

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01
	PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y CONTROL A LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 11

DATOS GENERALES

SUBSISTEMA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA
MACRO PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD ADMINISTRATIVA
PROCESO: ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS
SUBPROCESO: SEGUIMIENTO Y CONTROL A LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
PRODUCTO: INFORME GENERAL DE SEGUIMIENTO Y CONTROL A LOS PROCESOS
RESPONSABLE: DIRECTOR(A) ORGANIZACIÓN, MÉTODOS Y CONTROL DE RECURSOS PROPIOS

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	ROL	NOMBRE/CARGO	FECHA	FIRMA
1	Implementación del manual: Seguimiento y control a los procesos de gestión de la calidad.	ELABORADO	Ing. Ximena Torres Técnico OyM	21/09/2018	
		REVISADO	Dra. Libertad Regalado Directora OyM	28/09/2018	
		APROBADO	Dr. Miguel Camino Rector	10/10/2018	
2		ELABORADO			
		REVISADO			
APROBADO					

PCO-01-F-007 Rev.3

Este documento es de propiedad de la ULEAM y queda prohibida su reproducción en todo o parte y su distribución a terceros sin el consentimiento escrito del propietario.

Toda copia en PAPEL o en DIGITAL es un "Documento no controlado" a excepción del original



	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01
	PROCEDIMIENTO:	REVISIÓN: 1
Inicio:	Planificación de seguimiento y control a los procesos.	Fecha: 21/09/2018
Fin:	Difusión del informe de seguimiento y control a los procesos.	Página 2 de 11

1. OBJETIVO:

Evaluar de forma objetiva la aplicación y rendimiento de los procesos de gestión implantados en la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, para alcanzar niveles organizativos de calidad que proporcionen satisfacción a nuestros usuarios mediante la mejora continua.

2. ALCANCE:

Aplica a todas las dependencias de la institución abarcando los procesos que influyen en la calidad de los productos y servicios generados por la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí.

3. BASE LEGAL

3.1 ISO 19011:2011

"Esta Norma Internacional no establece requisitos, sino que provee una guía sobre el manejo de un programa de auditoría, sobre la planeación y realización de una auditoría a un sistema de gestión, así como sobre la competencia y evaluación de un auditor que pertenezca al equipo auditor".

3.2 Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos, anexa al Acuerdo Ministerial No.1573, publicado en el R.O. 739 de abril 22 de 2016.

6.1. Mejora continua.- "La prestación de servicios y administración por procesos se constituirá como parte fundamental de la política pública, tomándose los requerimientos específicos de los segmentos de usuarios, beneficiarios y otros actores de interés, sobre la base de un enfoque de mejora continua y aplicando un diagnóstico institucional permanente y objetivo".

Art. 28.- Priorización y Selección.- "Las instituciones deberán priorizar y seleccionar los procesos a mejorar dando así inicio al ciclo de mejora continua. Las variables de priorización y selección deben ser determinadas sobre la base de la metodología provista por la Secretaría Nacional de la Administración Pública".

Art. 31.- Programación de acciones de mejora.- "Las instituciones programarán las acciones de mejora para la prestación de servicios y administración de los procesos en función de las alternativas identificadas, mismas que deberán contener las actividades principales, responsables, plazo de ejecución, entregables, mecanismos pertinentes para el aseguramiento de la calidad y otros elementos de gestión de acuerdo a los lineamientos que la Secretaría Nacional de la Administración Pública defina".

Art. 35.- Evaluación de la conformidad.- "Se deberá realizar la evaluación de la conformidad de los estándares y compromisos de calidad definidos para procesos estables que hayan cumplido al menos un ciclo de mejora (...)".



	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01
	PROCEDIMIENTO:	REVISIÓN: 1
Inicio:	Planificación de seguimiento y control a los procesos.	Fecha: 21/09/2018
Fin:	Difusión del informe de seguimiento y control a los procesos.	Página 3 de 11

Estatuto de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Art. 103 Del Departamento de Organización, Métodos y Control de Recursos Propios.

Artículo 4.- Apoyar a las dependencias que lo soliciten, en el diseño, mantenimiento y revisión de procedimientos, estructuras y funciones, dejando aclarado de la responsabilidad directa de cada dependencia en la aprobación de sus instrumentos administrativos.

Artículo 5.- Mantener actualizados los contenidos del Manual General de Organización, desde su diseño, revisión y modernización.

4. RESPONSABILIDADES:

Rector(a):

- Autorizar los seguimientos y controles a los procesos de gestión de la calidad.
- Disponer la ejecución de las acciones de mejora en caso que existan medidas correctivas señaladas en el informe general de seguimiento y control.

Vicerrector(a) Académico(a) y Vicerrector(a) Administrativo(a):

- Disponer a las áreas bajo su dependencia, las acciones de mejora en caso que existan medidas correctivas señaladas en el informe general de seguimiento y control.

Director(a) departamento de Organización, Métodos y Control de Recursos Propios

- Coordinar anualmente los seguimientos y controles a los procesos de gestión de la calidad.
- Revisar y autorizar los informes generados de los seguimientos y controles a los procesos.
- Suscribir y poner en conocimiento el informe general de seguimiento y control a las autoridades de la institución.
- Difundir los resultados de los informes generados con los responsables del procedimiento.
- Coordinar la fase de control a los procesos.

Analista de Organización, Métodos y Control de Recursos Propios

- Ejecutar el seguimiento y control a los procesos de gestión de la calidad.
- Elaborar papeles de trabajo.
- Realizar visita in situ y levantar información.
- Conciliar la información levantada.
- Elaborar ficha de incidencias.
- Elaborar informe. *D*

PCO-01-F-007 Rev.3

Este documento es de propiedad de la ULEAM y queda prohibida su reproducción en todo o parte y su distribución a terceros sin el consentimiento escrito del propietario.

Toda copia en PAPEL o en DIGITAL es un "Documento no controlado" a excepción del original



	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01
	PROCEDIMIENTO:	REVISIÓN: 1
Inicio:	Planificación de seguimiento y control a los procesos.	Fecha: 21/09/2018
Fin:	Difusión del informe de seguimiento y control a los procesos.	Página 4 de 11

- g) Acompañar en el proceso de difusión de los informes a los responsables del procedimiento.
Ejecutar el control a los procesos.

Asistente de Organización, Métodos y Control de Recursos Propios

- a) Elaborar memorándum de autorización al Rector(a) para el inicio del proceso de seguimiento y control.
b) Escanear las evidencias generadas del proceso de seguimiento y control.
c) Receptar y archivar, una vez concluido el proceso, la documentación pertinente al seguimiento y control.

5. DEFINICIONES:

- a) **Seguimiento:**
Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de seguimiento. (ISO 19011).
- b) **Control a los procesos:**
Es una etapa que consiste en constatar que las medidas correctivas fueron aplicadas para asegurar los objetivos de la institución. (Gestiópolis).
- c) **Mejora continua:**
Actividad cuyo objetivo es aumentar la probabilidad de satisfacer a sus clientes y sus propios requisitos.
- d) **Plan de seguimiento:**
Descripción de las actividades y de los detalles acordados de un seguimiento. (ISO 19011).
- e) **Alcance del seguimiento:**
El alcance es la extensión y límite del seguimiento, incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el período de tiempo cubierto. (ISO 19011).
- f) **Lista de verificación:**
Es una herramienta que se utiliza en diversos ámbitos de la gestión de las organizaciones para extraer una serie de propiedades de aquello que se somete a estudio. (Portal Calidad).
- g) **Evidencias:**
Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios del seguimiento y que son verificables. La evidencia puede ser cualitativa o cuantitativa. (ISO 19011).



	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01
	PROCEDIMIENTO:	REVISIÓN: 1
Inicio:	Planificación de seguimiento y control a los procesos.	Fecha: 21/09/2018
Fin:	Difusión del informe de seguimiento y control a los procesos.	Página 5 de 11

h) Incidencias:

Resultados de la evaluación de la evidencia recopilada frente a los criterios del seguimiento. Las incidencias indican conformidad o no conformidad. Las incidencias pueden llevar a la identificación de oportunidades de mejora o al registro de mejores prácticas. (ISO 19011).

i) Conformidad:

Cumplimiento de un requisito. (ISO 19011).

j) No conformidad:

Incumplimiento de un requisito. (ISO 19011).

k) Compromisos:

Acuerdo formal al que llegan el/la analista con los responsables y actores del proceso para solicitar modificaciones del manual o llevar a cabo las medidas correctivas para su desarrollo.

l) Recomendaciones:

Las recomendaciones son aquellas que tienen relación con las acciones de mejora o no conformidades identificadas en la ejecución del seguimiento. (Auditoll).

m) Informe:

Es el documento final que redacta el/la analista después de la realización del seguimiento donde señala la realidad relacionada al procedimiento revisado.

6. POLÍTICAS Y CONTROL

6.1 Políticas

- a)** Los seguimientos y controles a los procesos se llevarán a cabo acorde a lo establecido en la Planificación Operativa Anual (POA) y se plasmarán en el cronograma de seguimientos.
- b)** El plan de seguimiento incluirá la información y recursos necesarios para conducir de manera eficiente y dentro de los tiempos especificados, lo siguiente:
- Nombre del procedimiento.
 - Objetivo.
 - Responsable del procedimiento.
 - Alcance, y;
 - Actividades.
- c)** El/la analista cumplirá con los principios de integridad, presentación ecuánime, debido cuidado profesional, confidencialidad, independencia y enfoque basado en la evidencia. *D*



	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01
	PROCEDIMIENTO:	REVISIÓN: 1
Inicio:	Planificación de seguimiento y control a los procesos.	Fecha: 21/09/2018
Fin:	Difusión del informe de seguimiento y control a los procesos.	Página 6 de 11

- d) El/la analista revisará la información necesaria y pertinente al proceso para la ejecución del seguimiento y control.
- e) El/la analista deberá preparar los papeles de trabajo necesarios y enfocados al objetivo del seguimiento, los cuales son:
- Plan de seguimiento y control.
 - Lista de verificación.
 - Ficha de incidencias.
 - Informe de seguimiento y control.
- f) Para proceder con la ejecución del seguimiento y control, se enviará una solicitud al Rector(a) de la universidad, para que autorice el inicio del proceso.
- g) Recibida la autorización de la máxima autoridad, el/la analista presentará una fotocopia del documento en la unidad o área a realizar el seguimiento y control, para proceder a realizar la visita in situ.
- h) Los responsables de la unidad o área deberán prestar la ayuda necesaria para el buen desarrollo del seguimiento y control.
- i) El/la analista deberá solicitar la documentación requerida y proceder con la validación de la información en el formato Lista de verificación **PCS-01-003**.
- j) Las no conformidades detectadas en el proceso, deberán estar debidamente registradas en la ficha de incidencias **PCS-01-004** y; de ser posible, evidenciadas.
- k) En los casos que se haya determinado no conformidades, el responsable o actor del proceso firmará la Ficha de incidencias **PCS-01-004** en conjunto con el analista de Organización y Métodos, insertando en la celda "Compromisos" según el criterio del analista, el plazo de tiempo otorgado para realizar los respectivos correctivos.
- l) Cuando no se logre plasmar la firma del responsable o actor del procedimiento en la ficha de incidencias **PCS-01-004**, se continuará con los siguientes pasos del proceso de seguimiento, dejando constancia de los motivos por los que no se pudo obtener la firma.
- m) Para determinar el grado de cumplimiento de los componentes del manual de procedimiento, se utilizará el formato de Hoja de cálculo de no conformidades **PCS-01-007**, obteniendo resultados porcentuales de cada una de las áreas o unidades sometidas a revisión.
- n) La preparación y presentación del informe, reunirá las características que faciliten a los usuarios su comprensión y promuevan la efectiva aplicación de las acciones correctivas.
- o) El informe de seguimiento deberá ser emitido por el/la analista, dentro de un periodo razonable, y; en caso de demoras, comunicará al Director(a) de Organización y Métodos, las causas justificables. *R*



	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01
	PROCEDIMIENTO:	REVISIÓN: 1
Inicio:	Planificación de seguimiento y control a los procesos.	Fecha: 21/09/2018
Fin:	Difusión del informe de seguimiento y control a los procesos.	Página 7 de 11

- p) Para la formulación de las recomendaciones, se incluirá las acciones correctivas más convenientes para solucionar las observaciones encontradas.
- q) El tono del informe debe estar dirigido a provocar una reacción favorable y la aceptación de las recomendaciones planteadas por el/la analista.
- r) Se calculará de forma global y porcentual, el nivel de cumplimiento del procedimiento revisado y los resultados serán descritos en los comentarios del Informe General **PCS-01-006**.
- s) Cuando se haya cumplido el proceso de seguimiento, se consolidará la información de los resultados obtenidos en el formato de Informe General de seguimiento y control **PCS-01-006**, el que será enviado a la máxima autoridad de la institución y a los respectivos responsables de los procedimientos.
- t) Los resultados del seguimiento serán difundidos con los responsables y actores del procedimiento para tomar las medidas correctivas.
- u) En la fase de control, se revisará el Informe de seguimiento y control **PCS-01-005** y la Ficha de incidencias **PCS-01-004**, como punto de referencia.
- v) Para realizar el control, se utilizará como herramienta la lista de verificación **PCS-01-003**, constatando si fueron tomadas en cuenta las recomendaciones, detallando una a una las no conformidades y verificando si se cumplieron o no las medidas correctivas.
- w) Se enviará el Informe General **PCS-01-006**, a las autoridades correspondientes con las observaciones generadas en el control a partir de los datos obtenidos.

6.2 Controles

- a) Cronograma de seguimiento y control
- b) Ficha de incidencias
- c) Informe General

7. REVISIÓN DE PROCEDIMIENTOS

El procedimiento será revisado en el término de un año a partir de su aprobación, o en caso de alguna modificación de mejora en el procedimiento, la misma que será dada a conocer al Departamento de Organización y Métodos. 



	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01
	PROCEDIMIENTO:	REVISIÓN: 1
Inicio:	Planificación de seguimiento y control a los procesos.	Fecha: 21/09/2018
Fin:	Difusión del informe de seguimiento y control a los procesos.	Página 8 de 11

8. PROCEDIMIENTOS

No.	Actividad	Responsable
8.1	Coordina seguimiento a los procesos plasmado en el en el formato Cronograma de Trabajo PCS-01-001 .	Director (a) OyM
8.2	Solicita autorización al Rector(a) de la institución.	Director (a) OyM
8.3	Revisa el requerimiento, si está de acuerdo aprueba y continúa el proceso, si no, termina el proceso.	Rector (a)
8.4	Genera la planificación en el formato de Plan de Seguimiento y Control PCS-001-002 , Revisa el proceso y elabora la Lista de Verificación PCS-01-003 .	Analista OyM
8.5	Realiza visita in situ y levanta información.	Analista OyM
8.6	Proporciona la información solicitada.	Responsable (s) /Actor (es)
8.7	Valida la información proporcionada en el formato Lista de Verificación PCS-01-003 y determinan si existen no conformidades o acciones de mejora.	Analista OyM
8.8	Socializa la información. En caso de existir no conformidades o acciones de mejora, llena la Ficha de Incidencias PCS-01-004 , de lo contrario continúa en el paso 8.10 .	Analista OyM
8.9	Firma la Ficha de Incidencias PCS-01-004 .	Responsable (s)/ Actor (es)
8.10	Genera el Informe de seguimiento y control en el formato PCS-01-005 en concordancia con la información encontrada.	Analista OyM
8.11	Revisa y autoriza Informe de seguimiento y control PCS-01-005 .	Director (a) OyM
8.12	Escanea y consolida la información generada en el formato Informe General PCS-01-006 .	Asistente OyM
8.13	Revisa y envía Informe General a las autoridades.	Director (a) OyM



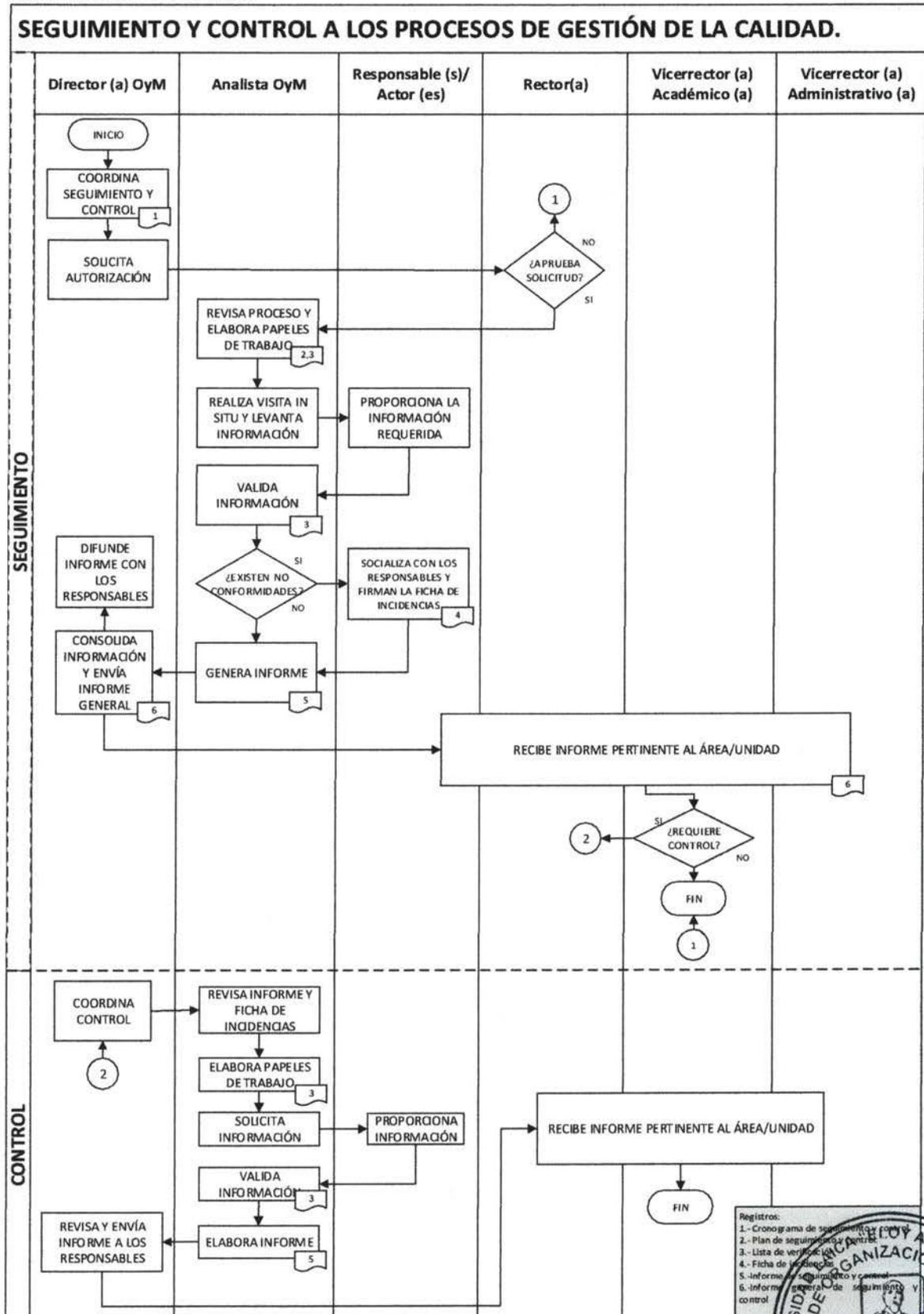
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01
	PROCEDIMIENTO:	REVISIÓN: 1
Inicio:	Planificación de seguimiento y control a los procesos.	Fecha: 21/09/2018
Fin:	Difusión del informe de seguimiento y control a los procesos.	Página 9 de 11

8.14	Elabora memorando de convocatoria y clasifica información por procedimiento para entregar a cada responsable y/o actor.	Asistente OyM
8.15	Difunde informe con los responsables y/o actores de cada procedimiento y se firma un acta de reunión con los compromisos acordados.	Director (a) OyM
8.16	Recibe informe y si requiere control, continúa en el paso 8.17 , caso contrario, termina el proceso.	Responsable (s)/ Actor (es)
8.17	En la segunda fase, coordina el control a los procesos.	Director (a) OyM
8.18	Revisa informe y ficha de incidencias generados del proceso.	Analista OyM
8.19	Elabora el formato de la Lista de Verificación PCS-01-003 , con las no conformidades encontradas en la primera fase.	Analista OyM
8.20	Proporciona la información requerida.	Actor (es)
8.21	Valida la información pertinente a los compromisos de mejora, en el formato Lista de Verificación PCS-01-003 .	Analista OyM
8.22	Elabora informe de control en el formato de Informe de seguimiento y control PCS-01-005 .	Analista OyM
8.23	Revisa y aprueba informe de seguimiento y control PCS-01-005 .	Director (a) OyM
8.24	Escanea y consolida la información generada en el formato Informe General PCS-01-006 .	Asistente OyM
8.25	Revisa y envía Informe General a las autoridades.	Director (a) OyM
	Fin del proceso.	



	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01
	PROCEDIMIENTO:	REVISIÓN: 1
Inicio:	Planificación de seguimiento y control a los procesos.	Fecha: 21/09/2018
Fin:	Difusión del informe de seguimiento y control a los procesos.	Página 10 de 11

9. DIAGRAMA DE FLUJO



	NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCS-01
	PROCEDIMIENTO:	REVISIÓN: 1
Inicio:	Planificación de seguimiento y control a los procesos.	Fecha: 21/09/2018
Fin:	Difusión del informe de seguimiento y control a los procesos.	Página 11 de 11

10. REGISTRO

Registro	Código del registro	Responsable de conservarlo
Cronograma de seguimiento y control	PCS-01-001	Asistente de OyM (original)
Plan de Seguimiento y control	PCS-01-002	Asistente de OyM (original)
Lista de verificación	PCS-01-003	Asistente de OyM (original)
Ficha de incidencias	PCS-01-004	Asistente de OyM (original)
Informe de seguimiento y control	PCS-01-005	Asistente de OyM (original) Responsables (copia)
Informe General de seguimiento y control	PCS-01-006	Asistente de OyM (original) Autoridades (copia)
Hoja de cálculo cumplimiento de componentes	PCS-01-007	Asistente de OyM (original)

11. INDICADORES DE GESTIÓN

Nº	NOMBRE INDICADOR	DESCRIPCIÓN	TIPO	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE REVISIÓN	FUENTE
1	Índice de cumplimiento	Mide el cumplimiento de los seguimientos planificados respecto a los seguimientos realizados.	Cumplimiento	%	$\frac{N^{\circ} \text{ de seguimientos realizados}}{N^{\circ} \text{ de seguimientos planificados}} \cdot 100$	ANUAL	ANUAL	Cronograma de seguimiento
2	Índice de cumplimiento	Mide el cumplimiento de los controles planificados respecto a los controles realizados.	Cumplimiento	%	$\frac{N^{\circ} \text{ de controles realizados}}{N^{\circ} \text{ de controles planificados}} \cdot 100$	ANUAL	ANUAL	Cronograma de seguimiento
3	Índice de eficiencia y eficacia	Mide el cumplimiento de los formatos generados respecto a los formatos utilizados.	Eficiencia y eficacia	%	$\frac{N^{\circ} \text{ de formatos utilizados}}{N^{\circ} \text{ de formatos generados}} \cdot 100$	ANUAL	ANUAL	Hoja de cálculo
4	Índice de eficiencia y eficacia	Mide el cumplimiento de los indicadores de gestión generados respecto a los indicadores de gestión utilizados.	Eficiencia y eficacia	%	$\frac{N^{\circ} \text{ de indicadores de gestión utilizados}}{N^{\circ} \text{ de indicadores de gestión generados}} \cdot 100$	ANUAL	ANUAL	Hoja de cálculo
5	Índice de eficiencia y eficacia	Mide el cumplimiento de las actividades generadas respecto a las actividades con incidencia mayor.	Eficiencia y eficacia	%	$\frac{N^{\circ} \text{ de actividades con incidencia mayor}}{N^{\circ} \text{ de actividades generadas}} \cdot 100$	ANUAL	ANUAL	Hoja de cálculo

12. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

- Rector (a).
- Vicerrector (a) Académico (a).
- Vicerrector (a) Administrativo (a).
- Departamento de Organización y Métodos. *D*



PCO-01-F-007 Rev.3

Este documento es de propiedad de la ULEAM y queda prohibida su reproducción en todo o parte y su distribución a terceros sin el consentimiento escrito del propietario.

Toda copia en PAPEL o en DIGITAL es un "Documento no controlado" a excepción del original