitida por el Consejo de la Educación Superior.
4	Comisión Académica	El Consejo de Facultad resuelve y aprueba el informe de la Comisión Académica, si es homologación interna, remite la documentación correspondiente de la homologación a la Comisión Académica, caso contrario solicita el correspondiente informe jurídico a Procuraduría en formato PMA-02-F-006, adjuntando el informe de la Comisión	No se evidencia la utilización del formato PMA-02-F-006 para solicitar informe jurídico a Procuraduría Fiscal, lo realizan a través de oficio del Consejo de Facultad.	Om	La Comisión Académica como responsable del proceso informarán y verificarán que la secretaria del Consejo de Facultad utilice el formato establecido en las versiones vigentes del manual de procedimiento para solicitar el informe jurídico a Procuraduría Fiscal.

		Académica, y toda la documentación pertinente a la homologación de estudios			
5	Carrera de Medicina	La secretaria de carrera imprime el reporte de las asignaturas homologadas y archiva en el expediente del estudiante	La secretaria de carrera de Medicina no imprime el reporte de las asignaturas homologadas descrito en el procedimiento y no se archiva en el expediente del estudiante.	OM	La secretaria de carrera junto a su equipo de trabajo imprimirá el reporte de asignaturas homologadas y organizará la documentación para archivarla en el expediente del estudiante.
6	Comisión Académica	Aplicación de Indicador de Gestión detallado en el procedimiento como herramienta de medición para conocer los resultados del proceso	La aplicación de los indicadores de gestión establecidos en el manual de procedimientos no fue evidenciada en la Facultad de Ciencias Médicas.	OM*	La Comisión Académica responsable de ejecutar el proceso en la Facultad aplicará los indicadores de gestión.
PROCESO/SUBPROCESO:		Reingreso de estudiantes			
No.	ÁREA REVISADA	CRITERIO	HALLAZGO	TIPO	ACCIÓN PROPUESTA
1	Carrera de Medicina	Política f) del procedimiento: Si el estudiante no completa su proceso de matrícula hasta la finalización del plazo de las matrículas extraordinarias, el decano anulará el trámite, manteniéndose el periodo original de abandono de sus estudios	El decano no efectúa la anulación del trámite para mantener el periodo original de abandono de estudios del estudiante como lo dispone la política f) del procedimiento, ni se realiza hasta la finalización del plazo de las matrículas extraordinarias. La secretaria de carrera es quien posee el atributo para efectuar la modificación en el SGA, pero no se lo ha realizado manualmente. El sistema al finalizar el periodo si el estudiante no se matricula lo inactiva por documentos.	Om	Efectuar el seguimiento cuando finalice el periodo de matrícula y ubicarlo como inactivo antes de que el sistema lo haga automáticamente ya que no existe una opción para anular el cambio efectuado inicialmente como estudiante regular. Adicionalmente, se sugiere que cuando se actualice el manual se analice y coordine con la DIIT como anular el trámite o cambiar el nombre del estatus ya que la información de inactivo por documentos involucra otros procesos.
2	Carrera de Medicina Carrera de Terapia Ocupacional	Aplicación de Indicador de Gestión detallado en el procedimiento como herramienta de medición para conocer los resultados del proceso	Las dos carreras no aplicaron el indicador de gestión detallado en el procedimiento como herramienta de medición para conocer los resultados del proceso.	OM*	Aplicar el indicador de gestión en cada periodo académico y presentarlo al decanato como fuente de información gerencial.

PROCESO/SUBPROCESO:		Matrícula			
No.	ÁREA REVISADA	CRITERIO	HALLAZGO	TIPO	ACCIÓN PROPUESTA
1	Carrera de Medicina	La secretaria de carrera revisa y valida los datos ingresados por los estudiantes en su hoja de vida, si existen inconsistencias confirma con el estudiante y modifica	Los datos de la hoja de vida del estudiante no son revisados ni validados por la secretaria de carrera de Medicina de la Facultad de Ciencias Médicas.	OM	Se priorizará revisar la hoja de vida de los estudiantes que entran al primer nivel al momento de receptor la documentación.
2	Carrera de Medicina	La secretaria de carrera recepta los documentos en formato PDF, sube el archivo al SGA y devuelve los documentos originales al estudiante	En secretaría de la Carrera de Medicina se receptoron los documentos de los estudiantes nuevos en formato físico y digital, pero no se cargaron los archivos en PDF al SGA, debido al volumen de estudiantes.	Om	La secretaria de carrera coordinará con el equipo de trabajo cargar los archivos en PDF al SGA en presencia del estudiante, o posteriormente dependiendo del volumen.
3	Carrera de Medicina	El Coordinador de carrera registra al estudiante en las asignaturas y notifica al estudiante al correo electrónico. Ingresas asignatura 3ra matrícula y 2 asignaturas adicionales y mantiene en el portafolio del estudiante copia de lo actuado (política r)	La carrera de Medicina usualmente efectúa el registro de asignaturas del estudiante que accede a tercera matrícula de manera presencial y cuando no es posible por teléfono o a través de correo, para tener constancia de las asignaturas que el estudiante solicita registrarse; pero no se evidencia que se mantenga en el portafolio del estudiante copia de lo actuado, lo mantienen en una sola carpeta.	Om	Ubicaran en el portafolio del estudiante toda la documentación de aprobación de tercera matrícula.
4	Carrera de Terapia Ocupacional	El Consejo de Facultad revisa la solicitud del estudiante, analiza, emite resolución motivada	La carrera Terapia Ocupacional aprobó tercera matrícula sin cumplir con los requisitos establecidos en el estatuto de la universidad y el Consejo de Facultad autorizó tercera matrícula en una asignatura reprobada 1 vez.	OM	La responsable de ejecutar el proceso en la carrera revisará las solicitudes de los estudiantes, verificará que se cumpla el procedimiento y reglamentaciones vigentes previo a enviar al decano para análisis y aprobación del Consejo de Facultad.
5	Carrera de Terapia Ocupacional	El estudiante si requiere tercera matrícula elabora solicitud en formato PAM-04-F-001, adjunta documentos	El estudiante presentó la solicitud para tercera matrícula en el formato PAM-04-F-001 sin indicar la causa acorde al	Om	La secretaria de carrera receptorá la solicitud de tercera matrícula, verificará que indique y cumpla con los requisitos establecidos y se

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PCS-01-F-012
	INFORME GENERAL DE SEGUIMIENTO	
	PROCEDIMIENTO:	REVISIÓN: 1
SEGUIMIENTO A PROCESOS INSTITUCIONALES		Página 9 de 13

		de sustento y entrega en la Secretaría de Facultad	artículo 225 el estatuto, detallada como requisito en la solicitud. La secretaria en la carrera Terapia Ocupacional recibió la solicitud, pero no se evidencia la validación de los requisitos ni los documentos de sustento.		presente información correcta al Consejo de Facultad.
6	Carrera de Terapia Ocupacional	El Coordinador de carrera registra al estudiante en las asignaturas y notifica al estudiante al correo electrónico. Ingresas asignatura 3ra matrícula y 2 asignaturas adicionales y mantiene en el portafolio del estudiante copia de lo actuado (política r)	La carrera Terapia Ocupacional buscó un medio alternativo para comunicar al estudiante la aprobación de tercera matrícula; cambió el estatus de estudiante regular por tercera matrícula y se registraron las asignaturas, pero no se evidenció se mantenga toda la documentación en el portafolio del estudiante.	Om	La secretaria de carrera verificará que se mantenga en el portafolio del estudiante toda la documentación de aprobación de tercera matrícula.
7	Carrera de Medicina Carrera de Terapia Ocupacional Carrera de Radiología	Aplicación de Indicador de Gestión detallado en el procedimiento como herramienta de medición para conocer los resultados del proceso	Las tres carreras no aplicaron el indicador de gestión detallado en el procedimiento como herramienta de medición para conocer los resultados del proceso.	OM*	Las/los responsables de ejecutar el proceso en las carreras aplicarán los indicadores de gestión.

OM* De acuerdo con lo establecido en el manual de procedimientos, es necesario comprobar la eficacia del proceso por parte de los responsables a través de la ejecución de los indicadores de gestión, mismos que al no haber sido aplicados se registran como observación mayor. En los procedimientos revisados estas observaciones no se cuantificaron debido a que en el formato de la lista de verificación actual no se califican y se los toma como fuente de medición del proceso.

Las acciones propuestas a las observaciones encontradas se revisarán con los involucrados en el proceso de Control a los seguimientos, en la fecha acordada para proceder al cierre.

RESULTADOS ENCUESTAS DE CALIDAD:

Con la finalidad de medir la calidad en la prestación del servicio se realizaron encuestas de forma aleatoria a los estudiantes. Obteniéndose los siguientes resultados:

Proceso Reconocimiento u Homologación de estudios por análisis comparativo de contenidos:

El 80% de los alumnos en la encuesta expusieron que en la Facultad y en las carreras les explicaron el trámite que debían seguir para efectuar las homologaciones, que no tuvieron inconvenientes al solicitar su trámite de homologación y que la persona que les atendió tenía conocimiento del

 <p>Uleam UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ</p>	NOMBRE DEL DOCUMENTO: INFORME GENERAL DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: PCS-01-F-012
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A PROCESOS INSTITUCIONALES	REVISIÓN: 1
	Página 10 de 13	

requerimiento que presentaron. El mismo porcentaje de estudiantes indicó que recibió respuesta de su trámite, que fue resuelto oportunamente aplicando la normativa legal vigente y que recibieron buena atención en su trámite.

Proceso Reingreso de estudiantes:

Los estudiantes expresaron que la persona que les atendió tenía algo de conocimiento sobre el trámite y que se informaron a través de compañeros. Otros indicaron haber tenido inconvenientes para presentar su solicitud y que no sabían que su trámite debía estar resuelto antes de que finalice el periodo extraordinario de matrículas. Todos concluyeron que recibieron buena atención en el trámite realizado, que recibieron respuesta a su trámite y que fue resuelto oportunamente aplicando la normativa legal vigente.

Proceso Matrículas:

El 33,7 de los estudiantes seleccionados por muestreo aleatorio expresaron que tuvieron inconvenientes para acceder al aula virtual para matricularse en el periodo ordinario o extraordinario y el 16,7% indicó que su problema no fue resuelto satisfactoriamente. Los encuestados respondieron que, si se les explicó el trámite a seguir para acceder a tercera matrícula o matrícula especial pero el 50% expresó que la persona que les atendió no tenía conocimiento sobre su requerimiento. El 66,7% indicó que tuvieron inconvenientes para presentar su requerimiento o solicitud, pese a ello, y con el mismo porcentaje indicaron que recibieron buena atención, le proporcionaron respuesta a su trámite y que fue resuelto oportunamente aplicando la normativa legal vigente.

COMPROBACIÓN DE LA EFICACIA DEL PROCESO:

Al verificar si los pasos detallados en los procedimientos revisados son exactos y completos en relación con lo que se realiza en la práctica, se determina que si bien muchos pasos se cumplen existen variaciones. Debido a que se han dado cambios en el sistema, ha cambiado la nomenclatura actual del puesto que ejecuta las actividades, se ha implementado un método de comunicación al estudiante que debería evidenciarse, se han ejecutado actividades que benefician el accionar y la toma de decisiones y existen cambios en las normas externas e internas, acciones que no están actualizadas en los manuales.

El proceso cumple adecuadamente todos los requisitos del cliente y reglamentarios considerados en las normativas vigentes a la fecha de aprobación de los manuales de procedimientos, adicionalmente y considerando los cambios se da solución y respuesta al requerimiento de los estudiantes. Sin embargo, a partir de julio de 2020 existe una contraposición entre el reglamento de Régimen Académico interno con el del CES respecto al tiempo para el retiro de asignaturas por caso fortuito o fuerza mayor.

En el procedimiento de Reingreso de estudiantes y en el de Matrículas no se ha evidenciado mayores inconvenientes o problemas no cubiertos por el proceso, quizá falte un poco más de difusión y empoderamiento del personal. No obstante, la secretaria de la carrera de Medicina sugiere que el sistema valide la información del estudiante con la base del Registro Civil, ya que debido al volumen de transacciones en la secretaría no siempre pueden validar toda la información ingresada por los estudiantes, ocasionando que existan errores en la escritura de nombres, tildes, etc. Esta validación solucionaría este inconveniente.

La Facultad aplicó formas de homologación para equiparar calificaciones o asentar notas numéricas para solucionar problemas de estudiantes que afectarían en su futura titulación, procedimientos que no están cubiertos en el proceso debido a que no se ha producido una movilidad interna o externa del estudiante.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PCS-01-F-012
	INFORME GENERAL DE SEGUIMIENTO	
	PROCEDIMIENTO:	REVISIÓN: 1
	SEGUIMIENTO A PROCESOS INSTITUCIONALES	Página 11 de 13

MEDICIÓN DEL PROCESO:

Los indicadores de gestión establecidos en los tres procedimientos revisados en la Facultad de Ciencias Médicas que permiten medir y comprobar los resultados del proceso, no son aplicados, siendo una constante en los resultados de los seguimientos.

ASPECTOS POSITIVOS DEL PROCESO IMPLEMENTADO:

Es importante resaltar que las tres carreras de la Facultad de Ciencias Médicas que fueron analizadas en el proceso de seguimiento aplicaron los procedimientos establecidos y en aquellos casos no cubiertos ejecutaron actividades para solucionar los requerimientos de los estudiantes.

La Comisión Académica aplicó el procedimiento establecido para el proceso de homologación de estudios por análisis comparativo de contenidos y se pudo evidenciar una mejora en la prestación del servicio a los estudiantes entre un periodo a otro.

De acuerdo a la muestra requerida y proporcionada de forma oportuna, la Carrera de Radiología ejecutó e implementó correctamente el proceso de matrículas, mantuvo toda la documentación que lo sustenta digitalizada.

NOTAS ADICIONALES AL SEGUIMIENTO:

Los seguimientos efectuados a los subprocesos o procedimientos de Reconocimiento u Homologación de estudio por análisis comparativo de contenidos y Matrículas fueron reprogramados durante el periodo 2021 a solicitud de la presidenta de la Comisión Académica y directora de la Carrera de Medicina por la ejecución de otros procesos académicos calendarizados, ejecución de procesos rezagados y el reintegro a la presencialidad para recopilar información física para proporcionar las evidencias. Adicionalmente, los cambios solicitados a los cronogramas originales debieron acoplarse a las actividades ya planificadas de la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, concluyéndose en el último trimestre del año 2021.

CONCLUSIONES GENERALES:

El trabajo desarrollado nos deja como conclusión, que los procedimientos de Reconocimiento u Homologación de estudios por análisis comparativo de contenidos, Reingreso de estudiantes y Matrículas referente a sus actividades y uso de formatos son aplicados por parte de los responsables y actores de los procesos en las carreras de la Facultad de Ciencias Médicas.

La Facultades de Ciencias Médicas a través de la Comisión Académica y sus carreras de Medicina y Terapia Ocupacional en la ejecución del subproceso de Reconocimiento u Homologación de estudios por análisis comparativo de contenidos y Reingreso de estudiantes han implementado otros procedimientos que benefician el accionar, la toma de decisiones y la respuesta oportuna al servicio prestado.

En los subprocesos Reconocimiento u Homologación de estudios por análisis comparativo de contenidos, Reingreso de estudiantes y Matrículas no se ha evidenciado mayores inconvenientes, sin embargo, por las respuestas de los estudiantes es necesario se difunda el procedimiento y se fomente el empoderamiento del personal en su ejecución para lograr asegurar y mejorar la calidad en el servicio, generar una cultura de calidad y aumentar la satisfacción de los estudiantes.

En el subproceso Reconocimiento u Homologación de estudios por análisis comparativo de contenidos entre un periodo y otro se han observado mejoras producto de la aplicación del procedimiento establecido, sin embargo, es importante cumplir con la utilización de los formatos y pasos del proceso aprobado.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: INFORME GENERAL DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: PCS-01-F-012
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A PROCESOS INSTITUCIONALES	REVISIÓN: 1
		Página 12 de 13

Los indicadores de gestión de los tres procedimientos revisados en las carreras de la Facultad de Ciencias Médicas no son aplicados como herramienta de medición de los procesos.

Al concluir las etapas del seguimiento la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, por efectos de calidad en el cumplimiento de los criterios de revisión, ha valorado los resultados obtenidos por las carreras:

- a) En reconocimiento al esfuerzo por lograr altos estándares en el uso, aplicación y cumplimiento del subproceso **Reconocimiento u Homologación de estudios por análisis comparativo de contenidos** otorga a la **Carrera de Medicina y Carrera de Terapia Ocupacional el 83,33% de cumplimiento.**

Esta calificación le permite a la Carrera de Medicina y Carrera de Terapia Ocupacional acceder al incentivo de **Estrella de Plata.**

- b) En reconocimiento a su esfuerzo por lograr altos estándares en el uso, aplicación y cumplimiento del subproceso **Reingreso de estudiantes** le otorga a la **Carrera de Medicina el 91,67 % de cumplimiento** y a la **Carrera de Terapia Ocupacional el 100% de cumplimiento.**

Esta calificación le permite a la Carrera de Medicina acceder al incentivo de **Estrella de Plata** y a la Carrera de Terapia Ocupacional acceder al incentivo **Estrella de Oro.**

- c) En reconocimiento a su esfuerzo por lograr altos estándares en el uso, aplicación y cumplimiento del subproceso **Matrículas** le otorga a la **Carrera de Medicina el 87,50 % de cumplimiento**, a la **Carrera de Terapia Ocupacional el 87,50% de cumplimiento** y a la **Carrera de Radiología el 100% de cumplimiento.**

Esta calificación le permite a la Carrera de Medicina y Carrera de Terapia Ocupacional acceder al incentivo de **Estrella de Plata** y a la Carrera de Radiología acceder al incentivo **Estrella de Oro.**

RECOMENDACIONES:

El procedimiento de Reconocimiento u Homologación de estudios por análisis comparativo de contenidos que ejecuta la Facultad de Ciencias Médicas a través de la Comisión Académica y las carreras de Medicina y Terapia Ocupacional es óptimo y de cumplimiento muy satisfactorio en la aplicación de políticas, normas y procedimientos establecidos institucionalmente. No obstante, se recomienda al decano de Facultad:

1. Disponga a la Comisión Académica utilizar los formatos y pasos del proceso.
2. Disponga a la Comisión Académica como responsable de la ejecución del proceso en la Facultad la aplicación de los indicadores de gestión definidos en el manual de procedimiento, y
3. Disponga a las carreras mantener la documentación del proceso en el portafolio de los estudiantes.

El procedimiento de Reingreso que ejecuta la Facultad de Ciencias Médicas a través de las carreras de Medicina y Terapia Ocupacional es óptimo y de cumplimiento muy satisfactorio en la aplicación de políticas, normas y procedimientos establecidos institucionalmente. No obstante, se recomienda al decano de Facultad:

1. Disponga a las carreras se apliquen los indicadores de gestión definidos en el manual de procedimiento.

El procedimiento de Matrículas que ejecuta la Facultad de Ciencias Médicas a través de las carreras de Medicina, Terapia Ocupacional y Radiología es óptimo y de cumplimiento muy satisfactorio en la aplicación de políticas, normas y procedimientos establecidos institucionalmente. No obstante, se recomienda al decano de Facultad:

1. Disponga a las carreras mantener la documentación del proceso en el portafolio de los estudiantes, y

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: INFORME GENERAL DE SEGUIMIENTO		CÓDIGO: PCS-01-F-012
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A PROCESOS INSTITUCIONALES		REVISIÓN: 1
			Página 13 de 13

2. Disponga a las carreras se apliquen los indicadores de gestión definidos en el manual de procedimiento.

Al decano y a los responsables de la ejecución de los subprocesos Reconocimiento u Homologación de estudios por análisis comparativo de contenidos, Reingreso de estudiantes y Matrículas que forman parte del proceso de Admisión de estudiantes y matrículas, se les recomienda que difundan los procedimientos y sus actualizaciones al personal que ejecuta las actividades del proceso, para lograr su empoderamiento en la ejecución de los mismos, con la finalidad de asegurar y mejorar la calidad en el servicio.

LUGAR Y FECHA:	Manta, diciembre 30 de 2021	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 Ing. María E. Salas Equipo de control	Ing. Luvy Loor S. Líder de Equipo	Ing. Luvy Loor S. Directora Gestión y Aseguramiento de la Calidad