



**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL**

**Facultad De Ciencias Naturales Y Matemáticas**

"Levantamiento y diseño de **Procesos de Apoyo**, para la facultad de Ciencias Sociales de una IES en la ciudad de Guayaquil"

**PROYECTOR INTEGRADOR**

Previa a la obtención del Título de:

**Ingeniería en Auditoria y Contaduría Pública Autorizada**

PRESENTADO POR:

**Carlos Alfredo Aviles Quiñonez**

**Sofía Jazmín González Santos**

GUAYAQUIL – ECUADOR

Año: 2019

**Dedicatoria:**

Dedico este proyecto a mis padres que me enseñaron que con dedicación todo se puede lograr y a mi tutor que tuvo la paciencia y supo guiarme con su vasta experiencia

Carlos Alfredo Aviles Quiñonez

**Dedicatoria:**

Dedico el presente proyecto a mis padres, mi tía y hermano quienes han sido y serán en mi vida un pilar importante, por su cariño en todo momento ellos son y serán mi felicidad junto con mi angelito quien tendrá presente que nada es imposible en esta vida con esfuerzo, valentía y sobre todo el deseo de lograrlo se puede llegar a cualquier meta que el ser humano se proponga.

Dios mí Padre y guía.

Sofía Jazmín González Santos

**Agradecimiento:**

Agradezco a todas las personas involucradas para que este sueño sea posible, gracias a sus apoyos y comprensión para alcanzar una meta más.

A mis padres que estuvieron apoyándome en todo lo que pudieran, inculcándome los valores dándome la serenidad y la sabiduría para completar este sueño que nos pertenece gracias por todo, a Katherine por su apoyo

A mis profesores que sin su guía y consideraciones este proyecto no tendría ni pies ni cabeza gracias por indicarme el camino correcto a donde tengo que llegar.

Carlos Alfredo Aviles Quiñonez

**Agradecimiento:**

Doy gracias a Dios por haberme permitido llegar a cumplir esta meta de llegar a ser una profesional, por prestarme a mis padres quienes sin su ayuda no se hubieran hecho posible este sueño.

A mis padres quienes con su ejemplo de lucha y fortaleza más que todo amor han estado conmigo en todo momento.

A mis profesores que han estado durante todo el transcurso de mi vida estudiantil por sus enseñanzas y logros.

Sofía Jazmín González Santos

## Declaración Expresa

La responsabilidad del contenido y desarrollo de la presente propuesta de la materia integradora corresponde exclusivamente al equipo conformado por:

**Carlos Alfredo Aviles Quiñonez**

**Sofía Jazmín González Santos**

Y el patrimonio intelectual del mismo a la ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL.



---

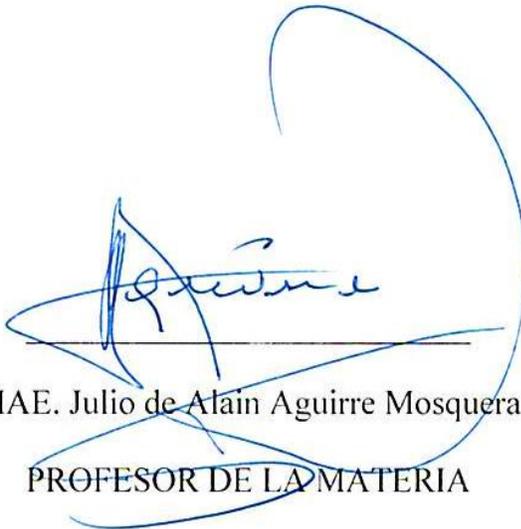
Carlos Alfredo Avilés Quiñonez



---

Sofía Jazmín González Santos

**EVALUADOR**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Aguirre', is written over a horizontal line. The signature is enclosed within a large, loopy blue scribble that also overlaps the text below.

MAE. Julio de Alain Aguirre Mosquera  
PROFESOR DE LA MATERIA

## RESUMEN

Hoy en día es necesario que las Instituciones de Educación Superior del país se rijan por parámetros establecidos por el CACES con el fin de brindar una educación de calidad.

Este proyecto tiene como base fundamental levantar información y diseñar los procesos de apoyo con la finalidad de mantener claro los procesos que se realizan en la Facultad de una Institución de Educación Superior de Guayaquil.

El capítulo 1 comprende la reseña histórica de la Institución de Educación Superior y de la Facultad de Ciencias Sociales, estructura organizacional, los servicios que ofrece, la base legal en la que se rigen, una matriz de riesgo de los subprocesos con lo que se determinó el alcance y la justificación del proyecto, un breve marco teórico donde se define los conceptos y herramientas a utilizar.

El capítulo 2 desarrolla el levantamiento de información y el diseño de los procesos utilizando herramientas de análisis, se elaboran los flujos de los procesos en el que se muestra la situación actual de la Facultad y en base a esto se elaborará y propondrá flujos mejorados de los subprocesos, cadena de valor, análisis FODA, mapa de procesos, indicadores de gestión para mejorar el desempeño actual de la Facultad mediante el análisis de la información proporcionada por la institución.

En el capítulo 3 se analizarán los resultados obtenidos mediante el uso de cada una de las herramientas administrativas utilizadas en el capítulo anterior, se realizará el análisis de costo beneficio y se propondrá un manual de procesos el cual constará como anexo del documento.

Finamente en el capítulo 4 se analizará el cumplimiento de los objetivos planteados en el proyecto, se expondrán las conclusiones y recomendaciones como consecuencia del análisis de los resultados con el fin de mejorar la gestión de los procesos de apoyo incrementando la eficiencia de los mismos.

## **ABSTRACT**

*Nowadays it is necessary that the Institutions of Higher Education of the country be governed by parameters established by CACES in order to provide a quality education.*

*The fundamental basis of this project is to gather information and design the support processes in order to keep clear the processes that take place in the Faculty of a Higher Education Institution of Guayaquil.*

*Chapter 1 includes the historical overview of the Institution of Higher Education and the Faculty of Social Sciences, organizational structure, the services it offers, the legal basis on which it is governed, a risk matrix of the sub processes with what was determined the scope and justification of the project, a brief theoretical framework where the concepts and tools to be used are defined.*

*Chapter 2 develops the gathering of information and the design of the processes using analytical tools, the flows of the processes are elaborated in which the current situation of the Faculty is shown and based on this, it will be elaborated and proposed improved flows of the subprocesses, value chain, FODA analysis, process map, management indicators to improve the current performance of the Faculty through the analysis of the information provided by the institution.*

*Chapter 3 will analyze the results obtained by using each of the administrative tools used in the previous chapter, the cost-benefit analysis will be carried out and a process manual will be proposed, which will be included as an annex to the document.*

*Finally, chapter 4 will analyze the fulfillment of the objectives set out in the project, will present the conclusions and recommendations as a consequence of the analysis of the results in order to improve the management of the support processes, increasing the efficiency of the same.*

# INDICE

<b>CAPITULO 1</b> .....	<b>1</b>
<b>1. Introducción</b> .....	<b>1</b>
1.1 Antecedentes .....	1
1.1.1 Breve Historia de la Institución de Educación Superior (IES) en el Ecuador.....	1
1.1.2 Antecedentes de la IES .....	1
1.1.3 Estructura Organizacional de Institución Educación Superior.....	3
1.1.4 Antecedentes de la Facultad .....	4
1.1.5 Organigrama de la Facultad.....	5
1.1.6 Servicios y oferta académica .....	6
1.1.7 Base legal .....	6
1.1.7.1 Leyes .....	6
1.1.7.2 Normativas.....	7
1.1.7.3 Organismo Reguladores .....	7
1.2 Descripción del problema.....	7
1.2.1 Matriz de Riesgo .....	8
1.2.2 Justificación del problema .....	9
1.3 Objetivos .....	9
1.3.1 Objetivos Generales.....	9
1.3.2 Objetivos Específicos.....	9
1.4 Alcance.....	10
1.5 Marco Teórico .....	10
1.5.1 Direccionamiento Estratégico .....	10
1.5.1.1 Misión.....	10

1.5.1.2	Visión.....	10
1.5.1.3	Objetivos.....	10
1.5.1.4	Estrategias.....	10
1.5.1.5	Valores.....	10
1.5.2	Sistema de Gestión por Procesos.....	11
1.5.2.1	Definición de Sistema de Gestión .....	11
1.5.2.2	Definición de Procesos.....	11
1.5.2.3	Cadena de Valor .....	11
1.5.2.4	Mapa de Procesos .....	11
1.5.2.5	Diagramas de Flujo de Procesos .....	12
1.5.2.6	Manual de Procesos .....	12
1.5.2.7	Indicadores de Gestión .....	12
1.5.3	Técnicas de análisis administrativos .....	13
1.5.3.1	Matriz de Riesgo .....	13
1.5.3.2	Análisis FODA.....	13
1.5.3.3	Matriz de Impacto Interno y Externo.....	14
1.5.3.4	Matriz de Aprovechabilidad y Vulnerabilidad .....	14
1.5.3.5	Diagrama de Ishikawa: Análisis de Causa y Efecto .....	14
1.5.3.6	Matriz 5 W + 1 H .....	15
<b>CAPITULO 2</b>	.....	<b>16</b>
<b>2. Metodología</b>	.....	<b>16</b>
2.1	Diagnóstico Inicial.....	17
2.1.1	Diagnóstico Inicial de los Procesos de Apoyo Relación Gestión Administrativa y Gestión de Personal.....	17
2.1.1.1	Análisis FODA.....	17
2.1.1.2	Análisis de Impacto Interno .....	18
2.1.1.3	Análisis de Impacto Externo.....	19

2.1.1.4	Análisis de Aprovechabilidad.....	20
2.1.1.5	Análisis de Vulnerabilidad .....	21
2.1.1.6	FODA Estratégico .....	22
2.1.2	Diagnóstico Inicial de los Procesos de Apoyo Relación Gestión Financiero e Infraestructura Tecnológica.....	23
2.1.2.1	Análisis FODA.....	23
2.1.2.2	Análisis de Impacto Interno .....	24
2.1.2.3	Análisis de Impacto Externo.....	25
2.1.2.4	Análisis de Aprovechabilidad.....	26
2.1.2.5	Análisis de Vulnerabilidad .....	27
2.1.2.6	FODA Estratégico .....	28
2.2	Direccionamiento Estratégico .....	29
2.2.1	Misión .....	29
2.2.2	Visión .....	29
2.2.3	Objetivos Estratégicos .....	30
2.2.4	Mapa estratégico .....	31
2.2.5	Valores .....	32
2.3	Sistema De Gestión Por Procesos .....	33
2.3.1	Cadena de valor.....	33
2.3.2	Identificación de procesos y subprocesos de las Facultad de Ciencias Sociales.....	34
2.3.2.1	Mapa de Procesos Facultad de Ciencias Sociales .....	34
2.3.2.2	Selección de procesos críticos para este estudio .....	37
2.3.3	Análisis del Subproceso de Administración de Suministros de Oficina Gestión Financiera .....	38
2.3.3.1	Diagnóstico del Subproceso Administración de Suministros de Oficina .....	38
2.3.3.2	Flujograma de la situación actual del subproceso de Administración de Suministros.....	39

2.3.3.3	Análisis de Valor Agregado de la Situación Actual del Subproceso Administración de Suministros.....	40
2.3.3.4	Flujograma de la Situación Mejorada del subproceso Administración de Suministros.....	42
2.3.3.5	Análisis de Valor Agregado de la Situación Mejorada del Subproceso Administración de Suministros.....	43
2.3.3.6	Gráfico comparativo del Análisis de Valor Agregado Actual vs Mejorada del Subproceso de Administración Suministros.....	44
2.3.3.7	Diseño de Indicadores del Subproceso Administración de Suministros.....	45
2.3.3.8	Explicación de Propuestas de Mejoras en el Subproceso Administración de Suministros.....	46
2.3.3.9	Diagrama de Causa y Efecto – Ishikawa del Subproceso Administración de Suministros.....	47
2.3.3.10	Matriz 5W + 1H de la causa identificada de subproceso Administración de Suministros.....	48
2.3.4	Análisis del Subproceso Contratación y Pagos para Profesores de Postgrados.....	49
2.3.4.1	Diagnóstico del Subproceso Contratación y Pagos para Profesores de Postgrados.....	49
2.3.4.2	Flujograma Situación Actual del Subproceso de Contratación y Pagos para Profesores de Postgrados .....	50
2.3.4.3	Análisis de Valor Agregado de la Situación Actual del Subproceso Contratación y Pagos para Profesores de Postgrados .....	51
2.3.4.4	Flujograma de la Situación Mejorada del Subproceso de Contratación y Pagos para Profesores de Postgrados .....	53
2.3.4.5	Análisis de Valor Agregado de la Situación Mejorada del Subproceso Contratación y Pagos para Profesores de Postgrados.....	54
2.3.4.6	Gráfico comparativo del Análisis de Valor Agregado Actual vs Mejorada del Subproceso Contratación y Pagos para Profesores de Postgrados.....	55
2.3.4.7	Diseño de Indicadores del Subproceso de Contratación y pagos para profesores de Postgrados.....	56

2.3.4.8	Explicación de Propuestas de Mejoras en el Subproceso de Contratación y pagos para profesores de Postgrados .....	57
2.3.4.9	Diagrama de Causa y Efecto – Ishikawa Subproceso Contratación y pagos para Profesores de Postgrados .....	58
2.3.4.10	Matriz 5W + 1H de la causa identificada del Subproceso de Contratación y pagos para profesores de Postgrados.....	59
2.3.5	Análisis del Subproceso Administración de Activos Fijos .....	60
2.3.5.1	Diagnóstico del Subproceso de Administración de Activos Fijos .....	60
2.3.5.2	Flujograma Situación Actual del Subproceso Administración de Activos Fijos ..	61
2.3.5.3	Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Subproceso Administración de Activos Fijos.....	62
2.3.5.4	Flujograma Situación Mejorada del Subproceso Administración de Activos Fijos.....	64
2.3.5.5	Análisis del Valor Agregado de la situación Mejorada del Sub Proceso Administración de Activos Fijos .....	65
2.3.5.6	Gráfico Comparativo del Análisis de Valor Agregado Actual vs Mejorado del Subproceso Administración de Activos Fijos.....	66
2.3.5.7	Diseño de Indicadores del Subproceso Administración de Activos Fijos .....	67
2.3.5.8	Explicación de las Propuestas de Mejoras en el Sub Proceso Administración de Activos Fijos.....	68
2.3.5.9	Diagrama Causa y Efecto – Ishikawa Subproceso Administración de Activos Fijos.....	69
2.3.5.10	Matriz 5W + 1 H de la Causa Identificada del Sub Proceso Administración de Activos Fijos.....	70
<b>CAPITULO 3</b>	.....	<b>71</b>
<b>3. Resultados y Análisis</b>	.....	<b>71</b>
3.1	Tipo de análisis realizado.....	71
3.2	Identificación y Descripción del Problema Identificado en el Diagnóstico Inicial. ....	73
<b>CAPITULO 4</b>	.....	<b>80</b>

<b>4. Conclusiones y Recomendaciones</b> .....	80
4.1 Análisis de Cumplimiento de los Objetivos Específicos .....	80
4.2 Conclusiones .....	80
4.3 Recomendaciones.....	81
<b>ANEXOS</b> .....	83

## **ABREVIATURAS**

**IES:** Institución de Educación Superior

**AF:** Activos Fijos

**RRHH:** Recursos Humanos

**LOSEP:** Ley Orgánica de Servicio Público

**FCS:** Facultad de Ciencias Sociales

**CACES:** Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior

## INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1.1 Estructura Organizacional De La Institución De Educación Superior.....	3
Ilustración 1.2 Estructura Organizacional De Facultad.....	5
Ilustración 1.3 Matriz De Riesgo De Procesos De Apoyo.....	8
Ilustración 1.4 Simbología Ansi .....	12
Ilustración 1.5 Evaluación Matriz De Riesgo .....	13
Ilustración 1.6 Análisis Foda.....	13
Ilustración 1.7 Diagrama De Ishikawa Causa Y Efecto .....	14
Ilustración 2.1 Metodología Para El Diseño De Un Sistema De Gestión Por Procesos Para Una Ies.....	16
Ilustración 2.2 Matriz Relación Estrategia Y Objetivos .....	30
Ilustración 2.3 Mapa Estratégico .....	31
Ilustración 2.4 Valores .....	32
Ilustración 2.5 Cadena De Valor.....	33
Ilustración 2.6 Mapa De Procesos.....	34
Ilustración 2.7 Flujograma Situación Actual Subproceso Administración De Suministros ..	39
Ilustración 2.8 Flujograma Situación Mejorada Del Subproceso Administración De Suministros .....	42
Ilustración 2.9 Diagrama Ishikawa Del Subproceso Administración De Suministros.....	47
Ilustración 2.10 Flujograma Situación Actual Del Subproceso De Contratación Y Pagos Para Profesores De Postgrados .....	50
Ilustración 2.11 Flujograma Situación Mejorada Del Subproceso De Contratación Y Pagos Para Profesores De Postgrados .....	53
Ilustración 2.12 Diagrama Ishikawa Del Subproceso Contratación Y Pagos Para Profesores De Postgrados .....	58
Ilustración 2.13 Matriz 5w+ 1h Del Subproceso Contratación Y Pagos Para Profesores De Postgrados.....	59
Ilustración 2.14 Flujograma Situación Actual Del Subproceso Administración De Activos Fijos .....	61

Ilustración 2.15 Flujograma Situación Mejorada Del Subproceso Administración De Activos Fijos .....	64
Ilustración 2.16 Diagrama Ishikawa Del Subproceso Administración De Activos Fijos .....	69
Ilustración 2.17 Matroz 5w+ 1h Del Subproceso Administración De Activos Fijos .....	70

## INDICE DE TABLAS

Tabla 2.1 Foda Relación Gestión Administrativos Y Gestión De Personal.....	17
Tabla 2.2 Análisis De Impacto Interno Relación Gestión Administrativos Y Gestión De Personal.....	18
Tabla 2.3 Análisis De Impacto Externo Relación Gestión Administrativos Y Gestión De Personal.....	19
Tabla 2.4 Análisis De Impacto Aprovechabilidad Relación Gestión Administrativos Y Gestión De Personal.....	20
Tabla 2.5 Análisis De Impacto Aprovechabilidad Relación Gestión Administrativos Y Gestión De Personal.....	21
Tabla 2.6 Foda Estratégico Relación Gestión Administrativa Y Gestión De Personal.....	22
Tabla 2.7 Foda Relación Gestión Financiero E Infraestructura Tecnológica .....	23
Tabla 2.8 Análisis De Impacto Interno Relación Gestión Financiero E Infraestructura Tecnológica.....	24
Tabla 2.9 Análisis De Impacto Externo Relación Gestión Financiero E Infraestructura Tecnológica.....	25
Tabla 2.10 Análisis De Aprovechabilidad Relación Gestión Financiero E Infraestructura Tecnológica.....	26
Tabla 2.11 Análisis Vulnerabilidad Relación Gestión Financiero E Infraestructura Tecnológica.....	27
Tabla 2.12 Foda Estratégico Relación Gestión Administrativa Y Gestión De Personal.....	28
Tabla 2.13 Estructura De Los Procesos Gobernantes De La Unidad Académica .....	35
Tabla 2.14 Estructura De Los Procesos Estratégicos De La Unidad Académica .....	35
Tabla 2.15 Estructura De Los Procesos De Apoyo De La Unidad Académica .....	35

Tabla 2.16 Estructura De Los Procesos Claves De La Unidad Académica.....	35
Tabla 2.17 Estructura De Los Procesos De Apoyo De La Unidad Académica .....	37
Tabla 2.18 Análisis De Valor Agregado Actual Del Subproceso Administración De Suministros .....	40
Tabla 2.19 Grafico Del Análisis De Valor Agregado Actual Del Subproceso Administración De Suministros.....	41
Tabla 2.20 Análisis De Valor Agregado Mejorado Del Subproceso Administración De Suministros .....	43
Tabla 2.21 Grafico Del Análisis De Valor Agregado Mejorado Del Subproceso Administración De Suministros .....	44
Tabla 2.22 Grafico Comparativo Del Análisis De Valor Agregado Actual Vs Mejorado Del Subproceso Administración De Suministros .....	44
Tabla 2.23 Indicadores Del Subproceso Administración De Suministros .....	45
Tabla 2.24 Matriz 5w + 1h De La Causa Identificada Del Subproceso Administración De Suministros. ....	48
Tabla 2.25 Análisis De Valor Agregado Actual Del Subproceso Contratación Y Pagos Para Profesores De Postgrados .....	51
Tabla 2.26 Grafico Del Análisis De Valor Agregado Actual De Contratación Y Pagos Para Profesores De Postgrados .....	52
Tabla 2.27 Análisis De Valor Agregado Mejorado Del Subproceso Contratación Y Pagos Para Profesores De Postgrados .....	54
Tabla 2.28 Grafico Del Análisis De Valor Agregado Actual De Contratación Y Pagos Para Profesores De Postgrados .....	55
Tabla 2.29 Grafico Comparativo Del Análisis De Valor Agregado Actual Vs Mejorado Del Subproceso Contratación Y Pagos Para Profesores De Postgrados.....	55
Tabla 2.30 Indicadores Del Subproceso De Contratación Y Pagos Para Profesores De Postgrados.....	56
Tabla 2.31 Análisis De Valor Agregado Actual Del Subproceso Administración De Activos Fijos .....	62
Tabla 2.32 Grafico Del Análisis Del Valor Agregado De La Situación Actual Del Subproceso Administración De Activos Fijos.....	63

Tabla 2.33 Grafico Comparativo Del Análisis Del Valor Agregado De La Situación Actual Del Subproceso Administración De Activos Fijos .....65

Tabla 2.34 Grafico Del Análisis Del Valor Agregado De La Situación Mejorada Del Subproceso Administración De Activos Fijos .....66

Tabla 2.35 Grafico Comparativo Del Análisis De Valor Agregado Actual Vs Mejorado Del Subproceso Administración De Activos Fijos .....66

Tabla 2.36 Indicadores Del Subproceso De Administración De Activos Fijos .....67

Tabla 3.1 Costo/Beneficio De Contratación Y Capacitación De Personal De Bodega .....74

Tabla 3.2 Costo/Beneficio De Capacitación De Personal Rrhh .....75

Tabla 3.3 Costo/Beneficio Capacitación De Personal En Mantenimiento De Activos Fijos 76

Tabla 3.4 Costos Atribuidos A La Implementación De Un Sistema De Gestión Por Proceso .....77

Tabla 3.5 Costo/Beneficio En Mantenimiento De Activos Fijos .....78

# CAPITULO 1

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Antecedentes

#### 1.1.1 Breve Historia de la Institución de Educación Superior (IES) en el Ecuador

En el Ecuador esta institución de educación superior es considerada entre otras como una universidad de excelencia con acreditaciones internacionales en grado, postgrado junto con la formación integral de sus profesionales han sido grandes impactos para la sociedad.

En el transcurso del tiempo esta institución de educación superior ha tenido un largo camino demostrando prestigio en su nivel de educación, abarcando una amplia gama de carreras, las cuales han estado dentro del interés de los jóvenes estudiantes los mismos que a través de proyectos han sido reconocidos nacional e internacionalmente en otras universidades.

Hoy en día forma parte de aquellas instituciones que incursionan en el campo investigativo, científico con una ideología y visión que no solo la vuelve más atractiva y llamativa por los estudiantes sino también por profesores y a su vez por empresas que quieren formar parte de ella.

#### 1.1.2 Antecedentes de la IES

En un tiempo en que hacía falta impulso para la educación superior, hubo alguien que pensó en incrementar el número de las instituciones, haciendo posible la creación de esta mediante decreto ejecutivo expedido por el presidente de la República Dr. Camilo Ponce Enrique en el año 1958.

Empezando como muchas con muy pocos recursos alcanzó a ser el atractivo de aquellos postulantes que decidieron un día apostar por su futuro académico en dicha institución, dieron por encaminado su gran viaje estudiantil, atrayendo a muchos más compañeros

cada vez fue más incrementando sus ramas educativas, infraestructura entre otras cosas, llegando hacer en estas instancias una de las mejores a nivel mundial.

Teniendo como fuerte la capacidad y compromiso de sus tutores, año a año fue desarrollándose institucional y académicamente teniendo varias fases de las cuales fueron recabando lo más relevante para llevarlos en firme y adaptarse a los cambios y las exigencias de sus estudiantes formando facultades que rijan con sus prospectos y en su formación.

### 1.1.3 Estructura Organizacional de Institución Educación Superior

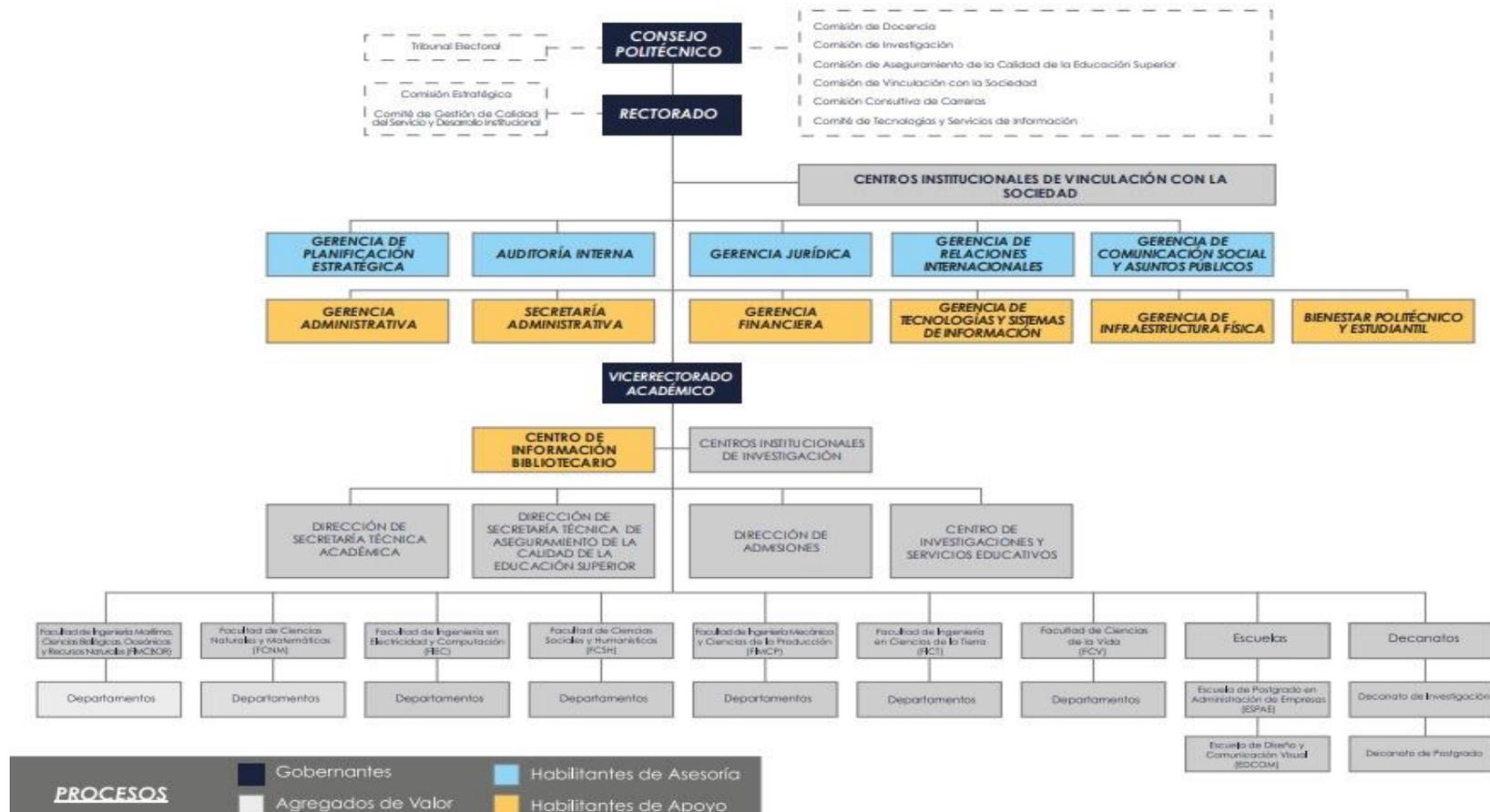


Ilustración 1.1 Estructura Organizacional de la Institución de Educación Superior

Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018

#### **1.1.4 Antecedentes de la Facultad**

Siendo un icono entre las universidades se han ido desarrollando entre distintas la Facultad de Ciencias Sociales, con el transcurrir del tiempo ha atravesado cambios en cuanto el nombre e infraestructura para atraer distintas ofertas y demandas la cuales les ha permitido ir creciendo cada vez más.

Es destacada por la formación en habilidades en negocios nacionales e internacionales, gerencia, teniendo como fuertes el entorno social, ayudando a dar soluciones basando en la vida



### **1.1.6 Servicios y oferta académica**

#### **➤ Formación Profesional**

Formación ejecutiva en áreas de finanzas, recursos humanos, logística, auditoría, contabilidad y economía, que el sector público y privado requiere.

#### **➤ Consultorías**

Brindar asesoría con imparcialidad y confiabilidad, dando servicios de consultoría, capacitación y opinión, utilizando herramientas de análisis que garanticen la calidad de los servicios que se realizan.

#### **➤ Idiomas**

A través de un Centro de Idiomas ofrecen servicios de enseñanza de idiomas y traducciones de documentos en inglés.

#### **➤ Bolsa de trabajo y pasantías**

Se tiene un departamento de pasantías, prácticas pre profesionales y seguimiento a graduados el cual maneja una amplia base de datos de estudiantes activos y graduados para aquellas empresas interesadas en contratar pasantes o graduados de excelencia podrán solicitar estudiantes con un gran talento humano y educación integral en las áreas de finanzas, compras, logística, auditoría, contabilidad, economía, entre otras.

### **1.1.7 Base legal**

#### **1.1.7.1 Leyes**

- Ley Orgánica Reformatoria A Ley Orgánica De Educación Superior 02-08-2018.
- Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Superior 02-sep-2011
- Constitución de la República del Ecuador

### **1.1.7.2 Normativas**

- Código de ética de la IES
- Reglamento de Disciplina
- Reglamento de evaluaciones y calificaciones de pregrado
- Reglamento de estudios de pregrado
- Modelo de evaluación institucional de universidades y escuelas politécnicas 2018
- Reglamento general de la LOSEP

### **1.1.7.3 Organismo Reguladores**

- Secretaría de Educación Superior Ciencia y Tecnología
- Consejo de Educación Superior
- Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior
- Asociación de Universidades y Escuelas Politécnicas Publicas del Ecuador

### **1.2 Descripción del problema**

La Facultad de Ciencias Sociales tiene determinado los procesos de apoyo, pero no cuenta con un manual de procesos actualizado en donde se definen cada uno de los responsables junto con sus tareas, lo que dificulta el cumplimiento de los objetivos planteados y a su vez causa confusión en las personas involucradas ya que no tienen bien determinadas sus funciones y actividades.

Lo que se plantean en el presente estudio es determinar bien los procesos claves y proporcionar un diagrama de flujo estructurado con los mismos para eliminar reprocesos y demoras innecesarias para ayudar al cumplimiento de los objetivos planteados por la institución.

## 1.2.1 Matriz de Riesgo

PROCESOS DE APOYO	Proceso	Subprocesos	Causa	Riesgo	Nivel				Nivel de Riesgo		Consecuencia	Plan de Acción
					Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Valor	Riesgo		
Gestión Administrativa	Administración de Activo Fijos	Falta de control de los activos de la facultad.	Perdida o daños fortuitos de los activos fijos.	Moderado	3	Moderado	3	9	Medio	Baja de activos fijos dentro de la facultad.	Realizar un control continuo y mantenimiento de los Activos.	
	Administración de Recursos Bibliográficos	Falta en la determinación y organización de libros de apoyo.	Desactualización de libros.	Improbable	2	Menores	2	4	Bajo	Inactividad de los recursos bibliográficos.	Apertura de la Biblioteca a los alumnos para una rotación y verificación de libros obsoletos.	
	Comunicación Social y Aspectos Públicos	Falta de comunicación y promoción en la facultad.	Desinformación en docentes y estudiantes.	Improbable	2	Menores	2	4	Bajo	Posibles cierres de carreras.	Realizar un muro informativo donde informe la situación actual de la Facultad.	
Gestión de Personal	Administración de Personal Docente	Alta rotación de personal docente.	Desconocimiento de normativas de la facultad.	Moderado	3	Moderado	3	9	Medio	Desprestigio de la facultad.	Elección y capacitación alineado a los perfiles de requerimientos.	
	Administración de Personal Administrativo	Centralización de funciones.	Retraso en los procesos administrativos.	Improbable	2	Menores	2	4	Bajo	Incumplimientos de las funciones asignadas	Elaboración de manual de funciones y perfiles de personal apropiados para los cargos.	
Gestión de Infraestructura Tecnológica	Administración de Pagina Web	Descuido de la plataforma web.	Información obsoleta en aspirantes.	Moderado	3	Menores	2	6	Bajo	Disminución de patrocinadores.	Actualización y mejora continua en la paginas web de la facultad acerca de eventos realizados en ella.	
	Administración de laboratorios de computación y otros equipos	Mantenimiento tardío de los equipos.	Equipos obsoletos en uso de estudiantes.	Moderado	3	Menores	2	6	Bajo	Desinterés en el uso por parte de los estudiantes.	Establecer un plan de mantenimiento frecuente para los equipos tecnológicos de la facultad.	
Gestión Financiera	Gestión de Cobro-Pago	Cobros o pagos innecesarios.	Subvaloración o sobrevaloración de efectivo.	Improbable	2	Menores	2	4	Bajo	Balances financieros no confiables	Asignar un responsable que verifique las transacciones semanalmente.	
	Gestión de Compras	Selección idónea de proveedores.	Incumplimiento de fechas de entregas de materiales.	Improbable	2	Menores	2	4	Bajo	Desconfianza en proveedores.	Verificación de historial antes de seleccionar algún proveedor.	
	Planeación y Ejecución Financiera	Mala estimación de presupuesto.	Falta de recursos monetarios anticipadamente.	Moderado	3	Moderado	3	9	Medio	Baja de presupuestos para la facultad.	Elaborar un presupuesto con cifras actuales analizando la tendencia de la planeación anterior.	
	Contratación y pago a profesores de post-grado	Selección adecuada a los perfiles requeridos de docentes.	Mal desempeño y enseñanza de docentes.	Moderado	3	Moderado	3	9	Medio	Baja calidad de la enseñanza podría bajar de categoría a la institución superior	Establecer un proceso de pruebas para la selección de docentes.	
	Suministros de Oficina	Descuido en distribución de suministros de oficina.	Perdidas de los suministros de la facultad.	Improbable	2	Moderado	3	6	Bajo	Gasto injustificado, disminuyendo el presupuesto asignado.	Establecer un formato de control y supervisión en la distribución de los suministros.	

Probabilidad	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrófico (5)	Grado de tolerancia
Muy improbable (1)	1	2	3	4	5	Tolerable
Improbable (2)	2	4	6	8	10	Bajo
Moderado (3)	3	6	9	12	15	Moderada
Probable (4)	4	8	12	16	20	Alta
Casi cierto (5)	5	10	15	20	25	Extrema

Ilustración 1.3 Matriz de Riesgo de Procesos de Apoyo

Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018

### **1.2.2 Justificación del problema**

Se busca proporcionar mejoras en los procesos de apoyo de la Facultad de Ciencias Sociales disminuyendo el mal manejo de los tiempos y optimizando a su vez los recursos utilizados en la ejecución de los mismos junto con el desempeño del personal involucrado en cada uno de los procesos.

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivos Generales**

Levantar y diseñar los Procesos de Apoyo para la Facultad de Ciencias Sociales de una institución de Educación Superior, con el fin de conocer sus problemas y mejorar su desempeño a través de una mayor eficiencia en el uso de sus recursos.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- ❖ Realizar un estudio de la situación actual mediante el levantamiento de información del 70% de los procesos de apoyo de la Facultad de Ciencias Sociales durante 4 semanas, interactuando lo mayor posible con las personas involucradas en los procesos.
- ❖ Analizar mediante herramientas administrativas la información relevante e ir estableciendo las actividades principales del 50% de los subprocesos de apoyo, para facilitar la detección de los posibles tiempos muertos en las actividades durante las últimas semanas de noviembre.
- ❖ Elaborar diagramas de flujos del 40% de los subprocesos de apoyo de la Facultad, a través de la interacción con los involucrados en las actividades claves para así obtener la mejora en la ejecución de los procesos.
- ❖ Establecer planes de acción para el 30% de los subprocesos de apoyo de los problemas detectados en los procesos a través de las herramientas como es el diagrama de Ishikawa, estableciendo pasos a seguir para la solución de estos involucrando al personal respectivo.

## **1.4 Alcance**

Este proyecto comprenderá el análisis y diseño de los Procesos de Apoyo que se realizan en la Facultad de Ciencias Sociales a través de un diagnóstico preliminar que permita analizar los procesos claves y mitigar riesgos a través de herramientas de administración y análisis para el cumplimiento y mejora de estos.

## **1.5 Marco Teórico**

### **1.5.1 Direccionamiento Estratégico**

#### **1.5.1.1 Misión**

Es el objetivo a corto plazo que debe cumplir la institución donde se centra en satisfacer a las necesidades de la institución utilizando el entorno y recursos disponibles.

#### **1.5.1.2 Visión**

Es la imagen o perspectiva que se plantean a largo plazo donde se quiere llegar, motivando y orientando al grupo a continuar con las actividades que va de la mano con la misión.

#### **1.5.1.3 Objetivos**

Son los ideales que se plantean en la cual se desea llegar mediante el compromiso y realización de todo el grupo de trabajo con el fin de llegar a la misión planteada de una manera medible y cuantificable.

#### **1.5.1.4 Estrategias**

Son los lineamientos donde se detalla todos los pasos a seguir en un tiempo determinado para cumplir con los objetivos señalados donde se elige las mejores decisiones para poder lograrlo.

#### **1.5.1.5 Valores**

Son las reglas establecidas por la entidad donde se determina las acciones correctas que se debe seguir y cuales no son permitidas en ningún momento, promulgando un ambiente idóneo para el grupo de trabajo

## **1.5.2 Sistema de Gestión por Procesos**

### **1.5.2.1 Definición de Sistema de Gestión**

Un sistema de gestión es una serie de acciones, tareas y procesos que se realizan sobre un conjunto de elementos ya sean estos procedimientos, estrategias, personas, recursos etc., para obtener el éxito de una organización y tener la capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de sus partes involucradas a largo plazo y de manera equilibrada y sostenible.

### **1.5.2.2 Definición de Procesos**

Son un conjunto de series relacionadas entre sí con el fin de realizar las actividades donde los elementos de entrada se convierten en elemento de salida utilizando los recursos que se disponen para tales procesos, todos los procesos y subprocesos siguen los lineamientos de (planificar, hacer, verificar y actuar) con el fin de adecuarse a la realidad de la entidad.

Donde los elementos de entradas son los que se necesitan para iniciar un proceso suelen ser dados por un proveedor o el resultado final de un elemento de salida.

### **1.5.2.3 Cadena de Valor**

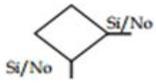
Es una herramienta estratégica que se usa para analizar todos los procesos con el fin de identificar las ventajas competitivas de las actividades primarias y de apoyo, donde las primarias son las actividades directamente relacionadas con el proceso y las de apoyo se relacionan de manera indirecta generando un valor agregado entre sí como las primarias.

### **1.5.2.4 Mapa de Procesos**

Es una representación de las actividades en donde se muestran todos los procesos que determinan el sistema de control de gestión. Para su elaboración se considera todos los elementos de entrada y de salidas de los procesos donde se mostraría sus vinculaciones entre las tareas que agregan o no valor a la organización.

### 1.5.2.5 Diagramas de Flujo de Procesos

Es la representación gráfica de un proceso, donde son representados por diferentes simbologías (ANSI) que especifican las etapas del proceso señalando con flechas la dirección del flujo y sus responsables facilitando su interpretación de manera más ágil.

Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	<b>Inicio / Fin</b>	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
	<b>Operación / Actividad</b>	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.
	<b>Documento</b>	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	<b>Datos</b>	Indica la salida y entrada de datos.
	<b>Almacenamiento / Archivo</b>	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.
	<b>Decisión</b>	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
	<b>Líneas de flujo</b>	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	<b>Conector</b>	Conector dentro de página. Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página.
	<b>Conector de página</b>	Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.

**Ilustración 1.4 Simbología ANSI**

*Fuente: Guía para la Elaboración de diagramas de Flujo Mide plan Chile*

### 1.5.2.6 Manual de Procesos

Permite que la institución desarrolle de manera adecuada lo relacionado con la gestión de la institución contiene: misión, visión, objetivos, políticas establecimientos de servicios.

### 1.5.2.7 Indicadores de Gestión

Esta herramienta permite medir de forma cuantitativa el desempeño de un proceso con el fin verificar el avance de los planes estratégicos.

Los indicadores permiten medir:

- ✓ La eficiencia y la economía en el manejo de los recursos.
- ✓ Las cualidades y características de los bienes o los servicios prestados.

### 1.5.3 Técnicas de análisis administrativos

#### 1.5.3.1 Matriz de Riesgo

Una matriz de riesgo permite la relacionar la medición y priorización de riesgos, esta herramienta realiza un diagnostico objetivo y global de la institución identificando los riesgos más significativos inherentes a las actividades de la institución.

Probabilidad	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrófico (5)	Grado de tolerancia	
Muy improbable (1)	1	2	3	4	5	Tolerable	
Improbable (2)	2	4	6	8	10	Bajo	
Moderado (3)	3	6	9	12	15	Moderada	
Probable (4)	4	8	12	16	20	Alta	
Casi cierto (5)	5	10	15	20	25	Extrema	

**Ilustración 1.5 Evaluación Matriz de Riesgo**

*Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018*

#### 1.5.3.2 Análisis FODA

Es una matriz que permite evaluar la situación inicial de la empresa e identifica la capacidad que tiene la misma de afrontar los cambios por los que podría atravesar la organización debido a los cambios internos y externos.



**Ilustración 1.6 Análisis FODA**

*Fuente: Internet*

### 1.5.3.3 Matriz de Impacto Interno y Externo

La matriz de impacto interno y externo es una herramienta que permite correlacionar la evaluación de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades evaluándolas en el aspecto interno y externo.

### 1.5.3.4 Matriz de Aprovechabilidad y Vulnerabilidad

Estas herramientas permiten analizar la importancia de acciones correctivas que se pueden presentar la matriz de aprovechabilidad relaciona las oportunidades con las fortalezas, la manera en que usando las oportunidades se puedan incrementar las fortalezas.

La matriz de vulnerabilidad permite analizar la manera y el grado de amenazas que pueden estar causando las debilidades en dicha institución para poder emitir un plan de acción de manera segura.

### 1.5.3.5 Diagrama de Ishikawa: Análisis de Causa y Efecto

También llamado espina de pescado es una herramienta que permite relacionar de manera organizada los diferentes efectos que tiene un problema y analizar las causas las causas que conllevan a estos efectos.

Teniendo como factores posibles la mano de obra, equipos, método de trabajo, medio ambiente, materiales.



Ilustración 1.7 Diagrama de Ishikawa Causa y Efecto

*Fuente: Internet*

### **1.5.3.6 Matriz 5 W + 1 H**

Está basado en una serie de preguntas cuyas etapas ayudan a encontrar los procedimientos críticos que están afectando el desarrollo de la organización teniendo como preguntas las siguientes:

WHAT (¿qué se quiere mejorar?)

WHY (¿por qué se quiere mejorar?)

WHEN (¿cuándo se quiere mejorar?)

WHERE (¿dónde se va a mejorar?)

WHO (¿quién lo va a mejorar?)

HOW (¿cómo lo va a mejorar?)

# CAPITULO 2

## 2. Metodología

La metodología que se va a implementar en el desarrollo del estudio para el diseño e implementación del sistema de gestión por procesos es la siguiente:



**Ilustración 2.1 Metodología para el diseño de un Sistema de Gestión por Procesos para una IES**

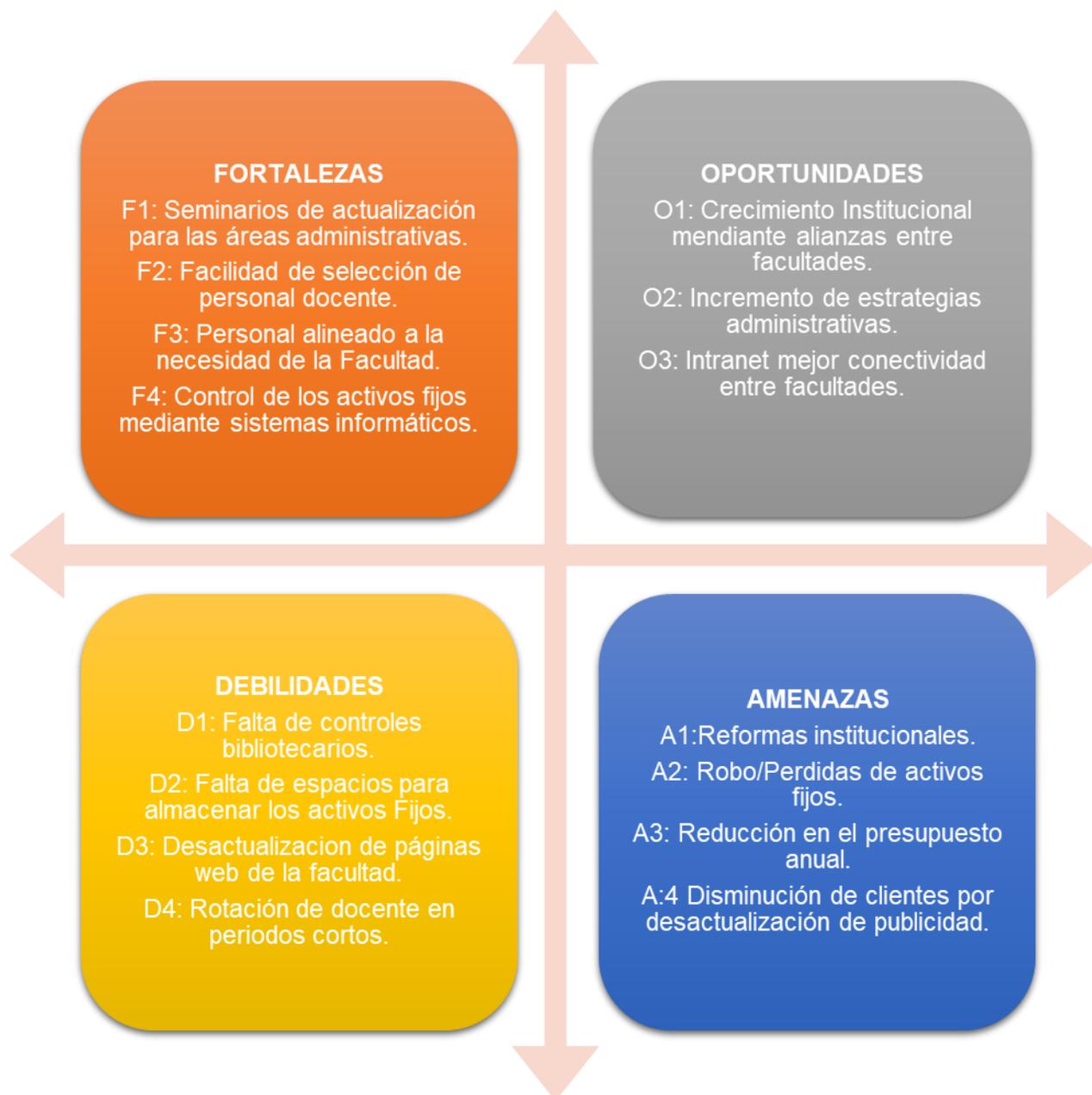
*Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018*

## 2.1 Diagnóstico Inicial

### 2.1.1 Diagnóstico Inicial de los Procesos de Apoyo Relación Gestión Administrativa y Gestión de Personal

#### 2.1.1.1 Análisis FODA

Tabla 2.1 FODA Relación Gestión Administrativos y Gestión de Personal



Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018

### 2.1.1.2 Análisis de Impacto Interno

Tabla 2.2 Análisis de Impacto Interno Relación Gestión Administrativos y Gestión de Personal

Análisis de Impacto Interno Subprocesos Gestión Administración y Gestión de Personal									
Factores internos	Fortalezas			Debilidades			Impacto		
	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
F1: Seminarios de actualización para las áreas administrativas.			x						F1
F2: Facilidad de selección de personal docente.		x						F2	
F3: Personal alineados a la necesidad de la facultad.		x						F3	
F4: Control de los activos fijos mediante sistemas informáticos.			x						F4
D1: Falta de controles bibliotecarios.						x			D1
D2: Falta de espacios para almacenar los activos fijos.					x			D2	
D3: Desactualización de páginas web.						x			D3
D4: Rotación de docente en periodos cortos.					x			D4	

Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018

Entre los problemas con mayor impacto encontramos la carencia de controles en el área bibliotecaria la cual es un punto que con lleva a la falta de información fehaciente y actualizada de las mismas, el descuido de la página web al no estar actualizada puede provocar reducción de demanda por desconocimiento de programas ofertados, otro problema visible es la falta de una bodega específica para los activos fijos, lo cual provoca un descuido en el estado de los mismos así como posibles pérdidas/ hurtos de dichos activos.

### 2.1.1.3 Análisis de Impacto Externo

Tabla 2.3 Análisis de Impacto Externo Relación Gestión Administrativos y Gestión de Personal

Análisis Impacto Externo de Gestión Administrativo y Gestión de Personal									
Factores Externos	Oportunidades			Amenazas			Impacto		
	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
O1: Crecimiento institucional mediante alianzas entre facultades.			x						O1
O2: Incremento de estrategias administrativas.		x						O2	
O3: Intranet mejor conectividad entre facultades.		x						O3	
A1: Reformas institucionales.						x			A1
A2: Robo/Perdidas de activos fijos.					x			A2	
A3: Reducción en el presupuesto anual.						x			A3
A:4 Disminución de clientes por desactualización de publicidad.					x			A2	

Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018

Entre los problemas que generan un impacto significativo son los cambios en las normativas internas de la facultad ya que por medio de estas reformas se podrían estar derivando la reducción del impuesto lo que podría afectar a la asignación de controles en el cuidado y mantenimiento de los activos fijos.

### 2.1.1.4 Análisis de Aprovechabilidad

Tabla 2.4 Análisis de Impacto Aprovechabilidad Relación Gestión Administrativos y Gestión de Personal

Matriz Análisis de Aprovechabilidad de Gestión Administrativo y Gestión de Personal					
Oportunidades / Fortalezas	Impacto	O1: Crecimiento institucional mediante alianzas entre facultades.	O2: Incremento de estrategias administrativas.	O3: Intranet mejor conectividad entre facultades.	Total
		3	2	2	
F1: Seminarios de actualización para las áreas administrativas.	3	2	2	1	5
F2: Facilidad de selección de personal docente.	2	1	2	1	4
F3: Personal alineados a la necesidad de la facultad.	2	2	2	1	5
F4: Control de los activos fijos mediante sistemas informáticos.	3	1	2	2	5
<b>Total</b>		6	8	5	

Calificación	impacto	color
1	bajo	amarillo
2	medio	naranja
3	alto	rojo

Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018

Este análisis permite relacionar las ventajas que tienen estos procesos entre sí, como los seminarios que realiza la facultad para mantener actualizada la administración mediante los convenios con otras facultades lo cual es bueno para las relaciones entre facultades, así como el uso de programas de nuevos sistemas informáticos para diferentes aplicaciones tanto administrativas como estudiantiles.

### 2.1.1.5 Análisis de Vulnerabilidad

Tabla 2.5 Análisis de Impacto Aprovechabilidad Relación Gestión Administrativos y Gestión de Personal

Matriz Análisis de Vulnerabilidad Gestión Administrativo y Gestión de Personal						
Amenazas	Impacto	A1: Reformas institucionales.	A2: Insolvencia financiera en corto tiempo.	A3: Altos costos de nueva tecnologías.	A4: Reducción del presupuesto anual.	Total
<b>Debilidades</b>		3	2	3	2	
D1: Falta de controles bibliotecarios.	3	2	1	1	2	6
D2: Falta de espacios para almacenar los activos fijos.	2	2	2	1	3	8
D3: Desactualización de páginas web.	3	1	1	2	3	7
D4: Rotación de docente en periodos cortos.	2	2	2	1	3	8
<b>Total</b>		7	6	5	11	

Calificación	Impacto	Color
1	bajo	Amarelo
2	medio	Naranja
3	alto	Rojo

Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 201

Mediante este análisis se puede denotar que la falta de espacios para almacenar los activos fijos tanto como el poco control que se tiene de estos puede ocasionar perdidas sustanciosas, tanto como la reducción del presupuesto de la facultad, así como la rotación de personal evitando así se designe un responsable del manejo de esa área.

## 2.1.1.6 FODA Estratégico

Tabla 2.6 FODA Estratégico Relación Gestión Administrativa y Gestión de Personal



	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>F1: Seminarios de actualización para las áreas administrativas.</p> <p>F2: Facilidad de selección de personal docente.</p> <p>F3: Personal alineados a la necesidad de la facultad.</p> <p>F4: Control de los activos fijos mediante sistemas informáticos.</p>	<p>D1: Falta de controles bibliotecarios.</p> <p>D2: Falta de espacios para almacenar los activos fijos.</p> <p>D3: Desactualización de páginas web.</p> <p>D4: Rotación de docente en periodos cortos.</p>
OPORTUNIDADES	Estrategia F.O	Estrategia D.O
O1: Crecimiento institucional mediante alianzas entre facultades.	<p>Mediante los seminarios dar a conocer estrategias administrativas que faciliten el manejo de rotación de personal y los activos fijos.</p> <p>Crear una relación entre facultades para el intercambio de estrategias y conocimientos que pueden conllevar a una mejor administración.</p>	<p>Asignar un responsable para mantener actualizada la pagina web de la facultad.</p> <p>Implementar un espacio donde se pueda establecer una biblioteca virtual.</p>
O2: Incremento de estrategias administrativas.		
O3: Intranet mejor conectividad entre facultades.		
AMENAZAS	Estrategia F.A	Estrategia D.A
A1: Reformas institucionales.	<p>Establecer límites de seminarios para así evitar la reducción del presupuesto aprovechando al personal para que promuevan sus conocimientos entre ellos.</p> <p>Aprovechar el control de inventario mediante los sistemas informáticos para así evitar perdida o robo de los mismos.</p>	<p>Evitar la rotación de docentes para mantener un presupuesto estándar lo que ayude para invertir un el control de la página web.</p>
A2: Robo/Perdidas de activos fijos		
A3: Reducción en el presupuesto anual.		
A:4 Disminución de clientes por desactualización de publicidad.		

Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018

## 2.1.2 Diagnóstico Inicial de los Procesos de Apoyo Relación Gestión Financiero e Infraestructura Tecnológica

### 2.1.2.1 Análisis FODA

Tabla 2.7 FODA Relación Gestión Financiero e Infraestructura Tecnológica



Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018

### 2.1.2.2 Análisis de Impacto Interno

**Tabla 2.8 Análisis de Impacto Interno Relación Gestión Financiero e Infraestructura Tecnológica**

<b>Análisis de Impacto Interno Subprocesos Gestión Financiera e Infraestructura Tecnológica</b>									
<b>Factores internos</b>	<b>Fortalezas</b>			<b>Debilidades</b>			<b>Impacto</b>		
	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
F1: Existencia de programa de mantenimiento tecnológico.		x						F1	
F2: Elaboración de presupuesto financiero.			x						F2
F3: Implementación de nuevos softwares.		x						F3	
F4: Eficiente administración de recursos financieros.			x						F4
F5: Predisposición al cambio.			x						F5
D1: Falta de uso en plataformas por parte de docentes.						x		D1	
D2: Falta de cultura en reutilización de materiales.						x		D2	
D3: Amplia demanda de laboratorios en un tiempo determinado.						x		D3	

*Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018*

Entre los problemas con mayor impacto se pudo encontrar que la falta de control de despacho y la falta de uso de las plataformas digitales conllevan a un mal uso de insumos ya que la responsabilidad recae en el personal debido a que no se tiene un control específico para este material y a que la poca documentación de los procesos que se tienen no están actualizados lo cual conlleva a un atraso de las labores al repetir el proceso.

### 2.1.2.3 Análisis de Impacto Externo

Tabla 2.9 Análisis de Impacto Externo Relación Gestión Financiero e Infraestructura Tecnológica

Impacto Externo de Gestión Financiero e Infraestructura Tecnológica									
Factores Externos	Oportunidades			Amenazas			Impacto		
	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
O1: Reducción del gasto monetario como consecuencia de la reutilización.			x						O1
O2: Convenios con otras facultades para abaratar costos de proyectos.			x						O2
O3: Uso de software libres para bajar costos		x						O3	
O4: Reinversión para nuevos proyectos de infraestructura tecnológica .		x						O4	
A1: Reformas institucionales.					x			A1	
A2: Insolvencia financiera en corto tiempo.						x			A2
A3: Altos costos de nueva tecnologías				x			A3		
A4: Reducción del presupuesto.						x			A4

Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018

Mediante el análisis se pudo conocer que una amenaza de alto impacto es la reducción del presupuesto lo que generaría una insolvencia financiera debido a posibles gastos en la compra de software libres ya que estos a su vez pueden tener un buen o mal resultado ante el alto uso de tecnologías para las cuales es necesario un control que no genere gastos innecesarios ya que estos son vulnerables a ataques informáticos.

### 2.1.2.4 Análisis de Aprovechabilidad

Tabla 2.10 Análisis de Aprovechabilidad Relación Gestión Financiero e Infraestructura Tecnológica

Matriz Análisis de Aprovechabilidad de Gestión Financiero e Infraestructura Tecnológica						
Oportunidades	Impacto	O1: Reducción del gasto monetario como consecuencia de la reutilización.	O2: Convenios con otras facultades para abaratar costos de proyectos.	O3: Uso de software libres para bajar costos	O4: Reinversión para nuevos proyectos de infraestructura tecnológica .	Total
<b>Fortalezas</b>		3	3	2	2	
F1: Existencia de programa de mantenimiento tecnológico.	2	3	1	2	2	8
F2: Elaboración de presupuesto financiero.	3	2	2	2	2	8
F3: Implementación de nuevos softwares.	2	2	2	3	2	9
F4: Eficiente administración de recursos financieros.	3	3	1	2	2	8
F5: Predisposición al cambio.	3	3	2	2	1	8
<b>Total</b>		13	8	11	9	

Calificacion	impacto	color
1	bajo	amarillo
2	medio	naranja
3	alto	rojo

Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018

El análisis de Aprovechabilidad permite ver como la reinversión para nuevos proyectos de infraestructura tecnológica va de la mano con la implementación de nuevos software libres ya que la institución aprovecha dicha situación para el ahorro de futuros gastos en diferentes aspectos tecnológicos, otro impacto es que existe una disposición al cambio ante la reducción del gasto monetario mediante la reutilización de materiales varios.

### 2.1.2.5 Análisis de Vulnerabilidad

Tabla 2.11 Análisis Vulnerabilidad Relación Gestión Financiero e Infraestructura Tecnológica

Matriz Análisis de Vulnerabilidad Gestión Financiero e Infraestructura Tecnológico						
Debilidades/Amenazas	Impacto	A1: Reformas institucionales.	A2: Insolvencia financiera en corto tiempo.	A3: Altos costos de nueva tecnologías	A4: Reducción del presupuesto.	Total
		2	3	1	3	
D1: Falta de uso en plataformas por parte de docentes.	2	1	1	1	1	4
D2: Falta de cultura en reutilización de materiales .	2	2	3	1	2	8
D3: Amplia demanda de laboratorios en un tiempo determinado.	2	1	2	2	2	7
<b>Total</b>		4	6	4	5	

Calificación	impacto	color
1	bajo	amarillo
2	medio	naranja
3	alto	rojo

Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018

Mediante el análisis de vulnerabilidad se puede observar que las finanzas intervienen directamente con el uso de material en exceso ya que puede esto ocasionar una reducción en el presupuesto de la facultad ocasionado por cambios en las leyes institucionales debido al desperdicio de los insumos y a la vez monetario. Por otra parte, la concientización en el manejo de los recursos es un buen apoyo en el uso excesivo.

## 2.1.2.6 FODA Estratégico

Tabla 2.12 FODA estratégico relación gestión administrativa y gestión de personal



	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p><b>F1:</b> Existencia de programa de mantenimiento tecnológico.</p> <p><b>F2:</b> Elaboración de presupuesto financiero.</p> <p><b>F3:</b> Implementación de nuevos softwares.</p> <p><b>F4:</b> Eficiente administración de recursos financieros.</p> <p><b>F5:</b> Predisposición al cambio.</p>	<p><b>D1:</b> Falta de uso en plataformas por parte de docentes.</p> <p><b>D2:</b> Falta de cultura en reutilización de materiales .</p> <p><b>D3:</b> Amplia demanda de laboratorios en un tiempo determinado.</p>
OPORTUNIDADES	Estrategia F.O	Estrategia D.O
<b>O1:</b> Reducción del gasto monetario como consecuencia de la reutilización.	Aprovechar relaciones entre facultades para abaratar costos en compras de nuevos software, para no exceder el presupuesto financiero.	Hacer un taller de capacitación en el manejo de recursos digitales para alumnos y maestros.
<b>O2:</b> Convenios con otras facultades para abaratar costos de proyectos.		
<b>O3:</b> Uso de softwares libres para bajar costos	Establecer normas de reutilización para para evitar el costo de compras y poder inversiones para mejoras futuras.	Realizar una capacitación de la importancia en la reutilización de materiales.
<b>O4:</b> Reinversión para nuevos proyectos de infraestructura tecnológica .		Establecer normas para el uso de laboratorios y tecnologías.
AMENAZAS	Estrategia F.A	Estrategia D.A
<b>A1:</b> Reformas institucionales.	Realizar un análisis de consumo de materiales anual para establecer la cantidad aproximada a necesitar el próximo año para así evitar el desperdicio de los mismo.	Promulgar la concientización de recursos entre los usuarios.
<b>A2:</b> Insolvencia financiera en corto tiempo.		
<b>A3:</b> Altos costos de nueva tecnologías	Investigar en el mercado actual sobre las nuevas tecnologías para evitar el uso de software piratas o con parche que este en contra de los estatus legales de derecho de autor.	Establecer fechas de compras oportunas en promociones para disminuir el uso de dinero en su mayor medida para futuras compras.
<b>A4:</b> Reducción del presupuesto.	Analizar precios del mercado para determinar la mejor reinversión.	Establecer un custodio que lleve un control del stock para evitar la escasez.

Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018

## **2.2 Direccionamiento Estratégico**

### **2.2.1 Misión**

Formar profesionales distinguidos por el dominio de herramientas cuantitativas y de análisis, capaces de desenvolverse en un entorno socioeconómico global y dinámico para crear valor con énfasis en liderazgo y responsabilidad social. Educar en humanidades e idiomas y desarrollar habilidades especializadas. Hacer investigación, difundir ideas y prestar servicios que contribuyan a la solución de problemas desafiantes de la sociedad.

### **2.2.2 Visión**

Ser líder y referente de América Latina en la Educación Superior en el área de Economía y Administración.

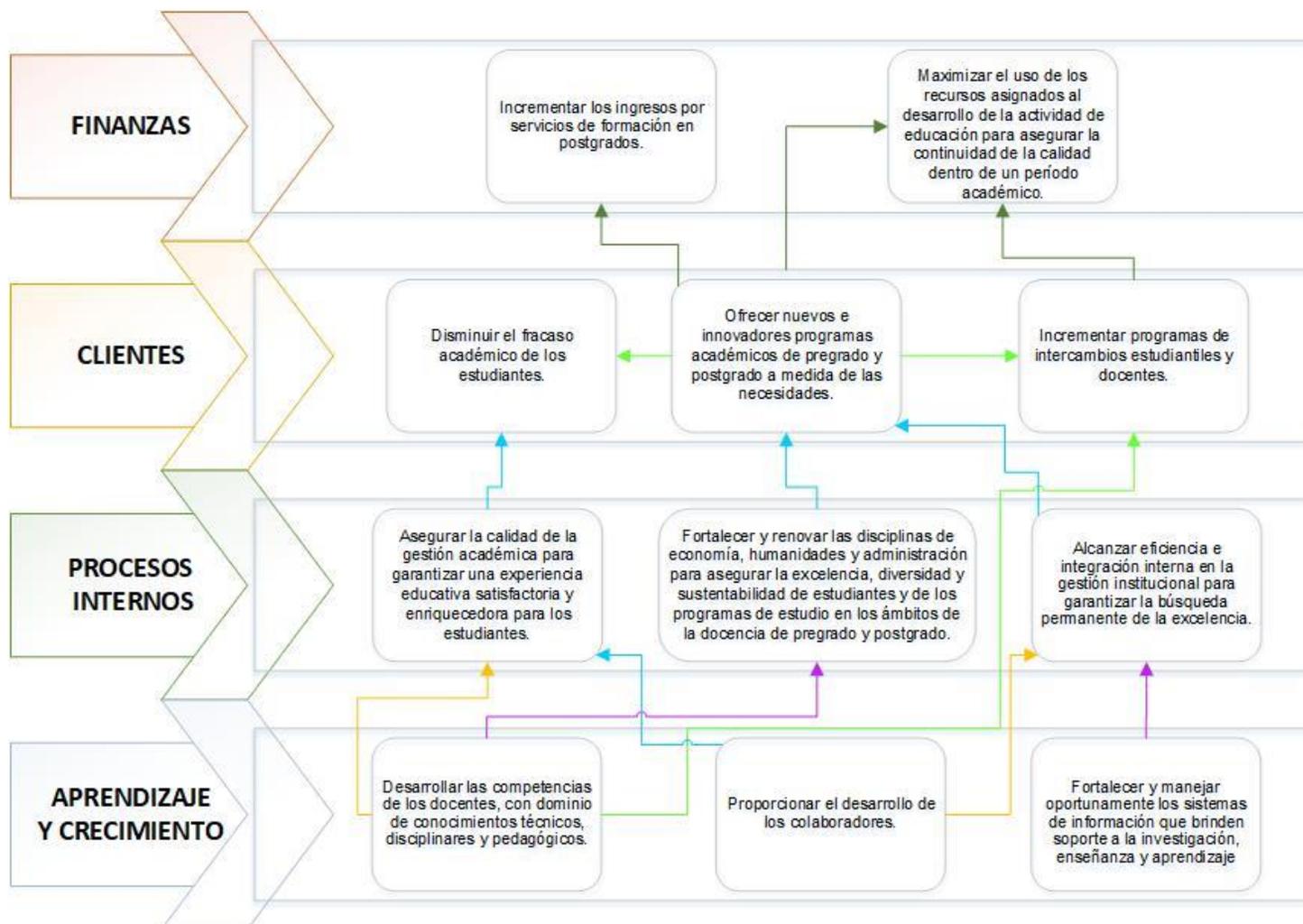
## 2.2.3 Objetivos Estratégicos

MATRIZ DE RELACION ESTRATEGIAS Y OBJETIVOS		
PERSPECTIVAS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	ESTRATEGIAS
FINANZAS	Incrementar los ingresos por servicios de formación en postgrados.	Ofertar programas de postgrados innovadores que permitan incrementar los ingresos a través de los servicios que oferta la facultad.
	Maximizar el uso de los recursos asignados al desarrollo de la actividad de educación para asegurar la continuidad de la calidad dentro de un periodo académico.	Revisar mensualmente el presupuesto asignado con un porcentaje de gastos incurridos en las actividades propias de la facultad.
CLIENTES	Disminuir el fracaso académico de los estudiantes.	Ejecutar planes de consejerías académicas constantes para conocer las necesidades del estudiante.
	Incrementar programas de intercambios estudiantiles y docentes.	Implementar evaluaciones académicas a docentes con la finalidad de conocer la calidad de educación impartida a los estudiantes.
	Ofrecer nuevos e innovadores programas académicos de pregrado y postgrado a medida de las necesidades.	Establecer convenios con Instituciones de Educación Superior del exterior. Adaptar los programas a medida de los estudiantes.
PROCESOS INTERNOS	Asegurar la calidad de la gestión académica para garantizar una experiencia educativa satisfactoria y enriquecedora para los estudiantes.	Rediseñar modelo curricular y optimizar el cuerpo académico.
	Fortalecer y renovar las disciplinas de economía, humanidades y administración para asegurar la excelencia, diversidad y sustentabilidad de estudiantes y de los programas de estudio en los ámbitos de la docencia de pregrado y postgrado.	Desarrollar eficazmente ofertas académicas, para asegurar programas de pregrados y postgrados de calidad. Definir el diseño curricular con la presencia de redes de investigación en la aplicación del ámbito educativo para fomentar el pensamiento crítico y creativo del estudiante.
	Alcanzar eficiencia e integración interna en la gestión institucional para garantizar la búsqueda permanente de la excelencia.	Promulgar programas de integración entre estudiantes, personal docente y administrativo.
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	Desarrollar las competencias de los docentes, con dominio de conocimientos técnicos, disciplinares y pedagógicos necesarios para garantizar el aprendizaje de los estudiantes y contar con los más altos estándares de calidad solicitados.	Efectuar mantenimientos semestrales a los softwares académicos con la finalidad de disminuir errores en los registros y evaluaciones docentes. Implementar nuevos softwares académicos en los laboratorios de computación que permitan al estudiante ser más competitivo en el ámbito laboral.
	Fortalecer y manejar oportunamente los sistemas de información que brindan soporte a la investigación, enseñanza y aprendizaje.	Implementar programas que permitan desarrollar las competencias administrativas y directivas.
	Proporcionar el desarrollo de los colaboradores de la facultad.	Establecer programas de capacitación docente con una frecuencia anual con la finalidad de tener docentes actualizados en el ámbito de la enseñanza.

**Ilustración 2.2 Matriz Relación Estrategia y Objetivos**

*Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018*

## 2.2.4 Mapa estratégico



**Ilustración 2.3 Mapa Estratégico**

*Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018*

## 2.2.5 Valores

Los valores éticos en que se basa el accionar de la comunidad institucional, son los siguientes:

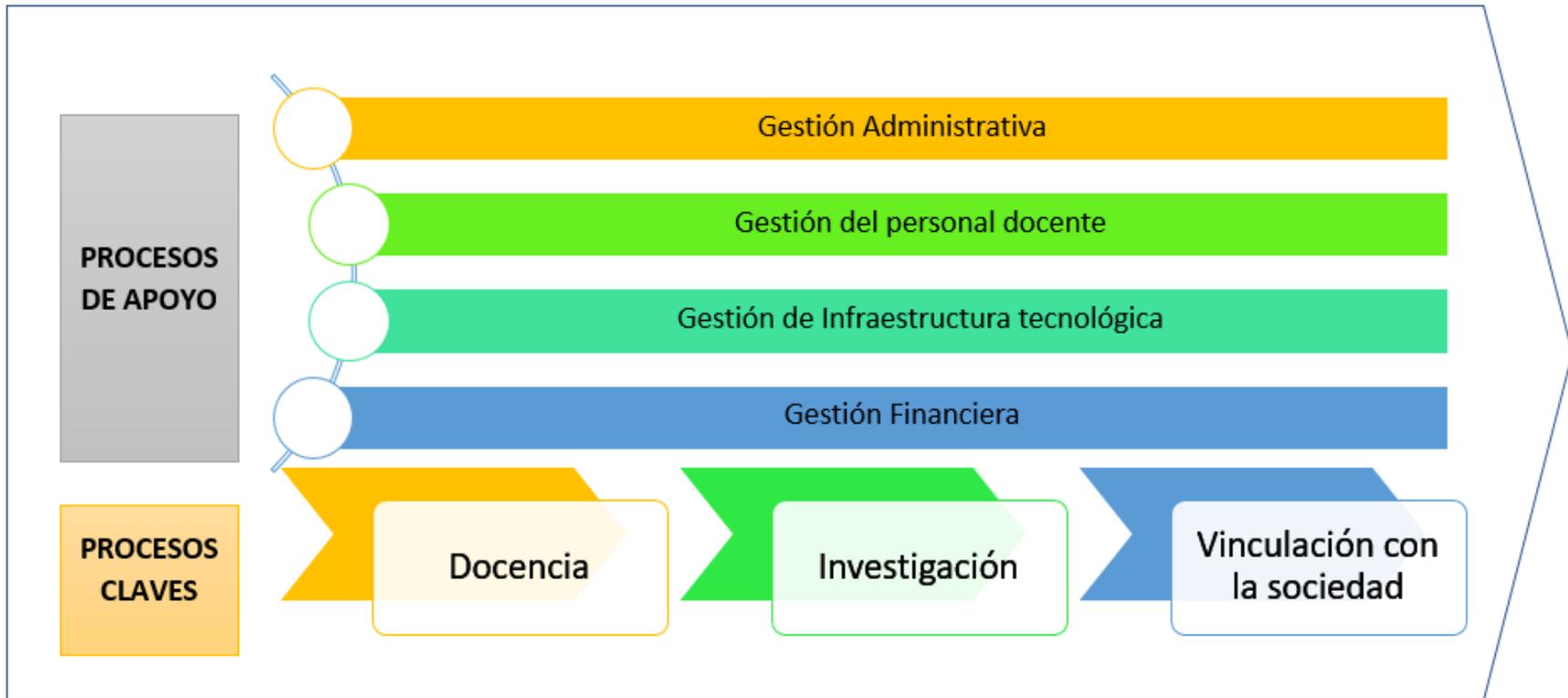


**Ilustración 2.4 Valores**

*Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018*

## 2.3 Sistema De Gestión Por Procesos

### 2.3.1 Cadena de valor



**Ilustración 2.5 Cadena de Valor**

*Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018*

## 2.3.2 Identificación de procesos y subprocesos de las Facultad de Ciencias Sociales

### 2.3.2.1 Mapa de Procesos Facultad de Ciencias Sociales

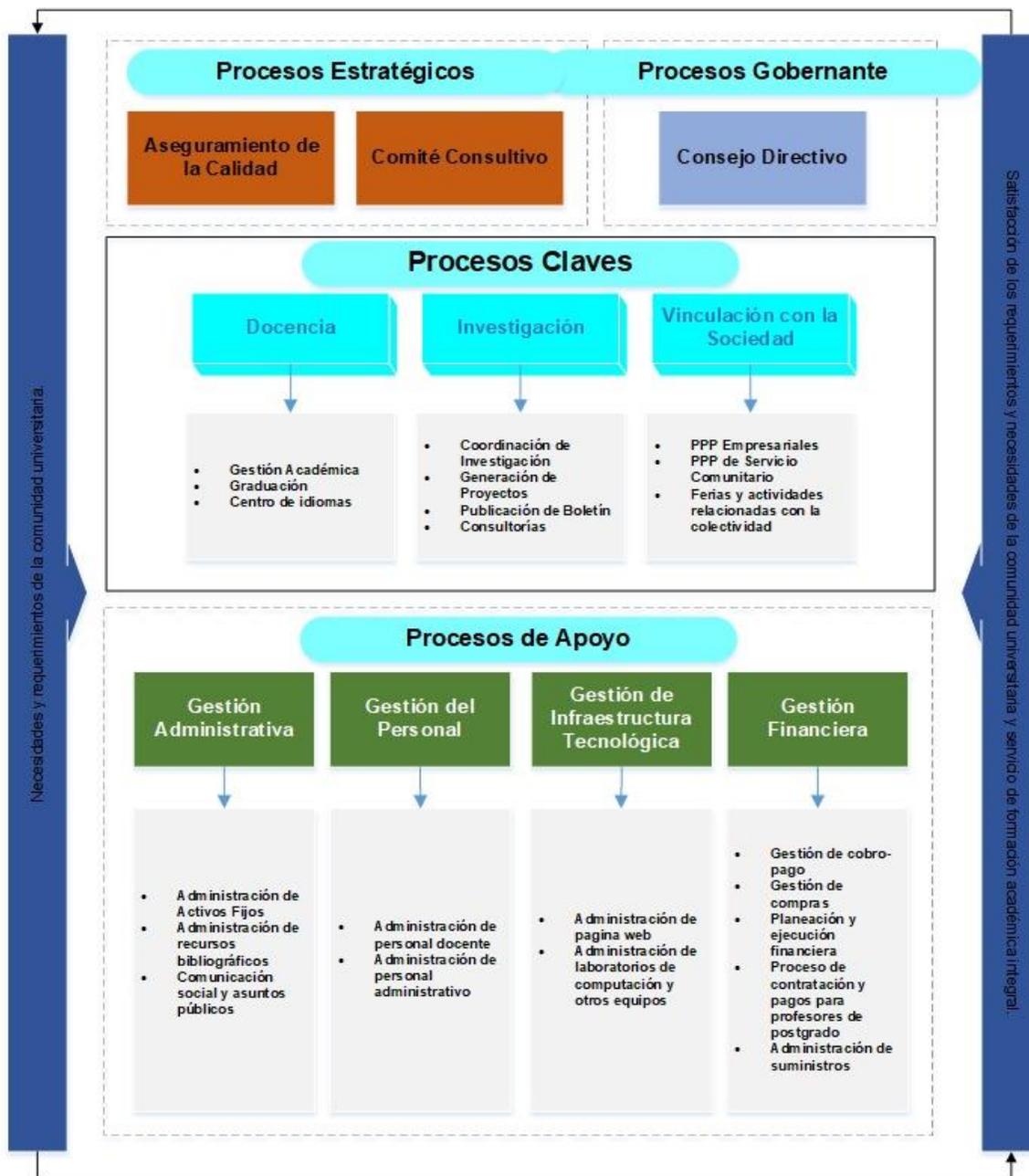


Ilustración 2.6 Mapa de Procesos

Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018

**Tabla 2. 13 estructura de los procesos gobernantes de la unidad académica**

PROCESO GOBERNANTE DE LA FACULTAD	
PROCESO	MARCO REGULATORIO
<b>A Consejo Directivo</b>	Reglamento de los Consejos Directivos de las unidades académicas de la IES

Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018

**Tabla 2.14 Estructura de los Procesos Estratégicos de la Unidad Académica**

PROCESOS Y SUBPROCESOS ESTRATÉGICOS DE LA FACULTAD	
PROCESO	SUBPROCESO
<b>B Aseguramiento de la Calidad</b>	Proceso de evaluación y acreditación de la unidad Académica.
<b>C Comité Consultivo</b>	Proceso de evaluación y mejora continua de las carreras de grado y programas de posgrado.

Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018

**Tabla 2.15 Estructura de los Procesos de Apoyo de la Unidad Académica**

PROCESOS Y SUBPROCESOS DE APOYO DE LA FACULTAD		
PROCESO	SUBPROCESO	
<b>D</b>	<b>Gestión Administrativa</b>	D1 Administración de recursos bibliográficos
		D2 Administración de activos fijos
		D3 Comunicación social y asuntos públicos
<b>E</b>	<b>Gestión del Personal</b>	E1 Administración de personal docente
		E2 Administración de personal administrativo
<b>F</b>	<b>Tecnologías y Sistemas de Información</b>	F1 Administración de página web
		F2 Administración de laboratorios de computación y otros equipos
<b>G</b>	<b>Gestión Financiera</b>	G1 Gestión de Cobro-Pago
		G2 Gestión de Compras
		G3 Planeación y Ejecución Financiera
		G4 Proceso de Contratación y Pagos para Profesores de Postgrados
		G5 Administración de Suministros

Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018

**Tabla 2.16 Estructura de los Procesos Claves de la Unidad Académica**

PROCESOS Y SUBPROCESOS CLAVES DE LA UNIDAD ACÁDEMICA					
MACROPROCESO	PROCESO	SUB-PROCESO			
H	Docencia	H1	Gestión Académica	H1.1	Planificación académica de materias
				H1.2	Consejerías académicas
				H1.3	Seguimiento de cumplimiento de evidencia del portafolio docente, del RAI S y RAD
				H1.4	Anulación de semestre
				H1.5	Tercera matrícula
				H1.6	Recalificación
				H1.7	Convalidación y homologación
				H1.8	Examen de conocimiento
				H1.9	Evaluación integral del profesor
				H1.10	Capacitación a docentes
				H1.11	Asignación de ayudantes académicos
				H1.12	Perfil profesional de egreso
		H2	Graduación	H2.1	Seguimiento al proceso de titulación bajo la modalidad de materia integradora
H2.2	Seguimiento a graduados				
H3	Centro de Idiomas	H3.1	Planificación académica de cursos y actividades		
		H3.2	Convenio con institución externa de idiomas		
I	Investigación	I1	Coordinación de Investigación	I1.1	Proyectos de investigación
				I1.2	Propuestas de financiamiento de proyectos de investigación
				I1.3	Café de Investigación
				I1.4	Publicaciones, ponencias orales, conferencias o congresos
		I2	Generación de proyectos	I2.1	Generación de proyectos
		I3	Publicación de boletines	I3.1	Publicación de boletín
		I4	Consultorías	I4.1	Consultorías y Asesorías
		J	Vinculación	J1	PPP Empresariales
J1.2	Gestión de convenios con empresas.				
J2	PPP de Servicio Comunitario			J2.1	Planificación, ejecución y cierre de proyectos para las PPP de Servicio Comunitario
				J2.2	Seguimiento y convalidación de PPP de Servicio Comunitario.
				J2.3	Gestión de convenios con instituciones sin fines de lucro.
J3	Ferias y actividades relacionadas			J3.1	Realización de ferias de PPP de Servicio Comunitario
		J3.2	Realización de ferias y actividades relacionadas con la colectividad de proyectos comunitarios		

Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018

### 2.3.2.2 Selección de procesos críticos para este estudio

Este estudio ha sido diseñado para poder ampliar y determinar un diseño de procesos en los cuales emplearemos los procesos de apoyo de la facultad de ciencias sociales.

**Tabla 2.17 Estructura de los Procesos de Apoyo de la Unidad Académica**

<i>PROCESOS Y SUBPROCESOS DE APOYO DE LA FACULTAD</i>			
PROCESO	SUBPROCESO		
D	Gestión Administrativa	D1	Administración de recursos bibliográficos
		D2	Administración de activos fijos
		D3	Comunicación social y asuntos públicos
E	Gestión del Personal	E1	Administración de personal docente
		E2	Administración de personal administrativo
F	Tecnologías y Sistemas de Información	F1	Administración de página web
		F2	Administración de laboratorios de computación y otros equipos
G	Gestión Financiera	G1	Gestión de Cobro-Pago
		G2	Gestión de Compras
		G3	Planeación y Ejecución Financiera
		G4	Proceso de Contratación y Pagos para Profesores de Postgrados
		G5	Suministros de Oficina

*Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018*

Mediante el diagnóstico inicial se pudo encontrar procesos deficientes de los cuales se escogió los tres más críticos que son los siguientes:

- Administración de Suministro
- Procesos de Contratación y pagos para profesores de postgrados
- Administración de Activos Fijos

Estos tres subprocesos serán analizados mediante las herramientas administrativas mencionadas en el capítulo anterior.

### **2.3.3 Análisis del Subproceso de Administración de Suministros de Oficina Gestión Financiera**

#### **2.3.3.1 Diagnóstico del Subproceso Administración de Suministros de Oficina**

Dentro de la facultad tanto en oficinas de docentes como de personal administrativo se requiere el uso de diferentes suministros como son: oficina, cafetería y de aseo o limpieza, los mismos que deben ser abastecidos regularmente para bienestar del personal que colabora en la unidad.

Sin embargo, se ha identificado que el despacho de los suministros mencionados se realiza sin control alguno, dando como resultado el abuso o despilfarro de estos, lo cual deriva en el agotamiento del inventario en un corto tiempo.

Como agravante de esta situación, la FCS no cuenta con una persona o área responsable del inventario y despacho o entrega de los insumos, lo que provoca finalmente el gasto económico innecesario para la unidad.

### 2.3.3.2 Flujograma de la situación actual del subproceso de Administración de Suministros

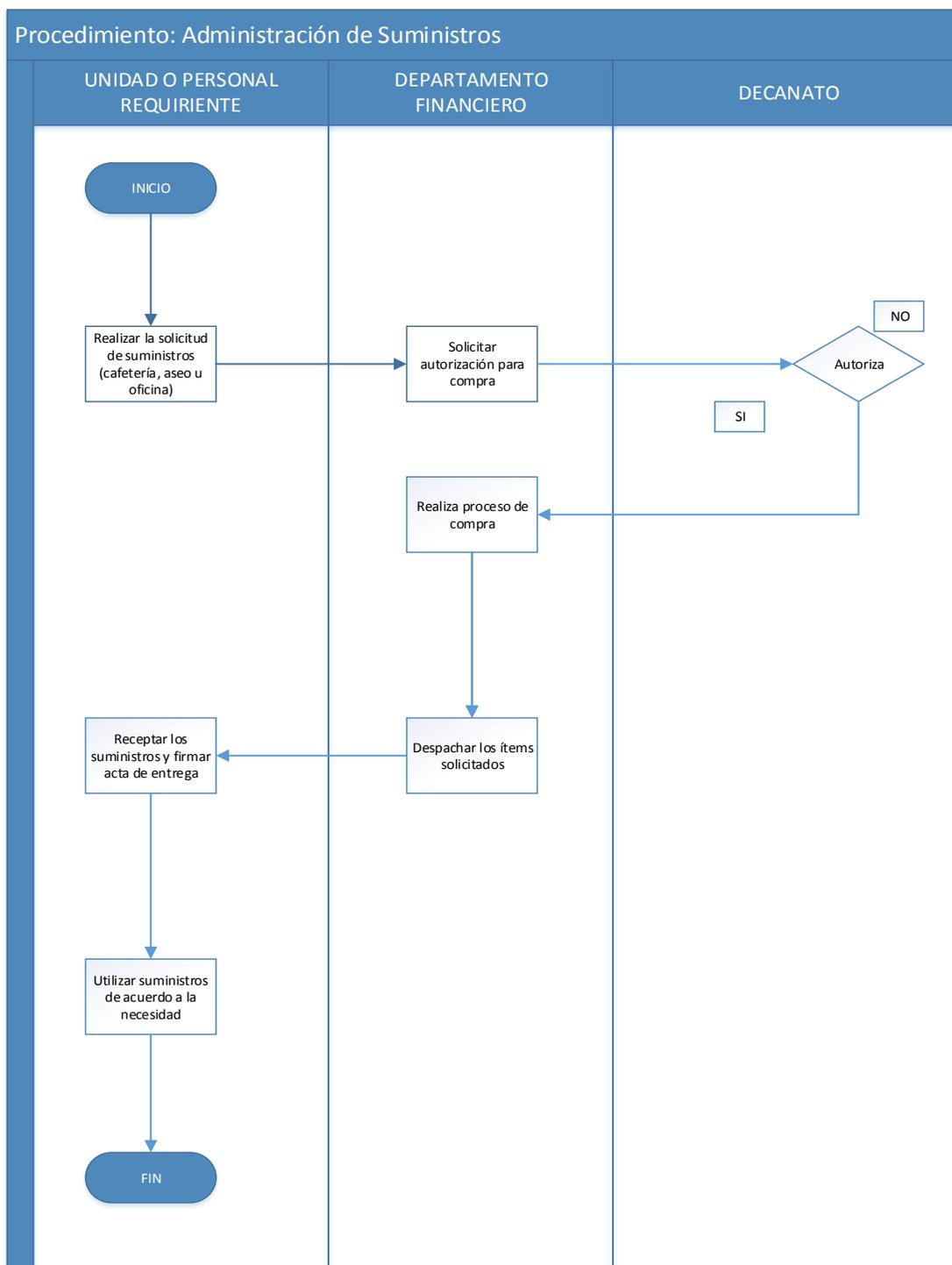


Ilustración 2.7 Flujograma Situación Actual Subproceso Administración de Suministros

Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018

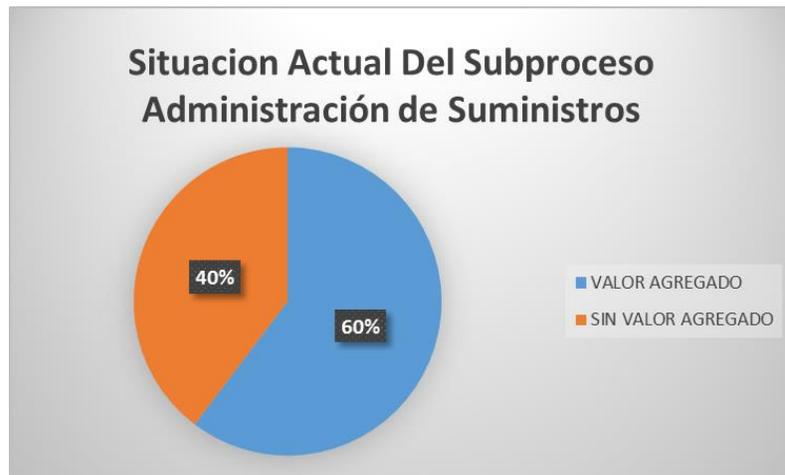
**2.3.3.3 Análisis de Valor Agregado de la Situación Actual del Subproceso Administración de Suministros**

**Tabla 2.18 Análisis de Valor Agregado Actual del Subproceso Administración de Suministros**

ANALISIS DEL VALOR AGREGADO ACTUAL										
<b>PROCESO:</b> Gestión Administrativa <b>SUBPROCESO:</b> Administración Suministros									<b>FECHA:</b> 22/11/2018	
VAR (Real)			SVA(Sin Valor Agregado)					ACTIVIDAD	TIEMPO EFECTIVO: (min)	
No.	V.A.C	V.A.E	P	E	M	I	A			
1			x					Realizar la solicitud de suministros	10	
2				x				Solicitar autorización para compra	15	
3	x							Realizar proceso de compra	15	
4		x						Despachar ítems solicitados	10	
5	x							Receptar suministros	10	
6	x							Utilizar suministros de acuerdo a necesidad	3	
<b>TIEMPOS TOTALES</b>									63	
<b>COMPOSICION DE ACTIVIDADES</b>						<b>METODO ACTUAL</b>				
								<b>N</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>%</b>
V.A.C	VALOR AGREGADO CLIENTE							3	28	44%
V.A.E	VALOR AGREGADO EMPRESA							1	10	16%
P	PREPARACION							1	10	16%
E	ESPERA							1	15	24%
M	MOVIMIENTO							0	0	0%
I	INSPECCION							0	0	0%
A	ARCHIVO							0	0	0%
TT	<b>TOTAL</b>							6	63	100%
VA	<b>VALOR AGREGADO</b>							4	38	60%
SVA	<b>SIN VALOR AGREGADO</b>							2	25	40%

*Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018*

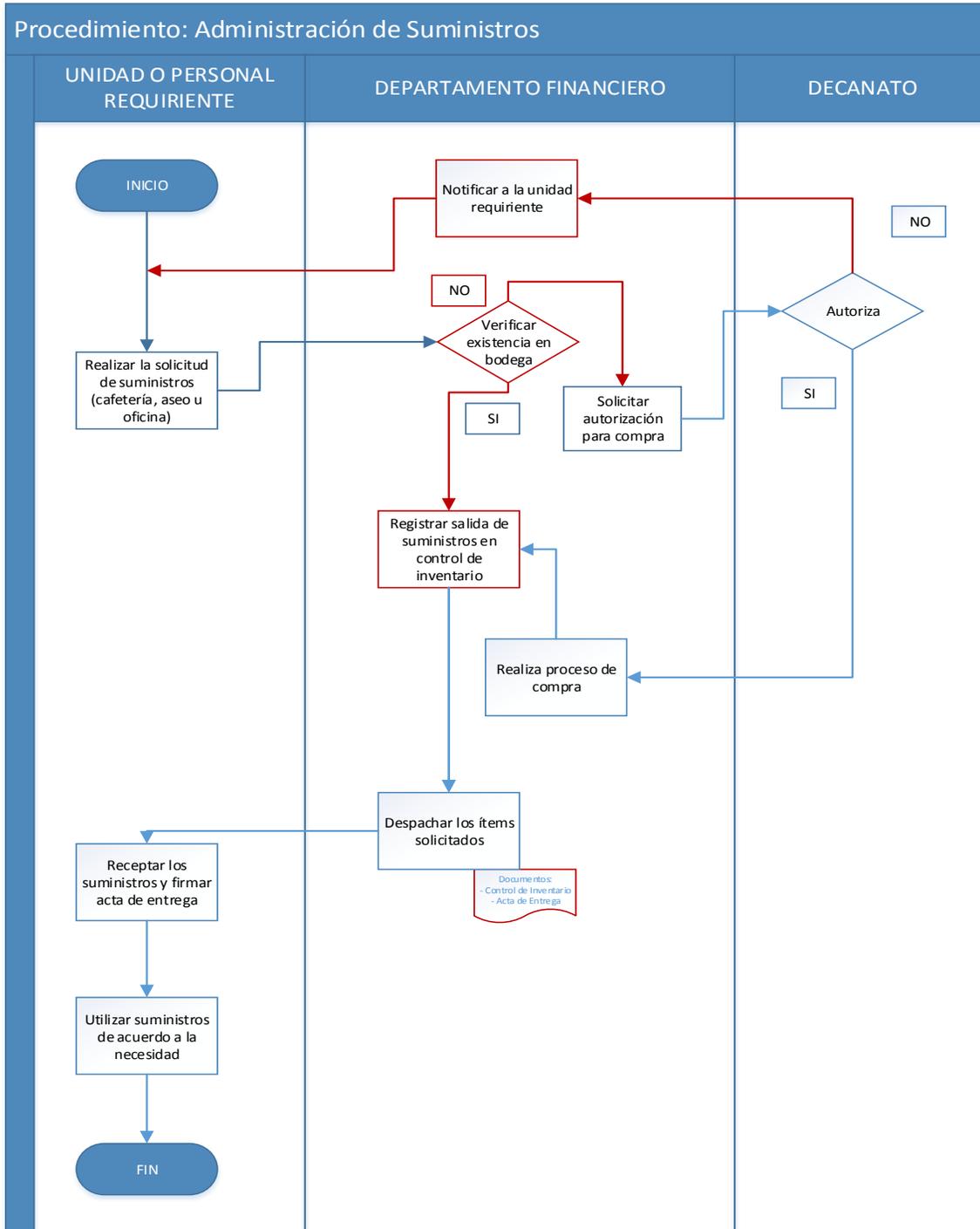
**Tabla 2.19 Grafico del Análisis de Valor Agregado Actual del Subproceso Administración de Suministros**



*Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018*

Mediante el análisis se pudo encontrar que el 60% corresponden a las actividades que generan valor, mientras que el 40% corresponden a los que no generan valor.

### 2.3.3.4 Flujograma de la Situación Mejorada del subproceso Administración de Suministros



**Ilustración 2.8 Flujograma Situación Mejorada del Subproceso Administración de Suministros**

Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018

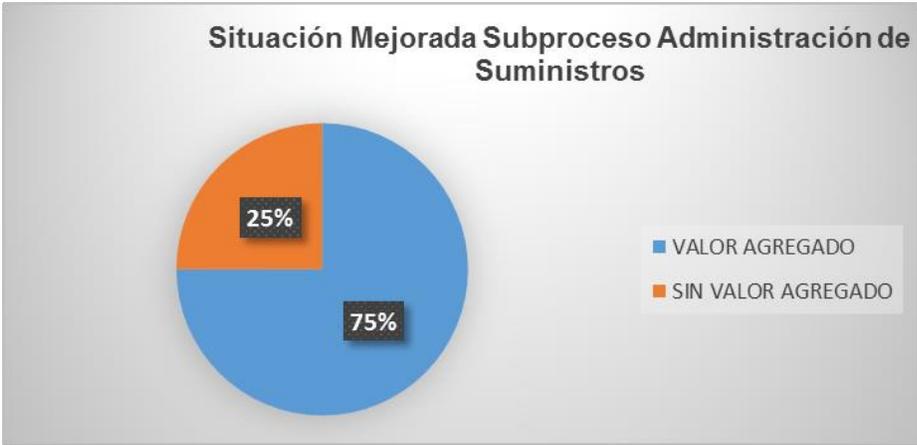
### 2.3.3.5 Análisis de Valor Agregado de la Situación Mejorada del Subproceso Administración de Suministros

Tabla 2.20 Análisis de Valor Agregado Mejorado del Subproceso Administración de Suministros

ANALISIS DE VALOR AGREGADO MEJORADO									
PROCESO: Gestión Administrativa								FECHA: 22/11/2018	
SUBPROCESO: Administración Suministros								TIEMPO EFECTIVO: (min)	
VAR (Real)			SVA(Sin Valor Agregado)					ACTIVIDAD	
No.	V.A.C	V.A.E	P	E	M	I	A		
1			x					Realizar la solicitud de suministros	7
2						x		Solicitar autorización de compra	7
3				x				Notificación a la unidad requirente	7
4	x							Realizar proceso de compra	15
5		x						Registrar salida de suministros en control de inventario	12
6		x						Despacho de ítems solicitados	15
7	x							Receptar los suministros y firma de acta de entrega	10
8	x							Utilizar suministros de acuerdo a necesidad	11
<b>TIEMPOS TOTALES</b>									<b>84</b>
COMPOSICION DE ACTIVIDADES				METODO ACTUAL					
				N		TIEMPO		%	
V.A.C.	VALOR AGREGADO CLIENTE			3		36		43%	
V.A.E.	VALOR AGREGADO EMPRESA			2		27		32%	
P	PREPARACION			1		7		8%	
E	ESPERA			1		7		8%	
M	MOVIMIENTO			0		0		0%	
I	INSPECCION			1		7		8%	
A	ARCHIVO			0		0		0%	
TT	TOTAL			8		84		100%	
VA	VALOR AGREGADO			5		63		75%	
SVA	SIN VALOR AGREGADO			3		21		25%	

Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018

**Tabla 2.21 Grafico del Análisis de Valor Agregado Mejorado del Subproceso Administración de Suministros**



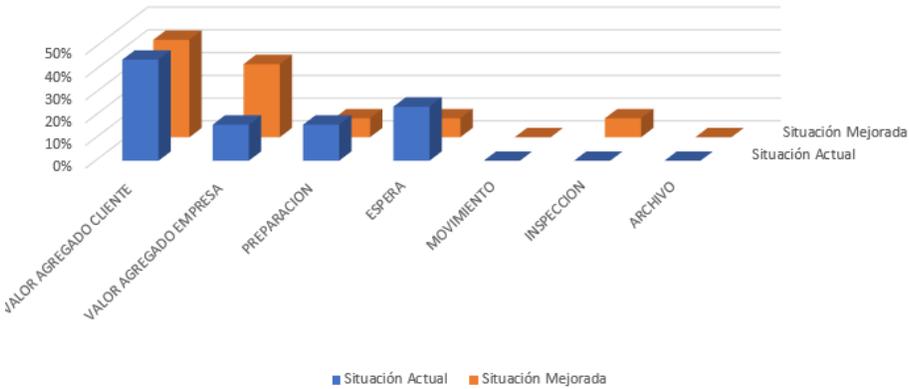
*Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018*

Mediante el análisis se pudo encontrar que el 75% corresponden a las actividades que generan valor, mientras que el 25% corresponden a los que no generan valor.

**2.3.3.6 Gráfico comparativo del Análisis de Valor Agregado Actual vs Mejorado del Subproceso de Administración Suministros**

**Tabla 2.22 Grafico comparativo del Análisis de Valor Agregado Actual vs Mejorado del Subproceso Administración de Suministros**

**Grafica comparativo del Análisis de Valor Agregado Actual vs Mejorado del Subproceso de Administración de Suministros**



*Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018*

### 2.3.3.7 Diseño de Indicadores del Subproceso Administración de Suministros

Tabla 2.23 Indicadores del Subproceso Administración de Suministros

Ficha del Indicador			
<b>Responsable:</b>	Gerencia Financiera		
<b>Objetivo:</b>	dar un seguimiento a los suministros actuales antes de realizar nuevos pedidos		
<b>perspectiva</b>	<b>Nombre y formula</b>		
Saber cuántos suministros quedan en bodega para saber cuándo solicitar nuevo reabastecimientos	Stock de suministro: $\frac{\text{Suministros que se despacho}}{\text{Suministros en Stock}} * 100$		
<b>Medición Actual</b>	0%	<b>Unidad</b>	Porcentaje
<b>Meta</b>	80%		
<b>Límites de Cumplimientos</b>	Inaceptable	Aceptable	Optimo
	Índice < 50%	50% < = Índice < 80%	Índice > = 80%
<b>Frecuencia de Medición</b>	Semanal		

Ficha del Indicador			
<b>Responsable:</b>	Gerencia Financiera		
<b>Objetivo:</b>	tener un mayor control del límite del presupuesto para no excederse		
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y formula</b>		
Mantener el gasto del suministro bajo para maximizar los recursos de la Institución	Gasto de Suministro: $= \frac{\text{Valor del suministro gastado}}{\text{Presupuesto asignado para suministro}} * 100$		
<b>Medición Actual</b>	0%	<b>Unidad</b>	Porcentaje
<b>Meta</b>	50%		
<b>Límites de Cumplimientos</b>	Inaceptable	Aceptable	Optimo
	Índice > 70%	50% < índice <= 70%	Índice <= 50%
<b>Frecuencia de Medición</b>	Semestral		

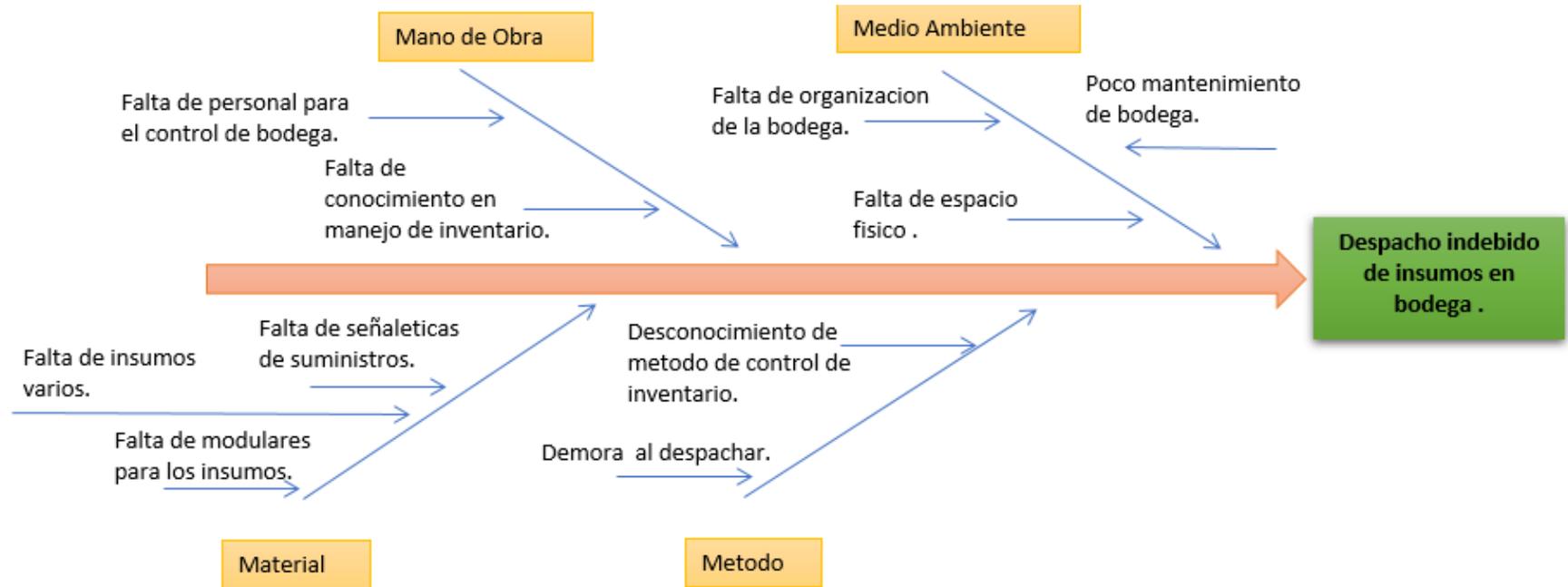
Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018

### **2.3.3.8 Explicación de Propuestas de Mejoras en el Subproceso Administración de Suministros**

En las mejoras planteadas en el subproceso de Administración de Suministros, se aumentó la actividad registro de salida de inventarios para saber con qué stock se cuenta en el momento, es decir antes de su pedido y no superar el presupuesto asignado.

Se establece un documento donde el personal acepta que recibió los suministros solicitados para una distribución equitativa y para saber dónde hay más demanda de suministros específicos para tener un mejor control con respecto al uso y distribución de los mismos.

### 2.3.3.9 Diagrama de Causa y Efecto – Ishikawa del Subproceso Administración de Suministros



**Ilustración 2.9 Diagrama Ishikawa del Subproceso Administración de Suministros**

*Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018*

2.3.3.10 Matriz 5W + 1H de la causa identificada de subproceso Administración de Suministros.

Tabla 2.24 Matriz 5W + 1H de la causa identificada del subproceso Administración de Suministros.

Causa	¿Que?	¿Quien?	¿Donde?	¿Cuándo?				¿Por qué?	¿Como?	
	Actividad Secuencial	Responsables	Área	Semana					Instrumento de trabajo	Recursos
				1	2	3	4			
<b>Falta de personal para el control de bodega</b>	Designar responsable que se dedique a la contratación de personal.	Jefe de RRHH	RRHH					Falta de desglose de requisitos de personal para este cargo.	Capacitación en cuanto a perfiles de cargo.	Documentos
	Verificar y confirmar que el personal tenga todos los requerimientos del perfil mediante pruebas prácticas y psicológicas.	Jefe de RRHH	RRHH					Porque le personal encargado no tiene experiencia en el control de bodega.	Plan de pruebas derivadas al perfil de cargo y experiencia.	Documentos
	Capacitación del personal seleccionado para el cargo de control de bodega, manejo de Kardex.	Jefe de RRHH	RRHH					Para dar a conocer las normativas de control de bodega en cuanto al sistema que se va a implementar.	Capacitación del manejo de distribución y sistema control de suministros.	Documentos y Normativas

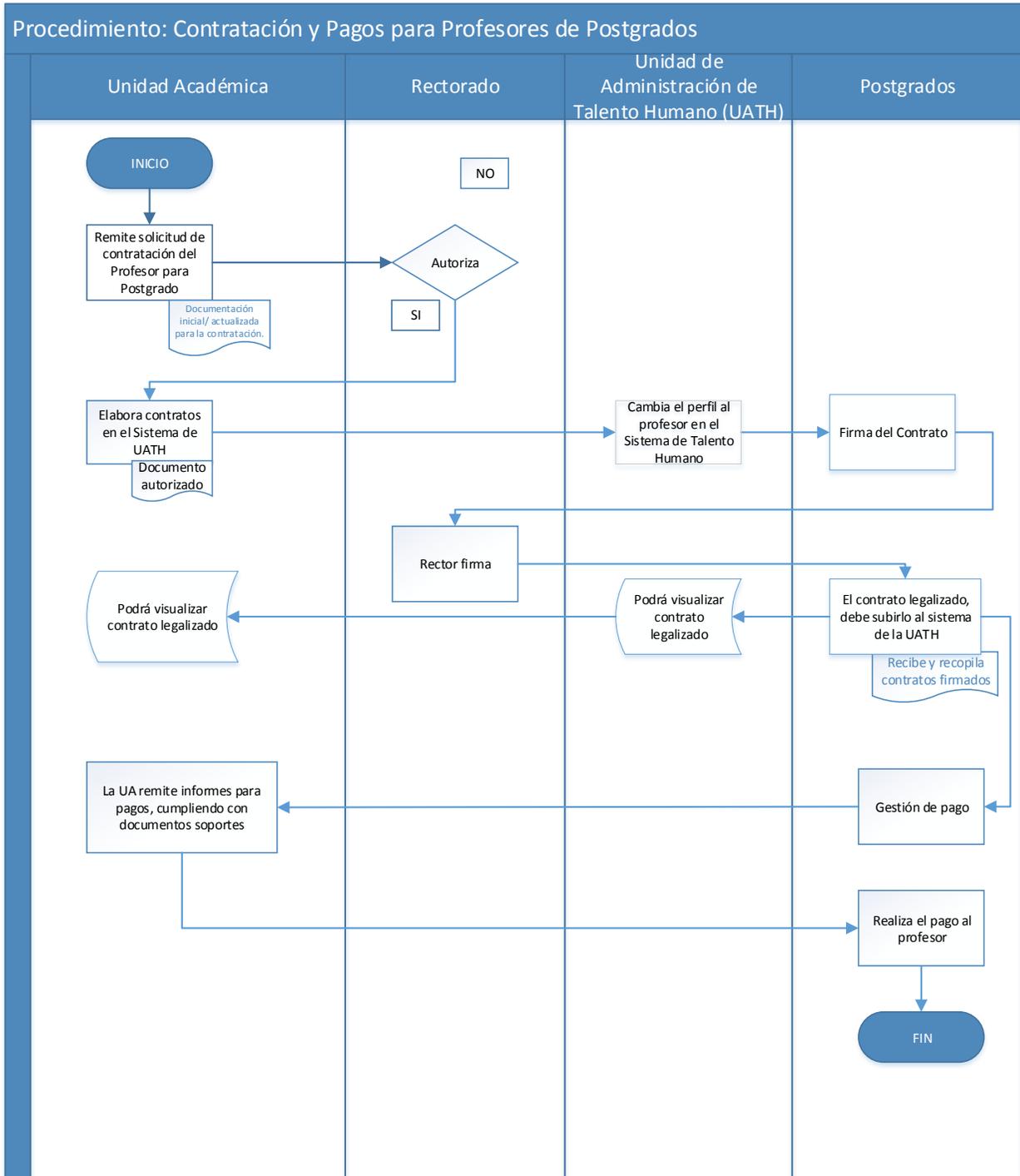
Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 201

## **2.3.4 Análisis del Subproceso Contratación y Pagos para Profesores de Postgrados**

### **2.3.4.1 Diagnóstico del Subproceso Contratación y Pagos para Profesores de Postgrados**

La Facultad tiene la potestad de seleccionar y en algunos casos contratar a los docentes que crean pertinentes para que puedan dar clases en periodos cortos que duren la materia o curso que dicten en su momento, consta con una jerarquía para autorización de la contratación y pagos donde una vez seleccionado se deriva al Decano para su autorización para que siga el proceso que suele durar de uno a dos meses.

### 2.3.4.2 Flujograma Situación Actual del Subproceso de Contratación y Pagos para Profesores de Postgrados



**Ilustración 2.10 Flujograma Situación Actual del Subproceso de Contratación y Pagos para Profesores de Postgrados**

*Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018*

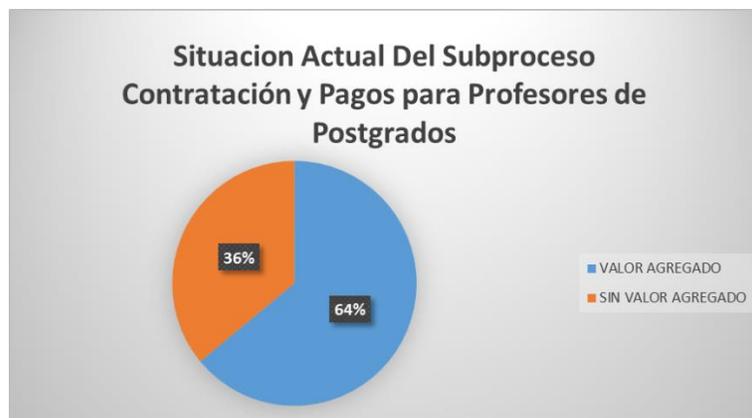
### 2.3.4.3 Análisis de Valor Agregado de la Situación Actual del Subproceso Contratación y Pagos para Profesores de Postgrados

Tabla 2.25 Análisis de Valor Agregado Actual del Subproceso Contratación y Pagos para Profesores de Postgrados

ANALISIS DEL VALOR AGREGADO ACTUAL									
PROCESO: Gestión Financiera						FECHA:			
SUBPROCESO: Contratación y Pago de Profesores de Posgrados						22/11/2018			
VAR (Real)		SVA(Sin Valor Agregado)						TIEMPO EFECTIVO: (min)	
No.	V.A.C	V.A.E	P	E	M	I	A		
ACTIVIDAD									
1			x					La UA Remite solicitud de contratación del Docente para Postgrado	15
2	x							UA elabora contrato en el sistema de UATH	15
3	x							La UATH cambia el perfil del profesor en el sistema de UATH	10
4		x						Postgrados firma Contratos	5
5	x							Rectorado firma Contratos	5
6			x					Postgrados sube el contrato legalizado al sistema de la UATH	15
7		x						Postgrados comienza el proceso interno para el pago	25
8			x					La UA remite informes para el pago cumpliendo documentacion	15
9		x						Postgrados realiza el pago al profesor	20
<b>TIEMPOS TOTALES</b>									<b>125</b>
COMPOSICION DEACTIVIDADES				METODO ACTUAL					
				N	TIEMPO	%			
V.A.C	VALOR AGREGADO CLIENTE			3	30	24%			
V.A.E	VALOR AGREGADO EMPRESA			3	50	40%			
P	PREPARACION			3	45	36%			
E	ESPERA			0	0	0%			
M	MOVIMIENTO			0	0	0%			
I	INSPECCION			0	0	0%			
A	ARCHIVO			0	0	0%			
TT	TOTAL			9	125	100%			
VA	VALOR AGREGADO			6	80	64%			
SVA	SIN VALOR AGREGADO			3	45	36%			

Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018

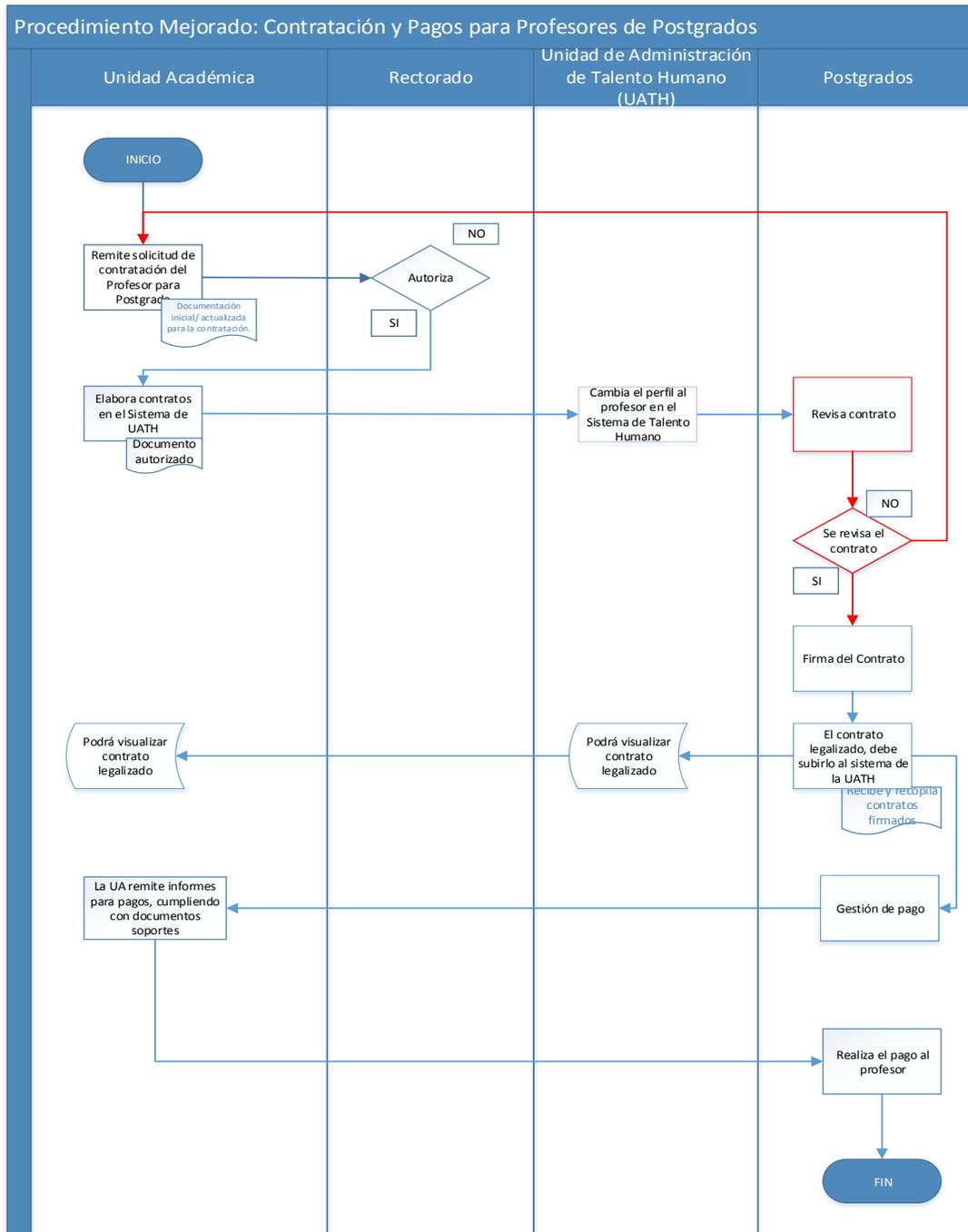
**Tabla 2.26 Grafico del Análisis de Valor Agregado Actual de Contratación y Pagos para Profesores de Postgrados**



*Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018*

Mediante el análisis se pudo encontrar que el 64% corresponden a las actividades que generan valor, mientras que el 36% corresponden a los que no generan valor.

### 2.3.4.4 Flujograma de la Situación Mejorada del Subproceso de Contratación y Pagos para Profesores de Postgrados



**Ilustración 2.11 Flujograma Situación Mejorada del Subproceso de Contratación y Pagos para Profesores de Postgrados**

*Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018*

### 2.3.4.5 Análisis de Valor Agregado de la Situación Mejorada del Subproceso Contratación y Pagos para Profesores de Postgrados

Tabla 2.27 Análisis de Valor Agregado Mejorado del Subproceso Contratación y Pagos para Profesores de Postgrados

ANALISIS DE VALOR AGREGADO MEJORADO									
PROCESO: Gestión Financiera SUBPROCESO: Contratación y Pago de Profesores de Posgrados									FECHA: 22/11/2018
VAR (Real)			SVA(Sin Valor Agregado)					ACTIVIDAD	TIEMPO EFECTIVO: (min)
No.	V.A.C	V.A.E	P	E	M	I	A		
1			x					La UA Remite solicitud de contratación del Docente para Postgrado	15
2	x							UA elabora contrato en el sistema de UATH	15
3	x							La UATH cambia el perfil del profesor en el sistema de UATH	10
4						x		Postgrados revisa los contratos ya autorizados	7
5		x						Postgrados firma Contratos	1
6			x					Postgrados sube el contrato legalizado al sistema de la UATH	15
7		x						Postgrados comienza el proceso interno para el pago	25
8			x					La UA remite informes para el pago cumpliendo documentacion	15
9		x						Postgrados realiza el pago al profesor	20
<b>TIEMPOS TOTALES</b>									<b>123</b>
COMPOSICION DE ACTIVIDADES				METODO ACTUAL					
				N		TIEMPO		%	
V.A.C	VALOR AGREGADO CLIENTE			2		26		21%	
V.A.E	VALOR AGREGADO EMPRESA			3		45		37%	
P	PREPARACION			3		45		37%	
E	ESPERA			0		0		0%	
M	MOVIMIENTO			0		0		0%	
I	INSPECCION			1		7		6%	
A	ARCHIVO			0		0		0%	
TT	TOTAL			9		123		100%	
VA	VALOR AGREGADO			5		71		58%	
SVA	SIN VALOR AGREGADO			4		52		42%	

Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018

**Tabla 2.28 Grafico del Análisis de Valor Agregado Actual de Contratación y Pagos para Profesores de Postgrados**

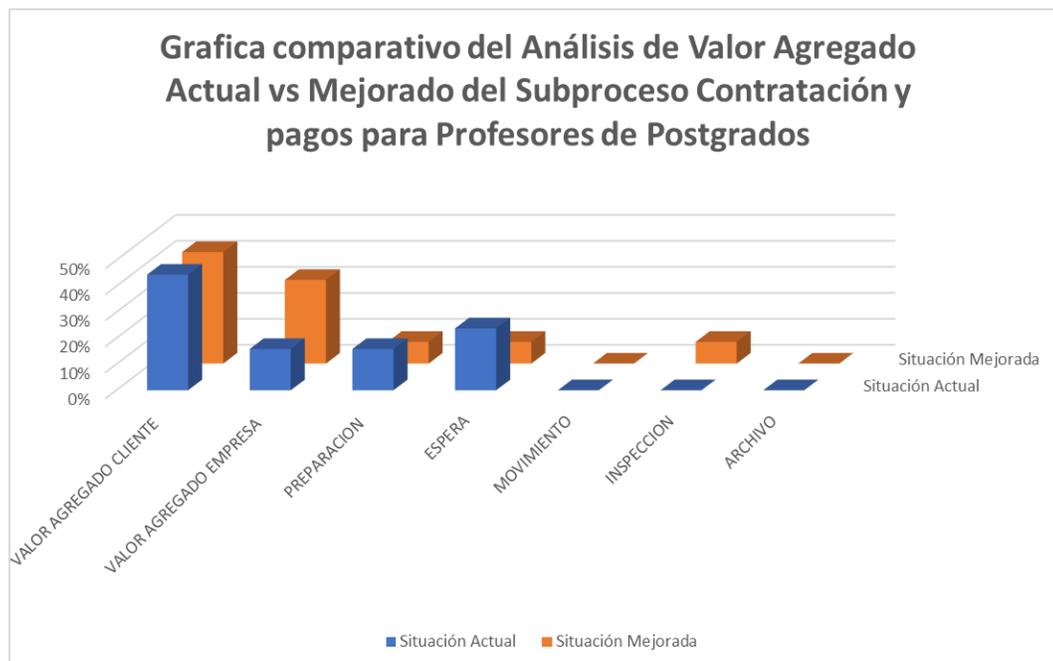


*Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018*

Se pudo encontrar que el 58% corresponden a las actividades que generan valor, mientras que el 42% corresponden a los que no generan valor.

### 2.3.4.6 Gráfico comparativo del Análisis de Valor Agregado Actual vs Mejorado del Subproceso Contratación y Pagos para Profesores de Postgrados

**Tabla 2.29 Grafico comparativo del Análisis de Valor Agregado Actual vs Mejorado del Subproceso Contratación y Pagos para Profesores de Postgrados**



*Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018*

### 2.3.4.7 Diseño de Indicadores del Subproceso de Contratación y pagos para profesores de Postgrados

Tabla 2.30 Indicadores del Subproceso de Contratación y Pagos para profesores de Postgrados

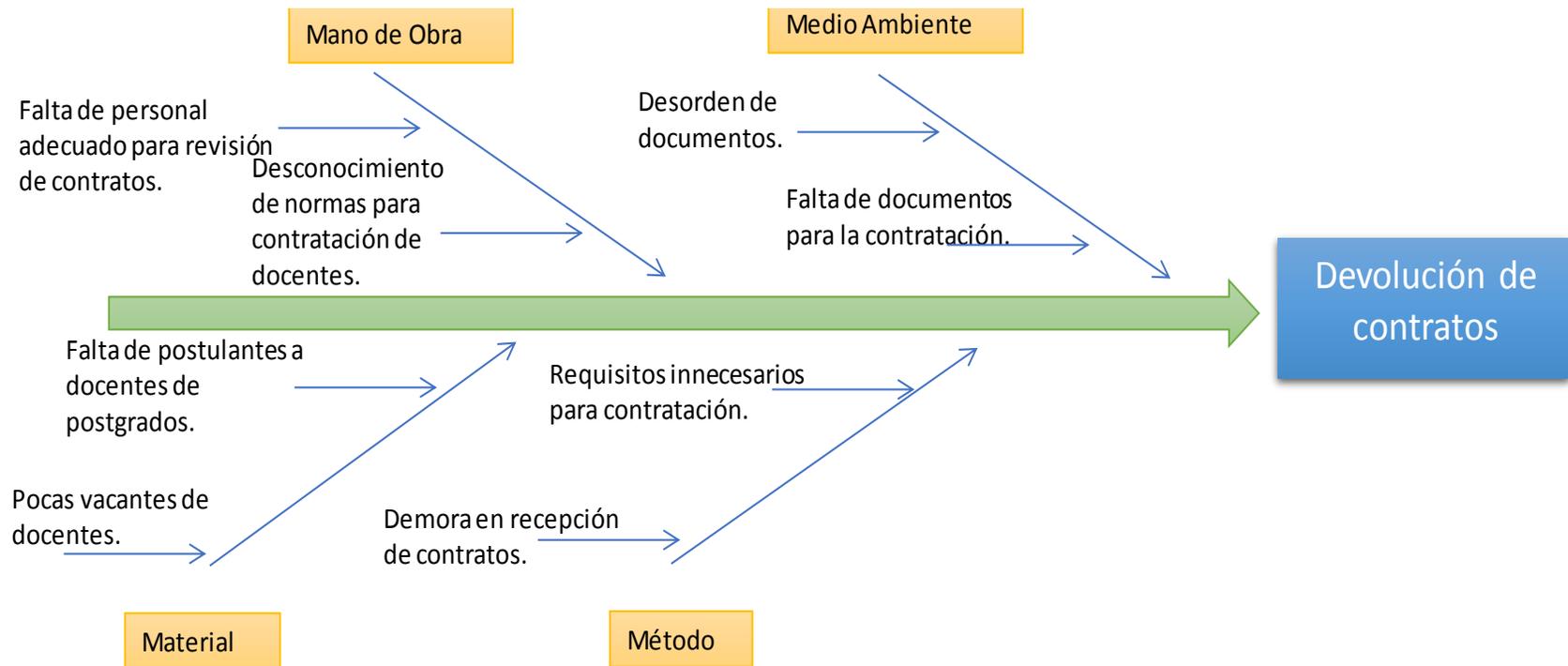
Ficha del Indicador			
<b>Responsable:</b>	Gerencia Financiera		
<b>Objetivo:</b>	saber si el salario ofrecido es el acorde al mercado		
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y formula</b>		
Analizar si la remuneración ofrecida es atractiva para el mayor número de postulantes y tener una opción al momento de elegir	$\frac{\text{Salario equitativo: Salario ofrecido}}{\text{Salario del Mercado}} \times 100$		
<b>Medición Actual</b>	%	<b>Unidad</b>	Porcentaje
<b>Meta</b>	70%		
<b>Limites de Cumplimientos</b>	Inaceptable	Aceptable	Optimo
	Índice < 40%	40% <= índice < 70%	índice > = 70
<b>Frecuencia de Medición</b>	Mensual		

Ficha del Indicador			
<b>Responsable:</b>	Gerencia Financiera		
<b>Objetivo:</b>	Saber que las fuentes de reclutamientos son eficientes		
<b>perspectiva</b>	<b>Nombre y formula</b>		
Saber que se tiene suficientes candidatos para una mejor selección más imparcial	$\frac{\text{Numero de postulante: Numero de postulantes aprobados}}{\text{total de postulantes}} \times 100$		
<b>Medición Actual</b>	0%	<b>Unidad</b>	Porcentaje
<b>Meta</b>	75%		
<b>Limites de Cumplimientos</b>	Inaceptable	Aceptable	Optimo
	índice < 40%	40% <= Índice < 75%	Índice >=75%
<b>Frecuencia de Medición</b>	Trimestral		

#### **2.3.4.8 Explicación de Propuestas de Mejoras en el Subproceso de Contratación y pagos para profesores de Postgrados**

Tal como se pudo observar una vez pasada la etapa de aprobación de contratos los filtros son un poco escasos dado así que la información pueda estar completa o equivocada y para solventar ese tipo de falencia para que los contratos no se han devueltos o en un futuro encontrar alguna información no deseada se cree conveniente que el departamento de Postgrado también realce la actividad de revisión de las solicitudes para no encontrar con ninguna novedad y que el proceso siga con normalidad, eliminando la actividad donde el contrato es enviado al rectorado para que Postgrado realice la función.

**2.3.4.9 Diagrama de Causa y Efecto – Ishikawa Subproceso Contratación y pagos para Profesores de Postgrados**



**Ilustración 2.12 Diagrama Ishikawa del Subproceso Contratación y pagos para Profesores de Postgrados**

*Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018*

**2.3.4.10 Matriz 5W + 1H de la causa identificada del Subproceso de Contratación y pagos para profesores de Postgrados**

Causa	Qué?	Quién?	Dónde?	Cuándo?				Porque?	Cómo?	Recursos
	Actividad Secuencial	Responsables	Área	Semana					Instrumento de trabajo	
				1	2	3	4			
Desconocimiento de normas para contratación de docentes	Realizar normativa para el proceso de contratación de docentes.	Jefe de RRHH	RRHH					Falta de detalle de revisión y detalle de requisitos para la contratación.	Recopilación de información acerca del proceso de contratación que se ha realizado.	Documentos
	Determinar la persona idónea para realizar el proceso de contratación.	Jefe de RRHH	RRHH					Falta de persona encargada de contratación.	Plan de pruebas derivadas al perfil de cargo y experiencia.	Documentos
	Capacitación del personal escogido para dar a conocer las normas de contratación.	Jefe de RRHH	RRHH					Desconocimiento del proceso de contratación.	Capacitación acerca del proceso de contratación que se va a realizar mediante normativa realizada.	Documentos y Normativas

**Ilustración 2.13 Matriz 5W+ 1H del Subproceso Contratación y pagos para profesores de Postgrados**

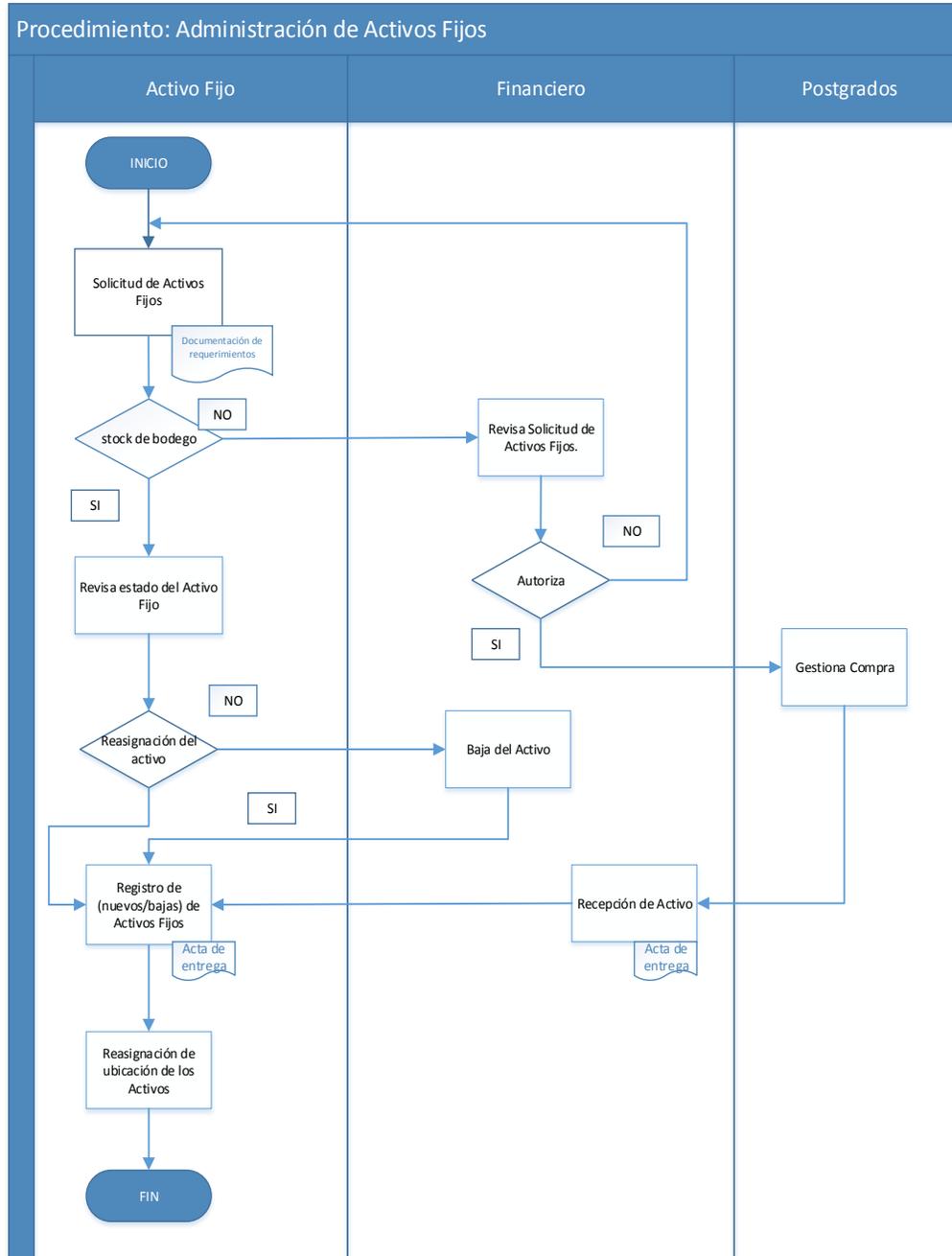
*Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018*

## **2.3.5 Análisis del Subproceso Administración de Activos Fijos**

### **2.3.5.1 Diagnóstico del Subproceso de Administración de Activos Fijos**

La Facultad tiene el departamento de Administración de Activos Fijos donde lleva el control de todos los AF. De la Facultad, registros, verificación del estado de los AF, tal como su asignación y reasignación de la ubicación de los mismo, así como entrega y firma del responsable del AF por cada área.

### 2.3.5.2 Flujograma Situación Actual del Subproceso Administración de Activos Fijos



**Ilustración 2.14 Flujograma Situación Actual del Subproceso Administración de Activos Fijos**

*Elaborado por: Carlos Aviles – Sofia González, 2018*

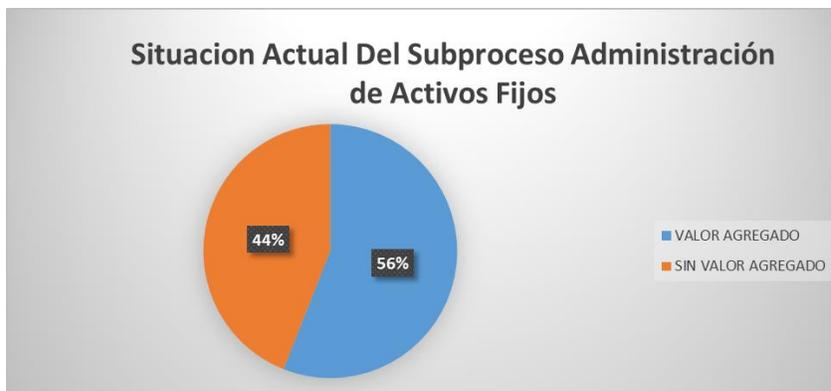
### 2.3.5.3 Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Subproceso Administración de Activos Fijos

Tabla 2.31 Análisis de Valor Agregado Actual del Subproceso Administración de Activos Fijos

ANALISIS DEL VALOR AGREGADO ACTUAL									
PROCESO: Gestión Administrativa SUBPROCESO: Administración de Activos Fijos									FECHA: 22/11/2018
VAR (Real)			SVA(Sin Valor Agregado)					ACTIVIDAD	TIEMPO EFECTIVO: (min)
No.	V.A.C	V.A.E	P	E	M	I	A		
1			x					La UA Solicita algún Activo Fijo	15
2		x						Financiero revisa las solicitudes para su adquisición	15
3						x		LA UA revisa el estado de los AF que disponen	25
4	x							Postgrados Gestiona la compra de los Activos solicitados	15
5		x						Financiero revisa y acepta que se de la baja del Activo	10
6			x					Financiero receipta los Activos Comprados para la entrega a AF	15
7		x						La UA registra el ingreso o baja en el sistema de los AF	10
8	x							Se Reasigna la ubicación de los Activos Fijos	20
<b>TIEMPOS TOTALES</b>									<b>125</b>
COMPOSICION DEACTIVIDADES				METODO ACTUAL					
				N	TIEMPO		%		
V.A.C	VALOR AGREGADO CLIENTE			2	35		28%		
V.A.E	VALOR AGREGADO EMPRESA			3	35		28%		
P	PREPARACION			2	30		24%		
E	ESPERA			0	0		0%		
M	MOVIMIENTO			0	0		0%		
I	INSPECCION			1	25		20%		
A	ARCHIVO			0	0		0%		
TT	TOTAL			8	125		100%		
VA	VALOR AGREGADO			5	70		56%		
SVA	SIN VALOR AGREGADO			3	55		44%		

Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018

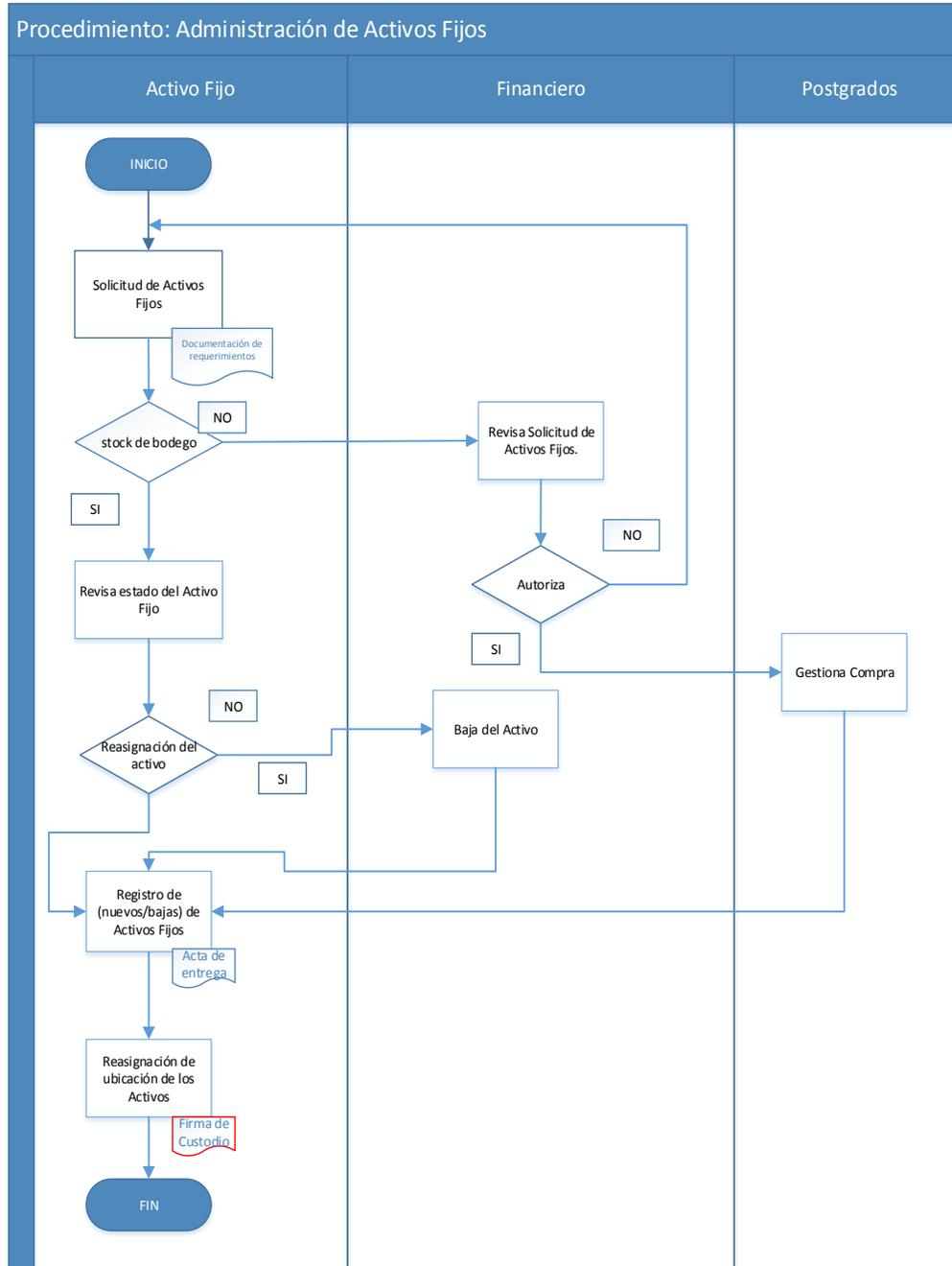
**Tabla 2.32 Grafico del Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Subproceso Administración de Activos Fijos**



*Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018*

Se pudo encontrar que el 56% corresponden a las actividades que generan valor, mientras que el 44% corresponden a los que no generan valor.

### 2.3.5.4 Flujograma Situación Mejorada del Subproceso Administración de Activos Fijos



**Ilustración 2.15 Flujograma Situación Mejorada del Subproceso Administración de Activos Fijos**

*Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018*

### 2.3.5.5 Análisis del Valor Agregado de la situación Mejorada del Sub Proceso Administración de Activos Fijos

Tabla 2.33 Grafico Comparativo del Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Subproceso Administración de Activos Fijos

ANALISIS DEL VALOR AGREGADO MEJORADO									
PROCESO: Gestión Administrativa								FECHA: 22/11/2018	
SUBPROCESO: Administración de Activos Fijos									
VAR (Real)			SVA(Sin Valor Agregado)					ACTIVIDAD	TIEMPO EFECTIVO: (min)
No.	V.A.	V.A.	P	E	M	I	A		
1			x					La UA Solicita algún Activo Fijo	15
2		x						Financiero revisa las solicitudes para su adquisición	15
3						x		LA UA revisa el estado de los AF que disponen	25
4	x							Postgrados Gestiona la compra de los Activos solicitados	15
5		x						Financiero revisa y acepta que se de la baja del Activo	10
6		x						La UA registra el ingreso o baja en el sistema de los AF	10
7	x							Se Reasigna la ubicación de los Activos Fijos	20
<b>TIEMPOS TOTALES</b>									<b>110</b>
COMPOSICION DEACTIVIDADES				METODO ACTUAL					
				N		TIEMPO		%	
V.A.C.	VALOR AGREGADO CLIENTE			2		35		32%	
V.A.E.	VALOR AGREGADO EMPRESA			3		35		32%	
P	PREPARACION			1		15		14%	
E	ESPERA			0		0		0%	
M	MOVIMIENTO			0		0		0%	
I	INSPECCION			1		25		23%	
A	ARCHIVO			0		0		0%	
TT	TOTAL			7		110		100%	
VA	VALOR AGREGADO			5		70		64%	
SVA	SIN VALOR AGREGADO			2		40		36%	

Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018

**Tabla 2.34 Grafico del Análisis del Valor Agregado de la Situación Mejorada del Subproceso Administración de Activos Fijos**

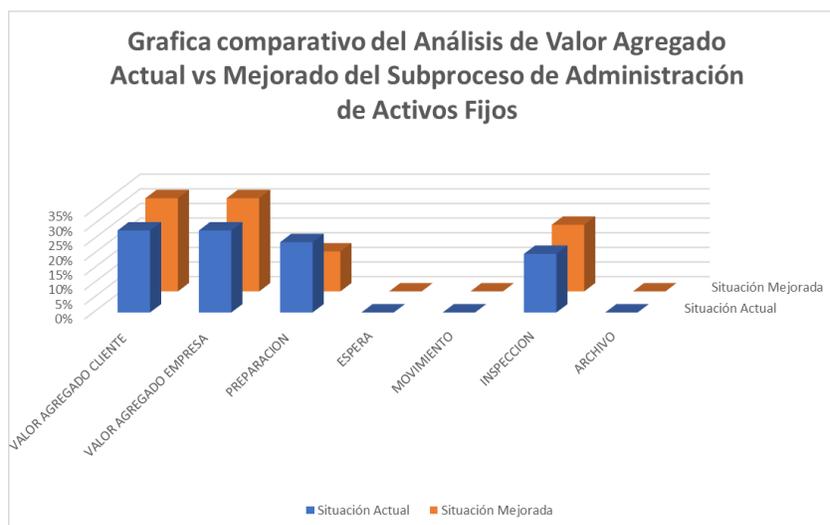


*Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018*

Se encontró que el 64% corresponde a las actividades que generan valor, mientras que el 36% corresponden a los que no generan valor.

### 2.3.5.6 Gráfico Comparativo del Análisis de Valor Agregado Actual vs Mejorado del Subproceso Administración de Activos Fijos

**Tabla 2.35 Grafico comparativo del Análisis de Valor Agregado Actual vs Mejorado del Subproceso Administración de Activos Fijos**



*Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018*

### 2.3.5.7 Diseño de Indicadores del Subproceso Administración de Activos Fijos

Tabla 2.36 Indicadores del Subproceso de Administración de Activos Fijos

Ficha del Indicador			
<b>Responsable:</b>	Activo Fijo		
<b>Objetivo:</b>	Saber porcentaje de Activos Fijos que se dan de bajas en el periodo		
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y formula</b>		
Tener en consideración cuantos AF se dieron de bajas para analizar y determinar el porqué de las bajas.	Baja De Activos Fijos: $\frac{\text{Activos Fijos Dados de Baja} \times 100}{\text{Total de Activos Fijos}}$		
<b>Medición Actual</b>	%	<b>Unidad</b>	Porcentaje
<b>Meta</b>	20%		
<b>Límites de Cumplimientos</b>	<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Optimo</b>
	índice > =30%	20% < Índice < 30%	Índice <=20%
<b>Frecuencia de Medición</b>		semestral	

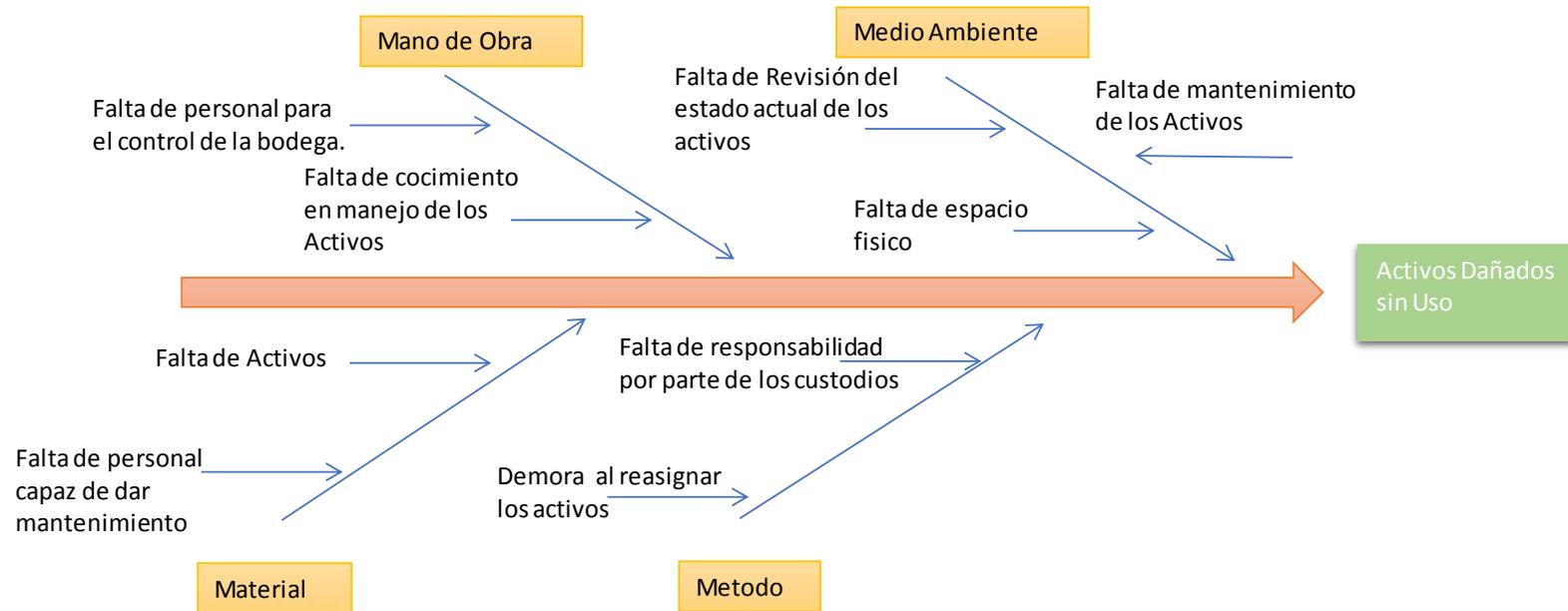
Ficha del Indicador			
<b>Responsable:</b>	Activos Fijos		
<b>Objetivo:</b>	Analizar la rotación de los Activos Fijos		
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y formula</b>		
Financiero, analizar con qué frecuencia se los rota para saber cuáles activos no se usan	Rotación de los Activos Fijos: $= \frac{\text{Activos rotados en el mes}}{\text{Total de Activos fijos}} * 100$		
<b>Medición Actual</b>	0%	<b>Unidad</b>	Porcentaje
<b>Meta</b>	60%		
<b>Límites de Cumplimientos</b>	<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Optimo</b>
	índice < 40%	40% <= Índice < 60%	Índice > =60%
<b>Frecuencia de Medición</b>		Anual	

Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018

#### **2.3.5.8 Explicación de las Propuestas de Mejoras en el Sub Proceso Administración de Activos Fijos**

Las Actividades que se recomiendan las cuales no se deberían realizar cuando Postgrado realiza la compra debería pasar directo al departamento de activos Fijos para una mayor agilidad de los materiales adquiridos y la verificación de los activos actuales se debería realizar bimensual para que el deterioro de estos no afecte a la productividad de la institución, logrando así darle el mantenimiento respectivo para que la vida útil se alargue lo más posible para no incrementar los costos de manera injustificada.

**2.3.5.9 Diagrama Causa y Efecto – Ishikawa Subproceso Administración de Activos Fijos**



**Ilustración 2.16 Diagrama Ishikawa del Subproceso Administración de Activos Fijos**

*Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018*

**2.3.5.10 Matriz 5W + 1 H de la Causa Identificada del Sub Proceso Administración de Activos**

**Fijos**

Causa	Qué?	Quién?	Dónde?	Cuándo?				Porque?	Cómo?	Recursos
	Actividad Secuencial	Responsables	Área	Semana					Instrumento de trabajo	
				1	2	3	4			
<b>Falta de Mantenimiento de los Activos</b>	Designar responsable que se dedique al mantenimiento y reparación de los Activos	Jefe de AF	Activo Fijo					El Personal no tiene experiencia en el mantenimiento de los Activos	Plan de pruebas derivadas al perfil de cargo y experiencia	Documentos
	Verificar ubicación y responsables de los activos	Jefe de AF	Activo Fijo					El desconocimiento de la ubicación o de quien lo dispone puede ocasionar perdidas del activo	Recopilación de información actualizada de todos los activos	Documentos
	Capacitación del personal seleccionado para el mantenimiento de los activos	Jefe de RRHH	RRHH					Para que puedan mantener la integridad de los activos se deberían capacitar para ello	Capacitación del manejo de distribución de los Activos.	Documentos y Normativas

**Ilustración 2.17 Matroz 5W+ 1H del Subproceso Administración de Activos Fijos**

*Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018*

# CAPITULO 3

## 3. Resultados y Análisis

### 3.1 Tipo de análisis realizado

Las herramientas que se utilizaron para realizar el análisis del diagnóstico inicial de los procesos de apoyo de la facultad de ciencias sociales fueron los siguientes:

#### **Análisis FODA**

Con la ayuda de esta herramienta se pudo conocer los factores que intervienen en los procesos de apoyo, por lo que se puede concluir que su mayor fortaleza es mantener capacitados a sus colaboradores ya sean estos administrativos o docentes, lo que facilita el desempeño de los mismos, logrando así obtener un manejo de tiempos de manera eficiente. En cuanto a debilidades, la desactualización de las páginas web, las cuales son el medio más importante para poder obtener el interés de los estudiantes, por lo tanto si se resta atención llegaría a ser una posible amenaza.

Además, se pudo conocer que es de gran importancia la administración de los recursos financieros, ya que se elabora un presupuesto anual teniendo en consideración presupuestos de años anteriores, los cuales permiten tener un margen de gastos del cual no se permite superar y ayuda a tener un equilibrio monetario.

#### **Análisis de Impacto Interno**

Un factor detectado es la falta de controles bibliotecarios, la facultad debe determinar la manera de mitigar esta situación ya que está relacionada directamente con la satisfacción de los estudiantes, también la falta de uso de plataformas de docentes es poco notorio que existe una pequeña parte de usuarios que no utilizan con frecuencia las plataformas.

#### **Análisis de Impacto Externo**

Este análisis dio como resultado que la facultad debe prestar atención a las reformas institucionales, ya que esto puede generar cambios bruscos en una posible reducción del presupuesto. Se pudo notar que existe riesgo de pérdida de activos fijos ya que no se

cuenta con un responsable del sitio donde son resguardados estos materiales debido a esto es considerado como una amenaza media en el análisis efectuado.

Dio a conocer que las reformas institucionales afectan tanto en lo administrativo como en lo financiero por lo tanto es necesario que la facultad este atenta a los cambios.

En lo tecnológico es un riesgo el uso de software libre ya que pueden estar a expensas de virus que lleguen a convertirse en peligro para los usuarios.

### **Análisis de Aprovechabilidad**

Definitivamente una actividad que es bien aprovechada por la facultad son los seminarios para las áreas administrativas, mediante esta forma se mantiene actualizada a todos los administrativos para llegar a cumplir los objetivos establecidos por la facultad.

Si bien es cierto que la facultad está aprovechando las actualizaciones de tecnologías ya sean software u otros implementos, no obstante hay que realizar una buena inversión.

### **Análisis de Vulnerabilidad**

Este análisis ayudo a percibir que existe una vulnerabilidad en cuanto a la falta de espacios físicos para el almacenamiento de activos fijos, se conoce que existe un espacio común para todas las facultades, pero no cuenta con suficiente espacio para cada facultad, esto es necesario para poder mantener en buenas condiciones para pronto utilización y evitar extravíos.

Es necesario reforzar la cultura de reutilización para poder descartarla de los aspectos que son vulnerables en la facultad, ya que eso influye en lo financiero y genera un ahorro importante.

### **FODA Estratégico**

Con la ayuda de esta herramienta se establecieron estrategias para que puedan ser implementadas por la facultad aprovechando las fortalezas para mitigar los distintos riesgos encontrados dentro del ámbito personal, administrativo, financiero y tecnológico disminuyendo los riesgos a través de las fortalezas, ayudando a establecer normas de control para tener un mejor monitoreo de los recursos.

## **Diagramas de Flujo**

Esta herramienta permitió establecer la secuencia de acuerdo a como se llevan a cabo las actividades de los procesos de apoyo de la facultad para así analizar las actividades claves y poder eliminar posibles tiempos muertos entre ellas, se permitió verificar la responsabilidad de quienes realizan las actividades dentro de los procesos de apoyo los cuales ayudan a los procesos claves de la facultad.

## **Análisis de Valor Agregado**

El análisis de valor agregado permitió analizar cada una de las actividades que se realizan en los procesos permitiendo así saber cuáles son las que agregan valor a la facultad y a los estudiantes para poder aplicar mejoras en los procesos y aumenta el valor agregado de las actividades que realizan en la facultad.

A través de esto se realizaron diagramas de flujo mejorados en donde se quitaron y aumentaron actividades que mejorarán la realización de los procesos de apoyo.

## **Diagrama de Causa y Efecto**

Esta herramienta permitió seleccionar un problema en cuanto a los procesos y tratar de hallar las distintas causas que originan el problema en cada uno de los subprocessos críticos.

## **Matriz 5W+1H**

Existe análisis dio origen a posibles acciones correctivas que ayudaran a mitigar las causas del problema encontrado y así eliminar o disminuir el problema en sí.

### **3.2 Identificación y Descripción del Problema Identificado en el Diagnóstico Inicial.**

#### **PROBLEMA 1: Falta de personal para el control de bodega.**

La facultad hasta el momento no ha sufrido de pérdidas en la bodega de insumos, pero se evidencia que no se ha designado a un responsable directo que se encargue de la misma ya que hasta el momento el encargado de esta actividad es el área financiera.

#### **Acciones correctivas**

Por lo tanto, se propuso contratar y capacitar a una persona que se dedique explícitamente a las tareas de despacho y control de insumos.

### Análisis costo/beneficio

**Tabla 3.1 Costo/beneficio de contratación y capacitación de personal de bodega**

Detalle	Costo	Tiempo (días)
Capacitación en perfiles de cargo al Jefe de RRHH	\$ 75,00	2
Elaboración de pruebas para personal de bodega	100,00	3
Capacitación de sistemas informáticos y control de	150,00	3
Compra de uniformes(fajas)	150,00	2
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 475,00</b>	<b>10</b>

*Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018*

El costo estimado se deriva del costo día de un instructor, el cual se encuentra en los rangos de USD\$33.00 y USD\$50.00, el costo adicional se deriva de la compra de uniformes para el personal de bodega.

### Implementación de Mejoras

Con esta inversión la facultad en un plazo de 10 días obtendrá la mejora de la entrega y control de insumos ya que se contaría con la persona encargada estrictamente de este proceso y es quien llevara un control de cuantos insumos son entregados y quienes son los responsables de cada insumo, esta persona reportara a financiero cuando sea necesario abastecer los insumos, de manera ágil y eficaz.

### Indicador

$$\frac{\text{Suministros que se despacho}}{\text{Suministros en Stock}} * 100$$

El indicador que es útil para poder saber qué porcentaje de stock en suministros está en bodega permitiendo saber también en comparación en meses anteriores si hubo o no exceso de despacho o pérdida de insumos

## PROBLEMA 2: Falta de especificaciones contratación de docentes.

La facultad tiene varias contrataciones ya sean para carreras de pregrado o postgrado, por lo tanto, el personal encargado de este proceso debe tener todas las directrices a seguir para evitar el exceso de rotación de docentes, obteniendo una estabilidad laboral.

### Acciones correctivas

Se propone que las personas encargadas de la contratación de personal docente sean capacitadas para seleccionar de manera idónea a dicho personal.

### Análisis costo/beneficio

**Tabla 3.2 Costo/beneficio de capacitación de personal RRHH**

Detalle	Costo	Tiempo(días)
Investigación acerca de normas de contratación de personal docente	\$ 75,00	3
Elaboración de normativa en la que se defina el proceso de contratación	100,00	2
Capacitación a personal de RRHH en tema de contratación de docentes	120,00	2
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 295,00</b>	<b>7</b>

*Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018*

El costo estimado se deriva del costo día de un instructor, el cual se encuentra en los rangos de USD\$25.00 y USD\$60.00, realizando investigación de mercado y normativa de contratación.

### Implementación de Mejoras

La inversión de esta capacitación ayudará a mejorar el enfoque de las contrataciones de los docentes, para poder evitar la rotación de personal, en un plazo de 7 días el personal de RRHH podrá tener de manera más clara el por qué y el cómo de las contrataciones.

### Indicador

$$\frac{\text{Numero de postulantes aprobados}}{\text{total de postulantes}} \times 100$$

Se propuso este indicador ya que a permite saber el porcentaje de postulantes que hay para un determinado cargo y a través de estos números se puede constatar los que tienen los requerimientos de la facultad.

### **PROBLEMA 3: Poco mantenimiento de los activos fijos.**

La facultad realiza poco mantenimiento en los activos fijos esto puede llevar a daños y por lo consiguiente a bajas de activos y a su vez a compras de activos que con su debido mantenimiento pueden hacer de su vida útil más larga y productiva.

#### **Acciones correctivas**

Se propone llevar a cabo una capacitación del personal para eliminar el gasto de una nueva contratación.

#### **Análisis costo/beneficio**

**Tabla 3.3 Costo/beneficio capacitación de personal en mantenimiento de activos fijos**

<b>Detalle</b>	<b>Costo</b>	<b>Tiempo(días)</b>
Investigación de expertos en el rol de mantenimiento de distintos activos	\$ 50,00	2
Capacitación a personal encargado de los activos	200,00	2
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 250,00</b>	<b>4</b>

*Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018*

El costo estimado se deriva del costo día de un instructor, el cual se encuentra alrededor de \$100.00, el costo adicional que se genera es debido a la investigación de roles el costo estimado se deriva del costo hora del día de un capacitador de personal, el cual se encuentra alrededor de USD\$25.00.

#### **Implementación de Mejoras**

Mediante esta inversión se puede lograr que los activos fijos tengan una vida útil más larga evitando así la compra de activos similares, e incrementando la posibilidad de inversiones de nuevos activos, hay que tener en cuenta que la capacitación tiene costos más flexibles que la contratación de una persona que se dedique solo a esta tarea.

## Indicador

$$\frac{\text{Activos Fijos Dados de Baja} \times 100}{\text{Total de Activos Fijos}}$$

La utilidad de este indicador es saber el porcentaje de activos dados de baja y así saber a su vez que número de activos en los cuales se pudo realizar su debido mantenimiento.

### PROBLEMA 4: Falta de actualización de Manual de procesos

El diagnóstico inicial de los procesos de apoyo de la Facultad de Ciencias Sociales dio como resultado que la facultad no cuenta con una actualización de su manual de procesos lo que conlleva a que las personas no tengan claras las actividades y tareas que les corresponden.

### Acciones correctivas

Dado este resultado se presentan posibles costos que equivalen a la implementación de un sistema de control de gestión por procesos, para poder realizar los procesos de una manera más efectiva y eficaz.

**Tabla 3.4 Costos atribuidos a la implementación de un sistema de gestión por proceso**

Actividades	Precio	Tiempo(Días)
Diagnostico de la situación inicial de la facultad	250	6
Uso de herramientas de análisis (FODA, matriz de impacto interno y externo, matriz de aprovechabilidad y vulnerabilidad) para detectar posibles amenazas y debilidades.	200	10
Levantamiento de información de procesos de apoyo de la facultad	225	6
Empleo del direccionamiento estratégico(cadena de valor y mapa de procesos)	200	6
Elaboración de diagramas de flujos de los procesos críticos	275	10
Empleo del análisis de valor agregado	250	6
Diseño de manual de procesos de apoyo	300	10
Elaboración de indicadores de gestión	200	5
Establecimiento de posibles acciones correctivas	150	5
Capacitación de personal en áreas críticas	250	6
TOTAL	2300	70 días

*Elaborado por: Carlos Aviles – Sofía González, 2018*

El costo estimado fue derivado del costo día de un auditor el cual radica en el intervalo de USD\$20.00 y USD\$41.67, realizando cada una de las actividades descritas en la implementación de un sistema de gestión de procesos de apoyo.

### Implementación de Mejoras

El beneficio que la facultad tiene mediante la implementación de un manual de funciones es que proporciona a cada uno de los empleados el direccionamiento para desarrollar de manera eficiente sus tareas.

### Indicador

$$\frac{\text{\# de Procesos cumplidos}}{\text{Total de procesos}} * 100$$

Este indicador permite saber cuántos procesos se cumplen, para poder examinar el origen del incumplimiento y así poder realizar el análisis respectivo, verificando la necesidad de implementar un sistema de gestión por procesos.

### PROBLEMA 5: Rotación de activos fijos.

Se pudo observar que existe cierto porcentaje de rotación de activos fijos, ya sean por menos duración del planificado mediante el debido mantenimiento.

### Acciones correctivas

Se propone llevar a cabo mantenimiento de estos ya sean por periodos establecidos.

### Análisis costo/beneficio

**Tabla 3.5 Costo/beneficio en mantenimiento de activos fijos**

Detalle	Costo	Tiempo (días)
Arreglo de escritorio	\$ 40,00	2
Mantenimiento de impresora	70,00	2
Mantenimiento de computadora	90,00	2
<b>Total</b>	<b>\$ 200,00</b>	<b>6</b>

*Elaborado por: Carlos Aviles – Sofia González, 2018*

El costo estimado se deriva del valor día de un técnico, el cual se encuentra en el rango de \$20.00 y \$45.00 dependiendo del activo al que se dará mantenimiento.

## **Implementación de Mejoras**

Mediante esta inversión se puede lograr que los activos fijos tengan una vida útil más larga evitando así la compra de activos similares, e incrementando la posibilidad de nuevas inversiones de activos, hay que diferenciar el costo de mantenimiento con la que generaría la contratación de un personal determinado para este trabajo.

## **Indicador**

$$\frac{\text{Activos rotados en el mes}}{\text{Total de activos fijos}} \cdot 100$$

La utilidad de este indicador es saber el porcentaje de activos que estuvieron en rotación durante un mes determinado, dado el total de activos permitiendo conocer cuál es el porcentaje al que se le debe dar mantenimiento lo más pronto posible.

# CAPITULO 4

## 4. Conclusiones y Recomendaciones

### 4.1 Análisis de Cumplimiento de los Objetivos Específicos

Se logró cumplir con el 100% de los objetivos específicos detallados al principio del proyecto, el levantamiento de información y el uso de herramientas administrativas permitieron el hallazgo de posibles tiempos muertos.

Se realizaron los diagramas de flujos con respecto al total de los procesos de apoyo y se realizaron los análisis respectivos junto con el plan de acción estableciendo posibles soluciones.

### 4.2 Conclusiones

1. Se analizaron tres subprocesos de apoyo críticos de los cuales se determinó que existían actividades similares, y a su vez se vio la falta de revisión de documento, para los cuales se propusieron flujos con actividades mejoradas.
2. Se realizaron análisis mediante el uso de herramientas administrativas a través de las cuales se logró establecer factores de impactos positivos y negativos para cada uno de los procesos analizados.
3. Entre los subprocesos analizados se puede determinar que el mediano crítico es: Administración de activos fijos dado que no se cuenta con el debido periodo de mantenimiento lo que genera que exista gastos en la adquisición de nuevos activos.
4. El análisis del subproceso Administración de Suministros dio como resultado la inexistencia de personal de control de bodega, la cual está a cargo de distintas facultades entre ellas la facultad de ciencias sociales.
5. El análisis del subproceso Contratación y pagos para Profesores de Postgrados se da de manera eficiente no obstante existe rotación de docentes.

6. Se establecieron posibles acciones correctivas para los puntos críticos hallados con sus respectivos análisis de costo, beneficio para que la facultad considere su implementación para mejorar el desempeño de las actividades en cada proceso.
7. Se concluye que los cambios propuestos lograrán incrementar la efectividad de los procesos de apoyo para llegar a cumplir con los objetivos planteados por la facultad.

### **4.3 Recomendaciones**

1. De acuerdo a las conclusiones planteadas es necesario establecer un manual de procesos de apoyo actualizado, puesto que ayudan a definir las actividades y los perfiles de los responsables que deberían estar encargados de dichos subprocesos.
2. La implementación de los indicadores de gestión propuestos en cada uno de los procesos de apoyo permiten tener control de los suministros, activos fijos y contratos emitidos para docentes aumentando la eficiencia de los mismos.
3. Se recomienda tener un encargado de bodega el cual ayudará a tener un mejor despacho y control de insumos, para evitar la posible pérdida de suministros.
4. Invertir en la capacitación del personal de recursos humanos en el subproceso de contratación y pagos de profesores de postgrados, permitirá que se enfoquen en el perfil que realmente necesita la facultad para así mitigar la posible rotación de personal.
5. Invertir en la capacitación de una persona para el mantenimiento de activos fijos, permitirá la disminución de costos en arreglos particulares de dichos activos.
6. Mediante una alianza entre facultades es posible disminuir costo de capacitaciones puesto que se tendría la intervención de más partes interesadas.

# Referencias Bibliográficas

Organigrama de la Institución <http://www.transparencia.espol.edu.ec/organigrama>

Base Legal <http://www.transparencia.espol.edu.ec/base-legal>

Misión/ Visión de la Facultad <http://www.fcsh.espol.edu.ec/es/mision-vision>

Elaboración de los Diagramas de Flujo <https://www.heflo.com/es/blog/modelado-de-procesos/hacer-diagrama-flujo-proceso/>

Elaboración de Ishikawa <https://www.emprendepyme.net/diagrama-de-ishikawa.html>

Elaboración de Mapas de Procesos <https://www.lucidchart.com/pages/es/como-crear-un-mapa-de-procesos?a=1>

Elaboración de Indicadores de Gestión [https://www.csit.es/hospedasw/arbolsit/admon\\_autonomica/justicia/funcionariosjudiciales/nuevaoficinajudicial/19.07indicadoresgestion.pdf](https://www.csit.es/hospedasw/arbolsit/admon_autonomica/justicia/funcionariosjudiciales/nuevaoficinajudicial/19.07indicadoresgestion.pdf)

Elaboración de Matriz 5w+H <http://ojs.latu.org.uy/index.php/INNOTEC-Gestion/article/download/5/4/>

Elaboración de Matriz de Riesgo <http://www.sigweb.cl/wp-content/uploads/biblioteca/MatrizdeRiesgo.pdf>

Elaboración de Análisis de Valor Agregado <https://prezi.com/jsbunantd5fl/ava-analisis-de-valor-agregado/>

# **ANEXOS**



## **1. Detalle de Suministros de Oficina**

La Facultad proporcionará a cada docente a tiempo completo únicamente 1 resma de hojas al inicio de cada semestre.

Los profesores al inicio de cada semestre podrán solicitar los siguientes suministros:

- Pluma
- Lápiz
- Borrador
- Corrector
- 1 resma de hoja por semestre
- Resaltador
- Grapadora
- Perforadora

Los profesores de la Facultad deberán solicitar la impresión de su material de clase (exámenes, lecciones, talleres, etc.) al Centro de Difusión y Publicaciones, para lo cual deben solicitar una orden de imprenta a su coordinador académico.

Los profesores utilizar con mayor frecuencia las plataformas digitales disponibles en la página principal y el correo electrónico.

### **SUMINISTROS DE CAFETERÍA**

La facultad proporcionará suministros de cafetería (exceptuando galletas) en cada bloque o área administrativa/docente.

El consumo de galletas está limitado a programas de maestría y cursos de formación ejecutiva, para casos especiales se deberá solicitar autorización al decanato de la Facultad.

### **SUMINISTROS DE ASEO/LIMPIEZA**

Realizar una planificación de los materiales a utilizar en la semana (lunes a domingo), para que el área encargada pueda realizar el despacho correspondiente y evitar inconvenientes posteriores.

Notificar al área financiera, en caso de cualquier actividad fuera de lo normal respecto al uso o consumo de los materiales de aseo.

## **2. Detalle de Procedimiento de solicitud y despacho de suministros para responsables de bloques / áreas**

1. Cada bloque o área de la Facultad tendrá un auxiliar encargado de solicitar los suministros que se requieran durante una semana (lunes – Domingo). Estas personas, realizarán el pedido al área financiera de la Facultad, todos los viernes de 8:30 – 15:00.
2. Una vez receptadas las solicitudes, el área Financiera procederá a verificar la existencia en bodega de los suministros solicitados. En caso de que, si se cuente con los mismos, cada lunes a partir de las 12:00 p.m. se realizará el despacho de los ítems solicitados.
3. Los encargados de cada área a partir de las 12:00 p.m. de todos los lunes se acercarán al área financiera para receptar los suministros, una vez firmada el acta de entrega correspondiente.
4. El área Financiera se encargará de llevar el control de existencias de los diversos suministros de la Facultad.
5. En caso de no contar con suministros en bodega, el departamento Financiero solicitará autorización al Decanato de la Facultad para realizar la compra correspondiente.

## **3. Detalle de Procedimiento de solicitud y despacho de suministros para responsables de personal administrativo y docente.**

1. Solicitud de Suministros de Oficina:
  - a. El personal docente a tiempo completo solicitará al inicio de cada semestre académico los suministros de oficina que requerirá en el transcurso del

- b. periodo mencionado, a través del formato de solicitud de suministros el cual puede enviarlo vía correo o entregarlo de manera física en la Coordinación Financiera de la Facultad.
  - c. El personal administrativo solicitará durante la primera semana de cada mes los suministros de oficina que requerirá en el transcurso del periodo mencionado, a través del formato de solicitud de suministros, el cual puede enviarlo vía correo electrónico o entregarlo de manera física en la Coordinación Financiera de la Facultad.
2. Una vez receptadas las solicitudes, el área Financiera procederá a verificar la existencia en bodega de los suministros solicitados. En caso de que, si se cuenta con los mismos, se realizará el despacho de los ítems solicitados, en un plazo de 3 días laborables. El área financiera notificará a la persona requirente que puede acercarse a retirar los suministros solicitados.
3. El personal administrativo y docente se acercarán al área financiera para receptar los suministros y se suscribirá el acta de entrega correspondiente
4. El área Financiera se encargará de llevar el control de existencias de los diversos suministros de la FCS.
5. En caso de no contar con suministros en bodega, el departamento Financiero solicitará autorización al Decanato de la Facultad para realizar la compra correspondiente.

#### **4. Detalle de Procedimiento de Contratación y Pagos para Profesores de Postgrados**

1. La Unidad Académica UA remite al Rector la solicitud de contratación del profesor para postgrado, con copia al Vicerrectorado, a la Unidad de Administración de Talento Humano UATH y a la Unidad encargada de Postgrados, a través de QUIPUX, dos meses antes del inicio de las clases del profesor, adjuntando lo siguiente:
  - a. Solicitud de Contratación de Profesor para Postgrado.
  - b. Hoja de vida generada desde la plataforma de la UATH (de la página de talento humano) y actualizado a la fecha del contrato. “Se debe dar un nombre” Presupuesto y Disponibilidad económica del programa (actualizado), que se obtiene del Sitio Web de la Unidad de Postgrados.
  - c. Resolución de Comisión de Docencia sobre la aprobación de la planificación académica.
2. Si el Rector Autoriza, enviará copia a la UA, UATH y Postgrados el autorizado. Caso contrario lo devuelve a la UA
3. Con esta autorización
  - a. La UA elaborará los contratos en el sistema de Talento Humano, y enviará a Postgrados 4 juegos de contratos firmados por el Decano y Profesor junto con copia de cédula y título de más alto nivel que evidencie sobre todo su formación en la materia a dictar.
  - b. La UATH cambiará el perfil a Profesor de Postgrado en el sistema de Talento Humano.
  - c. Resolución de Comisión de Docencia sobre la aprobación de la planificación académica.
4. Postgrados revisa y firma los contratos, si son correctos serán suscritos por el Gerente General/Apoderado, caso contrario lo devuelve a la unidad:
5. Cuando el PROFESOR ES EXTRANJERO: el Rector procederá con la firma del contrato aun no contando con la firma del profesor. Postgrados se responsabiliza de

6. recoger la firma del profesor, a la llegada o al momento del pago, en coordinación con la UA.
7. Los contratos suscritos por todos los involucrados, serán recibidos y recopilados por Postgrados.
8. Postgrados escaneará y subirá al sistema de la UATH los contratos legalizados.
9. Este contrato podrá ser visualizado por la UA y UATH en el sistema de Talento Humano.
10. Postgrados ejecuta su proceso interno para el pago al profesor, para lo cual la UA deberá cumplir con todo lo que esta Unidad establezca, así como también con todos los documentos soporte.
11. Postgrados realiza el pago correspondiente, en el caso de un profesor extranjero deberán adjuntar la Visa T3 (documento indispensable para el pago)

## **5. Detalle de Procedimiento de Administración de Activos Fijos**

El Departamento realiza diferentes actividades comenzando cuando solicitan algún activo para un área nueva o reasignación de ubicación.

Se verifica si constan con el activo deseado en bodega o si tienen en desuso en otra área para su utilización

Se revisa el estado del Activo, se encuentren en óptimas condiciones caso contrario se genera una solicitud para dar de baja al Activo a financiero y si lo aprueba se registra la baja del activo.

En caso de que dispongan del activo en cuestión se solicita a financiero para nueva adquisición de Activos en la cual una vez revisado por financiero pasa a Postgrados y generan la compra.

Una vez realizada la compra por parte de postgrado envían los AF a Financiero donde ellos entregan al encargado de Activos Fijos para su registro y asignación de inventario.

Se entrega el AF en el área solicitada para su uso.

**MANUAL DE PROCESOS DE APOYO, PARA LA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES DE UNA  
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR, UBICADA EN  
LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**

Elaborado por:

**Aviles Quiñonez Carlos Alfredo & González Santos Sofía  
Jazmín**

**Enero 2019**



## Índice

1.	Introducción.....	4
2.	Objetivos.....	4
3.	Alcance .....	4
4.	Definición de Términos.....	4
4.1	Procesos.....	4
4.2	Subprocesos .....	4
4.3	Actividad .....	5
4.4	Tareas .....	5
4.6	Entrada.....	5
4.7	Salida .....	5
4.8	Recursos.....	5
4.9	Diagrama de Flujo.....	5
4.10	Controles .....	5
4.11	Indicadores.....	5
4.12	Mapa de Procesos .....	5
4.13	Procesos Estratégicos.....	5
4.14	Procesos Claves.....	6
4.15	Procesos de Apoyo.....	6
5.	Generalidades.....	6
5.1	Presentación de la Institución .....	6
5.2	Estructura Organizacional de la Institución.....	6
5.3	Presentación de la Facultad.....	7
5.4	Estructura Organizacional de la Facultad .....	7
5.5	Misión.....	7
5.6	Visión.....	7
5.7	Valores Institucionales.....	7
5.8	Objetivos Estratégicos.....	9
6.	Simbología utilizada.....	9
7.	Justificación.....	10
8.	Metodología.....	11
9.	Mapa de Procesos .....	12
9.1	Identificación de Procesos y Subprocesos .....	12

10.	Identificación y caracterización de los procesos de Apoyo .....	15
10.1	Proceso de Gestión Administrativa .....	15
10.1.1	Subproceso Administración de Recursos Bibliográficos .....	15
10.1.2	Subproceso Administración de Activos Fijos.....	19
10.1.3	Subproceso Comunicación Social y Asuntos Públicos.....	23
10.2	Proceso de Gestión de Personal .....	27
10.2.1	Subproceso Administración de Personal Docente .....	27
10.2.2	Subproceso Administración de Personal Administrativo .....	31
10.3	Proceso de Tecnologías y Sistemas de Información .....	35
10.3.1	Subproceso Administración de Pagina Web .....	35
10.3.2	Subproceso Administración de Laboratorios de Computación y otros Equipos .....	39
10.4	Procesos de Gestión Financiera.....	43
10.4.1	Subproceso de Gestión de cobro-Pago .....	43
10.4.2	Subproceso de Gestión de Compras.....	47
10.4.3	Subproceso Planeación y Ejecución Financiera.....	51
10.4.4	Subproceso del Proceso Contratación y pagos para Profesores de Postgrados....	55
10.4.5	Subproceso Administración de Suministros .....	59

## **1. Introducción**

El manual de Procesos es una herramienta importante para las organizaciones en la cual nos permite detallar la correcta gestión de los procesos que se llevan a cabo, recopilando información se puede elaborar los diagramas de flujo para una mejor visualización de la situación actual de las actividades que se realizan en cada departamento, de esta manera quedando claro cuáles son las actividades para seguir para realizar dichos procesos y evitar parálisis de actividades.

Con este manual la Institución dedicada a la educación Superior será más evidente los procesos claves, así como sus subprocesos, recursos a utilizar, entrada y salida de cada subproceso clave.

## **2. Objetivos**

Este manual de Procesos tiene como Objetivo recopilar y establecer formalmente todas las actividades que se llevan a cabo para los procesos que tiene la institución con el fin que sirva de guía para el personal de cada departamento correspondiente al proceso.

## **3. Alcance**

El alcance de este manual de Procesos es para todos los departamentos inmiscuidos en la realización de las actividades lo cual se deberá difundir en cada área para que se cumpla de manera íntegra.

## **4. Definición de Términos.**

### **4.1 Procesos**

Son actividades ordenadas de manera lógica que cumplan y solventen una función específica.

### **4.2 Subprocesos**

Forma parte de un proceso en la cual un conjunto de actividades ordenadas conforma un subproceso dentro de un proceso.

### **4.3 Actividad**

Conjunto de tareas o acciones con la finalidad de generar un resultado para la institución.

### **4.4 Tareas**

Trabajos u operaciones que deben ser realizadas en un tiempo fijo.

### **4.6 Entrada**

Factores que intervienen en la realización de un proceso, pueden ser información, personas, procesos.

### **4.7 Salida**

Es el resultado final una vez procesadas todas las actividades de entrada.

### **4.8 Recursos**

Medios que se utilizan para la transformación de las entradas a salidas

### **4.9 Diagrama de Flujo**

Es la representación gráfica de un proceso, que especifican las etapas del proceso facilitando su interpretación de manera más ágil.

### **4.10 Controles**

Son Funciones impuestas por la administración para medir las actividades mitigando cualquier riesgo potencial de algún proceso.

### **4.11 Indicadores**

Son un instrumento que ayuda a medir de forma cuantitativa o cualitativa el desarrollo de un proceso de tal manera se pueda comparar y llevar un seguimiento de los procesos de manera eficaz.

### **4.12 Mapa de Procesos**

Es una representación de las actividades en donde se muestran todos los procesos que determinan el sistema de control de gestión. Para su elaboración se considera todos los elementos de entrada y de salidas de los procesos donde se mostraría sus vinculaciones entre las tareas que agregan o no valor a la organización.

### **4.13 Procesos Estratégicos**

Son Procesos que se plantean para fortalecer las operaciones de la institución.

#### 4.14 Procesos Claves

Contribuyen al cumplimiento de las actividades de forma que añaden valor a la institución.

#### 4.15 Procesos de Apoyo

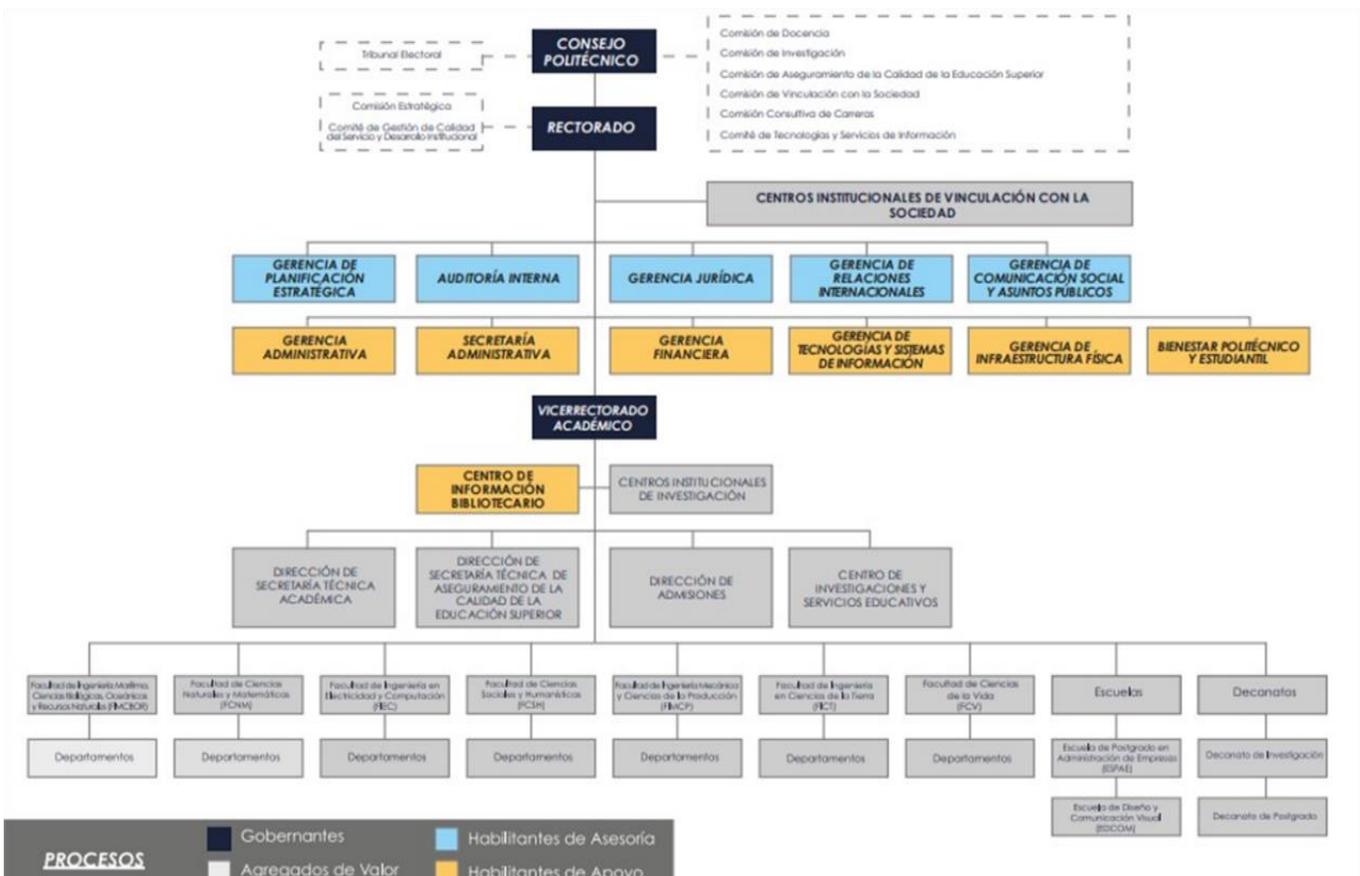
Son Aquellos Procesos que facilitan de alguna manera la realización de los procesos de la institución.

### 5. Generalidades

#### 5.1 Presentación de la Institución

En un tiempo en que hacía falta impulso para la educación superior, hubo alguien que pensó en incrementar el número de las instituciones, haciendo posible la creación de esta mediante decreto ejecutivo expedido por el presidente de la Republica Dr. Camilo Ponce Enrique en el año 1958.

#### 5.2 Estructura Organizacional de la Institución





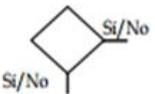
- Integridad: Practicamos la ética en nuestro accionar y rendimos cuentas sobre lo que hacemos.
- Cooperación: Conformamos una comunidad comprometida de forma solidaria en resolver los problemas del mundo.
- Empatía: Manifestamos una genuina sensibilidad ante las necesidades de nuestros grupos de interés y trabajamos en equipo para satisfacerlas.
- Dedicación: Hacemos más de lo que se espera de nosotros, con pasión y entusiasmo.
- Apertura: Estamos abiertos al mundo, a nuevas experiencias, y acogemos a personas valiosas con opiniones y perspectivas diversas.
- Innovación: Generamos valor buscando nuevas y mejores soluciones para resolver problemas y aprovechar oportunidades.

## 5.8 Objetivos Estratégicos

MATRIZ DE RELACION ESTRATEGIAS Y OBJETIVOS		
PERSPECTIVAS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	ESTRATEGIAS
FINANZAS	Incrementar los ingresos por servicios de formación en postgrados.	Ofertar programas de postgrados innovadores que permitan incrementar los ingresos a través de los servicios que oferta la facultad.
	Maximizar el uso de los recursos asignados al desarrollo de la actividad de educación para asegurar la continuidad de la calidad dentro de un periodo académico.	Revisar mensualmente el presupuesto asignado con un porcentaje de gastos incurridos en las actividades propias de la facultad.
CLIENTES	Disminuir el fracaso académico de los estudiantes.	Ejecutar planes de consejerías académicas constantes para conocer las necesidades del estudiante.
	Incrementar programas de intercambios estudiantiles y docentes.	Implementar evaluaciones académicas a docentes con la finalidad de conocer la calidad de educación impartida a los estudiantes.
	Ofrecer nuevos e innovadores programas académicos de pregrado y postgrado a medida de las necesidades.	Establecer convenios con Instituciones de Educación Superior del exterior. Adaptar los programas a medida de los estudiantes.
PROCESOS INTERNOS	Asegurar la calidad de la gestión académica para garantizar una experiencia educativa satisfactoria y enriquecedora para los estudiantes.	Rediseñar modelo curricular y optimizar el cuerpo académico.
	Fortalecer y renovar las disciplinas de economía, humanidades y administración para asegurar la excelencia, diversidad y sustentabilidad de estudiantes y de los programas de estudio en los ámbitos de la docencia de pregrado y postgrado.	Desarrollar eficazmente ofertas académicas, para asegurar programas de pregrados y postgrados de calidad. Definir el diseño curricular con la presencia de redes de investigación en la aplicación del ámbito educativo para fomentar el pensamiento crítico y creativo del estudiante.
	Alcanzar eficiencia e integración interna en la gestión institucional para garantizar la búsqueda permanente de la excelencia.	Promulgar programas de integración entre estudiantes, personal docente y administrativo.
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	Desarrollar las competencias de los docentes, con dominio de conocimientos técnicos, disciplinares y pedagógicos necesarios para garantizar el aprendizaje de los estudiantes y contar con los más altos estándares de calidad solicitados.	Efectuar mantenimientos semestrales a los softwares académicos con la finalidad de disminuir errores en los registros y evaluaciones docentes. Implementar nuevos softwares académicos en los laboratorios de computación que permitan al estudiante ser más competitivo en el ámbito laboral.
	Fortalecer y manejar oportunamente los sistemas de información que brindan soporte a la investigación, enseñanza y aprendizaje.	Implementar programas que permitan desarrollar las competencias administrativas y directivas.
	Proporcionar el desarrollo de los colaboradores de la facultad.	Establecer programas de capacitación docente con una frecuencia anual con la finalidad de tener docentes actualizados en el ámbito de la enseñanza.

## 6. Simbología utilizada

Se muestra a continuación, la lista de la simbología que se usó en este manual con su respectivo significado.

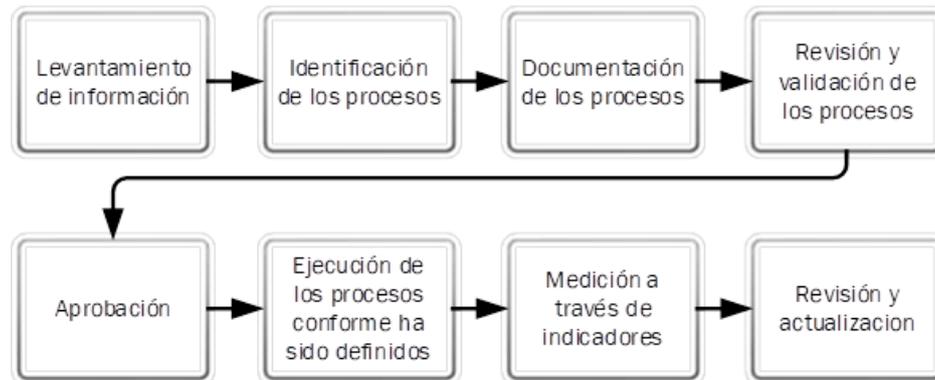
<b>Símbolo</b>	<b>Significado</b>	<b>¿Para que se utiliza?</b>
	<b>Inicio / Fin</b>	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
	<b>Operación / Actividad</b>	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.
	<b>Documento</b>	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	<b>Datos</b>	Indica la salida y entrada de datos.
	<b>Almacenamiento / Archivo</b>	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.
	<b>Decisión</b>	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
	<b>Líneas de flujo</b>	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	<b>Conector</b>	Conector dentro de página. Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página.
	<b>Conector de página</b>	Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.

## 7. Justificación

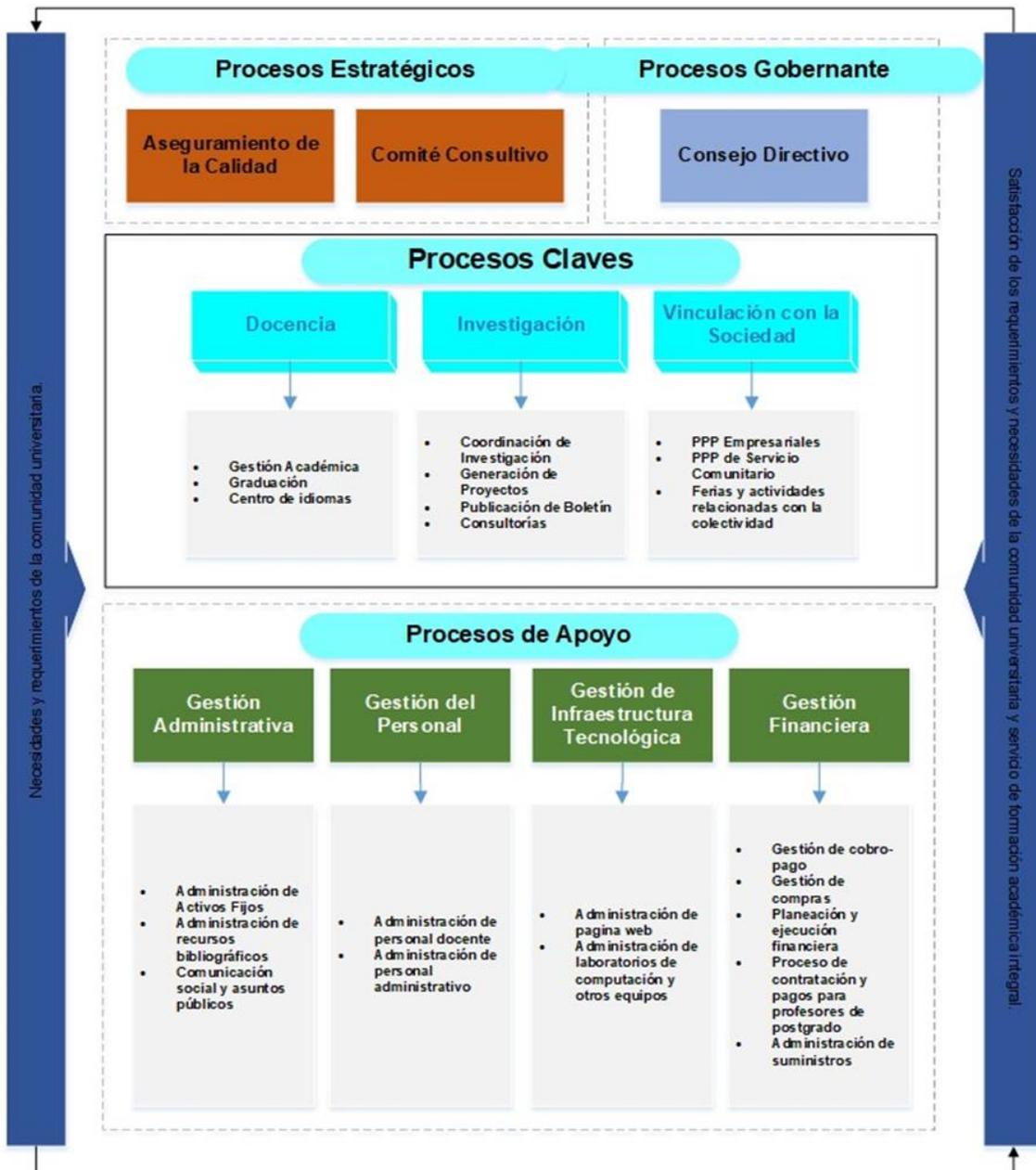
Se busca proporcionar mejoras en los procesos de apoyo de la Facultad de Ciencias Sociales disminuyendo el mal manejo de los tiempos y optimizando a su vez los recursos utilizados en la ejecución junto con el desempeño del personal involucrado de cada uno de los procesos.

## 8. Metodología

La metodología que se va a implementar en el desarrollo del estudio para el diseño e implementación del sistema de gestión por procesos es la siguiente:



## 9. Mapa de Procesos



### 9.1 Identificación de Procesos y Subprocesos

- Procesos Estratégicos

Estos son los procesos responsables de analizar y evaluar las necesidades y requerimientos de la institución.

PROCESO GOBERNANTE DE LA FACULTAD	
PROCESO	MARCO REGULATORIO
A Consejo Directivo	Reglamento de los Consejos Directivos de las unidades académicas de la IES

PROCESOS Y SUBPROCESOS ESTRATÉGICOS DE LA FACULTAD		
PROCESO		SUBPROCESO
B	<b>Aseguramiento de la Calidad</b>	Proceso de evaluación y acreditación de la unidad Académica.
C	<b>Comité Consultivo</b>	Proceso de evaluación y mejora continua de las carreras de grado y programas de posgrado.

- Proceso de Apoyo

Son los que proveen de recursos a la Institución, complementan los procesos claves.

PROCESOS Y SUBPROCESOS DE APOYO DE LA FACULTAD			
PROCESO		SUBPROCESO	
D	<b>Gestión Administrativa</b>	D1	Administración de recursos bibliográficos
		D2	Administración de activos fijos
		D3	Comunicación social y asuntos públicos
E	<b>Gestión del Personal</b>	E1	Administración de personal docente
		E2	Administración de personal administrativo
F	<b>Tecnologías y Sistemas de Información</b>	F1	Administración de página web
		F2	Administración de laboratorios de computación y otros equipos
G	<b>Gestión Financiera</b>	G1	Gestión de Cobro-Pago
		G2	Gestión de Compras
		G3	Planeación y Ejecución Financiera
		G4	Proceso de Contratación y Pagos para Profesores de Postgrados
		G5	Administración de Suministros

- Procesos Claves

Se desarrollan las actividades que generan Valor a los servicios que ofrece la institución.

PROCESOS Y SUBPROCESOS CLAVES DE LA UNIDAD ACÁDEMICA					
MACROPROCESO		PROCESO		SUB-PROCESO	
H	Docencia	H1	Gestión Académica	H1.1	Planificación académica de materias
				H1.2	Consejerías académicas
				H1.3	Seguimiento de cumplimiento de evidencia del portafolio docente, del

				<b>RAI`S y RAD</b>	
			H1.4	<b>Anulación de semestre</b>	
			H1.5	<b>Tercera matrícula</b>	
			H1.6	<b>Recalificación</b>	
			H1.7	<b>Convalidación y homologación</b>	
			H1.8	<b>Examen de conocimiento</b>	
			H1.9	<b>Evaluación integral del profesor</b>	
			H1.10	<b>Capacitación a docentes</b>	
			H1.11	<b>Asignación de ayudantes académicos</b>	
			H1.12	<b>Perfil profesional de egreso</b>	
		H2	<b>Graduación</b>	H2.1	<b>Seguimiento al proceso de titulación bajo la modalidad de materia integradora</b>
				H2.2	<b>Seguimiento a graduados</b>
		H3	<b>Centro de Idiomas</b>	H3.1	<b>Planificación académica de cursos y actividades</b>
		H3.2	<b>Convenio con institución externa de idiomas</b>		
<b>I</b>	<b>Investigación</b>	<b>I1</b>	<b>Coordinación de Investigación</b>	<b>I1.1</b>	<b>Proyectos de investigación</b>
				<b>I1.2</b>	<b>Propuestas de financiamiento de proyectos de investigación</b>
				<b>I1.3</b>	<b>Café de Investigación</b>
				<b>I1.4</b>	<b>Publicaciones, ponencias orales, conferencias o congresos</b>
		<b>I2</b>	<b>Generación de proyectos</b>	<b>I2.1</b>	<b>Generación de proyectos</b>
		<b>I3</b>	<b>Publicación de</b>	<b>I3.1</b>	<b>Publicación de boletín</b>

			<b>boletines</b>		
		<b>I4</b>	<b>Consultorías</b>	<b>I4.1</b>	<b>Consultorías y Asesorías</b>
<b>J</b>	<b>Vinculación</b>	<b>J1</b>	<b>PPP Empresariales</b>	<b>J1.1</b>	<b>Inserción y seguimiento de PPP Empresariales.</b>
				<b>J1.2</b>	<b>Gestión de convenios con empresas.</b>
		<b>J2</b>	<b>PPP de Servicio Comunitario</b>	<b>J2.1</b>	<b>Planificación, ejecución y cierre de proyectos para las PPP de Servicio Comunitario</b>
				<b>J2.2</b>	<b>Seguimiento y convalidación de PPP de Servicio Comunitario.</b>
				<b>J2.3</b>	<b>Gestión de convenios con instituciones sin fines de lucro.</b>
		<b>J3</b>	<b>Ferias y actividades relacionadas con la colectividad</b>	<b>J3.1</b>	<b>Realización de ferias de PPP de Servicio Comunitario</b>
				<b>J3.2</b>	<b>Realización de ferias y actividades relacionadas con la colectividad de proyectos comunitarios</b>

## 10. Identificación y caracterización de los procesos de Apoyo

### 10.1 Proceso de Gestión Administrativa

#### 10.1.1 Subproceso Administración de Recursos Bibliográficos

##### I. Objeto

Establecer metodología que se utilizara para la planificación y administración de los recursos bibliográficos de la institución.

##### II. Responsable

Coordinador administrativo de Recursos Bibliográficos  
Ayudante de Gestión

##### III. Alcance

Este proceso es aplicable en el subproceso Administración de Recursos Bibliográficos de la institución.

##### **Entradas**

- Solicitud de libros guía para las carreras de la institución.
- Mantenimiento y estado de los libros actuales.

#### IV. Salidas

- Entrega de libros prestado a los docentes, alumnos.
- Registro de libros nuevos o dados de bajas.

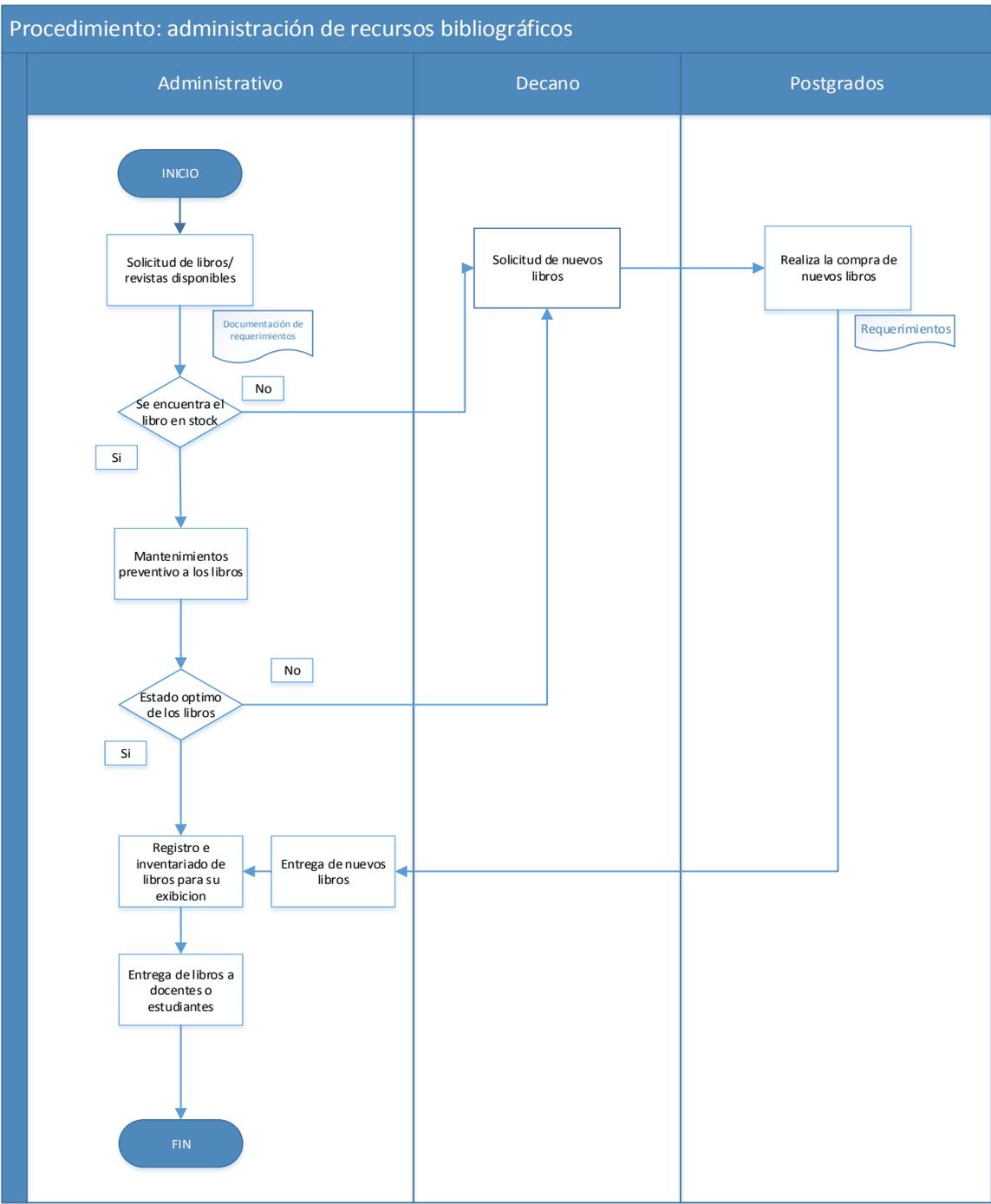
#### V. Recursos

- Infraestructura: equipos de oficina, muebles de oficina.
- Hardware y software: computadores, scanner, impresora, teléfono.
- Talento Humano: Coordinador administrativo de Recursos bibliográficos, ayudante de gestión.
- Materiales: suministros de oficina.

#### VI. Descripción del Proceso

No	Responsable	Descripción
1	Coord. Bibliográfico	Solicitud de lista de todos los libros disponibles para su uso
2	Coord. Bibliográfico	Si. Se encuentra en stock pasa a su mantenimiento preventivo
3	Decanato	Revisa el estado de los libros para su uso o solicitar nuevos.
4	Postgrados	Realiza la compra del libro previa autorización de decanato
5	Coord. Bibliográfico	Recibe lote de nuevos libros adquiridos recientemente
6	Coord. Bibliográfico	ingresa al sistema para un mayor control de inventario
7	Coord. Bibliográfico	Entrega en préstamo el libro a docente o alumno.

#### VII. Diagrama de Flujo del Proceso



**VIII. Documentos y Formatos**

- Formulario de adquisiciones online de la institución
- Recibo de autorización de préstamo en el sistema

**IX. Riesgos en su Ejecución**

- Pasar por alto los daños potenciales.
- No exista la disponibilidad de libros para su uso
- Compra innecesaria de libros ya existentes

**X. Controles Ejercidos**

- Correo recordatorio para los mantenimientos programados
- Correos avisando el tiempo límite de los prestamos

## XI. Indicadores

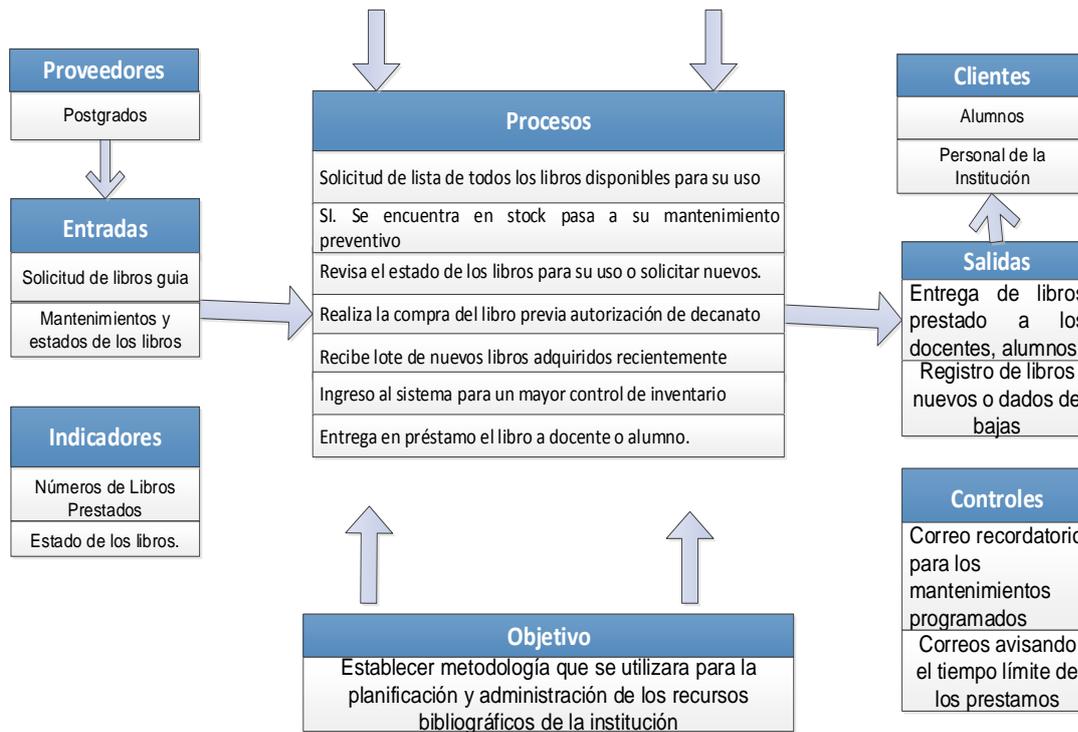
Ficha del Indicador			
<b>Responsable:</b>	Coordinador Administrativo de Recursos Bibliográficos		
<b>Objetivo:</b>	Saber el número de libros que se dañan en el año		
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y formula</b>		
Tener en consideración cuantos libros se dieron de bajas para analizar y determinar el porqué de las bajas.	estado de libros: $\frac{\text{Total de libros en mal estado}}{\text{Total de libros}} \times 100$		
<b>Medición Actual</b>	%	<b>Unidad</b>	Porcentaje
<b>Meta</b>	20%		
<b>Límites de Cumplimientos</b>	Inaceptable	Aceptable	Optimo
	índice > =30%	20% < índice < 30%	índice <=20%
<b>Frecuencia de Medición</b>		anual	

Ficha del Indicador			
<b>Responsable:</b>	Coordinador Administrativo de Recursos Bibliográficos		
<b>Objetivo:</b>	Analizar números de libros prestados		
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y formula</b>		
Tener en consideración cuantos libros se prestaron en un determinado tiempo	libros prestados: $\frac{\text{Libros Prestados}}{\text{total de libros}} \times 100$		
<b>Medición Actual</b>	0%	<b>Unidad</b>	Porcentaje
<b>Meta</b>	60%		
<b>Límites de Cumplimientos</b>	Inaceptable	Aceptable	Optimo
	índice < 30%	30% <= índice < 60%	índice > = 60%
<b>Frecuencia de Medición</b>		Semestral	

## XII. Ficha del Subproceso

	DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO		
Nombre del Subproceso	Administración de Recursos Bibliográficos	Codificación	MP - 01
		Fecha	01-01-2019

<b>Personal</b>	Coordinador Administrativo de recursos bibliográficos	<b>Monetarios</b>	Ninguno
<b>Materiales</b>	Muebles y suministros de oficinas	<b>Equipos</b>	Hardware, Software, teléfono, scanner



### 10.1.2 Subproceso Administración de Activos Fijos

#### I. Objeto

Establecer metodología a utilizar para la gestión y administración de los activos fijos.

#### II. Responsable

Coordinador de Activos Fijos

#### III. Alcance

Este proceso es aplicable en el subproceso administración de activos fijos de la institución.

#### IV. Normativa Aplicable

Reglamento interno manejo y uso de los Activos Fijos.

#### V. Entradas

Solicitud de Activos Fijos.

## VI. Salidas

Ingreso de los nuevos Activos Fijos.

## VII. Recursos

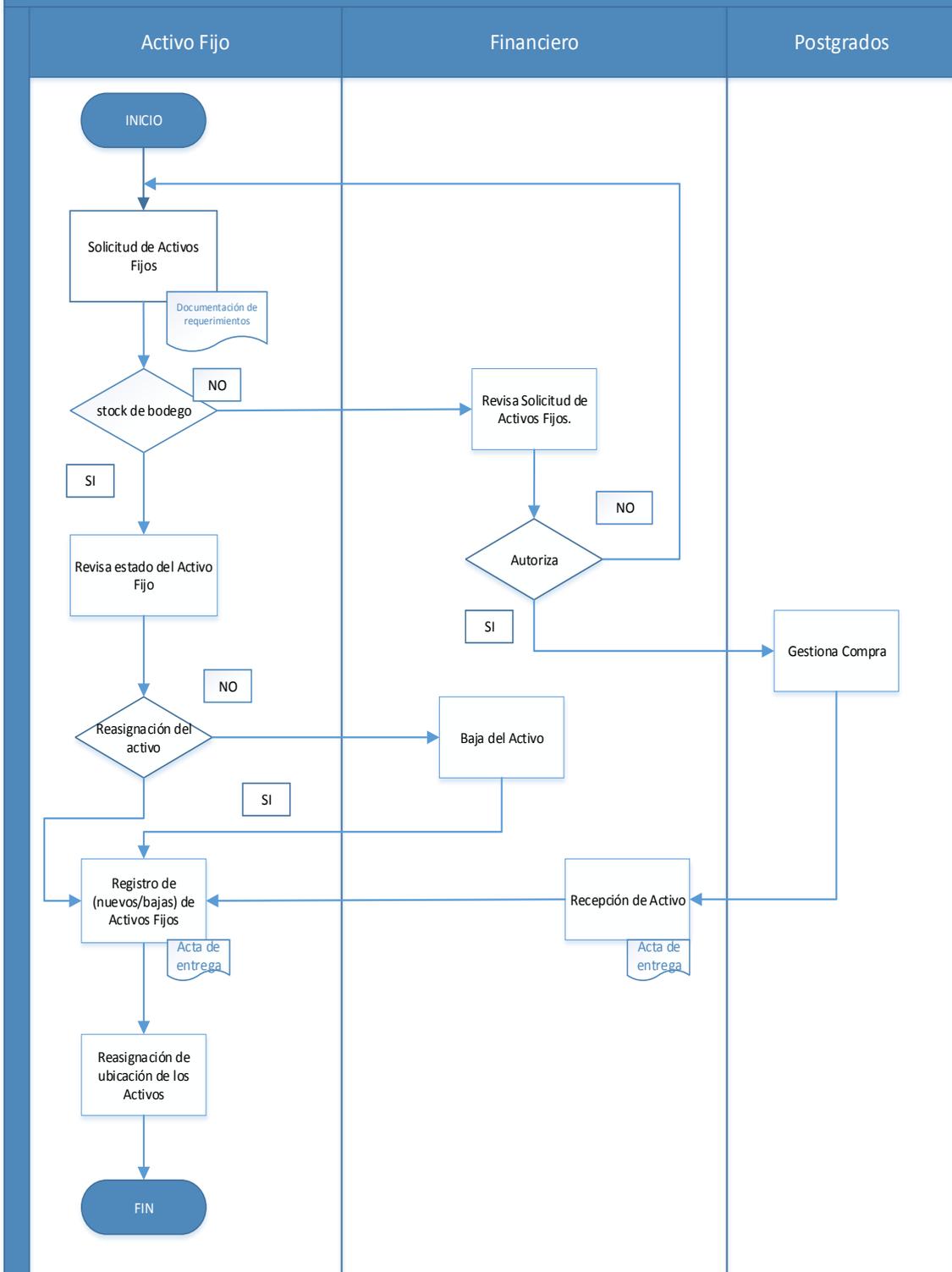
- Infraestructura: equipos de oficina, muebles de oficina.
- Hardware y software: computadores, scanner, sistema académico.
- Talento Humano: Coordinador de Activos Fijos.
- Materiales: suministros de oficina.

## VIII. Descripción del Proceso

N	Responsable	Descripción
1	Coord. Activos Fijos	Solicitud de algún Activo Fijo de la institución
2	Decano	Revisa la solicitud y en caso de que Apruebe es enviado a Postgrados
3	Postgrados	Realiza la adquisición del Activo para su despacho al coord. de Activos Fijos
4	Coord. Bibliográfico	En caso de que los activos estén en mal estado se procede a dar de baja en sistema
5	Decano	Revisa y aprueba la baja del Actico y envía informe para su registro en sistema
6	Coord. Bibliográfico	Se reasigna el activo a los solicitantes o pedidos en cuestión en el sistema
7	Coord. Bibliográfico	Registra los nuevos o baja de activos en el sistema
8	Coord. Bibliográfico	Reubica los Activos solicitando firma de los responsables del activo

## IX. Diagrama de Flujo del Proceso

Procedimiento: Administración de Activos Fijos



**X. Documentos y Formatos**

- Formulario de solicitud en línea de Activos Fijos
- Documento para baja de Activos.

**XI. Riesgos en su Ejecución**

- Activos descuidados y dañados por su inactividad
- Compra de activos duplicados sin uso.
- No aplicar los mantenimientos respectivos para salvar los activos

## XII. Controles Ejercidos

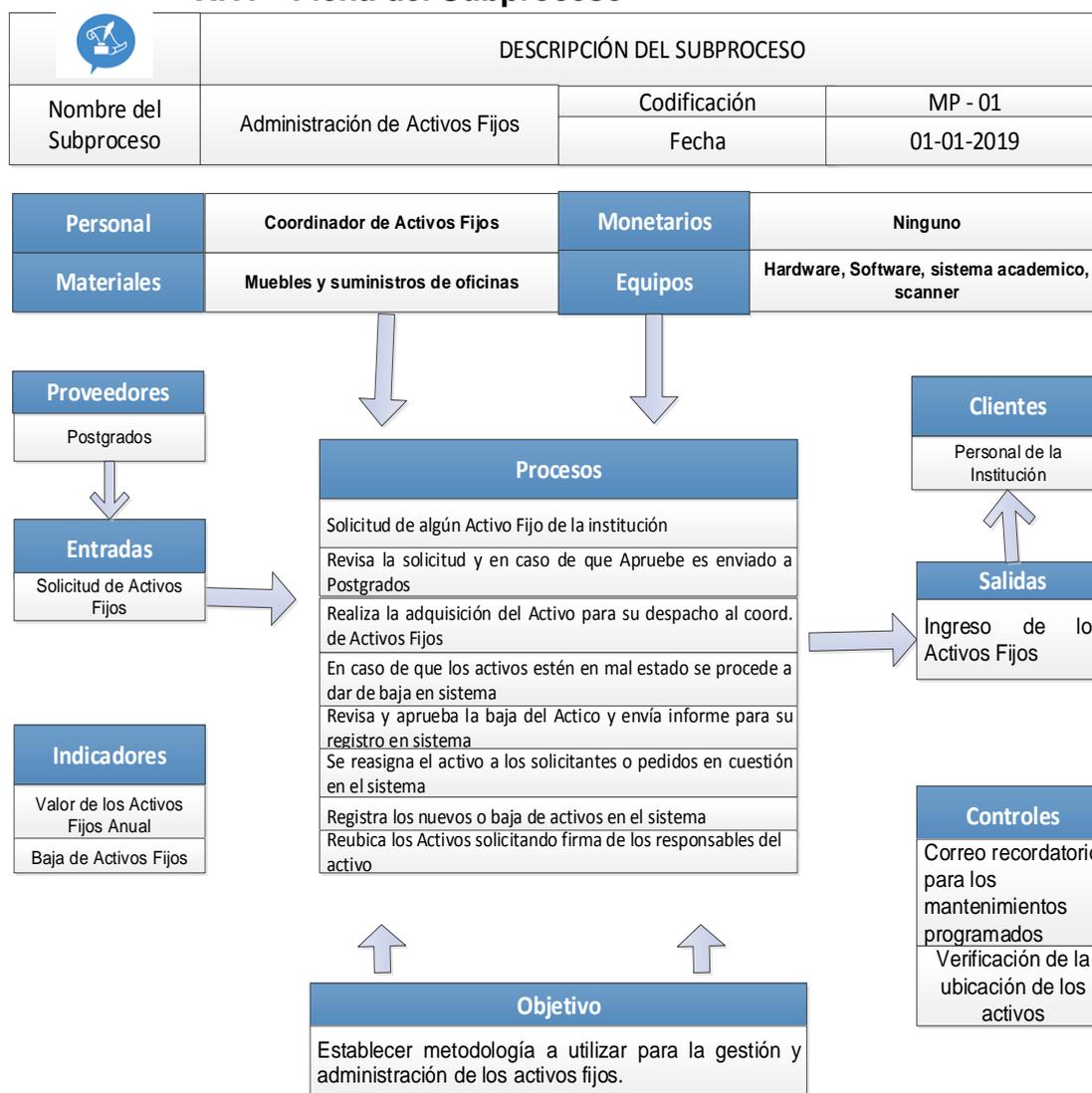
- Correos recordatorios para mantenimientos de los activos
- Verificación de la ubicación de los activos actuales de la institución

## XIII. Indicadores

Ficha del Indicador			
<b>Responsable:</b>	Activo Fijo		
<b>Objetivo:</b>	Saber porcentaje de Activos Fijos que se dan de bajas en el periodo		
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y formula</b>		
Tener en consideración cuantos AF se dieron de bajas para analizar y determinar el porqué de las bajas.	Baja De Activos Fijos: $\frac{\text{Activos Fijos Dados de Baja} \times 100}{\text{Total de Activos Fijos}}$		
<b>Medición Actual</b>	%	<b>Unidad</b>	Porcentaje
<b>Meta</b>	20%		
<b>Límites de Cumplimientos</b>	Inaceptable	Aceptable	Optimo
	índice > =30%	20% < Índice < 30%	Índice < =20%
<b>Frecuencia de Medición</b>	semestral		

Ficha del Indicador			
<b>Responsable:</b>	Activos Fijos		
<b>Objetivo:</b>	Analizar la rotación de los Activos Fijos		
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y formula</b>		
Financiero, analizar con qué frecuencia se los rota para saber cuáles activos no se usan	Rotación de los Activos Fijos: $= \frac{\text{Activos rotados en el mes}}{\text{Total de Activos fijos}} * 100$		
<b>Medición Actual</b>	0%	<b>Unidad</b>	Porcentaje
<b>Meta</b>	60%		
<b>Límites de Cumplimientos</b>	Inaceptable	Aceptable	Optimo
	índice < 40%	40% < = Índice < 60%	Índice > =60%
<b>Frecuencia de Medición</b>	Anual		

## XIV. Ficha del Subproceso



### 10.1.3 Subproceso Comunicación Social y Asuntos Públicos

#### I. Objeto

Establecer metodología a utilizar para la gestión de Comunicación social y asuntos públicos.

#### II. Responsable

Coordinador Comunicación social y asuntos públicos

#### III. Alcance

Este proceso es aplicable en el subproceso Comunicación social y asuntos públicos.

#### IV. Entradas

Solicitud de comunicación para eventos o simposios

#### V. Salidas

Convenios, difusión de los eventos, simposios

## VI. Recursos

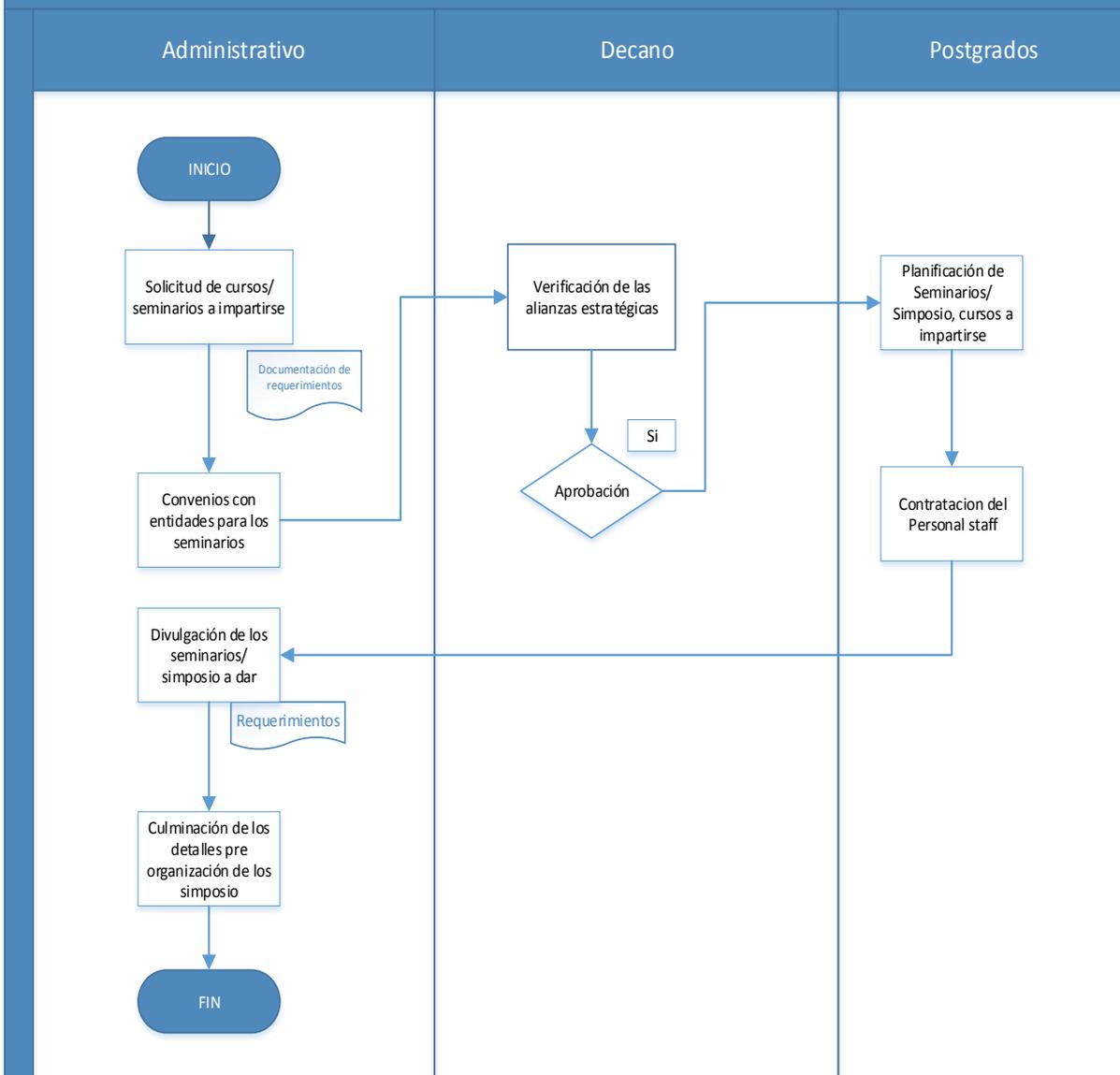
- Infraestructura: equipos de oficina, muebles de oficina.
- Hardware y software: computadores, teléfono, sistema académico.
- Talento Humano: Coordinador de Comunicación social y asuntos públicos.
- Materiales: suministros de oficina.

## VII. Descripción del Proceso

N	Responsable	Descripción
1	Coord. Comunicación social	Solicitud de evento, simposios a realizarse.
2	Coord. Comunicación social	Verifica y contacta para nuevos convenios con otras entidades o renovación
3	Decano	Analiza la viabilidad de esas alianzas y envía a postgrados para que continúe
4	Postgrados	Planifica los eventos, simposio para su realización.
5	Postgrados	Realiza convocatoria entre las carreras para la función del staff de los eventos
6	Coord. Comunicación social	Difunde los detalles de los eventos o simposio para conocimiento del público
7	Coord. Comunicación social	Comunica paso a paso los detalles de la realización del evento, simposio

## VIII. Diagrama de Flujo del Proceso

## Procedimiento: comunicación social y asuntos públicos



### IX. Documentos y Formatos

- Formatos de convenios y alianzas
- Documentación de préstamos de auditorios o aulas

### X. Riesgos en su Ejecución

- Falta de conocimientos de las actividades que se realizaran
- Mala organización de fechas para los eventos

### XI. Controles Ejercidos

- Mails recordatorios de la planificación de los eventos
- Llamadas para confirmar las alianzas.

## XII. Indicadores

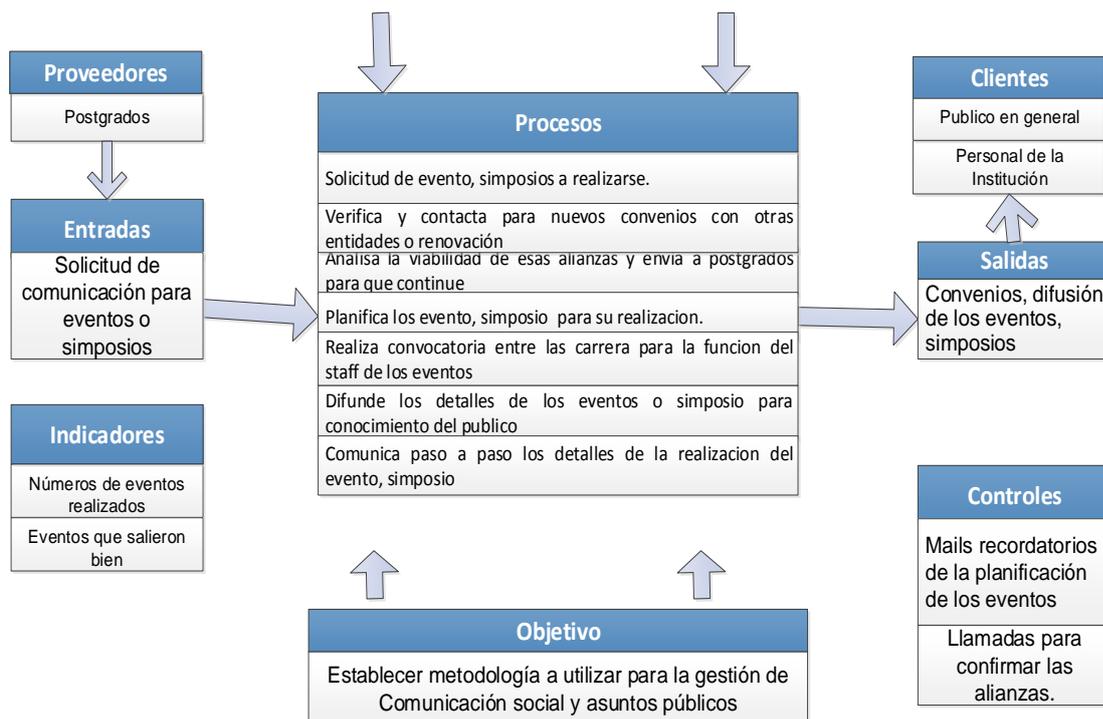
Ficha del Indicador			
<b>Responsable:</b>	Coordinador Comunicación social y asuntos públicos		
<b>Objetivo:</b>	Saber el número de eventos realizados en el año		
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y formula</b>		
Tener en consideración los eventos realizados, según la planificación establecida.	Eventos realizados $\frac{\text{Total de Eventos realizados} \times 100}{\text{Total de Eventos planificados}}$		
<b>Medición Actual</b>	%	<b>Unidad</b>	Porcentaje
<b>Meta</b>	80%		
<b>Límites de Cumplimientos</b>	Inaceptable	Aceptable	Optimo
	índice < 60%	60% <= índice < 80%	índice >=80%
<b>Frecuencia de Medición</b>	Semestral		

Ficha del Indicador			
<b>Responsable:</b>	Coordinador Comunicación social y asuntos públicos		
<b>Objetivo:</b>	Saber el número de eventos sin problemas en el año		
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y formula</b>		
Analizar los eventos realizados, y que salieron sin problema alguno según la planificación establecida. Para mejorarlos	Eventos ok $\frac{\text{Total de Eventos realizados buenos} \times 100}{\text{Total de Eventos realizados}}$		
<b>Medición Actual</b>	%	<b>Unidad</b>	Porcentaje
<b>Meta</b>	80%		
<b>Límites de Cumplimientos</b>	Inaceptable	Aceptable	Optimo
	índice < 60%	80% < índice <= 60%	índice >=80%
<b>Frecuencia de Medición</b>	anual		

### XIII. Ficha del Subproceso

	DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO			
	Nombre del Subproceso	Comunicación Social y Asuntos Públicos	Codificación	MP - 01
			Fecha	01-01-2019

<b>Personal</b>	Coordinador Comunicación social y asuntos públicos	<b>Monetarios</b>	Ninguno
<b>Materiales</b>	Muebles y suministros de oficinas	<b>Equipos</b>	Hardware, Software, teléfono, scanner



## 10.2 Proceso de Gestión de Personal

### 10.2.1 Subproceso Administración de Personal Docente

#### I. Objeto

Establecer metodología a utilizar para la gestión, Administración de Personal Docente

#### II. Responsable

Sub Decano

#### III. Alcance

Este proceso es aplicable en el subproceso Administración de Personal Docente.

#### IV. Entradas

Solicitud de nuevos docentes

#### V. Salidas

Contratación de nuevos docentes para la institución

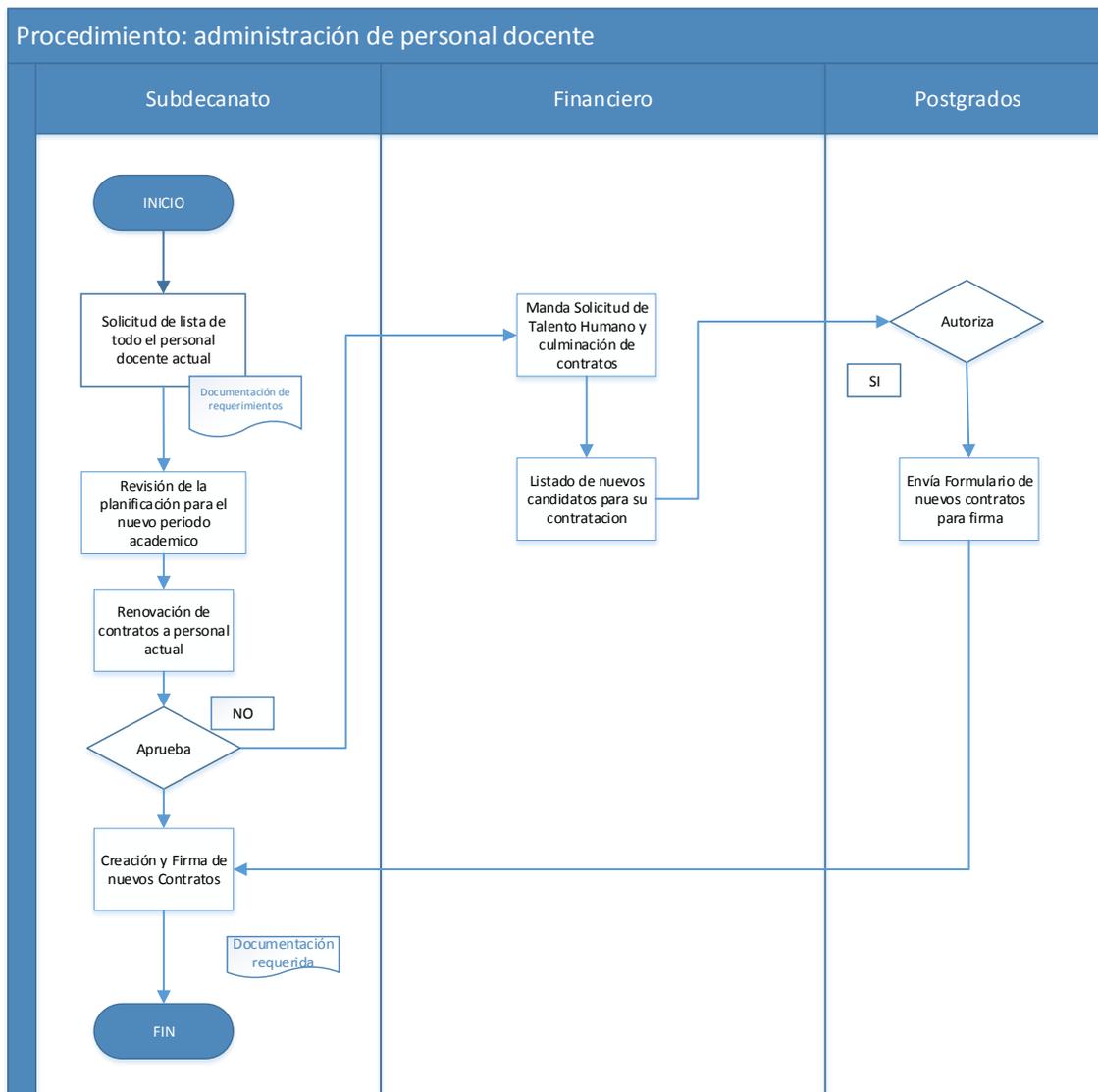
#### VI. Recursos

- Infraestructura: equipos de oficina, muebles de oficina.
- Hardware y software: computadores, sistema académico.
- Talento Humano: Sub Decano
- Materiales: suministros de oficina.

#### VII. Descripción del Proceso

N o	Responsable	Descripción
1	Sub Decano	Solicitud de todo el personal docente de la institución
2	Sub Decano	Verificación de la planificación académica.
3	Sub Decano	Renovación de contratos para el personal vigente.
4	Sub Decano	se solicita la creación de nuevos contratos
5	Financiero	Recepta la solicitud y envía informe de los posibles candidatos
6	Postgrados	Una vez aprobado la lista de candidatos, envía formularios de contratos
7	Postgrados	Se procede con la contratación del personal docente

#### VIII. Diagrama de Flujo del Proceso



## IX. Documentos y Formatos

- Formatos para nuevos/ renovación de Contratos
- Documentación requerida para los candidatos

## X. Riesgos en su Ejecución

- Culminación de contratos de personal docente no deseado
- Mal llenado de formularios de contratación

## XI. Controles Ejercidos

- Verificación de los contratos a realizarse
- Validación de datos de los candidatos con su respectiva documentación.

## XII. Indicadores

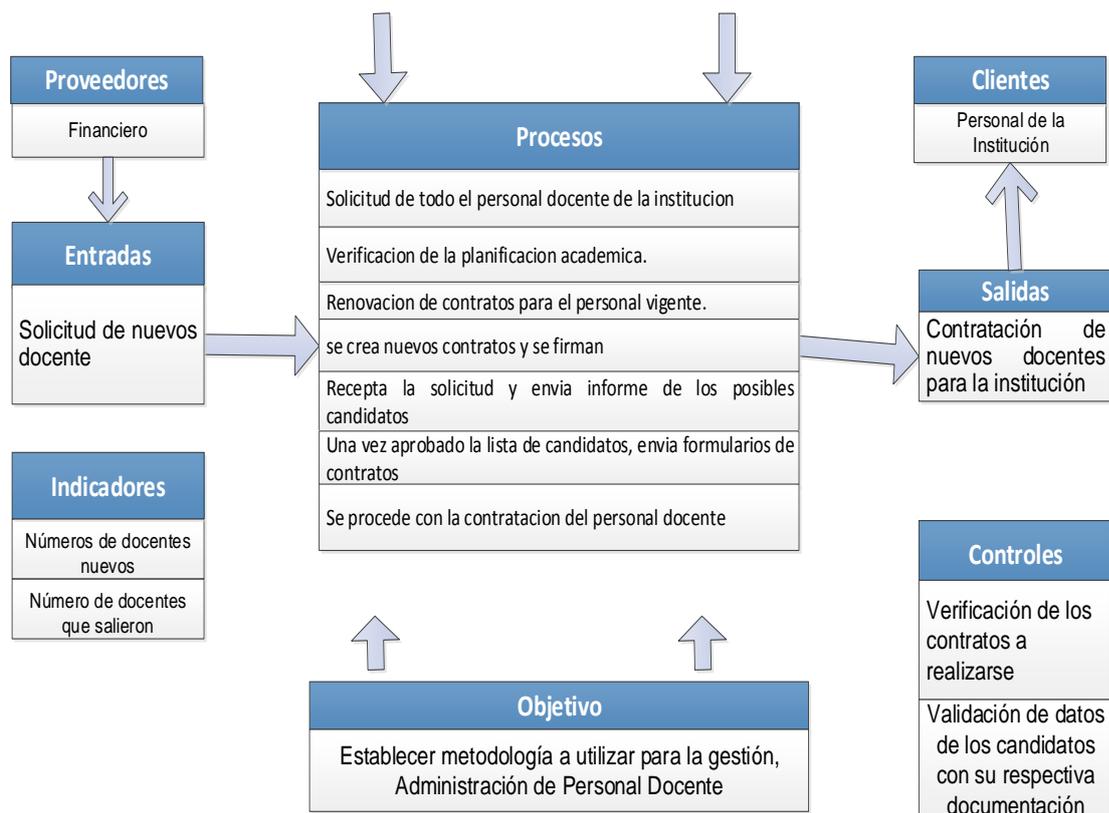
Ficha del Indicador			
<b>Responsable:</b>	Sub Decano		
<b>Objetivo:</b>	Saber el número de Personal nuevo		
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y formula</b>		
Analizar con que personal se cuenta y determinar la rotación del docente	Personal vigente $\frac{\text{Total de Personal nuevo} \times 100}{\text{Total de Personal}}$		
<b>Medición Actual</b>	%	<b>Unidad</b>	Porcentaje
<b>Meta</b>	40%		
<b>Límites de Cumplimientos</b>	Inaceptable	Aceptable	Optimo
	índice $\geq 70\%$	$40\% < \text{índice} < 70\%$	índice $\leq 40\%$
<b>Frecuencia de Medición</b>	anual		

Ficha del Indicador			
<b>Responsable:</b>	Sub Decano		
<b>Objetivo:</b>	Saber el número de Personal que sale		
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y formula</b>		
Analizar el personal que sale y sus posibles razones	Personal saliente $\frac{\text{Total de Personal sale} \times 100}{\text{Total de Personal}}$		
<b>Medición Actual</b>	%	<b>Unidad</b>	Porcentaje
<b>Meta</b>	20%		
<b>Límites de Cumplimientos</b>	Inaceptable	Aceptable	Optimo
	índice $\geq 30\%$	$20\% < \text{índice} < 30\%$	índice $\leq 20\%$
<b>Frecuencia de Medición</b>	anual		

## XIII. Ficha del Subproceso

	DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO		
Nombre del Subproceso	Administración del Personal Docente	Codificación	MP - 01
		Fecha	01-01-2019

<b>Personal</b>	Sub Decano	<b>Monetarios</b>	Ninguno
<b>Materiales</b>	Muebles y suministros de oficinas	<b>Equipos</b>	Hardware, Software



## 10.2.2 Subproceso Administración de Personal Administrativo

### I. Objeto

Establecer metodología a utilizar para la gestión, Administración de Personal Administrativo

### II. Responsable

Decano

### III. Alcance

Este proceso es aplicable en el subproceso Administración de Personal Administrativo.

#### IV. Entradas

Solicitud de personal administrativo

#### V. Salidas

Contratación de personal administrativo

#### VI. Recursos

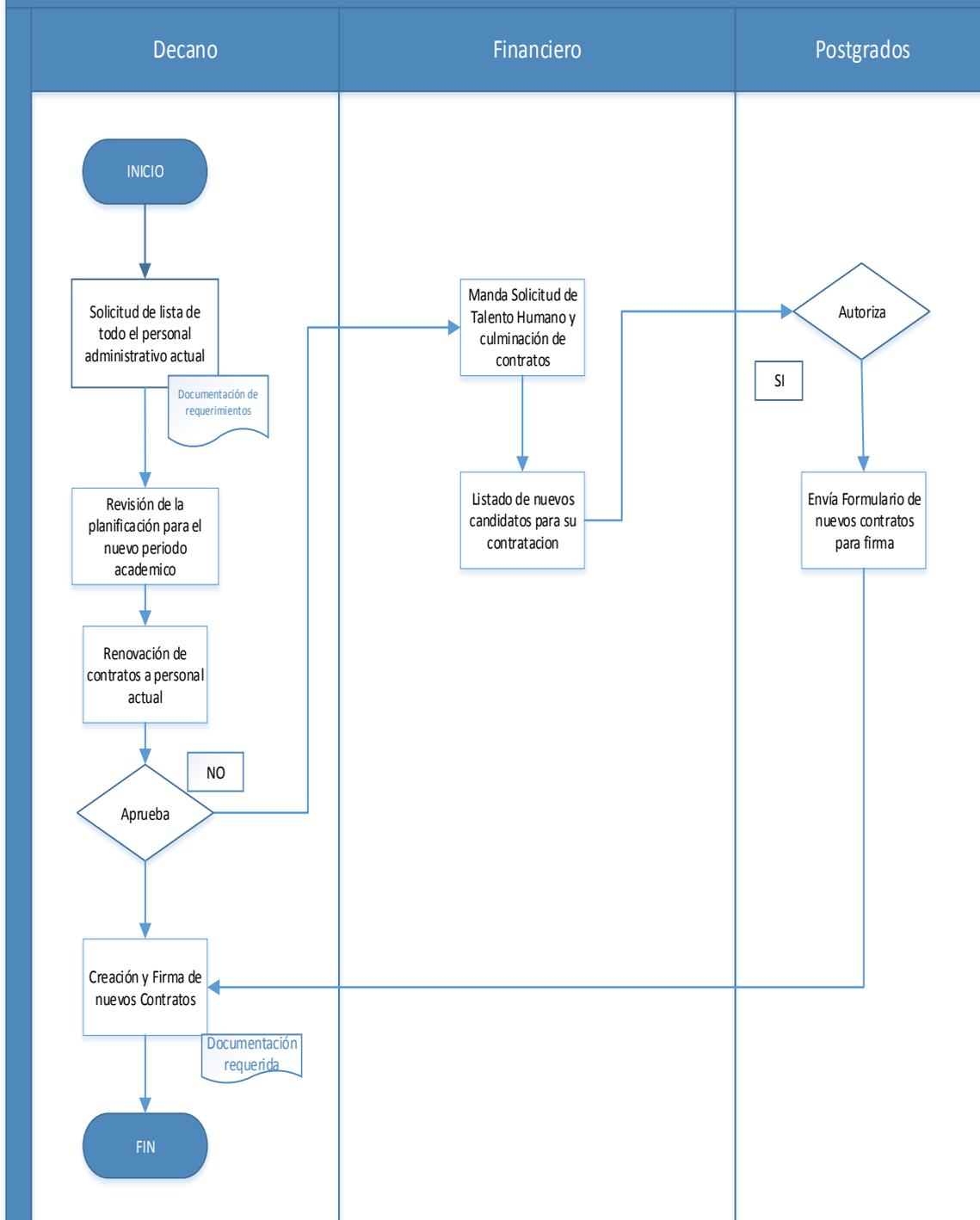
- Infraestructura: equipos de oficina, muebles de oficina.
- Hardware y software: computadores, sistema académico.
- Talento Humano: Decano
- Materiales: suministros de oficina.

#### VII. Descripción del Proceso

N o	Responsabl e	Descripción
1	Sub Decano	Solicitud de todo el personal administrativo de la institución
2	Sub Decano	Verificación de la planificación académica.
3	Sub Decano	Renovación de contratos para el personal vigente.
4	Sub Decano	se solicita la creación de nuevos contratos
5	Financiero	Recepta la solicitud y envía informe de los posibles candidatos
6	Postgrados	Una vez aprobado la lista de candidatos, envía formularios de contratos
7	Postgrados	Se procede con la contratación del personal Administrativo

#### VIII. Diagrama de Flujo del Proceso

## Procedimiento: administración de personal Administrativo



### IX. Documentos y Formatos

- Formatos para nuevos/ renovación de Contratos
- Documentación requerida para los candidatos

### X. Riesgos en su Ejecución

- Culminación de contratos de personal docente no deseado
- Mal llenado de formularios de contratación

## XI. Controles Ejercidos

- Verificación de los contratos a realizarse
- Validación de datos de los candidatos con su respectiva documentación.

## XII. Indicadores

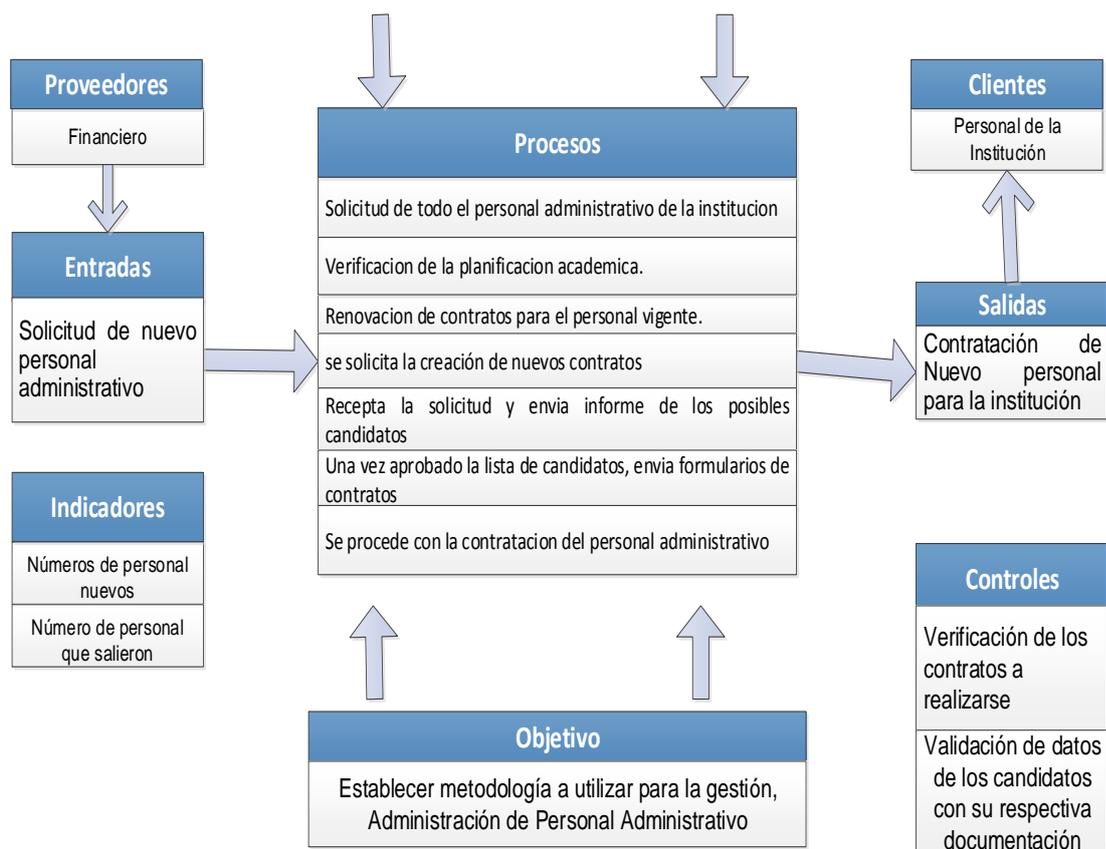
Ficha del Indicador			
<b>Responsable:</b>	Decano		
<b>Objetivo:</b>	Saber el número de Personal nuevo		
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y formula</b>		
Analizar con que personal se cuenta y determinar la rotación del personal administrativo	Personal vigente $\frac{\text{Total de Personal nuevo} \times 100}{\text{Total de Personal}}$		
<b>Medición Actual</b>	%	<b>Unidad</b>	Porcentaje
<b>Meta</b>	30%		
<b>Límites de Cumplimientos</b>	Inaceptable	Aceptable	Optimo
	índice $\geq 50\%$	$30\% < \text{índice} < 50\%$	índice $\leq 30\%$
<b>Frecuencia de Medición</b>		anual	

Ficha del Indicador			
<b>Responsable:</b>	Decano		
<b>Objetivo:</b>	Saber el número de Personal que sale		
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y formula</b>		
Analizar el personal que sale y sus posibles razones	Personal saliente $\frac{\text{Total de Personal sale} \times 100}{\text{Total de Personal}}$		
<b>Medición Actual</b>	%	<b>Unidad</b>	Porcentaje
<b>Meta</b>	30%		
<b>Límites de Cumplimientos</b>	Inaceptable	Aceptable	Optimo
	índice $\geq 50\%$	$30\% < \text{índice} < 50\%$	índice $\leq 30\%$
<b>Frecuencia de Medición</b>		anual	

### XIII. Ficha del Subproceso

	DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO		
Nombre del Subproceso	Administración del Personal Administrativo	Codificación	MP - 01
		Fecha	01-01-2019

<b>Personal</b>	Decano	<b>Monetarios</b>	Ninguno
<b>Materiales</b>	Muebles y suministros de oficinas	<b>Equipos</b>	Hardware, Software



### 10.3 Proceso de Tecnologías y Sistemas de Información

#### 10.3.1 Subproceso Administración de Pagina Web

**I. Objeto**

Establecer metodología a utilizar para la gestión, Administración de página Web

**II. Responsable**

Coordinador de Pagina Web

**III. Alcance**

Este proceso es aplicable en el subproceso Administración de Pagina Web.

#### **IV. Entradas**

Solicitud de información a publicar en la página web.

#### **V. Salidas**

Publicación de la información de las diferentes actividades.

#### **VI. Recursos**

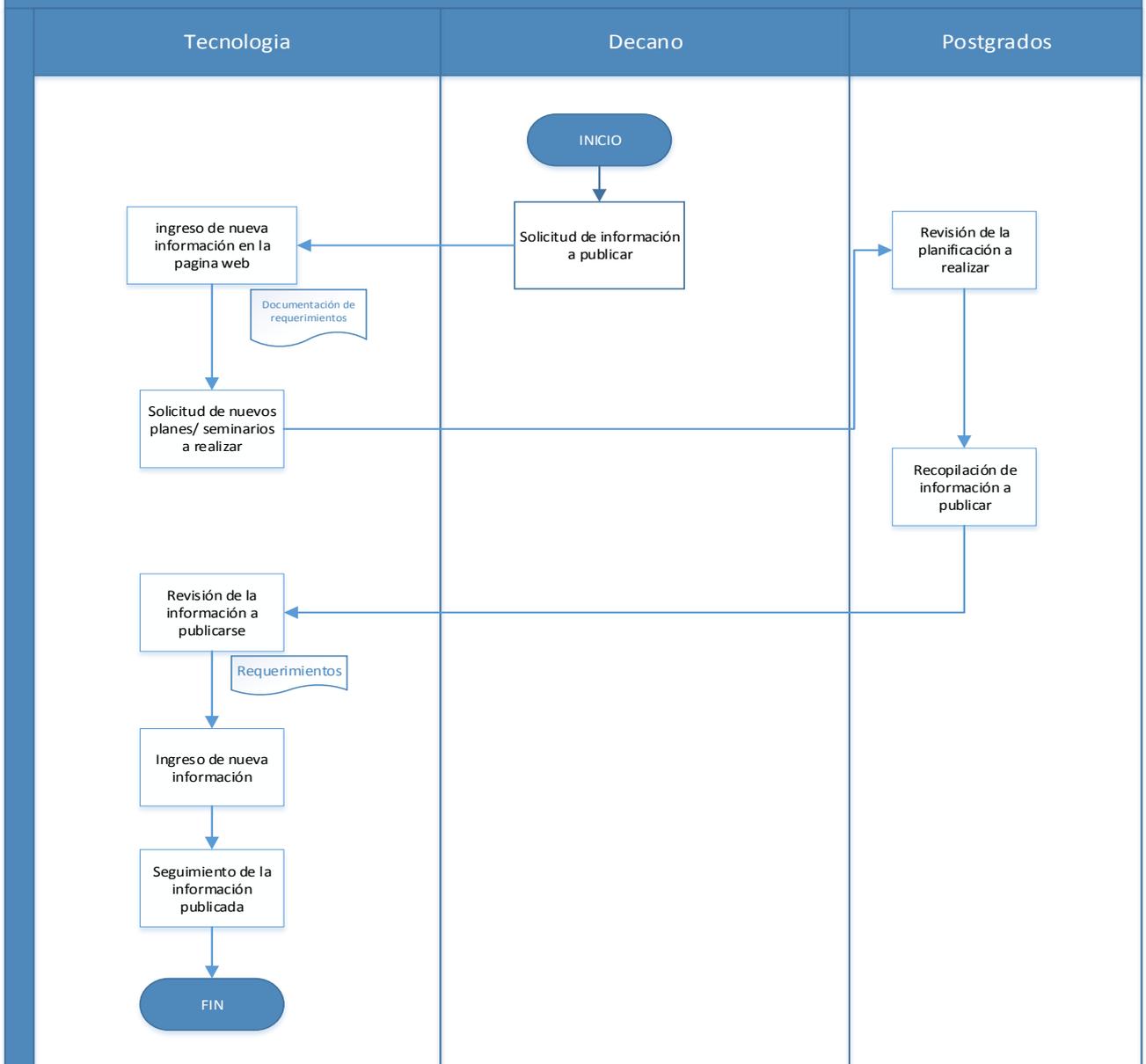
- Infraestructura: equipos de oficina, muebles de oficina.
- Hardware y software: computadores, sistema académico.
- Talento Humano: Coordinador de Pagina Web
- Materiales: suministros de oficina.

#### **VII. Descripción del Proceso**

No	Responsable	Descripción
1	Decano	Solicitud de información a publicar en la página web
2	Coord. Página Web	Ingreso de pedido de decanato en la plataforma web
3	Coord. Página Web	Solicitud de nueva información a publicarse
4	Postgrados	Verifica la planificación de la nueva información a publicarse
5	Postgrados	Recopila la información necesaria a publicarse
6	Coord. Página Web	Revisa la información otorgada previa publicación.
7	Coord. Página Web	ingreso de información en la página web
8	Coord. Página Web	Seguimiento de información en caso de actualizarse.

#### **VIII. Diagrama de Flujo del Proceso**

Procedimiento: administración de Pagina Web



**IX. Documentos y Formatos**

Documento de requerimientos de información q requieren

**X. Riesgos en su Ejecución**

- Desactualización de Pagina web
- Información incorrecta

**XI. Controles Ejercidos**

Mail periódico verificando la información

## XII. Indicadores

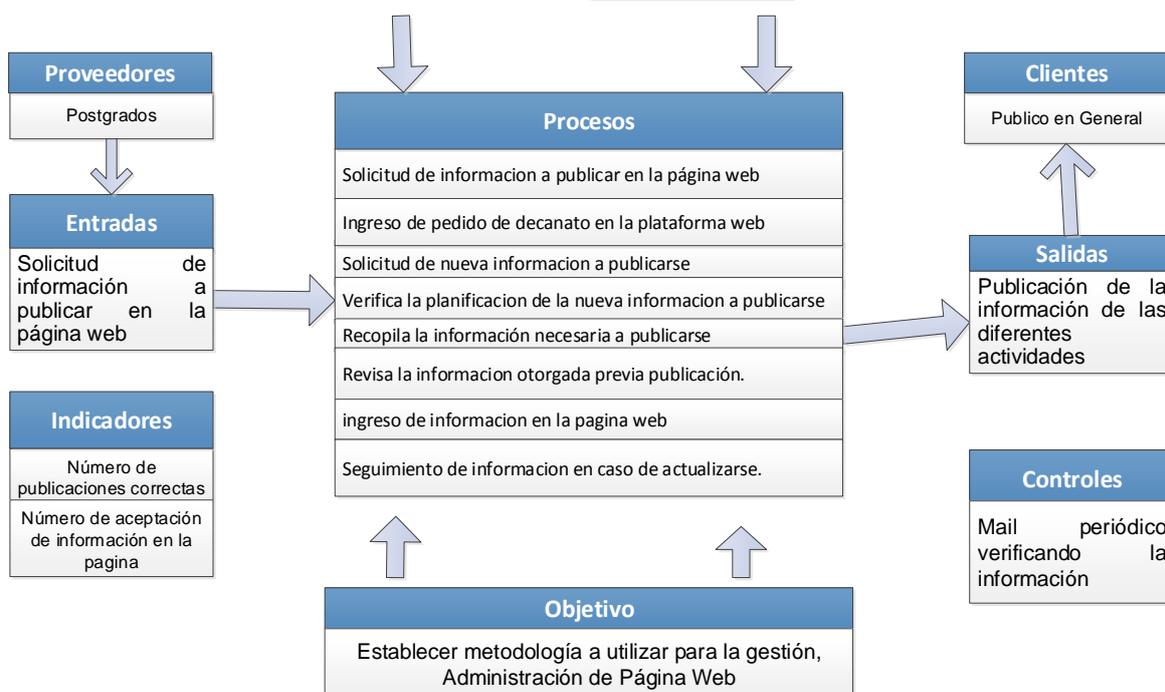
Ficha del Indicador			
<b>Responsable:</b>	Coordinador de Página Web		
<b>Objetivo:</b>	Saber el número de Información publicada sin contratiempo		
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y formula</b>		
Analizar la razón de número de información no publicada	numero de publicaciones $\frac{\text{Total de publicaciones correctas}}{\text{total de publicaciones}} \times 100$		
<b>Medición Actual</b>	%	<b>Unidad</b>	Porcentaje
<b>Meta</b>	80%		
<b>Límites de Cumplimientos</b>	Inaceptable	Aceptable	Optimo
	índice < 50%	50% <= índice < 80%	índice >= 80%
<b>Frecuencia de Medición</b>	anual		

Ficha del Indicador			
<b>Responsable:</b>	Coordinador de Página Web		
<b>Objetivo:</b>	Saber el número de personas que visitaron la página y compraron		
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y formula</b>		
analizar el número de personas que reviso la información y solicito más información o la adquirió	numero de aceptación $\frac{\text{Total de personas que adquirió el servicio}}{\text{Total de personas que visitan la pagina}} \times 100$		
<b>Medición Actual</b>	%	<b>Unidad</b>	Porcentaje
<b>Meta</b>	80%		
<b>Límites de Cumplimientos</b>	Inaceptable	Aceptable	Optimo
	índice < 50%	50% <= índice < 80%	índice >= 80%
<b>Frecuencia de Medición</b>	Trimestral		

### XIII. Ficha del Subproceso

DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO			
Nombre del Subproceso	Administración de Página web	Codificación	MP - 01
		Fecha	01-01-2019

<b>Personal</b>	Coordinador de Pagina Web	<b>Monetarios</b>	Ninguno
<b>Materiales</b>	Muebles y suministros de oficinas	<b>Equipos</b>	Hardware, Software, Plataforma online



#### 10.3.2 Subproceso Administración de Laboratorios de Computación y otros Equipos

##### I. Objeto

Establecer metodología a utilizar para la gestión, Administración de Laboratorios de Computación y otros equipos.

##### II. Responsable

Coordinador de Laboratorios de Computación

##### III. Alcance

Este proceso es aplicable en el subproceso Administración de Laboratorios de Computación y otros equipos.

##### IV. Entradas

Solicitud de equipos de computación

##### V. Salidas

Entrega de los equipos de computación.

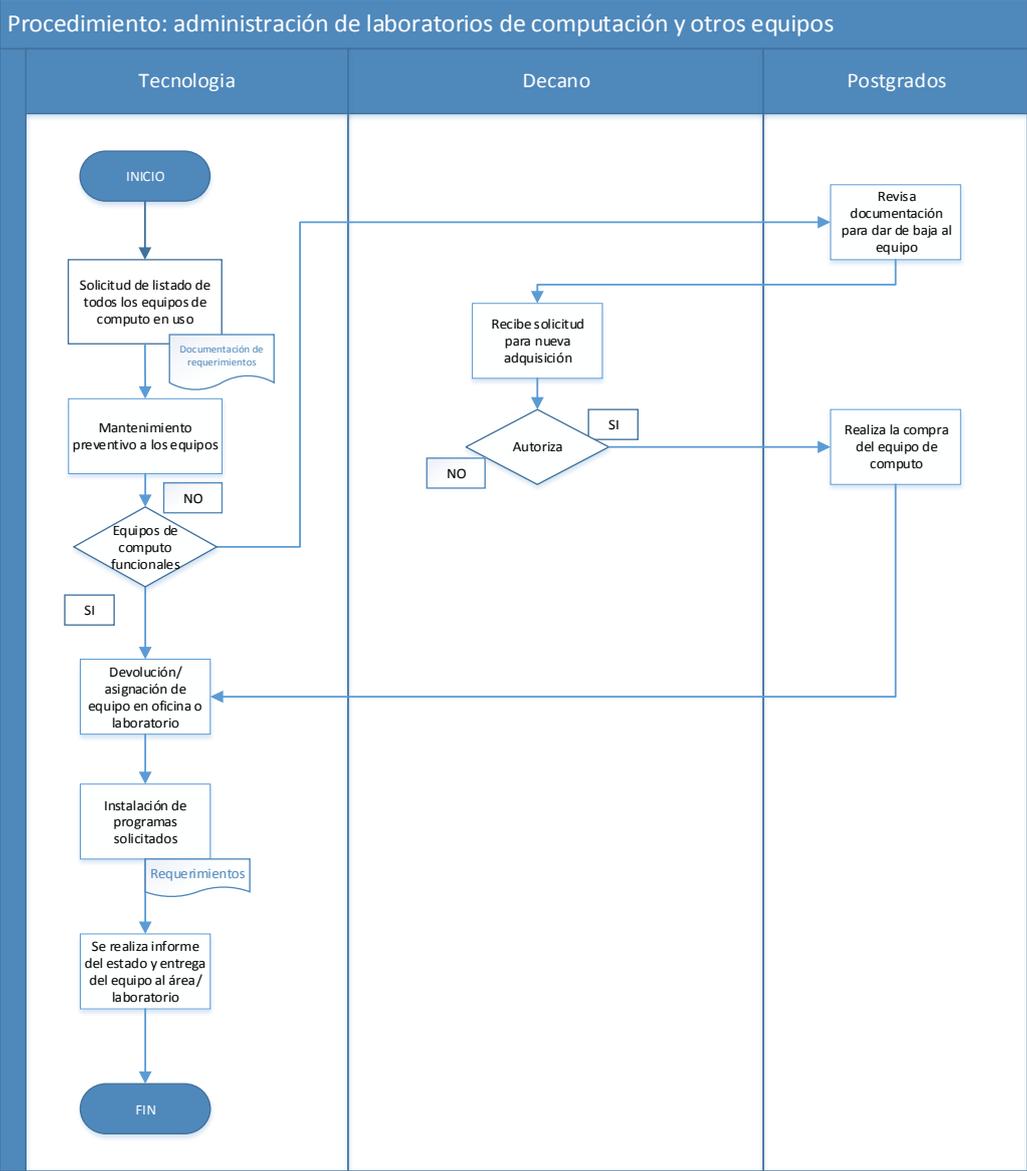
#### **XIV. Recursos**

- Infraestructura: equipos de oficina, muebles de oficina.
- Hardware y software: computadores, sistema académico.
- Talento Humano: Coordinador de Laboratorios de Computación y otros equipos
- Materiales: suministros de oficina.

#### **VI. Descripción del Proceso**

N o	Responsable	Descripción
1	Coord. Laboratorio	Solicitud de lista de todos los equipos de cómputo de la institución
2	Coord. Laboratorio	Se realiza Mantenimiento preventivo a todos los equipos.
3	Coord. Laboratorio	Sí. El equipo de cómputo es funcional se procede a su devolución de origen
4	Postgrados	Revisa los requerimientos previo a su adquisición
5	Decano	revisa y autoriza la compra de los nuevos equipos de computación
6	Postgrados	Realiza la compra de los nuevos equipos de computación
7	Coord. Laboratorio	Asigna un código a los equipos e instala los programas básicas
8	Coord. Laboratorio	Se realiza un informe del estado y entrega del equipo de computación

#### **VII. Diagrama de Flujo del Proceso**



### VIII. Documentos y Formatos

- Formulario de requerimientos de equipos de computo
- Documentación de responsable de los equipos de computo
- Documento para dar de baja algún equipo.

### IX. Riesgos en su Ejecución

- Equipos dañados por falta de mantenimiento
- Compra innecesaria de equipos de computación
- Mala instalación de programas básicos.

### X. Controles Ejercidos

- Cronograma para mantenimientos a todos los equipos
- Actualización periódica de los programas a utilizar

## XI. Indicadores

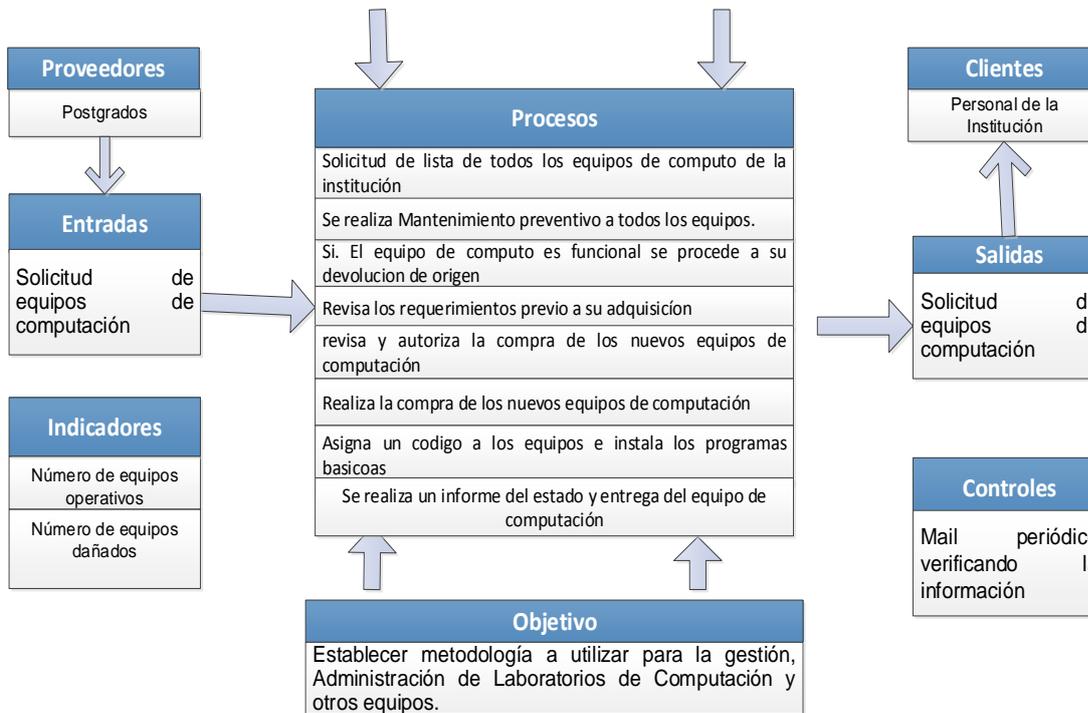
Ficha del Indicador			
<b>Responsable:</b>	Coordinador de Laboratorio de Computación y otros Equipos		
<b>Objetivo:</b>	Saber el número de Equipos operativas de la institución		
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y formula</b>		
Tener en consideración cuantos son los equipos de computación operativos disponibles para su uso	Equipos buenos $\frac{\text{Total de Equipos buenos} \times 100}{\text{Total de Equipos de computo}}$		
<b>Medición Actual</b>	%	<b>Unidad</b>	Porcentaje
<b>Meta</b>	80%		
<b>Límites de Cumplimientos</b>	Inaceptable	Aceptable	Optimo
	índice < 50%	50% <= índice < 80%	índice >= 80%
<b>Frecuencia de Medición</b>	Semestral		

Ficha del Indicador			
<b>Responsable:</b>	Coordinador de Laboratorio de Computación y otros Equipos		
<b>Objetivo:</b>	Saber el número de Equipos dañados		
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y formula</b>		
Tener en consideración cuantos son los equipos de computación dañados	Equipos malos $\frac{\text{Total de Equipos dañados} \times 100}{\text{Total de Equipos de computo}}$		
<b>Medición Actual</b>	%	<b>Unidad</b>	Porcentaje
<b>Meta</b>	30%		
<b>Límites de Cumplimientos</b>	Inaceptable	Aceptable	Optimo
	índice > 50%	30% < índice <= 50%	índice <= 30%
<b>Frecuencia de Medición</b>	Semestral		

## XII. Ficha del Subproceso

	DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO		
Nombre del Subproceso	Administración de Laboratorios de Computación y otros Equipos	Codificación	MP - 01
		Fecha	01-01-2019

<b>Personal</b>	Coord. Laboratorio de Computación	<b>Monetarios</b>	Ninguno
<b>Materiales</b>	Muebles y suministros de oficinas	<b>Equipos</b>	Hardware, Software, Plataforma online



## 10.4 Procesos de Gestión Financiera

### 10.4.1 Subproceso de Gestión de cobro-Pago

#### I. Objeto

Establecer metodología a utilizar para la gestión de cobro- pago

#### II. Responsable

Coordinador Financiero

#### III. Alcance

Este proceso es aplicable en el subproceso de Gestión de Cobro-Pago

#### IV. Normativa Aplicable

Reglamento interno de la Institución

## V. Entradas

Solicitud de reporte para cobro o pago.

## VI. Salidas

Realización del cobro o pago

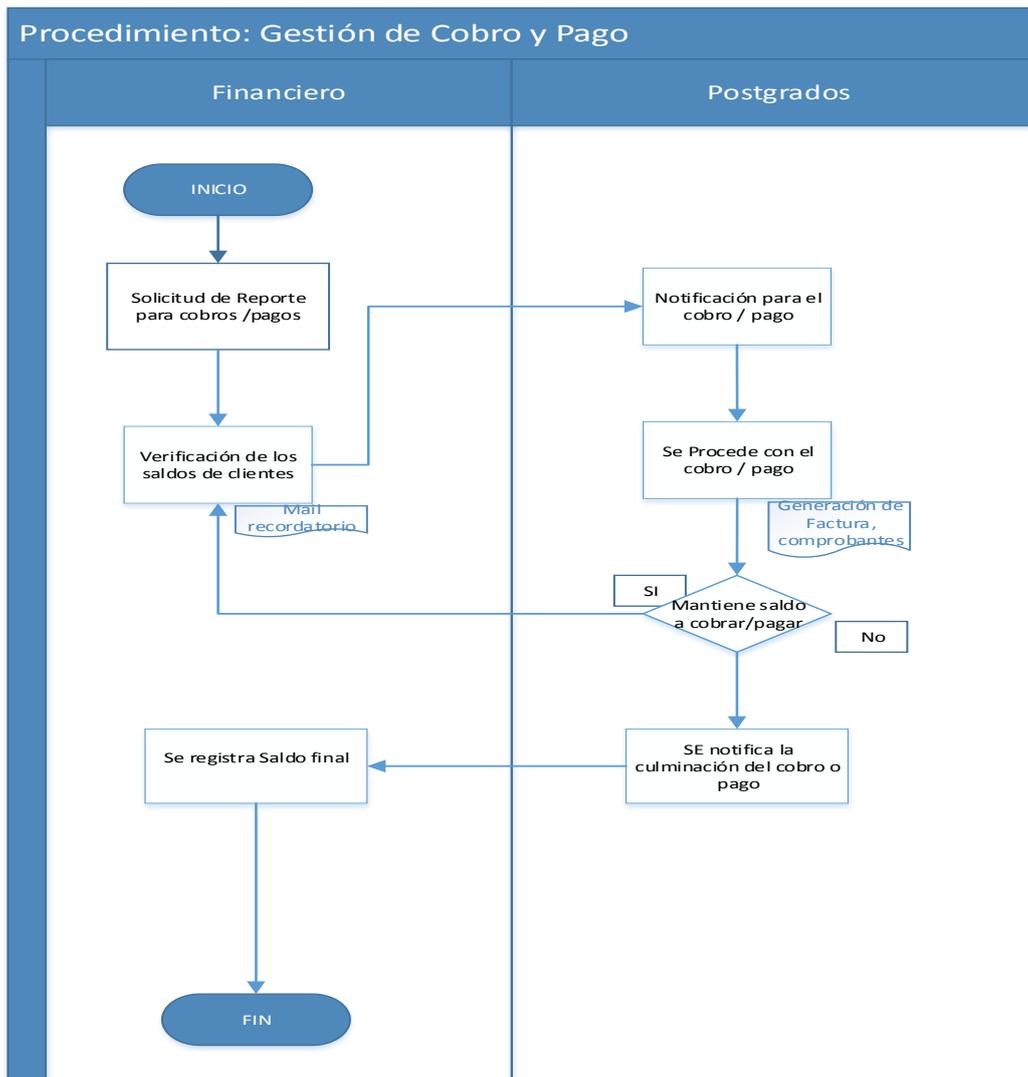
## VII. Recursos

- Infraestructura: equipos de oficina, muebles de oficina.
- Hardware y software: computadores, sistema académico.
- Talento Humano: Coordinador Financiero
- Materiales: suministros de oficina

## VIII. Descripción del Proceso

Número	Responsable	Descripción
1	Coord. Financiero	Solicitud de reportes para cobros-pagos
2	Coord. Financiero	Verificación de los saldos de los clientes para cobros o pagos
3	Postgrados	Se envía una notificación para su cobro o pago
4	Postgrados	Procede con el cobro o pago
5	Postgrados	No tiene saldo se envía una notificación de saldo cero
6	Coord. Financiero	Registra y actualiza los saldos

## IX. Diagrama de Flujo del Proceso



## X. Documentos y Formatos

- Formularios para cobros
- Formularios para pagos
- Documentos de saldos

## XI. Riesgos en su Ejecución

- Pagos duplicados
- Mal registro de saldos para cobros
- No se controle las notificaciones para los cobros
- No seguimientos de las cuentas de pago

## XII. Controles Ejercidos

- Mails preventivos
- Verificación semanal de los saldos
- Comunicación constante con los proveedores

### XIII. Indicadores

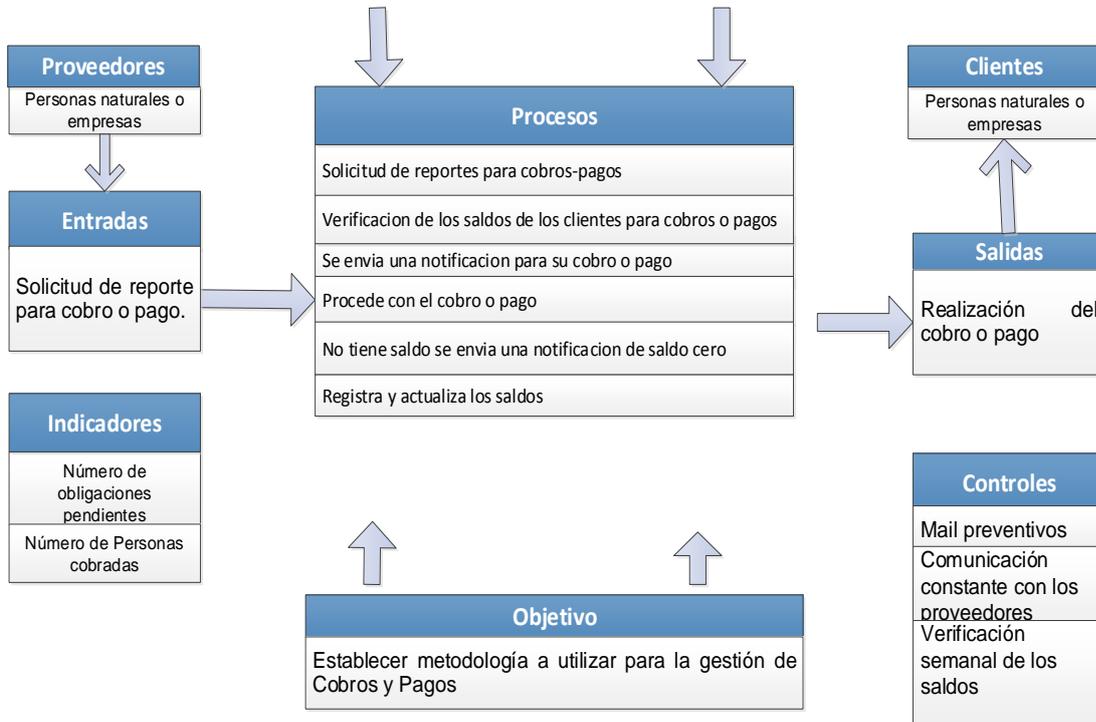
Ficha del Indicador			
<b>Responsable:</b>	Coordinador Financiero		
<b>Objetivo:</b>	Saber el número de personas que se les cobro		
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y formula</b>		
Tener en consideración cuantas personas se les cobro para verificar los saldos de cuentas por cobrar	Personas cobradas $\frac{\text{Total de Personas cobradas}}{\text{Total de saldo por cobrar}} \times 100$		
<b>Medición Actual</b>	%	<b>Unidad</b>	Porcentaje
<b>Meta</b>	80%		
<b>Límites de Cumplimientos</b>	Inaceptable	Acceptable	Optimo
	índice $\leq 30\%$	$30\% < \text{índice} < 80\%$	índice $\geq 80\%$
<b>Frecuencia de Medición</b>	Mensual		

Ficha del Indicador			
<b>Responsable:</b>	Coordinador Financiero		
<b>Objetivo:</b>	Saber el número de obligaciones pendientes		
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y formula</b>		
Tener en consideración cuanto es el porcentaje que se adeuda	Obligaciones pendientes $\frac{\text{Total de Obligaciones pendiente}}{\text{Total de obligaciones}} \times 100$		
<b>Medición Actual</b>	%	<b>Unidad</b>	Porcentaje
<b>Meta</b>	20%		
<b>Límites de Cumplimientos</b>	Inaceptable	Acceptable	Optimo
	índice $> 40\%$	$20\% < \text{índice} \leq 40\%$	índice $\leq 20\%$
<b>Frecuencia de Medición</b>	Mensual		

### XIV. Ficha del Subproceso

	DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO		
Nombre del Subproceso	Gestión de Cobros y Pagos	Codificación	MP - 01
		Fecha	01-01-2019

<b>Personal</b>	Coord. Financiero	<b>Monetarios</b>	Ninguno
<b>Materiales</b>	Muebles y suministros de oficinas	<b>Equipos</b>	Hardware, Software, Plataforma online



## 10.4.2 Subproceso de Gestión de Compras

### I. Objeto

Establecer metodología a utilizar para la gestión de compras

### II. Responsable

Coordinador Financiero

### III. Alcance

Este proceso es aplicable en el subproceso Gestión de Compras

### IV. Normativa Aplicable

Reglamento interno

Ley de compras Públicas

### V. Entradas

Solicitud de Compras

## VI. Salidas

Realización de la Compra

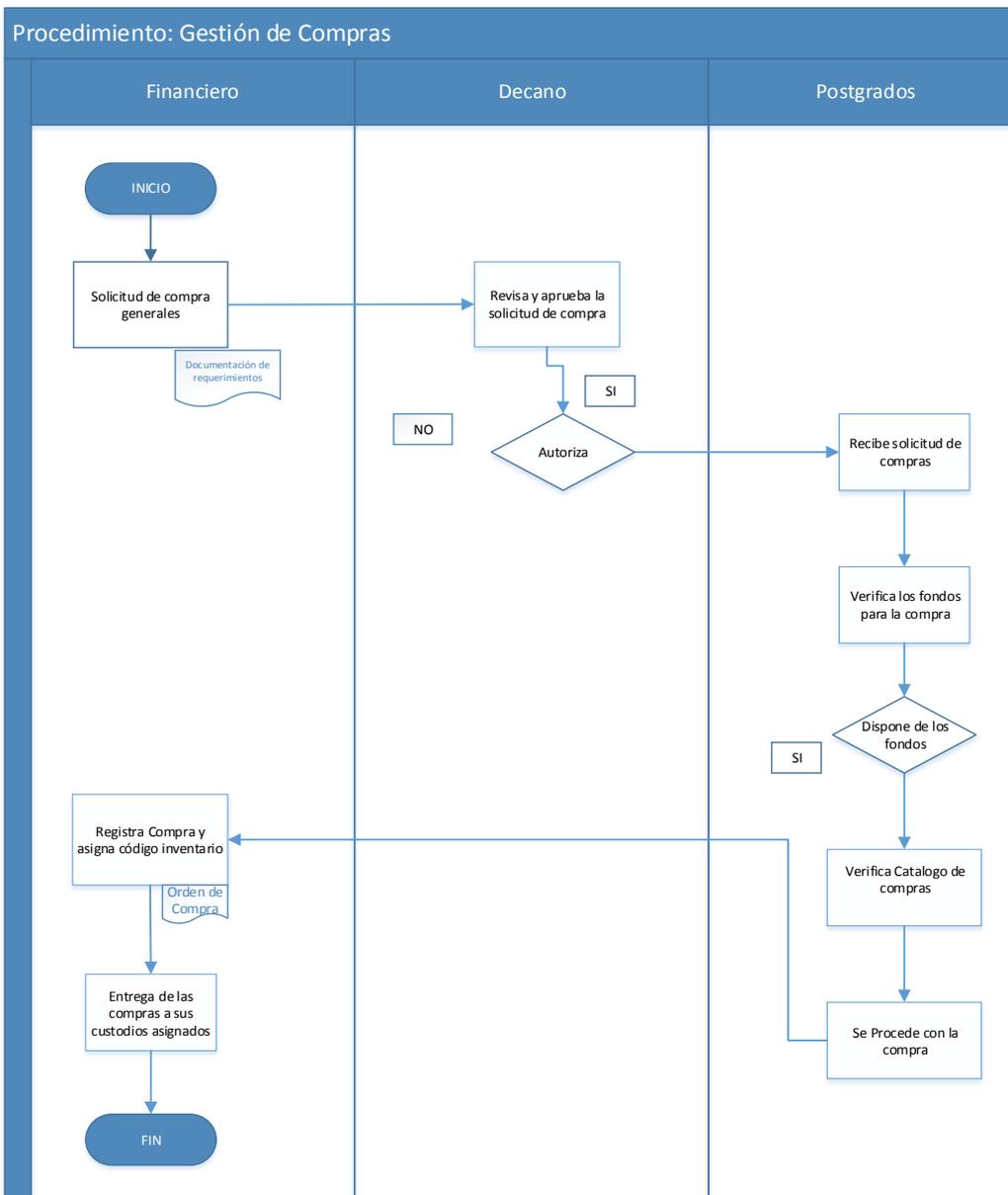
## VII. Recursos

- Infraestructura: equipos de oficina, muebles de oficina.
- Hardware y software: computadores, sistema académico.
- Talento Humano: Coordinador Financiero
- Materiales: suministros de oficina

## VIII. Descripción del Proceso

No	Responsable	Descripción
1	Coord. Financiero	Solicitud de Compras
2	Decano	Verificación de la solicitud de compras
3	Decano	Si, Autoriza pasa a postgrado para su revisión
4	Postgrados	Verifica los fondos necesarios para la compra
5	Postgrados	Si, dispone de los fondo revisa el catálogo para compras de la institución
6	Postgrados	se Procede con la compra
7	Coord. Financiero	Registra la compra
8	Coord. Financiero	Despacha la compra donde fue solicitado

## IX. Diagrama de Flujo del Proceso



## X. Documentos y Formatos

- Formulario para compras
- Documento de aprobación para compras

## XI. Riesgos en su Ejecución

- Compras innecesarias
- Mala elección de proveedores
- Mala calidad de las compras

## XII. Controles Ejercidos

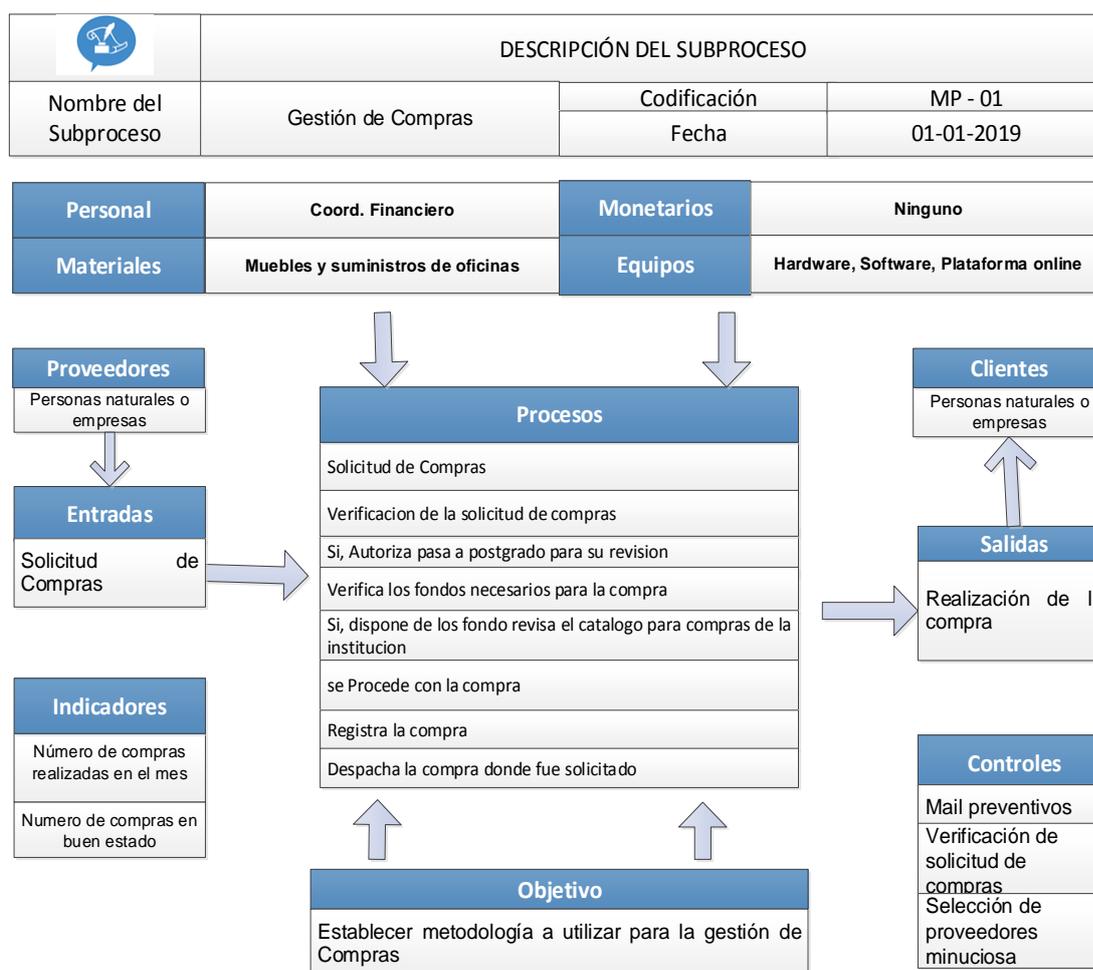
- Verificación de solicitud de compras
- Selección de proveedores minuciosa
- Mail de autorización de compras

### XIII. Indicadores

Ficha del Indicador			
<b>Responsable:</b>	Coordinador Financiero		
<b>Objetivo:</b>	Saber el número de compras en el mes		
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y formula</b>		
Tener en consideración cuanto se gastó en compras en el último mes	Compras mensuales $\frac{\text{Compras realizadas en el mes} \times 100}{\text{Total de Compras}}$		
<b>Medición Actual</b>	%	<b>Unidad</b>	Porcentaje
<b>Meta</b>	40%		
<b>Límites de Cumplimientos</b>	Inaceptable	Aceptable	Optimo
	índice > 60%	40% < índice =< 60%	índice =< 40%
<b>Frecuencia de Medición</b>	Mensual		

Ficha del Indicador			
<b>Responsable:</b>	Coordinador Financiero		
<b>Objetivo:</b>	Saber el número de compras buenas		
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y formula</b>		
Tener en consideración de las compras realizadas cuales salieron buenas para mantener o cambiar proveedor	Compras buenas $\frac{\text{Compras sin ningún daño} \times 100}{\text{Total de Compras}}$		
<b>Medición Actual</b>	%	<b>Unidad</b>	Porcentaje
<b>Meta</b>	80%		
<b>Límites de Cumplimientos</b>	Inaceptable	Aceptable	Optimo
	índice < 40%	40% <= índice < 80%	índice >= 80%
<b>Frecuencia de Medición</b>	Mensual		

## XIV. Ficha del Subproceso



### 10.4.3 Subproceso Planeación y Ejecución Financiera

#### I. Objeto

Establecer metodología a utilizar para la Planeación y Ejecución Financiera

#### II. Responsable

Coordinador Financiero

#### III. Alcance

Este proceso es aplicable en el subproceso Planeación y Ejecución Financiera

#### IV. Normativa Aplicable

Reglamento interno

Políticas internas de Postgrados

Ley Orgánica de Educación Superior

**V. Entradas**

Solicitud Para la Planeación y ejecución Financiera

**VI. Salidas**

Realización de la planeación financiera

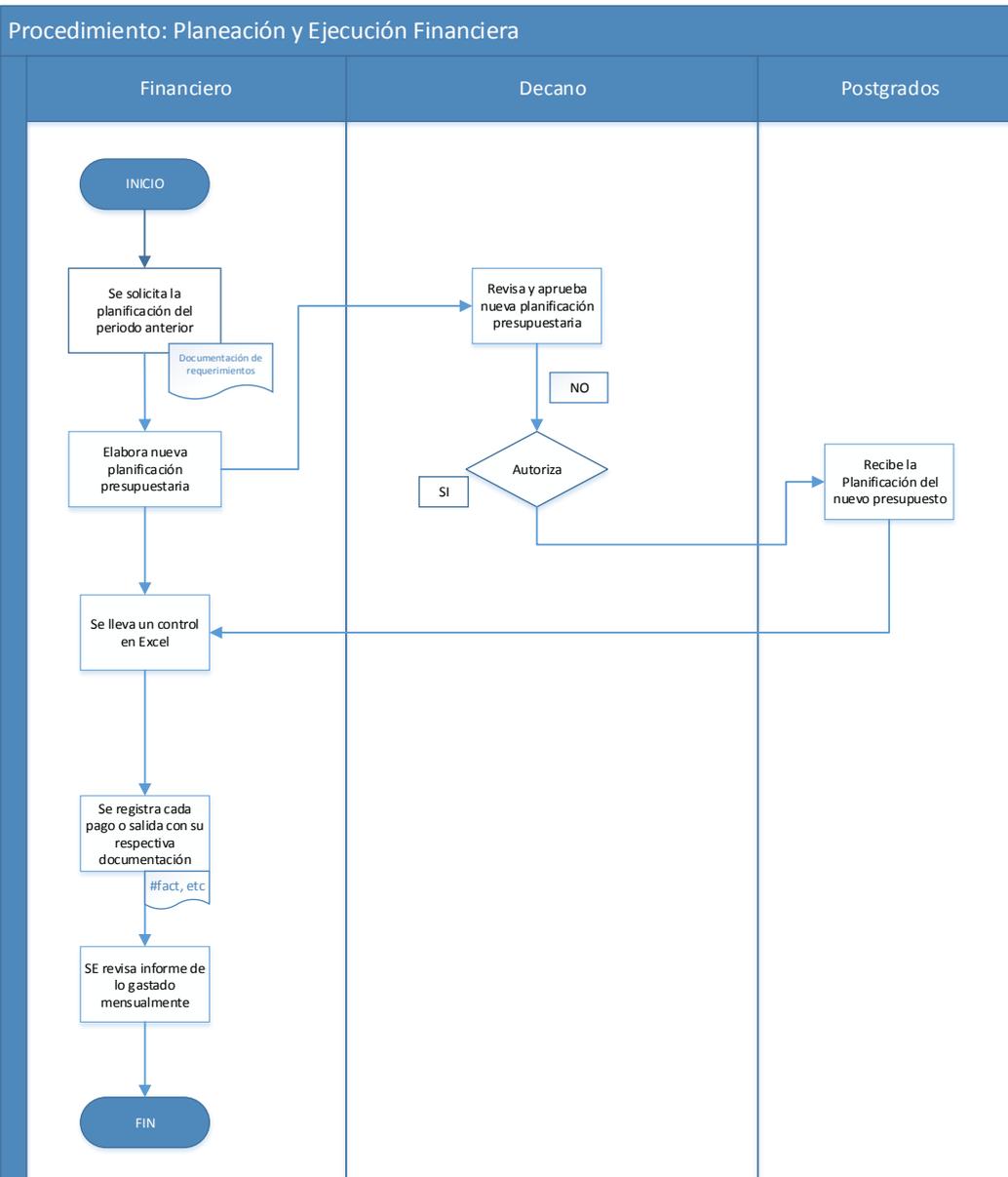
**VII. Recursos**

- Infraestructura: equipos de oficina, muebles de oficina.
- Hardware y software: computadores, sistema académico.
- Talento Humano: Coordinador Financiero
- Materiales: suministros de oficina

**VIII. Descripción del Proceso**

N o	Responsable	Descripción
1	Coord. Financiero	Solicitud de la planeación del término anterior
2	Coord. Financiero	Elaboración de la nueva planeación presupuestaria
3	Decano	Verifica y aprueba la planeación financiera se firma y se envía a postgrados
4	Postgrados	Revisa la planeación presupuestaria ya aprobada
5	Coord. Financiero	Llevar un control de las partidas presupuestarias en Excel
6	Coord. Financiero	Registra cada pago o salida con su respectivo centro de costo
7	Coord. Financiero	Se revisa informe mensual de lo gasto

**IX. Diagrama de Flujo del Proceso**



## X. Documentos y Formatos

- Formularios para la planeación presupuestaria
- Documentos de aprobación

## XI. Riesgos en su Ejecución

- Subestimación para la planeación Financiera
- Sobreestimación para la planeación Financiera
- Mala distribución de los gastos en los centros de costos

## XII. Controles Ejercidos

- Mail de aprobación
- Verificación de los saldos de la planeación anterior

- Verificación de los saldos mensuales

### XIII. Indicadores

Ficha del Indicador			
<b>Responsable:</b>	Coordinador Financiero		
<b>Objetivo:</b>	Saber el porcentaje de cumplimiento de las planeaciones anteriores		
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y formula</b>		
Tener en consideración si se cumplió al 100% la planeación anterior para analizar las posibles causas	Cumplimiento de panificación <u>Planeación anterior</u> X 100 Total de gastos anterior		
<b>Medición Actual</b>	%	<b>Unidad</b>	Porcentaje
<b>Meta</b>	70%		
<b>Límites de Cumplimientos</b>	Inaceptable	Aceptable	Optimo
	índice < 40%	40% <= índice < 70%	índice >= 70%
<b>Frecuencia de Medición</b>	Anual		

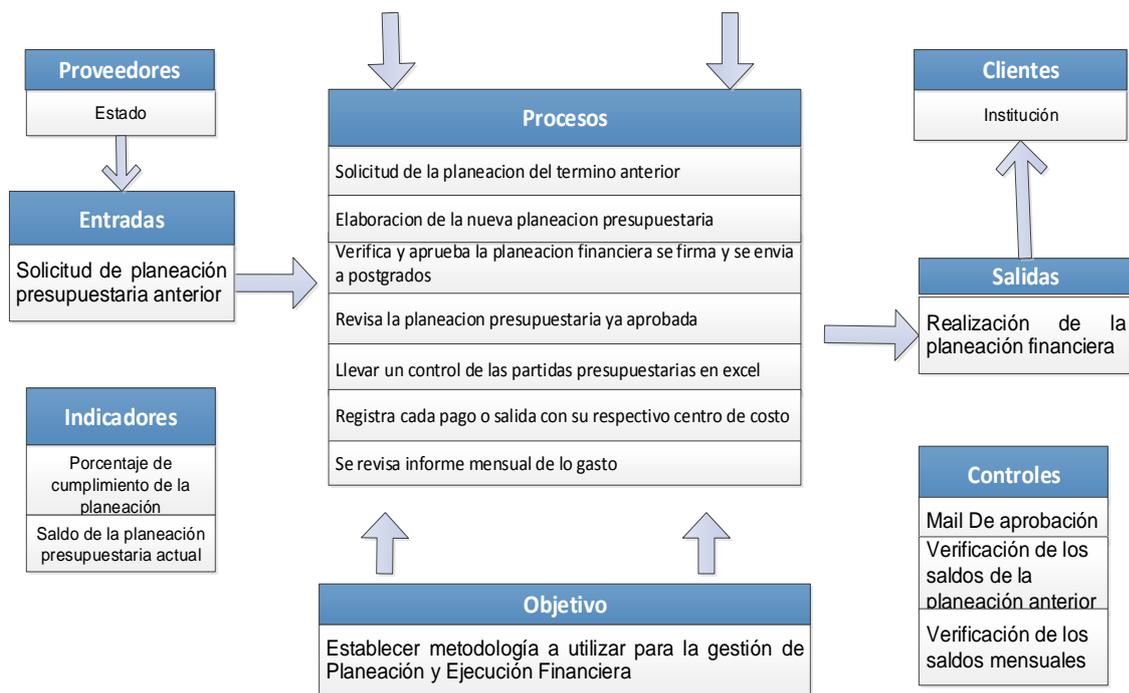
Ficha del Indicador			
<b>Responsable:</b>	Coordinador Financiero		
<b>Objetivo:</b>	Saber el porcentaje que va quedando de la planeación actual		
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y formula</b>		
Tener en consideración los gastos que se van realizando para no quedarse impago	Saldo de Planeación actual <u>Total gastado en el mes</u> X 100 Planeación presupuestaria anual		
<b>Medición Actual</b>	%	<b>Unidad</b>	Porcentaje
<b>Meta</b>	30%		
<b>Límites de Cumplimientos</b>	Inaceptable	Aceptable	Optimo
	índice > 60%	30% < índice <= 60%	índice <= 30%

<b>Frecuencia de Medición</b>	Mensual
-------------------------------	---------

#### XIV. Ficha del Subproceso

	DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO		
Nombre del Subproceso	Planeación y Ejecución Financiera	Codificación	MP - 01
		Fecha	01-01-2019

Personal	Coord. Financiero	Monetarios	Ninguno
Materiales	Muebles y suministros de oficinas	Equipos	Hardware, Software, Plataforma online



#### 10.4.4 Subproceso del Proceso Contratación y pagos para Profesores de Postgrados

##### I. Objeto

Establecer metodología a utilizar para la gestión de Contratación y pagos para profesores de Postgrados

##### II. Responsable

Coordinador Financiero.

##### III. Alcance

Este proceso es aplicable en el subproceso de Contratación y pagos para profesores de Postgrados

##### IV. Normativa Aplicable

- Reglamentos Internos

- Código de Trabajo
- Políticas internas de Postgrados

**V. Entradas**

Solicitud para Contratación de Docentes Postgrados

**VI. Salidas**

Contratación de Docentes para Postgrados.

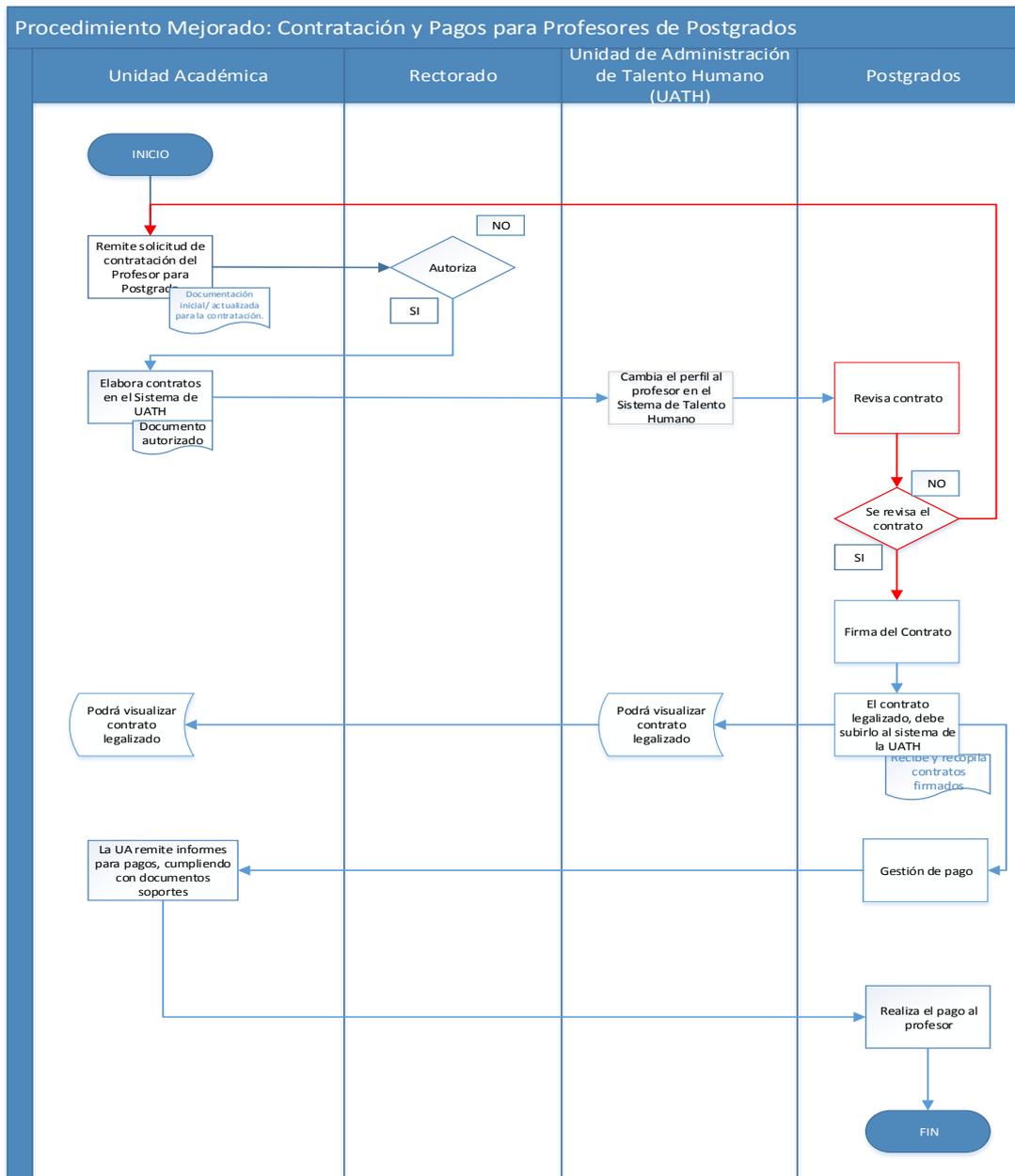
**VII. Recursos**

- Infraestructura: equipos de oficina, muebles de oficina.
- Hardware y software: computadores, sistema académico.
- Talento Humano: Coordinador Financiero
- Materiales: suministros de oficina

**VIII. Descripción del Proceso**

N o	Responsable	Descripción
1	Coord. Financiero	Remite al Rector la solicitud de contratación del profesor para postgrado
2	Coord. Financiero	Aprueba la solicitud de contratación se elabora el formulario de contrato
3	Talento Humano	Una vez aprobado el contrato cambia en el sistema el estado del docente
4	Postgrados	Revisa el formulario de contrato elaborado por Financiero y devuelve en caso de error
5	Postgrados	Una vez verificado el contrato, se consigue la firma del decano como del docente
6	Postgrados	Se legaliza contrato en el sistema y es enviado una copia a talento humano y Financiero
7	Postgrados	Gestiona el pago de sueldo al docente de postgrado
8	Coord. Financiero	Remite informes de pagos cumpliendo con todos los soportes
9	Postgrados	Realiza el pago pertinente de los docente de Postgrados

**IX. Diagrama de Flujo del Proceso**



## X. Documentos y Formatos

Formularios para contratación

Documentos de aprobación

Documentos para generación de pagos

## XI. Riesgos en su Ejecución

- Estar sin docentes por tiempo indefinido
- Mala Elaboración de contratos
- Datos insuficientes para el pago

## XII. Controles Ejercidos

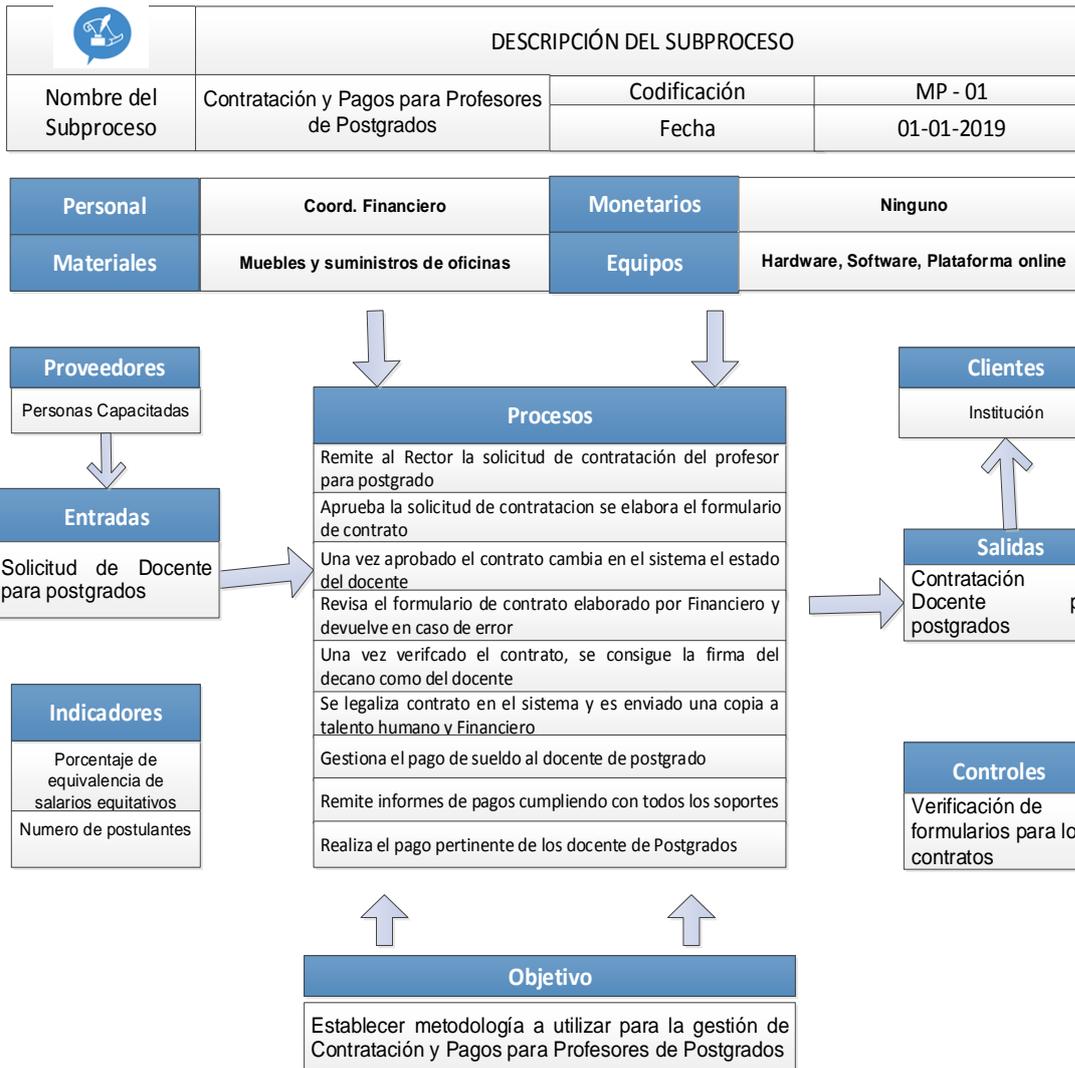
- Verificación de formularios para los contratos

### XIII. Indicadores

Ficha del Indicador			
<b>Responsable:</b>	Gerencia Financiera		
<b>Objetivo:</b>	saber si el salario ofrecido es el acorde al mercado		
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y formula</b>		
Analizar si la remuneración ofrecida es atractiva para el mayor número de postulantes y tener una opción al momento de elegir	Salario equitativo: $\frac{\text{Salario ofrecido}}{\text{Salario del Mercado}} \times 100$		
<b>Medición Actual</b>	%	<b>Unidad</b>	Porcentaje
<b>Meta</b>	70%		
<b>Límites de Cumplimientos</b>	<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Optimo</b>
	Índice < 40%	40% <= índice < 70%	índice > = 70
<b>Frecuencia de Medición</b>		Mensual	

Ficha del Indicador			
<b>Responsable:</b>	Gerencia Financiera		
<b>Objetivo:</b>	Saber que las fuentes de reclutamientos son eficientes		
<b>perspectiva</b>	<b>Nombre y formula</b>		
Saber que se tiene suficientes candidatos para una mejor selección más imparcial	Numero de postulante: $\frac{\text{Numero de postulantes aprobados}}{\text{total de postulantes}} \times 100$		
<b>Medición Actual</b>	0%	<b>Unidad</b>	Porcentaje
<b>Meta</b>	75%		
<b>Límites de Cumplimientos</b>	<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Optimo</b>
	índice < 40%	40% <= Índice < 75%	Índice >=75%
<b>Frecuencia de Medición</b>		Trimestral	

### XIV. Ficha del Subproceso



### 10.4.5 Subproceso Administración de Suministros

#### I. Objeto

Establecer metodología a utilizar para la gestión, Administración de Suministros

#### II. Responsable

Coordinador Financiero

#### III. Alcance

Este proceso es aplicable en el subproceso Administración de Suministros

#### IV. Normativa Aplicable

- Reglamento interno
- Compras Publicas

## V. Entradas

Solicitud de Suministros

## VI. Salidas

Entrega de los Suministros de Oficinas

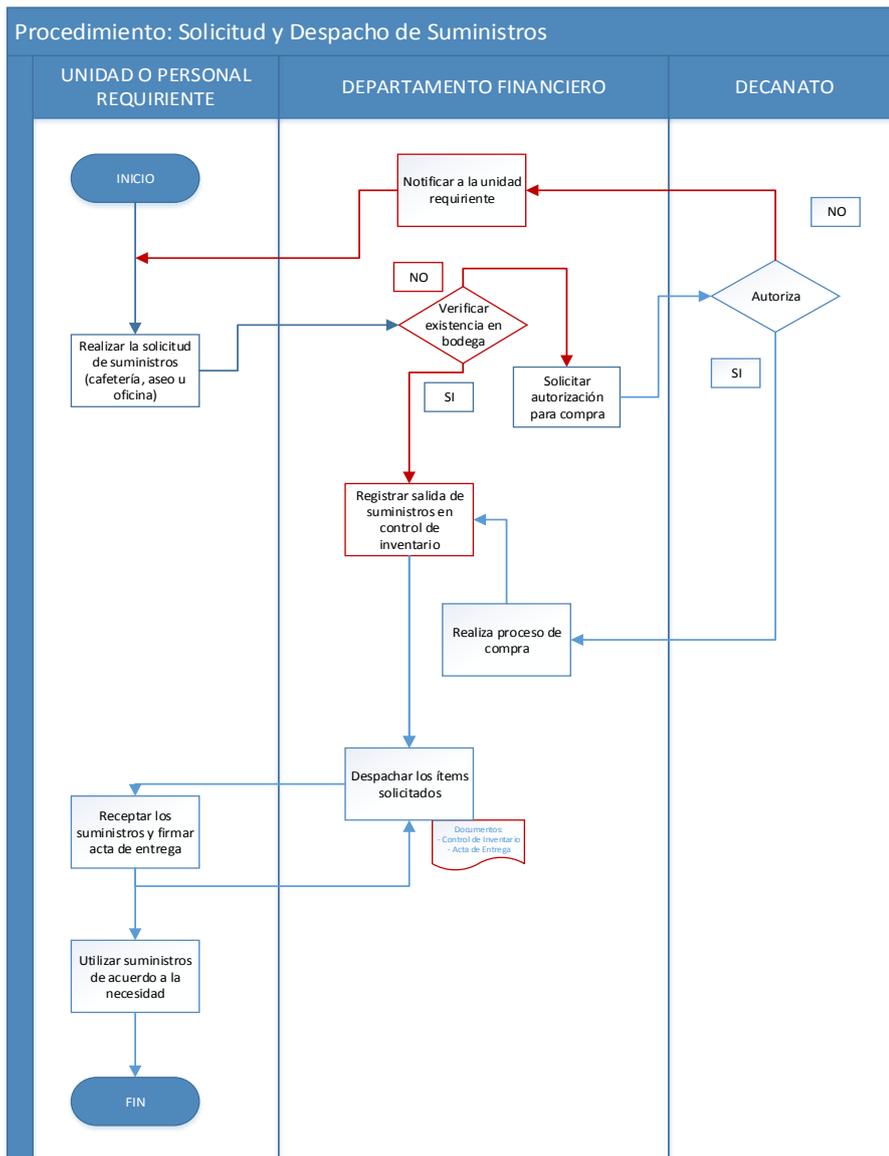
## VII. Recursos

- Infraestructura: equipos de oficina, muebles de oficina.
- Hardware y software: computadores, sistema académico.
- Talento Humano: Coordinador Financiero
- Materiales: suministros de oficina

## VIII. Descripción del Proceso

No	Responsable	Descripción
1	Unidad Académica	Solicitan Suministran (Cafetería, aseo, oficina)
2	Coord. Financiero	Se solicita la autorización para que se realiza la compra
3	Coord. Financiero	Se Registra la salida de los ítems solicitados del stock disponible
4	Coord. Financiero	SE notifica a la UA que no se aprueba o no dispone los fondos para eso
5	Coord. Financiero	Realiza el Proceso de compra de los suministros solicitados
6	Coord. Financiero	Despacha los ítems seleccionados a la Unidad Académica solicitante
7	Unidad Académica	Recepta los suministros de oficina solicitados
8	Unidad Académica	Utiliza los suministros de acuerdo a la necesidad solicitada

## IX. Diagrama de Flujo del Proceso



## X. Documentos y Formatos

- Formulario de solicitud de suministros
- Documentos para la compra

## XI. Riesgos en su Ejecución

- Desperdicio de los suministros
- Excesos de inventario
- Mal despacho de insumo a la unidad académica

## XII. Controles Ejercidos

- Verificación del stock de los suministros de oficina
- Control del despacho de los insumos
- Verificación de su estado para evitar el desperdicio

### XIII. Indicadores

Ficha del Indicador			
<b>Responsable:</b>	Gerencia Financiera		
<b>Objetivo:</b>	tener un mayor control del límite del presupuesto para no excederse		
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y formula</b>		
Mantener el gasto del suministro bajo para maximizar los recursos de la Institución	Gasto de Suministro: $= \frac{\text{Valor del suministro gastado}}{\text{Presupuesto asignado para suministro}} * 100$		
<b>Medición Actual</b>	0%	<b>Unidad</b>	Porcentaje
<b>Meta</b>	50%		
<b>Límites de Cumplimientos</b>	Inaceptable	Aceptable	Optimo
	Índice > 70%	50% < índice <= 70%	Índice <= 50%
<b>Frecuencia de Medición</b>	Semestral		

Ficha del Indicador			
<b>Responsable:</b>	Gerencia Financiera		
<b>Objetivo:</b>	dar un seguimiento a los suministros actuales antes de realizar nuevos pedidos		
<b>perspectiva</b>	<b>Nombre y formula</b>		
Saber cuántos suministros quedan en bodega para saber cuándo solicitar nuevo reabastecimientos	Stock de suministro: $\frac{\text{Suministros que se despacho}}{\text{Suministros en Stock}} * 100$		
<b>Medición Actual</b>	0%	<b>Unidad</b>	Porcentaje
<b>Meta</b>	80%		
<b>Límites de Cumplimientos</b>	Inaceptable	Aceptable	Optimo
	Índice < 50%	50% < = Índice < 80%	Índice > = 80%
<b>Frecuencia de Medición</b>	Semanal		

### XIV. Ficha del Subproceso

	<b>DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO</b>		
Nombre del Subproceso	Administración de Suministros de Oficina	Codificación	MP - 01
		Fecha	01-01-2019

<b>Personal</b>	Coord. Financiero	<b>Monetarios</b>	Ninguno
<b>Materiales</b>	Muebles y suministros de oficinas	<b>Equipos</b>	Hardware, Software, Plataforma online

