

# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

**FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y MATEMÁTICAS**

*“Diseño de un Sistema de Gestión por Procesos para una Fundación dedicada a realizar proyectos de aprendizaje a lo largo de la vida, ubicada en la ciudad de Guayaquil”*

## **PROYECTO INTEGRADOR**

Previo la obtención del Título de:

**Ingeniería en Auditoría y Contaduría Pública Autorizada**

**Presentado por:**

Grace Maylin Orrala Rodas

Jared Brian Hernan Aguilar Pilozo

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

**AÑO: 2019**

## **DEDICATORIA**

Este proyecto y este sueño se lo dedico a Dios porque sé que para llegar al propósito de vida que tiene preparado para mí, era necesario empezar a forjar cada paso que me permitió dar.

A mis padres Linda y Vicente quienes me han guiado con todo el amor, la paciencia, sacrificio y esmero, a quienes retribuiré durante toda mi vida de ahora en adelante, cuidando que nada me les falte.

A mis hermanos Diego y María que me animaban con sus chistes cuando más lo necesitaba, gracias por todas esas conversaciones en la madrugada.

A mis amigos Yuliana, Ivette, Paulette, Joseph, que a pesar de que me dieron el limón de oro les quedo muy agradecidas por permitirme estar en sus vidas, gracias por permitirme aprender y crecer tanto personal como profesionalmente.

A mi enamorado y amigo Ángelo quien se ha ganado mi corazón y ha sido siempre un apoyo indudable, por ser tan positivo, tan amoroso.

**GRACE M. ORRALA RODAS**

El presente proyecto se lo dedico a mis padres quienes con esfuerzo han regalado todo su apoyo para poder culminar con éxito este proyecto.

Y a mis nuestros compañeros actuales y de antes quienes durante estos años compartieron sus conocimientos sin esperar nada a cambio y me ayudaron a cumplir este gran sueño.

Este proyecto se lo dedico al ser que me regala todos los días salud amor y felicidad, él que hace que me despierte todas las mañanas y me permite hacer todo lo que hago desde el primer día en que nací, al creador de todo, mi padre celestial, y a mis tres motores, mis caballos de fuerzas quienes me alientan y me inspiran siempre a seguir adelante, mis hijas Fiorella, Luicana y Antonella, con todo mi amor esta dedicación.

**JARED BRIAN H. AGUILAR PILOZO**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco A Dios por acompañarme durante toda mi vida, especialmente en la etapa universitaria y nunca más soltarme, gracias por tu sabiduría y por tu misericordia, gracias por haberme dado una familia maravillosa, paciente, comprensible, amorosa, que siempre se preocupa por mí y me desea lo mejor a pesar de todo, sin ellos no lo hubiese logrado, gracias por cada sonrisa y por cada mano amiga que permitiste que llegara a mi vida, gracias por cada aprendizaje que me permitiste obtener a pesar de que algunos de ellos fueron muy dolorosos, gracias por enseñarme a ser paciente, gracias por permitirme amar, gracias por ayudarme a comprender que todo debe ser realizado en tu tiempo porque tus planes son perfectos. Gracias enormemente a la Fundación, por abrirnos las puertas, ya que sin ella no sería posible este proyecto.

***GRACE M. ORRALA RODAS***

Agradezco a mis padres quienes con sus enseñanzas de valores y principios han hecho que sea perseverante en el cumplimiento de esta meta y que con su gran esfuerzo me han regalado todo su apoyo para poder alcanzar el mismo y a mi compañera de proyecto por toda la paciencia que ha tenido conmigo durante este periodo para poder culminar con éxito el proyecto integrador

***JARED BRIAN H. AGUILAR PILOZO***

## DECLARACIÓN EXPRESA

“Los derechos de titularidad y explotación, me(nos) corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; (nombre de los participantes) y doy(damos) mi(nuestro) consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual”.



Grace M. Orrala Rodas



Jared Brian H. Aguilar Piloza

# EVALUADOR



**Julio De Alain Aguirre Mosquera**

**PROFESOR DE LA MATERIA**

# RESUMEN

El presente documento está encaminado a Diseñar un Sistema de Gestión por Procesos para una Fundación, cuyo nombre denominaremos de aquí en adelante “Educación” dedicada a realizar proyectos de aprendizaje a lo largo de la vida para acortar la brecha digital usando tecnologías de la información, ubicada en la ciudad de Guayaquil.

Capítulo 1 Se detallarán los antecedentes de la Fundación, así como también la descripción del problema a resolver a través de una matriz de riesgo, justificación del problema, alcance del proyecto, objetivos y marco teórico del mismo.

Capítulo 2 Se presentarán las diferentes alternativas de solución del problema, así como la metodología a seguir, las herramientas a usar tales como la Cadena de Valor, Mapa de Procesos y Diagramas de Flujo, Manual de procesos, diseño de indicadores, Análisis de Causa-Efecto, matriz 5w + 1H.

Capítulo 3 Descripción de los resultados obtenidos, así como datos estadísticos, y un análisis de costos considerando la viabilidad económica de la solución planteada para la Fundación.

Capítulo 4 Explicación de los resultados y análisis descritos en el capítulo anterior, y las recomendaciones para la Fundación respecto a las mejoras a adoptar y guía para los trabajos a ser realizados en el futuro.

**Palabras Clave:** Fundación, Kit tecnológico, beneficiarios, subsidio, procesos.



## ABSTRACT

*This document is aimed at Designing a Process Management System for a Foundation whose name we will call "Education" hereinafter dedicated to carrying out lifelong learning projects to shorten the digital divide using information technologies, located in the city of Guayaquil.*

*Chapter 1 The background of the Foundation will be detailed, as well as the description of the problem to be solved through a risk matrix, justification of the problem, scope of the project, objectives and theoretical framework of the same.*

*Chapter 2 The different alternatives for solving the problem will be presented, as well as the methodology to be followed, the tools to be used such as the Value Chain, Process Map and Flow Diagrams, Process Manual, indicators design, Cause-Effect Analysis, 5w+1h matrix..*

*Chapter 3 Description of the results obtained, as well as statistical data, and a cost analysis considering the economic viability of the solution proposed for the Foundation.*

*Chapter 4 Explanation of the results and analysis described in the previous chapter, and the recommendations for the Foundation regarding the improvements to be adopted and guide for the work to be done in the future.*

**Keywords:** *Foundation, Technological kit, beneficiaries, subsidy, processes.*

# ÍNDICE GENERAL

RESUMEN .....	I
ABSTRACT .....	II
ÍNDICE GENERAL .....	III
ÍNDICE DE FIGURAS .....	VI
Capítulo 1.....	1
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Antecedentes de la Fundación .....	1
1.1.1 Portafolio de Proyectos .....	1
1.1.2 Cliente .....	2
1.1.3 Beneficiario .....	2
1.1.1 Donantes .....	2
1.2 Descripción del problema.....	2
1.2.1 Matriz de Riesgo .....	3
1.3 Justificación del problema .....	5
1.4 Alcance .....	5
1.5 Objetivos .....	5
1.5.1 Objetivo General.....	5
1.5.2 Objetivo Específicos .....	6
1.6 Marco Teórico .....	6
1.6.1 Direccionamiento estratégico.....	6
1.6.2 Sistemas de Gestión por Procesos .....	7
1.6.3 Técnicas de Análisis Administrativo .....	9
Capítulo 2.....	10
2. Metodología.....	10

2.1 Diagnóstico Inicial de la empresa.....	10
2.1.1 Propuesta de Organigrama.....	10
2.1.2 Análisis FODA .....	11
2.1.3 Análisis de Impacto Interno.....	12
2.1.4 Análisis de Impacto Externo.....	13
2.1.5 Análisis de aprovechabilidad.....	14
2.1.6 Análisis de vulnerabilidad.....	15
2.1.7 FODA estratégico .....	16
2 Evaluación estratégica actual.....	17
2.2.1 Análisis de las 5 Fuerzas de Porter.....	17
2.3 Direccionamiento estratégico .....	18
2.3.1 Visión.....	18
2.3.2 Misión .....	18
2.3.3 Objetivos Estratégicos .....	18
2.3.4 Mapa Estratégico .....	20
2.3.5 Valores .....	20
2.4 Planteamiento del Sistema de Gestión por Procesos.....	21
2.4.1 Cadena de Valor .....	21
2.4.2 Mapa de Procesos .....	22
2.4.4 Selección de subprocesos críticos .....	25
2.4.5 Estudio de Procesos por área .....	25
Capítulo 3.....	56
3. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	56
3.1 Nivel de cumplimiento de los objetivos específicos .....	56
3.2 Análisis de las herramientas empleadas .....	56
3.3 Análisis de los subprocesos críticos.....	58
3.3.1 Subprocesos: Gestión de Requerimientos Publicitarios .....	58

3.3.2 Subprocesos: Registro de beneficiarios .....	61
3.3.3 Subprocesos: Seguimiento del Proyecto.....	63
Capítulo 4.....	65
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	65
4.1 Conclusiones.....	65
4.2 Recomendaciones .....	66
Bibliografía .....	68
Anexos .....	689

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1 Organigrama de la Fundación .....	2
Figura 1-2 Matriz de Riesgo .....	4
Figura 1-3 Nivel de Riesgo .....	5
Figura 1-4 Tipos de Procesos .....	7
Figura 1-5 Simbología ANSI.....	8
Figura 1-6 Ejemplo de Cadena de Valor.....	8
Figura 2-1 Propuesta de Organigrama .....	10
Figura 2-2 Análisis FODA.....	11
Figura 2-3 Análisis de Impacto Interno .....	12
Figura 2-4 Análisis de Impacto Externo .....	13
Figura 2-5 Análisis de Aprovechabilidad.....	14
Figura 2-6 Análisis de vulnerabilidad.....	15
Figura 2-7 FODA estratégico.....	16
Figura 2-8 Mapa Estratégico .....	20
Figura 2-9 Cadena de Valor .....	21
Figura 2-10 Mapa de Procesos .....	22
Figura 2-11 Detalle de Procesos Claves y de Apoyo.....	23
Figura 2-12 Matriz de priorización .....	24
Figura 2-13 Diagrama de Flujo Actual del Subproceso Gestión de Requerimientos Publicitarios.....	25
Figura 2-14 Cuadro de Análisis de Valor Agregado de la Situación Actual del Subproceso Gestión de Requerimientos Publicitarios .....	26
Figura 2-15 Gráfico de Análisis de Valor Agregado de la Situación Actual del Subproceso: Gestión de Requerimientos Publicitarios .....	27
Figura 2-16 Diagrama de Flujo Mejorada del Subproceso: Gestión de Requerimientos Publicitarios.....	28
Figura 2-17 Cuadro de Análisis de Valor Agregado de la Situación Mejorada del Subproceso: Gestión de Requerimientos Publicitarios .....	29
Figura 2-18 Gráfico de Análisis de Valor Agregado de la Situación Mejorada del Subproceso: Gestión de Requerimientos Publicitarios .....	30

Figura 2-19 Gráfico comparativo de la situación actual y mejorada del Subproceso: Gestión de Requerimientos Publicitarios .....	30
Figura 2-20 Indicador 1 del Subproceso Gestión de Requerimientos Publicitarios .....	31
Figura 2-21 Indicador 2 del Subproceso Gestión de Requerimientos Publicitarios .....	32
Figura 2-22 Diagrama de Ishikawa del Subproceso Gestión de Requerimientos Publicitarios .....	35
Figura 2-23 Matriz 5W,1H del Subproceso Gestión de Requerimientos Publicitarios ..	35
Figura 2-24 Diagrama de Flujo Actual del subproceso: Registro de Beneficiarios .....	36
Figura 2-25 Cuadro de Análisis de Valor Agregado de la Situación Actual del subproceso: Registro de Beneficiarios .....	37
Figura 2-26 Gráfico de Análisis de Valor Agregado de la Situación Actual del subproceso: Registro de Beneficiarios .....	38
Figura 2-27 Diagrama de Flujo Mejorado del subproceso: Registro de Beneficiarios ..	39
Figura 2-28 Cuadro de Análisis de Valor Agregado de la Situación Mejorada del subproceso: Registro de Beneficiarios .....	40
Figura 2-29 Gráfico de Análisis de Valor Agregado de la Situación Mejorada del subproceso: Registro de Beneficiarios .....	41
Figura 2-30 Gráfico Comparativo de la situación actual y mejorada del subproceso: Registro de Beneficiarios .....	41
Figura 2-31 Indicador 1 del subproceso: Registro de Beneficiarios .....	42
Figura 2-32 Indicador 1 del subproceso Registro de Beneficiarios .....	42
Figura 2-33 Diagrama de Ishikawa del Subproceso Registro de Beneficiarios .....	44
Figura 2-34 Matriz 5W,1H del Subproceso: Registro de Beneficiarios.....	45
Figura 2-35 Diagrama de Flujo Actual del subproceso: Seguimiento del Proyecto .....	46
Figura 2-36 Cuadro de Análisis de Valor Agregado de la Situación Actual del subproceso: Seguimiento del Proyecto .....	47
Figura 2-37 Gráfico de Análisis de Valor Agregado de la Situación Actual del subproceso Seguimiento del Proyecto .....	48
Figura 2-38 Diagrama de Flujo Mejorado del subproceso Seguimiento del Proyecto ..	49
Figura 2-39 Cuadro de Análisis de Valor Agregado de la Situación Mejorada del subproceso: Seguimiento del Proyecto .....	50
Figura 2-40 Gráfico de Análisis de Valor Agregado de la Situación Mejorada del subproceso: Seguimiento del Proyecto .....	51

Figura 2-41 Comparativo de la situación actual y mejorada del subproceso Seguimiento del Proyecto .....51

Figura 2-42 Indicador 1 del subproces Seguimiento del Proyecto .....52

Figura 2-43 Indicador 2 del subproceso Seguimiento del Proyecto .....53

Figura 2-44 Diagrama de Ishikawa del Subproceso Seguimiento del Proyecto .....54

Figura 2-45 Matriz 5W,1H del Subproceso Seguimiento del Proyecto.....55

Figura 3-1 Análisis de Costo Beneficio del Subproceso Gestión de Requerimientos Publicitarios.....59

Figura 3-2 Análisis de Costo Beneficio del Subproceso Registro de Beneficiarios .....60

Figura 3-3 Costos Directos por Mejora .....62

Figura 3-4 Análisis de Costo Beneficio del Subproceso Registro de Beneficiarios .....62

Figura 3-5 Análisis de Costo Beneficio del Subproceso Seguimiento del Proyecto .....64

# CAPÍTULO 1

## 1. INTRODUCCIÓN

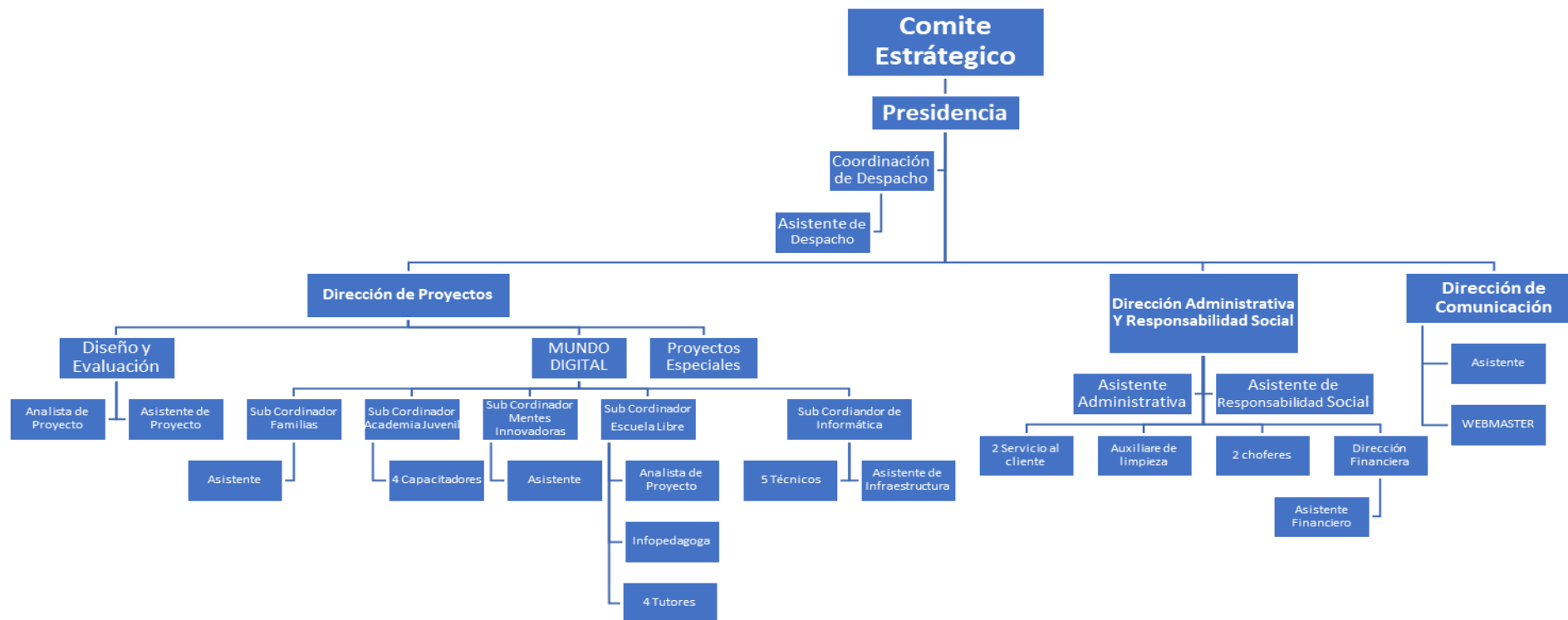
### 1.1 Antecedentes de la Fundación

Fue fundada en el año 2003, hace 16 años por una mujer inteligente y emprendedora preocupada por contribuir y mejorar la educación del país a través de las tecnologías de la información, diseñando una plataforma educativa que ayude a aumentar progresivamente los niveles de aprendizaje de los niños y jóvenes en las áreas de matemáticas y lenguaje.

La plataforma ha sido implementada en 500 escuelas, colegios públicos y particulares populares del país, y se logró gracias a un aliado estratégico comprometido con la educación de los guayaquileños, a través de programas que han sido evaluados internacionalmente y que han alcanzado el más alto impacto a nivel mundial.

Actualmente la Fundación maneja varios proyectos impulsando principalmente la innovación en la ciudad de Guayaquil con el auspicio del mismo aliado estratégico y se tiene pensado en un futuro expandir el alcance de los proyectos a otras ciudades.





**Figura 1-1 Organigrama de la Fundación**

Elaborado por: Fundación, 2019

### 1.1.1 Portafolio de Proyectos

Nombre del Programa	Nombre del Proyecto	Usuario Final o Público Objetivo	Descripción
<b>Mini Mundo Digital</b>	Escuela Libre	Niños y docentes de escuelas particulares de bajos recursos	Entrega de equipos de cómputo que son parte de donaciones recibidas de empresas y contienen programas con entornos virtuales amigables para el aprendizaje de niños y jóvenes.
<b>Mundo Digital</b>	Academia Juvenil	Jóvenes que desean capacitarse para el mundo laboral	Cursos gratuitos en dos modalidades: presencial y online cuyo objetivo es que los jóvenes logren desarrollar habilidades blandas y habilidades de formación técnica esenciales para el mundo laboral.
	Familias	Familias de la Ciudad de Guayaquil	Mediante este proyecto se introduce a las familias en tecnologías de información, entregando un kit tecnológico compuesto por un dispositivo digital que contiene aplicaciones para aprender matemáticas, lenguaje e inglés
	Empresas	Empresas Nacionales	Dar asesorías empresariales y brindar acompañamiento para el aceleramiento de su negocio y aumento de la productividad a través de la transformación digital.
	Mentes Innovadoras	Niños y jóvenes	Se usa la metodología de Pensamiento de diseño, que consiste en encontrar un problema y pensar soluciones, para luego empatizar con el usuario y proponer soluciones y realizar un prototipo con la mejor propuesta de valor.
<b>Aulas Rodantes</b>	Aulas	Niños, Jóvenes y Adultos	Se incentiva a la población guayaquileña de los diferentes sectores de la ciudad para que obtengan conocimientos gratuitos en ofimática.

**Figura 1-2 Portafolio de Proyectos**

*Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019*

### **1.1.2 Cliente**

Es quien realiza la solicitud de requerimientos de los programas o proyectos y los financia.

### **1.1.3 Beneficiario**

Es aquel público objetivo beneficiado con los proyectos respectivos que fueron financiados por los clientes.

### **1.1.1 Donantes**

Son las empresas que disponen y entregan voluntariamente equipos de cómputos a la Fundación para ejecutar determinado proyecto, según sea el caso.

## **1.2 Descripción del problema**

La Fundación *Educación* ubicada en la ciudad de Guayaquil dedicada a realizar proyectos de aprendizaje a lo largo de la vida tiene procesos que se encuentran poco definidos, se desconocen los responsables, las actividades realizadas se controlan escasamente, y las funciones que tiene el personal han sido determinadas sin exactitud.

Estas situaciones generan confusiones, retrasos en las operaciones y mala utilización de los recursos en cada una de las actividades que se realizan en la Fundación.

## 1.2.1 Matriz de Riesgo

Proceso	Subproceso	Causa	Riesgo	Niveles de Riesgo		Total	Tipo de Riesgo	Efecto	Acciones Preventivas o de Mejora
				Probabilidad	Gravedad				
Constitución del Proyecto	Diseño del Proyecto	El tiempo de investigación es muy corto	El presupuesto estimado tiene desviaciones significativas con respecto al presupuesto real	4	5	20	Intolerable	Fondos insuficientes al momento de ejecutar el proyecto	Dar seguimiento al cumplimiento o desviaciones mínimas del presupuesto estimado
		No se verifica que el kit tecnológico funcione eficientemente antes de gestionar la reunión con el cliente	La propuesta técnica no puede ser cumplida eficientemente	5	4	20	Intolerable	Los objetivos del proyecto no se cumplen	Probar el kit tecnológico y llevar un registro de las lecciones aprendidas y mejoras a implementar en el proyecto
	Constitución del Proyecto	Falta de control en el cumplimiento de los términos de referencia	Incumplimiento con los términos de referencia	4	5	20	Intolerable	Insatisfacción del cliente	Realizar un acta de constitución del proyecto donde se especifique los términos de referencia del proyecto y posteriormente entregarlo al Director del Proyecto y subcoordinadora del proyecto para realizar seguimiento
Planificación	Planificación de visitas técnicas	No se recibe confirmación de la institución para la planificación de la visita técnica	Planificación de visitas técnicas no autorizadas	4	4	16	Alto	Tiempo improductivo	Actualizar el documento para establecer en la socialización a las autoridades, el día de la visita técnica y entregar una copia del documento a las autoridades
	Visitas Técnicas	Personal de la institución educativa no se encuentra disponible o comprometido	El día de la visita no se puede revisar la funcionalidad de los equipos en la hora establecida	4	4	16	Alto	Retraso en las actividades planificadas	No realizar la visita técnica sin que exista una confirmación por parte de la institución educativa
	Planificación de registros	Falta de comunicación formal	Personal de las instituciones educativas o centros aliados confunden los horarios de registros	5	5	25	Intolerable	Retraso en las actividades planificadas	Formalizar la comunicación a través de correos informativos
Marketing y Publicidad	Gestión de Requerimientos Publicitarios	Personal no usa el documento destinado para solicitar un requerimiento	Publicaciones con información incorrecta o ambigüedades	5	5	25	Intolerable	Rechazo y confusiones en redes sociales	Revisar y actualizar el documento con una presentación más dinámica y amigable, y capacitar al personal para que solicite el requerimiento publicitario correctamente
		Requerimientos solicitados a última hora	Constantes modificaciones en la planificación	5	5	25	Intolerable	Retraso o Incumplimiento de la planificación	Planificar cronograma cada una de las actividades para generar el requerimiento desarrollado, revisión, y entrega, notificar al Jefe Inmediato y establecer sanciones o multas para los requerimientos solicitados a última hora
		Las publicaciones se efectúan el mismo día que se va a realizar la actividad de registro de beneficiarios	Publicidad con bajo alcance en las redes sociales	5	5	25	Intolerable	El número de personas registradas es menor al esperado	Automatizar las publicaciones en redes sociales programando con anticipación la fecha y hora en que debe ser publicado el post
Gestión de Entrega	Registro de Beneficiarios	El personal del proyecto no informa sobre la fecha de capacitación y registro a todos los colaboradores de los centros aliados	Centros aliados informan incorrectamente a las personas sobre las fechas de registro	4	5	20	Intolerable	Bajo número de beneficiarios capacitados y registrados	Realizar una reunión con los trabajadores de los centros aliados y entregarles cronograma con fechas de registros
		Miedo de ser eliminados de los proyectos del gobierno	Los posibles beneficiarios se resisten a registrarse	4	4	16	Alto	Bajo número de beneficiarios registrados	Generar campañas informativas para eliminar los mitos y comunicar los beneficios de pertenecer al proyecto
		Pocos horarios de capacitación	Beneficiarios no reciben capacitación	5	4	20	Intolerable	Beneficiarios pierden el interés de participar en el proyecto	Establecer más horarios para la capacitación y registrar únicamente a las personas que recibieron la capacitación y redirigir a las demás al registro online para que reciban la capacitación en línea
		Falta de control del inventario	Pérdida u olvido de material publicitario o equipos en las instituciones educativas o centros aliados	3	5	15	Alto	Pérdida de inventario	Realizar un checklist virtual para llevar un control del inventario
		No existe un adecuado registro online	El tiempo de respuesta y de espera es muy largo	5	5	25	Intolerable	Personas pierden el interés de participar en el proyecto	Mejorar el sistema de registro online para disminuir los tiempos de espera

Gestión de Entrega	Gestión de Entregas de Kits Tecnológicos	La información no se registró correctamente	Reporte de beneficiarios con información incompleta o incorrecta	5	5	25	Intolerable	Los beneficiarios no pueden obtener la herramienta digital	En el sistema de registro online debe explicarse al beneficiario la política: Los datos deben ser registrados correctamente, caso contrario no podrá realizar el canje del kit
		Falta de control en la entrega de la herramienta digital	Inconsistencia entre el reporte enviado al proveedor vs las personas que recibieron el Kit Tecnológico	4	5	20	Intolerable	Personas que no fueron registradas reciben la herramienta digital	Entregar códigos de autenticación al beneficiario para que lo entregue al momento de canjear el kit tecnológico
		El personal informa a los beneficiarios de un plazo muy corto para el retiro del kit tecnológico sin tener en consideración los problemas económicos de las familias	Beneficiarios no realizan el canje del kit tecnológico	5	5	25	Intolerable	Disminución en el canje del kit tecnológico	Informar a los beneficiarios la duración exacta del proyecto (Hasta marzo del próximo año y que una vez terminado el proyecto no se podrá realizar el canje del kit)
	Seguimiento del Proyecto	Falta de control en las actividades del proyecto	Retrasos en las actividades planificadas	5	5	25	Intolerable	Incumplimiento de metas	Contratar a un Director de Proyectos que deberá dar seguimiento y registro de la eficacia del cumplimiento de las metas, a través de indicadores
Desarrollo y entrega de Informes	Desarrollo de Informes Financieros	Falta de planificación para la recolección de la información financiera de los informes	Los informes financieros se generan al límite de la fecha plazo (trimestre)	5	4	20	Intolerable	Informes con errores en los cálculos financieros	El Analista del Proyecto con Dirección Financiera deberán planificar mensualmente la recolección y registro de la información financiera para el informe trimestral
	Desarrollo de Informes Técnicos	Falta de planificación para la recolección de la información técnica de los informes	Los informes técnicos se generan al límite de la fecha plazo (trimestre)	5	4	20	Intolerable	Informes con errores de digitación	El Director del Proyecto conjuntamente con Subcoordinadora del Proyecto deberán planificar mensualmente la recolección y registro de la información técnica para el informe trimestral
	Entrega de Informes	Escasa revisión de la información registrada en los informes financieros y técnicos	Informes con errores enviados al cliente	5	5	25	Intolerable	Desconfianza por parte del Cliente	Director del Proyecto deberá revisar mensualmente la información que se genera en los informes y que va a ser entregada trimestralmente
Gestión de Facturación y Cobranzas	Facturación	Falta de verificación de los montos facturados	Montos facturados son diferentes a la proforma	2	4	8	Medio	Errores de facturación	Directora Financiera debe revisar que los montos facturados coincidan con la factura proforma entregada al cliente
	Cobranzas	Los informes se entregan semanas después de la fecha plazo	Retraso en el cobro	5	4	20	Intolerable	Escasa disponibilidad de recursos monetarios para seguir sustentando el proyecto	Establecer política de sanción para la entrega tardía de los informes al cliente, que retrasan el cobro por los gastos generados en el proyecto
Gestión de Subsidios	Pagos por subsidio	Falta de verificación de reporte de beneficiarios y factura del proveedor	Reporte de beneficiarios vs factura del proveedor son inconsistentes	3	4	12	Alto	Pago de subsidio a personas que no fueron registradas para recibir la herramienta digital	Revisar la consistencia entre reporte de beneficiarios vs factura del proveedor antes de proceder al pago del subsidio
Servicio al Cliente/Beneficiario	Atención al cliente en redes sociales	Personal que administra las redes sociales desconoce las próximas actividades a realizarse en el proyecto	Responder incorrectamente a la necesidad de los posibles beneficiarios	5	5	25	Intolerable	Insatisfacción de posibles beneficiarios	Establecer como política que antes de dar información sobre las próximas actividades se debe consultar el cronograma de publicaciones para ofrecer al cliente una respuesta satisfactoria. Evaluar el nivel de cumplimiento del personal
		El personal administra un gran número de redes sociales, 16 en total incluyendo las de instituciones relacionadas	Demora en el tiempo de respuesta al cliente / usuario	5	5	25	Intolerable	Personas pierden el interés de participar en el proyecto	Automatizar mensajes en redes sociales a través de bots y capacitar al personal en temas de community manager
	Solicitud de Acceso	Desactualización de una aplicación del Kit Tecnológico	El personal del proyecto registra todos los usuarios y contraseñas de una app del kit	5	5	25	Intolerable	Retraso en las actividades planificadas	Buscar pasante o voluntario para delegar actividades de repetitivas como la creación de usuarios y contraseñas hasta que la aplicación sea actualizada
	Gestión de quejas	Las quejas no atendidas por el personal respectivo	Las quejas no solucionadas en el momento oportuno	3	5	15	Alto	Clientes internos o beneficiarios insatisfechos	Generar un manual para la gestión con el fin de mitigar las quejas de los clientes internos o beneficiarios

**Figura 1-3 Matriz de Riesgo**  
Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019

		NIVEL DE RIESGO					
P R O B A B I L I D A D	Casi cierto	5	5	10	15	20	25
	Probable	4	4	8	12	16	20
	Moderado	3	3	6	9	12	15
	Improbable	2	2	4	6	8	10
	Muy improbable	1	1	2	3	4	5
			1	2	3	4	5
			Insignificantes	Menores	Moderadas	Mayores	Catastróficas
		IMPACTO					

GRADO DE TOLERANCIA

- Intolerable
- Alto
- Medio
- Bajo
- Tolerable

**Figura 1-4 Nivel de Riesgo**  
 Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Pilozo, 2019

### 1.3 Justificación del problema

Este proyecto propone desarrollar mejoras significativas en la Fundación identificando y determinando los procesos claves, y actividades que no generan valor y que retrasan los tiempos de desarrollo, plasmando la solución óptima que evite retrasos y cuantificarlo a través de un análisis de costo.

### 1.4 Alcance

Este proyecto comprende la evaluación de cada uno de los procesos claves que realiza la Fundación y a través de un análisis de los mismos mediante herramientas administrativas nos permita detectar riesgos debilidades, fortalezas y oportunidades con la finalidad de poder diseñar un sistema de gestión por procesos con la premisa de optimizar cada uno de los procesos.

### 1.5 Objetivos

#### 1.5.1 Objetivo General

Diseñar un Sistema de Gestión por Procesos para una Fundación dedicada a realizar proyectos de aprendizaje a lo largo de la vida usando tecnologías de la información, el cual permita optimizar las actividades realizadas.

### **1.5.2 Objetivo Específicos**

Realizar el levantamiento de los procesos mediante herramientas administrativas para determinar un diagnóstico que nos permita conocer la situación actual de la Fundación en un 80% durante el mes de Mayo y Junio del 2019.

Realizar un análisis de los procesos claves y sus subprocesos determinados mediante la matriz de priorización durante el mes de junio del 2019 con el fin de optimizar el uso de recursos en un 50%.

Diseñar y construir indicadores de desempeño durante el mes de Junio y Julio del año 2019 que permitan mejorar los tiempos de entrega del proyecto en un 20%.

## **1.6 Marco Teórico**

### **1.6.1 Direccionamiento estratégico**

#### **1.6.1.1 Misión**

Es el motivo enfocado en el presente y expresa lo que la organización está haciendo.

#### **1.6.1.2 Visión**

Es la imagen que la organización desea proyectar en el futuro, debe guiar y motivar a los colaboradores.

#### **1.6.1.3 Valores**

Son principios éticos en lo que cree la organización y que los diferencia de otras.

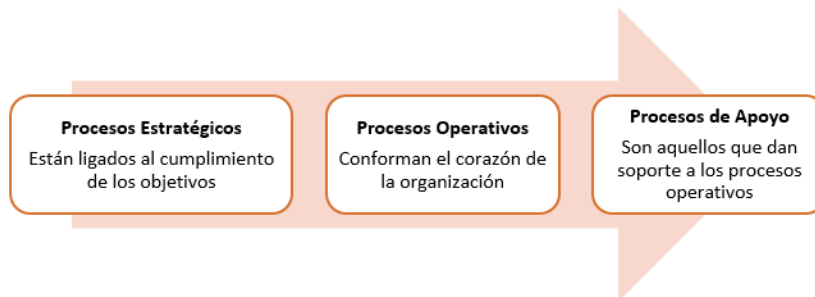
#### **1.6.1.4 Objetivos Estratégicos**

Ayuda al cumplimiento de las metas, su fundamento se encuentra en la Misión, Visión, Valores; se diseñan antes de plantear los objetivos operacionales y deben cumplir con las características SMART.

## 1.6.2 Sistemas de Gestión por Procesos

### 1.6.2.1 Mapa de Procesos:

Es una representación gráfica de los procesos que tiene una organización, existen dos tipos: convencional y formal. Sus procesos se encuentran divididos en:



**Figura 1-5 Tipos de Procesos**

*Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Pilozo, 2019*

### 1.6.2.2 Procesos

Conjunto de actividades que tienen una secuencia lógica, además tienen requerimientos de entrada y salidas.

### 1.6.2.3 Procedimiento:

Explica las actividades que se realizan paso a paso y cuando se registra en un documento se denomina “procedimiento escrito”.

### 1.6.2.4 Manual de Procesos

Es un documento donde se establecen los subprocesos o procedimientos para que el personal conozca las actividades a realizar y se pueda ejercer un mayor control sobre ellas.








### 1.6.2.5 Indicadores de Gestión

Los indicadores ayudan a controlar las actividades, en caso de existir desviaciones se pueden definir qué acciones se deben tomar para corregirlas.



### 1.6.2.6 Diagramas de Flujo

Es la representación gráfica que muestra la secuencia de las actividades de un proceso a través de figuras geométricas cuyo significado de cada figura está dado por la simbología ANSI:

SÍMBOLO	REPRESENTA
	Inicio o término. Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento. Representa un documento en general que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas.
	Archivo. Indica que se guarda un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.

**Figura 1-6 Simbología ANSI**

Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019

### 1.6.2.7 Cadena de Valor

Es una herramienta que sirve para generar ventaja competitiva para la organización, y se divide en actividades primarias que contienen aquellas que son claves para la organización y de soporte que ayudan a cumplir con las actividades claves.



**Figura 1-7 Ejemplo de Cadena de Valor**

Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019

### **1.6.3 Técnicas de Análisis Administrativo**

#### **1.6.3.1 Matriz de Priorización**

Herramienta que se utiliza para tomar decisiones priorizando las actividades o subprocesos de acuerdo a determinados criterios de ponderación

#### **1.6.3.2 Matriz 5w + 1H**

Es una herramienta que contiene seis preguntas tales como que, por qué, cuando, donde, quien, como, de tal manera que sirve para crear una estrategia para implementar las mejoras del caso.

#### **1.6.3.3 Diagrama de Ishikawa**

Es la representación gráfica en forma de pescado de la causa y efecto de un problema principal.

#### **1.6.3.4 Análisis FODA**

Es una herramienta que permite estudiar el análisis situacional de la organización, está dividida en factores internos tales como Fortalezas y Debilidades, y en factores externos como las Oportunidades y Amenazas

#### **1.6.3.5 Fuerzas de Porter**

Es una herramienta que permite analizar donde se encuentra la organización con respecto al sector al que pertenece, y determinar el nivel de poder de negociación que tienen los clientes y proveedores.

#### **1.6.3.6 Mapa estratégico**

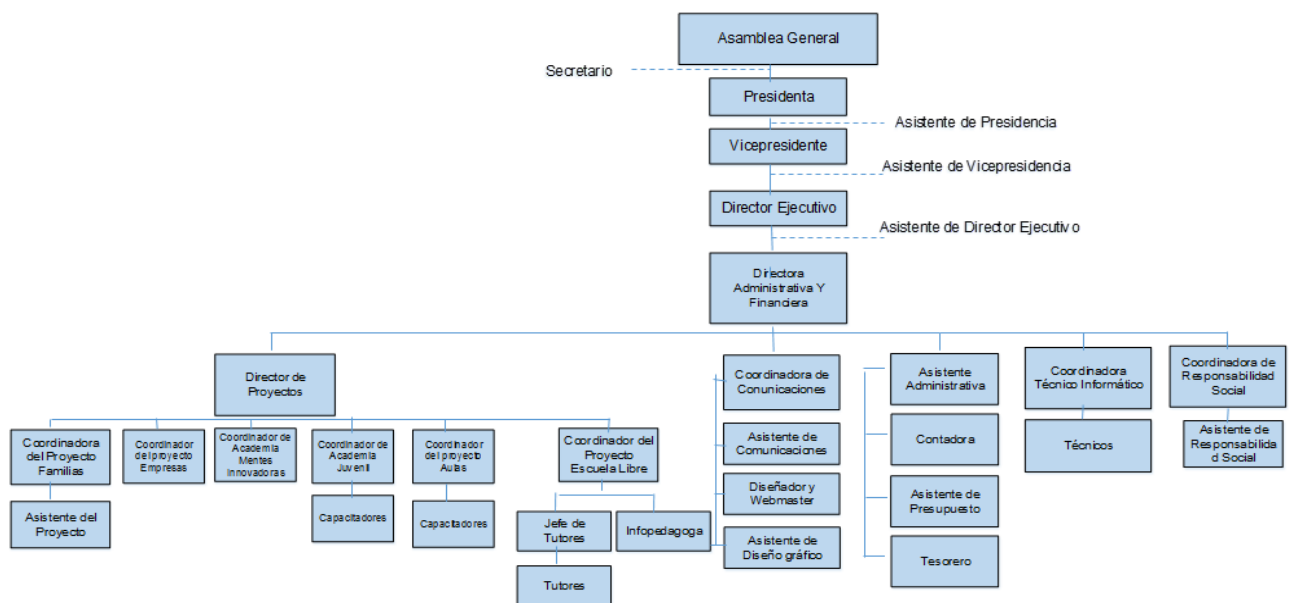
Es una herramienta visual que permite describir una estrategia empresarial, ya que se detallan los objetivos estratégicos vinculados a cuatro perspectivas tales como: Financiera, clientes, procesos internos, Aprendizaje y crecimiento.

# CAPÍTULO 2

## 2. METODOLOGÍA

### 2.1 Diagnóstico Inicial de la empresa

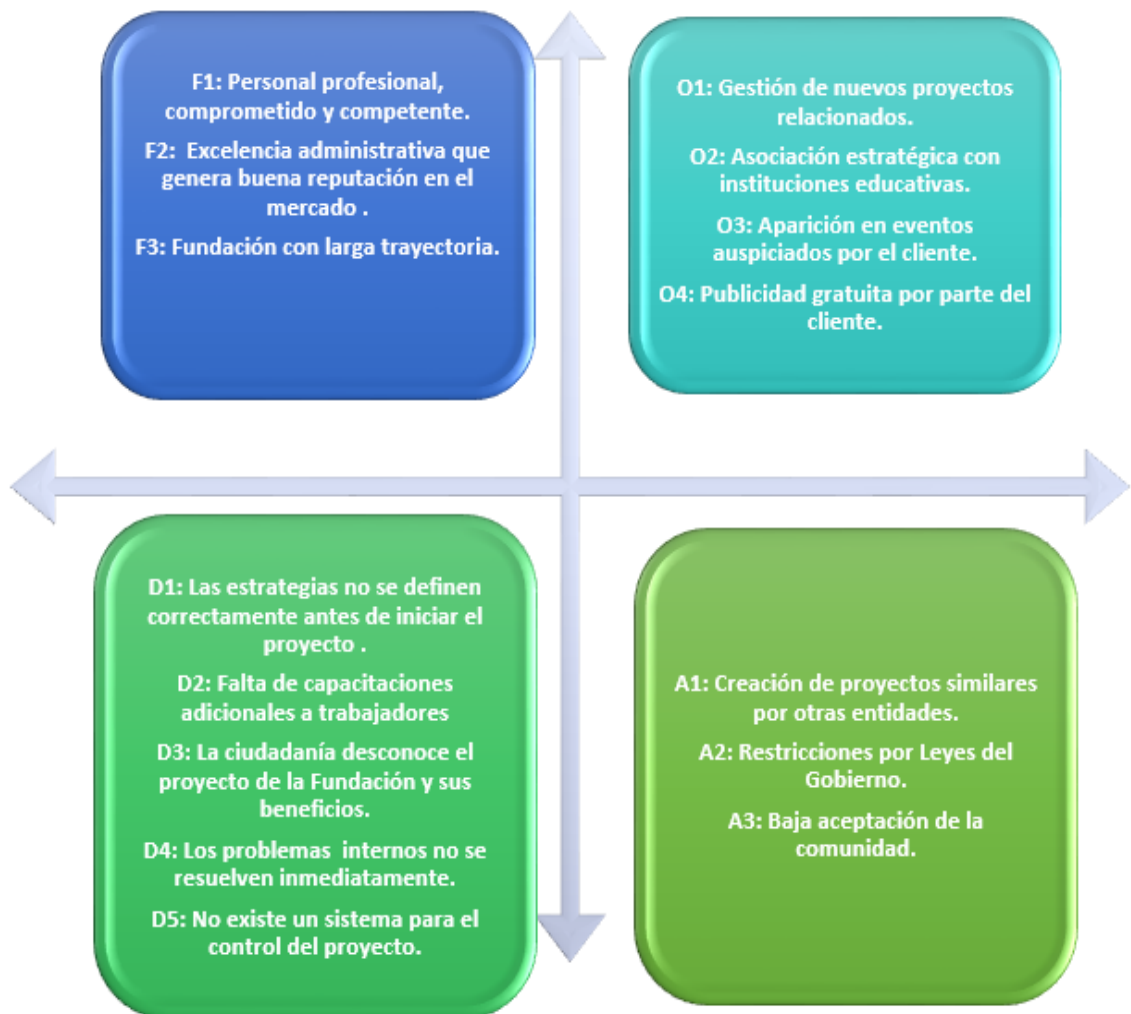
#### 2.1.1 Propuesta de Organigrama



**Figura 2-1 Propuesta de Organigrama**

*Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019*

## 2.1.2 Análisis FODA



**Figura 2-2 Análisis FODA**

*Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019*

### 2.1.3 Análisis de Impacto Interno

IMPACTO	
5	ALTO
3	MEDIO
1	BAJO

CALIFICACIÓN	
1	DEBILIDAD MAYOR
2	DEBILIDAD MENOR
3	FORTALEZA MENOR
4	FORTALEZA MAYOR

FORTALEZAS	Impacto	% Relativo	Calificación	Valor Ponderado
Personal profesional, comprometido y competente	5	13,16%	4	0,53
Excelencia administrativa que genera buena reputación en el mercado	5	13,16%	4	0,53
Fundación con larga trayectoria	3	7,89%	3	0,24
DEBILIDADES				
Las estrategias no se difunden correctamente antes de iniciar el proyecto	5	13,16%	1	0,13
Falta de capacitaciones adicionales a trabajadores	5	13,16%	2	0,26
La ciudadanía desconoce el proyecto de la Fundación y sus beneficios	5	13,16%	1	0,13
Los problemas internos no se resuelven inmediatamente	5	13,16%	2	0,26
No existe un sistema para el control del proyecto	5	13,16%	2	0,26
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	<b>19</b>	<b>2,34</b>

**Figura 2-3 Análisis de Impacto Interno**

*Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019*

## 2.1.4 Análisis de Impacto Externo

IMPACTO	
5	ALTO
3	MEDIO
1	BAJO

CALIFICACIÓN	
1	AMENAZA MAYOR
2	AMENAZA MENOR
3	OPORTUNIDAD MENOR
4	OPORTUNIDAD MAYOR

OPORTUNIDADES	Impacto	% Relativo	Calificación	Valor Ponderado
Gestión de nuevos proyectos relacionados	3	9,68%	3	0,29
Asociación estratégica con instituciones educativas y profesionales	5	16,13%	4	0,65
Aparición en eventos auspiciados por el cliente	5	16,13%	4	0,65
Publicidad gratuita por parte del cliente	3	9,68%	3	0,29
AMENAZAS				
Creación de proyectos similares por otras entidades	5	16,13%	1	0,16
Restricciones por leyes del Gobierno	5	16,13%	1	0,16
Baja aceptación de la comunidad	5	16,13%	1	0,16
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>2,35</b>

**Figura 2-4 Análisis de Impacto Externo**

*Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019*

## 2.1.5 Análisis de aprovechabilidad

IMPACTO	
[1-5)	BAJO
[5-10)	MEDIO
[10-20)	ALTO

Fortalezas \ Oportunidades	Oportunidades				TOTAL	PRIORIDADES
	O1: Gestión de nuevos proyectos relacionados	O2: Asociación estratégica con instituciones educativas y	O3: Aparición en eventos auspiciados por el cliente	O4: Publicidad gratuita por parte del cliente		
F1: Personal profesional, comprometido y competente	5	3	1	1	10	2
F2: Excelencia administrativa que genera buena reputación en el mercado	5	5	5	3	18	1
F3: Fundación con larga trayectoria	1	3	1	1	6	3
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>5</b>		
<b>PRIORIDADES</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>		

**Figura 2-5 Análisis de Aprovechabilidad**

*Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019*

## 2.1.6 Análisis de vulnerabilidad

IMPACTO	
[1-5)	BAJO
[5-10)	MEDIO
[10-22)	ALTO

Debilidades	Amenazas	A1: Creación de proyectos similares por otras entidades	A2: Restricciones por leyes del Gobierno	A3: Baja aceptación de la comunidad	TOTAL	PRIORIDADES
D1: Las estrategias no se difunden correctamente antes de iniciar el proyecto		5	1	3	9	2
D2: Falta de capacitaciones adicionales a trabajadores		1	1	5	7	5
D3: La ciudadanía desconoce el proyecto de la Fundación y sus beneficios		5	3	5	13	1
D4: Los problemas internos no se resuelven inmediatamente		3	1	3	7	4
D5: No existe un sistema para el control del proyecto		3	1	5	9	3
<b>TOTAL</b>		<b>17</b>	<b>7</b>	<b>21</b>		
<b>PRIORIDADES</b>		<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>		

**Figura 2-6 Análisis de vulnerabilidad**  
 Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019



## 2.1.7 FODA estratégico

Factores Internos	Fortalezas	Debilidades
Factores Externos	<p>F1: Personal profesional, comprometido y competente.</p> <p>F2: Excelencia administrativa que genera buena reputación en el mercado .</p> <p>F3: Fundación con larga trayectoria.</p>	<p>D1: Las estrategias no se definen correctamente antes de iniciar el proyecto .</p> <p>D2: Falta de capacitaciones adicionales a trabajadores</p> <p>D3: La ciudadanía desconoce el proyecto de la Fundación y sus beneficios.</p> <p>D4: Los problemas internos no se resuelven inmediatamente.</p> <p>D5: No existe un sistema para el control del proyecto.</p>
Oportunidades	Estrategia FO	Estrategia DO
<p>O1: Gestión de nuevos proyectos relacionados.</p> <p>O2: Asociación estratégica con instituciones educativas.</p> <p>O3: Aparición en eventos auspiciados por el cliente.</p> <p>O4: Publicidad gratuita por parte del cliente.</p>	<p>FO1: Fortalecer el interés de las personas por pertenecer al proyecto a través de actividades específicas a realizar en los centros aliados o instituciones educativas para las personas que han sido beneficiadas y que han realizado el canje del kit tecnológico</p>	<p>DO1: Brindar capacitaciones al personal para aumentar la eficiencia operativa y a su vez crear un nexo para la gestión de nuevos proyectos relacionados con el proyecto en ejecución</p>
Amenazas	Estrategia FA	Estrategia DA
<p>A1: Creación de proyectos similares por otras entidades.</p> <p>A2: Restricciones por Leyes del Gobierno.</p> <p>A3: Baja aceptación de la comunidad.</p>	<p>FA1: Fortalecer el talento humano y la pasión por el trabajo de los profesionales que laboran en la Fundación, a fin de lograr eficientemente el el cumplimiento de las metas</p>	<p>DA1: Crear un mayor vínculo con la comunidad a través de redes sociales para compartir los beneficios de pertenecer al proyecto</p> <p>DA2: Generar incentivos para el registro y canje del kit tecnológico para aumentar el nivel de aceptación de la comunidad y el número de beneficiarios del proyecto</p>

**Figura 2-7 FODA estratégico**

*Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019*

## **2 Evaluación estratégica actual**

### **2.2.1 Análisis de las 5 Fuerzas de Porter**

#### **2.2.1.1 Rivalidad entre competidores**

Dentro de los competidores de la Fundación Educación se encuentra la empresa de telefonía móvil denominada Movistar que actualmente mantiene dentro de su inventario kits tecnológicos que tienen varias aplicaciones diseñadas para mejorar el entorno de aprendizaje de los niños, y a su vez que controla la información descargada, también ofrece crédito accesible a los clientes para adquirir el kit. Dentro de sus competidores también se encuentran organizaciones sin fines de lucro que trabajan con el cliente y que mantienen proyectos vinculados a la educación y tecnología.

#### **2.2.1.2 Poder de negociación entre proveedores**

Los proveedores tienen un alto poder de negociación debido a que el número de proveedores autorizados para realizar el canje del kit tecnológico a los beneficiarios es bajo; siendo Computrón el único proveedor que cumple con todos requisitos y características esperadas, tales como precio, calidad y accesibilidad geográfica, podría tener la potestad de elegir la cantidad de kits tecnológicos disponibles en determinado lapso de tiempo, afectando la satisfacción del beneficiario y los objetivos del proyecto.

#### **2.2.1.3 Poder de negociación de los clientes**

El poder de negociación del cliente es alto ya que la Fundación actualmente posee un solo cliente que financia todos los proyectos, y al existir desacuerdos, incumplimiento del contrato o insatisfacción por parte del cliente que dañen la relación, se podría dar por terminado los contratos sin poder cubrir los gastos operativos del proyecto, por ello la Fundación siempre trata de cumplir con cualquier petición adicional al contrato.

#### **2.2.1.4 Amenaza de nuevos competidores**

Los nuevos competidores deben tener en consideración que no es fácil ingresar como competidores directos, puesto que existen barreras de entrada tales como excelentes alianzas estratégicas y fuertes relaciones públicas, y conocimiento de las estrategias

aplicadas por lo que se debe mantener acuerdos de confidencialidad para que los colaboradores no puedan hacer uso personal de la información suministrada para obtener beneficios económicos, ni ejercer cargos similares en dentro de un periodo de tiempo determinado de ser el caso se cobraría un valor por daños y perjuicios.

#### **2.2.1.5 Amenaza de productos sustitutos**

En el mercado existe una variedad de Smartphones que ofrecen la misma funcionalidad y cumplen con los mismos requisitos que el Kit tecnológico, ya que se puede comprar equipos y descargar aplicaciones de aprendizaje para que los niños y adultos se capaciten.

### **2.3 Direccionamiento estratégico**

#### **2.3.1 Visión**

“Educación” ambiciona una sociedad equitativa, donde a través del acceso igualitario a la educación y la tecnología, todos puedan contribuir y participar del desarrollo económico y social del país.

#### **2.3.2 Misión**

Apoyar el desarrollo del capital humano a través de la investigación, diseño e implementación de proyectos y la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación, como herramientas para mejorar la calidad de los servicios sociales y en particular de la educación.

#### **2.3.3 Objetivos Estratégicos**

##### **2.3.3.1 Perspectiva Financiera**

- Generar un aumento del 30% en el número de entregas de subsidios y canjes del kits tecnológicos de los beneficiarios registrados durante el mes de Agosto.

- Garantizar que el 95% de los pagos por subsidios al proveedor sean por la entrega a beneficiarios registrados durante el mes de Agosto.

#### **2.3.3.2 Perspectiva de Clientes**

- Incrementar en un 90% el número de personas que recibieron la capacitación antes de registrarse como beneficiario del proyecto durante el mes de Agosto.
- Mejorar la atención al cliente/beneficiario durante el mes de Agosto.

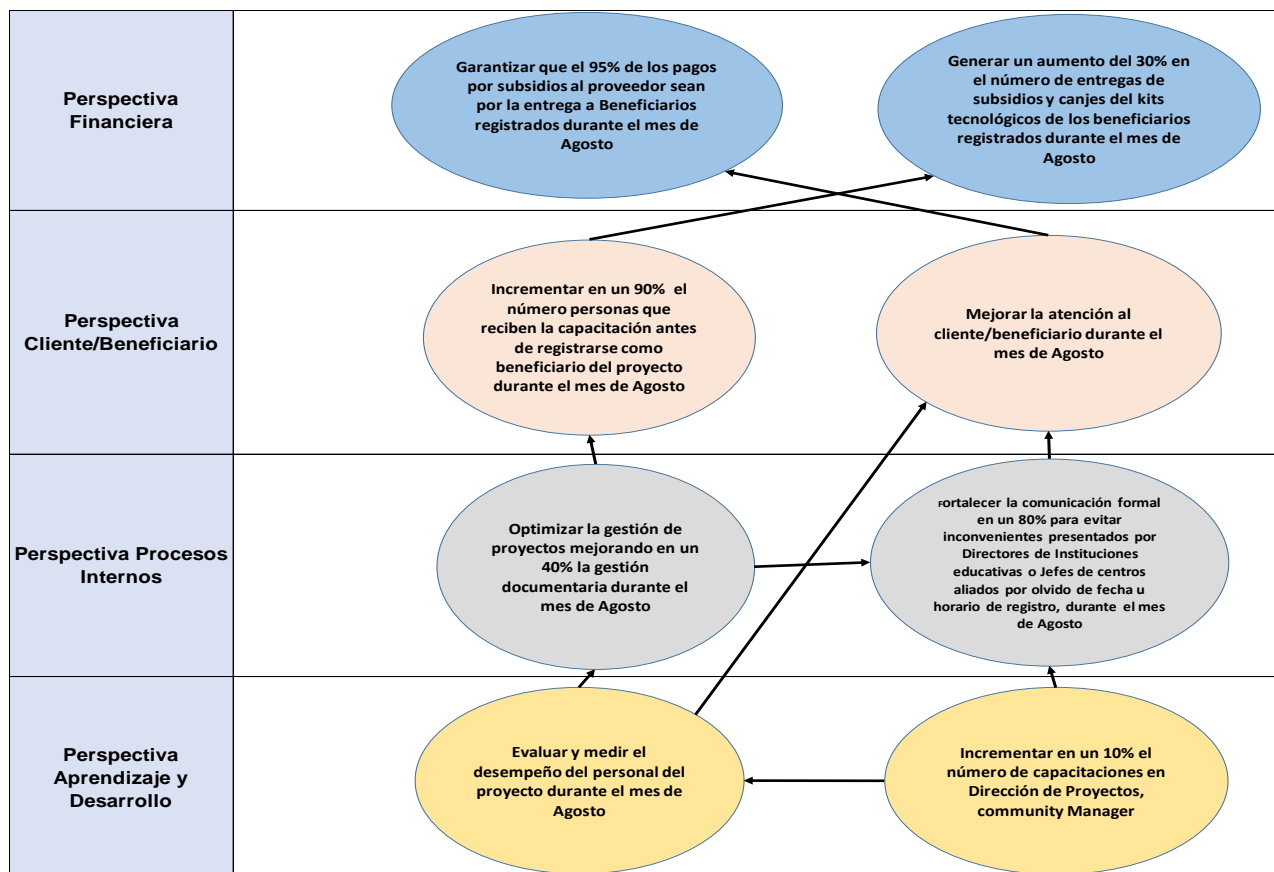
#### **2.3.3.3 Perspectiva de Procesos Internos**

- Fortalecer la comunicación formal en un 80% para evitar inconvenientes presentados por Directores de instituciones educativas o Jefes de centros aliados por olvido de fecha u horario de registro, durante el mes de Agosto.
- Optimizar la gestión de proyectos mejorando en un 40% la gestión documentaria durante el mes de Agosto.

#### **2.3.3.4 Perspectiva de Aprendizaje y Desarrollo**

- Incrementar en un 10% el número de capacitaciones en Dirección de Proyectos, Community Manager.
- Evaluar y medir el desempeño del personal del proyecto durante el mes de Agosto.

### 2.3.4 Mapa Estratégico



**Figura 2-8 Mapa Estratégico**

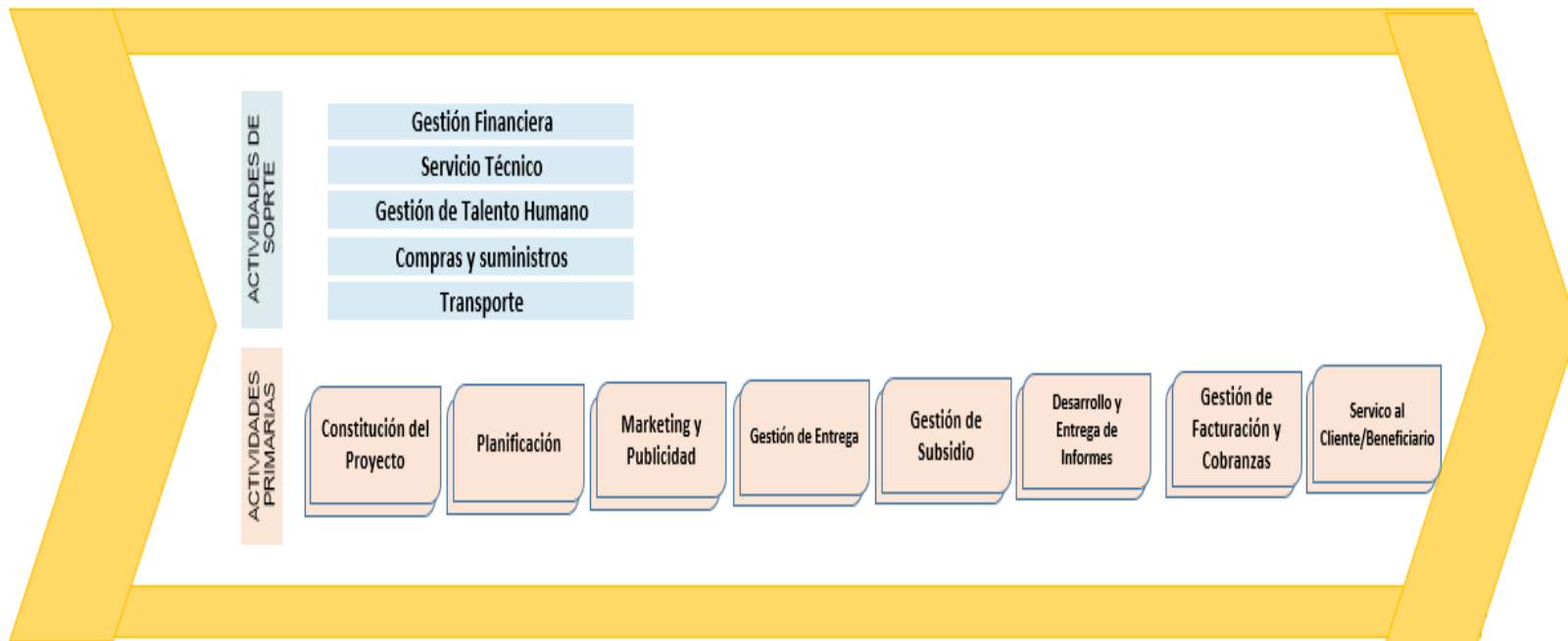
*Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Pilozo, 2019*

### 2.3.5 Valores

- Innovación
- Compromiso
- Integridad
- Pasión
- Profesionalismo
- Responsabilidad Social

## 2.4 Planteamiento del Sistema de Gestión por Procesos

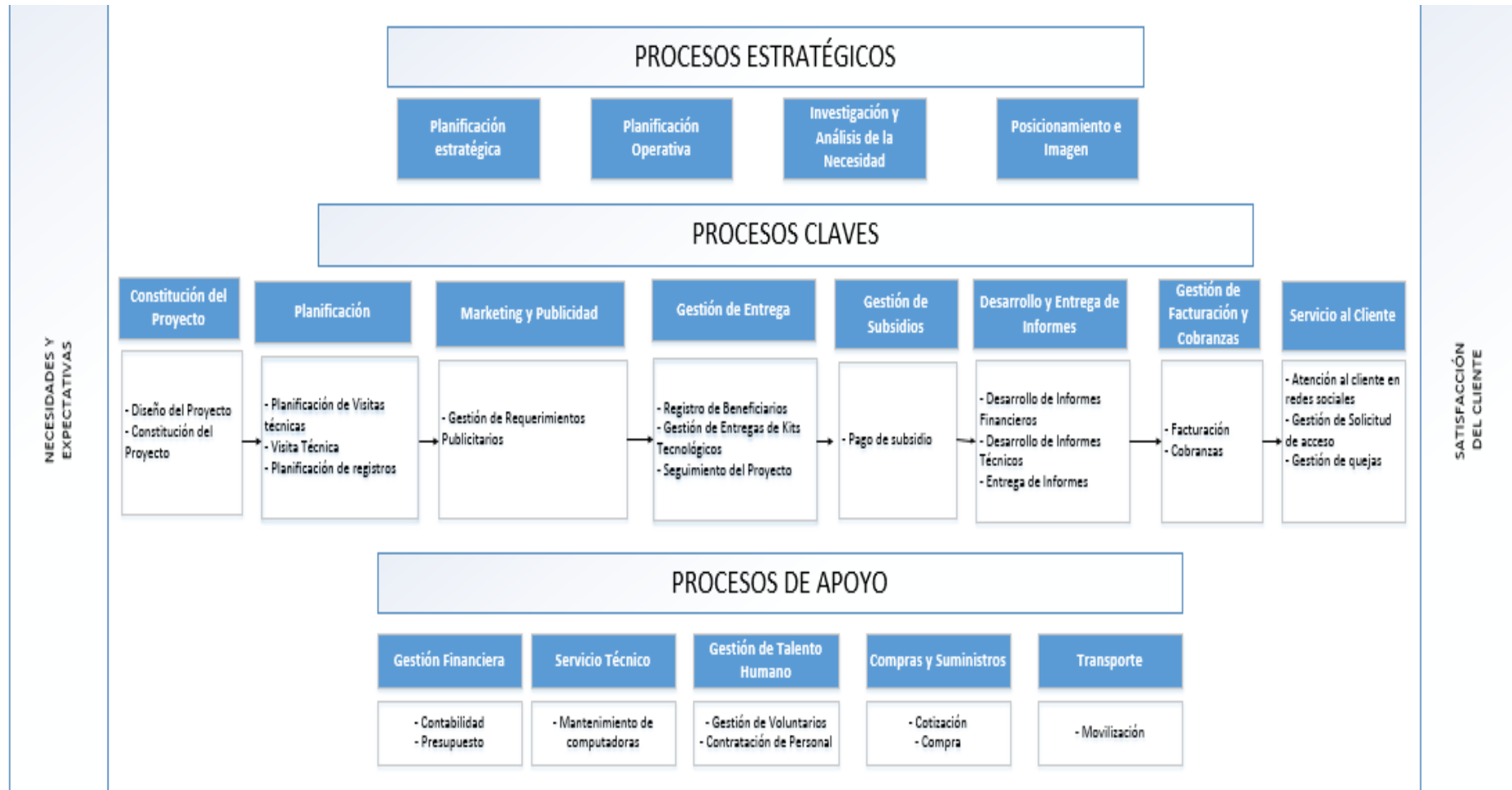
### 2.4.1 Cadena de Valor



**Figura 2-9 Cadena de Valor**

*Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019*

## 2.4.2 Mapa de Procesos



**Figura 2-10 Mapa de Procesos**

Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Pilozo, 2019

	Proceso	Subproceso
<b>PROCESOS CLAVES</b>	<b>Constitución del Proyecto</b>	Diseño del Proyecto
		Constitución del Proyecto
	<b>Planificación</b>	Planificación de Visitas Técnicas
		Visitas Técnicas
		Planificación de Registros
	<b>Marketing Y Publicidad</b>	Gestión de Requerimientos Publicitarios
	<b>Gestión de Entrega</b>	Registro de Beneficiarios
		Gestión de Entregas de Kits Tecnológicos
		Seguimiento del Proyecto
	<b>Gestión de Subsidios</b>	Pagos por subsidio
	<b>Desarrollo y Entrega de Informes</b>	Desarrollo de Informes Financieros
		Desarrollo de Informes Técnicos
Entrega de Informes		
<b>Gestión de Facturación y Cobranzas</b>	Facturación	
	Cobranzas	
<b>Servicio al Cliente</b>	Atención al cliente en Redes Sociales	
	Gestión de Solicitud de acceso	
	Gestión de Quejas	
<b>PROCESOS DE APOYO</b>	<b>Gestión Financiera</b>	Contabilidad
		Presupuesto
	<b>Servicio Técnico</b>	Mantenimiento de Computadoras
	<b>Gestión de Talento Humano</b>	Gestión de Voluntarios
		Contratación de Personal
	<b>Compra</b>	Cotización
		Compra
<b>Transporte</b>	Movilización	

**Figura 2-11 Detalle de Procesos Claves y de Apoyo**  
 Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019



## 2.4.3 Matriz de priorización

Calificación	Impacto
8-19	Bajo
20-29	Medio
30-40	Alto

Perspectivas	Objetivos estratégicos	Subprocesos																	
		Diseño del Proyecto	Constitución del Proyecto	Planificación de visitas técnicas	Visitas Técnicas	Planificación de registros	Gestión de Requerimientos Publicitarios	Registro de Beneficiarios	Gestión de Entregas de Kits Tecnológicos	Seguimiento del Proyecto	Pagos por Subsidios	Desarrollo de Informes Financieros	Desarrollo de Informes Técnicos	Entrega de Informes	Facturación	Cobranzas	Administración de redes sociales	Solicitud de Acceso	Gestión de Quejas
Financiera	1 Generar un aumento del 30% en el número de entregas de subsidios y canjes del kits tecnológicos de los beneficiarios registrados durante el mes de Agosto	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	2	2
	2 Garantizar que el 95% de los pagos por subsidios al proveedor sean por la entrega a Beneficiarios registrados durante el mes de Agosto	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	1	1	2
Clientes/beneficiarios	3 Incrementar en un 90% el número personas que reciben la capacitación antes de registrarse como beneficiario del proyecto durante el mes de Agosto	3	5	3	3	3	5	5	2	3	2	2	2	1	1	1	3	1	3
	4 Mejorar la atención al cliente/beneficiario durante el mes de Agosto	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5
Procesos Internos	5 Fortalecer la comunicación formal en un 80% para evitar inconvenientes presentados por Directores de Instituciones educativas o Jefes de centros aliados por olvido de fecha u horario de registro, durante el mes de Agosto	3	3	4	4	5	4	5	2	5	1	1	1	1	1	1	2	1	3
	6 Optimizar la gestión de proyectos mejorando en un 40% la gestión documentaria durante el mes de Agosto	1	2	1	1	1	5	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	2
Aprendizaje y crecimiento	7 Incrementar en un 10% el número de capacitaciones en Dirección de Proyectos, community Manager	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	8 Evaluar y medir el desempeño del personal del proyecto durante el mes de Agosto	2	2	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
Total		19	26	27	27	29	36	31	26	33	25	24	24	23	20	20	28	21	27

Figura 2-12 Matriz de priorización

Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019

### 2.4.4 Selección de subprocesos críticos

- Gestión de Requerimientos Publicitarios
- Registro Presencial de Beneficiarios
- Seguimiento del Proyecto

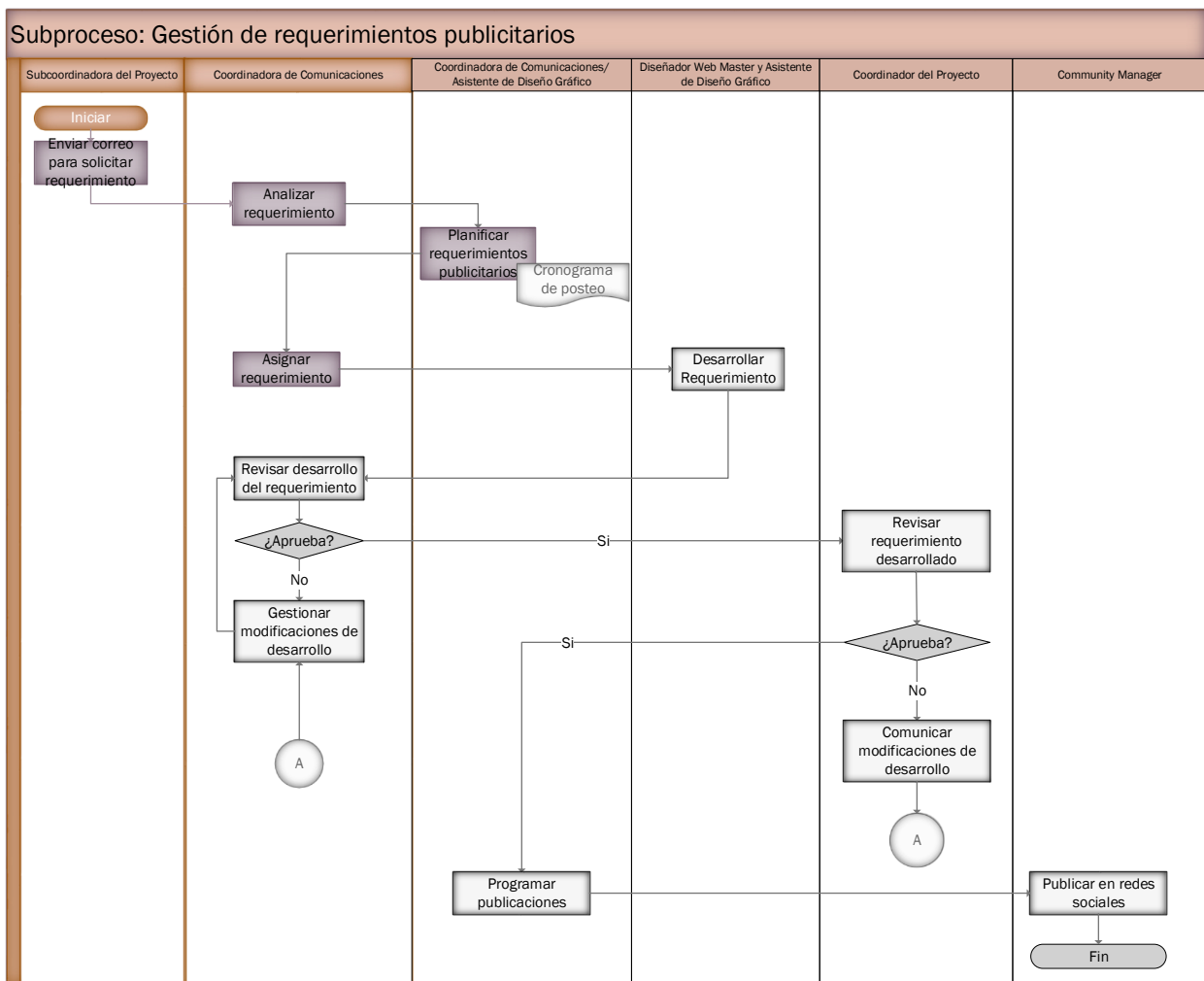
### 2.4.5 Estudio de Procesos por área

#### 2.4.5.1 Análisis del subproceso: Gestión de Requerimientos

#### Publicitarios

#### 2.4.5.1.1 Diagrama de Flujo Actual del Subproceso: Gestión de Requerimientos

#### Publicitarios



**Figura 2-13 Diagrama de Flujo Actual del Subproceso Gestión de Requerimientos Publicitarios**

Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019

## 2.4.5.1.2 Análisis de Valor Agregado de la Situación Actual del Subproceso: Gestión de Requerimientos Publicitarios

Análisis de Valor Agregado									
Proceso:	Marketing y Publicidad								
Subproceso:	Gestión de Requerimientos Publicitarios								
N°	V.A.		S.V.A.					Descripción de actividades	Tiempo efectivo (minutos)
	V.A.C.	V.A.E.	P	E	M	I	A		
1					X			Enviar correo para solicitar requerimiento	4
2						X		Analizar requerimiento	15
3	X							Planificar requerimientos publicitarios	15
4			X					Asignar requerimiento	15
5	X							Desarrollar requerimiento	180
6						X		Revisar el desarrollo del requerimiento	15
7						X		Revisar requerimiento desarrollado	10
8					X			Gestionar modificaciones de desarrollo	10
9	X							Programar publicaciones	20
10					X			Publicar en redes sociales	15
11					X			Comunicar modificaciones del requerimiento desarrollado	10
<b>Tiempo Total</b>									<b>309</b>
Composición de actividades		N°	Tiempo						
V.A.C.	Valor Agregado al Cliente	3	200	64,72%					
V.A.E.	Valor Agregado a la Empresa	1	15	4,85%					
P	Preparación	1	15	4,85%					
E	Espera	0	0	0,00%					
M	Movimiento	3	39	12,62%					
I	Inspección	3	40	12,94%					
A	Archivo	0	0	0,00%					
T	Total	11	309	100,00%					
V.A.	<b>Valor Agregado</b>	<b>4</b>	<b>215</b>	<b>69,58%</b>					
S.V.A.	<b>Sin Valor Agregado</b>	<b>7</b>	<b>94</b>	<b>30,42%</b>					

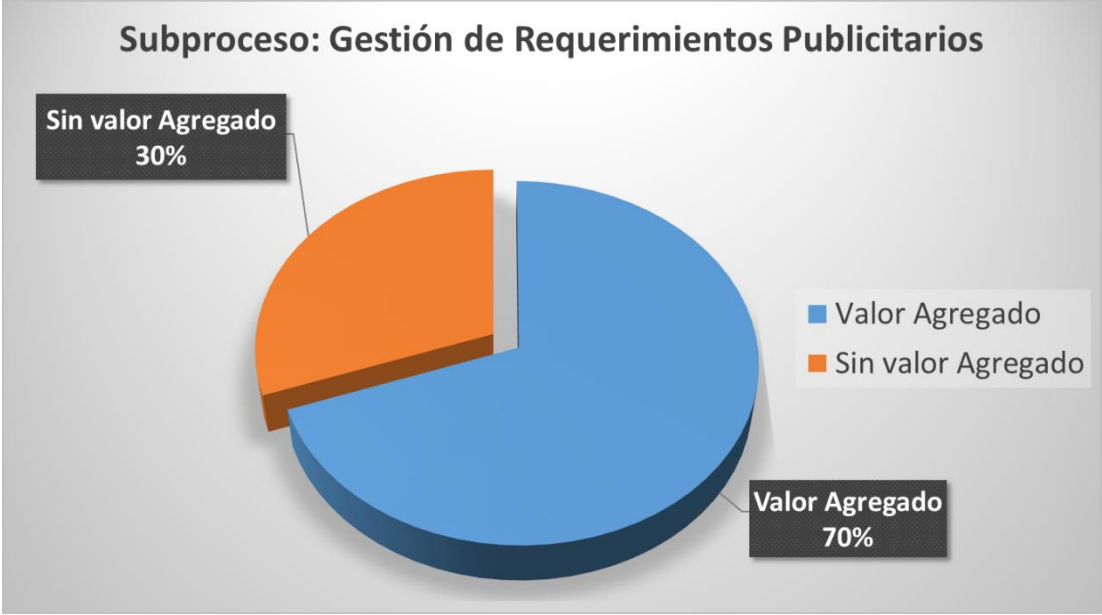
**Figura 2-14 Cuadro de Análisis de Valor Agregado de la Situación Actual del Subproceso Gestión de Requerimientos Publicitarios**

*Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019*

Se procedió a realizar un análisis de las actividades para conocer el tiempo empleado en cada una y se encontró que para solicitar un requerimiento se necesitaba de 4 minutos, ciertamente muy corto y quizás muy acertado, pero debido a que el personal no usaba el documento destinado para esta actividad, uno de los inconvenientes posteriores que se encontraban era que no se tenía toda la información necesaria, lo que implicaba emplear más tiempo para analizar, asignar y desarrollar el requerimiento.

La actividad que generaba valor para la empresa era de aproximadamente 5% compuesta por planificar los requerimientos publicitarios, mientras que el valor agregado para el cliente era de 65% aproximadamente y compuesto por desarrollar el requerimiento y programar publicaciones a través del cronograma de publicaciones.

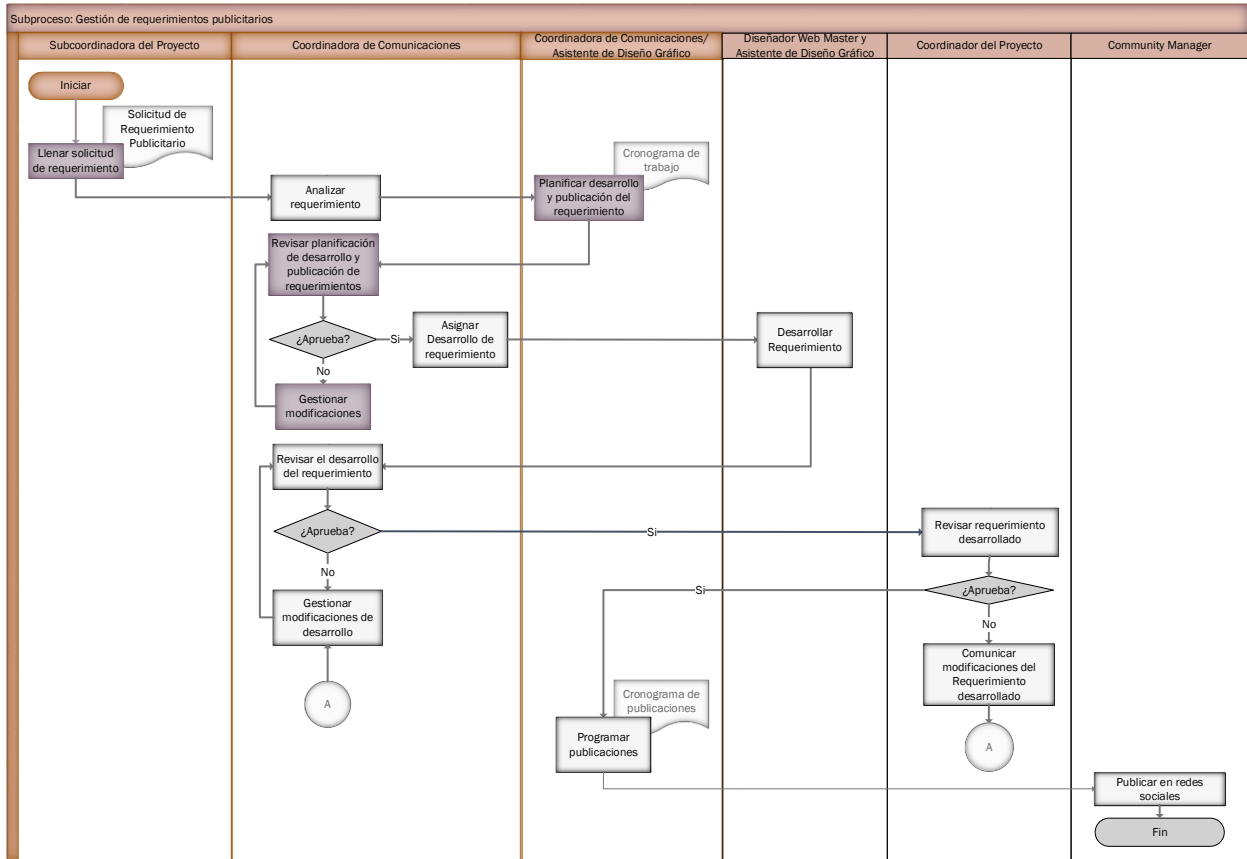
**2.4.5.1.3 Gráfico de Análisis de Valor Agregado de la Situación Actual del Subproceso: Gestión de Requerimientos Publicitarios**



**Figura 2-15 Gráfico de Análisis de Valor Agregado de la Situación Actual del Subproceso: Gestión de Requerimientos Publicitarios**

*Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019*

## 2.4.5.1.4 Diagrama de Flujo Mejorada del Subproceso: Gestión de Requerimientos Publicitarios



**Figura 2-16 Diagrama de Flujo Mejorada del Subproceso: Gestión de Requerimientos Publicitarios**

Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019

## 2.4.5.1.5 Análisis de Valor Agregado de la Situación Mejorada del Subproceso: Gestión de Requerimientos Publicitarios

Análisis de Valor Agregado									
Proceso: Marketing y Publicidad									
Subproceso: Gestión de Requerimiento Publicitario									
N°	V.A.		S.V.A.					Descripción de actividades	Tiempo efectivo (minutos)
	V.A.C.	V.A.E.	P	E	M	I	A		
1		X						Llenar solicitud de requerimiento	9
2		X						Solicitar requerimiento	2
3							X	Analizar requerimiento	4
4		X						Planificar desarrollo y publicación del requerimiento	15
5							X	Revisar planificación de desarrollo y publicación de requerimientos	5
6			X					Asignar Desarrollo de requerimiento	3
7	X							Desarrollar el requerimiento	180
8							X	Revisar el desarrollo del requerimiento	10
9					X			Gestionar modificaciones	10
10							X	Revisar requerimiento desarrollado	10
11					X			Gestionar modificaciones de desarrollo	10
12	X							Programar publicaciones	15
13	X							Programar publicidad en redes sociales	10
14					X			Comunicar modificaciones del Requerimiento desarrollado	10
<b>Tiempo Total</b>									293
Composición de actividades			N°		Tiempo		%		
V.A.C.	Valor Agregado al Cliente		3		205		69,97%		
V.A.E.	Valor Agregado a la Empresa		2		26		8,87%		
P	Preparación		1		3		1,02%		
E	Espera		0		0		0,00%		
M	Movimiento		4		30		10,24%		
I	Inspección		4		29		9,90%		
A	Archivo		0		0		0,00%		
T	Total		14		293		100,00%		
V.A.	Valor Agregado		5		231		78,84%		
S.V.A.	Sin Valor Agregado		9		62		21,16%		

**Figura 2-17 Cuadro de Análisis de Valor Agregado de la Situación Mejorada del Subproceso: Gestión de Requerimientos Publicitarios**

*Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019*

En la situación mejorada el personal debe llenar y solicitar los requerimientos a través de la "Solicitud de requerimientos publicitarios", y a pesar de que se emplea más tiempo para realizar una solicitud, sin lugar a dudas genera un aumento del valor agregado para la empresa, ya que facilita en mayor medida la eficiencia en el análisis y gestión de la solicitud.

Planificar el desarrollo y su posterior publicación permite realizar la comparación entre lo planificado versus lo ejecutado.

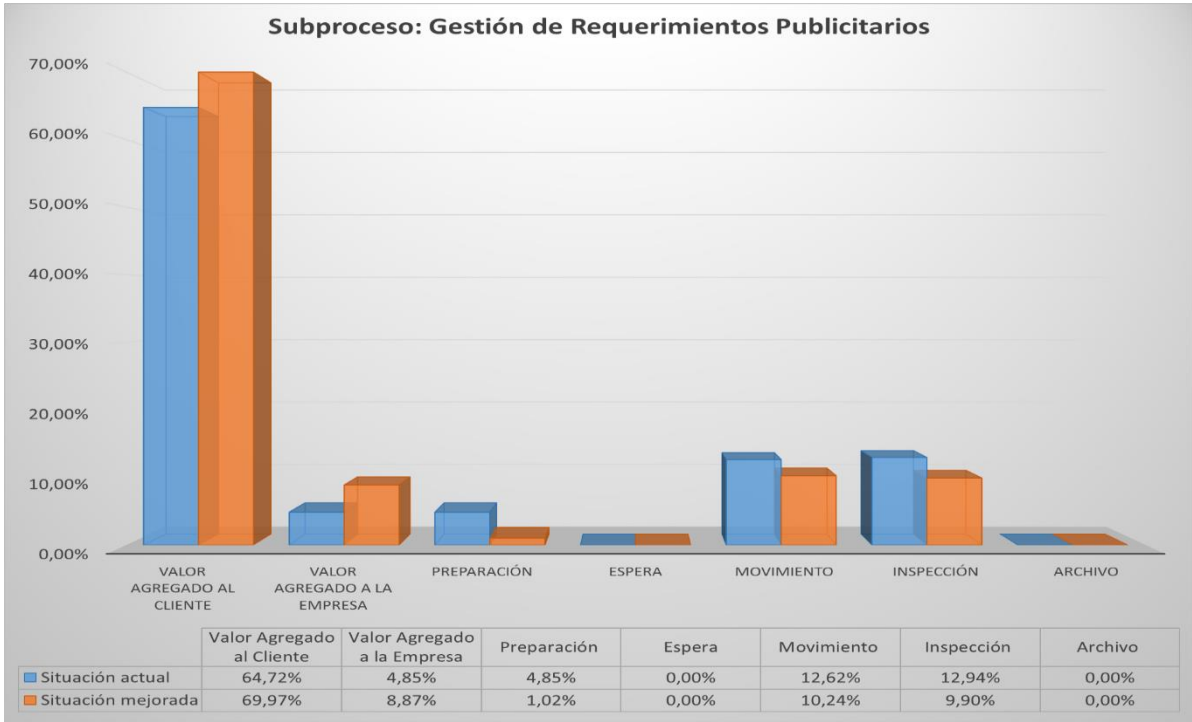
Una vez se haya realizado la programación del cronograma de publicaciones se procede a realizar su programación en redes sociales para que automáticamente se publiquen cada cierto tiempo, lo que genera mayor valor agregado para el cliente o beneficiario ya que de esta manera podrá estar informado oportunamente sobre las fechas de registros y demás.

**2.4.5.1.6 Gráfico de Análisis de Valor Agregado de la Situación Mejorada del Subproceso: Gestión de Requerimientos Publicitarios**



**Figura 2-18 Gráfico de Análisis de Valor Agregado de la Situación Mejorada del Subproceso: Gestión de Requerimientos Publicitarios**  
 Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Pilozo, 2019

**2.4.5.1.7 Representación gráfica y comparativa de la situación actual y mejorada del Subproceso: Gestión de Requerimientos Publicitarios**



**Figura 2-19 Gráfico comparativo de la situación actual y mejorada del Subproceso: Gestión de Requerimientos Publicitarios**  
 Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Pilozo, 2019

## 2.4.5.1.8 Diseño de Indicadores del Subproceso: Gestión de Requerimientos Publicitarios

### Indicador 1

FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b>Promedio de beneficiarios registrados por campañas</b>	
Fórmula	$\frac{\text{Total personas registradas en el mes}}{\text{Número de campañas mensuales del proyecto}}$	
Objetivo	Medir la efectividad y alcance de las campañas	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Director de Proyectos	
<b>Seguimiento</b>		
Director de proyectos deberá medir mensualmente el número de personas registradas de la base de datos y el número de campañas de acuerdo a las publicaciones en redes sociales		
<b>Valoración</b>		
	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>
Total personas registradas en el mes		
Número de campañas mensuales del proyecto		
Resultado		
Estándar	700	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice<=680	680<Índice<700	índice>=700

**Figura 2-20 Indicador 1 del Subproceso Gestión de Requerimientos Publicitarios**

*Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019*



## Indicador 2

FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b>Porcentaje de publicaciones en redes sociales con tiempos de retraso</b>	
Fórmula	$\frac{\text{Número de publicaciones con días de demora}}{\text{Número total de publicaciones planificadas}} \times 100$	
Objetivo	Disminuir el número de publicaciones con días de demora	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Coordinador de Comunicaciones	
<b>Seguimiento</b>		
Coordinadora de Comunicaciones debe realizar seguimiento de las publicaciones en redes sociales según cronograma de publicaciones para emitir reporte de fechas y días de demora		
<b>Valoración</b>		
	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>
Número de publicaciones con días de demora		
Número total de publicaciones planificadas		
Resultado		
Estándar	10%	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice >= 20%	10 < Índice < 20%	índice <= 10%

**Figura 2-21 Indicador 2 del Subproceso Gestión de Requerimientos Publicitarios**

*Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Pilozo, 2019*

### 2.4.5.1.9 Explicación de Mejoras planteadas del Subproceso: Gestión de Requerimientos Publicitarios

Las mejoras planteadas que fueron establecidas para el Subproceso de Gestión de requerimientos publicitarios que mantiene como problema principal la publicidad con bajo alcance en redes sociales fueron las siguientes:

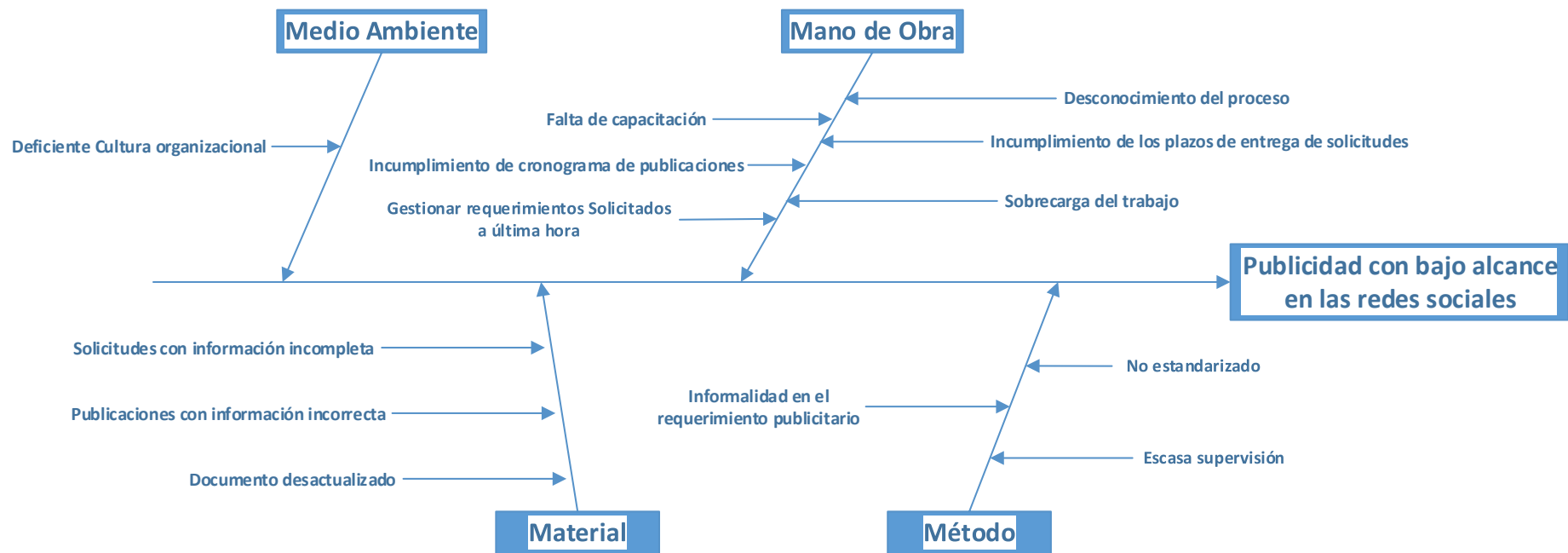
- El personal deberá ser capacitado para solicitar correctamente los requerimientos publicitarios a través del documento “Solicitud de Requerimientos Publicitarios” (antes denominado “Ayudas Memorias”), con el fin de facilitar su análisis, optimizar las actividades de asignación y desarrollo, mitigando así el riesgo de las publicaciones con información incorrecta o con ambigüedades, evitando rechazos y confusiones en redes sociales por parte de los posibles beneficiarios.
- Adicional se plasmó políticas de restricción para impedir la gestión de requerimientos que no se hayan realizado a través de dicho documento y para

aquellos solicitados a última hora que generan sobrecarga de trabajo para el personal.

- Coordinadora de Comunicaciones deberá realizar cronograma mensual de actividades detallando la duración, fechas de inicio y fin de cada una de las actividades de desarrollo, revisiones, entregas, con la finalidad de controlar las actividades y mitigar las constantes modificaciones en la planificación por requerimientos solicitados a última hora, para ello se deberá brindar capacitación temas de Dirección de Proyectos.
- El Personal con el cargo de Community Manager deberá programar y automatizar las publicaciones en redes sociales mensualmente con fecha y hora exacta en que debe ser publicado el post, con el fin de evitar publicidad con bajo alcance en redes sociales por publicaciones efectuadas el mismo día que se va a realizar la actividad de registro de beneficiarios, evitando que el número de personas registradas sea menor al esperado, adicional, al final de cada mes la Coordinadora de Comunicaciones deberá generar un reporte de las publicaciones y campañas

que contendrá la fecha de publicación planificada vs la fecha de publicación para dar seguimiento al cumplimiento, con el fin de disminuir el número de publicaciones con días de demora

#### 2.4.5.1.10 Diagrama de Ishikawa del Subproceso Gestión de Requerimientos Publicitarios



**Figura 2-22 Diagrama de Ishikawa del Subproceso Gestión de Requerimientos Publicitarios**

*Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Pilozo, 2019*

**2.4.5.1.11 Matriz 5W,1H del Subproceso Gestión de Requerimientos Publicitarios**

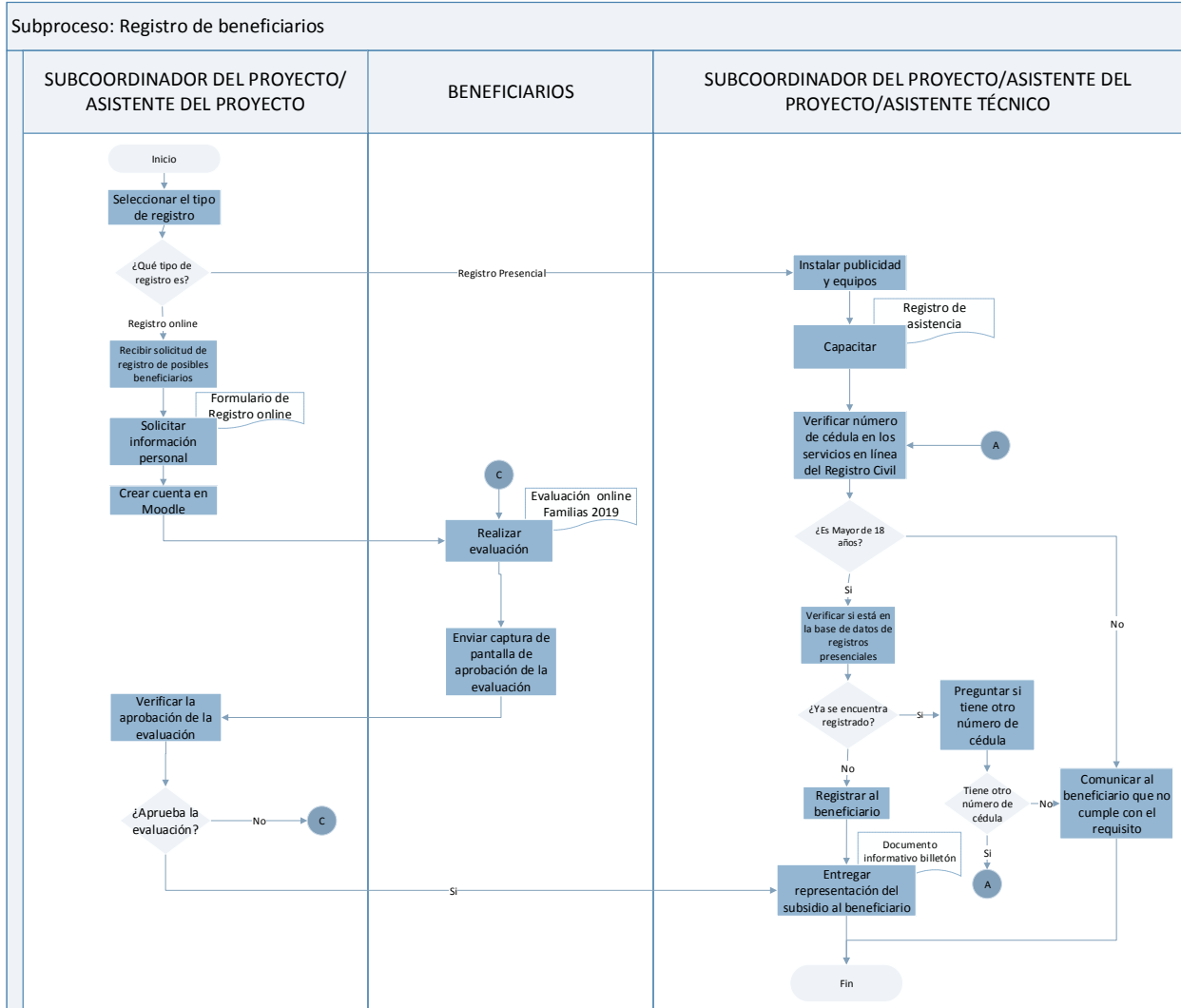
¿QUÉ?	¿QUIÉN?	¿DÓNDE?	¿CUÁNDO?				¿Por Qué?	¿Cómo?	
			Tiempo (semanas)					Instrumentos de trabajo	Recursos
Actividad Secuencial	Responsable	Área	1	2	3	4			
Realizar cronograma mensual de actividades para desarrollar los requerimientos, revisiones, y entregas	Coordinadora de Comunicaciones	Departamento de Comunicaciones					Existen constantes modificaciones en la planificación por requerimientos solicitados a última hora	Solicitud de requerimiento	Tecnología
Capacitar al personal en temas de community manager	Coordinadora de Comunicaciones	Departamento de Comunicaciones					Porque no se realiza eficientemente el cumplimiento de las actividades respecto a redes sociales	Taller teórico-práctico	Mano de Obra
Programar automáticamente las publicaciones en redes sociales	Community Manajer	Departamento de Comunicaciones					Evitan retraso en las publicaciones y generan un mayor alcance en el incremento de personas registradas	Cronograma de publicaciones	Tecnología
Dar seguimiento a las publicaciones según cronograma	Coordinadora de Comunicaciones	Departamento de Comunicaciones					Disminuir el número de publicaciones con días de demora	Reporte de publicaciones y campañas	Mano de Obra

**Figura 2-23 Matriz 5W,1H del Subproceso Gestión de Requerimientos Publicitarios**

*Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Pilozo, 2019*

## 2.4.5.2 Análisis del subproceso: Registro de Beneficiarios

### 2.4.5.2.1 Diagrama de Flujo Actual del subproceso: Registro de Beneficiarios



**Figura 2-24 Diagrama de Flujo Actual del subproceso: Registro de Beneficiarios**

Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Pilozo, 2019

## 2.4.5.2.2 Análisis de Valor Agregado de la Situación Actual del subproceso: Registro de Beneficiarios

Análisis de Valor Agregado										
Proceso:	Gestión de Entrega									
Subproceso:	Registro de Beneficiarios									
N°	V.A.		S.V.A.					Descripción de actividades	Tiempo efectivo (minutos)	
	V.A.C.	V.A.E.	P	E	M	I	A			
1			X						Seleccionar el tipo de registro	2
2					X				Recibir solicitud de registro de posibles beneficiarios	2
3					X				Solicitar información personal	5
4			X						Crear cuenta en Moodle	7
5					X				Enviar por correo al posible beneficiario el usuario y contraseña	1
6					X				Realizar evaluación	7
7					X				Enviar captura de pantalla de aprobación de la evaluación	1
8							X		Verificar la aprobación de la evaluación	4
9	X								Entregar representación del subsidio al beneficiario	2
10			X						Instalar publicidad y equipos	15
11	X								capacitar	30
12							X		Verificar número de cédula en los servicios en línea del Registro Civil	1
13							X		Verificar si está en la base de datos de registros presenciales	1
14				X					Preguntar si tiene otro número de cédula	1
15					X				Comunicar al beneficiario que no cumple con el requisito	2
16	X								Registrar al beneficiario	1
<b>Tiempo Total</b>									<b>82</b>	
<b>Composición de actividades</b>				<b>N°</b>	<b>Tiempo</b>				<b>%</b>	
V.A.C.	Valor Agregado al Cliente			3	33				40,24%	
V.A.E.	Valor Agregado a la Empresa			0	0				0,00%	
P	Preparación			3	24				29,27%	
E	Espera			1	1				1,22%	
M	Movimiento			6	18				21,95%	
I	Inspección			3	6				7,32%	
A	Archivo			0	0				0,00%	
T	<b>Total</b>			<b>16</b>	<b>82</b>				<b>100,00%</b>	
V.A	<b>Valor Agregado</b>			<b>3</b>	<b>33</b>				<b>40,24%</b>	
S.V.A.	<b>Sin Valor Agregado</b>			<b>13</b>	<b>49</b>				<b>59,76%</b>	

**Figura 2-25 Cuadro de Análisis de Valor Agregado de la Situación Actual del subproceso: Registro de Beneficiarios**

*Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019*

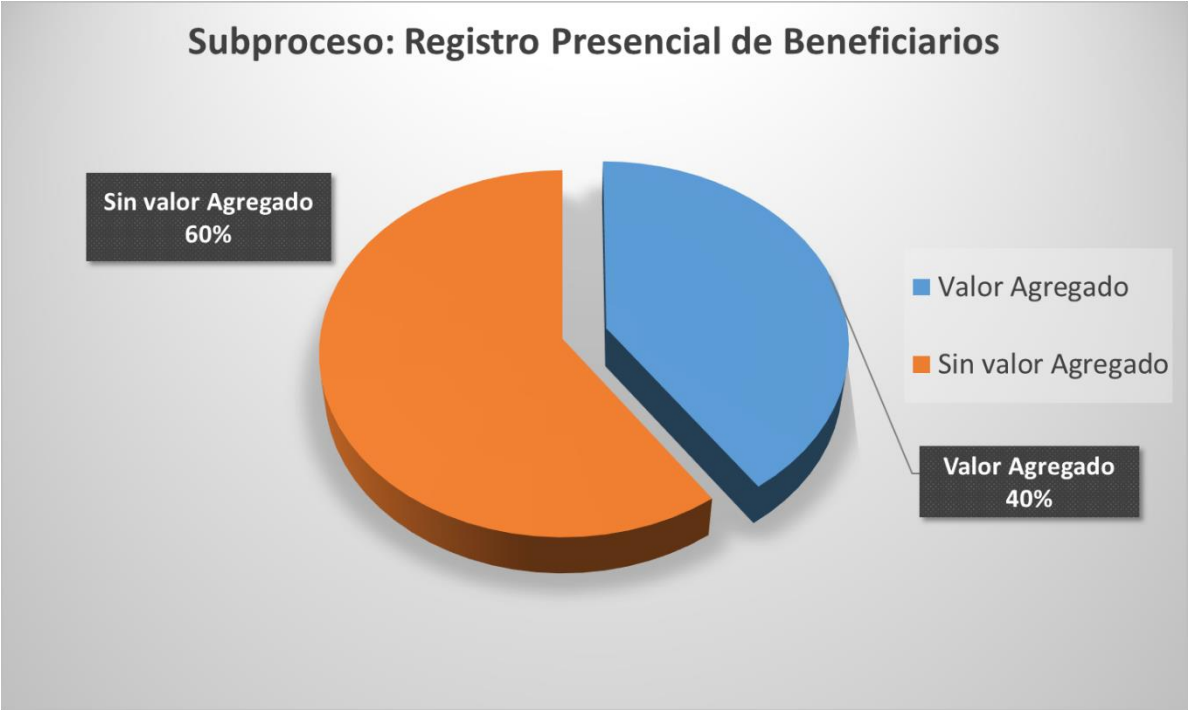
En la situación actual podemos observar que se emplea 31 minutos para culminar el registro online y existe una dependencia total de la Subcoordinadora o Asistente del proyecto para finalizarlo debido a las actividades innecesarias tales como solicitar información personal para realizar la creación de una cuenta Moodle que se crea para cada uno de los beneficiarios; su creación tiene una duración de 7 minutos y se realiza con el fin de almacenar la información de las encuestas, sin aprovechar el uso completo de herramientas que facilitan la obtención y almacenamiento de la información.

Para el registro presencial se emplean 51 minutos, la capacitación que se realizaba tenía una duración entre 30-45 minutos, y se permitía el registro como beneficiario a personas que no hayan asistido a la capacitación, existiendo inconvenientes al momento de registrar ya que las personas creían que la entrega del kit era gratuita lo que disminuía el entusiasmo por adquirirlo y generaba inversión de tiempo (al realizar

el registro de beneficiarios), sin retorno de la inversión (sin canje del kit).

En estos momentos no existe ninguna actividad con valor agregado para la empresa.

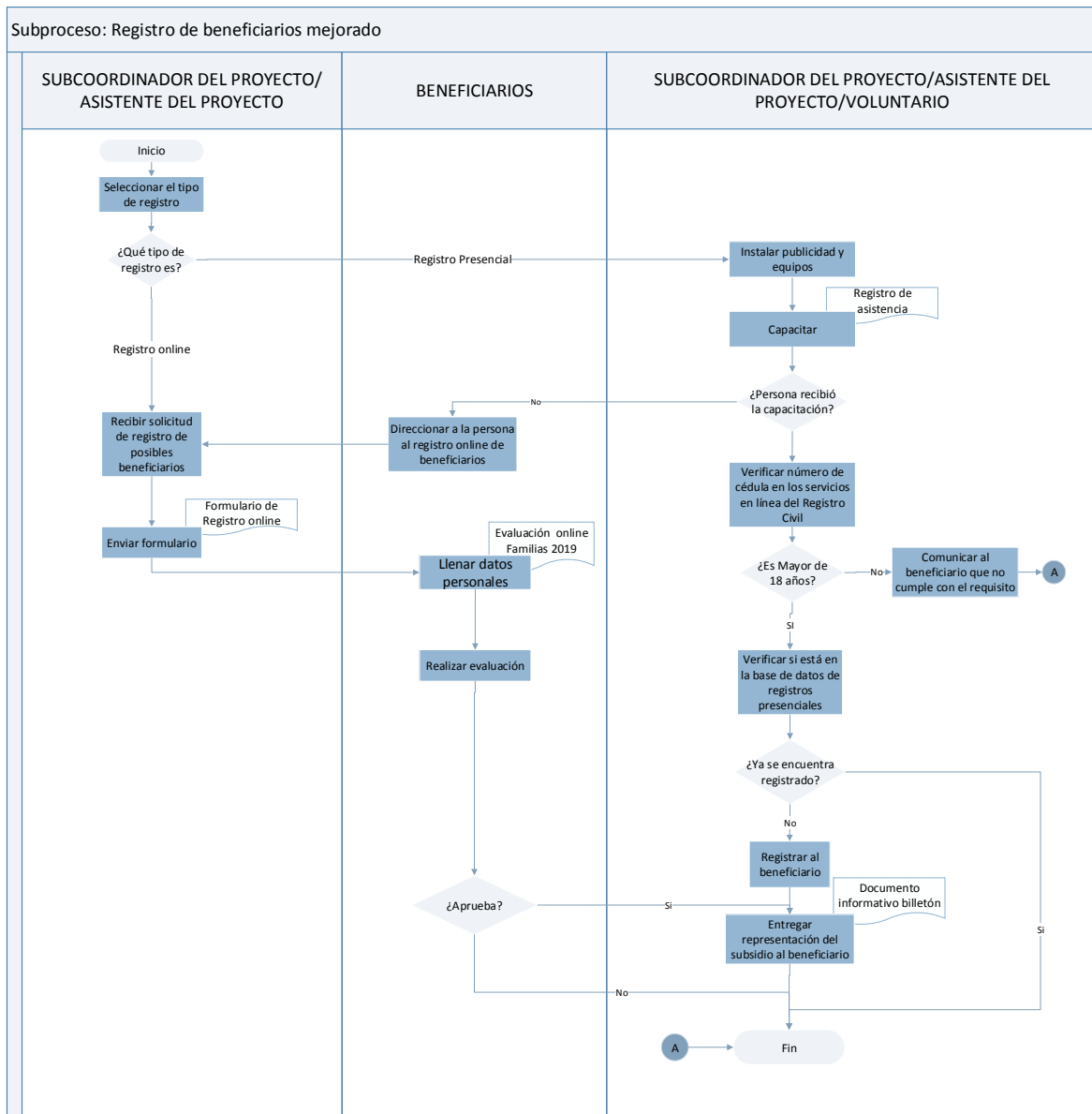
**2.4.5.2.3 Gráfico de Análisis de Valor Agregado de la Situación Actual del subproceso: Registro de Beneficiarios**



**Figura 2-26 Gráfico de Análisis de Valor Agregado de la Situación Actual del subproceso: Registro de Beneficiarios**

*Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019*

## 2.4.5.2.4 Diagrama de Flujo Mejorado del subproceso: Registro de Beneficiarios



**Figura 2-27 Diagrama de Flujo Mejorado del subproceso: Registro de Beneficiarios**

*Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019*



## 2.4.5.2.5 Análisis de Valor Agregado de la Situación Mejorada del subproceso: Registro de Beneficiarios

Análisis de Valor Agregado									
Proceso:	Gestión de Entrega								
Subproce:	Registro de Beneficiarios								
N°	V.A.		S.V.A.					Descripción de actividades	Tiempo efectivo (minutos)
	V.A.C.	V.A.E.	P	E	M	I	A		
1			X					Seleccionar el tipo de registro	2
2					X			Recibir solicitud de registro de posibles beneficiarios	2
3	X							Enviar formulario	1
4		X						Llenar datos personales	2
5		X						Realizar evaluación	7
6	X							Entregar representación del subsidio	1
7			X					Instalar publicidad y equipos	10
8	X							Capacitar	20
9					X			Direccionar a la persona al registro online de beneficiarios	3
10						X		Verificar número de cédula en los servicios en línea del Registro Civil	1
11					X			Comunicar al beneficiario que no cumple con el requisito	1
12						X		Verificar si está en la base de datos de registros presenciales	1
13	X							Registrar al beneficiario	1
<b>Tiempo Total</b>									<b>52</b>
Composición de actividades			N°	Tiempo					
V.A.C.	Valor Agregado al Cliente		4	23	44,23%				
V.A.E.	Valor Agregado a la Empresa		2	9	17,31%				
P	Preparación		2	12	23,08%				
E	Espera		0	0	0,00%				
M	Movimiento		3	6	11,54%				
I	Inspección		2	2	3,85%				
A	Archivo		0	0	0,00%				
T	Total		13	52	100,00%				
V.A.	Valor Agregado		6	32	61,54%				
S.V.A.	Sin Valor Agregado		7	20	38,46%				

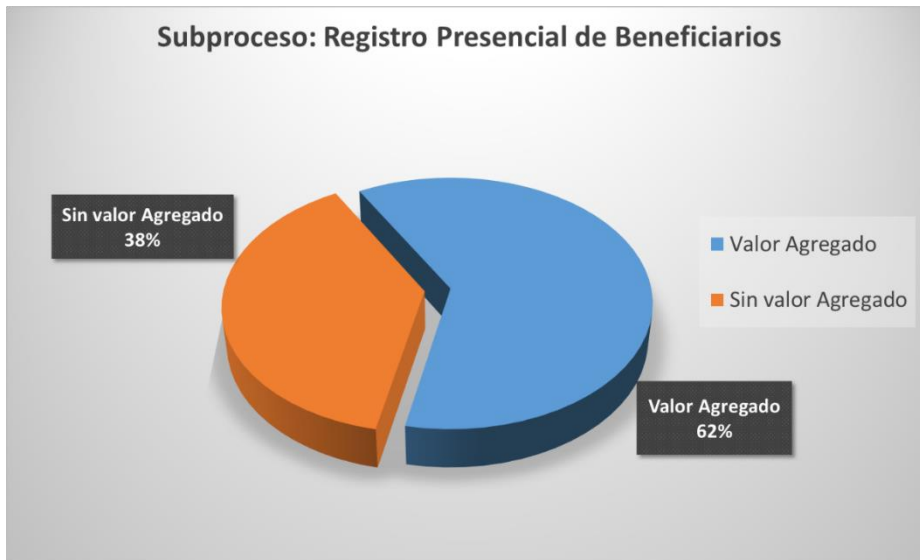
**Figura 2-28 Cuadro de Análisis de Valor Agregado de la Situación Mejorada del subproceso: Registro de Beneficiarios**

*Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019*

En la situación mejorada el tiempo empleado en el registro de beneficiarios es de 15 minutos, disminuyéndose aproximadamente 50% del tiempo, esto es debido a que el personal debe compartir únicamente un link para realizar el registro sin existir totalmente la dependencia de la Coordinadora o Asistente del Proyecto, generando un valor agregado para el cliente, debido a la eficiencia de la atención ya que no habrían tiempos de espera y de respuesta.

La reducción del tiempo de capacitación tiene como finalidad de que sea precisa y que exista eficiencia en los tiempos, la capacitación presencial en la situación mejorada tiene una duración de 27 minutos, mientras que antes se empleaba 54 minutos.

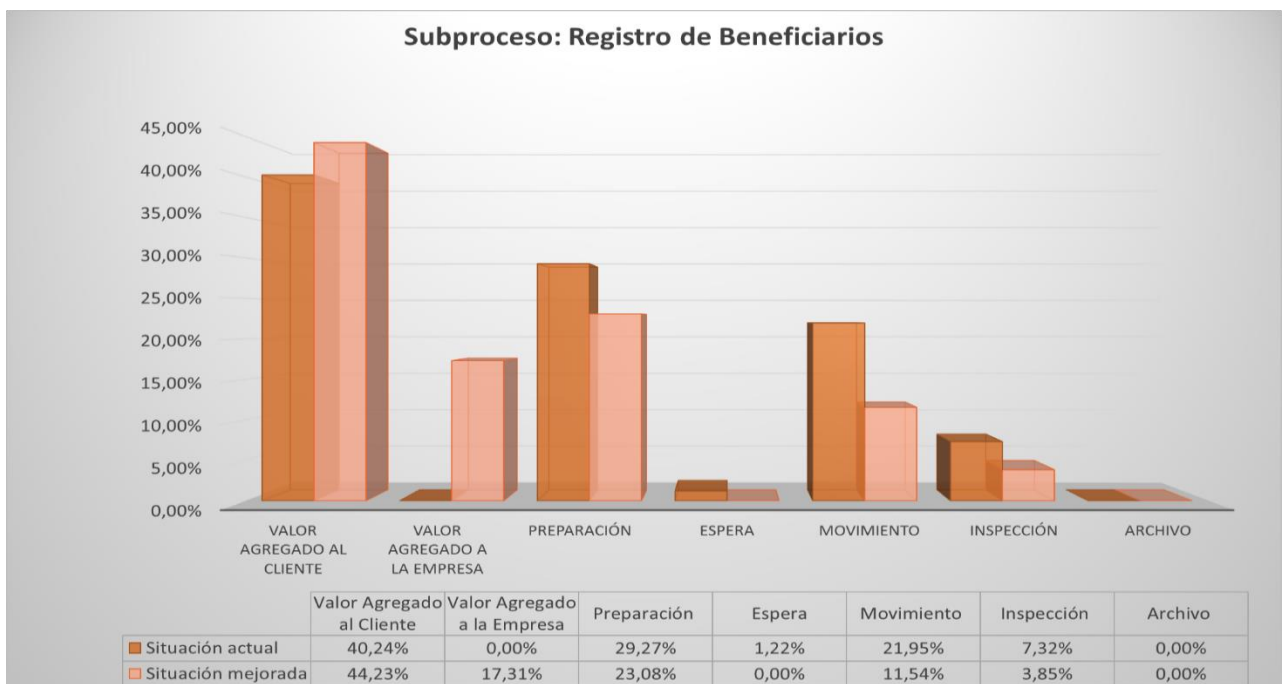
### 2.4.5.2.6 Gráfico de Análisis de Valor Agregado de la Situación Mejorada



**Figura 2-29 Gráfico de Análisis de Valor Agregado de la Situación Mejorada del subproceso: Registro de Beneficiarios**

Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019

### 2.4.5.2.7 Representación gráfica y comparativa de la situación actual y mejorada del subproceso: Registro de Beneficiarios



**Figura 2-30 Gráfico Comparativo de la situación actual y mejorada del subproceso: Registro de Beneficiarios**

Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019

## 2.4.5.2.8 Diseño de Indicadores del subproceso: Registro de Beneficiarios

### Indicador 1

FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b>Porcentaje de personas registradas</b>	
Fórmula	$\frac{\text{Total registro de beneficiarios hasta } x \text{ mes}}{\text{Población Objetivo}} \times 100$	
Objetivo	Conocer el porcentaje de avance de personas registradas en el proyecto	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Director del Proyecto	
<b>Seguimiento</b>		
Director de Proyectos debe mantener actualizado el número de beneficiarios registrados mensualmente según base de datos		
<b>Valoración</b>		
	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>
Total beneficiarios registrados hasta X mes		
Población Objetivo		
Resultado:		
Estándar:	80%	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice <= 70%	70% < Índice < 80%	índice >= 80%

**Figura 2-31 Indicador 1 del subproceso: Registro de Beneficiarios**

Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019

### Indicador 2

FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b>Porcentaje de personas capacitadas por mes</b>	
Fórmula	$\left(1 - \frac{\text{Número de personas capacitadas}}{\text{Número de beneficiarios registrados}}\right) \times 100$	
Objetivo	Conocer el porcentaje de personas registradas para el canje del kit tecnológico que no reciben capacitación	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Coordinador de Comunicaciones	
<b>Seguimiento</b>		
Coordinadora de comunicaciones deberá controlar que los requerimientos sean a través del documento pertinente		
<b>Valoración</b>		
	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>
Número de personas capacitadas		
Número de beneficiarios registrados en el mes		
Resultado:		
Estándar:	85%	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice <= 80%	80 < Índice < 85%	índice >= 85%

**Figura 2-32 Indicador 1 del subproceso Registro de Beneficiarios**

Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019

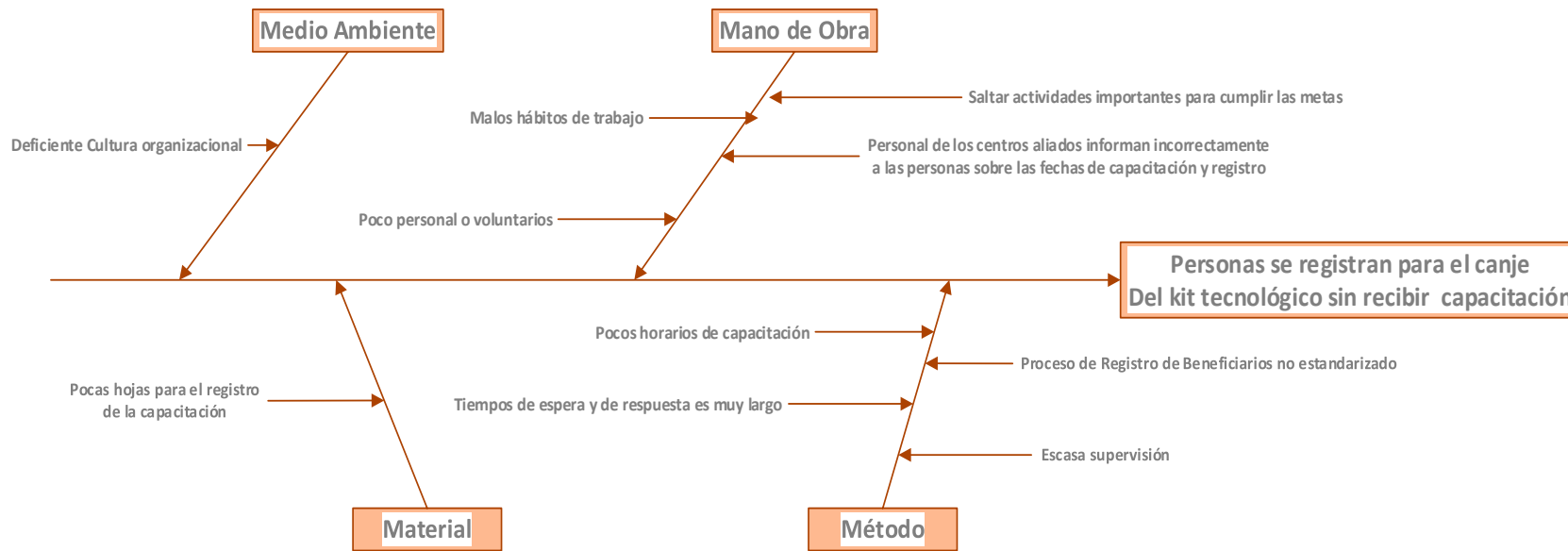
#### **2.4.5.2.9 Explicación de Mejoras planteadas**

Las mejoras planteadas que fueron establecidas para el Subproceso de Registro de Beneficiarios cuyo como problema principal es “Personas se registran para el canje del kit tecnológico sin recibir la capacitación”, fueron las siguientes:

- El personal del proyecto deberá establecer más horarios de capacitación a través de analizar una muestra significativa de la concurrencia de las personas en determinados horarios.
- Para el registro presencial, el personal deberá registrar únicamente a quienes hayan asistido a la capacitación presencial. Si las personas que no han sido capacitadas desean registrarse deberán esperar el siguiente turno de capacitación o deberán ser direccionadas al registro online, ofreciéndoles los datos necesarios.
- Actualizar el sistema de registro online, donde la persona solicitante del registro pueda ingresar la información personal, recibir la capacitación a través de videos y pruebas en línea con opción múltiple, y finalmente entregar el subsidio al beneficiario, con el fin de disminuir el tiempo de respuesta y de espera muy largos, transfiriendo el riesgo al beneficiario y evitar que las personas pierdan el interés de participar en el proyecto.

En este subproceso se logró optimizar el tiempo para cada actividad e incrementar el valor agregado en un 48%, obteniendo un valor agregado actual del de 97,29%

### 2.4.5.2.10 Diagrama de Ishikawa del Subproceso: Registro de Beneficiarios



**Figura 2-33 Diagrama de Ishikawa del Subproceso Registro de Beneficiarios**

*Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019*

### 2.4.5.2.11 Matriz 5W,1H del Subproceso: Registro de Beneficiarios

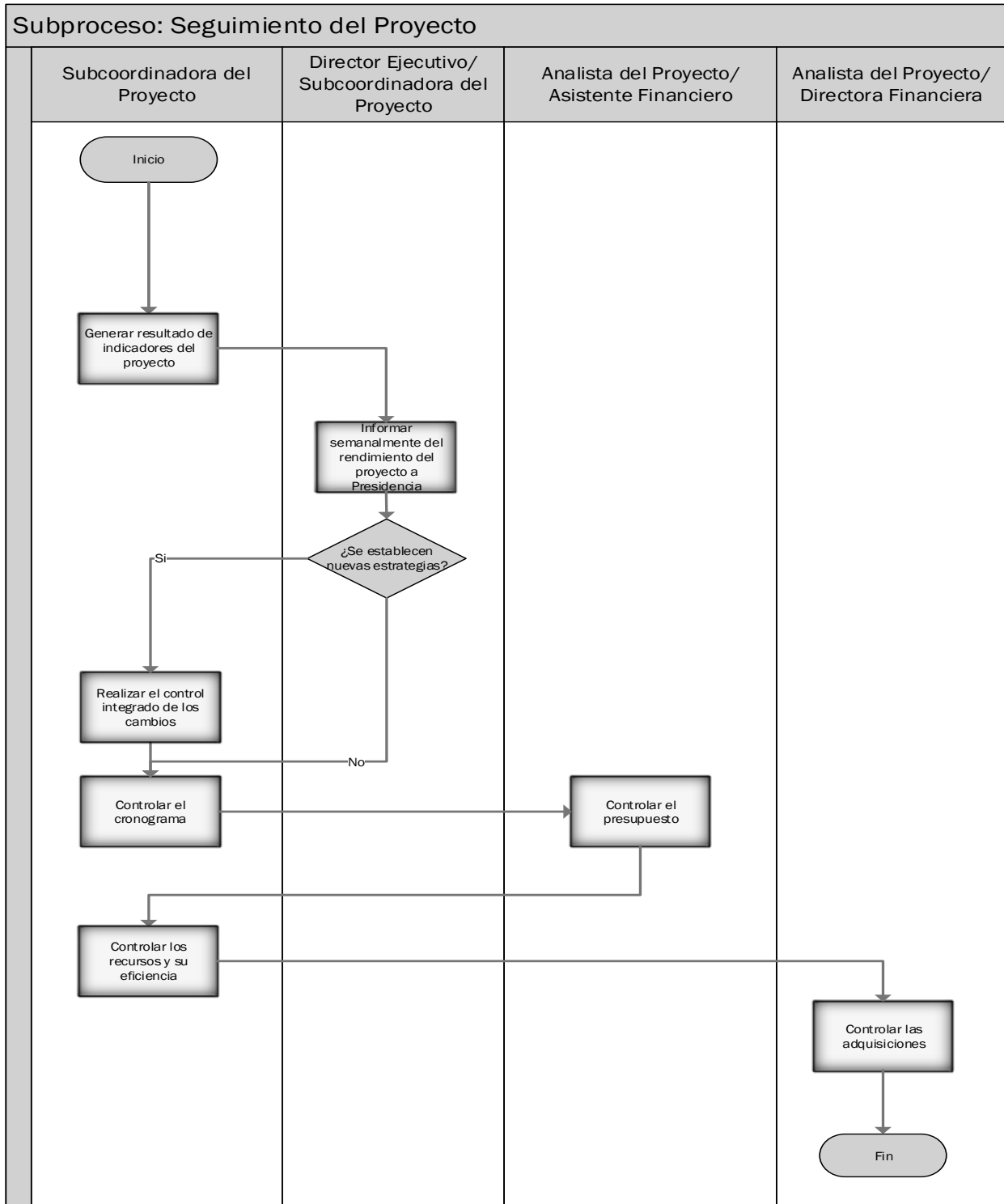
CAUSA	¿QUÉ?	¿QUIÉN?	¿DÓNDE?	¿CUÁNDO?				¿Por Qué?	¿Cómo?	
	Actividad Secuencial	Responsable	Área	Tiempo (semanas)					Instrumentos de trabajo	Recursos
				1	2	3	4			
Proceso no estandarizado de Registro de Beneficiarios	Establecer más horarios de capacitación	Subcoordinadora del Proyecto	Proyectos					Para que el público objetivo que desea ser beneficiario reciba la capacitación y pueda realizar sin inconvenientes el canje del kit tecnológico	Reuniones	Mano de Obra
	Mejorar el formulario de registro online	Subcoordinadora del Proyecto	Proyectos					Disminuye el tiempo de respuesta y de espera muy largos	Formulario Online de Registros	Tecnología
	Socializar manual de políticas y procedimientos	Director de Proyectos	Proyectos					Presentar las mejoras, recibir retroalimentación, realizar las correcciones	Manuales de políticas y procedimientos, y acta de reunión	Archivos
	Implementar manual de políticas y procedimientos	Subcoordinadora del Proyecto	Proyectos					Permite organizar el proceso de registro tanto presencial como online	Manuales de políticas y procedimientos	Archivos
	Realizar seguimiento de la implementación	Director de Proyectos	Proyectos					Ayuda a verificar que se cumplan las actividades según hayan sido establecidas	Evaluación	Mano de Obra

**Figura 2-34 Matriz 5W,1H del Subproceso: Registro de Beneficiarios**

*Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019*

### 2.4.5.3 Análisis del subproceso: Seguimiento del Proyecto

#### 2.4.5.3.1 Diagrama de Flujo Actual del subproceso: Seguimiento del Proyecto



**Figura 2-35 Diagrama de Flujo Actual del subproceso: Seguimiento del Proyecto**

Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Pilozo, 2019

### 2.4.5.3.2 Análisis de Valor Agregado de la Situación Actual del subproceso: Seguimiento del Proyecto

Análisis de Valor Agregado									
Proceso:	Gestión de Entrega								
Subproceso:	Seguimiento del Proyecto								
N°	V.A.		S.V.A.					Descripción de actividades	Tiempo efectivo (minutos)
	V.A.C.	V.A.E.	P	E	M	I	A		
1							X	Generar resultado de indicadores del proyecto	60
2					X			Informar semanalmente del rendimiento del proyecto	180
3		X						Realizar el control integrado de los cambios	120
4	X							Controlar el cronograma	20
5		X						Controlar el presupuesto	180
6		X						Controlar los recursos y su eficiencia	180
7		X						Controlar adquisiciones	20
<b>Tiempo Total</b>									<b>760</b>
Composición de actividades				N°	Tiempo		%		
V.A.C.	Valor Agregado al Cliente			1	20		2,63%		
V.A.E.	Valor Agregado a la Empresa			4	500		65,79%		
P	Preparación			0	0		0,00%		
E	Espera			0	0		0,00%		
M	Movimiento			1	180		23,68%		
I	Inspección			0	0		0,00%		
A	Archivo			1	60		7,89%		
T	<b>Total</b>			7	760		100,00%		
V.A	<b>Valor Agregado</b>			5	520		68,42%		
S.V.A.	<b>Sin Valor Agregado</b>			2	240		31,58%		

**Figura 2-36 Cuadro de Análisis de Valor Agregado de la Situación Actual del subproceso: Seguimiento del Proyecto**

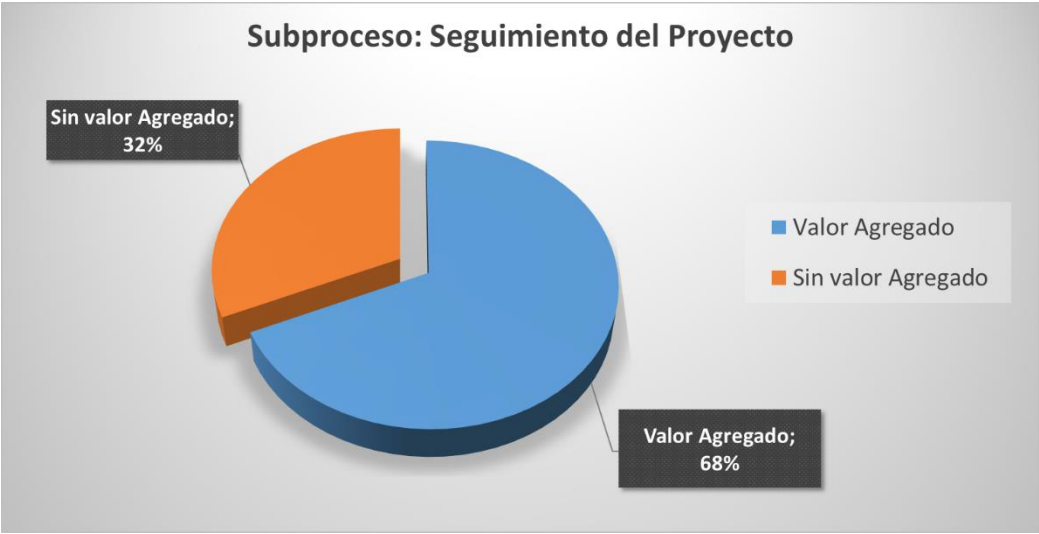
*Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019*

En el subproceso actual de seguimiento del proyecto, encontramos que aproximadamente el 3% corresponde al valor agregado al cliente, mientras que el 60% es valor agregado para la empresa, además se conoce que informar semanalmente del rendimiento del proyecto tiene una duración de 180 minutos equivalente a 3 horas o más, ya que se informa mediante reuniones, esto impide que las actividades programadas sean realizadas normalmente dentro de la jornada laboral.

El control integrado de los cambios, el control del presupuesto, controlar los recursos y su eficiencia se lo debe realizar verificando cada uno de los datos tanto cuantitativos como cualitativos y en conjunto sobre la disponibilidad del personal, según sea el caso, es por ello que estas actividades antes mencionadas tienen una duración de 180 minutos.



**2.4.5.3.3 Gráfico de Análisis de Valor Agregado de la Situación Actual del subproceso: Seguimiento del Proyecto**



**Figura 2-37 Gráfico de Análisis de Valor Agregado de la Situación Actual del subproceso Seguimiento del Proyecto**

*Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019*

### 2.4.5.3.4 Diagrama de Flujo Mejorado del subproceso: Seguimiento del Proyecto

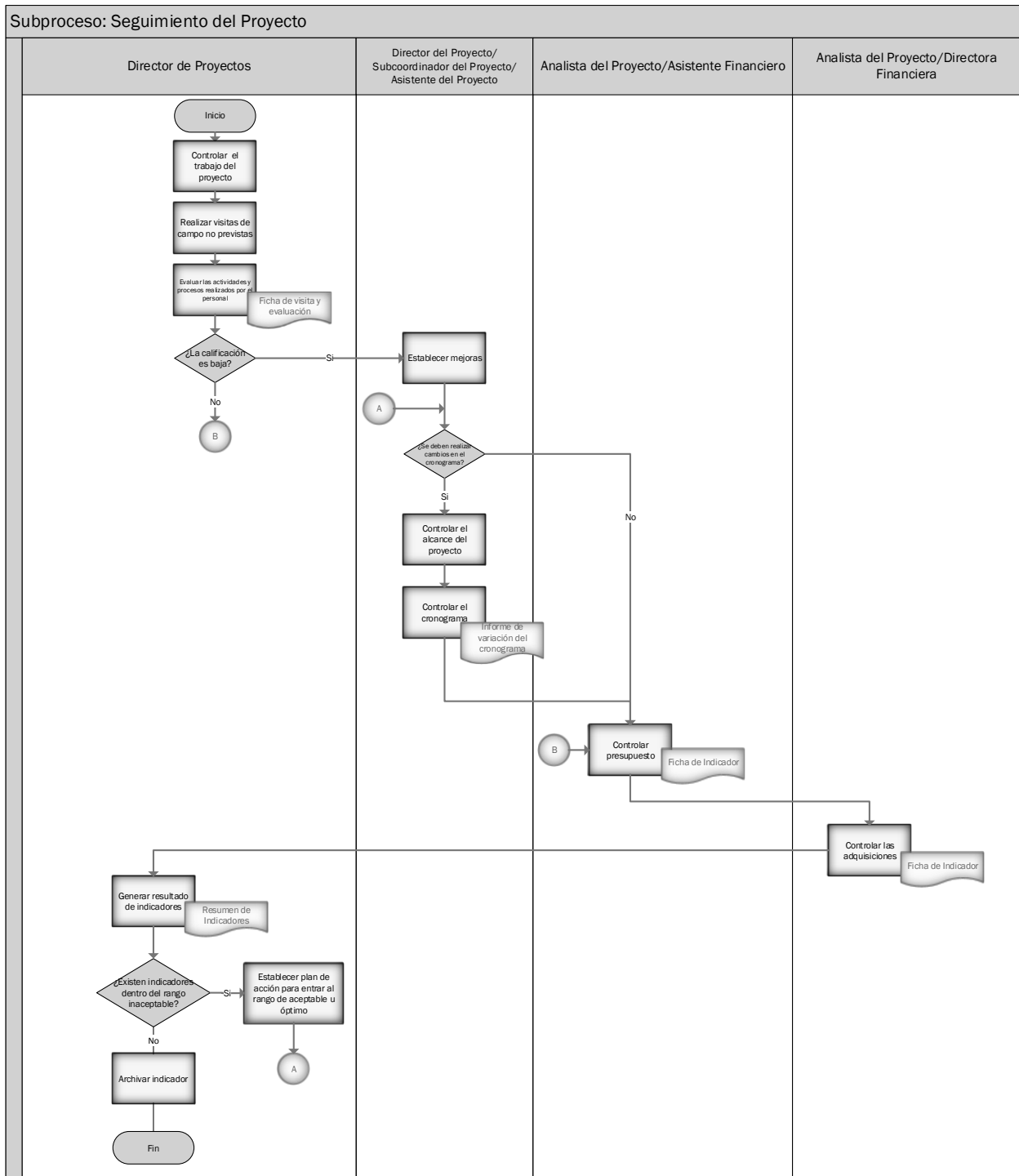


Figura 2-38 Diagrama de Flujo Mejorado del subproceso Seguimiento del Proyecto

Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019

### 2.4.5.3.5 Análisis de Valor Agregado de la Situación Mejorada del subproceso: Seguimiento del Proyecto

Análisis de Valor Agregado									
Proceso:	Gestión de Entrega								
Subproceso:	Seguimiento del Proyecto								
N°	V.A.		P	E	S.V.A.			Descripción de actividades	Tiempo efectivo (minutos)
	V.A.C.	V.A.E.			M	I	A		
1							X	Controlar el trabajo del proyecto	5
2	X							Realizar visitas de campo no previstas	30
3	X							Evaluar las actividades y procesos realizados por el personal	20
4	X							Establecer mejoras	120
5		X						Controlar el presupuesto	15
6		X						Controla el alcance del proyecto	10
7		X						Controlar el cronograma	10
8		X						Controlar las adquisiciones	15
9					X			Generar resultado de indicadores	20
10		X						Establecer plan de acción para entrar al rango de aceptable u óptimo	120
11							X	Archivar indicador	3
<b>Tiempo Total</b>									<b>368</b>
Composición de actividades			N°	Tiempo				%	
V.A.C.	Valor Agregado al Cliente			3	170		46,20%		
V.A.E.	Valor Agregado a la Empresa			5	170		46,20%		
P	Preparación			0	0		0,00%		
E	Espera			0	0		0,00%		
M	Movimiento			1	20		5,43%		
I	Inspección			1	5		1,36%		
A	Archivo			1	3		0,82%		
T	Total			11	368		100,00%		
V.A	Valor Agregado			8	340		92,39%		
S.V.A.	Sin Valor Agregado			3	28		7,61%		

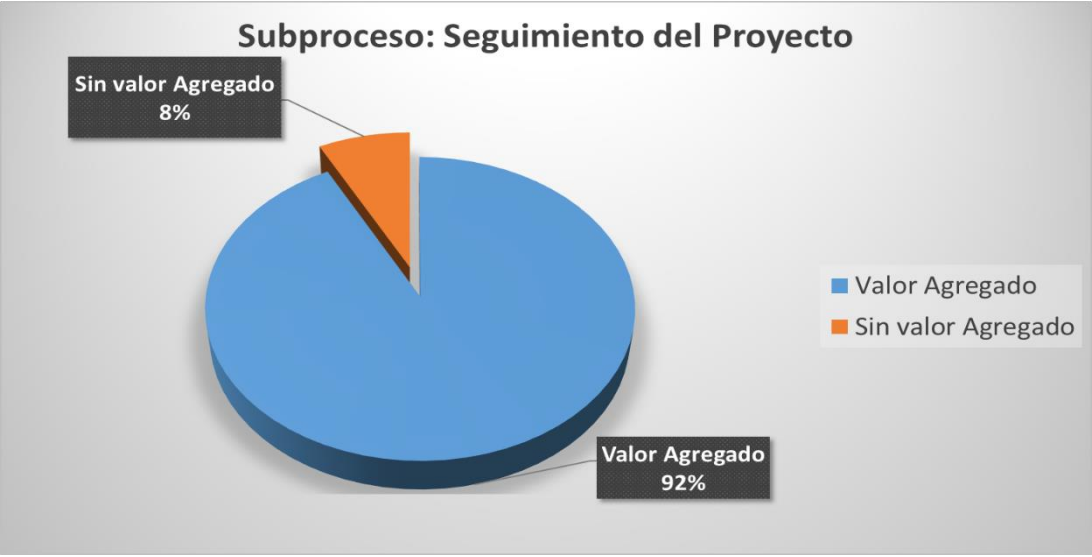
**Figura 2-39 Cuadro de Análisis de Valor Agregado de la Situación Mejorada del subproceso: Seguimiento del Proyecto**

*Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Pilozo, 2019*

Dentro de la situación mejorada se añadió actividades para realizar un seguimiento efectivo, tales como realizar visitas de campo que no han sido previstas y evaluar las actividades y procesos realizados por el personal a través del documento “Ficha de visita y evaluación” para posteriormente establecer mejoras, todas estas actividades generan valor agregado para el cliente sumando un total de 170 minutos equivalente a 46%.

Las actividades que se agregaron y que añaden valor agregado para la empresa también tienen un equivalente al 46% y son las siguientes: controlar el alcance del proyecto (10 minutos), generar resultado de indicadores de gestión para controlar el proyecto (20 minutos) y establecer planes de acción en caso de que las metas no se estén cumpliendo (120 minutos), el tiempo invertido en esta última es debido a que se deben realizar reuniones con el personal del equipo del proyecto para obtener las mejores acciones a efectuarse. Finalmente estas mejoras proporcionan un valor agregado del de 92%, mientras que el sin valor agregado es de aproximadamente el 8%.

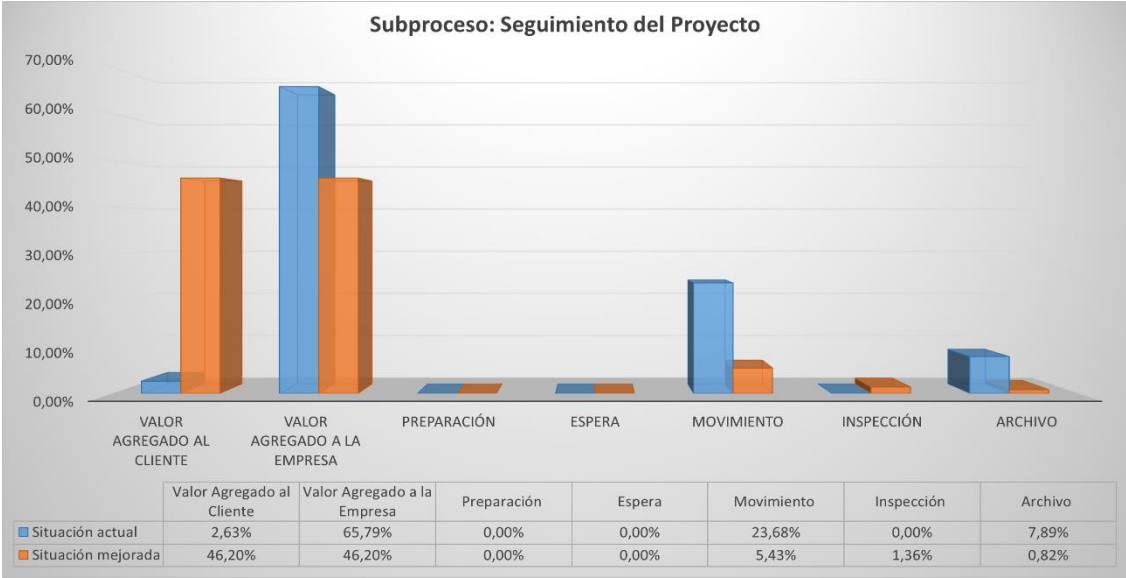
**2.4.5.3.6 Cuadro de Análisis de Valor Agregado de la Situación Mejorada del subproceso: Seguimiento del Proyecto**



**Figura 2-40 Gráfico de Análisis de Valor Agregado de la Situación Mejorada del subproceso: Seguimiento del Proyecto**

*Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Pilozo, 2019*

**2.4.5.3.7 Representación gráfica y comparativa de la situación actual y mejorada del subproceso: Seguimiento del Proyecto**



**Figura 2-41 Comparativo de la situación actual y mejorada del subproceso Seguimiento del Proyecto**

*Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Pilozo, 2019*

## 2.4.5.3.8 Diseño de Indicadores del subproceso: Seguimiento del Proyecto

### Indicador 1

FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b>Porcentaje de visitas de campo con baja calificación</b>	
Fórmula	$\frac{\text{visitas de campo con baja calificación}}{\text{Total de Visitas de campo}}$	<i>Elaborado</i>
Objetivo	Conocer el porcentaje de visitas de campo con baja calificación	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Director del Proyecto	
<b>Seguimiento</b>		
Director de Proyectos deberá evaluar la calidad de las actividades asignadas segun ficha de visita y evaluación		
<b>Valoración</b>		
<b>Agosto</b>		
Visitas de campo con baja calificación		<i>por:</i>
Total de visitas de campo		
Resultado:		
Estándar:	40%	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice $\geq$ 50%	40%<Índice<50%	índice<40%

**Figura 2-42 Indicador 1 del subproces Seguimiento del Proyecto**

*Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019*

## Indicador 2

FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<i>índice de Desempeño del Cronograma</i>	
Fórmula	$\frac{\text{Razón de actividades} * \text{Presupuesto total del proyecto}}{\text{Presupuesto planificado hasta el mes actual}}$	
Objetivo	Conocer la eficiencia del progreso del proyecto según cronograma	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Director del Proyecto	
<b>Seguimiento</b>		
Director de Proyectos deberá realizar el seguimiento del proyecto en base al reporte de variaciones del cronograma y presupuesto		
<b>Valoración</b>		
<b>Agosto</b>		
Razón de actividades (Total de Actividades realizadas/Total de actividades planificadas)		
Presupuesto total del proyecto		
Presupuesto planificado hasta el mes actual		
Estándar:	1	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice<1	Índice=1	índice>1
<p>Si el índice de desempeño de cronograma es mayor que 1, significa que se ha finalizado más trabajo del que se tenía planificado, es decir, estás adelantado en el cronograma.</p> <p>Si es menor que 1 significa que se ha completado menos trabajo del planeado, por lo cual presentas retraso respecto al cronograma. Cuando es igual a 1, el trabajo realizado es exactamente igual al planificado.</p>		

**Figura 2-43 Indicador 2 del subproceso Seguimiento del Proyecto**

*Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019*

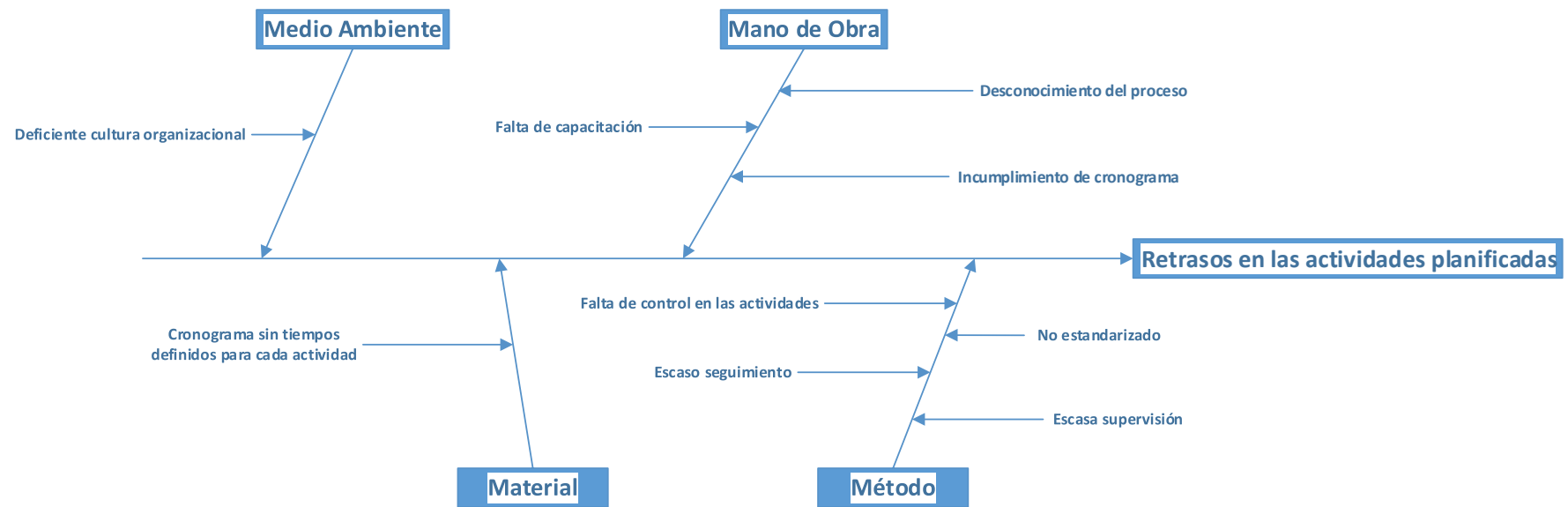
### 2.4.5.3.9 Explicación de Mejoras planteadas

Las mejoras planteadas que fueron establecidas para el Subproceso de Seguimiento del proyecto cuyo como problema principal es “retraso en las actividades planificadas”, fueron las siguientes:

- El personal del proyecto deberá ser capacitado en temas de Dirección de proyectos y elaborar cronograma de las actividades a realizar mensualmente en software Project 2016 para la gestión de proyectos. Emitir informes de variaciones del cronograma y Director de Proyectos deberá realizar seguimiento
- Se solicita la contratación de un Director de Proyectos, debido a que antes las funciones de este perfil estaban a cargo del Coordinador de Proyectos que ascendió a Director Ejecutivo, pero que actualmente realiza las funciones de ambos cargos, generando confusiones en el personal y existiendo escasa supervisión y control de las actividades realizadas por el personal.

Se evidenció un incremento del valor agregado que asciende a 85%

### 2.4.5.3.10 Diagrama de Ishikawa del Subproceso Seguimiento del Proyecto



**Figura 2-44 Diagrama de Ishikawa del Subproceso Seguimiento del Proyecto**

*Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019*

### 2.4.5.3.11 Matriz 5W,1H del Subproceso Seguimiento del Proyecto

CAUSA	¿QUÉ? Actividad Secuencial	¿QUIÉN? Responsable	¿DÓNDE? Área	¿CUÁNDO? Tiempo (semanas)							¿Por Qué?	¿CÓMO?	
				1	2	3	4	5	6	7		Instrumentos de trabajo	Recursos
Falta de Control en las Actividades	Capacitar al personal en temas de Dirección de proyectos	Director de Proyectos	Proyectos								Para que el personal desempeñe mejor las actividades que conlleva la ejecución del proyecto	Taller teórico-práctico	Mano de Obra
	Crear cronograma en software para dirección de proyectos	Subcoordinadora del Proyecto	Proyectos								Poder darle seguimiento al cumplimiento de las actividades asignadas	Cronograma de Registros	Tecnología
	Realizar visitas de campo	Director de Proyectos	Proyectos								Evaluar el desempeño del proyecto y del personal	Fecha de visita y evaluación	Mano de Obra
	Emitir informe de variación de cronograma	Subcoordinadora del Proyecto	Proyectos								Nos permite tener evidencia y visualizar las actividades en las que se debe mejorar para alcanzar el objetivo planificado	Cronograma de actividades	Archivo
	Obtener resultado de indicadores	Director de Proyectos	Proyectos								Permite conocer en términos cuantitativos cuan alejados estamos de cumplir nuestras metas y establecer acciones correctivas	Reportes y Ficha de indicador	Archivo
	Implementar mejoras	Director de Proyectos	Proyectos								Mejorar periódicamente para evitar desfases del cronograma	Plan de acción	Mano de Obra
	Realizar seguimiento de la implementación	Director de Proyectos	Proyectos								Medir el desempeño del proyecto de acuerdo a la implementación de las mejoras	Fecha de visita y evaluación	Mano de Obra

**Figura 2-45 Matriz 5W,1H del Subproceso Seguimiento del Proyecto**

*Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019*



# CAPÍTULO 3

## 3. ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 3.1 Nivel de cumplimiento de los objetivos específicos

El objetivo referente al conocimiento y comprensión de la situación actual de la Fundación en un 80% se cumplió a pesar de que el alcance del presente trabajo fue acortado debido a la extensión que implicaba desarrollar el diseño de un sistema de gestión por procesos para los diferentes proyectos que maneja la Fundación.

Se realizó el análisis de los procesos y subprocesos de los procesos claves y se optimizó más del 50% del recurso tiempo invertido en las actividades, especialmente en aquellas actividades que generan valor para el cliente.

Se diseñó indicadores de desempeño que además de permitir mejorar los tiempos de entrega del proyecto, ayudaron con la optimización de actividades que están vinculadas con el objetivo del proyecto que es entregar kits tecnológicos a 50.000 familias guayaquileñas.

### 3.2 Análisis de las herramientas empleadas

Análisis FODA: Análisis realizado para conocer cuáles eran los factores internos y externos que estaban presentes, se expone como fortaleza tener una nómina de profesionales, comprometidos y competentes, y como debilidad interna está la falta de capacitación al personal cuyo tema principal es la Dirección de proyectos y la no existencia de un sistema de control de los proyectos que obstaculiza la debida revisión de avance y cumplimiento de objetivos.

Por otra parte los factores externos que indica como oportunidad la gestión de nuevos proyectos relacionados para crear un mayor impacto en su aceptación, y como amenaza la creación de proyectos similares por otras entidades

Análisis de impacto interno: A pesar de tener dentro de su nómina un profesional comprometido y competente el proyecto no puede avanzar según lo planeado por tres razones, la primera comprende la incorrecta difusión de la estrategia, lo que da lugar a que los esfuerzos del personal no se direccionen eficientemente, la segunda es la falta de capacitación y la tercera es la falta control, mismas que dificultan el avance.

Análisis de impacto externo: Antes de realizar cualquier tipo de estrategia se debe observar cuál es nuestro nicho de mercado o las oportunidades de alianzas estratégicas que permitan a la comunidad conocer del proyecto y lograr mayor aceptación, por lo que al realizar el análisis observamos que nuestra alianza o asociación la debemos gestionar con las instituciones educativas, ya que se debe tener en consideración que el proyecto está dirigido mejorar la educación digital de padres e hijos.

Análisis de aprovechabilidad: Analizamos la relación y el impacto entre las fortalezas y las oportunidades, y encontramos que la fortaleza prioritaria es seguir manteniendo excelencia administrativa, ya que ha generado reputación en el mercado y que posiblemente sea un punto clave para trabajar con un nuevo cliente y realizar la asociación con instituciones educativas.

Análisis de vulnerabilidad: Priorizar las debilidades y amenazas a las que se le debe dar mayor importancia para eliminarlas o minimizarlas está el desconocimiento de la ciudadanía acerca del proyecto, esto se encuentra vinculado con el manejo de redes sociales y las capacitaciones brindadas.

FODA estratégico: Permite desarrollar una estrategia sólida para el transcurso del camino, con el fin de disminuir la brecha existente con la comunidad y aumentar la entrega de kits tecnológicos a las familias.

Análisis de cinco fuerzas de Porter: Mediante este análisis encontramos que el poder de negociación de los proveedores es alto, ya que solo existe un proveedor autorizado para la entrega del kit tecnológico, dando lugar a que él posea la potestad de elegir la cantidad de kits tecnológicos disponibles en determinado lapso de tiempo, afectando la satisfacción del beneficiario y los objetivos del proyecto.

### **3.3 Análisis de los subprocesos críticos**

#### **3.3.1 Subprocesos: Gestión de Requerimientos Publicitarios**

##### **3.3.1.1 Planteamiento del Problema**

Gracias al análisis realizado se pudo detectar que uno de los principales problemas del presente subproceso es la publicidad con bajo alcance en redes sociales debido a que las publicaciones se realizan el mismo día que se va a realizar la actividad de registro de los beneficiarios, lo que disminuye el número de personas que interactúan con la información expuesta y por ende el número de personas registradas resulta ser menor al esperado.

##### **3.3.1.2 Implementación de las mejoras**

El personal debe ser capacitado en temas de Dirección de Proyectos y Community Manager para realizar una buena planificación de las actividades, entrega de reportes, y eficiente manejo de redes sociales con la programación de las publicaciones en redes sociales.

### 3.3.1.3 Análisis de costo-beneficio

COSTOS DIRECTOS DE LA MEJORA				
Actividad	Detalle	Recurso Humano	Costo Unitario	Totales
Capacitación en Marketing para los siguientes trabajadores:  1) Community Manager 2) Asistente de Diseño 3) Coordinadora de Comunicaciones	Estrategia Digital. Pronóstico de Resultados Plan de Social Media. Social Media Optimization. Marketing de contenidos. Manejo de Crisis. Reputación Digital. Reportes de Facebook. Análisis de la Competencia. Segmentación. Creación de Anuncios. Creación de Campañas Facebook e Instagram Ads Herramientas Gratuitas de Diseño. Configuración de Bots (Facebook Messenger). Análisis de Estadísticas de Facebook e Instagram.	Mano de Obra-Trabajadores	\$ 80,00	\$ 240,00
Capacitación en Dirección de Proyectos a los siguientes trabajadores:  1) Subcoordinadora del Proyecto 2) Asistente del Proyecto Coordinadora de Comunicaciones Asistente de Diseño	Desarrollo de cronograma y entrega de reportes y generación de indicadores	Mano de Obra-Pasante	\$ -	\$ -
<b>COSTO TOTAL POR MEJORA</b>				<b>\$ 240,00</b>

**Figura 3-1 Análisis de Costo Beneficio del Subproceso Gestión de Requerimientos Publicitarios**

*Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019*

Los costos directos involucrados para lograr la implementación de las mejoras que generan la eficiencia de las actividades se encuentran capacitaciones en temas de Community Manager, para lo cual se han realizado cotizaciones con diferentes capacitadores, y sin irnos muy lejos encontramos un curso que se adapta en términos monetarios y de contenido práctico, tiene una duración de 8 horas dictado los fines de semana por los líderes del Club de emprendedores de Espol que cuentan con una amplia experiencia en Community Management, por otra parte las capacitaciones en Dirección de proyectos serán gratuitas, ya que estarán a cargo de los estudiantes del presente proyecto.

ANÁLISIS COSTO-BENEFICIO					
Costo de no realizar la actualización del registro online		Costo de realizar la actualización del registro online		Disminución del costo por Hora involucrado	Beneficio
<b>Sueldo de Community Manager</b>	\$ 600,00	Sueldo Subcoordinadora del Proyecto	\$ 600,00	18%	\$ 3,28
Horas trabajadas en el mes	160	Horas trabajadas en el mes	160		
Sueldo por hora	\$ 3,75	Sueldo por hora	\$ 3,75		
Sueldo por minutos	\$ 0,06	Sueldo por minutos	\$ 0,06		
<b>Sueldo de Asistente de Diseño</b>	\$ 600,00	<b>Sueldo de Asistente de Diseño</b>	\$ 600,00		
Horas trabajadas en el mes	160	Horas trabajadas en el mes	160		
Sueldo por hora	\$ 3,75	Sueldo por hora	\$ 3,75		
Sueldo por minutos	\$ 0,06	Sueldo por minutos	\$ 0,06		
<b>Sueldo de Coodinadora de Comunicaciones</b>	\$ 2.000,00	<b>Sueldo de Coodinadora de Comunicaciones</b>	\$ 2.000,00		
Horas trabajadas en el mes	160	Horas trabajadas en el mes	160		
Sueldo por hora	\$ 12,50	Sueldo por hora	\$ 12,50		
Sueldo por minutos	\$ 0,21	Sueldo por minutos	\$ 0,21		
<b>Sueldo de Subcoordinadora del Proyecto</b>	\$ 1.500,00	<b>Sueldo de Subcoordinadora del Proyecto</b>	\$ 1.500,00		
Horas trabajadas en el mes	160	Horas trabajadas en el mes	160		
Sueldo por hora	\$ 9,38	Sueldo por hora	\$ 9,38		
Sueldo por minutos	\$ 0,16	Sueldo por minutos	\$ 0,16		
<b>Sueldo de Asistente del Proyecto</b>	\$ 600,00	<b>Sueldo de Asistente del Proyecto</b>	\$ 600,00		
Horas trabajadas en el mes	160	Horas trabajadas en el mes	160		
Sueldo por hora	\$ 3,75	Sueldo por hora	\$ 3,75		
Sueldo por minutos	\$ 0,06	Sueldo por minutos	\$ 0,06		
<b>Tiempo Inicial empleado por actividad gestión de requerimientos</b>		<b>Tiempo Mejorado empleado por actividad gestión de requerimientos</b>			
<i>Solicitar requerimiento</i>	4	<i>Solicitar requerimiento</i>	9		
<i>Analizar requerimiento</i>	15	<i>Analizar requerimiento</i>	4		
<i>Planificar requerimientos publicitarios</i>	15	<i>Planificar desarrollo y publicación del requerimiento</i>	15		
<i>Asignar requerimiento</i>	15	<i>Revisar planificación de desarrollo y publicación de requerimientos</i>	5		
<i>Desarrollar requerimiento</i>	180	<i>Asignar Desarrollo de requerimiento</i>	3		
<i>Revisar el desarrollo del requerimiento</i>	15	<i>Desarrollar el requerimiento</i>	180		
<i>Revisar requerimiento desarrollado</i>	10	<i>Revisar el desarrollo del requerimiento</i>	10		
<i>Gestionar modificaciones de desarrollo</i>	10	<i>Gestionar modificaciones</i>	10		
<i>Programar publicaciones</i>	20	<i>Revisar requerimiento desarrollado</i>	10		
<i>Publicar en redes sociales</i>	15	<i>Gestionar modificaciones de desarrollo</i>	10		
<i>Comunicar modificaciones del requerimiento desarrollado</i>	10	<i>Programar publicaciones</i>	15		
		<i>Publicar en redes sociales</i>	10		
		<i>Comunicar modificaciones del Requerimiento desarrollado</i>	10		
<b>COSTO TOTAL</b>	\$ 18,23		\$ 14,95		

**Figura 3-2 Análisis de Costo Beneficio del Subproceso Registro de Beneficiarios**

Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Pilozo, 2019

Después de realizar la implementación de las mejoras podemos ver que existió una disminución en la eficiencia de las actividades que se encuentran directamente vinculadas con las capacitaciones efectuadas, no solo en los tiempos sino también en

los costos involucrados, ya que antes para gestionar un solo requerimiento el costo ascendía a \$18,23 y actualmente existe una disminución del 18% equivalente a \$3,28.

### **3.3.2 Subprocesos: Registro de beneficiarios**

#### **3.3.2.1 Planteamiento del Problema**

La capacitación es uno de las actividades que generan un gran impacto en el proyecto, puesto que nos ayuda a hacer efectivo el canje del kit tecnológico, ya que a través de ella se socializan los requisitos, beneficios, lugares donde se puede realizar el canje, y el valor del kit que se descompone en el precio que se debe pagar al proveedor, el valor del subsidio y la fecha límite en la que se puede realizar el canje, es por ello que los beneficiarios antes de registrarse para recibir el subsidio deben recibir la capacitación.

Existen beneficiarios que se registran sin haber estado presentes en la capacitación y cuando se terminan de registrar no están interesados en hacer efectivo el canje, ya que al final del registro realizan preguntas sobre el proyecto y se desilusionan porque no tienen los recursos económicos para completar el valor no subsidiado del kit, y porque creían que la entrega era gratuita.

#### **3.3.2.2 Implementación de las mejoras**

Para que todos los beneficiarios sean parte de la capacitación se establecieron más horarios en base a la concurrencia según datos históricos.

Para realizar la actualización del registro online y lograr disminuir el tiempo de espera y de respuesta, se socializó con el Director de Proyecto, y se solicitó la producción de un video a través de un requerimiento publicitario donde se especifica el contenido que debe llevar.

El registro constará de 3 secciones, en la primera sección el beneficiario deberá llenar su información personal, en la segunda sección conocerá sobre el proyecto y cómo ser beneficiario, de la tercera hasta la quinta sección deberá llenar una evaluación que

consta de 5 preguntas cada una tiene un puntaje de 2 puntos, la evaluación se aprueba con 6, esto a fin de comprobar que la información brindada fue entendida en su totalidad, en la sexta sección se deberá indicar para qué usarían el kit tecnológico y en la séptima sección se mostrará el subsidio al que se harás acreedor en caso de aprobar. De esta forma se transferirá el riesgo de espera en el tiempo de espera y respuesta al beneficiario.

### 3.3.2.3 Análisis de costo-beneficio

COSTOS DIRECTOS DE LA MEJORA							
Actividad	Detalle	Recurso Humano	Sueldo de personal	Horas Laboradas en el mes	Costo de Mano de Obra por Hora	Horas de Producción del Video	Total
Creación de video	El video debe incluir detalles necesarios para canjear el kit tecnológico, así como también los beneficios y usos que se le pueden dar	Mano de Obra-Trabajador	\$ 1.200,00	160	\$ 7,50	5	\$ 37,50
Actualización del registro online	El registro constará de 3 secciones: 1) Información personal del posible beneficiario 2)Video 3-5)Evaluación 6) Indicar para qué usarían el kit tecnológico 7) Mostrar el subsidio al que se hará acreedor en caso de aprobar Adicional se programará la entrega de reportes según la necesidad	Mano de Obra-Pasante	\$ -	-	\$ -	-	\$ -
<b>COSTO TOTAL POR MEJORA</b>							<b>\$ 37,50</b>

**Figura 3-3 Costos Directos por Mejora**

*Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019*

ANÁLISIS COSTO-BENEFICIO					
Costo de no realizar la actualización del registro online		Costo de realizar la actualización del registro online		Disminución del costo	Beneficio
Sueldo Subcoordinadora del Proyecto	\$ 1.500,00	Sueldo Subcoordinadora del Proyecto	\$ 1.500,00	49%	\$ 451,41
Horas trabajadas en el mes	160	Horas trabajadas en el mes	160		
Sueldo por hora	\$ 9,38	Sueldo por hora	\$ 9,38		
Sueldo por minutos	\$ 0,16	Sueldo por minutos	\$ 0,16		
Minutos empleados en realizar el registro online. (AVA Situación Actual)	5841	Minutos empleados en realizar el registro online (AVA Situación Mejorada)	2952		
Horas empleadas para hacer el registro	97	Horas empleadas para hacer el registro	49		
Días máximos empleados para hacer el registro	4	Días máximos empleados para hacer el registro	2		
<b>COSTO TOTAL</b>	<b>\$ 912,66</b>	<b>COSTO TOTAL</b>	<b>\$ 461,25</b>		

**Figura 3-4 Análisis de Costo Beneficio del Subproceso Registro de Beneficiarios**

*Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019*

Los costos directos se generan en el momento de ejecutarse las mejoras involucradas tales como la creación de un video por el valor de \$37,50 y la actualización realizada por los estudiantes del presente trabajo por \$0. En caso de que la actualización sea realizada

por el personal, los costos de actualización ascenderían a \$46,88 pero no abarcaría la funcionalidad de la entrega de reportes según la necesidad que se requiera, ya que el personal no dispone de los conocimientos de programación necesarios, lo cual resultaría en un obstáculo al momento de enviar la información al proveedor.

El costo de oportunidad de implementar las mejoras propuestas se ve reflejado en el incremento de la eficiencia operativa permitiendo que exista una reducción en los tiempos equivalente al 50% en varias actividades del subproceso “Registro de Beneficiarios”; además el impacto financiero de las mejoras propuestas es equivalente a una disminución del 49% respecto a los costos actuales del proceso; es decir una diferencia de \$451,41.

La ganancia de dos días para culminar este tipo de registro puede servir para atender otras solicitudes ya sea de beneficiarios, necesidades del personal o intervenir en las demás estrategias de aumento de beneficiarios.

### **3.3.3 Subprocesos: Seguimiento del Proyecto**

#### **3.3.3.1 Planteamiento del Problema**

El problema principal es el retraso en las actividades debido al poco seguimiento y control otorgado al proyecto, y la nula visita de campo realizadas para comprobar el desempeño en el proyecto.

#### **3.3.3.2 Implementación de las mejoras**

Capacitación al personal en temas de Dirección de proyectos, dando acompañamiento a la realización del cronograma del mes en curso, contratación de personal con experiencia en la Dirección de Proyectos.



### 3.3.3.3 Análisis de costo-beneficio

DETALLE	COSTO	BENEFICIOS
Capacitación al personal del proyecto	\$ -	Disminución en los costos por variaciones en el cronograma
Director de proyectos	\$ 2.500	
Total	\$ 2.500	

**Figura 3-5 Análisis de Costo Beneficio del Subproceso Seguimiento del Proyecto**

*Elaborado por: Grace Orrala Rodas- Jared Aguilar Piloza, 2019*

Los costos ascienden a \$2.500 e incluyen capacitación al personal la misma que será evaluada al finalizar la capacitación y se evaluará el progreso en el proyecto.

Realizar el seguimiento del proyecto genera una disminución en los costos por variaciones en el cronograma y un aumento del valor agregado a un 85%

# CAPÍTULO 4

## 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1 Conclusiones

1. Los procesos no se encuentran estandarizados, el personal desconoce cómo proceder en determinadas actividades ya que no existe un manual de políticas y procedimientos que sirva de guía para el personal del proyecto.
2. La información necesaria para gestionar actividades de solicitud de requerimientos publicitarios no se comprende en su totalidad, lo que genera que existan correcciones constantes en el desarrollo, esto es debido a la falta de actualización de la documentación usada en el proyecto.
3. El cumplimiento de las metas y la falta de control conllevan a que el personal deje de hacer actividades importantes para el proceso y para los beneficiarios, lo que genera la pérdida del objetivo del proyecto, esto se evidenció través de las visitas de campo en los días de registros de beneficiarios.
4. Los tiempos largos de espera y de respuesta afecta la relación con el posible beneficiario.
5. Personal encargado de redes sociales no da una respuesta oportuna al público que solicita más información acerca del proyecto.
6. La publicidad en redes sociales no tiene el impacto deseado ya que se publica con pocos días de anticipación al día de registro.
7. Existe retraso en el cumplimiento de las actividades, ya que no existe un control oportuno y permanente para el proyecto, ni tampoco se maneja herramientas para la gestión de proyectos.

8. Personal que desempeña funciones que ya no corresponden a su cargo afecta la funcionalidad del proyecto, ya que no existe el debido control y seguimiento del proyecto.
9. La falta de existencia de indicadores de gestión impide que pueda observarse claramente las falencias del control.
10. Los problemas internos no se resuelven inmediatamente, existen mucho tiempo de espera para poder gestionar la solución, lo que genera en los colaboradores malestar.
11. Las mejoras planteadas para la resolución de problemas tienen un largo proceso de análisis, lo que genera que el problema siga latente aumentando progresivamente el costo implicado o la afectación al cumplimiento de las metas planteadas.

#### **4.2 Recomendaciones**

1. Implementar los manuales de políticas y procedimientos a fin de que los procesos sean estandarizados y no exista ambigüedad en la información.
2. La documentación debe llevar codificación, la cual debe ser modificada al momento de actualizarla y después de cada actualización se debe gestionar la socialización del mismo y si es necesario se deberá brindar una capacitación para que no existan inconvenientes al momento de usar el documento.
3. Monitorear la comunicación que se está manteniendo con el público solicitante de información con el fin de verificar si se está dando respuestas oportunas para crear una buena relación con ellos.
4. El personal de Community Manager debe automatizar al inicio del mes las publicaciones en redes sociales.
5. Contratar un Director de Proyectos lo antes posible y agregar dentro de sus funciones las visitas de campo, a fin de obtener información fiable del desempeño del proyecto.

6. La Fundación debería preocuparse por gestionar el conocimiento en el personal a través de capacitaciones, especialmente en temas de Dirección de proyectos y Community Manager, que generaran un mayor impacto en el cumplimiento de los objetivos.
7. Llevar un control de indicadores de acuerdo a su periodicidad y en el caso de estar dentro del límite de inaceptable proponer acciones de mejoras con el equipo del proyecto y disminuir el tiempo de análisis de la mejora.
8. Las reuniones con Presidencia deberían realizarse al final del cierre de cada mes, ya que, con los informes de indicadores de gestión a generarse mensualmente, se eliminarían actividades como las reuniones semanales con Presidencia, mismas que conllevan un tiempo sustancial para seguir desempeñando las actividades del proyecto.
9. Las capacitaciones desarrolladas para el público que ya ha canjeado el kit tecnológico deberían estar ligadas a capacitaciones o actividades gratuitas para padres y niños ya que el proyecto está dirigido para hogares, de tal manera que los niños puedan realizar sus tareas a través del kit y puedan generar conocimientos aplicados para la vida.

# BIBLIOGRAFÍA

- Cantabria, U. d. (s.f.). *Definición de Alternativas Estratégicas*. Obtenido de <https://web.unican.es/unidades/serviciopdiretribuciones/Gestionporprocesos/PDIPLA-03%20DEFINICI%C3%93N%20DE%20ALTERNATIVAS%20ESTRAT%C3%89GICAS.pdf>
- Efectivos, L. (16 de Abril de 2016). *Recursos para el liderazgo efectivo: FODA diagnóstico estratégico*. Obtenido de <http://lidereseffectivos.blogspot.com/2016/04/foda-diagnostico-estrategico.html>
- Galicia, E. d. (6 de Octubre de 2014). *buenos negocios*. Obtenido de <https://www.buenosnegocios.com/notas/negociacion/el-poder-negociacion-los-proveedores-n683>
- Gobierno Autónomo Descentralizado*. (7 de Noviembre de 2018). Obtenido de <https://www.guayaquil.gob.ec/noticias-actuales/3506>
- Institute, P. M. (2017). *La guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (Guía del PMBOK) / Project Management Institute*. Pennsylvania: Newtown Square.
- Morocaibo, D. (20 de Abril de 2016). *Administración de Proyectos: Analisis de valor generado (CPI y SPI)*. Obtenido de <https://admproblog.wordpress.com/2016/04/20/analisis-de-valor-generado-cpi-y-spi/>
- Peiró, R. (13 de Marzo de 2018). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/indicador-de-calidad-kpi.html>
- Proyectos, G. E. (9 de Julio de 2017). *Metodología Open de gestión de proyectos*. Obtenido de <http://gestion-de-proyectos.gedpro.com/home/indicadores/indice-del-rendimiento-del-cronograma>
- Roncancio, G. (2018 de Noviembre de 26). *Pensemos*. Obtenido de <https://gestion.pensemos.com/que-es-un-mapa-estrategico-en-el-balanced-scorecard-y-como-se-hace>

Sánchez, J. M. (4 de Junio de 2014). *Ideas para la socialización sociocultural: 5 INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE PROYECTOS*. Obtenido de <http://apuntateuna.es/indicadores-evaluacion-proyectos/>

Speth, C. (2016). *El análisis DAFO: Los secretos para fortalecer su negocio*. 50 Minutos.

# ANEXOS

FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	1

# MANUAL DE PROCESOS

## FUNDACIÓN EDUCACIÓN

<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
Grace Orrala Rodas	Jared Aguilar Pilozo		
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>





FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	3

# ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	1
2. OBJETIVO.....	1
3. ALCANCE.....	1
4. DEFINICIONES.....	2
5. SIMBOLOGÍA APLICADA AL FLUJOGRAMA DE PROCESOS.....	3
6. MISIÓN.....	4
7. VISIÓN.....	4
8. MAPA DE PROCESOS.....	5
1. Subproceso: Diseño del Proyecto .....	7
<b>OBJETIVO</b> .....	6
<b>POLÍTICAS</b> .....	6
<b>DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO DISEÑO DEL PROYECTO</b> .....	6
<b>DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO DISEÑO DEL PROYECTO</b> .....	7
<b>INDICADORES</b> .....	8
<b>FICHA DEL SUBPROCESO</b> .....	9
2. Subproceso: Constitución del proyecto.....	10
<b>OBJETIVO</b> .....	10
<b>POLÍTICAS</b> .....	10
<b>DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO CONSTITUCION DEL PROYECTO</b> .....	10
<b>DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO</b> .....	11
<b>INDICADORES</b> .....	12
<b>FICHA DEL SUBPROCESO</b> .....	13

*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	4

- 3. Subproceso: Planificación de visitas técnicas ..... 14
  - OBJETIVO** ..... 14
  - POLÍTICAS**..... 14
  - DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO PLANIFICACION DE VISITAS TECNICAS**..... 14
  - DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO PLANIFICACIÓN DE VISITAS TÉCNICAS**..... 16
  - INDICADORES**..... 17
  - FICHA DEL SUBPROCESO**..... 18
- 4. Subproceso: Visitas técnicas..... 19
  - OBJETIVO** ..... 19
  - POLÍTICAS**..... 19
  - DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO VISITAS TECNICAS** ..... 19
  - DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO VISITAS TÉCNICAS** ..... 21
  - INDICADORES**..... 22
  - FICHA DEL SUBPROCESO**..... 23
- 5. Subproceso: Planificación de registros ..... 25
  - OBJETIVO** ..... 25
  - POLÍTICAS**..... 25
  - DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO PLANIFICACION DE REGISTROS**..... 25
  - DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO PLANIFICACIÓN DE REGISTROS**..... 27
  - INDICADORES**..... 28
  - FICHA DEL SUBPROCESO**..... 29
- 6. Subproceso: Gestión de requerimientos publicitarios ..... 30
  - OBJETIVO** ..... 30

FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	5

POLÍTICAS.....	30
DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO GESTION DE REQUERIMIENTOS PUBLICITARIOS .....	30
DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS PUBLICITARIOS .....	32
INDICADORES.....	33
FICHA DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS PUBLICITARIOS .....	34
7. Subproceso: Registro de Beneficiarios.....	35
<b>OBJETIVO</b> .....	35
<b>POLÍTICAS</b> .....	35
<b>DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO REGISTRO DE BENEFICIARIOS</b> .....	357
<b>DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO REGISTRO DE BENEFICIARIOS</b> .....	378
<b>INDICADORES</b> .....	38
<b>FICHA DEL SUBPROCESO REGISTRO DE BENEFICIARIOS</b> .....	40
8. Subproceso: Gestión de entrega de Kits tecnológicos.....	4141
<b>OBJETIVO</b> .....	41
<b>POLÍTICAS</b> .....	41
<b>DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO GESTION DE ENTREGAS DE KITS TECNOLOGICOS</b> .....	41
<b>DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE ENTREGA DE KITS TECNOLÓGICOS</b> .....	433
<b>INDICADORES</b> .....	454
<b>FICHA DEL SUBPROCESO</b> .....	46
9. Subproceso: Seguimiento del proyecto .....	476
<b>OBJETIVO</b> .....	476
<b>POLÍTICAS</b> .....	476
<b>DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO SEGUIMIENTO DEL PROYECTO</b> .....	47

*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	6

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO SEGUIMIENTO DEL PROYECTO .....498

INDICADORES.....50

FICHA DEL SUBPROCESO .....51

10. Subproceso: Pago del Subsidio .....52

**OBJETIVO** .....52

**POLÍTICAS**.....52

**DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO PAGO DEL SUBSIDIO** .....52

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO PAGO DEL SUBSIDIO** .....53

**INDICADORES**.....54

**FICHA DEL SUBPROCESO** .....55

11. Subproceso: Desarrollo de Informes financiero .....56

**OBJETIVO** .....56

**POLÍTICAS**.....56

**DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO DESARROLLO DE INFORMES FINANCIEROS** .....56

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO DESARROLLO DE INFORMES FINANCIEROS** .....58

**INDICADORES**.....59

**Ficha del subproceso** .....60

12. Subproceso: Entrega de informes Técnicos.....6660

**OBJETIVO** .....60

**POLÍTICAS**.....60

**DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO ENTREGA DE INFORMES** .....60

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO ENTREGA DE INFORMES** .....6862

**INDICADORES**.....63

FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	7

**FICHA DEL SUBPROCESO.....704**

13. Subproceso: Entrega de informe .....665

**OBJETIVO .....665**

**POLÍTICAS.....665**

**DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO ENTREGA DE INFORMES .....6665**

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO ENTREGA DE INFORMES .....687**

**INDICADORES.....68**

**FICHA DEL SUBPROCESO.....69**

14. Subproceso: Facturación .....70

**OBJETIVO .....70**

**POLÍTICAS.....6670**

**DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO ENTREGA DE INFORMES .....70**

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO ENTREGA DE INFORMES .....71**

**INDICADORES.....72**

**FICHA DEL SUBPROCESO.....73**

15. Subproceso: Cobranzas .....74

**OBJETIVO .....74**

**POLÍTICAS.....664**

**DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO ENTREGA DE INFORMES .....74**

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO ENTREGA DE INFORMES .....686**

**INDICADORES.....697**

**FICHA DEL SUBPROCESO.....78**

FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	8

16. Subproceso: Atención al Cliente en Redes sociales .....669

**OBJETIVO** .....669

**POLÍTICAS**.....669

**DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO ENTREGA DE INFORMES** .....669

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO ENTREGA DE INFORMES** .....81

**INDICADORES**.....82

**FICHA DEL SUBPROCESO**.....83

17. Subproceso: Gestión de Solicitud de Acceso .....8466

**OBJETIVO** .....8466

**POLÍTICAS**.....8466

**DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO ENTREGA DE INFORMES** .....8466

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO ENTREGA DE INFORMES** .....8668

**INDICADORES**.....87

**FICHA DEL SUBPROCESO**.....88

18. Subproceso: Gestión de Quejas.....89

**OBJETIVO** .....89

**POLÍTICAS**.....8966

**DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO ENTREGA DE INFORMES** .....9066

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO ENTREGA DE INFORMES** .....91

**INDICADORES**.....9269

**FICHA DEL SUBPROCESO**.....93

FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	1

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como propósito brindar una guía para el desarrollo eficiente de las actividades involucradas en cada uno de los subprocesos de la “Fundación Educación”.

En el presente se expone la estructura organizacional, la secuencia de las actividades de cada uno de los subprocesos, los recursos necesarios, los documentos involucrados, con sus respectivos diagramas de flujos y los indicadores de gestión para llevar el control.

Es importante mencionar que el presente manual está sujeto a actualizaciones según existan mejoras o variaciones en los procesos

## 2. OBJETIVO

Formalizar los procesos para orientar al personal administrativo y operativo en el correcto desempeño de sus actividades.

## 3. ALCANCE

Aplicado para el personal involucrado dentro de los procesos que se llevan a cabo dentro del “Proyecto Familias”.

*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*



FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	2

## 4. DEFINICIONES

**Procesos:** Es un conjunto de actividades enlazadas entre sí que manejan una lógica destinada a alcanzar un objetivo

**Subprocesos:** Es un proceso cuyo fin forma parte de un proceso más grande.

**Actividades:** Es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para el cumplimiento de una meta.

**Tareas:** Es el término que se utiliza en la realización de una actividad y que debe ser llevada a cabo en un periodo de tiempo definido.

**Entradas:** Es todo aquello que mediante un valor agregado de un proceso forma un resultado, producto o servicio, entre ellos podemos mencionar la materia prima, información, componentes, criterios, instrucciones etc.

**Salidas:** Es la consecuencia de un proceso, ya sea un producto, servicio o resultado.

**Recursos:** Conjunto de elementos disponibles para resolver alguna necesidad.

**Controles:** actividades que sirven para verificar el desempeño en áreas o funciones de una empresa u organización.

**Mapa de Procesos:** Es la interrelación que tienen los procesos de una organización o empresa plasmada de manera gráfica que nos permite ver el funcionamiento completo la misma.

**Procesos Estratégicos:** Es el conjunto de actividades que tienen una secuencia dentro de una organización y que se utilizan para alcanzar la visión establecida.

**Procesos Claves:** Son aquellos que componen la cadena de valor de una organización, agregan valor dentro del conjunto de procesos de una empresa y que inciden en la satisfacción o insatisfacción del cliente.

**Procesos de Apoyo:** Son todos los procesos que sirven para proveer recursos necesarios en la ejecución de los procesos estratégicos

*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”*








*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	3

**Indicadores de Gestión:** Son resultados de una medición del comportamiento o desempeño de un proceso, esta expresado en forma cuantitativa y una vez comparado con algún parámetro de referencia se toman las acciones pertinentes ya sean estas preventivas o correctivas o simplemente el resultado es el esperado.

## 5. SIMBOLOGÍA APLICADA AL FLUJOGRAMA DE PROCESOS

A continuación presentamos la simbología desarrollada por el American National Standards Institute (ANSI) a través de la cual se personificó los diagramas de flujo de cada uno de los subprocesos.

SIMBOLO	REPRESENTA
	Inicio o término. Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento. Representa un documento en general que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas.
	Archivo. Indica que se guarda un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.

*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	4

## 6. MISIÓN

Apoyar el desarrollo del capital humano a través de la investigación, diseño e implementación de proyectos y la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación, como herramientas para mejorar la calidad de los servicios sociales y en particular de la educación.

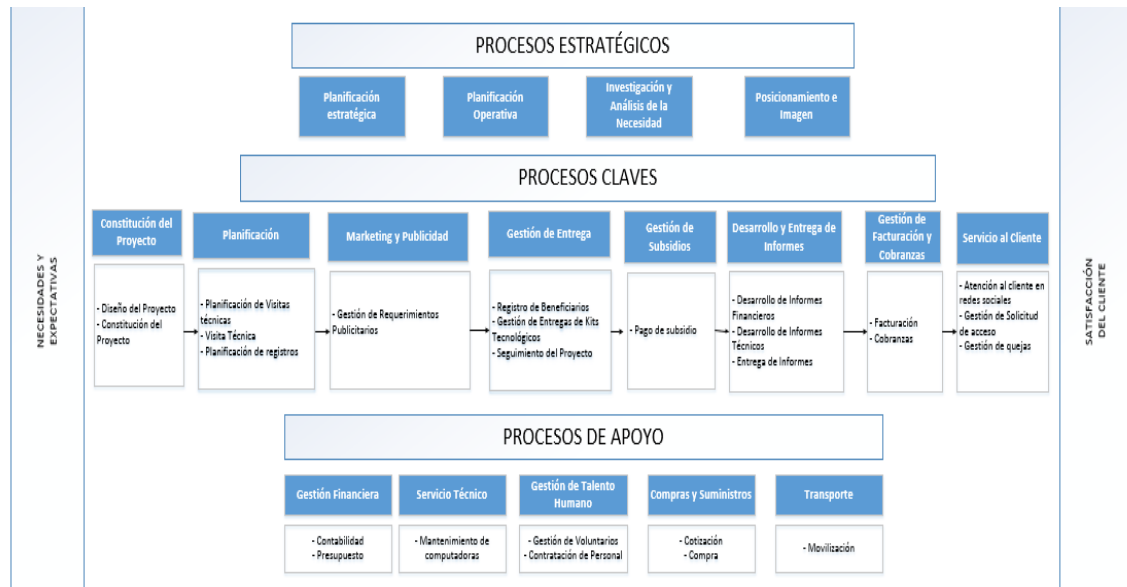
## 7. VISIÓN

“Educación” ambiciona una sociedad equitativa, donde a través del acceso igualitario a la educación y la tecnología, todos puedan contribuir y participar del desarrollo económico y social del país.

*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

## 8. Mapa de Procesos



*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	6

## 1. SUBPROCESO: DISEÑO DEL PROYECTO

### OBJETIVO

Gestionar adecuadamente la elaboración de las propuestas técnicas y presupuestarias para el cliente.

### POLÍTICAS

1. Todo requerimiento para diseño del proyecto deberá ser solicitado con 15 días de anticipación a la fecha de entrega.
2. Toda propuesta técnica y de presupuesto deberá ser revisada por el Director de Proyectos antes de presentarla a Presidencia.
3. Toda corrección en el diseño de la propuesta técnica y presupuestaria deberá ser gestionada por el comité de investigación.

### DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO DISEÑO DEL PROYECTO

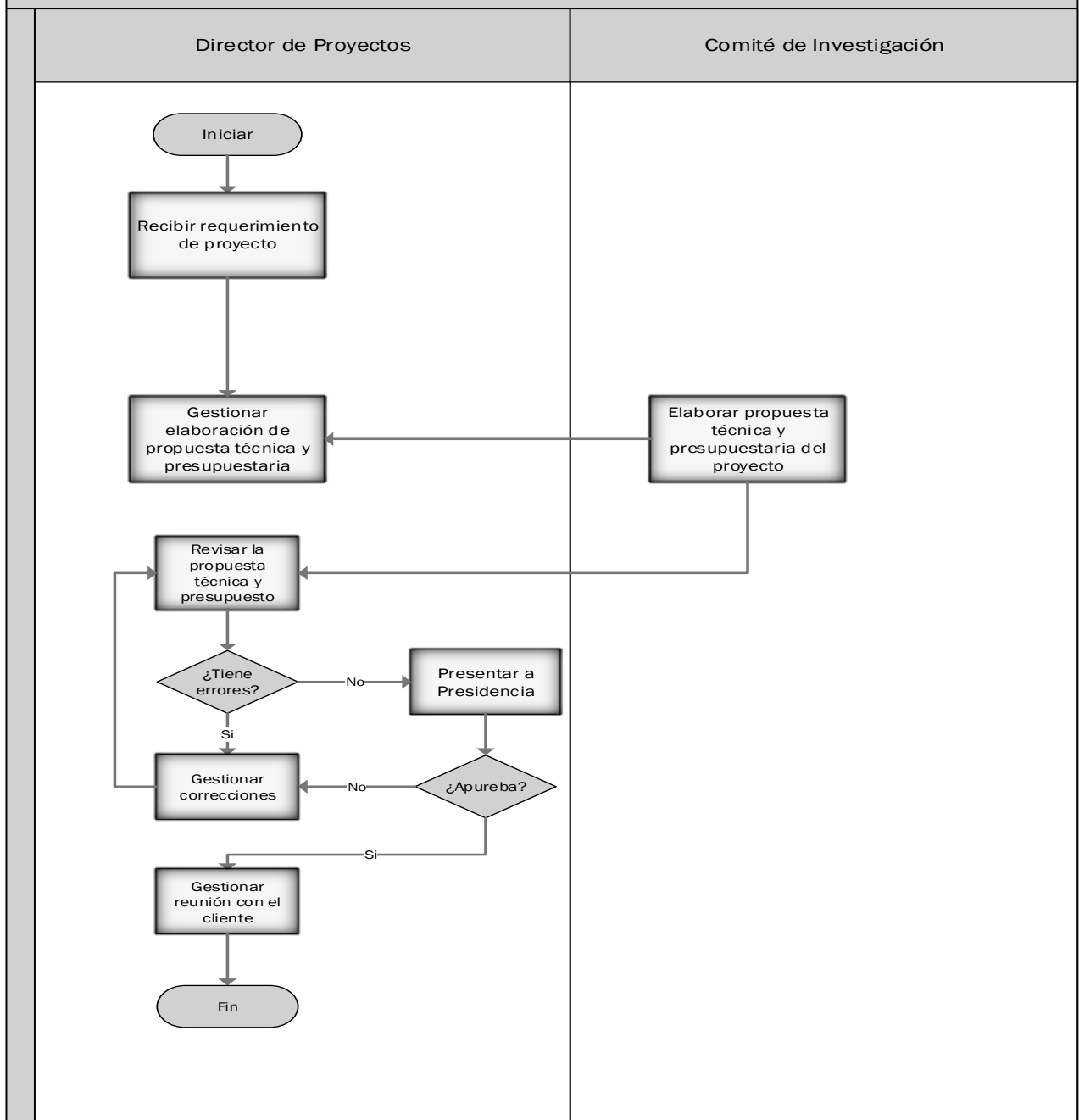
No.	Responsable	Actividad del Diagrama de Flujo
1	Director de Proyectos	Recibir requerimiento del proyecto
2	Director de Proyectos	Gestionar elaboración de propuesta técnica y presupuestaria del proyecto
3	Comité de investigación	Elaborar propuesta técnica y presupuestaria del proyecto
4	Director de Proyectos	Revisa la propuesta técnica y presupuesto
5	Director de Proyectos	Gestionar correcciones
6	Director de Proyectos	Presentar información a presidencia
7	Director de Proyectos	Gestionar reunión con cliente

*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO DISEÑO DEL PROYECTO

Subproceso: Diseño del Proyecto



FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	8

## INDICADORES

FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b><i>Días transcurridos para la elaboración de propuesta técnica y presupuestaria</i></b>	
Fórmula	<i>Días transcurridos para la elaboración de los informes</i>	
Objetivo	Conocer los días que se requirieron para la elaboración de propuesta técnica y presupuestaria	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Director de Proyectos	
<b>Seguimiento</b>		
Director de Proyectos deberá recibir avances de la elaboración de propuestas y controlar los días para su entrega puntual teniendo en consideración el tiempo prudencial de 15 días para la entrega		
<b>Valoración</b>		
	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>
Días transcurridos para la elaboración de propuesta técnica y presupuestaria		
Resultado		
Estándar	15	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice >= 18	15 < Índice < 18	índice <= 15

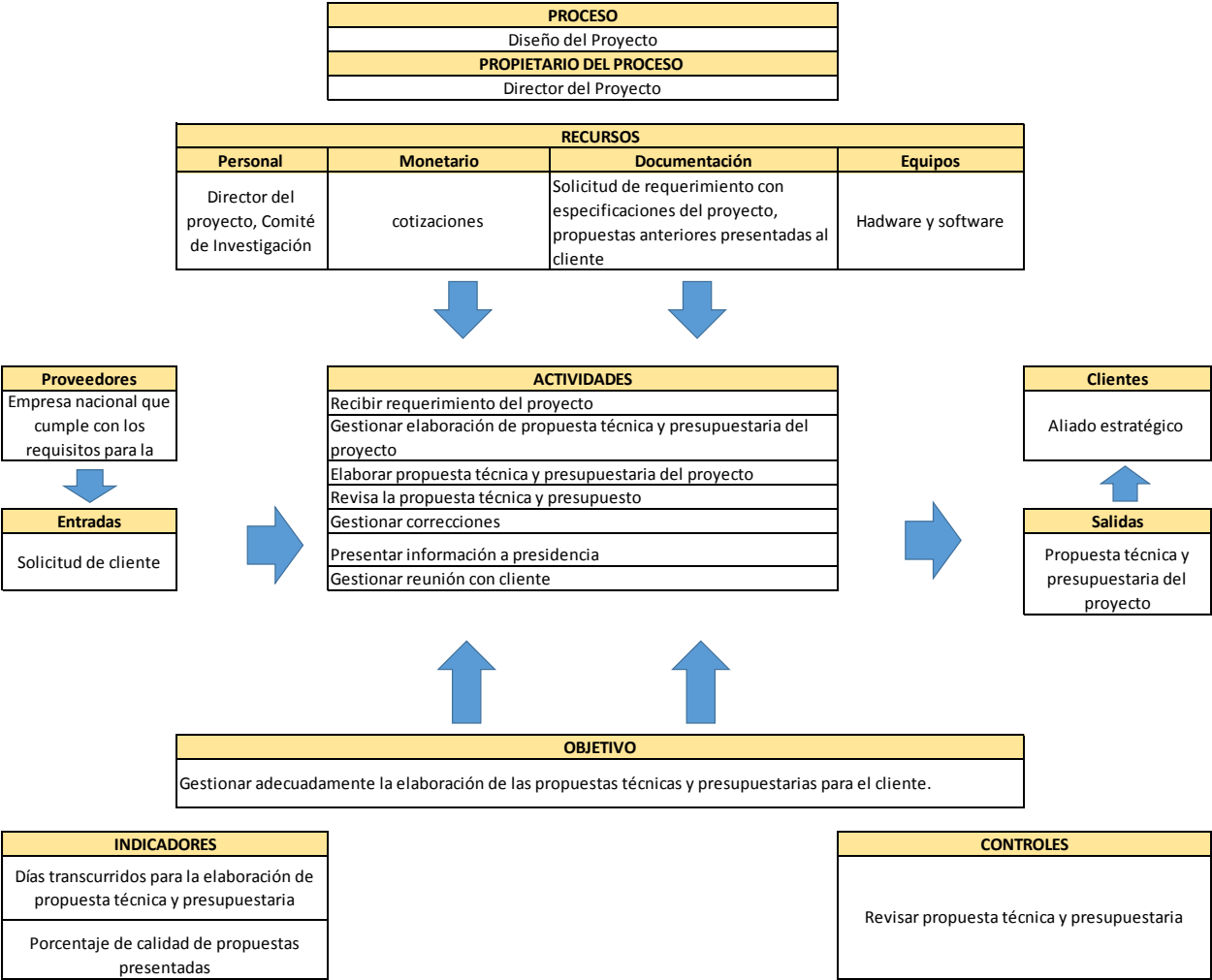
FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b><i>Porcentaje de calidad de propuestas presentadas</i></b>	
Fórmula	$\frac{\text{Número de criterios con los que cumple n las propuestas}}{\text{Número total de criterios}} \times 100$	
Objetivo	Conocer la calidad de la elaboración de propuesta técnica y presupuestaria	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Coordinador de Comunicaciones	
<b>Seguimiento</b>		
El Director de proyectos deberá evaluar la presentación del informe de acuerdo al cumplimiento de los criterios establecidos		
<b>Valoración</b>		
	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>
Número de criterios con los que cumplen las propuestas		
Número total de criterios		
Resultado		
Estándar	20%	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice >= 20%	20 < Índice < 20%	índice <= 20%
<b>Criterios:</b>		
1. Cumple con los requerimientos solicitados		
2. Redacción clara		
3. Redacción sin faltas ortográficas		
4. Confiabilidad de la información		
5. Documentación soporte pertinente		

“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”

Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida

FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u> 00	<u>Código</u> MP 02
		<u>Revisión</u> -08-2019	<u>Página</u> 9

**FICHA DEL SUBPROCESO**



*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”  
Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*



FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	10

## 2. SUBPROCESO: CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO

### OBJETIVO

Presentar al cliente la propuesta financiera y técnica con el fin de constituir el proyecto a través de los términos de referencia del contrato.

### POLÍTICAS

1. Todo proyecto constituido deberá tener un resumen de los términos de referencia del contrato, mismos que deberán ser entregados a cada uno de los miembros del proyecto.
2. Toda necesidad de ampliación de presupuesto o modificaciones en el proyecto deberá gestionarse a través de un adendum.
3. Todo contrato deberá ser firmado con los términos de referencia establecidos y acordados.

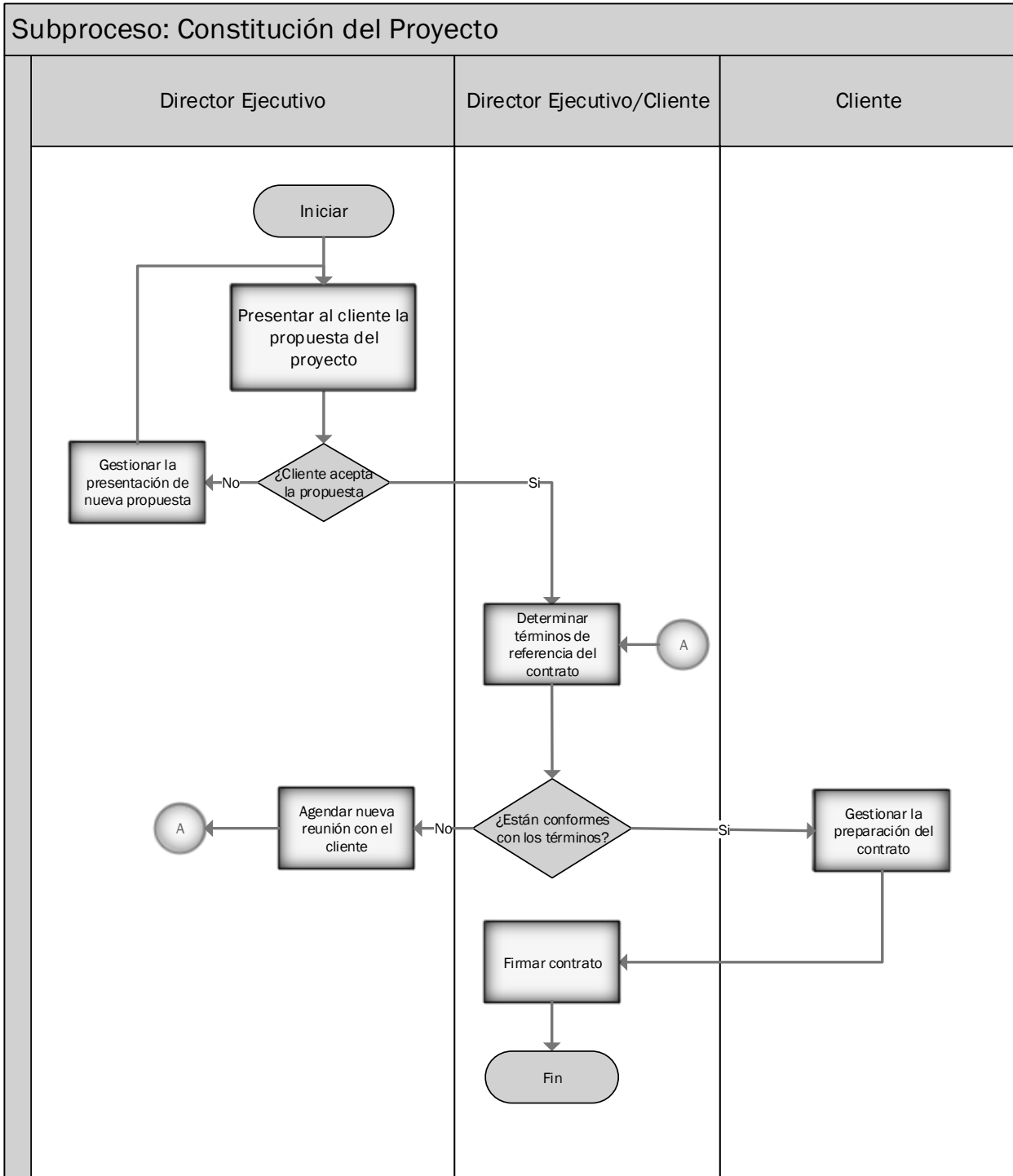
### DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO CONSTITUCION DEL PROYECTO

No.	Responsable	Actividad del Diagrama de Flujo
1	Director de Proyectos	Presentar al cliente propuesta del proyecto
2	Director de Proyectos / cliente	Determinar términos de referencia del contrato
3	Director de Proyectos	Gestionar presentación de nueva propuesta
4	Cliente	Gestionar preparación de nuevo contrato
5	Cliente	Firmar contrato
6	Director de Proyectos	Agendar nueva reunión con el cliente

*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO



FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	Versión	Código
		00	MP 02
		Revisión	Página
		-08-2019	12

## INDICADORES

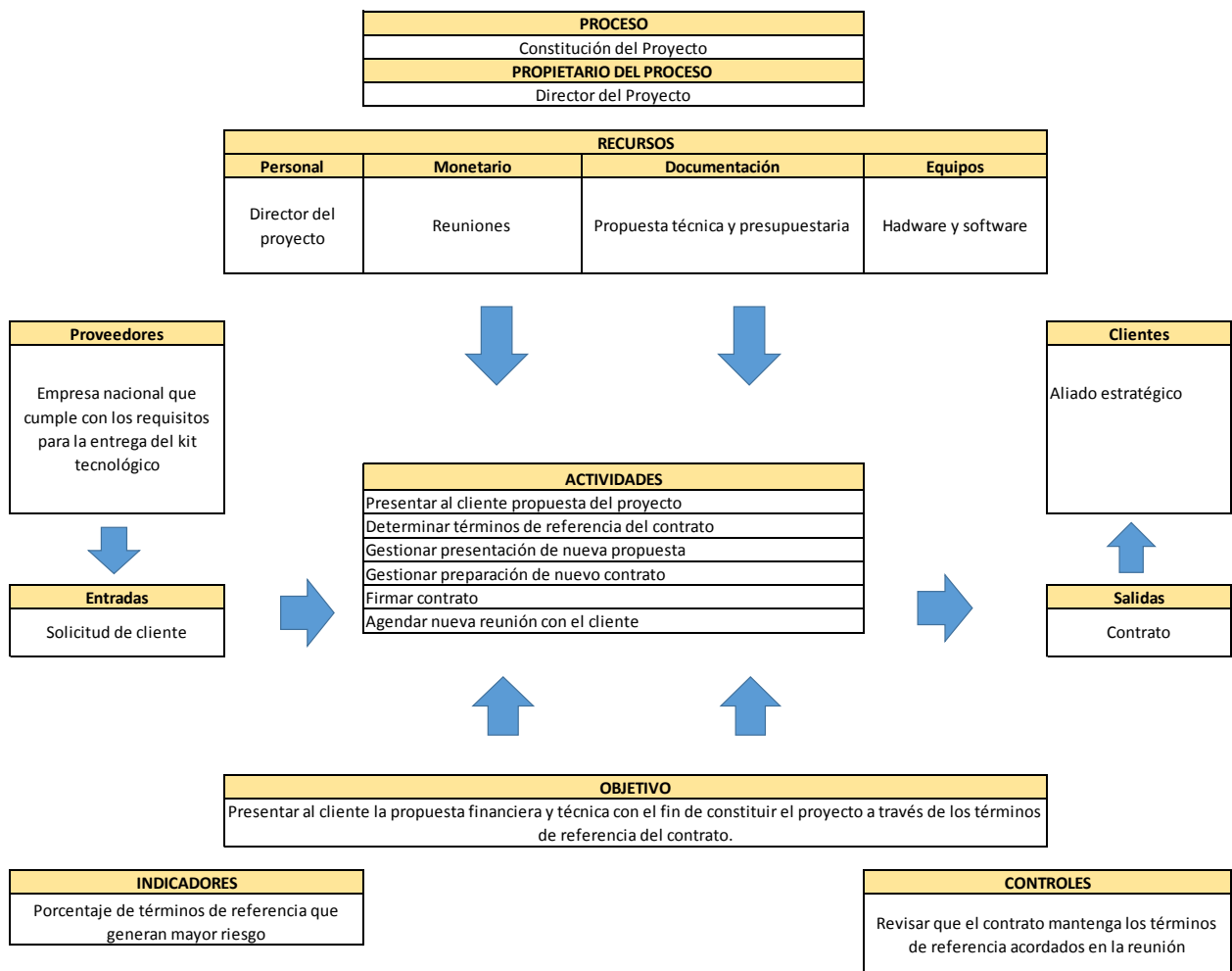
FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b>Porcentaje de términos de referencia que generan mayor riesgo</b>	
Fórmula	$\frac{\text{Cantidad total de términos de referencia que generan mayor riesgo}}{\text{Cantidad total de términos de referencia}} \times 100$	
Objetivo	Conocer los términos de referencia que representan un mayor riesgo y a los cuales se les debe prestar mayor atención	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Director de Proyectos	
<b>Seguimiento</b>		
Los términos de referencia riesgosos deben ser evaluados en conjunto con Director Ejecutivo y Presidencia, según afecte al cumplimiento de los objetivos		
<b>Valoración</b>		
	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>
Cantidad total de términos de referencia que generarn un mayor riesgo		
Cantidad total de términos de referencia		
Resultado		
Estándar	40%	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice >= 50%	50% < Índice < 40%	índice <= 40%

FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b>Días de demora en la constitución del Proyecto</b>	
Fórmula	$\text{Fecha en la que se constituye el proyecto} - \text{Fecha en la que se presentó el proyecto}$	
Objetivo	Conocer los días de demora en en la constitución del proyecto con el fin de mejorar los tiempos en proyectos futuros	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Director de Proyectos	
<b>Seguimiento</b>		
El Director de Proyectos deberá llevar un control de las fechas en la que se presenta la primera propuesta del proyecto hasta que finalmente se constituye.		
<b>Valoración</b>		
	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>
Fecha en la que se constituye el proyecto		
Fecha en la que se presentó el proyecto		
Resultado		
Estándar	30 días	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice >= 50	30 < Índice < 50	índice <= 30

“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”

Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida

**FICHA DEL SUBPROCESO**



FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	14

### 3. SUBPROCESO: PLANIFICACIÓN DE VISITAS TÉCNICAS

#### OBJETIVO

Planificar las visitas técnicas con el fin de establecer el día de la visita

#### POLÍTICAS

1. Toda planificación de visitas deberá tener como evidencia el documento Compromiso de autoridades firmado por autoridades de la institución.
2. Toda visita técnica deberá ser establecida a través del documento Compromiso de Autoridades.
3. Toda planificación de visitas deberá ser registrada en el cronograma.
4. Toda movilización necesaria deberá ser consultada con Analista del proyecto con el fin de programar la ruta de movilización
5. Toda visita planificada deberá ser confirmada antes de efectuarla.
6. Toda visita técnica podrá ser reagendada a través de comunicación formal por medio de correo electrónico.

#### DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO PLANIFICACION DE VISITAS TECNICAS

No	Responsable	Actividad del Diagrama de Flujo
1	Coordinadora del Proyecto/ Asistente del proyecto	Seleccionar de la base de datos instituciones educativas
2	Coordinadora del Proyecto/ Asistente del proyecto	Socializar con las autoridades de las instituciones educativas
3	Coordinadora del Proyecto/ Asistente del proyecto	Gestionar firma de compromiso

*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”*

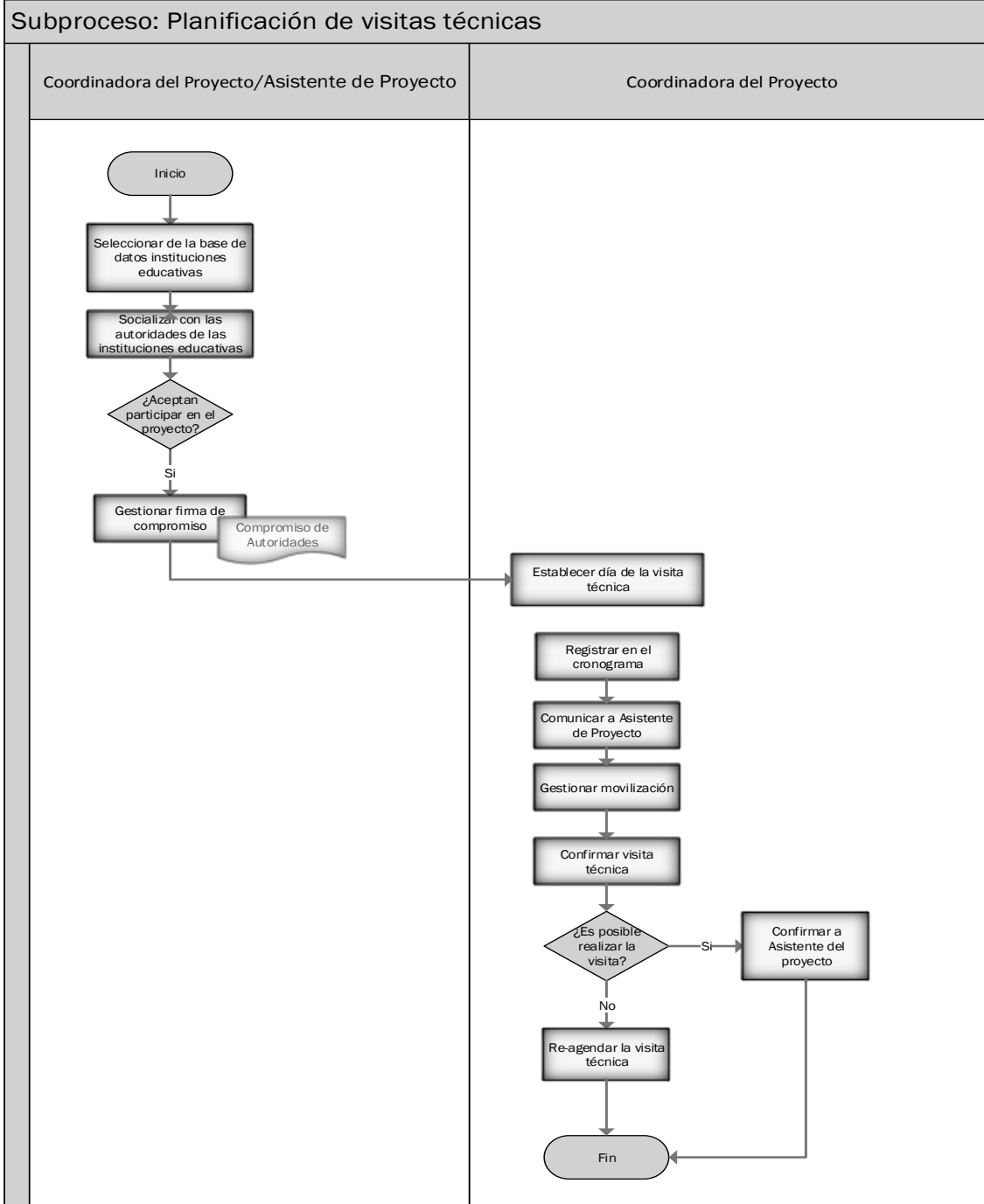
*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	15

4	Coordinadora del Proyecto	Establecer día de visita técnica
5	Coordinadora del Proyecto	Registrar en el cronograma
6	Coordinadora del Proyecto	Comunicar a asistente de proyecto
7	Coordinadora del Proyecto	Gestionar movilización
8	Coordinadora del Proyecto	Confirmar visita técnica
9	Coordinadora del Proyecto	Confirmar a asistente de proyecto
10	Coordinadora del Proyecto	Reagendar la visita técnica

*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”  
Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO PLANIFICACIÓN DE VISITAS TÉCNICAS



## INDICADORES

FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b>Porcentaje de visitas planificadas que han sido confirmadas</b>	
Fórmula	$\frac{\text{Total número de visitas confirmadas}}{\text{Total número de visitas planificadas}} \times 100$	
Objetivo	Conocer el porcentaje de visitas planificadas que han sido confirmadas para realizar la visita técnica	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Coordinadora del Proyecto	
Seguimiento		
Coordinadora del Proyecto podrá confirmar las vistas a través de llamada telefónica y finalmente deberá formalizar la visita planificada a través de correo electrónico enviado a la institución		
Valoración		
	Junio	Julio
Total número de visitas confirmadas		
Total número de visitas planificadas		
Resultado		
Estándar	90%	
Límites del Cumplimiento		
Inaceptable	Aceptable	Óptimo
índice <= 85%	85% < Índice < 90%	índice >= 90%

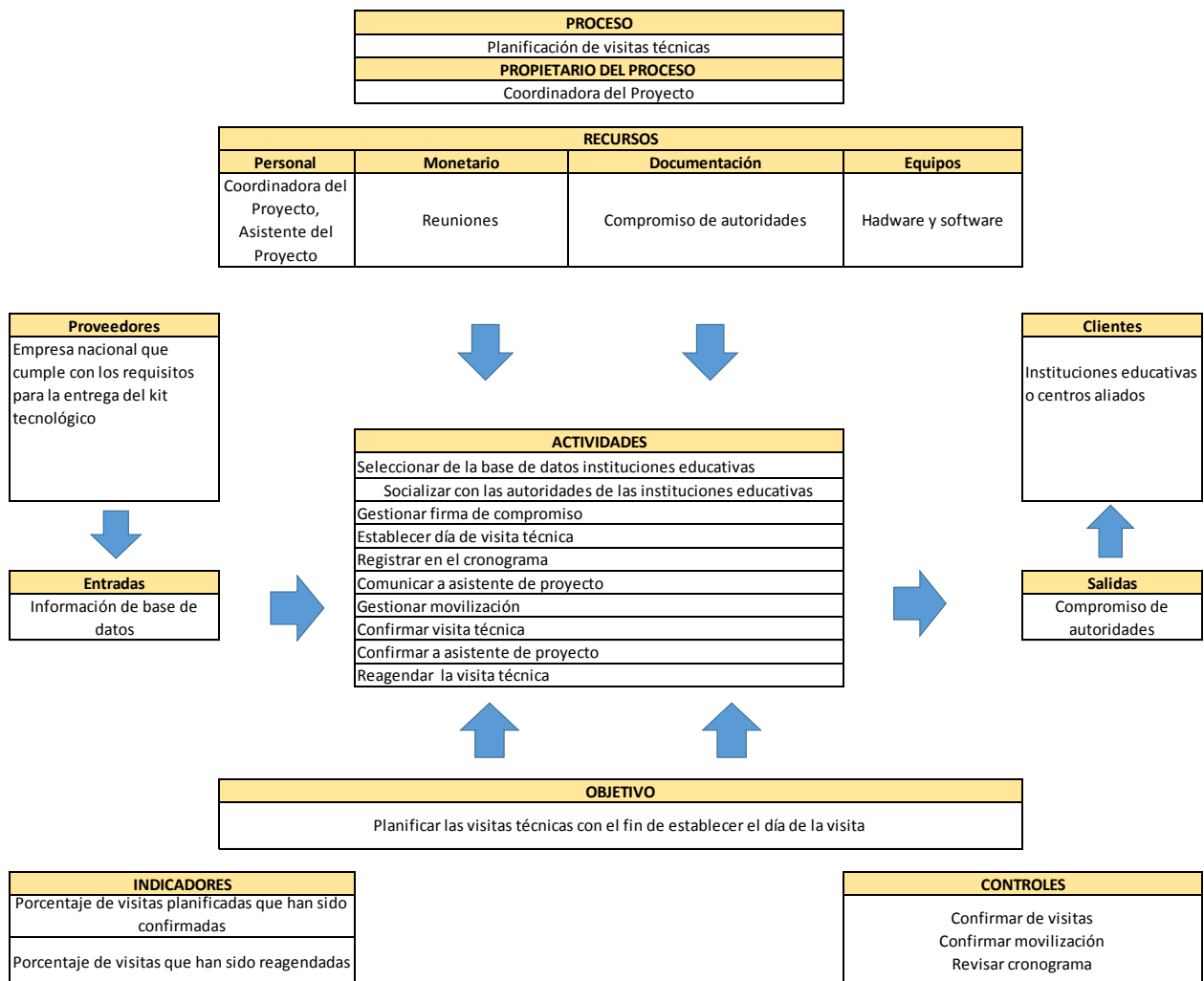
FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b>Porcentaje de visitas planificadas que han sido reagendadas</b>	
Fórmula	$\frac{\text{Total número de visitas que han sido reagendadas}}{\text{Total número de visitas planificadas}} \times 100$	
Objetivo	Conocer el porcentaje de visitas que fueron reagendadas en el mes	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Coordinadora del Proyecto	
Seguimiento		
Coordinadora de proyectos deberá llevar un registro de las visitas que han sido reagendadas en el mes		
Valoración		
	Junio	Julio
Total número de visitas que han sido reagendadas		
Total número de visitas planificadas		
Resultado		
Estándar	20%	
Límites del Cumplimiento		
Inaceptable	Aceptable	Óptimo
índice >= 20%	10 < Índice < 20%	índice <= 10%

“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”

Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida



FICHA DEL SUBPROCESO



FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	19

#### 4. SUBPROCESO: VISITAS TÉCNICAS

##### OBJETIVO

Realizar la visita para conocer el estado de funcionalidad de los equipos de la institución o centros aliados y registrar los equipos que se necesitarán en el día de registros presenciales.

##### POLÍTICAS

1. Toda visita Técnica se realiza cuando son nuevas Instituciones educativas o centros aliados.
2. En toda visita técnica el Director de la institución deberá asignar a un responsable por parte de la institución.
3. Coordinadora del Proyecto deberá revisar en toda visita técnica el estado de la funcionalidad.
4. Todo equipo que sea necesario y que no se encuentre dentro de la institución deberá ser registrado en el documento de Visita Técnica.

##### DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO VISITAS TECNICAS

No	Responsable	Actividad del Diagrama de Flujo
1	Coordinadora del Proyecto/ Asistente del proyecto	Acudir a la institución educativa
2	Director de la institución	Asignar responsable en la institución
3	Coordinadora del Proyecto/ Asistente del proyecto	Registrar a los responsables designados

*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

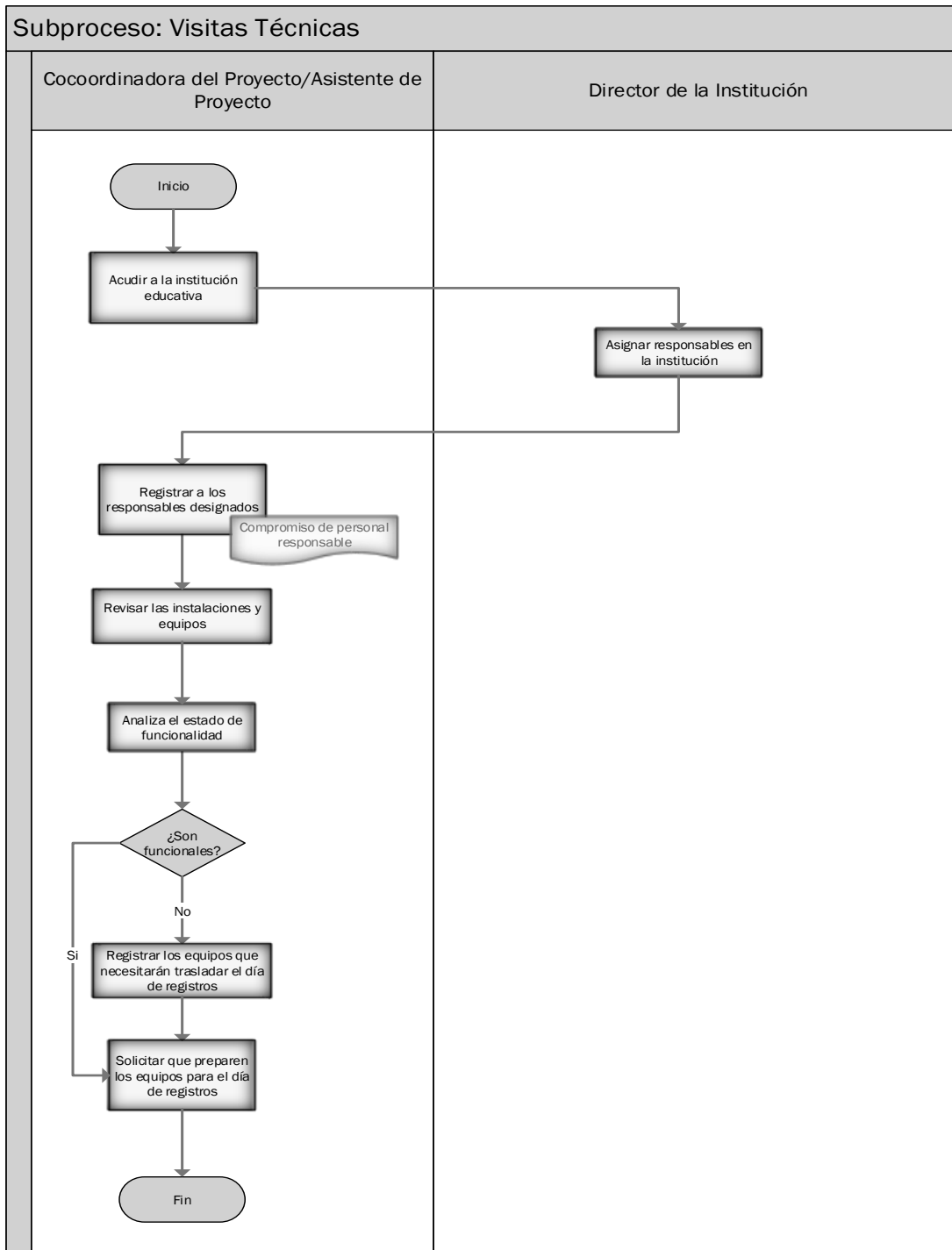
FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	20

4	Coordinadora del Proyecto/ Asistente del proyecto	Revisar las instalaciones y los equipos
5	Coordinadora del Proyecto/ Asistente del proyecto	Analizar el estado de funcionalidad
6	Coordinadora del Proyecto/ Asistente del proyecto	Registrar los equipos que necesitarían el día de los registros
7	Coordinadora del Proyecto/ Asistente del proyecto	Solicitar que preparen los equipos para el día de los registros

*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO VISITAS TÉCNICAS



FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	22

## INDICADORES

FICHA DEL INDICADOR		
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Porcentaje de visitas no planificadas</b>	
<b>Fórmula</b>	$\frac{\text{Número total de visitas realizadas sin planificación}}{\text{Total número de visitas planificadas}} \times 100$	
<b>Objetivo</b>	Conocer el porcentaje de visitas que se realizan sin planificación	
<b>Periodicidad de Medición</b>	Mensual	
<b>Responsable de Medición</b>	Director de Proyectos	
<b>Seguimiento</b>		
Director de proyectos debe verificar el cronograma para comprobar el número de visitas realizadas que se encuentran dentro de la planificación		
<b>Valoración</b>		
	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>
<b>Número total de visitas realizadas sin planificación</b>		
<b>Total número de visitas planificadas</b>		
<b>Resultado</b>		
<b>Estándar</b>	10%	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice >= 15%	10 < Índice < 15%	índice <= 10%

“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”

Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida

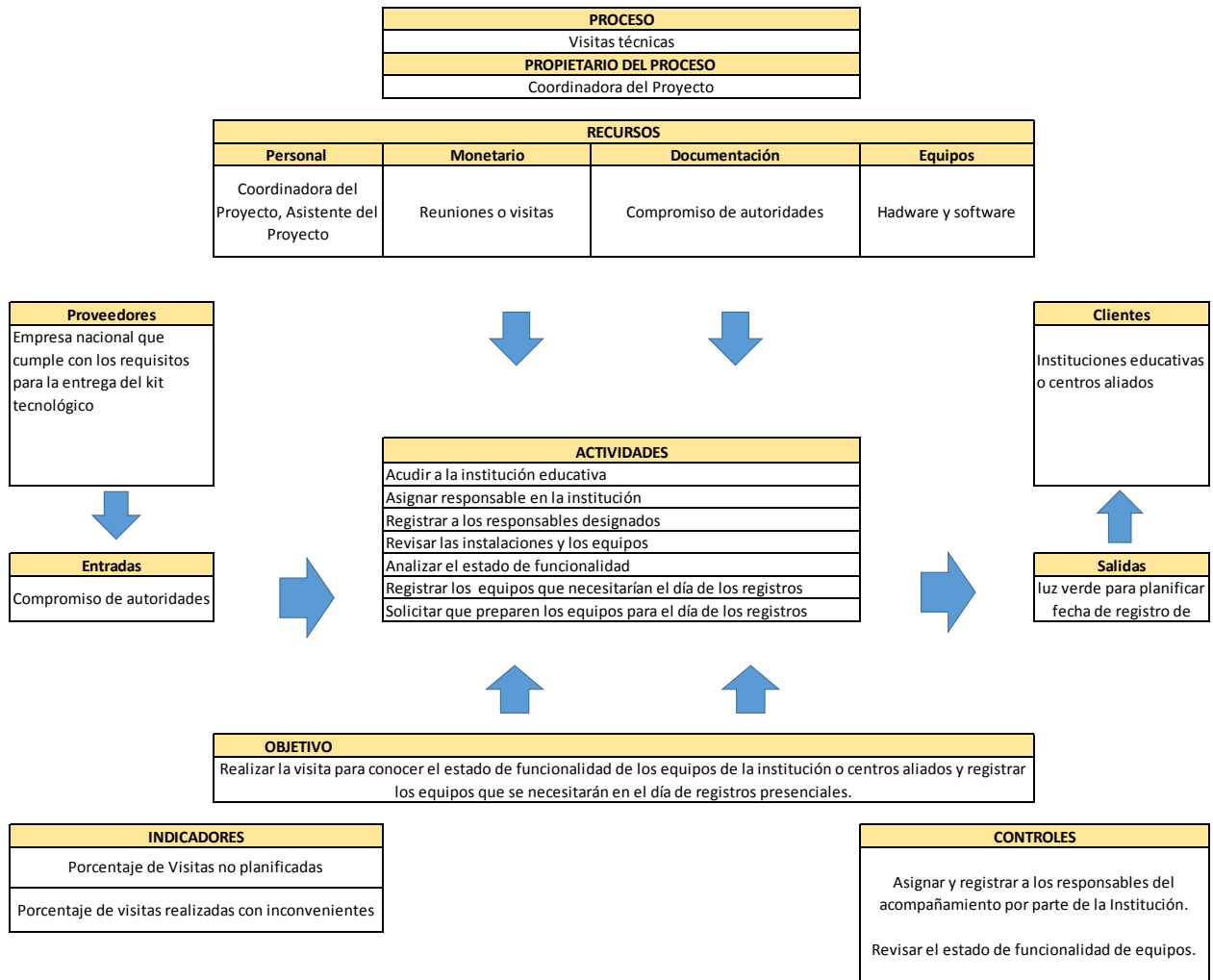
FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	23

FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b>Porcentaje de visitas realizadas con inconvenientes</b>	
Fórmula	$\frac{\text{Número total de visitas realizadas con inconvenientes}}{\text{Total número de visitas planificadas}} \times 100$	
Objetivo	Conocer el porcentaje de visitas realizadas con inconvenientes con el fin de estudiar las causas y proponer soluciones para inconvenientes futuros	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Director de Proyectos	
<b>Seguimiento</b>		
Director de proyectos deberá solicitar a Coordinadora de Proyectos reporte de los inconvenientes sucitados dentro de las visitas planificadas		
<b>Valoración</b>		
	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>
Número de publicaciones con días de demora		
Número total de publicaciones planificadas		
Resultado		
Estándar	10%	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice >= 20%	10 < Índice < 20%	índice <= 10%

## FICHA DEL SUBPROCESO

*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*



FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	25

## 5. SUBPROCESO: PLANIFICACIÓN DE REGISTROS

### OBJETIVO

Planificar la fecha en la que debe realizarse el registro de beneficiarios en las instituciones educativas o centros aliados con el fin de preparar los recursos necesarios para dicho día según la visita técnica realizada.

### POLÍTICAS

1. Toda planificación de registro deberá proceder de una visita técnica, exceptuando los casos en donde se haya realizado el registro con anterioridad dentro de la institución o centro aliado dentro de un plazo máximo de 15 días.
2. Toda planificación de registro deberá ser registrado en el cronograma con los recursos necesarios.
3. Toda movilización necesaria deberá ser consultada con Analista del proyecto con el fin de programar la ruta de movilización.
4. Todo registro podrá ser reagendado a través de comunicación formal por medio de correo electrónico.

### DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO PLANIFICACION DE REGISTROS

No	Responsable	Actividad del Diagrama de Flujo
.		
1	Coordinadora del Proyecto	Comunicar fechas disponibles
2	Director de la Institución	Seleccionar fecha
3	Coordinadora del Proyecto	Registrar en el cronograma
4	Coordinadora del Proyecto	Comunicar a asistente de proyecto
5	Coordinadora del Proyecto	Gestionar movilización

*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

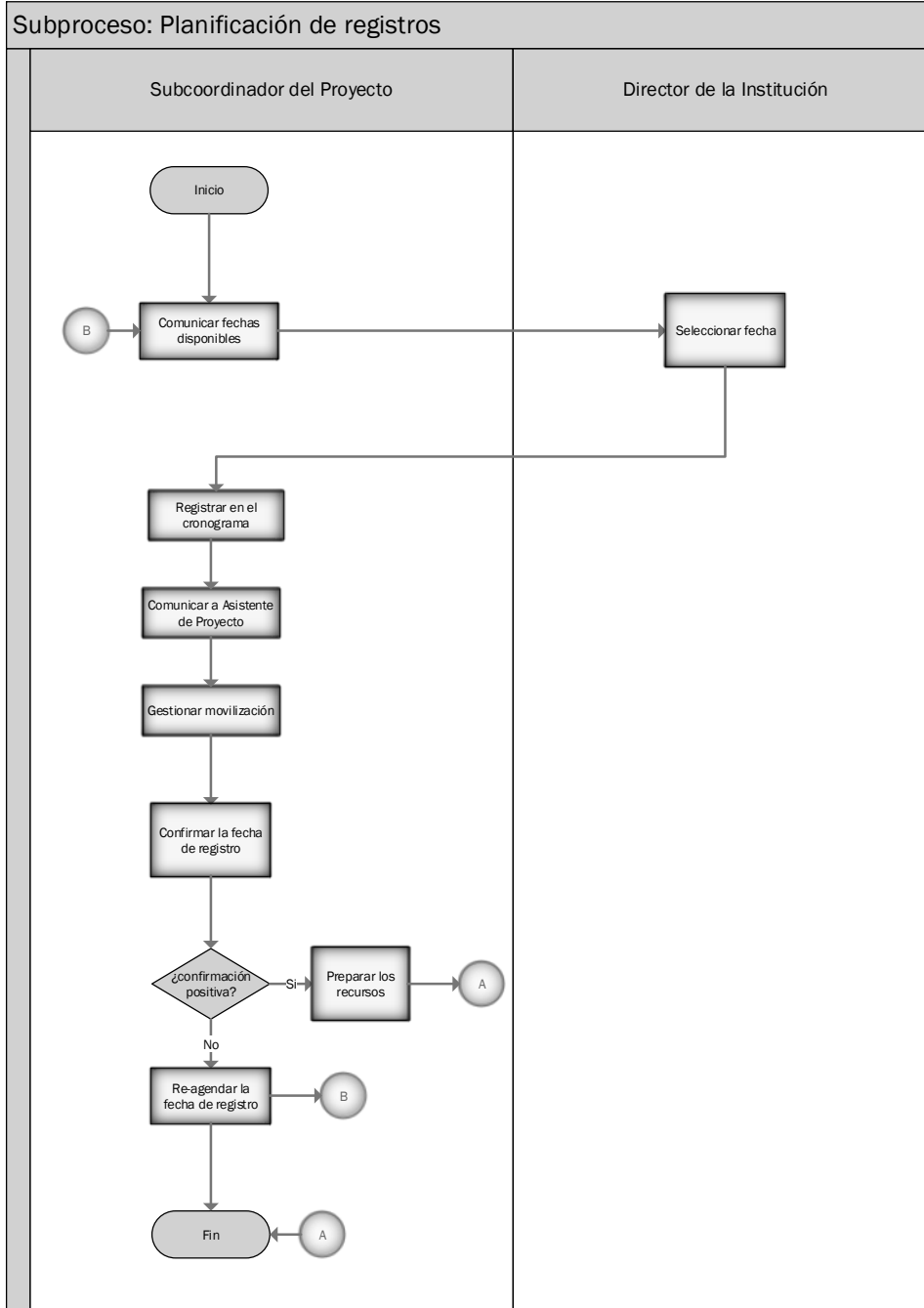


FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	26

6	Coordinadora del Proyecto	Confirmar la fecha de registro
7	Coordinadora del Proyecto	Preparar los recursos
8	Coordinadora del Proyecto	Reagendar la fecha de registro

*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”  
Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO PLANIFICACIÓN DE REGISTROS**



## INDICADORES

FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b>Porcentaje de registros planificados que han sido confirmados</b>	
Fórmula	$\frac{\text{Total número de registros confirmados}}{\text{Total número de registros planificados}} \times 100$	
Objetivo	Conocer el porcentaje de registros planificados que han sido confirmados para realizar los registros	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Coordinadora del Proyecto	
<b>Seguimiento</b>		
Coordinadora del Proyecto podrá confirmar la fecha de registros a través de llamada telefónica y finalmente deberá formalizar el día de registros a través de correo electrónico enviado a la institución		
<b>Valoración</b>		
	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>
Total número de registros confirmados		
Total número de registros planificados		
Resultado		
Estándar	90%	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice <= 85%	85% < Índice < 90%	índice >= 90%

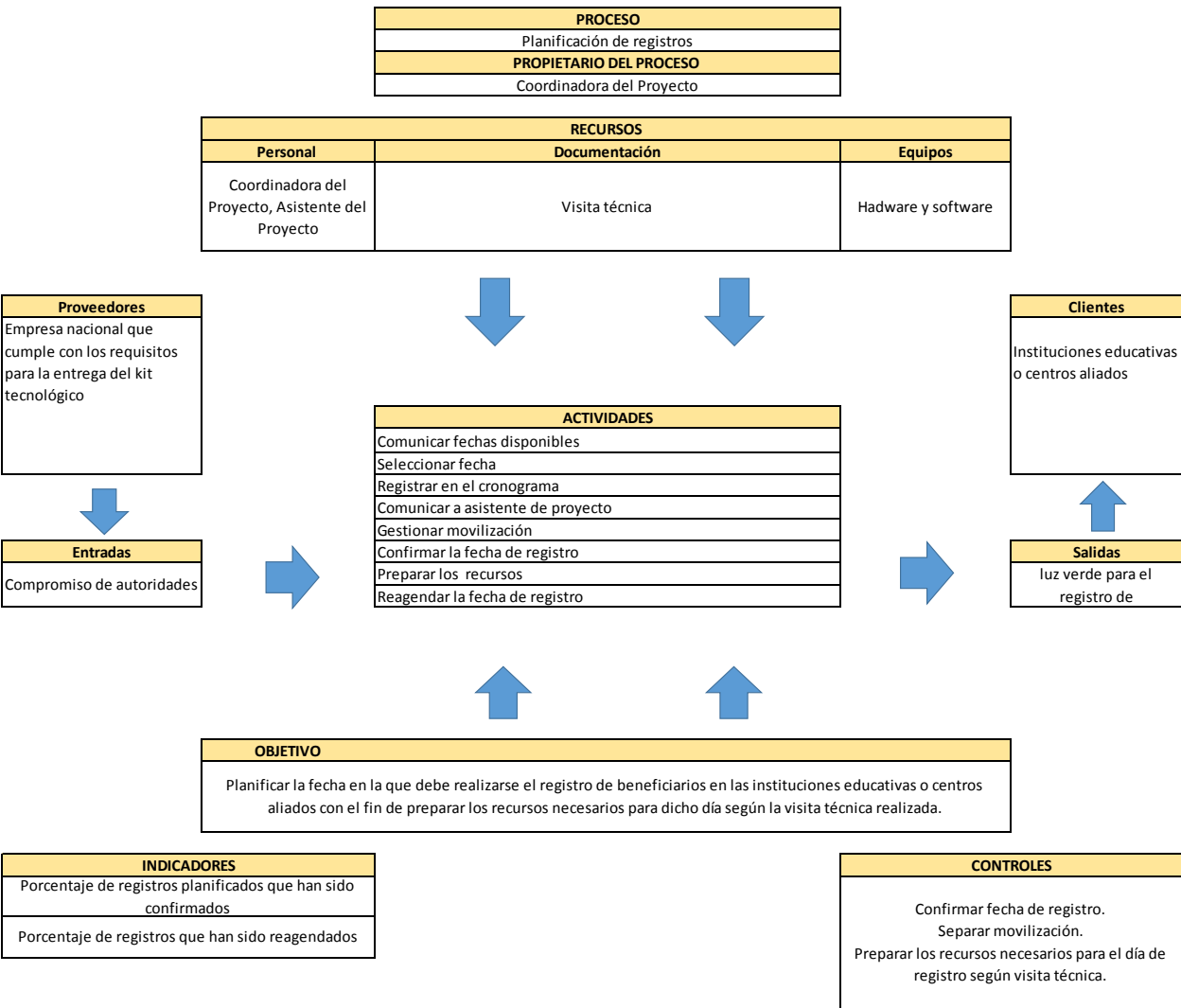
FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b>Porcentaje de registros planificados que han sido reagendados</b>	
Fórmula	$\frac{\text{Total número de registros que han sido reagendados}}{\text{Total número de registros planificados}} \times 100$	
Objetivo	Conocer el porcentaje de registros que fueron reagendados en el mes	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Coordinadora del Proyecto	
<b>Seguimiento</b>		
Coordinadora de proyectos deberá llevar un registro de aquellos que han sido reagendados en el mes		
<b>Valoración</b>		
	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>
Total número de registros que han sido reagendados		
Total número de registros planificados		
Resultado		
Estándar	20%	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice >= 20%	10 < Índice < 20%	índice <= 10%

“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”

Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida

FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	29

**FICHA DEL SUBPROCESO**



“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”  
Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida

FUNDACIÓN EDUCACIÓN	<b>MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS</b>	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	30

## 6. SUBPROCESO: GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS PUBLICITARIOS

### OBJETIVO

Solicitar requerimientos publicitarios para que sean desarrollados y posteriormente realizar su publicación en redes sociales.

### POLÍTICAS

1. Todo requerimiento deberá ser solicitado a través de la Solicitud de requerimiento.
2. Todo requerimiento mensual del proyecto deberá ser realizado enviando el cronograma de registro presencial.
3. Todo requerimiento mensual debe ser enviado por la Subcoordinadora del proyecto a la Coordinadora de Comunicaciones el 5 de cada mes.
4. Todo cronograma de registro presencial debe ser enviado al cliente el 10 de cada mes.

### DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO GESTION DE REQUERIMIENTOS PUBLICITARIOS

No	Responsable	Actividad del Diagrama de Flujo
1	Coordinadora del proyecto	Llenar solicitud de requerimiento
2	Coordinadora del proyecto	Solicitar requerimiento
3	Coordinadora de comunicaciones	Analizar requerimiento
4	Coordinadora de comunicaciones / Asistente de diseño gráfico	Planificar desarrollo y publicación del requerimiento

*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

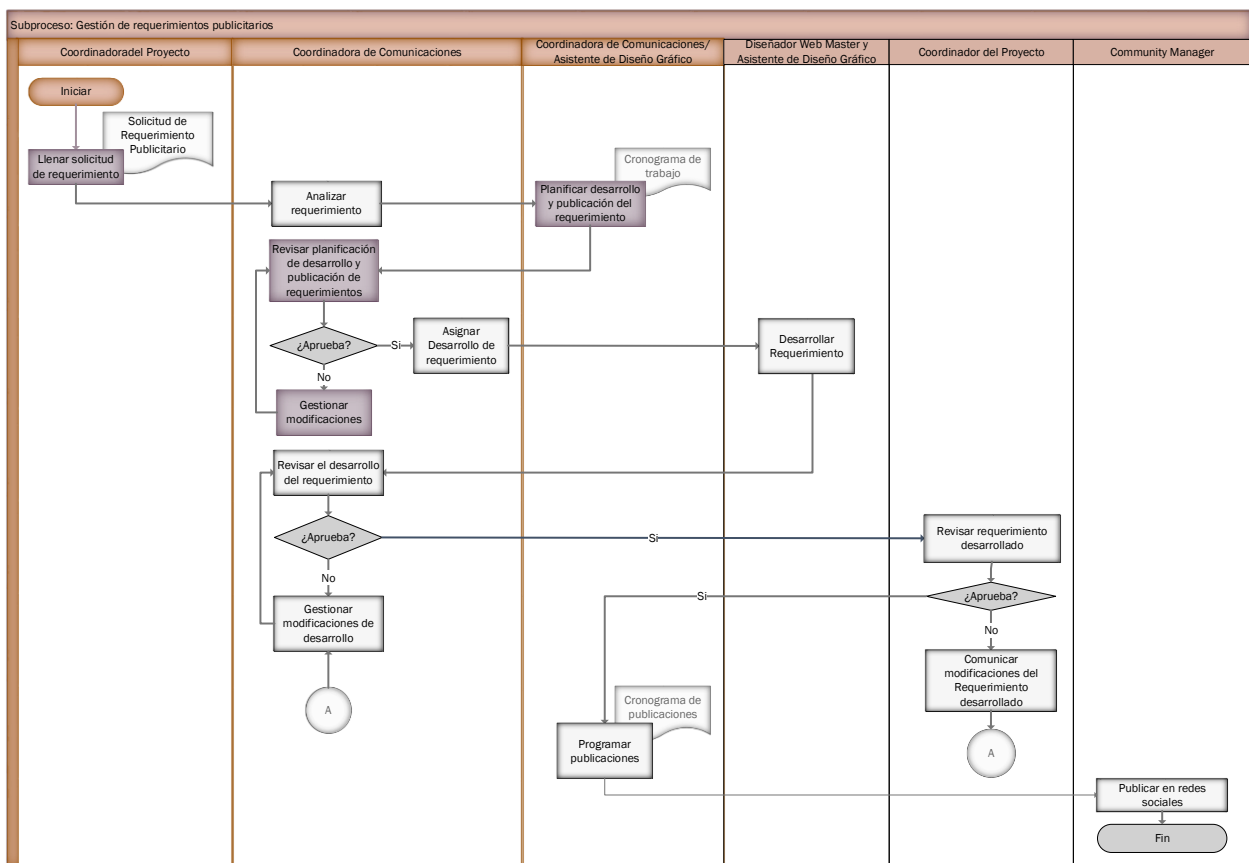
FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	31

5	Coordinadora de comunicaciones	Revisar planificación del desarrollo y publicación del requerimientos
6	Coordinadora de comunicaciones	Asignar desarrollo de requerimiento
7	Diseñador web master/ Asistente de diseño gráfico	Desarrollar requerimiento
8	Coordinadora de comunicaciones	Revisar desarrollo del requerimiento
9	Coordinadora de comunicaciones	Gestionar modificaciones
10	Director de Proyectos	Revisar requerimiento desarrollado
11	Coordinadora de comunicaciones	Gestionar modificaciones de desarrollo
12	Coordinadora de comunicaciones / asistente diseño grafico	Programar publicaciones
13	Community manager	Publicar en redes
14	Coordinador de proyecto	Comunicar modificaciones de requerimiento desarrollado

*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS PUBLICITARIOS



“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”

Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida

## INDICADORES

FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b>Promedio de beneficiarios registrados por campañas</b>	
Fórmula	$\frac{\text{Total personas registradas en el mes}}{\text{Número de campañas mensuales del proyecto}}$	
Objetivo	Medir la efectividad y alcance de las campañas en el mes de Julio	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Director de Proyectos	
<b>Seguimiento</b>		
Director de proyectos deberá medir mensualmente el número de personas registradas de la base de datos y el número de campañas de acuerdo a las publicaciones en redes sociales		
<b>Valoración</b>		
	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>
Total personas registradas en el mes		
Número de campañas mensuales del proyecto		
Resultado		
Estándar	700	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice<=680	680<Índice<700	índice>=700

FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b>Porcentaje de publicaciones en redes sociales con tiempos de retraso</b>	
Fórmula	$\frac{\text{Número de publicaciones con días de demora}}{\text{Número total de publicaciones planificadas}} \times 100$	
Objetivo	Disminuir el número de publicaciones con días de demora	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Coordinador de Comunicaciones	
<b>Seguimiento</b>		
Coordinadora de Comunicaciones debe realizar seguimiento de las publicaciones en redes sociales según cronograma de publicaciones para emitir reporte de fechas y días de demora		
<b>Valoración</b>		
	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>
Número de publicaciones con días de demora		
Número total de publicaciones planificadas		
Resultado		
Estándar	10%	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice>=20%	10<Índice<20%	índice<=10%

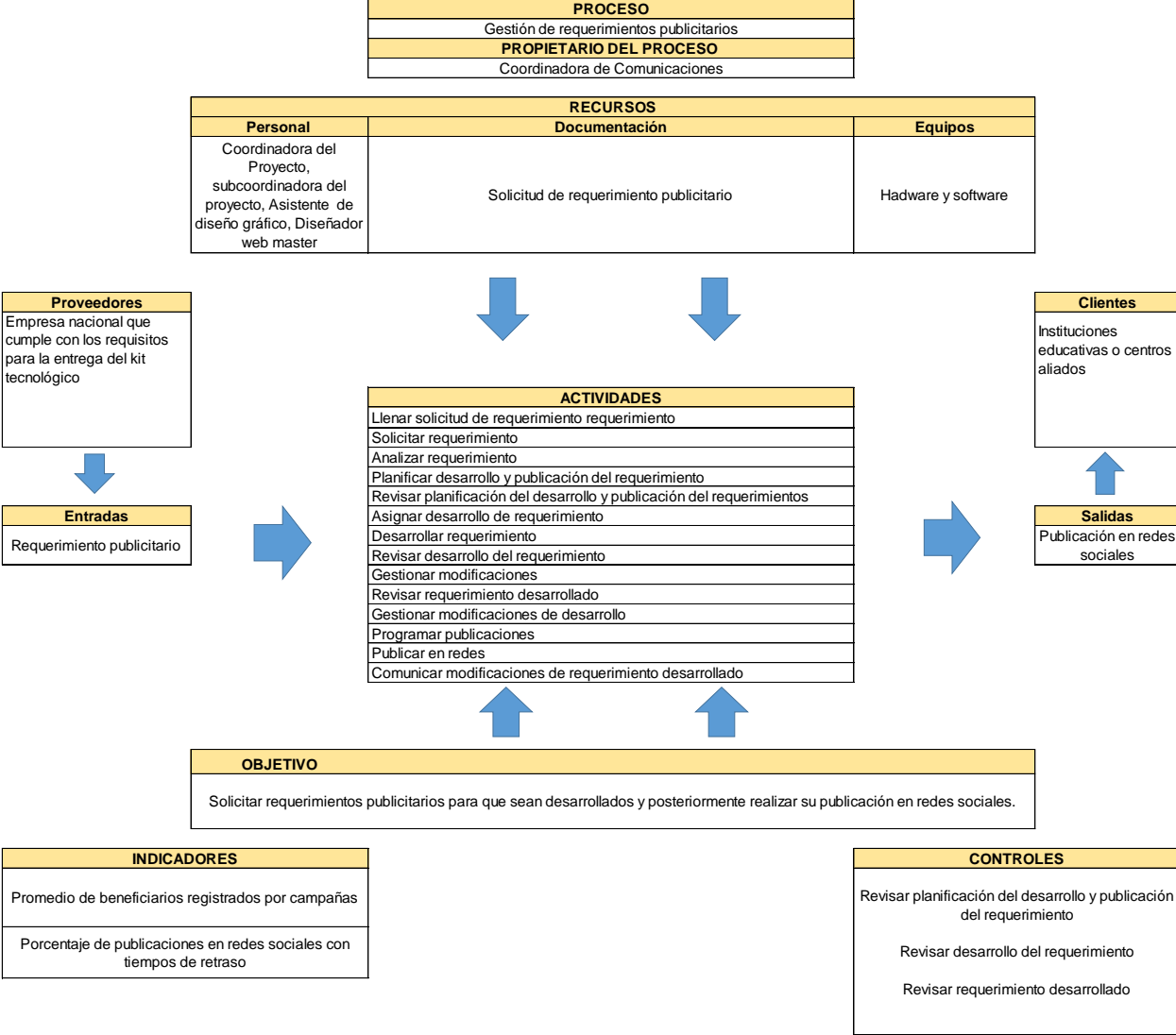
“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”

Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida



FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	34

**FICHA DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS PUBLICITARIOS**



“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”  
Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida

FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	35

## 7. SUBPROCESO: REGISTRO DE BENEFICIARIOS

### OBJETIVO

Registrar a personas que estén interesadas en pertenecer al “Proyecto Familias” con el fin de que puedan ser beneficiarios del kit tecnológico.

### POLÍTICAS

1. Toda solicitud de registro online de beneficiarios debe realizarse enviando formulario de registro.
2. Todo beneficiario debe ser registrado únicamente después de que haya sido capacitado.
3. Todo número de cédula debe ser verificado a través de los servicios en línea del Registro Civil.
4. Toda persona que no haya recibido la capacitación y desee registrarse debe ser direccionada por Coordinadora de Comunicaciones Asistente del Proyecto para que reciba la capacitación.
5. Toda persona puede ser registrada una sola vez con su número de cédula.

### DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO REGISTRO DE BENEFICIARIOS

No	Responsable	Actividad del Diagrama de Flujo
1	Coordinadora del Proyecto/Asistente del Proyecto	Seleccionar el tipo de registro
2	Coordinadora del Proyecto /Asistente del Proyecto	Recibir solicitud de registro online de posibles beneficiarios
3	Coordinadora del Proyecto /Asistente del Proyecto	Enviar Formulario

*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

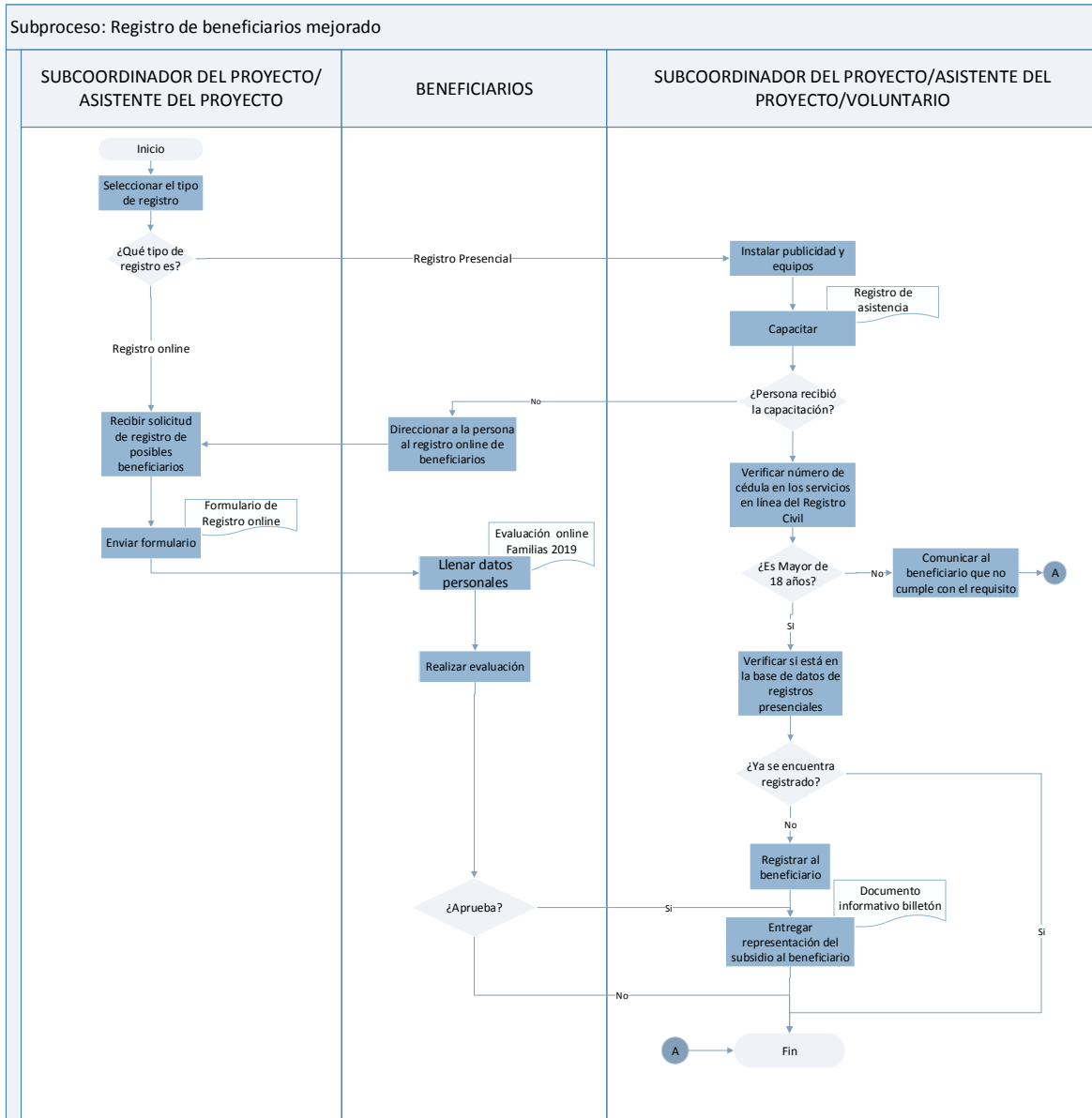
FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	36

4	Beneficiarios	Llenar datos personales
5	Beneficiarios	Realizar Evaluación
6	Coordinadora del Proyecto /Asistente del Proyecto	Entregar representación del subsidio al beneficiario
7	Coordinadora del Proyecto /Asistente del Proyecto	Instalar publicidad y equipos para registro presencial
8	Coordinadora del Proyecto /Asistente del Proyecto	Capacitar
9	Coordinadora del Proyecto /Asistente del Proyecto	Direccionar a la persona al registro online de beneficiarios
10	Coordinadora del Proyecto /Asistente del Proyecto	Verificar número de cédula en los servicios en línea del Registro Civil
11	Coordinadora del Proyecto /Asistente del Proyecto	Comunicar al beneficiario que no cumple con el requisito
12	Coordinadora del Proyecto /Asistente del Proyecto	Verificar si está en la base de datos de registros presenciales
13	Coordinadora del Proyecto /Asistente del Proyecto	Registrar al beneficiario

*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO REGISTRO DE BENEFICIARIOS**



“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”

Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida

FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	Versión	Código
		00	MP 02
		Revisión	Página
		-08-2019	38

## INDICADORES

FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b>Porcentaje de personas registradas</b>	
Fórmula	$\frac{\text{Total registro de beneficiarios hasta x mes}}{\text{Población Objetivo}} \times 100$	
Objetivo	Conocer el pocentaje de avance de personas registradas en el proyecto	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Director del Proyecto	
<b>Seguimiento</b>		
Director de Proyectos debe mantener actualizado el número de beneficiarios registrados mensualmente según base de datos		
<b>Valoración</b>		
	Junio	Julio
Total beneficiarios registrados hasta X mes		
Población Objetivo		
Resultado:		
Estándar:	60%	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice <= 50%	50% < Índice < 60%	índice >= 60%

“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”

Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida

FICHA DEL INDICADOR

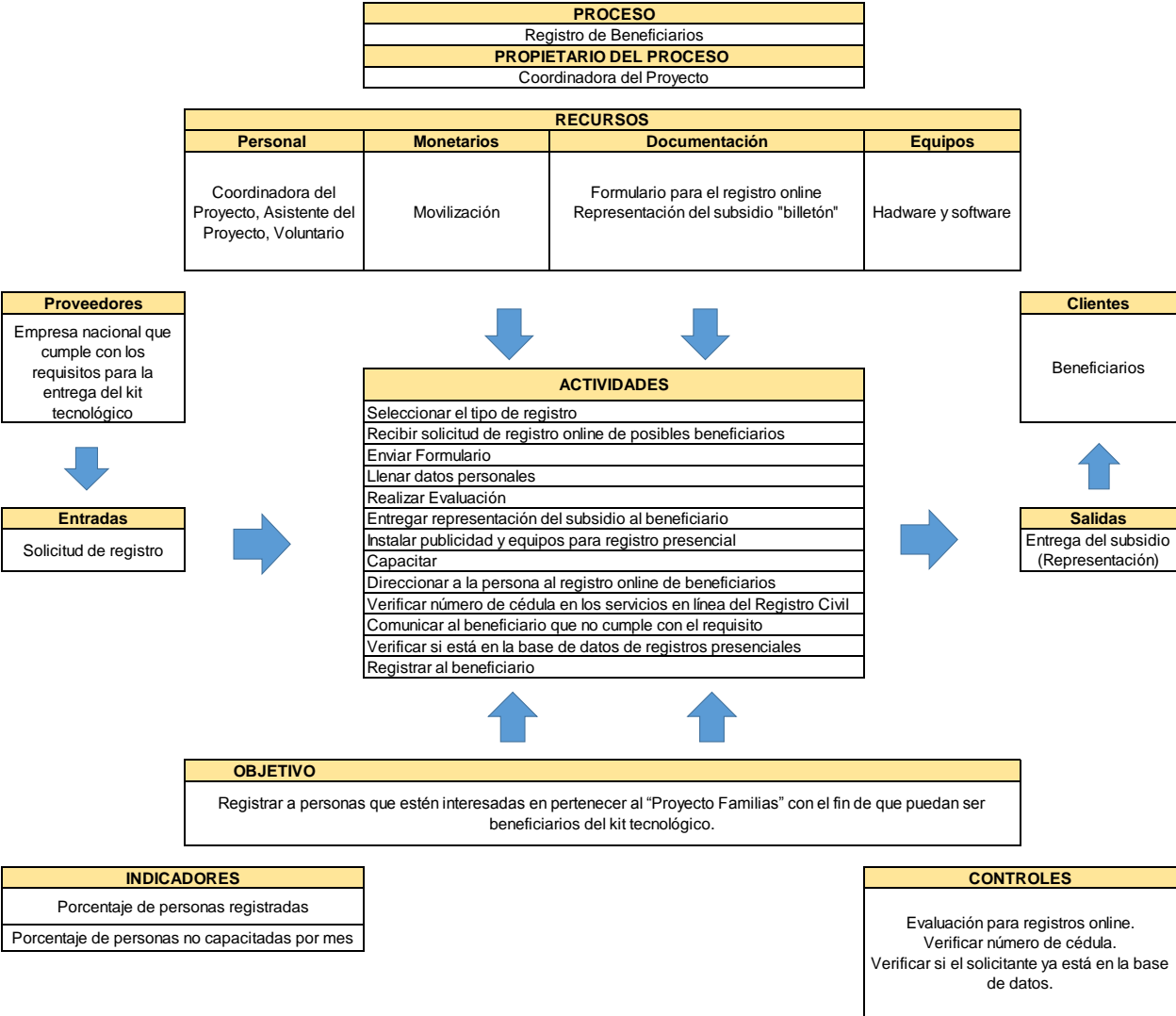
Nombre del Indicador	<b>Porcentaje de personas no capacitadas por mes</b>	
Fórmula	$(1 - \frac{\text{Número de personas capacitadas}}{\text{Número de beneficiarios registrados}}) \times 100$	
Objetivo	Conocer el porcentaje de personas registradas para el canje del kit tecnológico que no reciben capacitación	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Coordinador de Comunicaciones	
<b>Seguimiento</b>		
Coordinadora de comunicaciones deberá controlar que los requerimientos sean a través del documento pertinente		
<b>Valoración</b>		
	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>
Número de personas capacitadas	900	1550
Número de beneficiarios registrados en el mes	1500	2465
Resultado:	40%	37%
Estándar:	85%	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice <= 80%	80 < Índice < 85%	índice >= 85%

“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”

Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida

FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	40

**FICHA DEL SUBPROCESO REGISTRO DE BENEFICIARIOS**



"Este documento es propiedad de "LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN."  
Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida

FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	41

## 8. SUBPROCESO: GESTIÓN DE ENTREGA DE KITS TECNOLÓGICOS

### OBJETIVO

Proporcionar reporte de beneficiarios al proveedor para que este realice la entrega del kit tecnológico al beneficiario.

### POLÍTICAS

1. El tiempo de espera para canjear el kit tecnológico es de dos semanas por parte del proveedor, caso contrario se incurrirá en posibles sanciones.
2. Todo reporte de proveedores debe ser enviado por la Coordinadora del proyecto a través de correo electrónico.
3. Toda entrega del kit tecnológico debe ser realizada por el proveedor verificando el número de cédula.
4. En caso de que un beneficiario no se encuentre en la base de datos del proveedor, este debe comunicarse con la Coordinadora del Proyecto.

### DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO GESTION DE ENTREGAS DE KITS TECNOLOGICOS

No	Responsable	Actividad del Diagrama de Flujo
.		
1	Coordinadora del Proyecto	Obtener base de datos del registro
2	Coordinadora del Proyecto	Modificar esquema de base de datos
3	Coordinadora del Proyecto	Enviar reportes a la matriz y sucursales del proveedor
4	Proveedor	Ingresar base de datos

*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*



FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	42

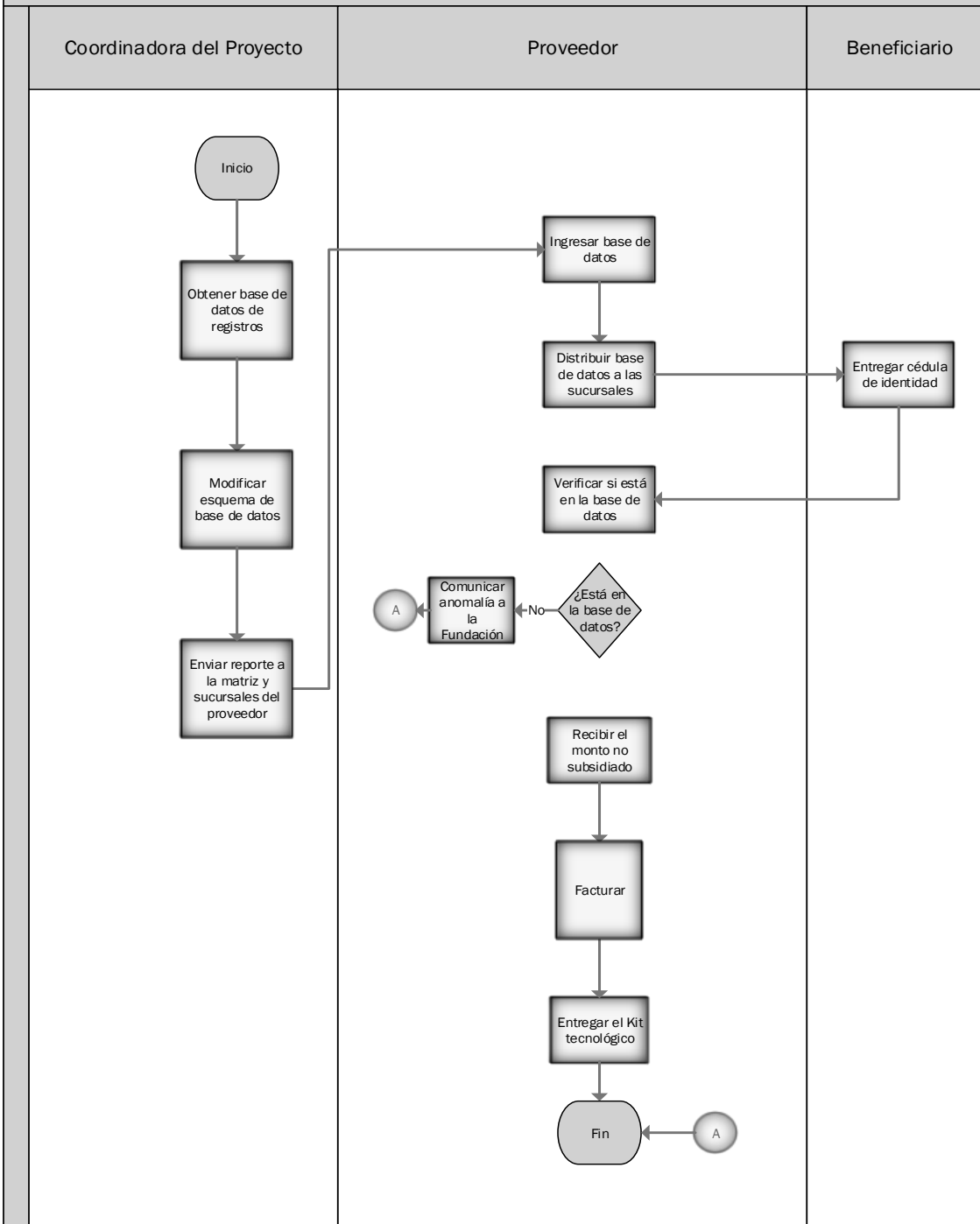
5	Proveedor	Distribuir base de datos a las sucursales
6	Beneficiario	Entrega de cedula
7	Proveedor	Verificar si está en la base de datos
8	Proveedor	Recibir monto no subsidiado
9	Proveedor	Facturar
10	Proveedor	Entregar el Kit Tecnológico
11	Proveedor	Comunicar anomalía a la fundación

*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”  
Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	43

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE ENTREGA DE KITS TECNOLÓGICOS**

Subproceso: Gestión de Entregas de Kits Tecnológicos



“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”

Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida

## INDICADORES

FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b>Días de demora del retiro del kit tecnológico</b>	
Fórmula	<i>Mediana( Fecha de retiro de kit tecnológico - Fecha de Registro)</i>	
Objetivo	Conocer el tiempo que tardan los beneficiarios en retirar el kit tecnológico	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Coordinadora del Proyecto	
<b>Seguimiento</b>		
La coordinadora de proyectos deberá revisar el reporte de beneficiarios que han canjeado el kit según proveedor, con la base de datos del registro de beneficiarios		
<b>Valoración</b>		
	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>
Fecha de retiro de kit tecnológico		
Fecha de registro		
Resultado		
Estándar	60 días	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice $\geq$ 90	60<índice<90	índice $\leq$ 60

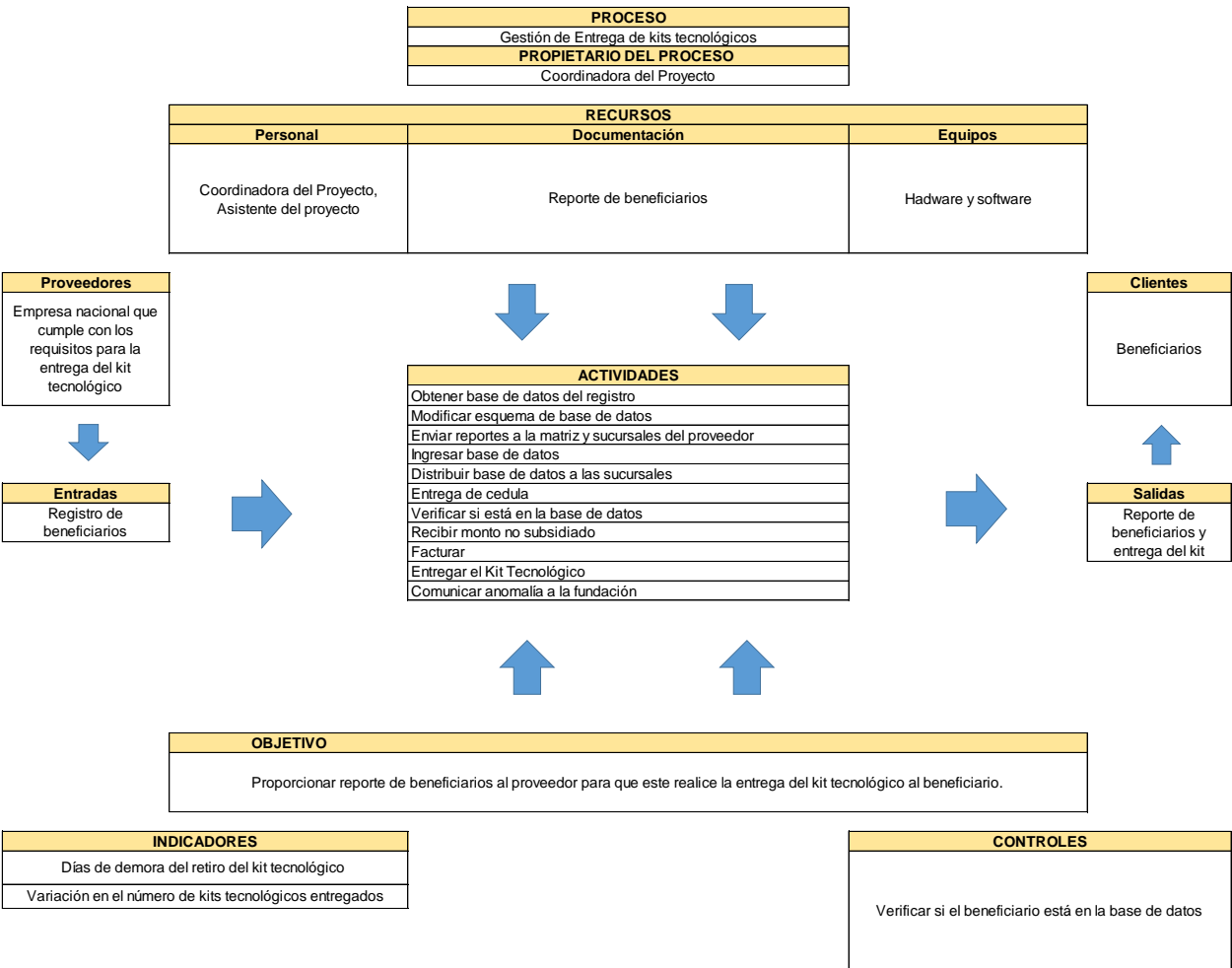
FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b>Variación en el número de kits tecnológicos entregados</b>	
Fórmula	$\left( \frac{\text{Número de Kits tecnológicos entregados en el mes}}{\text{Número de kits tecnológicos entregados en el mes anterior}} - 1 \right) \times 100$	
Objetivo	Conocer el porcentaje de incremento o disminución de kits entregados	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Coordinadora del Proyecto	
<b>Seguimiento</b>		
La coordinadora del proyecto deberá revisar los reportes de entregas de kits tecnológicos enviado por el proveedor en el mes actual y en el mes anterior		
<b>Valoración</b>		
	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>
Número de kits tecnológicos entregados en el mes		
Número de kits tecnológicos entregados en el mes anterior		
Resultado		
Estándar	30%	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice $\leq$ 25%	25<índice<30%	índice $\geq$ 30%

“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”

Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida

FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	46

**FICHA DEL SUBPROCESO**



“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”  
Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida

FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	47

## 9. SUBPROCESO: SEGUIMIENTO DEL PROYECTO

### OBJETIVO

Controlar los recursos del proyecto con el fin de que las actividades puedan ser realizadas eficientemente por los trabajadores del proyecto.

### POLÍTICAS

1. Las visitas de campo deben ser realizadas al menos una vez a la semana, y al final evaluar las actividades y procesos realizados por el personal, según Ficha de Visita y evaluación.
2. Toda visita de campo debe ser realizada por el Director del Proyecto.
3. Todo plan de acción se debe establecer en conjunto con el equipo que conforma el proyecto.
4. Todo resultado de indicadores debe ser generado por el Director del proyecto según corresponda al indicador.

### DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO SEGUIMIENTO DEL PROYECTO

No	Responsable	Actividad del Diagrama de Flujo
1	Director de Proyectos	Controlar el trabajo del proyecto
2	Director ejecutivo/ Coordinadora del Proyecto/	Realizar visitas de campo no previstas
3	Subcoordinadora del proyecto	Evaluar las actividades y procesos realizados por el personal
4	Director del Proyecto/Coordinadora del Proyecto/Asistente del Proyecto	Establecer mejoras

*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	48

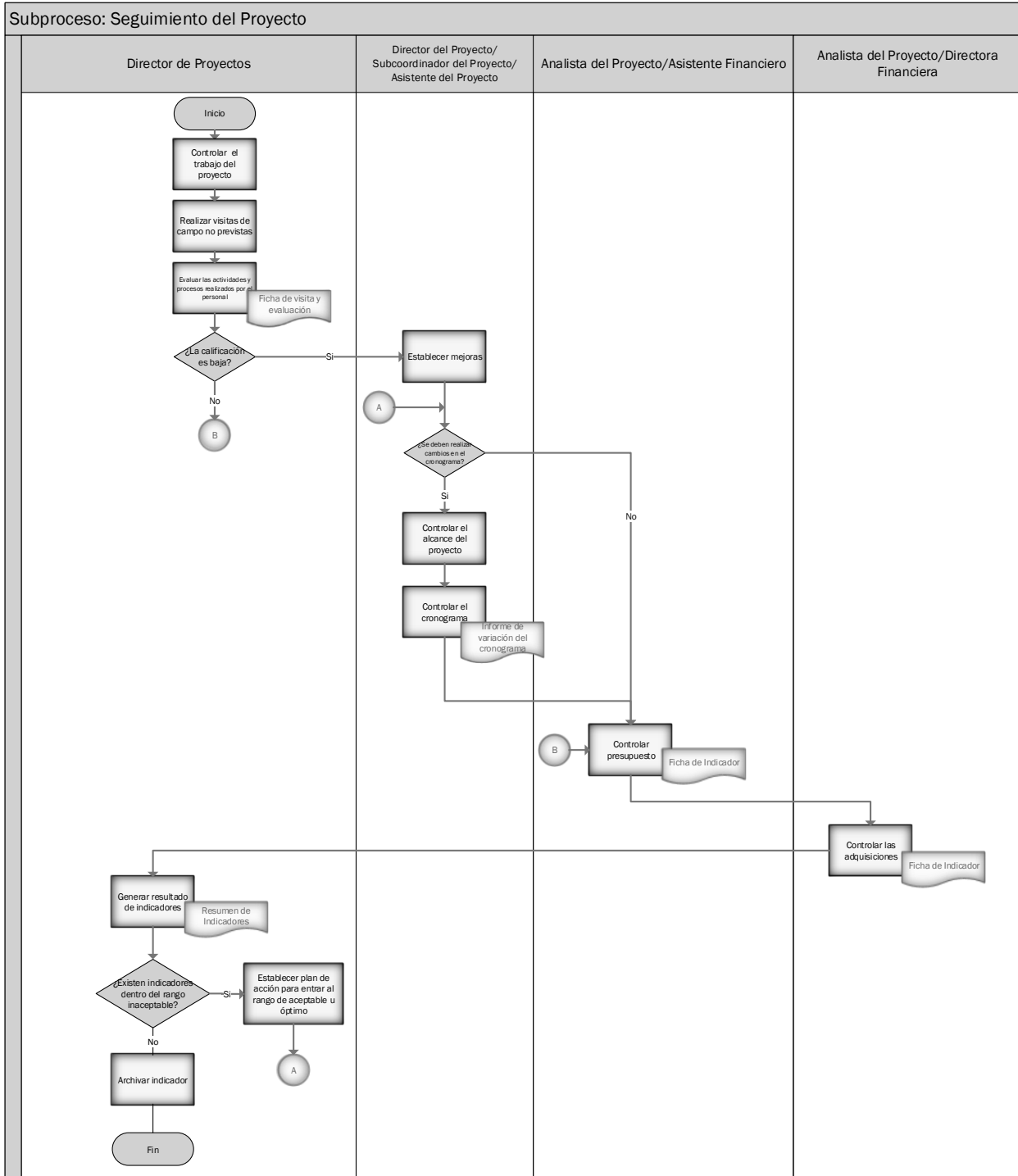
5	Analista del Proyecto/Asistente Financiero	Controlar el presupuesto
6	Director del Proyecto/ Coordinadora del Proyecto//Asistente del Proyecto	Controlar el alcance del proyecto
7	Ana Director del Proyecto/Coordinadora del Proyecto/Asistente del Proyecto lista de proyecto/ Directora Financiera	Controlar el cronograma
8	Analista del Proyecto/Directora Financiera	Controlar adquisiciones
9	Director de Proyectos	Generar resultado de indicadores
10	Director de Proyectos	Establecer plan de acción para entrar al rango de aceptable y óptimo
11	Director de Proyectos	Archivar indicador

*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO SEGUIMIENTO DEL PROYECTO

Subproceso: Seguimiento del Proyecto



“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”

Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida



## INDICADORES

FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b>Porcentaje de visitas de campo con baja calificación</b>	
Fórmula	$\frac{\text{visitas de campo con baja calificación}}{\text{Total de Visitas de campo}}$	
Objetivo	Conocer el porcentaje de visitas de campo con baja calificación	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Director del Proyecto	
<b>Seguimiento</b>		
Director de Proyectos deberá evaluar la calidad de las actividades asignadas segun ficha de visita y evaluación		
<b>Valoración</b>		
<b>Agosto</b>		
Visitas de campo con baja calificación		
Total de visitas de campo		
Resultado:		
Estándar:	40%	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice $\geq$ 50%	40% < índice < 50%	índice < 40%

FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b>Índice de Desempeño del Cronograma</b>	
Fórmula	$\frac{\text{Porcentaje de Culminación de actividades} * \text{Presupuesto total del proyecto}}{\text{Presupuesto planificado hasta el mes actual}}$	
Objetivo	Conocer la eficiencia del progreso del proyecto según cronograma o el progreso porcentual de lo planeado	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Director del Proyecto	
<b>Seguimiento</b>		
Director de Proyectos deberá realizar el seguimiento del proyecto en base al reporte de variaciones del cronograma		
<b>Valoración</b>		
<b>Agosto</b>		
Porcentaje de Culminación de actividades (Total de Actividades realizadas/Total de actividades planificadas)		
Presupuesto total del proyecto		
Presupuesto planificado hasta el mes actual		
Estándar:	1	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice < 1	Índice = 1	índice > 1

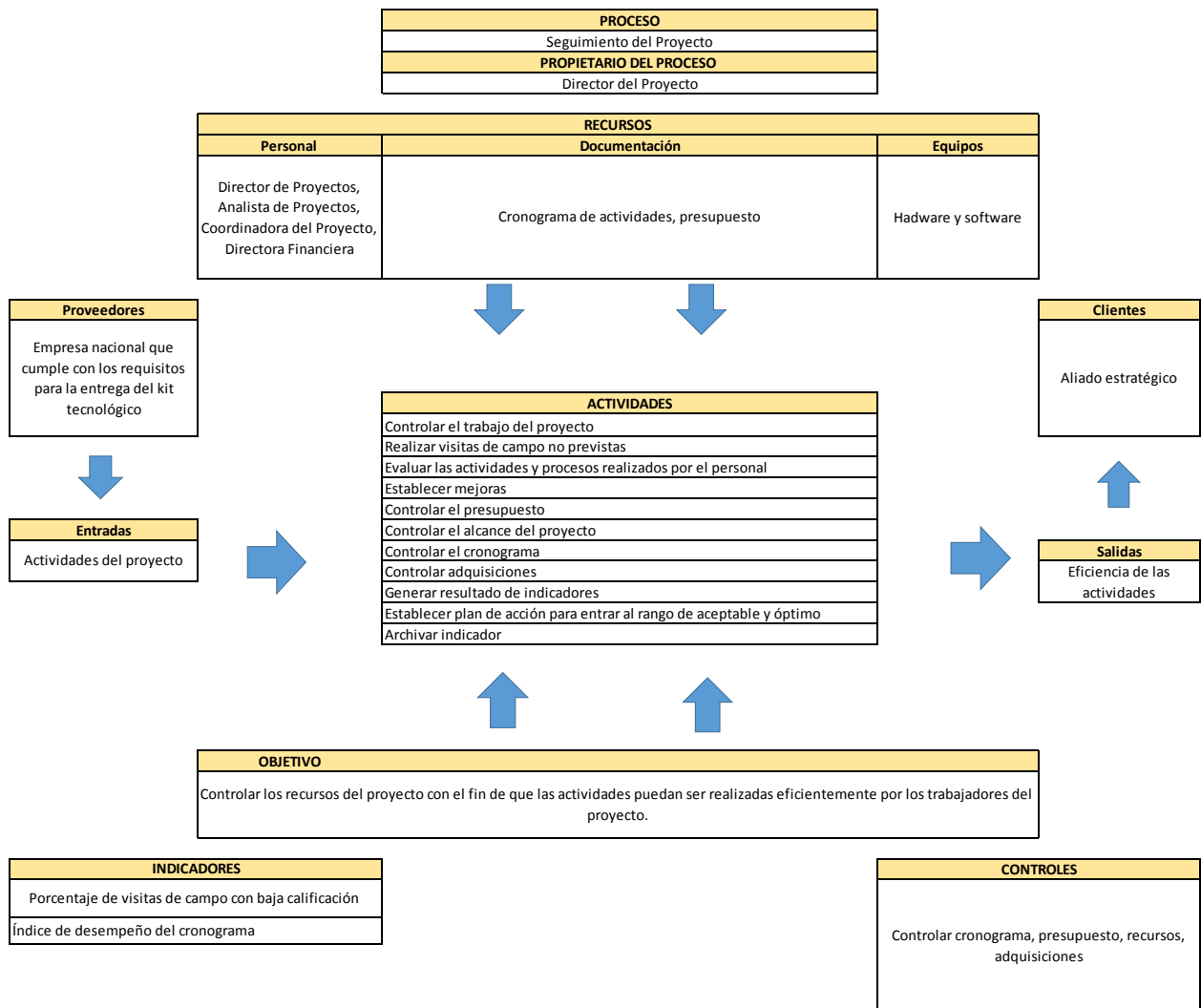
Si el índice de desempeño de cronograma es mayor que 1, significa que se ha finalizado más trabajo del que se tenía planificado, es decir, estás adelantado en el cronograma.

Si es menor que 1 significa que se ha completado menos trabajo del planeado, por lo cual presentas retraso respecto al cronograma. Cuando es igual a 1, el trabajo realizado es exactamente igual al planificado.

“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”

Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida

FICHA DEL SUBPROCESO



FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	52

## 10. SUBPROCESO: PAGO DEL SUBSIDIO

### OBJETIVO

Realizar el pago del subsidio al proveedor y verificar la confianza de la documentación

### POLÍTICAS

1. Todo pago realizado al proveedor debe tener factura que sustente la entrega del kit tecnológico.
2. Todo pago de factura debe ser gestionada por el Analista del proyecto y Directora Financiera.
3. Todo pago realizado al proveedor debe ser autorizado por Directora Financiera.

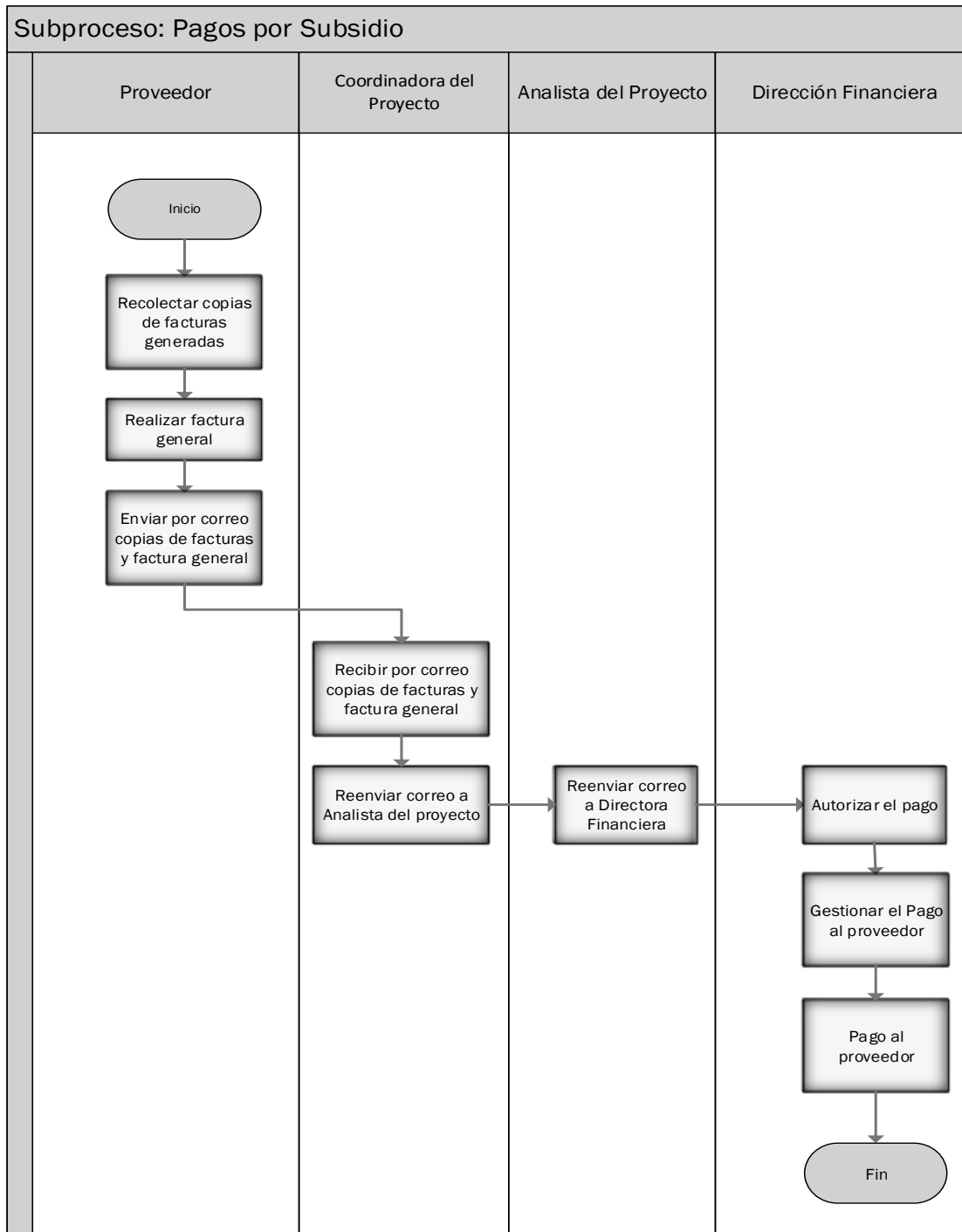
### DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO PAGO DEL SUBSIDIO

No	Responsable	Actividad del Diagrama de Flujo
.		
1	Proveedor	Recolectar copias de facturas generadas
2	Proveedor	Realizar factura general
3	Proveedor	Enviar por correo copias de facturas y factura general
4	Coordinadora del Proyecto	Recibir por correo copias de facturas y factura general
5	Coordinadora del Proyecto	Reenviar correo a Analista del Proyecto
6	Analista del Proyecto	Reenviar correo a Directora Financiera
7	Dirección Financiera	Autorizar pago
8	Dirección Financiera	Gestionar el pago al proveedor
9	Dirección Financiera	Pago al proveedor

*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO PAGO DEL SUBSIDIO



*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

## INDICADORES

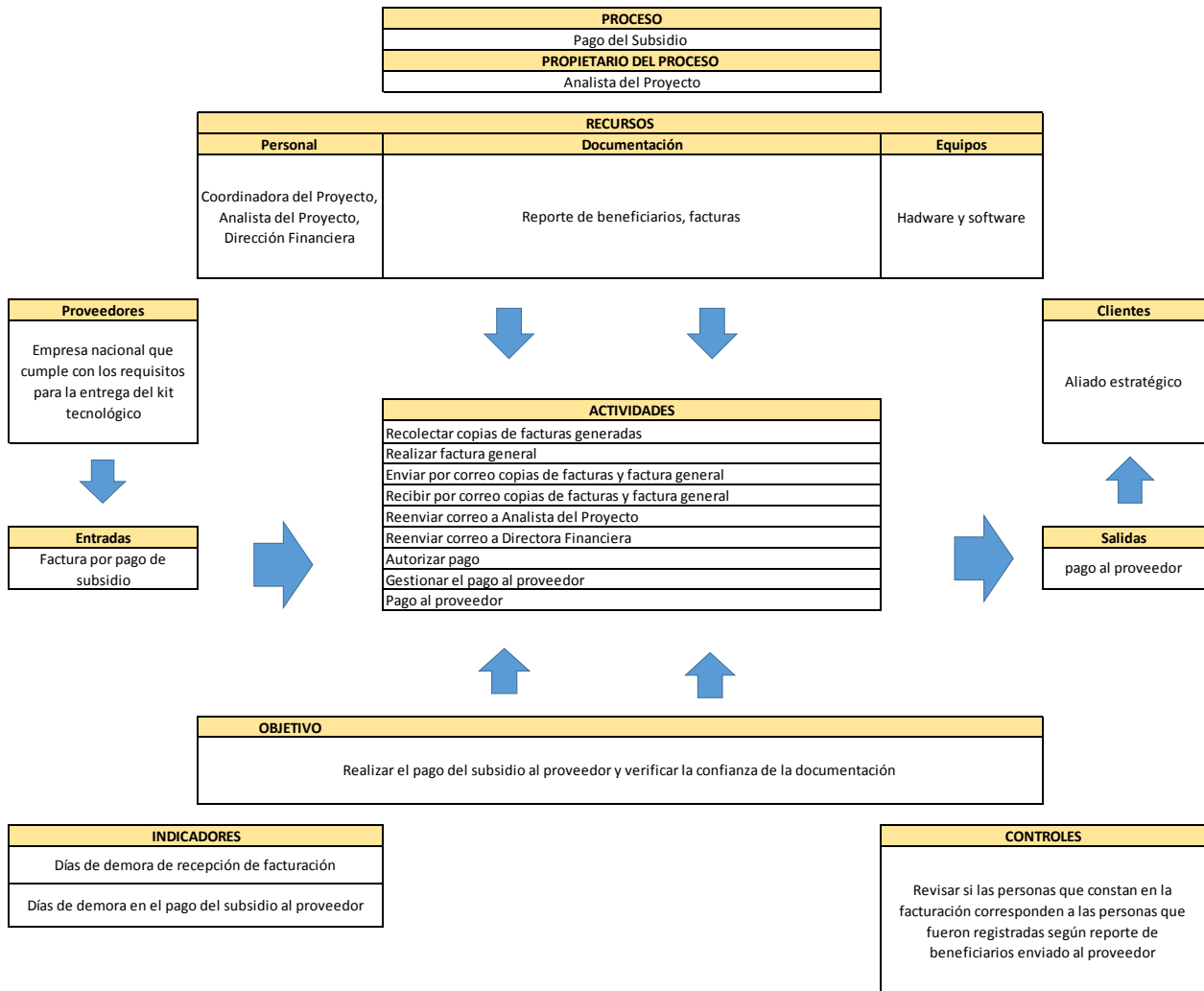
FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<i>Días de demora de recepción de facturación</i>	
Fórmula	<i>Fecha en la que el proveedor envía la factura - Fecha en la que el proveedor debe enviar la factura</i>	
Objetivo	Conocer los días que se demora el proveedor en enviar la facturación	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Analista del Proyecto	
<b>Seguimiento</b>		
Analista del Proyecto deberá verificar la fecha en la que se envió la facturación por concepto del pago del subsidio al proveedor		
<b>Valoración</b>		
	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>
Fecha en la que debe recibirse la facturación		
Fecha en la que se recibe la facturación		
Resultado		
Estándar	5	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice<=2	2<Índice<3	índice>=5

FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<i>Días de demora en el pago del subsidio al proveedor</i>	
Fórmula	<i>Fecha en la que el proveedor envía la facturación- Fecha en la que se cancela la facturación</i>	
Objetivo	Conocer los días que se demora en realizar el pago al proveedor	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Analista del Proyecto	
<b>Seguimiento</b>		
Analista de proyecto deberá realizar el seguimiento del pago al proveedor, a través de comprobación de comprobante de egreso		
<b>Valoración</b>		
	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>
Número de publicaciones con días de demora		
Número total de publicaciones planificadas		
Resultado		
Estándar	5	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice<=2	2<Índice<3	índice>=5

“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”

Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida

FICHA DEL SUBPROCESO



FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	56

## 11. SUBPROCESO: DESARROLLO DE INFORMES FINANCIERO

### OBJETIVO

Desarrollar el informe financiero con el fin de presentarlo al cliente como evidencia de cada uno de los rubros que fueron gastados dentro del proyecto de forma trimestral.

### POLÍTICAS

1. Todo avance de informe financiero debe ser realizado mensualmente.
2. Todo avance de informe e informe final debe ser realizado a por Analista del Proyecto.
3. Todo informe final debe ser estar preparado al final del trimestre.
4. Todo informe financiero debe tener la documentación que valide los gastos generados durante el trimestre.

### DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO DESARROLLO DE INFORMES FINANCIEROS

No	Responsable	Actividad del Diagrama de Flujo
1	Analista de Proyecto	Solicitar los balances o mayores Al departamento financiero
2	Analista de proyecto	Verificar si los gastos corresponden al proyecto
3	Analista de proyecto	Solicitar carpeta de comprobantes
4	Analista de proyecto	Solicitar los comprobantes de egresos y las facturas del proyecto
5	Analista de proyecto	Sacar copia de la factura
6	Analista de proyecto	Ingresar Información de las facturas en el informe

*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	57

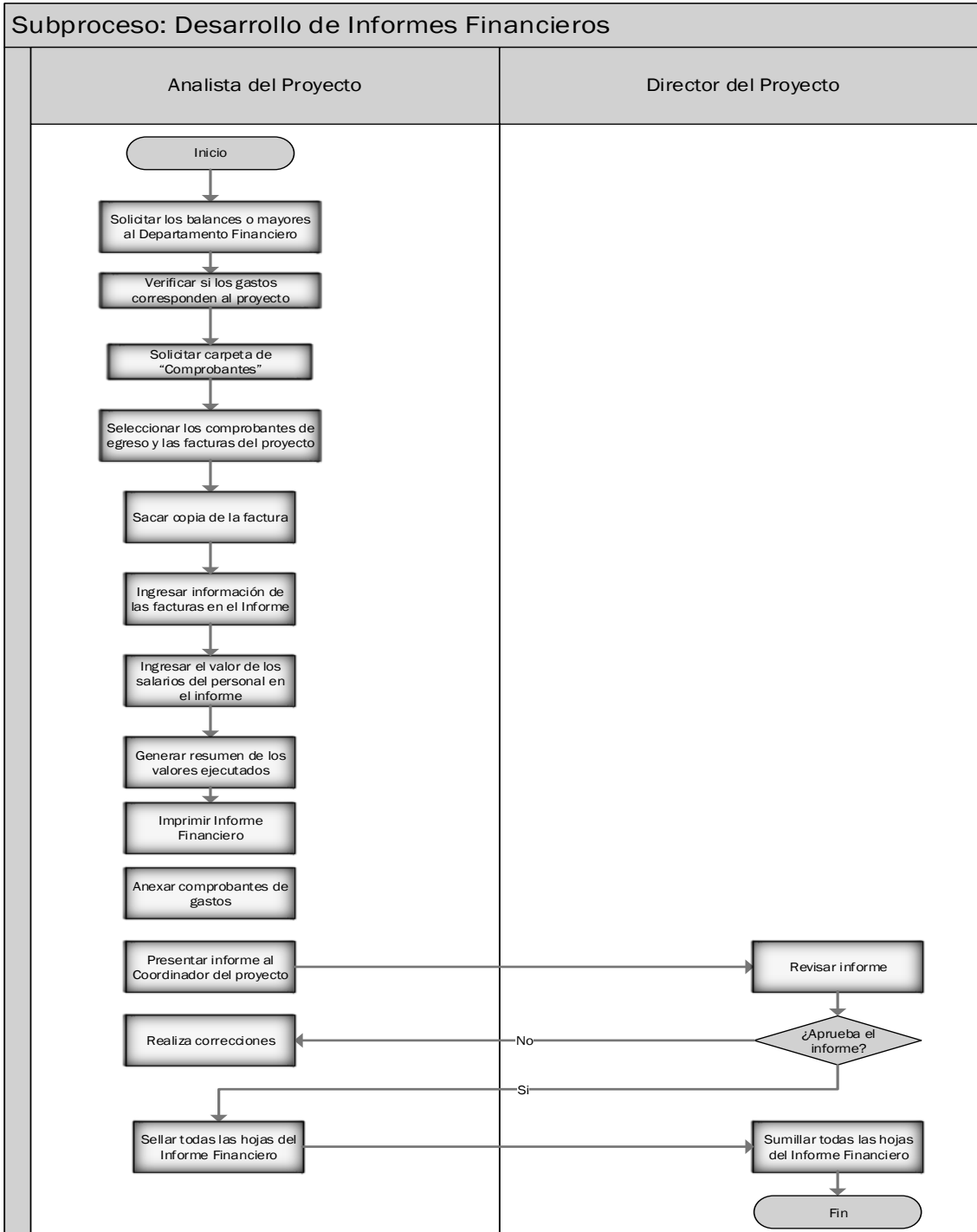
7	Analista de proyecto	Ingresar el valor de los salarios del personal en el informe
8	Analista del Proyecto	Generar resumen de los valores ejecutados
9	Analista del Proyecto	Imprimir informe financiero
10	Analista del Proyecto	Anexar comprobantes de gasto
11	Analista de proyecto	Presentar informe al Director de Proyectos
12	Director de Proyectos	Revisar informe
13	Analista de proyecto	Sellar todas las hojas del informe financiero
14	Director del proyecto	Sumillar todas las hojas del informe financiero
15	Analista de proyecto	Realiza correcciones

*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO DESARROLLO DE INFORMES FINANCIEROS**



*"Este documento es propiedad de "LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN."*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

## INDICADORES

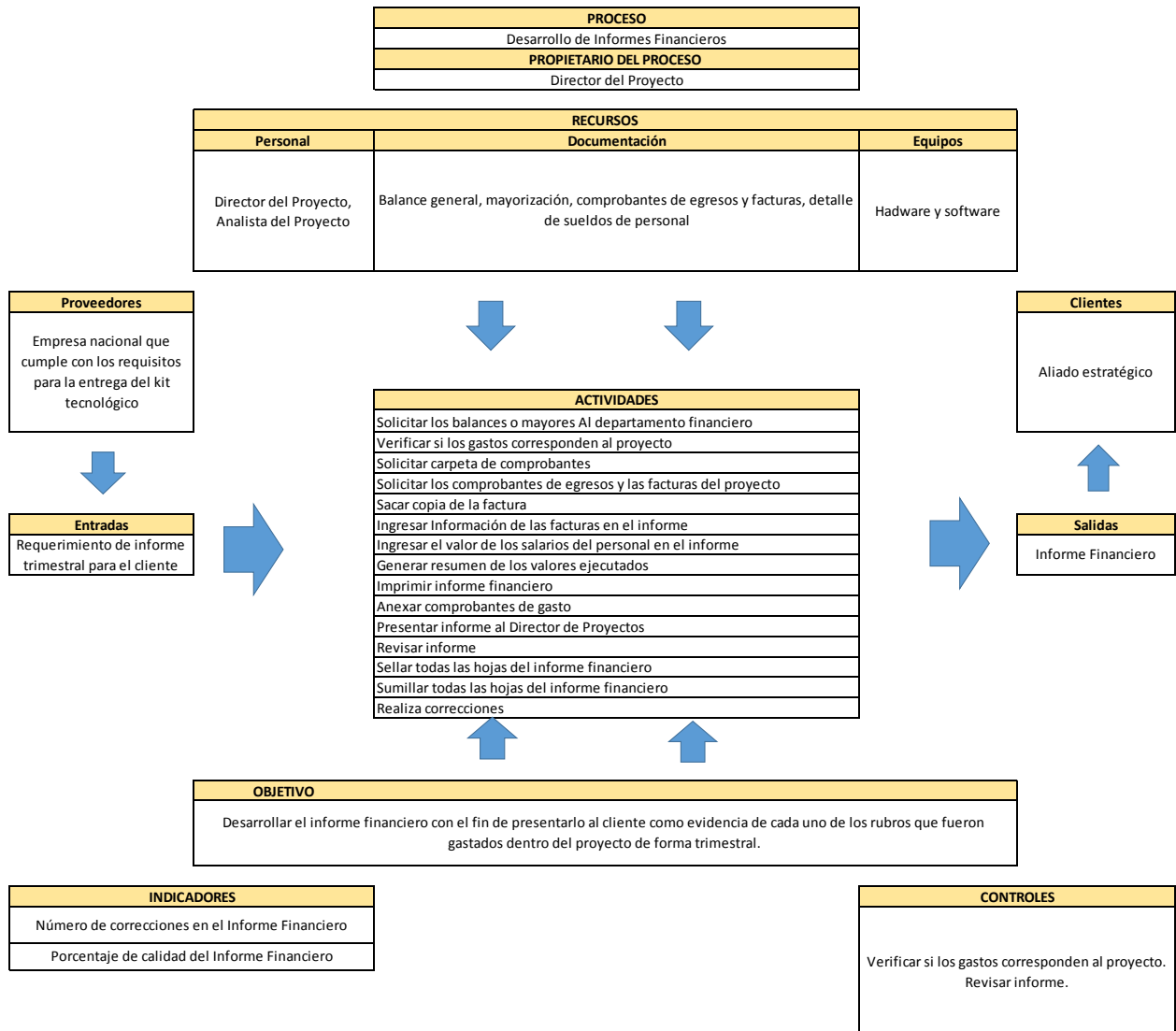
FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b>Número de correcciones en el Informe Financiero</b>	
Fórmula	<i>Número de correcciones en el Informe Financiero</i>	
Objetivo	Conocer el número de correcciones que existieron durante la revisión interna mensual del informe financiero a ser entregado trimestralmente	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Director de Proyectos	
<b>Seguimiento</b>		
<b>Valoración</b>		
	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>
Número de correcciones en el Informe Financiero		
Resultado		
Estándar	3	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice >= 5	3 < Índice < 5	índice <= 3

FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b>Porcentaje de calidad del Informe Financiero</b>	
Fórmula	$\frac{\text{Número de los criterios con los que cumplen los informes financieros}}{\text{Número total de criterios}} \times 100$	
Objetivo	Conocer la calidad de la elaboración del informe financiero interno mensual a ser entregado al cliente de manera trimestral.	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Coordinador de Comunicaciones	
<b>Seguimiento</b>		
El Director de Proyectos deberá evaluar la calidad del informe financiero presentado por Analista del Proyecto		
<b>Valoración</b>		
	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>
Número de los criterios con los que cumplen los informes financieros		
Número total de criterios		
Resultado		
Estándar	20%	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice <= 40%	40 < Índice < 60%	índice >= 60%
<b>Criterios:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cumple con la estructura solicitada por el cliente</li> <li>2. Redacción clara</li> <li>3. Redacción sin faltas ortográficas</li> <li>4. Confiabilidad de la información</li> <li>5. Documentación soporte pertinente</li> </ol>		

“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”

Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida

**FICHA DEL SUBPROCESO**



FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	61

## 12. SUBPROCESO: DESARROLLO DE INFORMES TÉCNICOS

### OBJETIVO

Desarrollar el informe técnico con el fin de presentarlo al cliente como evidencia de cada uno de las actividades realizadas dentro del proyecto de forma trimestral.

### POLÍTICAS

1. Todo informe técnico debe ser revisado por el Director de Proyectos antes de enviarlo al cliente.
2. Todo informe técnico debe tener evidencia de las actividades realizadas, tales como cronograma de registros y fotos del día de registros.
3. Todo informe técnico debe contener los indicadores del proyecto "Familias" solicitados por el cliente.

### DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO DESARROLLO DE INFORMES FINANCIEROS

No	Responsable	Actividad del Diagrama de Flujo
1	Asistente del Proyecto	Recolectar evidencia
2	Asistente del Proyecto	Compartir evidencia con Coordinadora del Proyecto
3	Coordinadora del Proyecto/Asistente del Proyecto	Redactar informe técnico
4	Coordinadora del Proyecto/Asistente del Proyecto	Adjuntar evidencia

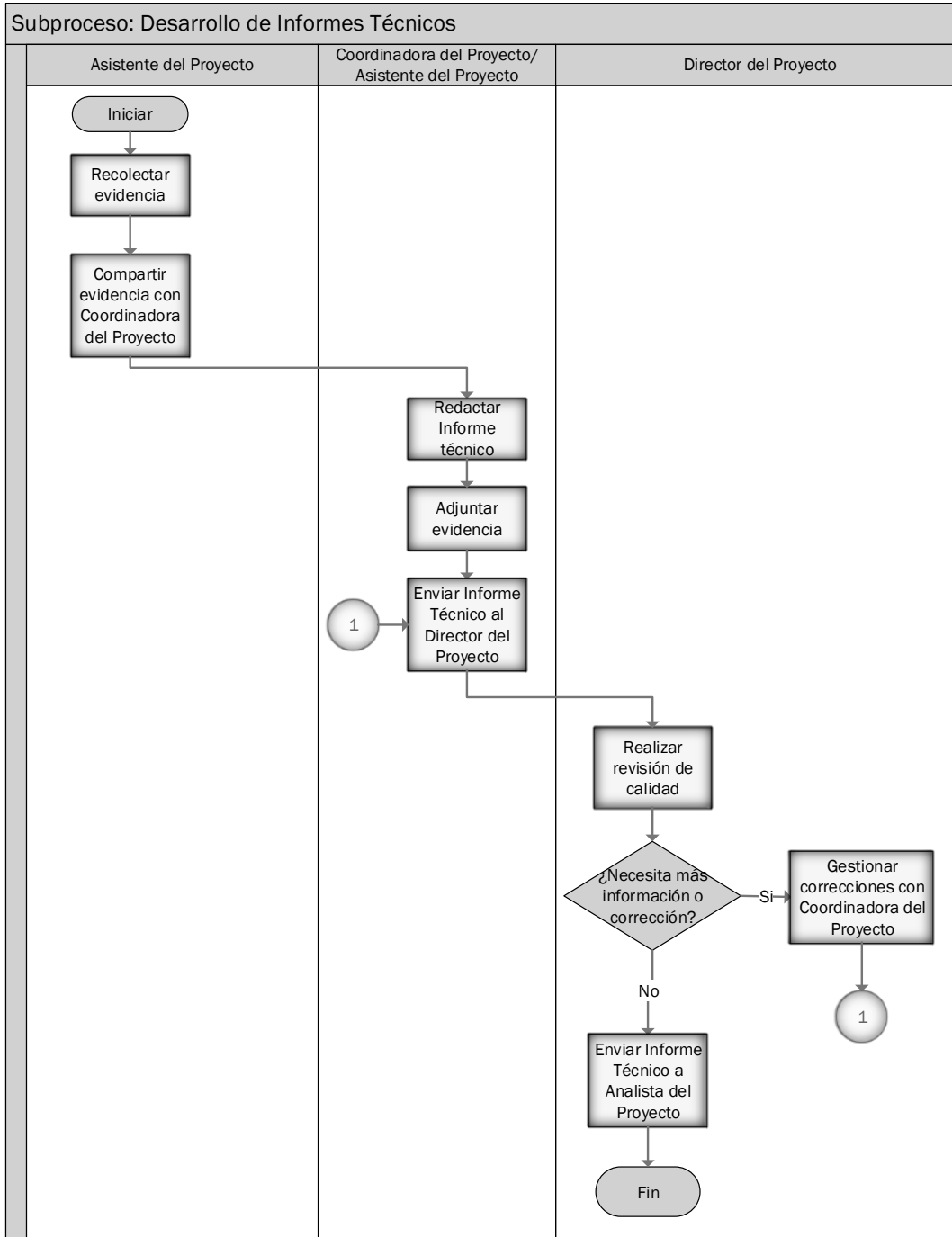
*"Este documento es propiedad de "LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN."*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	62

5	Coordinadora del Proyecto/Asistente del Proyecto	Enviar informe técnico al Director del Proyecto
6	Director del Proyecto	Realizar revisión de calidad
7	Director del Proyecto	Gestionar correcciones con Coordinadora del Proyecto
8	Director del Proyecto	Enviar informe técnico a Analista del Proyecto

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO DESARROLLO DE INFORMES TÉCNICOS



FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	64

## INDICADORES

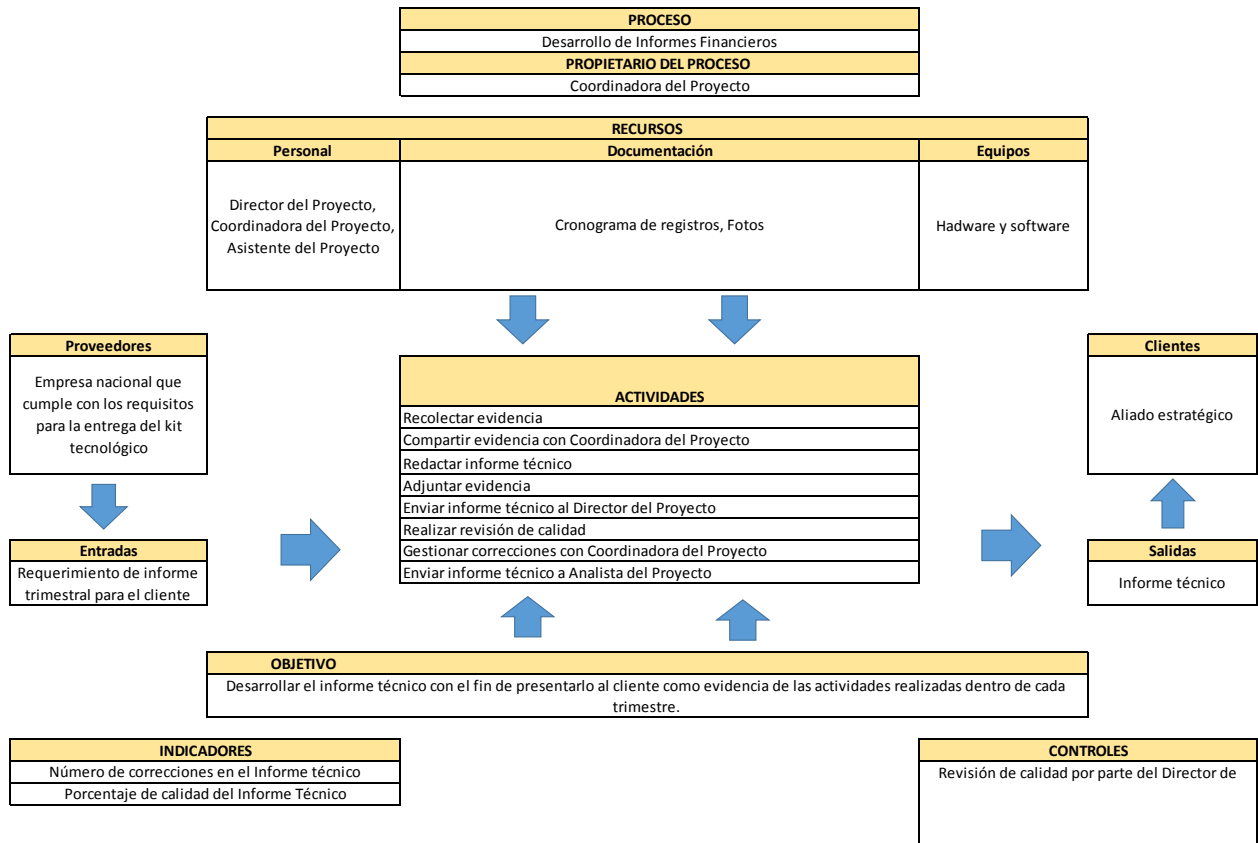
FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b>Número de correcciones en el Informe técnico</b>	
Fórmula	<i>Número de correcciones en el Informe Técnico</i>	
Objetivo	Conocer el número de correcciones que existieron durante la revisión interna mensual del informe técnico a ser entregado trimestralmente	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Director de Proyectos	
<b>Seguimiento</b>		
<b>Valoración</b>		
	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>
Número de correcciones en el Informe Técnico		
Resultado		
Estándar	3	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice >= 5	3 < Índice < 5	índice <= 3

Nombre del Indicador	<b>Calidad del Informe Técnico</b>	
Fórmula	$\frac{\text{Número de los criterios con los que cumplen los informes técnicos}}{\text{Número total de publicaciones planificadas}} \times 100$	
Objetivo	Conocer la calidad de la elaboración del informe técnico interno mensual a ser entregado al cliente de manera trimestral.	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Coordinador de Comunicaciones	
<b>Seguimiento</b>		
El Director de Proyectos deberá evaluar la calidad del informe técnico presentado por Coordinadora del Proyecto		
<b>Valoración</b>		
	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>
Número de los criterios con los que cumplen los informes técnicos		
Número total de criterios		
Resultado		
Estándar	10%	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice <= 40%	40 < Índice < 60%	índice >= 60%
<b>Criterios:</b>		
1. Cumple con la estructura solicitada por el cliente		
2. Redacción clara		
3. Redacción sin faltas ortográficas		
4. Confiabilidad de la información		
5. Documentación soporte pertinente		

“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”

Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida

FICHA DEL SUBPROCESO





FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	66

### 13. SUBPROCESO: ENTREGA DE INFORME

#### OBJETIVO

Entregar el informe según las especificaciones establecidas en los términos de referencia del cliente.

#### POLÍTICAS

1. Todo informe debe ser entregado adjuntando factura proforma, certificado de obligaciones patronales, y oficio para dejar como evidencia la entrega del informe.
2. Todo informe debe ser escaneado y entregado en físico y en digital a través de un medio de almacenamiento (CD)
3. Toda observación o solicitud de correcciones debe ser gestionada por el Analista del proyecto.

#### DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO ENTREGA DE INFORMES

No	Responsable	Actividad del Diagrama de Flujo
1	Analista de Proyecto	Escanear informes
2	Analista de proyecto	Realizar oficio de la entrega
3	Analista de proyecto	Solicitar firma del Director de Proyectos
4	Analista de proyecto	Generar proforma
5	Analista de proyecto	Adjuntar factura proforma
6	Analista de proyecto	Solicitar firma del apoderado de la fundación
7	Analista de proyecto	Generar certificado de obligaciones patronales

*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

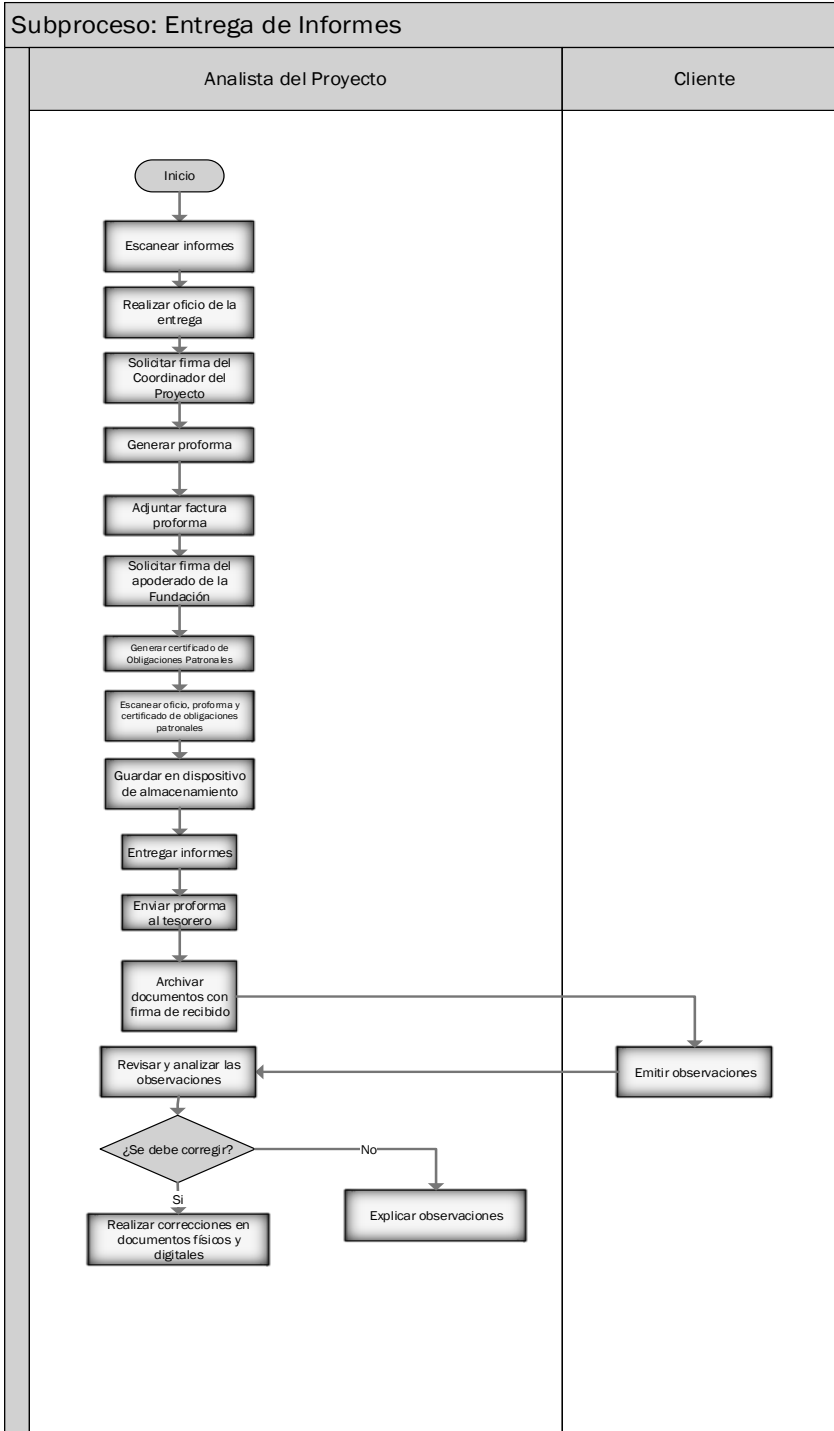
FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	67

8	Analista del Proyecto	Escanear oficio, proforma y certificados de obligaciones patronales
9	Analista del Proyecto	Guardar en dispositivo de almacenamiento
10	Analista del Proyecto	Entregar informes
11	Analista de proyecto	Enviar proforma al tesorero
12	Analista de proyecto	Archivar documentos con firma de recibido
13	Cliente	Emitir observaciones
14	Analista de proyecto	Revisar y analizar las observaciones
15	Analista de proyecto	Realiza correcciones en documentos físicos y digitales
16	Analista de proyecto	Explicar observaciones

*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO ENTREGA DE INFORMES



“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”

Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida

## INDICADORES

FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b>Días de demora en la entrega del informe</b>	
Fórmula	<i>Fecha de entrega del informe - Fecha de entrega según el contrato</i>	
Objetivo	Conocer el tiempo de retraso en la entrega de los informes dentro del "Proyecto Familias"	
Periodicidad de Medición	Trimestral	
Responsable de Medición	Director del Proyecto	
<b>Seguimiento</b>		
Director de proyectos deberá registrar el día en que se envió el contrato al proveedor		
<b>Valoración</b>		
	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>
Fecha de entrega del informe		
Fecha de entrega según contrato		
Resultado		
Estándar	3	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice>=4	3<Índice<4	índice<=3

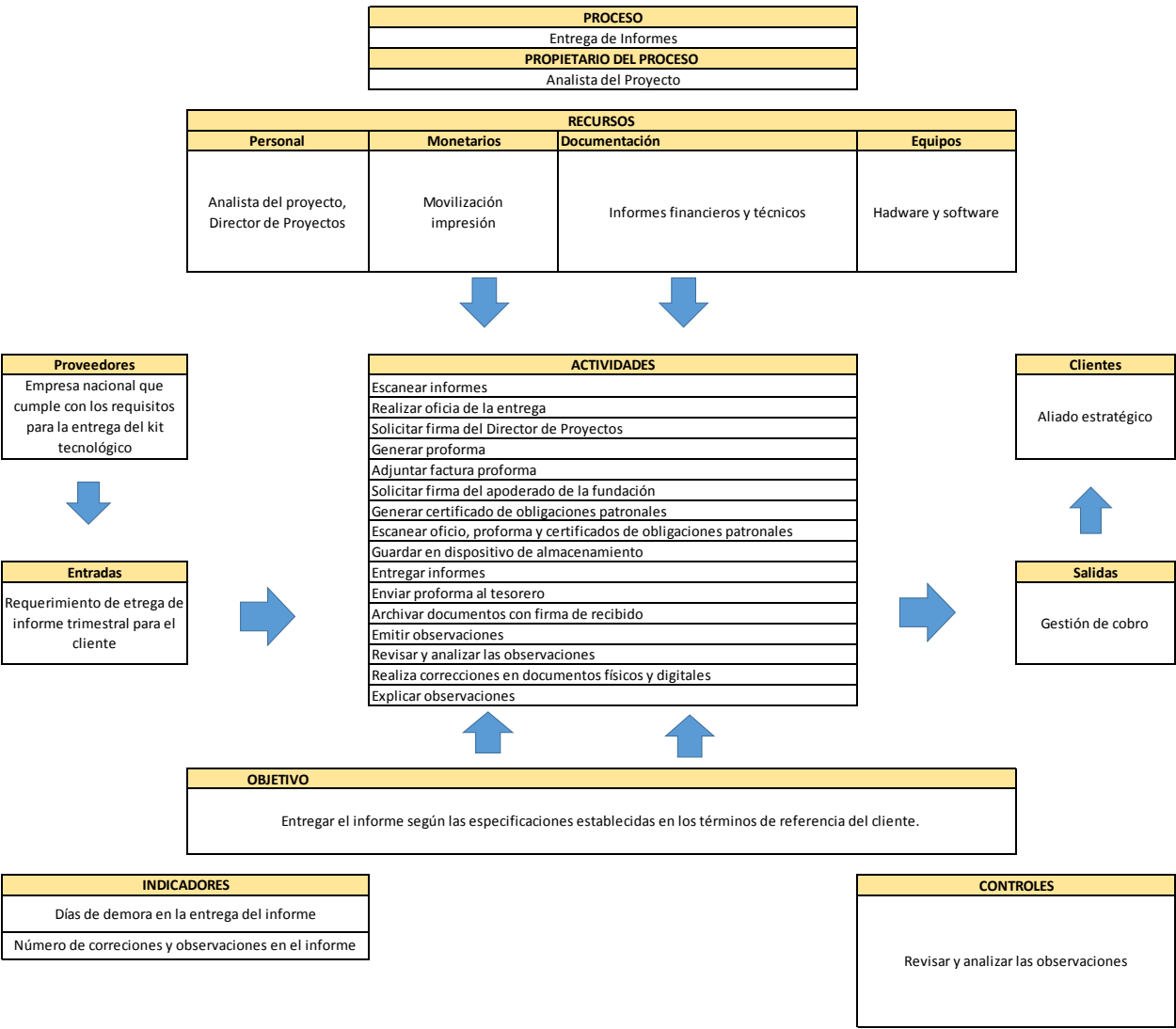
FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b>Número de correcciones y observaciones en el informe</b>	
Fórmula	<i>Número de correcciones y observaciones del cliente</i>	
Objetivo	Conocer el número de observaciones y correcciones solicitadas por el cliente	
Periodicidad de Medición	Trimestral	
Responsable de Medición	Director del Proyecto	
<b>Seguimiento</b>		
Director de proyectos deberá registrar el número de observaciones y correcciones que expuso el cliente a través de correo electrónico		
<b>Valoración</b>		
	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>
Número de correcciones y observaciones del cliente		
Resultado		
Estándar	3	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice>=4	3<Índice<4	índice<=3

"Este documento es propiedad de "LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN."

Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida

FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	70

**FICHA DEL SUBPROCESO**



*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”  
Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	71

## 14. SUBPROCESO: FACTURACIÓN

### OBJETIVO

Emitir factura para mantener evidencia de los valores que el cliente debe cancelar por gastos generados en el proyecto de manera trimestral.

### POLÍTICAS

4. Toda factura debe ser ingresada al sistema contable de la Fundación.
5. Toda factura debe ser consistente con la factura proforma y con los gastos detallados en el Informe financiero.
6. Toda factura debe ser entregada al cliente a través de correo electrónico.
7. Toda factura debe ser generada y entregada al cliente trimestralmente.

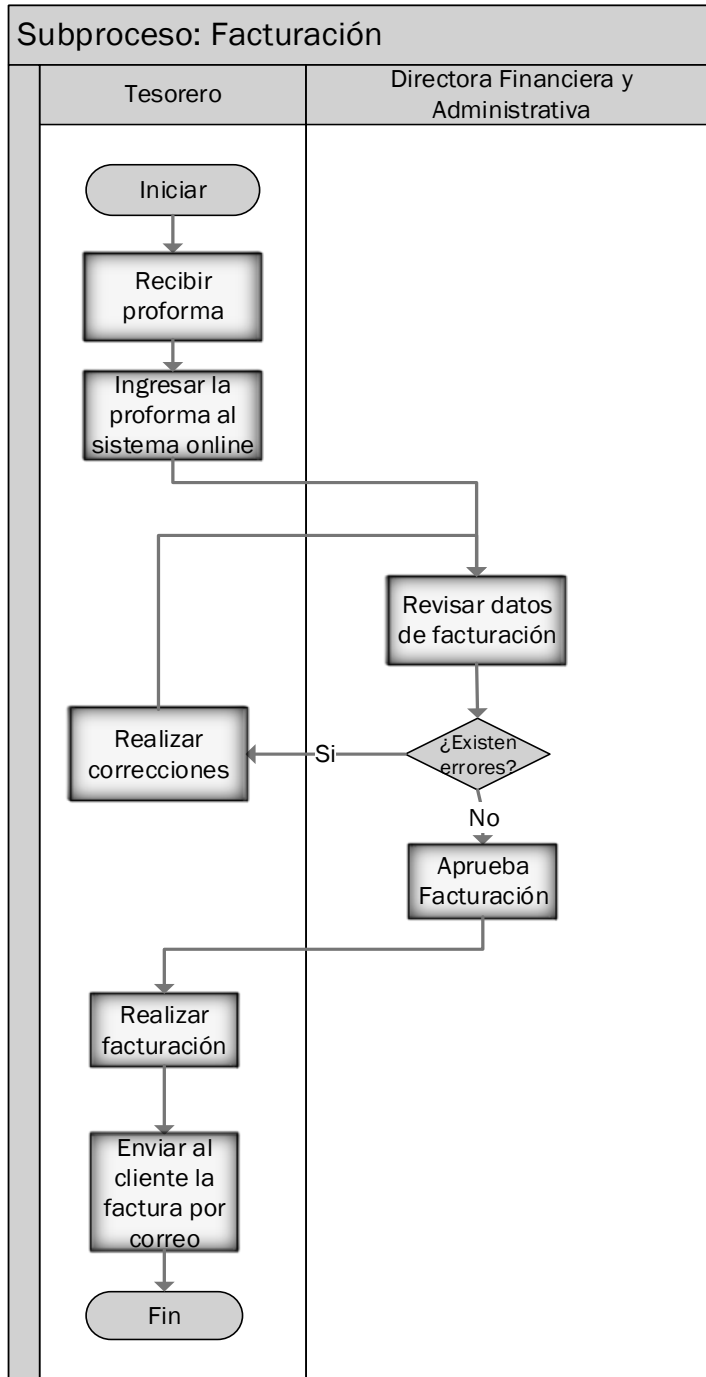
### DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO FACTURACIÓN

No	Responsable	Actividad del Diagrama de Flujo
1	Tesorero	Recibir proforma
2	Tesorero	Ingresar la proforma al sistema online
3	Directora Financiera y Administrativa	Revisar datos de facturación
4	Tesorero	Realizar correcciones
5	Directora Financiera y Administrativa	Aprueba Facturación
6	Tesorero	Realizar facturación
7	Tesorero	Enviar al cliente la factura por correo

*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO FACTURACIÓN**



## INDICADORES

FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b>Días de demora en entrega de Factura</b>	
Fórmula	<i>Fecha de entrega de Factura- Fecha de entrega según política</i>	
Objetivo	Conocer el tiempo de retraso en la entrega de factura al cliente	
Periodicidad de Medición	Trimestral	
Responsable de Medición	Director de Proyectos	
Seguimiento		
Verificar mensualmente la fecha en la que se envió al cliente y contabilizar los días de demora según política		
Valoración		
	Junio	Julio
Fecha de entrega de Factura		
Fecha de entrega según política		
Resultado		
Estándar	4 días	
Límites del Cumplimiento		
Inaceptable	Aceptable	Óptimo
índice $\geq$ 4	3<índice<4	índice $\leq$ 3

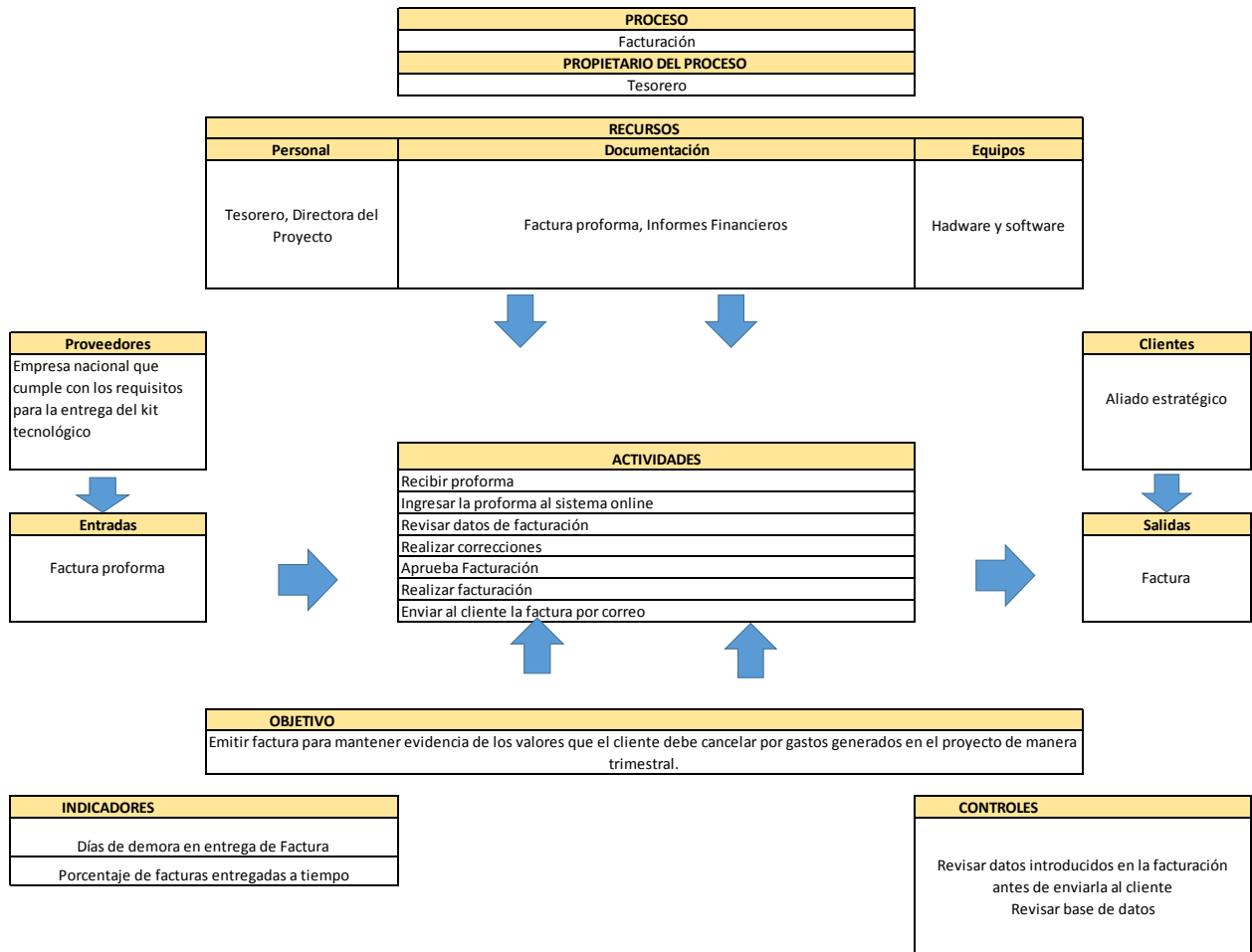
FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b>Porcentaje de facturas entregadas a tiempo</b>	
Fórmula	<i>Número de facturas entregadas a tiempo</i> X100 <i>Número total de facturas entregadas</i>	
Objetivo	Conocer el porcentaje de facturas que son enviadas al cliente en el plazo establecido según política	
Periodicidad de Medición	Anual	
Responsable de Medición	Directora Financiera	
Seguimiento		
Verificar en la copia de la factura la fecha en la que fue entregada al cliente		
Valoración		
	Junio	Julio
Número de facturas entregadas a tiempo		
Número total de facturas entregadas		
Resultado		
Estándar	25%	
Límites del Cumplimiento		
Inaceptable	Aceptable	Óptimo
índice $\geq$ 50%	25<índice<50%	índice $\leq$ 25%

“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”

Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida



FICHA DEL SUBPROCESO



FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	75

## 15. SUBPROCESO: COBRANZAS

### OBJETIVO

Gestionar eficiente y adecuadamente la cobranza de la facturación, con el fin de recuperar los valores por gastos incurridos para la entrega de los kits tecnológicos.

### POLÍTICAS

1. Toda Cobranza debe ser realizada por Asistente Administrativa, o Directora Financiera y Administrativa
2. Directora Financiera y Administrativa debe comunicarse con el cliente a través de correo electrónico o llamada telefónica en caso de existir demoras en el pago.
3. En caso de existir demora en el pago mayor a 15 días hábiles, la Directora Financiera y Administrativa deberá visitar al cliente, para conocer los motivos de la demora y establecer algún acuerdo en beneficio de los intereses de la Fundación.

### DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO COBRANZAS

No	Responsable	Actividad del Diagrama de Flujo
.		
1	Asistente Administrativa	Verificar copia de factura enviada al cliente
2	Asistente Administrativa	Registrar en el calendario el día que debe realizarse el cobro
3	Asistente Administrativa	Enviar correo al cliente solicitando el pago
4	Asistente Administrativa	Esperar el pago

*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

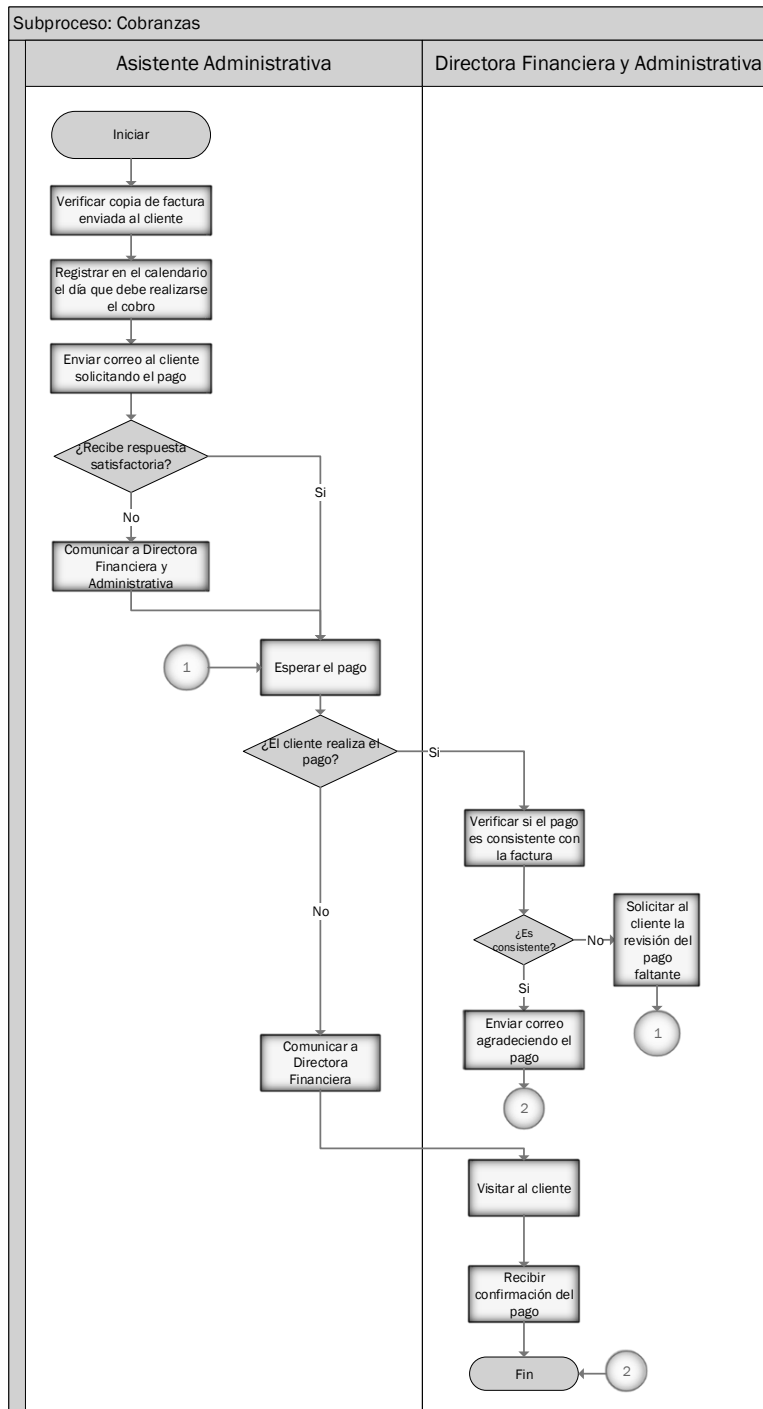
FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	76

5	Asistente Administrativa	Comunicar a Directora Financiera y Administrativa
6	Directora Financiera y Administrativa	Verificar si el pago es consistente con la factura
7	Asistente Administrativa	Comunicar a Directora Financiera
8	Directora Financiera y Administrativa	Visitar al cliente
9	Directora Financiera y Administrativa	Recibir confirmación del pago
10	Directora Financiera y Administrativa	Enviar correo agradeciendo el pago
11	Directora Financiera y Administrativa	Solicitar al cliente la revisión del pago faltante

*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO COBRANZAS**



“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”

Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida

## INDICADORES

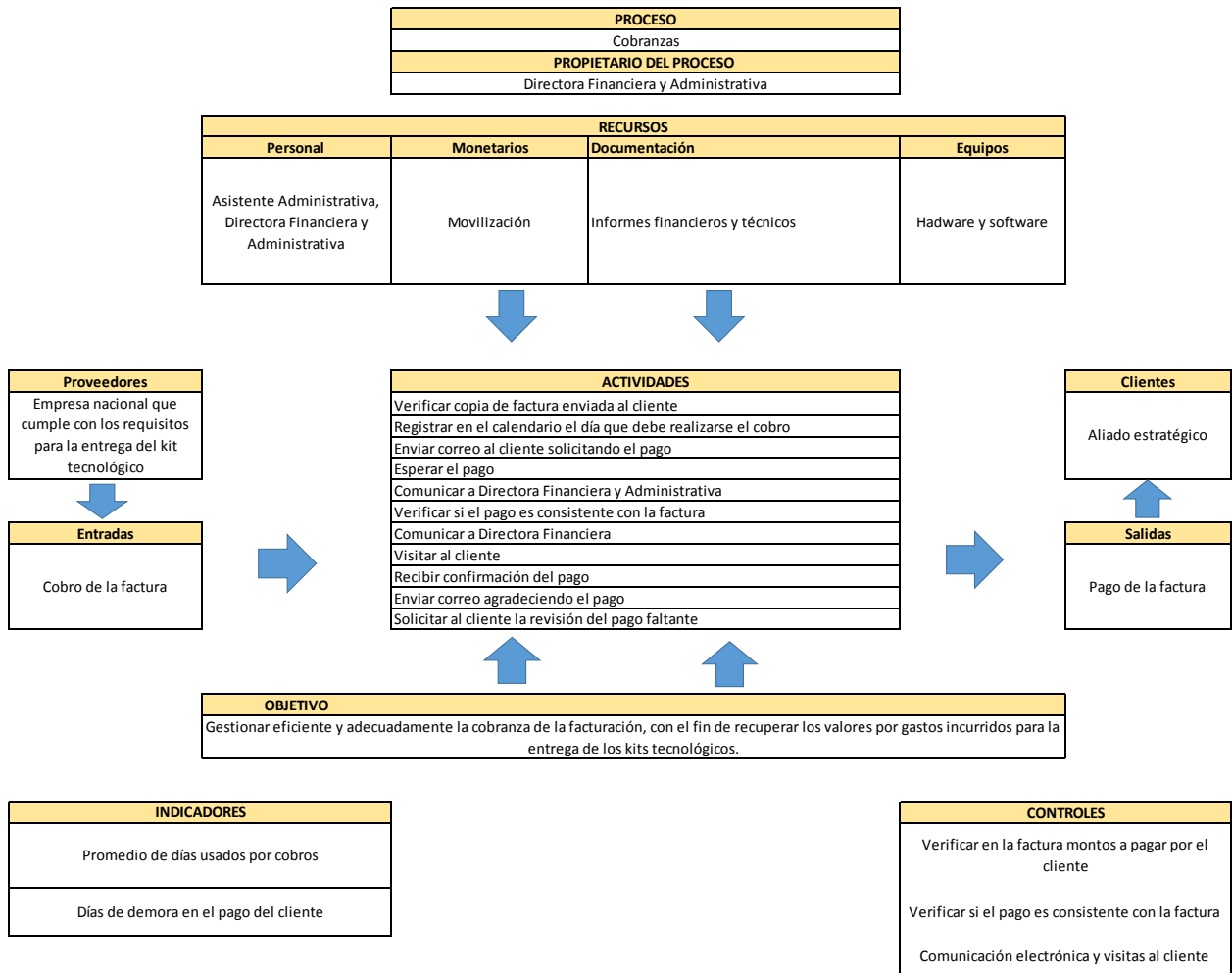
FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b>Días de demora en el pago del cliente</b>	
Fórmula	<i>Fecha de pago del cliente - Fecha de pago según política</i>	
Objetivo	Conocer el número de días en que se demora el cliente para realizar el pago	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Directora Financiera y Administrativa	
<b>Seguimiento</b>		
Directora Financiera y Administrativa deberá ser informada por Asistente Administrativa de las fechas en la que el cliente realiza el pago y mantener un detalle de los días de demora		
<b>Valoración</b>		
	Junio	Julio
Fecha de pago del cliente		
Fecha de pago según política		
Resultado		
Estándar	4 días	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice>=6	4<Índice<6	índice<=4

FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b>Promedio de Días usados por cobros</b>	
Fórmula	$\frac{\text{Total de días usados para realizar el cobro}}{\text{Número cobros}} \times 100$	
Objetivo	Conocer el promedio de días usados en gestionar el cobro por facturación de los gastos generados en el proyecto, al cliente	
Periodicidad de Medición	Anual	
Responsable de Medición	Directora Financiera y Administrativa	
<b>Seguimiento</b>		
Directora Financiera y Administrativa deberá ser informada por Asistente Administrativa de las fechas de inicio y fin de cobro trimestral		
<b>Valoración</b>		
	Junio	Julio
Total de días usados para realizar el cobro		
Número de cobros		
Resultado		
Estándar	15	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice>=20	15<Índice<20	índice<=15

"Este documento es propiedad de "LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN."

Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida

FICHA DEL SUBPROCESO



FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	80

## 16. SUBPROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE EN REDES SOCIALES

### OBJETIVO

Generar comunicación efectiva con el cliente o beneficiario, y atender las necesidades de información según sea requerido.

### POLÍTICAS

1. Toda atención al cliente en redes sociales debe ser personalizada.
2. Todo cliente debe ser atendido lo más pronto posible dentro de los días hábiles.
3. En caso de que el Community Manager desconozca la información solicitada por el cliente o beneficiario, deberá preguntarla al personal del proyecto pertinente para responder eficientemente.
4. Toda información de carácter confidencial no podrá ser compartida a los clientes o beneficiarios.
5. Todo reporte de encuesta de satisfacción debe ser enviado al Director de Proyectos y en caso de que se obtenga recurrentemente (mayor a 3 meses) calificación menor o igual a 6 se deberá plantear y seguir un nuevo plan acciones de mejora.

### DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE EN REDES SOCIALES

No.	Responsable	Actividad del Diagrama de Flujo
1	Community Manager	Recibir mensaje o comentario del cliente o beneficiario
2	Community Manager	Contestar mensajes o comentarios
3	Community Manager	Enviar encuesta de satisfacción

*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

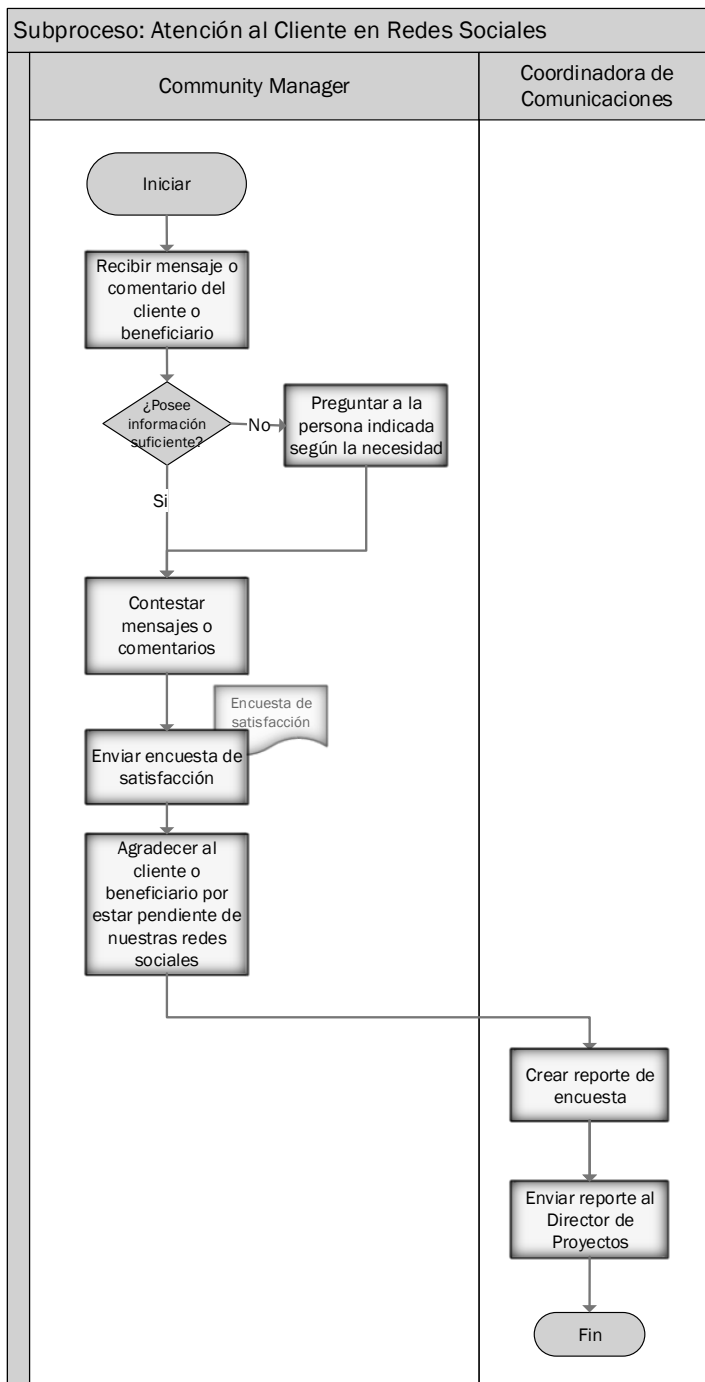
FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	81

4	Community Manager	Agradecer al cliente o beneficiario por estar pendiente de nuestras redes sociales
5	Coordinadora de Comunicaciones	Crear reporte de encuesta
6	Coordinadora de Comunicaciones	Enviar reporte al Director de proyectos
8	Coordinadora de Comunicaciones	Preguntar a la persona indicada según la necesidad

*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”  
Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*



## DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE EN REDES SOCIALES



*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

## INDICADORES

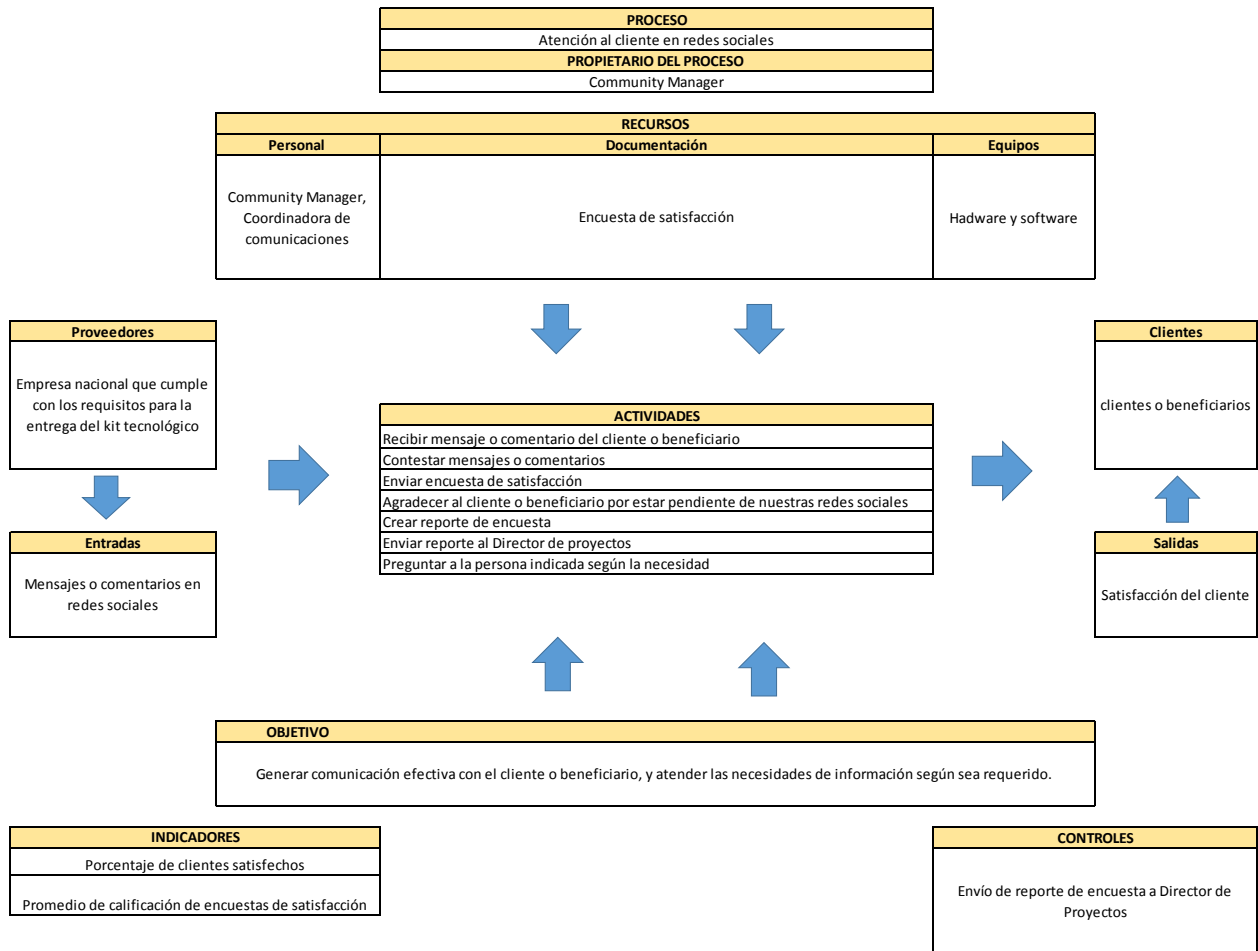
FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b>Porcentaje de clientes satisfechos</b>	
Fórmula	$\frac{\text{Total personas registradas en el mes}}{\text{Número de campañas mensuales del proyecto}} \times 100$	
Objetivo	Conocer y controlar el nivel de clientes que se sientes satisfechos por la atención en redes sociales	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Coordinadora de Comunicaciones	
<b>Seguimiento</b>		
Coordinadora de comunicaciones deberá revisar y verificar reporte de encuesta de satisfacción para obtener la información necesaria para gestionar el indicador		
<b>Valoración</b>		
	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>
Total personas registradas en el mes		
Número de campañas mensuales del proyecto		
Resultado		
Estándar	80	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice<=70	70<Índice<80	índice>=80

FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b>Promedio de calificación de encuestas de satisfacción</b>	
Fórmula	$\frac{\text{Sumatoria total de calificación de encuestas de satisfacción mensuales}}{\text{Número de encuestas realizadas en el mes}} \times 100$	
Objetivo	Conocer la calificación promedio obtenida por la atención al cliente en redes sociales	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Coordinadora de Comunicaciones	
<b>Seguimiento</b>		
Coordinadora de proyectos deberá almacenar la calificación mensual obtenida en las encuestas de satisfacción		
<b>Valoración</b>		
	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>
Número de publicaciones con días de demora		
Número total de publicaciones planificadas		
Resultado		
Estándar	8	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice<=6	6<Índice<8	índice>=8

“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”

Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida

**FICHA DEL SUBPROCESO**



FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	85

## 17. SUBPROCESO: GESTIÓN DE SOLICITUD DE ACCESO

### OBJETIVO

Crear y entregar al beneficiario la cuenta de acceso para la aplicación de aprendizaje escolar.

### POLÍTICAS

1. Toda creación de cuenta de acceso debe ser gestionada por Asistente del Proyecto o voluntario.
2. Todo acceso debe ser creado y entregado al beneficiario del proyecto
3. Todo beneficiario que solicite acceso debe verificarse en la base de datos.
4. Todo usuario y contraseña de acceso debe ser creada para los beneficiarios que han retirado el kit tecnológico
5. Todo beneficiario que ha retirado el kit debe verificarse en el reporte de facturación enviado por el proveedor.

### DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO SOLICITUD DE ACCESO

No	Responsable	Actividad del Diagrama de Flujo
1	Asistente del Proyecto	Recibir solicitud de acceso del beneficiario
2	Asistente del Proyecto	Solicitar reporte de facturación enviado por el proveedor a la Analista del Proyecto
3	Asistente del Proyecto	Buscar datos personales de los beneficiarios en la base de datos
4	Asistente del Proyecto	Crear usuario y contraseña de acceso

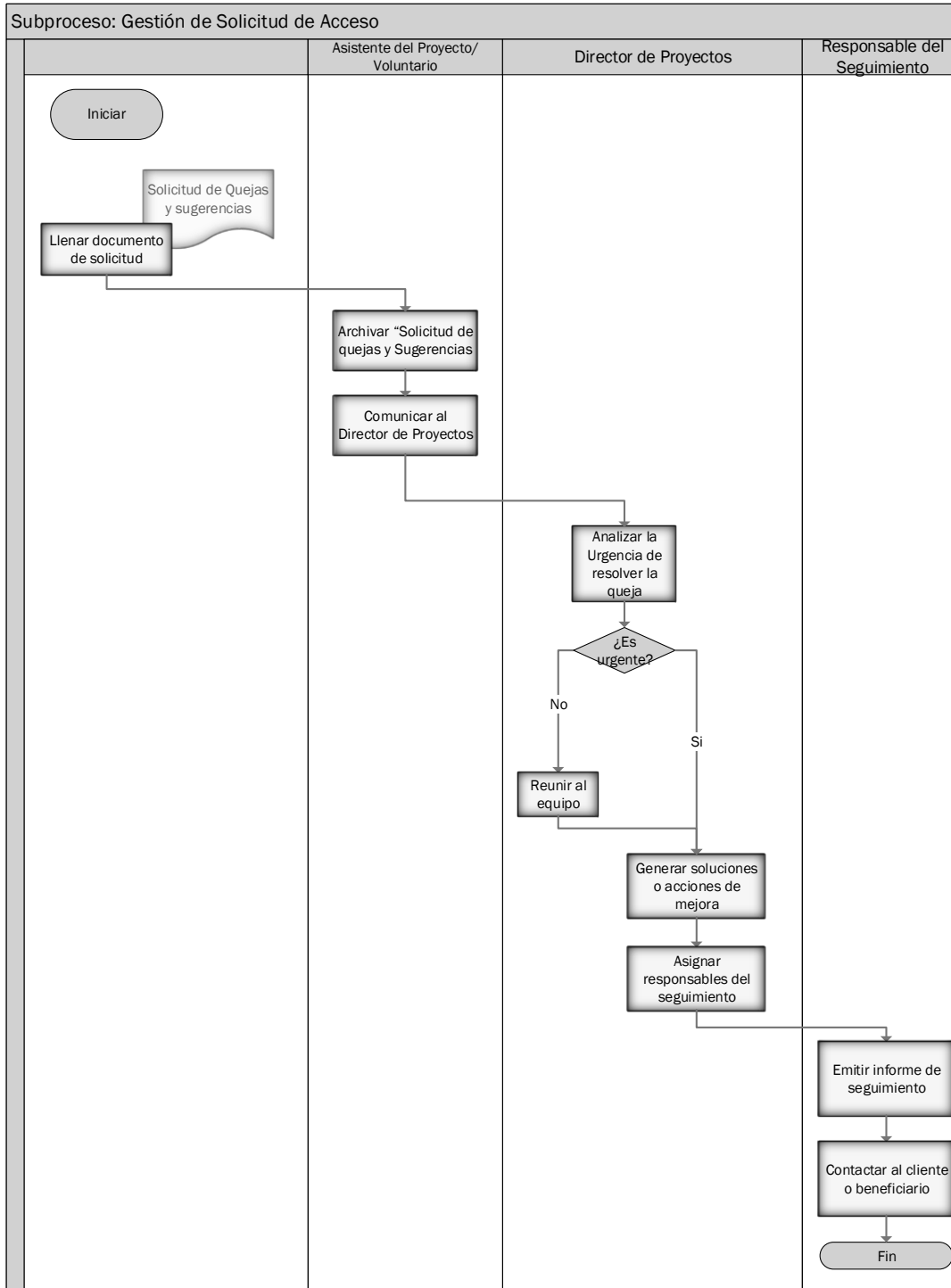
*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	86

5	Asistente del Proyecto	Enviar correo con usuario y contraseña, y folleto de uso de la aplicación
6	Cliente	Enviar correo de confirmación

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE SOLICITUD DE ACCESO



“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”

Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida

## INDICADORES

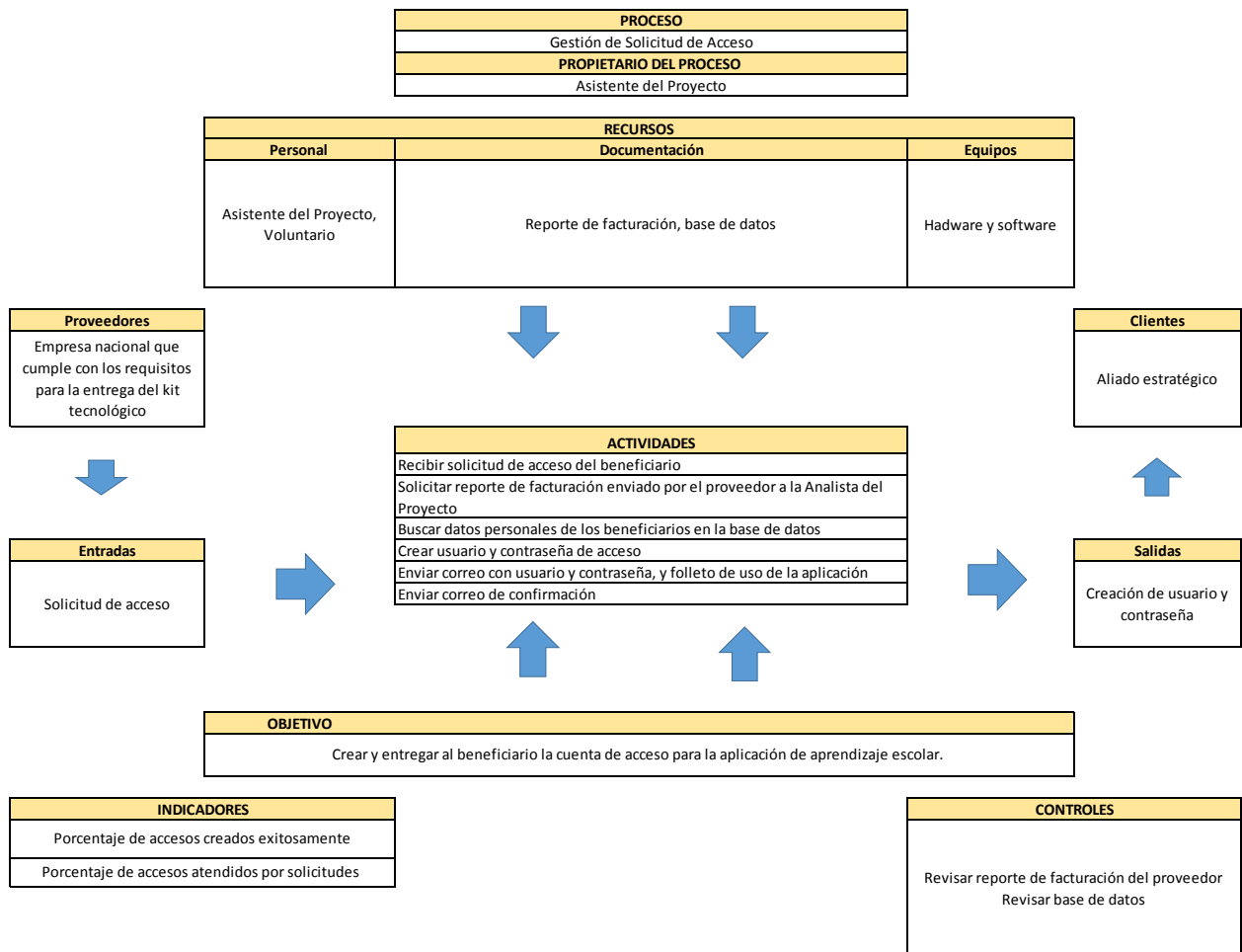
FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b>Porcentaje de accesos creados exitosamente</b>	
Fórmula	$\frac{\text{Total de accesos creados exitosamente}}{\text{Total de accesos creados}} \times 100$	
Objetivo	Conocer el porcentaje de accesos que fueron creados y entregados al beneficiario sin inconvenientes	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Coordinadora del Proyecto	
<b>Seguimiento</b>		
Coordinador del Proyecto deberá revisar la base de datos para verificar el número de accesos creados y entregados		
<b>Valoración</b>		
	Junio	Julio
Total accesos creados exitosamente		
Total de accesos creados		
Resultado		
Estándar	70%	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice<=50	50%<Índice<70%	índice>=70%

FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b>Porcentaje de accesos atendidos por solicitudes</b>	
Fórmula	$\frac{\text{Número de publicaciones con días de demora}}{\text{Número total de publicaciones planificadas}} \times 100$	
Objetivo	Conocer el porcentaje de accesos que fueron solicitados por los beneficiarios	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Coordinadora del Proyecto	
<b>Seguimiento</b>		
Coordinadora del Proyecto deberá verificar si fueron atendidas las solicitudes y mantener el número de solicitudes		
<b>Valoración</b>		
	Junio	Julio
Número de accesos atendidos por solicitudes		
Número total de de accesos creados		
Resultado		
Estándar	10%	
<b>Límites del Cumplimiento</b>		
<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
índice>=20%	10<Índice<20%	índice<=10%

“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”

Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida

FICHA DEL SUBPROCESO





FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	90

## 18. SUBPROCESO: GESTIÓN DE QUEJAS

### OBJETIVO

Controlar la gestión eficiente y oportuna de quejas y sugerencias, con el fin de brindar un servicio de calidad a los clientes y beneficiarios del proyecto.

### POLÍTICAS

1. Toda queja realizada por el cliente o beneficiario debe quedar registrada en el documento "Solicitud de Quejas y Sugerencias".
2. Toda "Solicitud de Quejas y Sugerencias" debe ser archivada por la Asistente del Director de Proyectos, en orden cronológico en una carpeta con la denominación "Quejas y sugerencias", dividida en dos etapas
  - Quejas y sugerencias por analizar
  - Quejas y sugerencias en gestión
3. Toda "Solicitud de Quejas y Sugerencias" luego de ser archivada debe ser comunicada lo más pronto posible al Director de Proyectos.
4. Toda queja y sugerencia puede ser presentada por los clientes o beneficiarios por cualquiera de las siguientes maneras:
  - Detallando los datos personales
  - Presentar de manera anónima
5. Toda "Solicitud de Quejas y Sugerencias" debe ser controlada por el Director de Proyectos.
6. Toda "Solicitud de Quejas y Sugerencias" puede ser entregada por cualquier medio.

*"Este documento es propiedad de "LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN."*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

FUNDACIÓN EDUCACIÓN	MANUAL DE PROCESO PARA EL PROYECTO FAMILIAS	<u>Versión</u>	<u>Código</u>
		00	MP 02
		<u>Revisión</u>	<u>Página</u>
		-08-2019	91

7. Toda “Solicitud de Quejas y Sugerencias” debe gestionarse con la mayor discreción cuando pueda existir la posibilidad de perjudicar a algún trabajador, hasta que se demuestre lo contrario.
8. Toda “Solicitud de Quejas y Sugerencias” tiene un plazo máximo de 10 días para ser gestionada, finalmente se deberá informar al cliente o beneficiario las acciones correctivas y mejoras obtenidas gracias a su queja o sugerencia.
9. Todo responsable del seguimiento debe haber sido designado por el Director de Proyectos.
10. Toda “Solicitud de Quejas y Sugerencias” con la denominación “urgente debe atender contra el objetivo del proyecto.

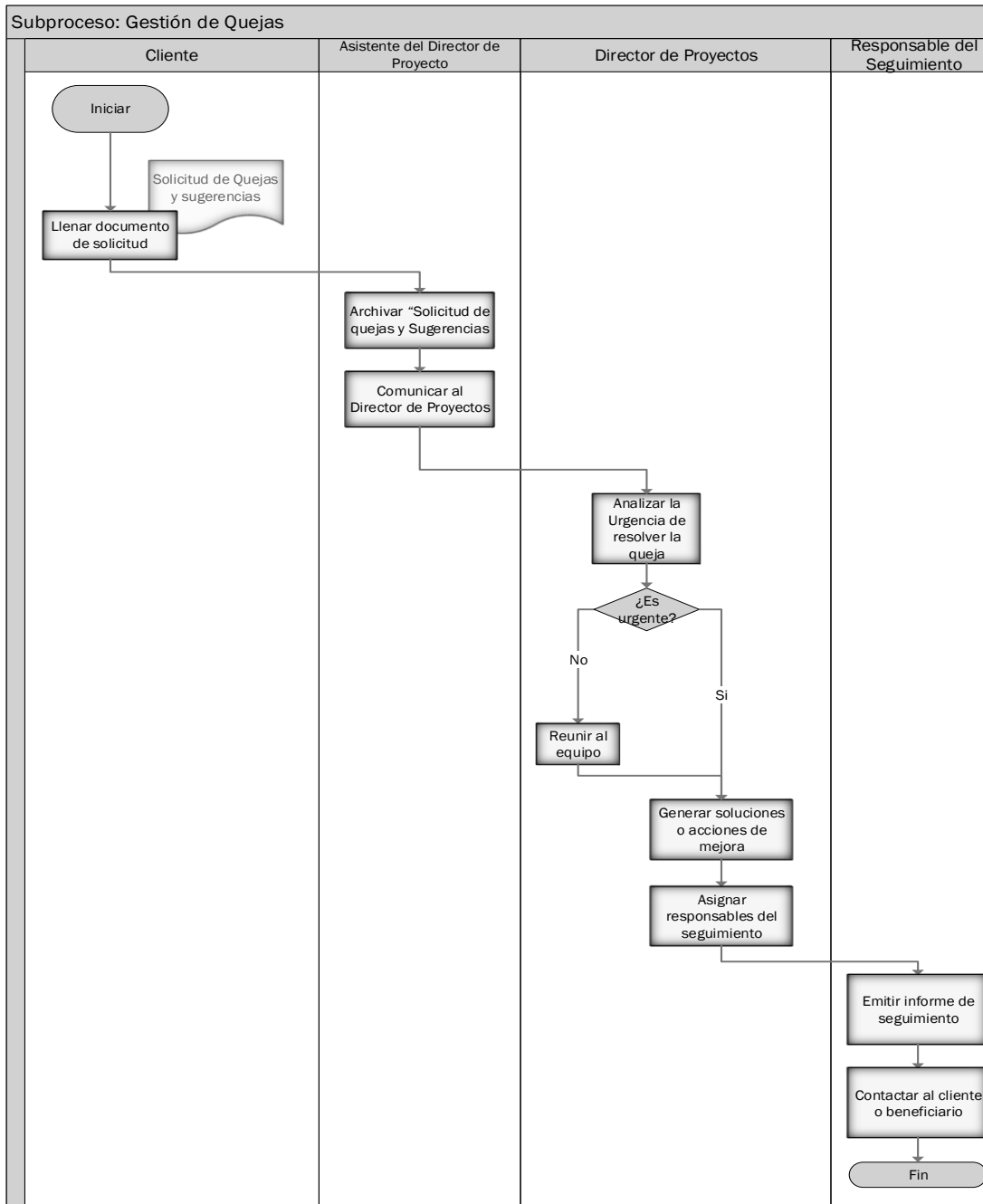
#### DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE QUEJAS

No	Responsable	Actividad del Diagrama de Flujo
1	Cliente	Llenar documento de solicitud
2	Asistente del Proyecto	Archivar “Solicitud de quejas y Sugerencias”
3	Asistente del Proyecto	Comunicar al Director de Proyectos
4	Asistente del Proyecto	Analizar la urgencia de resolver la queja
5	Asistente del Proyecto	Generar soluciones o acciones de mejora
6	Asistente del Proyecto	Asignar responsables del seguimiento
7	Reunir al equipo	Reunir al equipo
8	Responsable del seguimiento	Emitir informe de seguimiento
9	Responsable del seguimiento	Contactar al cliente o beneficiario

*“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE QUEJAS**



*"Este documento es propiedad de "LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN."*

*Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida*

## INDICADORES

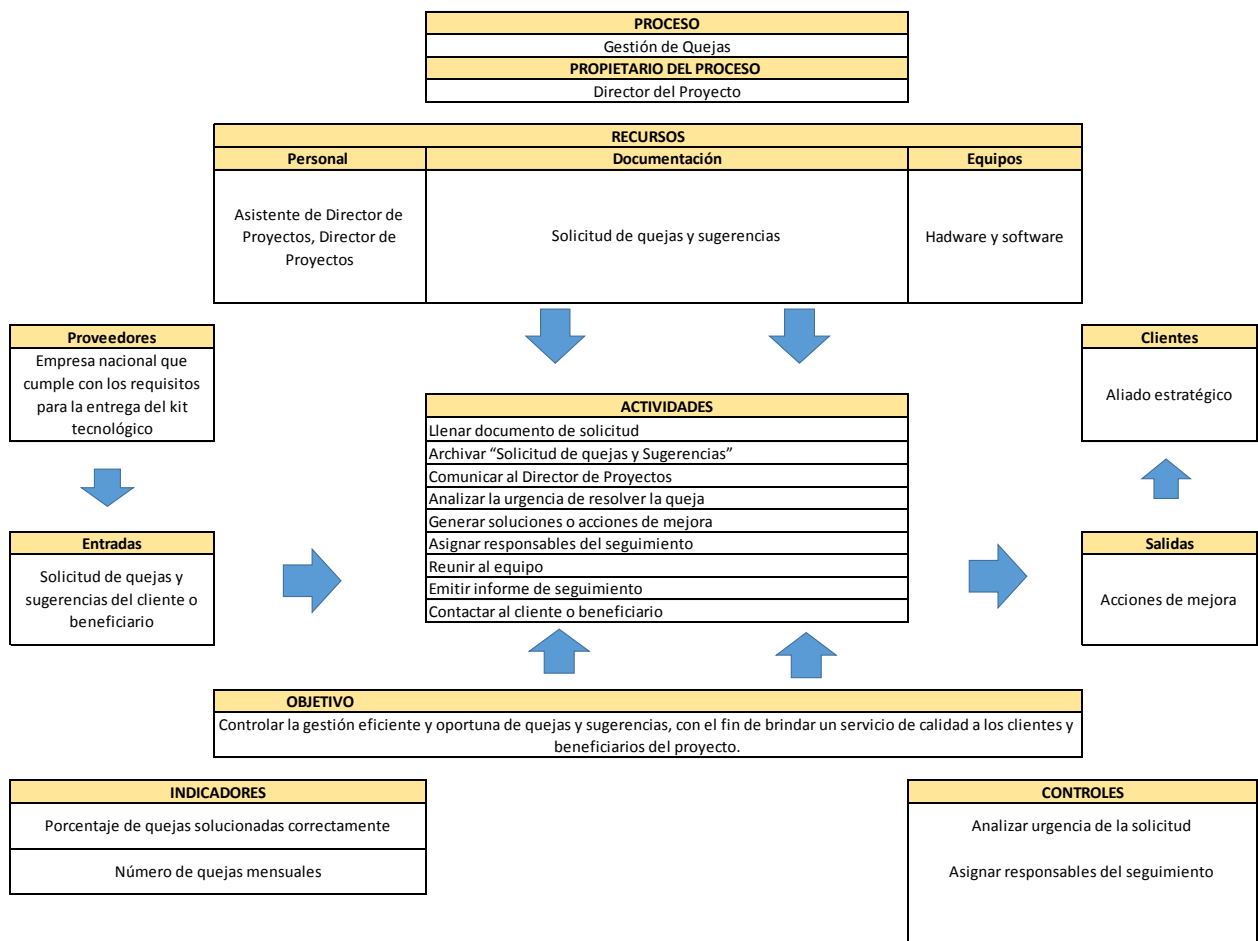
FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b>Porcentaje de quejas solucionadas correctamente</b>	
Fórmula	$\frac{\text{Total de quejas solucionadas correctamente}}{\text{Total de quejas}} \times 100$	
Objetivo	Conocer el porcentaje de quejas que han sido solucionadas correctamente en el mes	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Director de Proyectos	
Seguimiento		
El Director de Proyectos debe contabilizar mensualmente las Solicitudes de quejas y sugerencias que fueron solucionadas correctamente		
Valoración		
	Junio	Julio
Total de quejas solucionadas correctamente		
Número total de quejas		
Resultado		
Estándar	70%	
Límites del Cumplimiento		
Inaceptable	Aceptable	Óptimo
índice<=50	50%<índice<70%	índice>=70%

FICHA DEL INDICADOR		
Nombre del Indicador	<b>Número de quejas mensuales</b>	
Fórmula	<i>Número de quejas presentadas</i>	
Objetivo	Conocer el número de quejas que ingresan mensualmente al proyecto	
Periodicidad de Medición	Mensual	
Responsable de Medición	Coordinador de Comunicaciones	
Seguimiento		
El Director de Proyectos debe contabilizar mensualmente las Solicitudes de quejas y sugerencias que fueron solucionadas correctamente		
Valoración		
	Junio	Julio
Número de quejas presentadas		
Resultado		
Estándar	3	
Límites del Cumplimiento		
Inaceptable	Aceptable	Óptimo
índice>=5	3<índice<5	índice<=3

"Este documento es propiedad de "LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN."

Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida

FICHA DEL SUBPROCESO



“Este documento es propiedad de “LA FUNDACIÓN EDUCACIÓN.”

Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa es prohibida