

 <p>Uleam 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 1 de 6	

INFORME GENERAL DE SEGUIMIENTO

INFORMACIÓN GENERAL	
Fecha del Informe:	30/12/2020
Nombre del Documento:	Informe General de Seguimiento a procesos Administrativos.
Periodo:	2020
Área responsable de ejecución:	Control de la Calidad
Dirección:	Gestión y Aseguramiento de la Calidad
Responsable de la dirección:	Dr. Carlos Morales Villavicencio

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:

- Comprobar si los instructivos de Trabajo Adquisición de pasajes aéreos para uso del personal de la Uleam V, Instalación del TAG adhesivo para acceso vehicular a los predios de la Uleam V1, Adquisición de pasajes aéreos para uso del personal de la Uleam V1 y Contratación de asesores de trabajos de titulación del centro de estudios de postgrado V1, se ejecutaron 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:

El seguimiento a los procesos institucionales fue aplicado a los procesos administrativos que se ejecutan en el Vicerrectorado Administrativo y en la Dirección de Postgrado, Cooperación y Relaciones Internacionales.

CRITERIO:

Constitución de la República del Ecuador.
 Normas de la Contraloría General del Estado.
 Instructivo de Trabajo Adquisición de pasajes aéreos para uso del personal de la Uleam V1.
 Instructivo de Trabajo Instalación del TAG adhesivo para acceso vehicular a los predios de la Uleam V1.
 Instructivo de Trabajo Contratación de asesores de trabajos de titulación del centro de estudios de postgrado V1).
 Convenios y directrices internas que afectan los procesos.

BASE LEGAL:

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

METODOLOGÍA:

El proceso de seguimiento a los procesos administrativos se ejecutó de la siguiente manera:

dey

 <p>Uleam ELOY ALFARO DE MANABÍ</p>	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PCS-01-F-012
	INFORME GENERAL DE SEGUIMIENTO	
	PROCEDIMIENTO:	REVISIÓN: 1
SEGUIMIENTO A PROCESOS INSTITUCIONALES		Página 2 de 6

- Revisión de los Instructivos de Trabajo.
- Revisión de documentación legal aplicable.
- Elaboración de papeles de trabajo.
- Visitas in situ.
- Reuniones en línea.
- 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 del informe

EQUIPO DEL CONTROL:

Integrantes:

Ing. Ximena Torres, equipo de control
Lcda. Grace Macías, equipo de control
Ing. María Eugenia Salas, Líder

ÁREAS O DEPENDENCIAS REVISADAS:

Vicerrectorado Administrativo, Seguridad, Dirección Financiera, Dirección de Postgrado, Cooperación y Relaciones Internacionales.

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 Administración Central señalado en el Plan Operativo Anual 2020, 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 Subsistema Administrativo Financiero del macroproceso Gestión Financiera, proceso Tesorería, subproceso Viáticos, Subsistencia y Movilización, Instructivo de Trabajo Adquisición de pasajes aéreos para uso del personal de la Uleam; del macroproceso Gestión de Servicios Administrativos, proceso Seguridad, subproceso Seguridad, Instructivo Instalación del TAG adhesivo para acceso vehicular a los predios de la Uleam y del macroproceso Gestión Administrativa del Talento Humano, proceso Captación del Talento Humano, subproceso de Contratación docentes para el Centro de Estudios de Postgrado, Instructivo de Trabajo Contratación de asesores de trabajos de titulación del Centro de Estudios de Postgrado; durante el primer semestre del año 2020 pero por efectos de la emergencia sanitaria fue reprogramada su conclusión hasta el último trimestre.

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 mejorados para asegurar que los productos y servicios se organicen con los requisitos mínimos de calidad.



	NOMBRE DEL DOCUMENTO: INFORME GENERAL DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: PCS-01-F-012
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A PROCESOS INSTITUCIONALES	REVISIÓN: 1 Página 3 de 6

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 comunicar a las autoridades de la institución mediante memorando ULEAM-DGAC-2020-049-M, el inicio del seguimiento.

La Vicerrectora Administrativa fue notificada mediante memorando ULEAM-DGAC-2020-050-M que los seguimientos se realizarían a partir del 29 de enero hasta el mes de mayo de 2020 y a los directores de Postgrado, Cooperación y Relaciones Internacionales y de Talento Humano se les notificó mediante memorandos ULEAM-DGAC-2020-491-M y ULEAM-DGAC-2020-492-M, respectivamente, que el proceso de seguimiento se realizaría entre el 7 al 28 de diciembre de 2020, solicitando prestar la colaboración necesaria para la ejecución de las actividades.

Se procedió a obtener un diagnóstico técnico sobre la aplicabilidad de los instructivos Instalación del TAG adhesivo para acceso vehicular a los predios de la Uleam V1, Adquisición de pasajes aéreos para uso del personal de la Uleam V1 y Contratación de asesores de trabajos de titulación del centro de estudios de postgrado V1. Esta actividad ha permitido detectar conformidad y observaciones mayores y menores, las que en consecuencia generaron acciones correctivas y de mejora, así como la inaplicabilidad de un instructivo, con el objetivo de lograr la eficacia, eficiencia y satisfacción de los usuarios.

DESCRIPCIÓN GENERAL:

El proceso de seguimiento a los instructivos de trabajo Instalación del TAG adhesivo para acceso vehicular a los predios de la Uleam V1, Adquisición de pasajes aéreos para uso del personal de la Uleam V1 y Contratación de asesores de trabajos de titulación del centro de estudios de postgrado V1., se ejecutó gracias a la colaboración de la Vicerrectora Administrativa, Directora Financiera, Directora de Postgrado, Cooperación y Relaciones Internacionales, analistas y personal de apoyo del Vicerrectorado administrativo, Seguridad y Dirección de Postgrado, quienes brindaron el apoyo necesario para la ejecución de estos procesos.

El procedimiento definido en el instructivo de trabajo Adquisición de pasajes aéreos para uso del personal de la Uleam V1 no se ha realizado como estaba establecido, debido a que en el año 2019 la ULEAM no suscribió contrato de adquisición de pasajes para el personal y en la actualidad no existen contratos vigentes, por ello y ante la necesidad de no detener el servicio se implementó un proceso transitorio para poder cancelar los pasajes de los servidores que debían movilizarse.

El seguimiento al instructivo Contratación de asesores de trabajos de titulación del centro de estudios de postgrado V1 debido a los inconvenientes generados por la pandemia fue reprogramado. En su ejecución se determinó su inaplicabilidad para el proceso de seguimiento, debido a que el procedimiento no se utiliza desde hace aproximadamente cuatro años y en la actualidad la gestión de contratación la efectúa la Empresa Pública.

REPORTE DEL SEGUIMIENTO:

De acuerdo con el cronograma de seguimientos se procedió a realizar la planificación, posteriormente se procedió a notificar a las autoridades ejecutivas de la universidad y a los responsables de los procesos el inicio de la acción de control. Se revisaron los documentos que sirvieron como criterios para la ejecución del seguimiento, se elaboraron las fichas de verificación y otros papeles de trabajo.

Se realizó el proceso de Seguimiento en el Vicerrectorado Administrativo y Dirección Financiera con el personal que lleva el proceso de Emisión de pasajes. En el Vicerrectorado Administrativo y Seguridad con el personal que lleva el proceso de Instalación del TAG adhesivo para el acceso de



 Uleam <small>ELOY ALFARO DE MANABI</small>	NOMBRE DEL DOCUMENTO: INFORME GENERAL DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: PCS-01-F-012
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A PROCESOS INSTITUCIONALES	REVISIÓN: 1
		Página 4 de 6

vehículos a la Uleam y en la Dirección de Postrados, Cooperación y Relaciones Internacionales y Talento Humano con el personal encargado del proceso de Contratación de asesores de trabajos de titulación del centro de estudios de postgrado.

Se llevaron a cabo las visitas in situ, se revisó la documentación pertinente, posterior a eso, se emitió la ficha de incidencias que fue revisada con los actores del proceso con la finalidad de garantizar el debido proceso y receptor de requerirse justificaciones para levantar las incidencias detectadas generándose observaciones mayores y observaciones menores, que posteriormente fueron revisadas por los responsables de los procesos, quienes propusieron acciones correctivas o de mejora indicando la fecha término de cumplimiento de la propuesta o plan de acción.

De la revisión efectuada al uso y aplicación del Instructivo de Trabajo Contratación de asesores de trabajos de titulación del Centro de estudios de Postgrado se constató que: en la actualidad no se aplica porque la contratación de asesores de trabajos de titulación es responsabilidad de la EPULEAM y como empresa pública sigue sus propios procedimientos; que el último proceso de contratación de asesores de trabajos de titulación efectuada por el Centro de Estudios de Postgrado fue desde hace aproximadamente cuatro años y por ello se determinó como no relevante efectuar la verificación a ese proceso cuyo fin era mejorar un instructivo que ha perdido su vigencia.

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 No conformidades u Observaciones mayores y Observaciones menores detectadas, mismas que se anexan como documento habilitante de este informe.

No	Unidad Académica/ Administrativa	No conformidades/ Observaciones mayores	Observaciones menores
1	Vicerrectorado Administrativo	3	1
2	Seguridad	2	1
	Total	5	2

RESUMEN DE LAS OBSERVACIONES DETECTADAS (Tipo: mayores = OM; menores = Om)					
PROCESO/SUBPROCESO:		Instalación del TAG adhesivo para acceso vehicular a los predios de la Uleam			
No.	ÁREA REVISADA	CRITERIO	HALLAZGO	TIPO	ACCIÓN PROPUESTA
1	Vicerrectorado Administrativo	Actividad descrita en el manual de procedimientos.	Los informes de incumplimiento/ infracciones del servidor PSS-01-F-002, no fueron evidenciados.	OM	Solicitar a la Dirección de Seguridad el informe en el formato establecido, tomando como fecha de aplicación desde el 12 de febrero de 2020.
2	Seguridad Integral y Sostenible		Los informes de incumplimiento/ infracciones del servidor PSS-01-F-002, no fueron evidenciados, el reporte se lo ha realizado de manera verbal. El reporte se lo ha realizado de manera verbal.	OM	Usar el formato para los informes respectivos, tomando como fecha de aplicación el 17 de febrero de 2020.
3	Vicerrectorado Administrativo	Actividad descrita en el manual de procedimientos.	Los informes de cancelación del TAG PSS-01-F-003, no fueron recibidos en el formato establecido sino de manera verbal.	OM	Solicitar a la Dirección de Seguridad el informe en el formato establecido, tomando como fecha de aplicación desde el 12 de febrero de 2020.



 Uleam <small>UNIVERSIDAD LAICA</small> <small>ELOY ALFARO DE MANABÍ</small>	NOMBRE DEL DOCUMENTO: INFORME GENERAL DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: PCS-01-F-012
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A PROCESOS INSTITUCIONALES	REVISIÓN: 1 Página 5 de 6

4	Seguridad Integral y Sostenible		Los informes de cancelación del TAG PSS-01-F-003, no fueron evidenciados.	OM	Empezar a usar el formato establecido, tomando como fecha de aplicación el 17 de febrero de 2020.
5	Vicerrectorado Administrativo	Actividad descrita en el manual de procedimientos.	En algunas solicitudes no se evidencia el código en el formato PSS-01-F-001	Om	Utilizar el formato con el código correspondiente, tomando como fecha de aplicación el 12 de febrero de 2020.
6	Seguridad Integral y Sostenible	Política descrita en el manual de procedimientos.	La política y) establece que para las personas con discapacidad se les permitirá el ingreso con la tarjeta de visitante, pero se lo ha realizado mediante oficio para autorizar el ingreso.	Om	Solicitar la revisión del manual para actualizarlo de acuerdo con el procedimiento que se ha estado ejecutando, ya que se autoriza mediante oficio el ingreso de personas con discapacidad, tomando como fecha de aplicación el 17 de febrero de 2020.

PROCESO/SUBPROCESO: Adquisición de pasajes aéreos para uso del personal de la Uleam

No.	ÁREA REVISADA	CRITERIO	HALLAZGO	TIPO	ACCIÓN PROPUESTA
1	Vicerrectorado administrativo		El responsable del proceso es el Administrador del contrato. En la actualidad la universidad no tiene contratos vigentes, por lo tanto, no existe ningún administrador. Durante el año 2019 no se ejecutó ningún proceso de adquisición de pasajes de acuerdo con lo que establece el manual de procedimientos.	OM	Actualizar el procedimiento de acuerdo con la normativa o disposición vigente.

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:

No se realizaron encuestas durante este proceso.

MEDICIÓN DEL PROCESO:

En los instructivos de Trabajo no se definen indicadores para medir el proceso y al no haberse efectuado encuestas a los usuarios no se ha podido efectuar la medición del proceso.

CONCLUSIONES GENERALES:

1. En el instructivo aprobado y de aplicación en el Vicerrectorado Administrativo y Dirección Financiera se pudo evidenciar la variación al procedimiento establecido en el instructivo, con la finalidad de dar continuidad al servicio.
2. El trabajo desarrollado nos deja como conclusión, que los procesos de gestión de la calidad de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí requieren de una actualización continua por los cambios constantes en las normativas superiores como también en las normativas y disposiciones



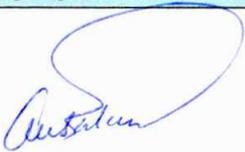
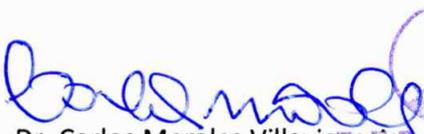
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: INFORME GENERAL DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: PCS-01-F-012
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A PROCESOS INSTITUCIONALES	REVISIÓN: 1
		Página 6 de 6

internas, siendo los responsables del proceso los encargados de requerir la actualización de los procedimientos.

- Los responsables de los procesos al determinar que un instructivo pierde su vigencia deben solicitar sea dado de baja.

RECOMENDACIONES:

- Los responsables de los procesos a medida que surjan cambios en las normativas deben solicitar la actualización de los instructivos de trabajo para que éstos últimos se mantengan vigentes para su aplicación.
- Los responsables de los procesos al detectar que un instructivo pierde su vigencia y ya no es aplicable institucionalmente deben solicitar su eliminación a la máxima autoridad para que éstos sean eliminados del catálogo de procesos y de la página web institucional.
- Disponer y asegurar que los responsables de los procesos apliquen las acciones de mejoras propuestas para subsanar las incidencias encontradas en los seguimientos efectuados, con la finalidad de mejorar la calidad de los procesos institucionales.

LUGAR Y FECHA:	Manta, 30 de diciembre de 2020
ELABORADO POR:	APROBADO POR:
 Ing. María Eugenia Salas Analista DGAC.	 Dr. Carlos Morales Villavicencio Directora DGAC.


 GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO
 DE LA CALIDAD