



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
*La Universidad Católica de Loja*

**ÁREA ADMINISTRATIVA**

**TITULACIÓN DE MAGÍSTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**Diseño de un Modelo de Gestión de Procesos de Vinculación con la Colectividad para la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar.**

**TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA.**

**AUTOR:** Ordóñez Gavilanes, Magdalena Emilia

**DIRECTOR:** Yaguana Castillo, Yohana Maricela, Mgs

**CENTRO UNIVERSITARIO CAÑAR**

2014

## APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

Magister.

Yohana Maricela Yaguana Castillo.

**DOCENTE DE LA TITULACIÓN**

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado: **Diseño de un Modelo de Gestión de Procesos de Vinculación con la Colectividad para la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar** ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, Abril de 2014

f) .....

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Ordóñez Gavilanes Magdalena Emilia declaro ser autora del presente trabajo de fin de maestría: **Diseño de un Modelo de Gestión de Procesos de Vinculación con la Colectividad para la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar** ; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f. ....

Autor: Ordóñez Gavilanes Magdalena Emilia

Cédula 0301423943

## **DEDICATORIA**

A mi esposo Pablo, a mis hijos: Pablo Iván, Mathews Sebastián y Juan Manuel, a mi madre Magdalena que las personas las personas que más quiero y el pilar fundamental en mi vida, por cada palabra de aliento, y su cariño infinito, así como su apoyo y comprensión de mis ideales profesionales. Sin ellos, jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi eterna Gratitud a la Universidad Técnica Particular de Loja, que ha brindado siempre una formación ética y responsable a través de sus programas de pregrado y posgrado a los profesionales que como yo aspiran la realización constante.

Un agradecimiento especial a la Directora de este Trabajo de Investigación Mgs. Yohana Yaguana Castillo por la dedicación y apoyo que me ha brindado, por el respeto a mis criterios e ideas y por la dirección y el rigor que ha facilitado a las mismas. Gracias por la confianza ofrecida.

## ÍNDICE GENERAL

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁG.</b>
CARATULA.....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
RESUMEN.....	1
ABSTRAC.....	2
INTRODUCCIÓN.....	4

### CAPÍTULO I

#### INTRODUCCIÓN AL TEMA DE ESTUDIO

1.1. Planteamiento del problema.....	6
1.2. Justificación e importancia de la propuesta.....	9
1.3. Objetivo general.....	13
1.4. Objetivos específicos.....	14
1.5. Hipótesis.....	14
1.6. Alcances.....	15
1.7. Limitaciones.....	15

### CAPÍTULO II

#### METODOLOGÍA

2.1. Modelo de Gestión EFQM y enfoque basado en procesos .....	18
2.2. Procesos actuales en la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar.....	19
2.2.1. Identificación y secuencia de los procesos.....	20
2.3. Identificación y secuencia de los procesos de vinculación con la colectividad.....	21
2.4. Descripción de los procesos actuales de vinculación con la colectividad.....	25
2.4.1. Descripción de las características de los procesos.....	26
2.5. Seguimiento y medición de los procesos de vinculación con la colectividad.....	27

2.5.1. Indicadores del proceso.....	27
2.5.2. Control de procesos.....	28
2.6. La mejora de los procesos de vinculación con la colectividad.....	28

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO TEÓRICO**

3.1. Introducción .....	32
3.2. Gestión por procesos.....	33
3.2.1. Procesos.....	33
3.2.2. Estructura y modelación de procesos.....	36
3.2.3. Tipos de procesos.....	37
3.2.4. Propietario del proceso.....	38
3.3. Características de la gestión basada en procesos.....	39
3.4. Ventajas de la gestión por procesos.....	40
3.5. Sistemas de Gestión de Calidad.....	41
3.5.1. ISO:9000.....	41
3.5.1.1. Principios de la gestión de la calidad.....	42
3.5.1.2. Gestión de la calidad basada en procesos mediante el Ciclo PHVA.....	43
3.5.1.3. Herramientas de Calidad.....	44
3.5.2. EFQM Fundación Europea para la Gestión de la Calidad.....	45
3.6. Calidad Universitaria.....	49
3.7. Gestión de la calidad total en instituciones de educación superior.....	50
3.8. La universidad y su función de vinculación con la colectividad.....	51
3.8.1. La vinculación con la colectividad como proceso.....	52
3.8.2. Indicadores de gestión del proceso de vinculación con la colectividad .....	54
3.8.2.1. Indicadores del CEAACES.....	56
3.8.3. Introducción a la Mejora Continua de los procesos de vinculación con la colectividad.....	59

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA, SEDE CAÑAR**

4.1. Análisis del contexto.....	63
4.2. La Universidad Católica de Cuenca, una institución al servicio de la comunidad .....	65
4.2.1. Misión.....	66
4.2.2. Visión.....	66
4.2.3. Principios y Valores.....	66
4.2.4. Modelo Educativo.....	66
4.3. Marco legal.....	67
4.3.1. Retos de la Loes.....	67
4.3.2. Alineación al Plan Nacional para el Buen Vivir “Sumak Kausay”.....	68
4.4. Organización y estructura de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar .....	69
4.5. Servicios de la Universidad Católica de Cuenca, Sede Cañar .....	71
4.6. Usuarios de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar .....	72
4.7. La vinculación con la colectividad en la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar.....	74

## **CAPÍTULO V**

### **GESTIÓN DE LOS PROCESOS EN LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA, SEDE CAÑAR**

5.1. Identificación y secuencia de los procesos de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar .....	80
5.2. Macroprocesos del Sistema de Gestión (SIGEUCC).....	82
5.3. Identificación de proceso de vinculación con la colectividad .....	82
5.4. Descripción de los procesos de vinculación con la colectividad.....	84
5.5. seguimiento y medición de los procesos de vinculación con la colectividad.....	85
5.6. Mejora de los procesos de vinculación con la colectividad.....	86
5.7. Matriz de análisis comparativo entre la situación actual y situación futura del proceso de vinculación con la colectividad a partir de la propuesta.....	89
5.8. Aplicación práctica de la propuesta :	

Manuales de procesos y procedimientos de vinculación con la colectividad de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar .....	93
5.9. Matriz de evaluación de la eficiencia de la propuesta con respecto a tiempos y talento humano para el subproceso de diagnóstico y suscripción de convenios.....	196
5.10. Matriz de evaluación de la eficiencia de la propuesta con respecto a tiempos y talento humano para el subproceso de planeación y ejecución de proyectos .....	198
5.11. matriz de evaluación de la eficiencia de la propuesta con respecto a tiempos y talento humano para el subproceso de seguimiento, evaluación y mejora de proyectos .....	201

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## BIBLIOGRAFÍA

## ANEXOS

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Diferencia entre procesos y procedimientos.....	35
Tabla 2: Símbolos utilizados para la representación de diagramas.....	36
Tabla 3: Conceptos de la Excelencia Modelo EFQM 2010.....	46
Tabla 4: Evidencias para la presentación del Plan de Mejoras de Sedes Condicionadas, Indicador Programas de Vinculación.....	58
Tabla 5: Estatutos y Reglamentos de la Universidad Católica de Cuenca.....	71
Tabla 6: Oferta Académica de la Universidad Católica de Cuenca, Sede Cañar..	72
Tabla 7: Programas Vinculación con la Colectividad de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar.....	77

### ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Estructura de un Proceso.....	34
Figura 2: Representación e interrelación de conceptos del modelo EFQM de Excelencia.....	47
Figura 3: Modelo EFQM de Excelencia.....	48
Figura 4: Modelo de Evaluación Pregrado del CEAACES.....	56
Figura 5: Criterio de evaluación D “ORGANIZACIÓN” del Modelo	

de Evaluación Pregrado del CEAACES.....	57
Figura 6: Alineamiento Visión, Misión y Plan Nacional para el Buen Vivir con los objetivos estratégicos.....	69
Figura 7: Estructura de la Gestión de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar.....	78
Figura 8: Mapa de Procesos Universidad Católica de Cuenca, Sede Cañar....	81
Figura 9: Mapa de Procesos de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Católica de Cuenca, Sede Cañar.....	84
Figura 10: Ciclo PHVA para la Mejora Continua del Proceso de Vinculación con la Colectividad, sede Cañar .....	86

## **RESUMEN**

El objetivo del trabajo fue elaborar el diseño de un modelo de gestión de procesos de vinculación con la colectividad para la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, que permita una gestión efectiva de las relaciones que la universidad mantiene con la sociedad a través de proyectos que satisfacen necesidades sociales apremiantes.

Para su desarrollo fue necesario un diagnóstico de los procesos involucrados, empleando análisis de procedimientos, utilizando técnicas para determinar la situación actual y así identificar y definir la secuencia de los procesos, luego se realizó el diseño y la descripción acorde a las normas y reglamentos, al contexto y la realidad Institucional, para ello se utilizaron: mapas, diagramas, y caracterizaciones en fichas de procesos.

Sobre estas bases se fijó una metodología que facilite el seguimiento y medición a través de indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad, para concluir con la adaptación del ciclo de mejora continua PHVA al Modelo de Gestión. El Diseño propuesto garantiza la revisión integral del proceso en un momento determinado, así como la evaluación efectiva de su gestión facilitando la toma de decisiones.

### **PALABRAS CLAVES:**

Gestión de procesos, universidad, vinculación con la colectividad, seguimiento, medición.

## **ABSTRACT**

The objective was to develop the design of a model for process management links with the community for the Catholic University of Cuenca, home Cañar, to enable effective management of the university maintains relationships with society through projects that meet pressing social needs.

To develop an assessment of the processes involved was necessary, using analysis procedures, using techniques to determine the current situation and identify and define the sequence of processes, then the design and description according to the Rules and Regulations is made, Institutional context and reality, for it was used: maps, diagrams, and process characterizations chip.

On this basis a methodology to facilitate monitoring and measurement through indicators of efficiency, effectiveness and efficiency are set to conclude with the adaptation of the PDCA cycle of continuous improvement to the model proposed management. The design ensures comprehensive review process one point, and the effective evaluation of their management decisions easier.

### **KEYWORDS:**

Process management, university, links with the community, monitoring, measurement.

## **CAPÍTULO I**

## INTRODUCCIÓN AL TEMA DE ESTUDIO

La Educación Superior en el Ecuador es un tema que ha alcanzado protagonismo en los últimos años, el cambio en la Matriz Productiva genera controversia al relacionarse con la calidad en la formación del Talento Humano, quien deberá responder a este reto que le impone el mundo moderno al pasar de una economía que basa su sostenibilidad en los recursos materiales a una economía del conocimiento, en cuyo escenario los actores principales son las Instituciones de Educación Superior como formadoras de talentos .

Las Leyes y Reglamentos de la República son muy claros en este sentido, exigen a las Universidades una educación de calidad y el fortalecimiento de sus funciones sustantivas: Docencia, Investigación y Vinculación con la Colectividad.

De acuerdo a estos requerimientos, con actitud proactiva en bien de la sociedad y con fines de acreditación, la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, pretende llegar a la calidad y excelencia de sus servicios, buscando estrategias que apoyen el cumplimiento de los objetivos planteados. En este sentido la gestión por procesos es una poderosa herramienta para organizaciones que como ésta pretenden administrar de forma eficiente y eficaz sus recursos.

En este trabajo de fin de Maestría se propone un Modelo de Gestión de Procesos de Vinculación con la Colectividad para la universidad, que proporcione eficacia en el control interno de recursos y garantice el cumplimiento de los objetivos mediante acciones planificadas de forma sistemática, que permitan evaluar y mejorar los procesos, con técnicas y actividades que garanticen la calidad del servicio; para ello fue necesario desarrollar cada uno de los capítulos que integran este trabajo y que a continuación se detallan:

En el capítulo uno, se define el problema y la importancia de buscar una solución adecuada, justificando el desarrollo de la propuesta, para culminar dando cuenta de los objetivos que guiaran la investigación.

El segundo capítulo, explica la metodología y comenta sobre la gestión de procesos actuales en la universidad para que, a partir de ellos, y desde la contribución de la teoría, se establezca un Modelo de Gestión por Procesos de Vinculación con la Colectividad, en el contexto específico de esta comunidad universitaria; para alcanzar este objetivo fue

necesario explicar diversos significados, con literatura especializada a través del Marco Teórico que consta en el tercer capítulo.

El cuarto capítulo, hace un análisis del objeto de estudio, en este caso la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, como Institución educativa, sus lineamientos estratégicos, estructura organizacional, marco legal, los servicios que ofrece y principalmente, él como la sede, se vincula con la sociedad.

Con base en los aportes de la teoría y las relaciones establecidas por las categorías conceptuales de análisis, así como desde el conocimiento del contexto de la universidad, se presenta la propuesta en el quinto capítulo.

Este estudio, sobre la Gestión por Procesos de vinculación con la colectividad, en una región como América Latina, en un país como Ecuador, y más aún en una Institución de Educación Superior, tiene un alto nivel de pertinencia y sus aportes cobran relevancia, pues inducen a nuevas miradas y esfuerzos institucionales, el interés por transformarse en una universidad de calidad; pero de manera especial, a buscar mecanismos y experiencias específicas que le ayuden a mejorar sus procesos de gestión en función del aporte a la sociedad.

La importancia de la temática planteada radica en la proyección de la universidad para resolver los problemas sociales a través de procesos mejorados, plenamente identificados con procedimientos que garanticen el cumplimiento de las metas planteadas y la satisfacción de los usuarios y beneficiarios. En este sentido, la universidad mejorará cualitativamente y cuantitativamente la calidad de la vinculación con la colectividad.

El modelo propuesto responde a un diagnóstico previo de la situación actual de los procesos de vinculación en la sede, así como a un diseño participativo, en donde el investigador contó con la cooperación de los involucrados que evaluaron el trabajo y en consenso se formularon los parámetros de mejora.

Por lo tanto se puede manifestar que todos los objetivos del presente trabajo se cumplieron a cabalidad gracias al contingente de los Directivos y demás funcionarios que laboran en la universidad y en especial en el área de vinculación con la colectividad, quienes facilitaron la recolección de información y cooperaron con las sugerencias e identificación de los procesos y procedimientos que no estaban bien definidos.

La metodología utilizada para establecer lineamientos generales de diseño, responde al Modelo Europeo de Calidad EFQM, mientras la mejora continua y documentación se fundamentó en las Normas ISO 9000:2005 y 9001:2008

Con esta propuesta se inicia el camino hacia la gestión por procesos en la Universidad Católica de Cuenca, Sede Cañar, ya que se constituye en la referencia para el diseño de los demás procesos de la Institución.

### **1.1. Planteamiento del problema**

**“Deberíamos trabajar en el proceso, no en el resultado del proceso”**

**EDWARD DEMING**

La globalización, los continuos cambios tecnológicos y las exigencias propias de la era del conocimiento en la que vivimos, en lo que a capital humano se refiere, han originado que la educación tome nuevos rumbos en busca de la excelencia y la calidad tomando los principios de la mejora continua, y autoevaluándose constantemente para adquirir la flexibilidad suficiente y adaptarse al entorno en donde la única certeza que se tiene es el cambio.

La universidad al ser el último eslabón de la cadena del conocimiento, es la responsable directa de la efectividad del talento humano que forma desde sus aulas, y los guías, para responder a un contexto competitivo en donde tienen cabida únicamente aquellos que demuestren las competencias necesarias para contribuir a la mejora de los problemas de la sociedad.

La educación es un tema que inmiscuye a toda la sociedad, es el pilar fundamental que la sostiene y la moldea, razón por la cual es motivo de preocupación de los gobernantes y organizaciones mundiales, quienes buscan desarrollarla y ponerla al alcance de todos, una sociedad educada es una sociedad que se desarrolla de forma sostenible.

El Ecuador no es una excepción, la educación estos últimos años ha alcanzado niveles de evolución altos, las políticas estatales sin duda buscan su mejoramiento, nuevos procesos,

metodologías y la depuración de universidades, en el caso de la Educación Superior están al orden del día.

Los acontecimientos sucedidos en los últimos años relacionados al cierre de algunas universidades y el desprestigio que involucra a una Educación Superior que no satisface los estándares de calidad en sus ámbitos de docencia, investigación, vinculación con la colectividad y gestión interna, implica la continua evaluación de las instituciones de educación superior para solventar su acreditación en un proceso que todavía no ha llegado a su fin. Esto ha propiciado un ambiente de presión en el que se tiene que responder rápidamente a los cambios en los entornos sociales, debiendo velar al mismo tiempo por la calidad y pertinencia de su oferta académica.

La universidad como organización profesional, con características diferenciadas de otras formas de organización debe estar estructurada para llevar a cabo un trabajo de expertos en un entorno relativamente estable con énfasis en la estandarización de competencias y servicios, sin embargo lo viejo coexiste con lo nuevo, se exhibe fuertes asimetrías en los procesos, se evidencia una prolongada ausencia de procesos orientados a establecer los parámetros de desenvolvimiento en torno a su misión y visión, sus paradigmas educativos y, organizativos y sus criterios de calidad.(CONEA, 2009)

La calidad educativa no solo debe evaluarse en una universidad por lo que tiene, sino por lo que hace con lo que tiene. En este contexto se puede describir el problema que radica en la falta de efectividad en el manejo de los procesos internos que se gestionan para garantizar la eficiencia y eficacia de los servicios que se desarrollan en la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar.

Existen procesos desconocidos y sin interrelación, lo que provoca un exceso de procedimientos y actividades manuales pues la información es aislada en cada área y no se tienen controles o estos son inadecuados. La ausencia de procesos inclusive causa inestabilidad en el sistema de servicios encaminados a la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente interno y externo.

La problemática descrita se constituye en un obstáculo para el desarrollo efectivo de las actividades en este centro de estudio y disminuye la calidad del servicio que ofrece a sus estudiantes, lo que causa cierto incumplimiento con la Ley Orgánica de Educación Superior que afecta en gran magnitud el proceso de acreditación de la sede.

Nos encontramos en medio de un complejo proceso de cambio. En este contexto la educación siempre entrega una noción de cómo el mundo funciona y debiera funcionar.

A través de los procesos educacionales se busca organizar y convenir con otros, particularmente con la nueva generación, el ser colectivo, el mundo en que se vive, las aspiraciones, los valores y la sabiduría. En este escenario surgen en todos los países desafíos para las universidades.

Las instituciones de educación superior deben responder a las diversas necesidades y requerimientos del entorno, siendo capaces de ajustarse a los constantes cambios.

Asimismo, es importante consignar que el sistema de educación superior ha enfrentado cambios rápidos, descritos en líneas anteriores, necesitando a causa de esto auto examinarse para poder constatar si su calidad está acorde a los requerimientos de la LOES.

La calidad es por ende un factor fundamental a ser considerado en las Instituciones de Educación Superior ya que repercute directamente en la percepción que tienen los estudiantes, siendo uno de los factores determinantes al momento de decidir en qué Institución de Educación Superior estudiar.

Por consiguiente el reto de este proyecto es inmiscuir a la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar en el proceso de cambio para que responda con eficiencia a los retos planteados, para que a más de ser formadora de profesionales con sólida preparación, valores y compromiso para la comunidad cañareña sea un referente de gestión eficaz en su ámbito de vinculación con la colectividad, como proceso clave de la formación universitaria, esto mediante la adopción de un sistema de gestión por procesos que permita la evaluación, retroalimentación y corrección de los procedimientos, garantizando la eficiencia, contrastando el quehacer real de la universidad con las exigencias de la sociedad, y buscando un modelo de mejoramiento constante. Cabe consignar que la calidad es multidimensional y como tal debe alcanzar todas las funciones y actividades que conlleva el quehacer de la universidad.

La propuesta implica un modelo de gestión para su proceso de vinculación con la colectividad, que fortalezca la cultura de evaluación y mejora continua en beneficio de los estudiantes y de la sociedad en general. Representa una estrategia adecuada para asegurar un desempeño efectivo conjuntamente con un cuerpo de docentes que faciliten la

construcción del conocimiento y un factor humano que corresponde al elemento dinámico de gestión, responsable de conducir e integrar todos los componentes del proceso.

## **1.2. Justificación e importancia de la propuesta**

En la actualidad el Ecuador como todos los países que forman parte de esta aldea global se desenvuelve en un contexto altamente competitivo que plantea profundos desafíos al sistema de educación en su conjunto y, dentro de ello al sistema de educación superior. Estos retos en materia de formación profesional, investigación, vinculación con la sociedad, desarrollo e innovación que posibiliten enfrentar con éxito el desarrollo de la sociedad.

Para superar estos desafíos, la universidad debe dejar de ser una artesanía y pasar a ser una industria.

En consecuencia inevitablemente los modos, costumbres, usos y contenidos que les eran propios deberán ser sustituidos por nuevas formas de realizar su trabajo.

Según el informe del CONEA de noviembre del 2009, donde se refiere a la educación superior ecuatoriana como un conjunto fragmentado por múltiples brechas: académica, democrática, investigativa, tecnológica, brechas que, a su vez, expresan múltiples fenómenos descritos como:

- Una polarización de conceptos y prácticas de las universidades públicas y particulares en torno a aspectos nodales de la calidad de la educación superior
- Un conjunto universitario en transición, en donde lo “viejo” coexiste con lo “nuevo”
- Una universidad fragmentada en sus principios e identidad histórica

Estas prácticas evidencian una proyección social inconsistente con la misión de las universidades. Ello deja entrever la prolongada ausencia de una política pública orientada a establecer parámetros universales de desenvolvimiento de las IES entorno a sus principios, sus paradigmas educativos y organizativos y sus criterios de calidad. (CONEA, 2009)

Existe una capacidad limitada para la generación, procesamiento y análisis de la información. Esta “racionalidad limitada” plantea el problema de evaluación en términos de “satisfacción” antes que en términos de optimización.

La evaluación de la gestión y administración de los centros universitarios parte de la visión de la universidad como una organización profesional, con características diferenciadas de otras formas de organizaciones.

Los indicadores y criterios adoptados para el presente análisis trascienden por lo tanto los márgenes estrechos del enfoque tradicional de la gestión y administración, han sido seleccionados bajo la perspectiva de organizaciones socialmente pertinentes con un papel fundamental que desempeñar en la construcción social (CONEA, 2009).

De acuerdo al informe del CONEA ésta es la situación de la educación superior en el Ecuador.

La evaluación de las universidades y escuelas politécnicas permitió que se constituyan las bases para el establecimiento de criterios de calidad por parte del CEAACES (Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior) bajo la normativa especificada en la LOES (Ley Orgánica de Educación Superior) y el Plan Nacional del Buen Vivir, en cuyos artículos y lineamientos motivan a las instituciones de educación superior a encaminarse por un sendero en el cual apoyados en modelos de gestión efectivos puedan alcanzar la acreditación de las mismas en bien propio y de la sociedad a la cual como instituciones de educación se deben.

En el caso de las universidades, en la actualidad, los estudiantes tienen la palabra al momento de elegir en cuál de ellas estudiar y que carrera seguir, pagando por el servicio en instituciones privadas, ya sea de manera directa, por medio de becas o créditos financiados por el gobierno. Dicho servicio debe ofrecer calidad, de acuerdo al Art. 66 de la Constitución de la República que reconoce y garantiza a las personas, el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

A continuación se citan algunos artículos de la Constitución Política del Ecuador que reflejan fielmente el proceso de transformación que viene atravesando la educación en estos últimos años hacia la calidad y excelencia de sus procesos en beneficio de la sociedad buscando el desarrollo sustentable y sostenible de la nación.

El Art. 343 que forma parte de la descripción del Régimen del Buen Vivir, al referirse a los objetivos del Sistema Nacional de Educación establece que: "Se tendrá como finalidad el desarrollo de capacidades y potencialidades individuales y colectivas de la población, que posibiliten el aprendizaje, y la generación y utilización de conocimientos, técnicas, saberes,

artes y cultura. El sistema tendrá como centro al sujeto que aprende, y funcionará de manera flexible y dinámica, incluyente, eficaz y eficiente”.

En el Art. 346 de la Constitución de la República señala en forma textual: “Existirá una institución pública, con autonomía, de evaluación integral interna y externa, que promueva la calidad de la educación.”

Este artículo señala claramente la creación del hoy CAACES como institución independiente que se dedicará exclusivamente a llevar adelante la tarea de evaluación, la cual es fundamental para continuar mejorando la calidad de la educación. Es esta entonces uno de las premisas que llevan a las universidades a la búsqueda de un continuo mejoramiento de su gestión encaminada a la acreditación y a responder con responsabilidad las exigencias de la sociedad.

Otro de los artículos citados en la Constitución necesarios para entender la gran responsabilidad de la educación superior y su compromiso con la sociedad es el Art. 350 que cita lo siguiente: “El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo”.

Este artículo hace énfasis en la formación profesional, capacitando de manera humana y sobre todo competitiva y científica-tecnológica, promoviendo el desarrollo del conocimiento y la cultura social que prepara a ciudadanos y ciudadanas capaces de convivir en sociedades diversas.

Art. 351.- El sistema de educación superior estará articulado al sistema nacional de educación y al Plan Nacional de desarrollo; la ley establecerá los mecanismos de coordinación del sistema de educación superior con la función ejecutiva. Este sistema se regirá por los principios de autonomía responsable, cogobierno, igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integralidad, autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento en el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científica tecnológica global.

Este artículo establece que el sistema de educación superior estará sujeto al sistema de educación y el plan de desarrollo nacional, los mismos que coordinaran con la Función Ejecutiva el desarrollo de todas las potencialidades profesionales y de carreras a nivel superior.

Al respecto el Plan Nacional de Desarrollo, denominado Plan Nacional para el Buen Vivir (2013-2017) elaborado por la SENPLADES en su condición de Secretaría Técnica del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa y como instrumento del Gobierno Nacional para articular las políticas públicas con la gestión y la inversión pública en su objetivo Nro. 4 contempla:

**“Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía”, y a su vez define políticas de consecución entre las cuales describe:**

Política 4.4 “Mejorar la calidad de la educación en todos sus niveles y modalidades, para la generación de conocimiento y la formación integral de personas creativas, solidarias, responsables, críticas, participativas y productivas, bajo los principios de igualdad, equidad social y territorialidad”.

**Política 4.6** “Promover la interacción recíproca entre la educación, el sector productivo y la investigación científica y tecnológica, para la transformación de la matriz productiva y la satisfacción de necesidades.

La Ley Orgánica de Educación Superior como reguladora del desempeño y correcto funcionamiento de estas instituciones dispone artículos relacionados al PNBV y al aseguramiento de la calidad en los procesos de gestión de las universidades.

La LOES en su Art. 9, La educación superior y el buen vivir, pone en manifiesto a la educación superior como condición indispensable para la construcción del derecho del buen vivir, en el marco de la interculturalidad, del respeto a la diversidad y la convivencia armónica con la naturaleza.

El Art. 93 hace referencia al Principio de calidad como la búsqueda constante y sistemática de la excelencia, la pertinencia, producción óptima, transmisión del conocimiento y desarrollo del pensamiento mediante la autocrítica, la crítica externa y el mejoramiento permanente. Así como el Art. 94. hace énfasis en la Evaluación de la Calidad que es el proceso para determinar las condiciones de la institución, carrera o programa académico, mediante la recopilación sistemática de datos cuantitativos y cualitativos que permitan emitir un juicio o diagnóstico, analizando sus componentes, funciones, procesos, a fin de que sus resultados sirvan para reformar y mejorar el programa de estudios, carrera o institución.

Agregando que la Evaluación de la Calidad es un proceso permanente y supone un seguimiento continuo.

También el Art. 96 de la LOES menciona sobre el Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior y manifiesta que está constituido por el conjunto de acciones que llevan a cabo las instituciones vinculadas con este sector, con el fin de garantizar la eficiente y eficaz gestión, aplicables a las carreras, programas académicos, a las instituciones de educación superior y también a los consejos u organismos evaluadores y acreditadores.

En este sentido, las Instituciones de Educación Superior enfrentan el gran reto de cumplir con la normativa vigente y el requerimiento constante de demostrar procesos y resultados que den certeza del cumplimiento de los patrones de calidad tanto a nivel nacional como global.

Todo lo manifestado en las Leyes de la República, pone en evidencia un compromiso ineludible de la Educación Superior con la sociedad, a la cual debe vincularse para conocer sus problemas, sus necesidades y aportar a la solución de los mismos.

Con la implementación de la propuesta que involucra el presente proyecto se pretende buscar la eficiencia y excelencia de los procesos de vinculación con la colectividad mediante mecanismos que propicien su gestión eficaz y que permitan impulsar en la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, la visión que la orienta: “Formar al hombre al servicio de la sociedad” e implementar una cultura de calidad que asegure la mejora continua de los procesos de gestión y que se retroalimente constantemente garantizando su desempeño efectivo en beneficio de los estudiantes y la sociedad en general, en un ambiente cada vez más competitivo y global donde sobrevivirán únicamente aquellas instituciones que asuman este desafío con estrategias de fortalecimiento de su competitividad y mejora continua en sus procesos.

Para ello se consideraran como directrices las intenciones definidas en la misión y visión de la universidad y los compromisos asumidos en la política y objetivos de calidad.

### **1.3. Objetivo general**

Elaborar la propuesta de un modelo de gestión por procesos para la Función de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, mediante el

diagnóstico, identificación, análisis y diseño de procedimientos acordes al contexto institucional, con el fin de mejorar la calidad de los servicios y fortalecer el vínculo con la sociedad.

#### **1.4. Objetivos específicos**

- Desarrollar un marco teórico que permita orientar la investigación hacia la propuesta de una gestión por procesos para fundamentar en base a la teoría y las distintas corrientes del pensamiento el accionar establecido en la propuesta del presente proyecto.
- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la Función de Vinculación con la Colectividad en la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, con el propósito de establecer las causas que estarían disminuyendo la calidad de los servicios de la sede en este ámbito.
- Identificar y analizar los procesos actuales mediante la revisión, clasificación y priorización de actividades para establecer parámetros que sirvan de referencia para el diseño de un modelo de gestión acorde a la realidad institucional.
- Elaborar una propuesta de mejora de la calidad de los servicios de vinculación con la sociedad que presta la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, a través de la implementación de la gestión por procesos con indicadores de gestión alineados a la normativa establecida por la LOES y el Objetivo Nro. 4 del Plan Nacional del Buen Vivir(2013-2017)

#### **1.5. Hipótesis**

- El marco teórico permite establecer plenamente los lineamientos de la gestión basada en procesos en las Instituciones de Educación Superior apoyado en modelos que permiten el correcto funcionamiento de las mismas.
- En los procesos actuales que se desarrollan en la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, respecto a la función de vinculación con la colectividad, no existe interrelación y control de actividades lo que genera deficiencias en el servicio prestado y por consiguiente molestias en la comunidad.

## **1.6. Alcances**

El presente trabajo de investigación, requisito de graduación previo a la obtención del Título de Maestría en Gestión Empresarial está encaminado a realizar un diagnóstico, identificación, análisis y diseño de una propuesta de modelo de gestión por procesos para la función sustantiva de vinculación con la colectividad en la Universidad Católica de Cuenca, Sede Cañar, y comprende el estudio de la totalidad de procedimientos que se desarrollan dentro de esta función.

El producto de la investigación o resultado sin duda pretende contribuir de forma efectiva al proceso de acreditación de la Sede, por lo tanto el modelo debe adaptarse a la realidad Institucional y al contexto, debe ser efectivo e incluyente y además enmarcarse bajo los principios de la calidad total y la mejora continua.

El tema se encuentra bajo los lineamientos del Programa Nacional de Investigación propuesto por la Dirección de Postgrados de la Universidad Técnica Particular de Loja así como la normativa de la LOES y el Plan Nacional de Desarrollo para El Buen Vivir “Sumak Kausay”.

## **1.7. Limitaciones**

El escenario de investigación será únicamente la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, excluyendo la Matriz Cuenca y las Sedes de Azogues, La Troncal y Macas. Cada una de ellas cuenta con la autonomía suficiente como para implementar independiente de las demás, procesos encausados al mejoramiento de su servicio en beneficio de la Comunidad Educativa Católica.

El acceso a la información necesaria para desarrollar la investigación de forma eficiente, la complejidad propia del tema de estudio, la amplitud de procedimientos y gran número de los procesos que involucra la gestión académica de la Sede Cañar, que consta de siete facultades y aproximadamente 600 estudiantes, constituye un limitante para el diseño de un modelo de gestión para todos los procesos claves o misionales de los que forman parte la Docencia, la Investigación y la Vinculación con la Colectividad. Razón por la cual se ha escogido únicamente un proceso, el de Vinculación con la Colectividad en el cual a diferencia de los otros procesos, no se tiene establecidos claramente los procedimientos adecuados para su gestión eficaz.

El modelo propuesto servirá de referencia para otras Sedes de la Universidad Católica de Cuenca, para facilitar su trajinar académico a través de actividades estandarizadas que conducen a la eficiencia y efectividad de los procesos que se desarrollan en este ámbito.

## **CAPÍTULO II**

## METODOLOGÍA

### 2.1. Modelo de Gestión EFQM y Enfoque Basado en Procesos

Actualmente las organizaciones están inmersas en entornos de competencia y globalización, en el campo educativo se tiene la difícil tarea de brindar una oferta académica de calidad y excelencia, en el caso específico del Ecuador, la Educación Superior debe contribuir a la consecución de los objetivos planteados en el Plan Nacional para el Buen Vivir. Esto implica una gestión adecuada de actividades y recursos a la cual podemos acceder con mayor seguridad mediante un Sistema de Gestión.

Los procesos de gestión de calidad han ayudado a transformar negocios y superar problemas. Hoy en día también se han transferido al campo de la educación y más aún en el caso de las Universidades que se constituyen en el último eslabón de la cadena educativa, su misión refleja la formación integral de la persona y el profesional al servicio de la sociedad.

Este trabajo de investigación pretende diseñar un modelo de sistema de gestión por procesos respaldado en la normativa propuesta por el Modelo de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) que trata el enfoque basado en procesos como un concepto de excelencia.

El EFQM está entre los modelos de excelencia de calidad más reconocidos a nivel mundial, es considerado como uno de los más completos por guardar estrecha coherencia con los principios de la Calidad Total y concretarlos en resultados que garantizan la excelencia del modelo de gestión, posee una estructura muy completa abarcando la totalidad de áreas importantes de una organización, toma muy en cuenta la gestión por procesos, trata a fondo temas relacionados con el impacto en la sociedad, alianzas y recursos, hace un marcado énfasis en el proceso de autoevaluación para medir de alguna manera el grado aproximado a lo que se considera excelencia empresarial, acelera la aceptación de la calidad y estimula la puesta en marcha de la mejora de la calidad integrada en toda la organización.

Está comprobado la validez y confiabilidad del Modelo para la evaluación y mejora de la calidad en el ámbito universitario, razón por la cual se ha escogido su metodología como fundamento para la propuesta de este trabajo de investigación.

El Modelo EFQM puede ser empleado como referente para la mejora de la gestión de centros educativos, aunque en sus orígenes no fue concebido para esta finalidad. Se puede decir que existe una adaptación del modelo a las instituciones educativas debido a que aporta con una visión integral orientada hacia la mejora de los procesos y resultados de sus principales grupos de interés.

## 2.2. **Procesos actuales en la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar.**

Las organizaciones son tan eficientes como lo son sus procesos. En este sentido se pretende realizar un análisis de los procesos que se desarrollan en la universidad, para identificarlos y mapearlos, luego se seleccionará al proceso misional que corresponde a la función de vinculación con la colectividad para diseñar un modelo de gestión que permita perfeccionar y direccionar los procesos al cumplimiento de los objetivos propuestos con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios del servicio y exceder las expectativas que tienen con respecto a la institución, solo así se conseguirá diseñar un modelo exitoso acorde a la realidad actual.

Para ello se partirá de la identificación de los procesos de los procesos generales de la sede y de vinculación con la colectividad para luego definir y reflejar las interrelaciones a través de un mapa de procesos, que es la representación gráfica de la estructura de los procesos que conforman el sistema de gestión.

La agrupación escogida por la claridad con la que expone la relación entre cada uno de los procesos identificados en la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, como en la función de vinculación con la colectividad, plantea tres tipos de procesos:

- **Procesos Estratégicos.-** Son aquéllos que mantienen y despliegan las políticas y estrategias de la Universidad. Proporcionan directrices y límites de actuación, al resto de los procesos. Este tipo de procesos están relacionados con las responsabilidades de la dirección y, principalmente, al largo plazo. Hacen referencia principalmente a procesos de planificación y otros que se consideren ligados a factores estratégicos de la universidad.
- **Procesos Operativos o claves** - Son aquellos que justifican la existencia de la universidad, están directamente ligados a la prestación del servicio y orientados a los

usuarios y requisitos. Estos procesos son el objeto de estudio de este trabajo de investigación, específicamente el macro-proceso de vinculación con la colectividad.

- **Procesos de Apoyo.**- Serán el soporte de los procesos clave y los estratégicos. En muchos casos, determinantes para que puedan conseguirse los objetivos de la universidad, es decir procesos relacionados con recursos y mediciones

Para una eficiente descripción del mapa de procesos se tendrá en consideración que debe existir equilibrio entre un excesivo despliegue de procesos que pueden presentar dificultad para el entendimiento de la estructura de la Sede Universitaria de Cañar y un escaso nivel de despliegue que podría conducir a una pérdida de información relevante.

La Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, adaptará el enfoque basado en procesos a su sistema de gestión de vinculación con la colectividad mediante el desarrollo de cuatro grandes pasos:

1. La identificación y secuencia de los procesos relacionados a la función de vinculación con la colectividad.
2. La descripción de cada uno de los procesos que comprenden este ámbito.
3. El seguimiento y la medición para conocer los resultados que se obtienen.
4. La mejora de los procesos con base en el seguimiento y medición realizada.

En estos cuatros pasos se abordarán enfoques para el diseño y la gestión sistemática de los procesos y la introducción de las mejoras necesarias en ellos.

### **2.2.1. Identificación y secuencia de los procesos**

En esta etapa se realizará la identificación de los procesos que se realizan en la sede, para luego identificar los procesos que corresponden a la función de vinculación con la colectividad.

Se puede decir que en la Sede Cañar no existen procesos plenamente identificados y mapeados, razón por la cual la gestión de sus actividades presenta en algunos casos inconvenientes relacionados a la falta de coordinación y duplicidad de ciertas actividades, lo que ocasiona descontento en los clientes internos y externos de la universidad.

La gestión de sus procesos está dividida en cuatro funciones sustantivas: docencia, investigación, vinculación con la colectividad y gestión Administrativa, los cuales se describen a continuación:

**Docencia.-** Comprende actividades para mejorar y fortalecer la calidad de los docentes y programas educativos de la Sede.

**Investigación.-** En este ámbito se incluyen, una investigación de carácter científica como formativa, es decir todo lo que a producción de conocimientos se refiere.

**Vinculación con la colectividad.-** La universidad se relaciona mediante el desarrollo de proyectos de vinculación, asesoría y servicios educativos, con un número importante de instituciones y organismos del sector público, social y privado; para ello se realizan convenios interinstitucionales de cooperación mutua.

**Gestión administrativa.-** En este ámbito se combinan esfuerzos para optimizar el uso recursos que provienen directamente de la Universidad Católica de Cuenca, gestionados a través de la sede Azogues, cabe recalcar en este punto que la sede Cañar no cuenta con autonomía financiera y la partidas presupuestarias son asignadas directamente desde la Matriz de Cuenca.

Se partirá entonces de estos ámbitos que la Universidad internaliza para su gestión, en base a ellos se identificarán procesos para ubicarlos en el mapa.

### 2.3. **Identificación y secuencia de los procesos de vinculación con la colectividad**

El presente trabajo de investigación comprende el diseño de un modelo gestión, que implica la elaboración de un mapa de procesos para la sede Cañar y la identificación de cada uno de los procesos que deben constar en el mapa, mientras la descripción se realizará únicamente para el proceso clave de vinculación con la colectividad y los subprocesos que éste involucre, debido a la complejidad que representa el desarrollo de un modelo para la totalidad de los procesos clave.

Sin duda la universidad desarrolla procesos que implican la vinculación con la colectividad pero hasta el momento no se encuentran identificados y secuenciados, esto ocasiona la desorganización en las actividades que se efectúan, desconocimiento de los procesos por parte de los involucrados que produce descontento tanto en los clientes internos como externos.

Para una identificación adecuada de los procesos de vinculación con la colectividad se recurrirá a la utilización de técnicas como: la entrevista aplicada a directivos y personal involucrado en el proceso, así como también el método de observación directa de la realización de los procesos.

La vinculación con la colectividad es un factor clave, razón por la cual se ha escogido este proceso para su estudio. El servicio que ofrece esta función sustantiva de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, se fundamenta en la responsabilidad con la sociedad y se concreta en su accionar por el mejoramiento: económico, social, político y cultural, bajo el nuevo paradigma del desarrollo nacional en la construcción del Buen Vivir, promoviendo el nivel profesional mediante la formación integral con la participación de mujeres y hombres como agentes activos de su propio desarrollo.

El proceso de vinculación con la colectividad involucra a los siguientes actores, algunos de los cuales desarrollan ciertas actividades:

- **Estudiantes.-** Cumplen funciones de prestación de servicios, consultorías y pasantías
- **Docentes.-** Realizan actividades de formulación y evaluación de proyectos de vinculación con la colectividad, prestación de servicios, consultorías, capacitación y apoyo en las pasantías de los estudiantes de las diferentes facultades de la sede.
- **Organizaciones públicas y privadas.-** Con las cuales se establecen convenios de cooperación mutua.
- **Sociedad.-** Debido a que garantiza un nexo amplio y dinámico, que propicia la identificación, comunicación y actividad conjunta, estrechando su imprescindible unidad y participación.

Se pueden identificar subprocesos definidos en el desarrollo de las actividades de vinculación con la colectividad como es el caso de los la suscripción de convenios interinstitucionales de cooperación mutua. Hasta el momento la universidad mantiene alrededor de 80 convenios firmados con instituciones públicas y privadas, cuyo proceso no está delineado dejando espacio a la improvisación.

También se identifica un subproceso de elaboración e implementación de proyectos de vinculación. Actualmente la universidad cuenta con programas que incluyen proyectos que son implementados por docentes y estudiantes de las diferentes facultades, estos son los siguientes:

- Consultorio Jurídico de atención gratuita
- Centro de emprendimiento e incubación de negocios en cooperación con el Municipio de Cañar.
- Consultoría tributaria y contable en cooperación con el Municipio de Cañar
- Centro de asesoramiento pedagógico y psicológico infantil en cooperación con el Municipio de Cañar.
- Apoyo asistencial geriátrico a la Fundación para la Protección del Adulto Mayor (FUNPRA) del cantón Cañar.

Los proyectos se ejecutan luego de la suscripción del respectivo convenio de cooperación con la aprobación del Decano de la Sede, los ámbitos de intervención son establecidos mediante un consenso entre las dos partes. Mientras el monitoreo y control están bajo la responsabilidad del Director de Vinculación con la Colectividad de la sede en conjunto con los Directores de cada una de las facultades involucradas.

En la evaluación y control de los proyectos no se utiliza indicadores para medir el avance e impacto en la sociedad, más bien se mantiene una evaluación cualitativa que incrementa la subjetividad del proceso.

Otro proyecto de vinculación que para la Sede Cañar resulta emblemático es el “TAITA CARNAVAL” que es una actividad de tipo cultural y de rescate de los valores y creencias ancestrales, de gran impacto en la comunidad cañareña por lo que se ha convertido en el evento más esperado de las fiestas del carnaval.

El Director de Vinculación con la Colectividad es el encargado de dirigir y controlar las actividades relacionadas con el proceso que como se manifestó en líneas anteriores no está plenamente identificado y descrito,

La identificación y selección de procesos se realizará con responsabilidad, partiendo de una reflexión acerca de las actividades que se desarrollan en la universidad y su aporte e influencia en la consecución de los resultados.

Es entonces importante considerar que los procesos ya existen dentro de la Sede a pesar de no estar claramente definidos, por lo tanto se tendrá que considerar los más significativos en lo que a vinculación con la colectividad respecta y para ello existen algunos factores que deben ser estimados al momento de realizar esta actividad:

- Influencia en la satisfacción del cliente
- Los efectos en la calidad del servicio
- Influencia en los factores claves del éxito (FCE)
- Influencia en la misión y estrategia
- Cumplimiento de requisitos legales o reglamentarios
- Los riesgos económicos y de satisfacción
- Utilización intensiva de recursos

Todos ellos deben ser considerados por su importancia, sin embargo se debe poner especial énfasis en lo que hace referencia al cumplimiento de requisitos legales o reglamentarios emitidos por el CES, CEAACES, SENESCYT y Ley Orgánica Educación Superior (LOES), pues al ser una institución de Educación Superior tiene que acatar las disposiciones y normativas vigentes, más aún cuando está en juego su existencia como institución de prestigio.

Así mismo para identificar en forma eficiente el proceso se adoptarán diversas herramientas de gestión, entre ellas tenemos técnicas como: la lluvia de ideas (brainstorming) y benchmarking que serán explicados con detalle en el capítulo III.

Para optimizar el desarrollo del presente trabajo de investigación se cree conveniente realizar ciertas actividades como:

- Análisis de la misión y visión de la universidad (línea base de para alinear los procesos a la consecución de los objetivos establecidos en la filosofía institucional).
- Identificar a los grupos de interés (Considerados claves en la gestión universitaria que tiene fuertes lazos de vinculación con la colectividad para contribuir con el mejoramiento social y económico dela comunidad)
- Determinar las necesidades y expectativas de los clientes/usuarios

El liderazgo es un factor clave en el desarrollo del modelo más aun tratándose del EFQM, ya que juega el papel protagónico en la gestión durante todo el proceso de implementación del sistema, razón por la cual el concepto de liderazgo en la universidad y la responsabilidad

que ello implica deberán ser asumidos con especial énfasis por sus directivos durante la etapa de implementación de los procesos

#### 2.4. Descripción de los procesos actuales de vinculación con la colectividad

El objetivo de describir procesos se fundamenta en la necesidad de determinar criterios y métodos para asegurar que las actividades que comprenden un proceso se realizan de manera eficaz, al igual que el control del mismo.

El mapa de procesos permitirá a la universidad identificar los procesos, y desarrollar un modelo de gestión de procesos de vinculación con la colectividad, entonces es indispensable contar con un diagrama de flujo o flujograma que especifique gráficamente el comportamiento de los procesos, su secuencia, el cómo se transforma las entradas en salidas y sus límites.

El flujograma es una de las maneras más claras de representar un proceso, ésta herramienta es empleada para visualizar un proceso específico, que permite analizar con claridad y precisión cada una de las actividades que intervienen en él. Dentro de los objetivos del diagrama de flujo se encuentran los siguientes:

- Visualizar el proceso completo
- Identificar posibles problemas
- Asignar responsables a cada actividad
- Determinar posibles proyectos de mejoramiento.

Para la construcción de un flujograma de proceso se procede de la siguiente manera:

- Definir los objetivos y metas del proceso
- Definir los límites del proceso (Inicio – Fin)
- Identificar claramente cada una de las actividades que lo componen y su responsable.
- Asignar a cada actividad el símbolo que corresponda.
- Trazar la ruta del proceso.

La descripción de los procesos de vinculación con la colectividad en la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, se centrará en las actividades y las características relevantes que faciliten el entendimiento del diagrama, representando en forma gráfica no solo la descripción de las actividades sino también los responsables de llevarlas a cabo.

Los símbolos que se utilizarán en el diagrama de flujo para la descripción de procesos serán los que se encuentran normalizados por la American National Standards Institute (ANSI) por considerarlos más adecuados, debido a la facilidad de comprensión en los procesos administrativos que a ellos se atribuye.

#### **2.4.1. Descripción de las características de los procesos**

Para la descripción de las características de los procesos de vinculación con la colectividad en la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, se utilizarán fichas de proceso, en ella se definirán únicamente elementos clave; que sirvan de soporte de la información para el control de actividades definidas en el diagrama de flujo.

Para la ficha de procesos del modelo generado en el presente trabajo de investigación se incluirá la siguiente información:

- Objetivo del proceso
- Propietario del proceso
- Límites del proceso
- Indicadores del proceso
- Variables de control
- Inspecciones
- Documentos y/o registros
- Recursos

Se garantizará la coherencia de las actividades consideradas en el diagrama de procesos definiendo con precisión el alcance y los límites del proceso, identificando las entradas y proveedores así como las salidas y clientes, los mismos que pueden ser internos o externos a la Universidad.

Los resultados estarán condicionados al objetivo del proceso y medidos a través de indicadores que contribuyan a establecer una relación que permita determinar si se ha logrado contribuir al objetivo del proceso que está directamente relacionado con la misión institucional.

Por lo tanto los procesos de vinculación con la colectividad de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, se configurarán de tal forma que, para cada uno de ellos se determine su objetivo y en consecuencia los resultados deseados a través de valores de

referencia sobre indicadores establecidos, para lo cual se deberá asignar responsables, para actuar sobre las variables de control.

## **2.5. Seguimiento y medición de los procesos de vinculación con la colectividad**

La Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, al adoptar un enfoque basado en procesos para su función de vinculación con la colectividad, considera la importancia del seguimiento y medición de los procesos identificados, con el fin de obtener una retroalimentación constante que permita impulsar la mejora continua de cada uno de los procesos.

El seguimiento y la medición de procesos es necesaria para acceder a información sobre los resultados obtenidos y hasta qué punto cubren el alcance de los objetivos propuestos por los procesos de vinculación con la colectividad de la universidad.

Para ello la estructura del mapa de procesos es adecuado, los diagramas y fichas de procesos coherentes para hacer posible la obtención de información que permita ser evaluada mediante indicadores, los mismos que juegan un papel preponderante en el diseño del modelo.

### **2.5.1. Indicadores del proceso**

En el seguimiento y análisis es necesario establecer indicadores para medir, evaluar y revisar los procesos. Lo que no se mide no se puede gestionar, y por lo tanto, no se puede mejorar. Es así que se adoptarán para el modelo dos tipos de indicadores: de resultados y de desarrollo.

Para diseñar los indicadores de resultados, es decir aquellos que están relacionados directamente con la finalidad y misión propia de la universidad, se tomarán como referencia los indicadores del Modelo del CEAACES (Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior) utilizados en la evaluación a extensiones universitarias 2012.

En la propuesta también se planteará indicadores de desarrollo de procesos, que son aquellos que guardan relación con la eficiencia, eficacia y efectividad del proceso, midiendo aspectos relacionados con las actividades.

Los indicadores para el modelo de gestión de procesos de vinculación con la colectividad de la Universidad Católica de Cuenca, Sede Cañar serán elaborados conjuntamente con los involucrados y responsables de los procesos.

### **2.5.2. Control de procesos**

Es importante recalcar que para ejercer un control eficaz de los procesos es necesario que la información recolectada por los indicadores permita el análisis del proceso y la toma de decisiones adecuada que contribuya a gestionar la mejora continua. Para ello los indicadores que se utilizarán tendrán que sujetarse a la normativa especificada en la propuesta de modelo de gestión de procesos que sustenta el presente trabajo de investigación, para así garantizar un control efectivo y la toma de decisiones sobre las variables de control.

El control de los procesos se llevara a cabo de acuerdo a la tipología del proceso, con un esquema de control simple, mediante la utilización de los indicadores descritos anteriormente a través de los cuales se realizará un análisis de los resultados para verificar si se están alcanzado las metas planteadas, las decisiones serán tomadas sobre las variables de control en ellas se implementarán acciones de corrección o mejoramiento de acuerdo a la situación.

Con la implantación de las acciones pertinentes se espera un cambio de comportamiento del proceso, y por lo tanto, de los indicadores; es decir debe existir una relación causa-efecto entre variables de control y los indicadores.

### **2.6. La mejora de los procesos de vinculación con la colectividad**

Para la mejora continua en el Modelo de Gestión de Procesos de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, se utilizará el ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar y Actuar), en inglés PCDA (Plan-Do-Check-Act) que puede aplicarse a cada uno de los subprocesos diseñados, al proceso y al sistema en su conjunto como forma de integración, ya que puede ser implantado tanto en procesos estratégicos de

alta dirección como en actividades operacionales más simples.

Con la adopción del Ciclo PHVA o Deming, se espera que la Sede Cañar, promueva una práctica de gestión en el ámbito de vinculación con la colectividad que aproveche las oportunidades para que la universidad mejore el desempeño de sus procesos. Una vez identificadas las oportunidades se puede planificar el cambio y llevarse a cabo; luego se verifican los resultados que surgen de la implementación del cambio y, según estos resultados, se actúa para ajustar el cambio o para comenzar el ciclo otra vez mediante la planificación de nuevos cambios.

Las acciones a desarrollarse interpretando cada uno de los componentes del ciclo son las siguientes:

- **Planificar.-** La universidad llevara a cabo planes de mejora para introducir los cambios necesarios en el proceso previamente diseñado, se deberá responder las siguientes preguntas:
  - ¿Quién lleva a cabo la mejora?
  - ¿Cómo se lleva a cabo la mejora?
  - ¿Cuándo?
  - ¿Qué se necesita?
  
- **Hacer.-** Se procederá a medir resultados de las actuaciones a cada paso, desde la entrada hasta el final de proceso, es decir valorar la eficiencia del proceso y su efectividad, no solo desde el punto de vista de la universidad, sino también la percibida por los usuarios. Para esto se utilizaran los indicadores de resultados y de desarrollo del proceso descritos en párrafos anteriores.
  
- **Verificar.-** Se tratará continuamente de buscar las causas de errores y desviaciones en los resultados, estableciendo una comparación entre los flujos de salida del proceso con las expectativas previas de los usuarios, debido a que la gestión de procesos, si bien consiste en mejorar las cosas que se vienen haciendo, pone un especial énfasis en el “para quien” se hacen y en él “como” se deben hacer.
  
- **Actuar.-** Se deberá intervenir en determinados procedimientos de existir problemas de calidad, analizando intervenciones factibles y buscando un

consenso entre el talento humano que lo lleve a cabo. Se empleará una matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) para visualizar el panorama de mejor manera y diseñar una estrategia adecuada.

El ciclo PHVA descrito, garantiza la autoevaluación de los procesos de vinculación con la colectividad, y a su vez la autoevaluación facilita la mejora continua que permite acceder a la calidad y por lo tanto aportar a la acreditación de la sede.

“La autoevaluación es el riguroso proceso de análisis que una institución realiza sobre la totalidad de sus actividades institucionales o de una carrera, programa o posgrado específico, con amplia participación de sus integrantes, a través de un análisis y diálogo reflexivo, a fin de superar los obstáculos existentes y considerar los logros alcanzados, para mejorar la eficiencia institucional y, mejorar la calidad académica”. (Art.99 LOES)

### **CAPÍTULO III**

## MARCO TEÓRICO

### 3.1. Introducción

La misión de las universidades es la formación del hombre, de profesionales, el desarrollo de investigación, producción y transmisión de conocimientos, arte y técnica, fomento de la cultura, y la vinculación con la colectividad.

Por lo tanto los procesos que conforman la misión de las instituciones académicas son generalmente de alta complejidad y requieren una administración adecuada para lograr la calidad requerida, lo cual obliga a la búsqueda de técnicas de dirección novedosas y a la combinación e integración de muchas de ellas para lograr esta intención.

La Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, como Institución de Educación Superior asume los restos propuestos por la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) y las disposiciones emitidas por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES), enfocando sus esfuerzos a alcanzar la calidad y excelencia de los servicios que brinda a la comunidad del cantón y a la vez se formula retos de superación en la mejora continua de sus procesos, encaminados a buscar la satisfacción de los estudiantes y la sociedad en general.

Bajo estos parámetros se consideró oportuno realizar un conjunto de acciones para la modernización de la administración universitaria con el propósito de perfeccionar la calidad de sus procesos fundamentales y diseñar un modelo de gestión por procesos que permita alcanzar los objetivos planteados en la planificación estratégica institucional permitiendo conjugar el presente con el futuro.

Toda actividad práctica o de adaptación se fundamenta en principios teóricos orientados en la epistemología de diversas corrientes del pensamiento, las cuales guardan coherencia con los modelos planteados.

De esta manera el presente trabajo de investigación que tiene por objeto diseñar un modelo de gestión por procesos para vinculación con la colectividad en la Universidad Católica de Cuenca, Sede Cañar, cimienta su desarrollo en el marco teórico que a continuación se despliega.

### **3.2. Gestión por procesos**

El enfoque basado en procesos ha alcanzado en la época actual un pleno reconocimiento por su capacidad de gestionar con eficiencia las actividades de valor en una organización. Muchos estudiosos han manifestado acertadamente que las organizaciones son tan eficientes, como lo son sus procesos.

Vivimos en la sociedad del conocimiento, en donde el aprendizaje juega el papel preponderante en la consecución de objetivos, saber administrar el conocimiento es el reto que impone el nuevo escenario.

La gestión por procesos es una interesante fórmula de gestionar toda la organización basándose en sus procesos. Entonces el enfoque basado en procesos es un principio de gestión básico y fundamental para la obtención de resultados, y así lo manifiesta tanto la ISO 9000 como el modelo EFQM (Beltrán Sanz, *et al.* 2009)

El enfoque basado en procesos o gestión por procesos en las organizaciones es la forma más eficaz para desarrollar acciones que satisfagan las necesidades de los usuarios internos y externos con información relevante, oportuna y precisa que facilite la toma de decisiones estratégicas y operativas.

Mediante el enfoque basado en procesos pueden identificarse y gestionarse numerosos procesos interrelacionados, analizar y seguir coherentemente el desarrollo de los procesos en su conjunto, así como obtener la mejora continua de los resultados por medio de la erradicación de errores y procesos redundantes en las diferentes funciones de la organización. Los procesos cruzan uno o varios límites organizativos funcionales, transitan por la organización horizontal y verticalmente e interactúan con otros procesos y con los recursos necesarios para su ejecución.

#### **3.2.1. Procesos**

Para una mejor comprensión de la gestión por procesos es imprescindible conocer qué es un proceso.

Acevedo, (2001) se refiere a los procesos como:

- Conjunto de tareas relacionadas lógicamente para lograr un resultado bien definido.

- Colección de actividades que toman una o más clases de entradas y crean salidas de valor para un cliente.
- Una actividad o grupo de actividades que se desarrollan en una serie de etapas secuenciales y que buscan un fin determinado.

La ISO 9000:2005 ofrece una visión más generalizada y aplicable a cualquier actividad, pues enuncia un proceso como: “Toda aquella actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados”

Harrington, H James (1993) define un proceso como cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a éste y suministre un producto a un cliente externo o interno.

Resumiendo las definiciones anteriores, los procesos se podrían representar como una sucesión de pasos y decisiones que se siguen para realizar una determinada actividad o tarea, orientados a satisfacer al cliente siguiendo el enfoque de la Calidad Total.

En el siguiente grafico se puede observar la descripción gráfica de un proceso donde se puede identificar:

- **Entradas (input):** Recursos del ambiente externo, incluyendo productos o salidas de otros procesos.
- **Procesos de transformación:** Las actividades de trabajo que transforman las entradas, agregando valor a ellas y haciendo de las entradas, las salidas del proceso.
- **Salidas (output):** los productos y servicios generados por el proceso usados por otro en el ambiente externo.

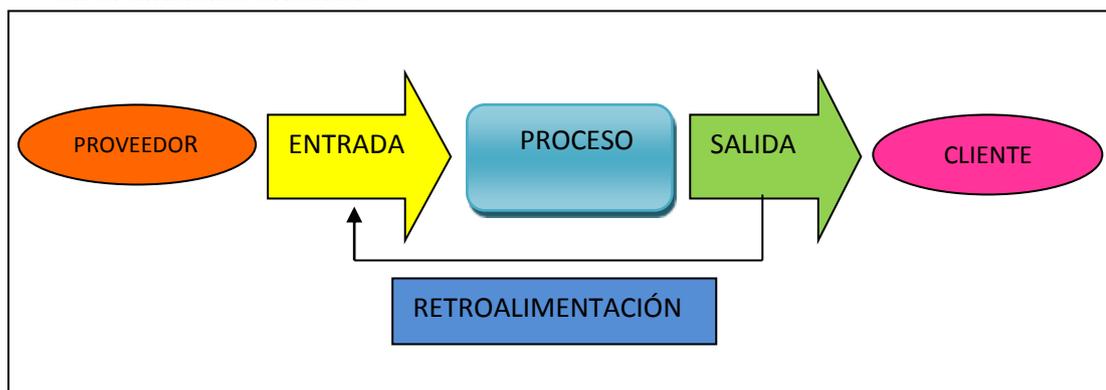


Figura 1: Estructura de un Proceso  
Fuente: El Autor

Por tanto son los procesos de la empresa los que le permiten mediante sus resultados satisfacer a los clientes o no; estos marcan la diferencia entre ser o no competitivos.

Es necesario establecer la diferencia entre un proceso y un procedimiento. El procedimiento es el conjunto de reglas e instrucciones que determinan la forma de proceder u obrar para alcanzar un fin. Es el desarrollo o curso que sigue una cosa en su realización. Mientras un proceso determina qué se hace y el procedimiento cómo se hace.

A continuación se presenta la siguiente tabla en la cual se detalla las características de cada uno de ellos.

Tabla 1: Diferencia entre procesos y procedimientos

PROCEDIMIENTOS	PROCESOS
Definen la secuencia de pasos para ejecutar una tarea	Transforman las entradas en salidas mediante la utilización de recursos
Los procedimientos existen, son estáticos	Los procesos se comportan, son dinámicos
Están impulsados por la finalización de la tarea	Están impulsados por la consecución de un resultado
Los procedimientos se implementan	Los procesos se operan y gestionan
Se centran en el cumplimiento de las normas	se centran en la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas
Recogen actividades que pueden realizar personas de diferentes departamentos con diferentes objetivos	Contienen actividades que pueden realizar personas de diferentes departamentos con unos objetivos comunes

Fuente: Guía para una Gestión Basada en procesos, Instituto Andaluz de Tecnología

Es importante considerar que una actividad tiene carácter de proceso si están definidas su entrada y su salida, su misión, sus proveedores, si están delimitadas sus operaciones o tareas y si se ajusta a la metodología de la gestión por procesos (Bouza, 2010)

Todo proceso incluye una sucesión de actividades, cada una de ellas con alguna actividad precedente y lógicamente tendrán otra a continuación hasta su final. Al espacio entre los límites establecidos para cada proceso, se le denomina ámbito del proceso

De acuerdo con Bouza (2010), para gestionar por procesos una organización debe describirse de forma clara su misión (en qué consiste, para qué existe y para quién se realiza), concretando, a continuación, entradas y salidas de cada proceso e identificando clientes y proveedores del mismo. Se debe poder medir la cantidad y la calidad del servicio,

el tiempo desde la entrada hasta la salida y el coste invertido en añadir valor; y, por último, ha de poder asignarse la responsabilidad del cumplimiento de la misión del proceso a una persona a la que se denomina propietario del proceso.

### 3.2.2. Estructura y modelación de procesos

Se puede encontrar varias metodologías y guías para la estructuración y modelación de procesos, como es el caso de la IDEF (Integration Definition for Function Modeling) publicada en el año de 1993 por el National Institut of Estándar and Technology de EU. El método de modelado SADT (Estructured Analysis and Design Technique) desarrollado por Ross en 1973, constituye su origen.

Para una correcta visualización de procesos se emplean los mapas y diagramas de flujo. El diagrama o esquema es una descripción gráfica de como las personas deben desempeñar sus tareas, al ser ésta una representación de los fenómenos, relaciones entre elementos que constituyen un conjunto o sistema, puede aplicarse a cualquier secuencia de actividades que se repita y no pueda medirse, independientemente de su complejidad, aunque para que sea realmente útil debe ser sencilla y flexible.

Los símbolos de descripción de procesos más utilizados en flujogramas son los normalizados por la American National Standars Institute (ANSI). Los cuales se pueden observar en el siguiente Grafico:

Tabla 2: Símbolos utilizados para la representación de diagramas

	Se puede utilizar este símbolo para representar el origen de una entrada o el destino de una salida. Se emplea para expresar el comienzo o el fin de un conjunto de actividades
	Dentro del diagrama de proceso, se emplea para representar una actividad , tabien puede llegar a representar un conjunto de actividades
	Representa una decisión , las salidas suelen tener al menos dos flechas,(opciones)
	Represeta el flujo de productos, información y la secuencia en la que se ejecutan las actividades
	Representa un documento. Suelen utilizarse para indicar expresamente la existencia de un documento relevante
	Representa a una base de datos y se suele utilizar para indicar la introducción o registro de datos en una base de datos( habitualmente informática).

Fuente: Guía para una Gestión Basada en procesos, Instituto Andaluz de Tecnología

En lo que se refiere a mapas que representan los procesos, existe numerosa información que sugiere como conectar sus partes, lo cual resulta difícil ya que depende de las actividades que lo componen, los recursos que manejan y los resultados que de ellos se esperan.

Para Bouza (2010) es de gran valor estructurar procesos mediante mapas, ya que estos proporcionan una visión global-local. Para ello es necesario disponer de una sistematización que permita su construcción e interconexión de manera tal que sea viable en la práctica. Como Michael Porter. (1988) menciona la importancia de posicionar cada proceso de acuerdo a la cadena de valor.

Un mapa de procesos puede ser descrito como: “la representación de la distribución de los procesos, -en su totalidad o en sus partes- que comprenden a una organización y que además pueden planeados, pensados y orientados a conseguir un fin” (Bouza, 2010)

En el concepto anterior se puede identificar el carácter estratégico por excelencia de un proceso, representado en un esquema único, pues un mapa de procesos responde a las características y cualidades particulares de una organización.

Es indispensable también la identificación de los **actores del proceso**, sus clientes tanto internos como externos, los recursos destinados a su consecución, así como también las relaciones con la organización y elementos de infraestructura.

Se necesita precisar la secuencia encadenada de los procesos que se llevan a cabo para realizar el producto o la prestación del servicio. A esta actividad algunos autores la denominan **línea operativa**.

### 3.2.3. Tipos de procesos

Generalmente los procesos que forman parte del mapa son los siguientes:

- Procesos misionales, operacionales u operativos ( Procesos Claves)
- Procesos de apoyo o soporte
- Procesos estratégicos. (Procesos directivos )

Estos procesos se determinan según la perspectiva de cada organización, parten de las necesidades de sus usuarios/clientes y terminan con la satisfacción de esas necesidades. Se incluyen en cada nivel de procesos los que la organización decida aunque en la mayoría de los casos existe coincidencia.

Los procesos misionales son aquellos que están alineados a los objetivos institucionales, a la razón misma de la existencia de la organización, es decir a su misión. La eficiencia organizacional depende de estos procesos donde basa sus operaciones y emplea sus recursos.

Los procesos de apoyo están en función de garantizar la actividad de la organización. En ellos se incluyen generalmente los recursos materiales, humanos y tecnológicos, o sea todo aquello que de soporte a la organización. Son importantes e imprescindibles pues no funciona nada sin ellos. Los demás procesos buscan su optimización para lograr el objetivo propuesto con el máximo de eficiencia y eficacia.

Los procesos estratégicos o de dirección marcan las pautas a seguir para lograr el impacto, el crecimiento. Dentro de estos procesos están las estrategias, la planificación, las mejoras a base de la retroalimentación continua. Estos procesos involucran la toma de decisiones. (Bouza, 2010)

Cualquier organización se interrelaciona externamente con clientes, personas, accionistas, proveedores y sociedad. En función de a quien afecte, existen procesos estratégicos, claves y de soporte muy a la medida de las características de cada organización. Esta constituye la base de la clasificación de los procesos que son detallados gráficamente en el mapa.

Luego de identificados los procesos se debe proceder a su análisis provocando una descomposición de cada una de sus partes. Un proceso general puede descomponerse en una secuencia de procesos, así sucesivamente hasta llegar a los procedimientos. Para esto usualmente se realiza una ficha por proceso que consiste en un registro donde se colocan los elementos claves del mismo. (Bouza, 2010)

#### **3.2.4. Propietario del proceso**

Para gestionar adecuadamente los procesos de una organización es necesario determinar su propietario, o sea quien responde por ellos.

Para muchos autores el propietario (process owner) asume la responsabilidad global del proceso en su gestión y mejora continua. Por lo tanto, debe poseer la máxima autoridad que le permita ejercer los cambios que se requieran buscando las mejoras de sus resultados.

El propietario debe contar con un equipo de mejoras de proceso, que estará formado por personas que estén implicadas directamente en el proceso pertenecientes a diferentes partes o servicios de la organización.

### **3.3. Características de la gestión basada en procesos**

Todas las organizaciones necesitan perfeccionar sus procesos y dimensionarlos como prioridad de su atención trabajando con una visión de objetivo en el usuario/cliente.

La gestión por procesos permite gestionar toda la organización atendiendo sus procesos. Para Bouza (2010), se llaman procesos si poseen las siguientes características:

- Se pueden describir las entradas y salidas
- El proceso cruza uno o varios límites organizativos funcionales
- Son capaces de cruzar verticalmente y horizontalmente la organización
- Se requiere hablar de metas y fines. Un proceso responde a la pregunta “QUE”, no al “COMO”
- El proceso es fácilmente comprendido por cualquier persona de la organización.
- El nombre asignado a cada proceso debe ser sugerente de los conceptos y actividades incluidas en el mismo.

Para determinar la estructura de cada uno de los procesos que integran el mapa de procesos, es necesario el empleo de un método estructurado o algún otro método de carácter creativo.

Es recomendable iniciar con la elaboración de un listado de registro de todos los procesos y de las actividades que forman parte de ellos. En este estudio deberán intervenir un equipo de trabajo interdisciplinario compuesto por personas que representan a todas las instancias de la organización. Luego se deben establecer prioridades en los procesos relevantes de acuerdo con el impacto que tengan en la consecución de los objetivos organizacionales y

su repercusión en el cliente. Para ello se emplea una matriz y los procesos que resultan con mayor puntuación son considerados esenciales

Los momentos esenciales que contempla el método estructurado para el diseño o rediseño de proceso son:

- Constitución de un equipo de trabajo
- Delimitación del proceso y subproceso
- Identificación y resolución de problemas
- Establecimiento de indicadores
- Implantación del proceso

Las **características principales de la gestión por procesos** están representadas en:

- La cultura organizacional
- La orientación al cliente
- Innovación y flexibilidad para adaptarse a los cambios

Todas ellas reflejan la filosofía misma de la organización, en el caso de la cultura organizacional es su identidad, creencias y valores que fomenta un estilo propio de visión frente al entorno, que la diferencia de las demás organizaciones. La orientación al cliente que le permite conocer sus necesidades y superar las expectativas con respecto a la satisfacción con el producto o servicio, en una organización capaz de adaptarse a cambios tanto internos como externos que implican innovación de sus actividades basadas en los procesos establecidos.

### **3.4. Ventajas de la gestión por procesos**

Luego de revisadas varias fuentes bibliográficas, se toma el criterio de Bouza (2010), la cual establece su apreciación en relación al tema de la siguiente manera:

La gestión por procesos permite una adecuada coordinación de todas las actividades y los recursos de la organización con vistas a lograr los objetivos propuestos. Posibilita, además, la optimización de los esfuerzos en pos de las metas propuestas al existir un enfoque de procesos, dada la secuencia que se sigue hasta la consecución del objetivo, no sucede así cuando se trabaja por departamentos sin tomar en cuenta la integralidad de la organización.

La organización es concebida tanto en su horizontalidad como en su verticalidad. El proceso es planificado de manera única, con un propietario único.

Es importante como principio de descentralización, de la eficiencia, eficacia y flexibilidad en la toma de decisiones. Las mejoras que se generan en la organización son transfuncionales generalizadas, se dan en el proceso.

Sin embargo puede presentar alguna dificultad cuando no existe buena comunicación dentro de la organización o en su ámbito externo. Puede suscitarse también problemas cuando resulta complicada la toma de decisiones. Se debe tener en consideración que la gestión por procesos implica un cambio radical en la forma de gestionar la organización, lo que puede resultar bastante complejo. (Bouza, 2010)

### **3.5. Sistemas de gestión de calidad**

Según la ISO 9000:2005 un sistema de gestión de la calidad “Es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas”.

Un sistema de gestión es una herramienta para alcanzar los objetivos que ayuda a una organización a establecer la metodología, las responsabilidades, los recursos, las actividades que le permiten gestionar de manera adecuada sus procesos.

Para el desarrollo de la presente investigación se han tenido en cuenta algunos enfoques que se consideran fundamentales para sustentar el estudio. Ellos son la gestión basada en procesos según la norma ISO 9001:2008 que busca organizar, documentar y articular los procesos de una organización; el modelo de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) del 2010 que trata la excelencia basada en la gestión por procesos y permite, en este caso la utilización de los conceptos principales para la concepción de procesos.

#### **3.5.1. ISO:9000**

En la actualidad el término ISO 9000 se refiere a una serie de normas universales que define un Sistema de “garantía de Calidad” desarrollado por la Organización Internacional de Normalización (ISO) y adoptado por alrededor de 90 países en todo el mundo. ISO está compuesta por representantes de normas nacionales de más de 100 países. Tiene como objetivo la estandarización con vistas a promover el intercambio de productos y servicios en todo el mundo y fomentar la cooperación mundial en las áreas intelectual, científica, tecnológica y económica.

La familia de normas ISO 9000 promueve la adopción, por parte de las organizaciones, de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora un Sistema de Gestión de la calidad (SGC). La ISO 9000:2005 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para la gestión de los sistemas de calidad, la ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicable a cualquier organización, la 9004 proporciona directrices con miras a la mejora del desempeño en una organización y la 19011 proporciona orientación con respecto a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad, entre otras. (Bouza, 2010).

La presente investigación sustenta el control y la mejora continua del modelo de gestión por procesos de la Universidad Católica de Cuenca, Sede Cañar, en el ciclo PHVA “ Planificar- Hacer- Verificar –Actuar” propuesto por la ISO 9001 para gestionar adecuadamente los procesos. Su normativa constituye una forma de orientación y a la vez explica que se entiende por procesos y como éstos se interrelacionan dentro de un sistema.

#### **3.5.1.1. Principios de la gestión de la calidad**

La ISO 9000: 2005 afirma que para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere de un sistema de gestión diseñado para mejorar continuamente su desempeño, menciona además que la gestión de una organización comprende la gestión de la calidad, identificándose ocho principios de deben ser utilizados por la alta dirección para conducir una organización al éxito. Estos principios son los que se detallan a continuación tal cual como los describe la ISO 9000:2005:

- a) **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- b) **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- c) **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

- d) **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- e) **Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- f) **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- g) **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- h) **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

### 3.5.1.2. Gestión de la calidad basada en procesos mediante el Ciclo PHVA

Uno de los ocho principios sobre los cuales se basa la Norma ISO 9000:2005 se refiere al proceso como “Cualquier actividad o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar elementos de entradas en resultados” y a la gestión por procesos como “la gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos”. En ella se prioriza la importancia de identificar, implementar, gestionar y mejorar continuamente la eficacia de los procesos y la gestión de sus interacciones para lograr los objetivos de la organización.

El ciclo “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” (PHVA) es dinámico y puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización y en el sistema en su conjunto como forma de integración. En principio fue desarrollado en la década del 20 del siglo XX por Walter Shewhart y fue difundido por W. Edwards Deming y se conoce como el “ciclo de Deming”. Se puede usar de manera complementaria esta metodología a todos los procesos de la organización. (Bouza, 2010)

Se explican cada uno de los elementos que compone el ciclo (Tomado de ISO 9001:2008):

- **“Planificar”** – Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- **“Hacer”** – Implementar los procesos.

- **“Verificar”**– Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto e informar sobre los resultados.
- **“Actuar”**– Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

El enfoque de sistema para la gestión, que es un principio de gestión de la calidad, plantea que “Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia de una organización en el logro de los objetivos”. (ISO 9000:2005)

El ciclo PHVA puede ser aplicado a cada proceso en particular y a la red de procesos en general, o sea a todo el sistema.

### **3.5.1.3. Herramientas de Calidad**

Las herramientas de calidad son utilizadas para detectar y solucionar la inmensa mayoría de los problemas que surgen en la organización. Según Ishikawa (1994) aplicadas y utilizadas correctamente permiten la resolución del 95 por ciento de los problemas en los puestos de trabajo, quedando sólo un 5 por ciento de casos en el que se necesitan la utilización de métodos estadísticos mucho más complejos y avanzados.( Camisón, 2009).

Las herramientas de calidad que podemos describir son las siguientes:

- **Tormenta de Ideas.-** Se aconseja aplicar esta herramienta en la etapa de planificar y actuar del ciclo PHVA. Es una técnica que consiste en la generación de una gran cantidad de ideas sobre un tema o problema común por parte de un grupo de personas. Las sesiones no tienen una duración estipulada, se pueden presentar sesiones que duran de 10 o 15 minutos a sesiones de una hora o más, respecto al número de participantes tampoco existen reglas, aunque se aconseja que el grupo no exceda de 10 o 12 personas.

En una sesión de *brainstorming* deben imperar las siguientes reglas para estimular la creatividad y la eficacia:

1. El tema o problema a tratar debe estar claramente definido y ser comprendido por todos los participantes.
2. Todos los participantes tienen las mismas posibilidades de pensar y expresar libremente sus ideas.
3. No se puede rechazar o criticar ninguna idea aportada, así como tampoco emitir elogios. No se debe realizar ningún tipo de valoración ni juicio.

Esta técnica puede desarrollarse siguiendo diversos métodos: *brainstorming* formal (con un coordinador y siguiendo un orden), informal (aportar ideas de forma espontánea y sin un orden preestablecido) o silencioso (cada participante piensa sus ideas y las consigna por escrito para posteriormente ponerlas en común). (Camisón, 2009)

- **Benchmarking.**- Es una herramienta que permite implantar en la organización una tendencia hacia el cambio y el constante aprendizaje, y que intenta erradicar así actitudes de rechazo y de conservadurismo de las fórmulas que en momentos anteriores tuvieron éxito. Una posible traducción de este término al castellano sería "análisis técnicos competitivos", aunque, como en otros ámbitos, se ha impuesto el término inglés. (Alonso y Martín, 2004)

La definición formal que frecuentemente se recoge es la del Chief Executive Officer, Xerox Corp, Kearns (1979) "el *benchmarking* es un proceso continuo de evaluación de los productos, servicios y métodos, con respecto a los de los competidores más eficientes o a las empresas reconocidas como líderes".

El benchmarking es un proceso positivo y proactivo mediante el cual una organización analiza cómo otra realiza una función específica con el fin de mejorar su eficacia y eficiencia en una función igual o similar. Así, además de la medida que indica excelencia en una determinada función o proceso, un estudio de benchmarking servirá para identificar las prácticas que han llevado a conseguir tal nivel de excelencia. (Alonso y Martín, 2004)

### 3.5.2. EFQM Fundación Europea para la Gestión de la Calidad

El EFQM de Excelencia Empresarial se considera a sí mismo como un marco de trabajo no-prescriptivo que reconoce que la excelencia de una organización se puede lograr de manera sostenida mediante distintos enfoques.

Existe entonces una libertad de interpretación considerable al momento de establecer las estrategias adecuadas para una organización, teniendo en cuenta su origen, cultura, diferencias entre países, nivel de modernización y entorno político.

En el modelo se toma en consideración varios conceptos que son recomendables para el presente estudio, entre los que se encuentran los siguientes. "Gestión por proceso" donde se menciona que: "Las Organizaciones Excelentes se gestionan mediante procesos estructurados y alineados estratégicamente a partir de decisiones basadas en datos y hechos para obtener resultados equilibrados y sostenidos".

“El éxito mediante las personas” lo que implica que “Las organizaciones excelentes valoran a las personas que las integran y crean una cultura de delegación y asunción de responsabilidades que permite alcanzar los objetivos personales y de la organización de manera equilibrada”, “Creatividad e innovación” lo que significa que “Las organizaciones Excelentes generan mayor valor y mejores resultados a través de la innovación continua y sistemática que aprovecha la creatividad de los grupos de interés. Estos conceptos son aplicables a cualquier tipo de organización. (EFQM, 2010).

Los procesos se despliegan, gestionan y mejoran de forma eficaz en las actividades diarias de la organización.

Las decisiones se basan en una información -fiable y basada en datos de los resultados actuales y previstos, de la capacidad de los procesos y sistemas, las necesidades, expectativas y experiencias de los grupos de interés, y el rendimiento de otras organizaciones, incluido, cuando así conviene, el de la competencia.

Se identifican los riesgos a partir de medidas de rendimiento sólidas, gestionándose de manera eficaz. La organización está gobernada con gran profesionalidad y alcanza y excede todos los requisitos que desde el exterior se le exigen. Se identifican e implantan las medidas preventivas adecuadas, inspirando y manteniendo altos niveles de confianza en los grupos de interés”. (Bouza, 2010)

Los fundamentos actualmente considerados en el modelo que se constituyen en la base de la estructura de criterios del mismo así como del sistema de evaluación son los siguientes:

Tabla 3: Conceptos de la Excelencia Modelo EFQM 2010

<b>Conceptos fundamentales de la Excelencia Modelo EFQM 2010</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Alcanzar resultados equilibrados</li><li>• Añadir valor para los clientes</li><li>• Liderar con visión, inspiración e integridad</li><li>• Gestionar por procesos</li><li>• Alcanzar el éxito mediante las personas</li><li>• Favorecer la creatividad y la innovación</li><li>• Desarrollar las Alianzas</li><li>• Asumir la responsabilidad de un futuro sostenible</li></ul>

Fuente: El autor

Existe pues una estrecha vinculación y dependencia entre los conceptos fundamentales que muestran en la siguiente figura:

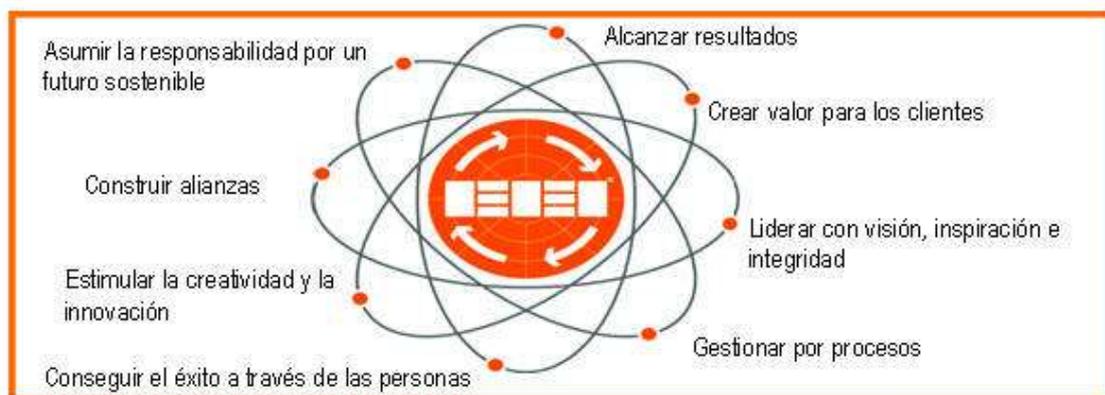


Figura 2: Representación e interrelación de conceptos del modelo EFQM de Excelencia  
Fuente: Tomado del Modelo EFQM 2010

De ellos cabe destacar el enfoque basado en “procesos” que es el pilar fundamental del modelo que promueve su adopción como principio básico para la obtención eficiente de resultados relativos a la satisfacción del cliente y demás grupos de interés. Entendiendo a un proceso en el modelo EFQM como la “secuencia de actividades que van añadiendo valor mientras se produce un determinado producto o servicio a partir de determinadas aportaciones”.

Según el modelo debe desarrollarse una metodología de proceso que examine los siguientes aspectos: Desarrollo de un sistema para gestionar los procesos, identificación y desarrollo del esquema de proceso clave, descripción del sistema para mejorar los procesos, medición de la eficacia de los procesos, etc.

El modelo está constituido por nueve criterios: de los cuales cinco están agrupados como “Agentes Facilitadores” que aplicándolos al campo de la educación se diría que son la visión a futuro de la universidad, lo que hace y como lo hace, los cuatro restantes están integrados en el grupo “resultados” y son consecuencia de los “Agentes Facilitadores”.



Figura 3: Modelo EFQM de Excelencia  
Fuente: Tomado del Modelo EFQM 2010

Para Arrizabalaga (2007) el modelo EFQM reconoce que la existencia en todo lo referente a resultado y rendimiento se puede lograr de manera sostenida mediante distintos enfoques, se fundamenta en que los resultados excelentes con respecto al rendimiento de la organización, a los clientes, a las personas y a la sociedad se logran mediante un liderazgo que dirija e impulse la política y la estrategia a las personas de la organización, las alianzas, recursos y procesos.

Este modelo proactivo y dinámico deja notar que la innovación y el aprendizaje deben desarrollar los agentes facilitadores para optimizar mejorar los resultados de la organización.

Para mejorar la comprensión de la estructura anterior se identifican criterios y subcriterios que tratan de trasladar los conceptos fundamentales de la excelencia al modelo, entre ellos la “gestión por procesos” y al mismo tiempo formar una sólida estructura para que los procesos de la organización y su gestión se encuentren involucrados a lo largo de todo el modelo.

El modelo EFQM subraya el hecho de que la gestión de la calidad total tiene que estar más estrechamente unida a la gestión estratégica, y consiguientemente con una implicación más profunda de la alta dirección. Posiciona la gestión de calidad total como un recurso estratégico y efectivo, sirviendo a objetivos estratégicos y fundamentales de una organización.

Este modelo estudia y actualiza el modelo con la información práctica y académica aportada por miles de organizaciones dentro y fuera de Europa, por tanto el modelo se mantiene actualizado en sintonía con las líneas de pensamiento sobre gestión.

### 3.6. Calidad universitaria

En los momentos actuales el término calidad, es usado en todos los campos de la vida moderna; vinculándose a los sectores de economías nacionales e internacionales. Trasladando éste al campo de la educación, como fenómeno que abarca el complejo mundo de lo social, por diferentes que sean los contextos, el estudio de la calidad alcanza un carácter especial.

Las instituciones educativas, por su contenido, conducen la formación humanística y el desarrollo profesional del capital humano, que necesita cualquier país, reflexionando hacia esas premisas es que le concedemos tal importancia a la calidad en instituciones universitarias

Existe una diversidad de conceptos sobre calidad y en este ir y venir de concepciones sobre la misma, hoy se han acumulado diferentes tendencias e interpretaciones en el ámbito de la educación superior. (Cong, 2008)

Para definir calidad en éste ámbito, hay que remitirse a los diferentes enfoques teóricos (George, 1992; Astín, 1985 en Buendía y García, 2001):

- a) La calidad como prestigio, hace referencia a la reputación académica de las instituciones educativas.
- b) Calidad en función de los recursos, considerando instituciones universitarias de calidad aquellas que cuentan con recursos y medios superiores a los habituales.
- c) Calidad como resultado; desde este enfoque una institución universitaria es exitosa en función del éxito de sus egresados.
- d) Calidad como cambio (valor añadido), en este enfoque el valor está dado a la incidencia de la institución sobre el cambio de conducta de los alumnos, de esta forma una institución con estas características es una institución de calidad.
- e) Desde este enfoque la calidad de las instituciones universitarias es valorada en función de lo que se enseña en ellas, de su nivel docente, de su currículum, de su sistema pedagógico y del clima institucional.

La mayoría de los autores entienden que la evaluación de la calidad de una universidad sólo es posible hacerla globalmente, atendiendo a dichos conceptos y recogiendo tanto los inputs, los outputs y sobre todo los procesos que en ella se desarrollan (Buendía y García, 2001).

El proceso se articula en dos grandes fases: Autoevaluación y Evaluación externa. De esta manera el proceso es regulado por la propia institución y a su vez la revisión interna adquiere credibilidad cuando es contrastada por agentes externos.

La evaluación institucional permite dar respuesta, en principio, a dos tipos de requerimientos: por una parte, es un instrumento básico para la mejora interna de los niveles de calidad de la universidad; por otro lado, facilita la rendición de cuentas y el análisis de la adecuación de los servicios que prestan las universidades a las necesidades y demandas de la sociedad (Buendía y García, 2001).

### **3.7. Gestión de la Calidad Total en Instituciones de Educación Superior**

Como respuesta a los tiempos actuales de intenso cambio y competencia, las organizaciones educativas se han visto obligadas a aumentar su eficacia, a desarrollar a plenitud sus capacidades y agregar valor a sus estudiantes y demás grupos de interés. Para esto, han tenido que revisar y reestructurar sus procesos clave, desplegar su imaginación y anticiparse a las futuras demandas de la sociedad (Mergan, et al., 2000 en Valenzuela y Rosas, 2007).

Los primeros intentos relacionados con la gestión y mejora de la calidad en la enseñanza superior universitaria tuvieron lugar en facetas relacionadas con la administración, la gestión de recursos humanos y, más tarde, se produjo su aplicación en las aulas (Horine et al., 1993; Klaus, 1997)

American Productivity and Quality Center (2002) definen la gestión por calidad total (*Total Quality Management, TQM*) como “la gestión de un sistema para maximizar la calidad de los procesos y productos del sistema que cumplan o excedan las necesidades y expectativas de los clientes y/o consumidores del sistema”. Bajo esta perspectiva, el TQM aplicada al sector de educación es definido por Sahney et al. (2004) como “un concepto multifacético, en donde se concibe a una institución educativa desde un enfoque sistémico, lo cual supone un sistema de gestión, un sistema técnico y un sistema social, y en donde los principios de calidad son implementados totalmente”.

El sistema pretende satisfacer las necesidades de los diversos grupos de interés, por medio del diseño de un sistema basado en ciertos principios y prácticas. Debe incorporarse dentro del ámbito de la calidad, las entradas en la forma de estudiantes, facultad, personal e infraestructura; la calidad de los procesos en la forma de actividades de enseñanza-

aprendizaje y la calidad de las salidas en la forma de los estudiantes que egresan del sistema.

Por lo tanto, en educación los criterios para la calidad dependen de un mayor número de partes involucradas –estudiantes, personal, facultad, industria, socios y la sociedad en general; por lo que es esencial que los procesos involucren a todos los grupos de interés, con el fin de determinar las necesidades específicas y ofrecer un servicio orientado al cliente (Coate, 1990; Spanbauer, 1995). Sin embargo, muchas universidades sufren de aislamiento del mundo real y no están atentas a las necesidades de los diversos grupos de interés, lo cual puede explicar algunos de los problemas inherentes con que se encuentran algunas universidades cuando implementan el TQM.

### **3.8. La universidad y su función de vinculación con la colectividad**

**En la Conferencia Mundial de la Educación Superior en París, realizada en Julio del 2009 por la UNESCO, su declaración Nro. 3 Sobre Responsabilidad Social de la Educación Superior establece lo siguiente:**

“Las instituciones de educación superior a través de sus funciones principales que son: la investigación, la enseñanza y *el servicio a la comunidad*, llevados adelante en el contexto de la autonomía institucional, la libertad académica debería aumentar su foco interdisciplinario y promover pensamiento crítico y activar ciudadanía que contribuya al desarrollo y al avance de la sostenibilidad del desarrollo, la paz, el bienestar, el desarrollo y la realización de los derechos humanos incluyendo la equidad y género”. (UNESCO, 2009)

La vinculación con la colectividad hace referencia las relaciones que existen o deberían existir entre la universidad y la sociedad de la cual forma parte. Es considerada como el eje transversal del funcionamiento de las universidades en el mundo, junto con la docencia y la investigación son los pilares conceptuales, e ideológicos transformadores que se encuentran en su momento más importante.

Campos y Sánchez, 2005 consideran a la vinculación como un eje estructurador de la planeación académica, es decir que las funciones de docencia e investigación a través de ella encuentran mecanismos y formas de articulación de manera más estrecha y efectiva con la sociedad y la economía.

La vinculación es una función que permite a las universidades realinear sus objetivos y visiones a futuro, sin dejar de tener los pies sobre la tierra ni de reconocerse como una parte más de la sociedad. Ayuda a las universidades a identificarse como instituciones interesadas en participar en la solución de las problemáticas que enfrentan los ciudadanos de las regiones en las cuales están localizadas o de la sociedad en general.

Para desarrollar la vinculación se requiere de un esfuerzo que incluya acciones gubernamentales, de agentes y actores de los sectores productivos y del llamado sistema de ciencia y tecnología. Aunque el mismo proceso de vinculación es deseable, *no es fácil de definir ni de implantar* (Corona, 1994, p. 132).

### 3.8.1. La vinculación con la colectividad como proceso.

Por su carácter social, las universidades no pueden verse integradas sólo desde una percepción de sus funciones sustantivas. Su análisis requiere un abordaje desde una relación más esencial, más de fondo, que son los procesos que en ella se desarrollan.

El encargo social de las Instituciones de Educación Superior es preservar la cultura que la precedió, desarrollarla y promoverla, éste se estructura en un sistema de procesos claves que se reflejan fundamentalmente en las actividades: docentes, investigativas y de vinculación con la colectividad.

Entonces la vinculación con la colectividad demuestra que se cumplen las leyes que rigen los procesos conscientes y están presentes los componentes que integran los mismos, lo que permite afirmar que se está en presencia de un proceso formativo y así llegar a una concepción más esencial de vinculación con la sociedad al definirla como: el proceso que tiene como objetivo promover el desarrollo en la comunidad interna y externa, mediante la interacción social. (Manosalvas, 2012)

Para Manosalvas, ( 2012) el proceso de vinculación con la colectividad como resultado de las relaciones sociales que se dan entre los sujetos que en él participan (diagnóstico) está dirigido de un modo sistémico y eficiente, a la promoción de cultura y desarrollo para la comunidad (objetivo), para coadyuvar a la solución de la problemática social (problema) en la necesidad de contribuir al desarrollo de la comunidad, mediante la apropiación de la cultura que ha acumulado la sociedad en su desarrollo (contenido); a través de la participación activa de la comunidad (método); planificada en el tiempo y observando ciertas

estructuras organizativas (forma); con ayuda de ciertos objetos (medios); instrumentando indicadores que permitan medir la calidad (evaluación) y cuyo movimiento está determinado por las relaciones causales entre sus componentes y de ellos con la sociedad (leyes) que constituyen su esencia.

En las Instituciones de Educación Superior los problemas sociales se canalizan de manera más dinámica a través de la Vinculación con la Sociedad y se reflejan en sus procesos formativos. La Vinculación amplía la vía de comunicación en los dos sentidos, universidad - Sociedad y viceversa, lo que permite aseverar que cuando las IES, mediante el proceso docente de pregrado o postgrado o el proceso investigativo, promueven el desarrollo profesional de la sociedad en las ramas: técnica, científica, política, artística, deportiva, entre otras, se está en presencia de la Vinculación con la Sociedad.

Esto fundamenta la integración de las funciones sustantivas o procesos orientados a cumplir el encargo social y demuestran que la Vinculación con la colectividad está inmersa en la docencia y la investigación, se identifica con ellas, al tener personalidad propia como gestión integradora. (Manosalvas 2012)

Entonces se concibe a la gestión del proceso de vinculación con la colectividad como un sistema abierto, con objetivos definidos y un intercambio constante de información, que se nutre de todo el volumen de información y recursos que garanticen la efectividad del proceso, cuyas salidas están condicionadas por los objetivos, perspectivas y posibilidades reales de la vinculación con la colectividad, así como por las exigencias que se plantean desde las instancias superiores de dirección.

Los enfoques de gestión de calidad total suponen una opción estratégica y una filosofía de gestión integral para las organizaciones que se apoyan en una serie de principios y prácticas que permiten a la organización alcanzar sus objetivos de manera eficiente y eficaz para lograr una ventaja competitiva sostenible (Goldberg & Cole, 2002).

Para la implantación de este tipo de enfoque se toma como referencia el EFQM que plantea resultados excelentes con respecto a los estudiantes, las personas, la sociedad y la organización se logran mediante un liderazgo que dirija e impulse la política y estrategia, la gestión de recursos humanos, las alianzas y recursos y los procesos clave.

El compromiso y liderazgo de la dirección con la calidad debe ser visible, permanente y en todos los niveles directivos. (Dean y Bowen, 1994) debido a que actúa como guía e impulsor de procesos de implantación del TQM.

También la política y la estrategia deben ponerse en práctica a través del despliegue de procesos clave, de una adecuada política, gestión del personal y mediante el establecimiento de alianzas (Winn y Cameron, 1998)

La gestión de las personas es la piedra angular sobre la que gira una parte importante del éxito de la TQM, ya que, la mejora de la calidad es un proceso de aprendizaje organizacional que se sustenta en las personas (Ahmad y Schroeder, 2002). En el ámbito de la educación se enfoca en el papel de la formación como factor clave e implica la adquisición continua de nuevos conocimientos y habilidades por parte de los empleados (Calvo y Criado, 2005). Entonces se puede establecer que la Gestión del talento humano está relacionada significativamente y positivamente con la gestión de procesos

### **3.8.2. Indicadores de gestión del proceso de vinculación con la colectividad**

En la medida en que la vinculación con la colectividad se ha ido constituyendo en una función con naturaleza propia en el interior de la universidad, también es necesaria la especificación de instrumentos y recursos para garantizar que dicha función lleve a cabo de manera eficiente y efectiva.

Un sistema de indicadores es clave para este propósito porque proporciona a la universidad instrumentos necesarios para desarrollar estrategias propias de vinculación con el entorno, y permite la medición efectiva del desempeño de las actividades para garantizar la calidad de sus procesos.

La gestión de la calidad sobre todo cuando se trata de procesos se ve influenciada por el concepto de productividad. Para Yepes y Cols, (1999) la productividad tiene sentido en la generación de mayor valor en “mejores condiciones de producción y trabajo”, de tal forma que se beneficien todos los actores de un proceso determinado, en este caso, los miembros de una comunidad educativa.

Pero para que determinado proceso, sea denominado productivo, requiere de ciertos elementos que midan permanentemente factores tales como su eficiencia, eficacia y efectividad. A estos elementos le llamamos comúnmente indicadores y están creados para “indicar” cuál es el comportamiento cuantitativo/cualitativo de ciertos aspectos existentes dentro de cualquier organización.

Un sistema de control de gestión por indicadores preciso, confiable, implementable y adaptable según las características de las Instituciones de Educación Superior, se constituye como una herramienta fundamental para el seguimiento de las propuestas de desarrollo Universitario.

El diseño de indicadores efectivos tiene que responder a principios generales de relevancia y factibilidad en términos de tiempo y recursos. En este sentido, los indicadores deben basarse en un conjunto de medidas que sean relevantes (midan lo que se pretende medir), fiables (proporcionen información veraz) y ofrezcan la posibilidad de una recopilación periódica (permitan comparabilidad en el tiempo así como entre pares).

Conceptualmente se pueden distinguir dos tipos de indicadores en la medición de la vinculación de la universidad con terceros: indicadores de actividad e indicadores de impacto. Los primeros miden el esfuerzo de las universidades orientado a la interacción con la comunidad no-académica, mientras que los segundos miden el resultado de dichos esfuerzos en términos de impacto social y económico (Molas-Gallart et al, 2000).

Concentrarse únicamente en medidas de actividad es insuficiente, en la medida en que puede dar lugar al desarrollo de procesos sin prestar la debida atención a los resultados de los mismos. Sin embargo, atender exclusivamente al impacto de las actividades de vinculación conlleva dificultades que lo hacen poco práctico y sin viabilidad.

Se debe entonces alcanzar un compromiso pragmático entre ambos tipos de indicadores al utilizar indicadores de productividad de actividades para medir la eficiencia y eficacia e indicadores de impacto o efectividad al considerar los especificados por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior CEAACES

La Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar cumpliendo la Disposición Transitoria Segunda de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), que manifiesta: *“Las instituciones de educación superior que no hayan aprobado la evaluación y acreditación correspondiente dentro del plazo señalado en la transitoria Vigésima Constitucional dejarán de formar parte del Sistema de Educación Superior. En este caso, las universidades y escuelas politécnicas creadas por Ley, decreto, acuerdo o convenio dejarán de funcionar, para lo cual el Consejo de Educación Superior aplicará el procedimiento respectivo, previo*

*informe del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior*”.

Entonces la universidad deberá velar por la calidad de sus procesos con sujeción a los indicadores establecidos por el CEAACES para garantizar su acreditación, por lo tanto para el Modelo de Gestión por Procesos propuesto en esta tesina, se adoptarán los indicadores establecidos por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, en lo que a programas y proyectos de vinculación con la colectividad hace referencia; a más de los establecidos para cada subproceso que miden la eficiencia, eficacia y efectividad del mismo.

### 3.8.2.1. Indicadores del CEAACES

En el Modelo de Evaluación Institucional del CEAACES intervienen cinco criterios: Academia, Eficiencia Académica, Investigación, Organización e Infraestructura, los cuales establecen la descripción y forma de cálculo de cada uno de los indicadores que lo conforman. El esquema de criterios del Modelo de Evaluación del CEAACES es:



Figura 4: Modelo de Evaluación Pregrado del CEAACES

Fuente: Tomado del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior

Dentro del criterio D” ORGANIZACIÓN” se encuentran los indicadores de vinculación con la colectividad como se puede observar en la siguiente figura:



Figura 5: Criterio de evaluación D “ORGANIZACIÓN” del Modelo de Evaluación Pregrado del CEAACES  
Fuente: Tomado del CEAACES

Se define a la vinculación con la colectividad de las Instituciones de Educación Superior como las actividades de interacción con los diferentes componentes de la sociedad para mutuo beneficio en el avance del conocimiento, la formación de recursos humanos y la solución de problemas específicos de su entorno inmediato.

El CEAACES en su Modelo de Evaluación de Pregrado estructura un solo indicador que hace relación al número de programas de vinculación con la sociedad en relación con el número de carreras que ofrece la Institución de Educación Superior (IES):

- **Vinculación = (Número de programas de vinculación de la IES) / (Número de carreras que ofrece la IES)**

En la Matriz Genérica para la evaluación de carreras que se avecina en los próximos meses, el indicador Vinculación con la sociedad evalúa la participación de los profesores y estudiantes de la carrera en las actividades programadas en el marco de los programas y/o proyectos de vinculación con la sociedad, desarrollados por las IES durante el último año.

El indicador se define como el promedio ponderado de la participación de los docentes y estudiantes de la carrera, en proyectos de vinculación con la sociedad, en el último año anterior a la evaluación.

Cálculo del indicador y escala:

- **Vinculación con la sociedad** =  $(0,7 \times \text{Porcentaje de profesores que participaron en proyectos de vinculación en el último año}) + (0,3 \times \text{Porcentaje de estudiantes que participaron en proyectos de vinculación en el último año})$
- **Porcentaje profesores** =  $100 \times (\text{Número de profesores de la carrera que han participado en actividades de vinculación con la sociedad, en el marco de proyectos de la institución durante el último año, por un total acumulado de al menos quince (15) horas por profesor}) / (\text{Número de profesores de la carrera durante el mismo período})$
- **Porcentaje estudiantes** =  $100 \times (\text{Número de estudiantes de la carrera que han participado en actividades de vinculación con la sociedad, en el marco de proyectos de la institución durante el último año, por un total acumulado de al menos treinta (30) horas por estudiante}) / (\text{Número de estudiantes de la carrera durante el mismo período})$ .

En cuanto a las evidencias solicitadas para el Plan de Mejora de las Sedes Condicionadas, como es el caso de la Sede Cañar, se solicita para su evaluación la siguiente información para el indicador de vinculación con la colectividad:

Tabla 4: Evidencias para la presentación del Plan de Mejoras de Sedes Condicionadas, Indicador Programas de Vinculación

INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACIÓN CONSIDERANDO EL MODELO DE EVALUACIÓN DE EXTENSIONES	MEDIOS ADICIONALES CONTEMPLANDO EL MODELO DE EVALUACIÓN DE IES QUE INCLUYE A EXTENSIONES	CONSIDERACIONES GENERALES
Programas de vinculación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño del proyecto o programa de vinculación, incluida la planificación respectiva.</li> <li>• Certificación presupuestaria para la ejecución de programas y proyectos de vinculación.</li> <li>• Plan de seguimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estados financieros de por lo menos los dos años anteriores, donde se verifique el promedio del monto ejecutado en programas de vinculación.</li> <li>• Evaluación de resultados obtenidos con la ejecución de los programas de vinculación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información detallada (objetivos, alcance y resultados esperados y los resultados obtenidos en términos de los objetivos planteados) de cada proyecto que forma parte del programa de vinculación con</li> </ul>

	permanente a los programas en ejecución. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios para la ejecución de proyectos de vinculación.</li> <li>• Ejecución presupuestaria de cada proyecto del programa.</li> </ul>		la colectividad. <ul style="list-style-type: none"> <li>• La transversalidad debe ser un criterio a evaluarse.</li> <li>• Para educación continua no se aceptará más de un programa por subárea CINE.</li> </ul>
--	--	--	--

Fuente: Tomado del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior

Los indicadores y criterios establecidos por el CEAACES para la evaluación de la vinculación con la sociedad en Instituciones de Educación Superior, servirán de fundamento para el diseño de los procesos de vinculación con la colectividad de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar.

### 3.8.3. **Introducción a la Mejora Continua de los procesos de vinculación con la colectividad.**

Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades.

Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de la universidad sea un objetivo permanente para incrementar su eficiencia, eficacia y efectividad.

Mejorar continuamente el desempeño organizacional implica que los estándares de desempeño sean cada vez más exigentes, que en lo posible se vaya más allá de los requisitos de los clientes y que esto se vea reflejado en unos indicadores de gestión que demuestren la mejora.

Evaluar y mejorar son dos conceptos inseparables en los procesos de calidad (Hansen y Jackson, 1996; Alday y Rodríguez, 1997; Chacón, Holgado, Lara y Pérez-Gil, 2001).

La evaluación se realiza para la mejora y la mejora necesita información que proviene de la evaluación.

La evaluación y la mejora son elementos intrínsecos en el ciclo PHVA en inglés PDCA (Plan-Do-Check-Act) de Deming, donde (P) Planificar, consiste en el desarrollo de las acciones previstas conforme a un calendario y a unos recursos concretos; (D) Hacer, consiste en llevar a la práctica la planificación, (V) Verificar, hace referencia a la evaluación a realizar para detectar hasta qué punto se han cumplido los objetivos propuestos, y por último (A) Actuar, consiste en definitiva en aprender de los resultados obtenidos; es decir, conocer qué áreas de mejora se detectan en la fase de comprobación para poder implantar acciones que las subsanen. El ciclo PDCA también es denominado círculo de mejora continua, puesto que tras la última etapa, comienza de nuevo la fase de planificación, esta vez, con valiosa información sobre los resultados obtenidos en la anterior planificación.

El PHVA es una concepción gerencial que dinamiza la relación entre las personas y los procesos y busca controlarlos con base en el establecimiento, mantenimiento y mejora de estándares, tarea que se logra mediante la definición de especificaciones de Proyectos (estándares de calidad), especificaciones técnicas de proceso y procedimientos de operación.

El PHVA es un ciclo que puede ser aplicado de acuerdo a las necesidades del sistema, de acuerdo a su aplicación, este ciclo se clasifica así:

1. Solución de problemas: Este tipo de aplicación del ciclo PHVA, consiste en buscar soluciones a los problemas o puntos críticos detectados en un proceso definiendo planes de acción.
2. Rutina del proceso: Se refiere a definir estándares dentro del proceso en el cual se aplicará el ciclo PHVA.
3. Mejora de procesos: Consiste en definir e implementar medidas de mejoramiento en procesos existentes de modo que aquellos procesos que se están desarrollando actualmente se optimicen en búsqueda de encontrar la mejor manera de hacer las cosas.
4. Combinación de las anteriores: El ciclo PHVA puede ser aplicado utilizando las tres o dos de las clasificaciones anteriormente mencionadas. Ya que en un proceso pueden desarrollarse mejoras y a su vez solucionar problemas detectados utilizando también la rutina.

En el mejoramiento continuo son utilizadas herramientas de calidad que facilitan la comprensión de los procesos en los cuales se implementará la mejora.

Los procesos son conjuntos de operaciones bien sean sucesivas o paralelas, y son desarrollados con el fin de obtener resultados o efectos bien definidos. En las organizaciones las personas que desarrollan los procesos están permanentemente en la búsqueda racional del mejoramiento continuo, es por esta razón que los procesos deben ser claramente definidos para poder ser analizados, controlados, evaluados y mejorados.

La vinculación con la colectividad desde sus procesos de cooperación para el desarrollo de la sociedad, sin duda seguirá transformándose al ritmo de los cambios sociales, y las Instituciones de Educación Superior deberán a su vez, ampliar sus horizontes ante el significado que esta función sustantiva alcanzará en los años venideros. Es entonces necesario implantar la mejora continua en sus procesos para adaptarse al vertiginoso ritmo de cambio y a las exigencias del entorno en cuanto a calidad se refieren.

## **CAPÍTULO IV**

## **ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA, SEDE CAÑAR**

### **4.1. Análisis del contexto**

El Ecuador se ha visto beneficiado por el gran desarrollo tecnológico actual y la apertura de grandes posibilidades para el sistema educativo. El alcance y cobertura de las instituciones educativas se ha incrementado, así como la modernización del proceso educativo y la facilidad en el acceso a la información con otros países del mundo.

Una muestra de ello es la Ley Orgánica de Educación Superior adaptada al contexto a través de su alineación al Plan Nacional de Desarrollo. Las políticas implementadas por el actual gobierno considero que han favorecido al incremento de la calidad en la educación estos últimos años, especialmente en el caso de la Educación Superior se han adoptado una serie de medidas encaminadas a alcanzar un desarrollo eficiente del talento humano como principal factor del desarrollo de los pueblos.

Es un momento en el cual las universidades deben demostrar su capacidad de formar profesionales a la altura de los requerimientos del entorno cambiante en el cual vivimos.

En el caso de la Provincia de Cañar se cuenta con una única Institución de Educación Superior, de carácter presencial que es la Universidad Católica de Cuenca, con sus sedes en Azogues, Cañar, La Troncal y Macas.

La provincia del Cañar es conocida por la gran cantidad de migración de sus habitantes, en especial de la juventud, a países como Estados Unidos y España. También el desempleo, la falta de fomento a las actividades productivas de las pequeñas y medianas empresas, así como el escaso desarrollo del tejido productivo y el mal aprovechamiento de los suelos de cultivo, son algunos de los problemas que se le pueden atribuir.

Se ha mencionado a breves rasgos el contexto que rodea la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, suficiente para describir los retos y amenazas del entorno.

La educación es un fenómeno básicamente social, de manera que es el resultante del momento histórico en que acontece, del lugar donde se realice, de la cultura imperante y de la estructura sociopolítica vigente (Monge, 2003).

Por lo tanto la educación es parte del desarrollo social y cualquier adelanto en ella significa un avance para la sociedad.

El modelo de gestión de procesos que plantea el presente trabajo de investigación, está claro que contribuirá en la optimización de los procesos que se llevan a cabo en la sede Cañar, por lo tanto, este avance implica un cambio social en beneficio de la colectividad cañareña.

La satisfacción de los usuarios del servicio de educación, de los profesores, de todo el personal, y el impacto en la sociedad se conseguirán con un liderazgo que impulse la planificación y la estrategia de la sede, la gestión de su personal, de sus recursos y sus procesos hacia la consecución de la mejora permanente de sus resultados, lo que genera un aprendizaje continuo que propiciará el desarrollo organizacional de la universidad.

La aplicación del modelo también va asociada a la implementación de un proceso eficiente de autoevaluación que permita valorar el progreso de la organización y establecer planes de mejora.

Este proceso que está especificado en la LOES como un requisito para la acreditación de las universidades se verá favorecido con la implantación del modelo.

La facilidad de autoevaluación que conseguirá la universidad en sus procesos de vinculación con la colectividad, será el valor agregado que el modelo planteado en el presente trabajo aporte, conjuntamente con la descripción adecuada de los procesos que al momento no se encuentran establecidos con claridad.

Aprender mediante la comparación consigo mismo, ayuda a planificar, definir estrategias, dar seguimiento a los progresos conseguidos, corregir errores y deficiencias en lo que a su función de vinculación con la colectividad se refiere.

Las investigaciones revisadas ofrecen datos que apoyan el uso del TQM para el logro del éxito de las universidades, la satisfacción del personal y los estudiantes y el desarrollo de una cultura organizacional, siendo por el momento el más óptimo modelo utilizado (Margen et al., 2000).

#### 4.2. La Universidad Católica de Cuenca, una institución al servicio de la comunidad

***“El derecho al desarrollo no puede seguir siendo privilegio del más fuerte”***

*(Sacerdote Dr. César A. Cordero Moscoso)*

La Universidad Católica de Cuenca, es el testimonio de la Iglesia de los pobres al servicio de Dios y del pueblo, fiel a su principio de “crear al Hombre”, al pensamiento visionario de su Rector Fundador, Dr. Cesar Cordero Moscoso, se sustenta en los postulados filosóficos y valores universales del humanismo cristiano, acorde a su política de ser “Organización Inteligente y de avanzada”, se sujeta al marco constitucional y legal de la República de Ecuador y está bajo las disposiciones de los organismos reguladores. Su campus principal está domiciliado en la ciudad de Cuenca y sus sedes en los cantones: Azogues, Cañar, La Troncal y Macas

La sede Universitaria Católica de Cañar, fue fundada hace 23 años en la ciudad de Cañar, el 6 de Noviembre de 1989 con el historial en la creación de Carreras que se detalla a continuación:

- Facultad de Ciencias de la Educación: 11 de Octubre de 1991.
- Instituto de Informática: año académico 1996-1997.
- Facultad de Enfermería: 1998-1999
- Ciencias Administrativas y Empresariales : 2000-2001
- Facultad de Derecho: 2004-2005
- Ingeniería de Sistemas: 2005-2006.

Creación de facultades para cumplir con la misión de ser “Comunidad educativa al servicio del pueblo”.

El primer Decano de la Sede fue el Dr. Justiniano Crespo Verdugo, Luego el Dr. Hernán Crespo, desde el 29 de marzo de 2006 hasta junio de 2012 el Dr. Bolívar Cabrera Berrezueta y la Ing. Priscila Ruiz Alvarado desde julio 2012 hasta la fecha. Decanos que desarrollan su accionar en el ámbito administrativo y académico que permite que la Casa Superior de Estudios goce de un elevado nivel de aceptación de la comunidad cañareña, de sus estudiantes y sociedad en general.

#### **4.2.1. Misión**

Formar profesionales con una sólida preparación científica, técnica y humanística, altamente competentes, con habilidades, destrezas, capacidades y valores para liderar el cambio social y comprometido con la búsqueda de solución a los problemas del país, con vocación de servicio a los demás.

#### **4.2.2. Visión**

Una universidad de profundo humanismo cristiano, defensora de los valores éticos, acreditada, con excelencia académica, que lidera los proyectos de investigación, rescata valores ancestrales y utiliza modernas tecnologías, contribuyendo con responsabilidad al desarrollo de la sociedad.

#### **4.2.3. Principios y Valores**

La Universidad Católica de Cuenca brinda una formación cristiana y humanista: que se refleja en el compromiso social para el servicio a la comunidad, especialmente a los sectores más vulnerables.

Los valores más arraigados en la Comunidad Educativa Católica son:

- Humanismo cristiano
- Orientación al servicio a la comunidad
- Solidaridad, para el acceso a la educación de los más necesitados
- Respeto a los Derechos Humanos
- Compromiso con la Institución
- Respeto a las tradiciones culturales y religiosas.

#### **4.2.4. Modelo Educativo**

La UCACUE establece como Paradigma el *CONSTRUCTIVISMO* y su Modelo pedagógico: **“PEDAGOGÍA CRÍTICA POR RESULTADOS DE APRENDIZAJE”**, pretende transformar la sociedad en la que vivimos lo que implica un reto para nuestra Alma Mater. Trascender las diferencias de clase, raza y género son algunas de sus principales metas, propiciando la inclusión, pero sin prescindir de las diferencias individuales de orden psicológico del alumno. Considera que este Modelo es una alternativa del sistema educativo en la enseñanza activa, persistente y cuidadosa de cualquier forma de conocimiento.

### **4.3. Marco Legal**

De acuerdo al estatuto orgánico “La Universidad Católica de Cuenca es persona de derecho privado con finalidad social y, de acuerdo con la Ley, es particular, cofinanciada por el Estado. Su actividad inspirada en los valores del Evangelio y el humanismo cristiano y basado en la autonomía tiene por objeto la educación y promoción del desarrollo integral de los pueblos, con apertura a lo universal y al saber en cuanto servicio al hombre y respuesta a las demandas sociales, sin exclusivismos ni monopolios, cual compete a toda universidad.

Disfruta del poder de conferir grados y títulos de acuerdo con la Ley y los respectivos reglamentos en la doble vertiente de la Universidad formal y la universidad abierta o a distancia”. Los fines de la educación superior enfatizan la búsqueda de la verdad, la afirmación de la identidad, el desarrollo cultural, el dominio del conocimiento científico y tecnológico expresado a través de la investigación, la docencia y la vinculación con la colectividad.

La formación de profesionales altamente calificados, requiere del conocimiento y de la puesta en práctica de normatividades jurídicas adecuadas y flexibles que coadyuven al desarrollo eficiente y efectivo de la sociedad y la economía nacional.

La Universidad Católica de Cuenca y a su vez la sede Universitaria de Cañar como todas las Instituciones de educación superior está regida por la normativa establecida en la Ley Orgánica de Educación Superior ( LOES), y las disposiciones emitidas por el Consejo de Educación Superior (CES), que tiene como responsabilidad la planificación, regulación y coordinación interna del sistema.

El Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES) que tiene la facultad regulatoria y de gestión y la Secretaria Nacional de Educación Superior, Ciencia Tecnología e Innovación (SENESCYT) que tiene por objeto dirigir la política pública de educación superior y coordinar las acciones entre el Ejecutivo y las instituciones de educación superior.

#### **4.3.1. Retos de la Loes**

La Ley Orgánica de Educación Superior publicada en el Registro Oficial 298 de 12 de octubre de 2010 establece una serie de metas que deben cumplir las universidades y escuelas politécnicas tanto públicas como privadas.

Entre las más importantes y relacionadas al presente trabajo de investigación tenemos:

En el Capítulo III de la LOES se incluye como uno de los Principios del Sistema de Educación Superior a la Calidad la cual es tratada en el Título V, Art. 93 como: “la búsqueda constante y sistemática de la excelencia, la pertinencia, producción óptima, transmisión del conocimiento y desarrollo del pensamiento mediante la autocrítica, la crítica externa y el mejoramiento permanente”.

En lo que respecta a la Evaluación de la Calidad el Art. 94. expresa que: “es el proceso para determinar las condiciones de la institución, carrera o programa académico, mediante la recopilación sistemática de datos cuantitativos y cualitativos que permitan emitir un juicio o diagnóstico, analizando sus componentes, funciones, procesos, a fin de que sus resultados sirvan para reformar y mejorar el programa de estudios, carrera o institución”.

La LOES, entonces, brinda el sustento legal a la necesidad de contar con un sistema de autoevaluación y procesos adecuados, por lo tanto el presente trabajo de investigación tiene la intención de aportar en este campo y brindar el apoyo suficiente en el proceso de acreditación de la sede Cañar, que en este momento se encuentra dentro del grupo de las Sedes Condicionadas según el último informe del CES del 22 de abril de 2013.

#### **4.3.2. Alineación al Plan Nacional para el Buen Vivir “SumakKausay”**

El Art. 9 de la Ley Orgánica de Educación Superior expresa que: “La educación superior es condición indispensable para la construcción del derecho del buen vivir en el marco de la interculturalidad, del respeto a la diversidad y la convivencia armónica con la naturaleza” por lo tanto se constituye en una obligación la articulación con los parámetros que señale el Plan Nacional de Desarrollo.

El Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017, representa una postura política muy definida y constituye la guía de gobierno que el país aspira tener y aplicar en los próximos cuatro años (SUMAK KAUSAY, 2013).

En su objetivo Nro. 2 contempla: **FORTALECER LAS CAPACIDADES Y POTENCIALIDADES DE LA CIUDADANÍA**

Para ello el Sumak Kausay, (2013) pone énfasis en el establecimiento de una formación integral que permita dar el salto de una economía de recursos finitos (materiales) a la

economía del recurso infinito: el conocimiento, a través del fortalecimiento de la investigación científica y tecnológica responsable con la sociedad y la naturaleza

También define políticas de consecución cuyos lineamientos se enmarcan en impulsar los procesos de mejoramiento de la calidad de la educación superior y para ello se fundamenta en el siguiente enunciado:

“La evaluación y el aseguramiento de la calidad son requisitos indispensables de todo el proceso de formación. Estos principios garantizan la pertinencia de la oferta educativa en todos los niveles”(SUMAK KAUSAY, 2013).



Figura 6: Alineamiento Visión, Misión y Plan Nacional para el Buen Vivir con los objetivos estratégicos  
Fuente: Universidad Católica de Cuenca, Sede Cañar

En la figura anterior se describe gráficamente la alineación de los objetivos estratégicos de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, al Plan Nacional de Desarrollo. Estos objetivos delineados en función de la misión y la visión, fundamentados en valores y reconociendo las funciones sustantivas de la universidad, guían y garantizan el accionar institucional al servicio de la sociedad cañareña.

#### 4.4. Organización y estructura de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar.

La Sede Universitaria de Cañar al igual que las sedes de Azogues, La Troncal y Macas tiene una expresión participativa en la vida y acción de la Comunidad Universitaria Católica. Para

el cumplimiento de sus fines, la sede Cañar se encuentra organizada en una estructura que contiene los siguientes elementos generales:

- **Consejo Directivo.**- Presidido por el Decano y conformado por el Subdecano, cuatro Profesores Vocales Principales, un Representante de los Estudiantes (FEUCE) (AFUC), el Coordinador General y el Profesor de Bienestar Estudiantil. Su función es regular el desenvolvimiento integral de la Unidad Académica.
- **Decano.**- El Decano es la máxima autoridad de la sede, su función es cumplir y hacer cumplir las normas legales, estatutarias y reglamentarias vigentes. Además formula, planifica y evalúa las políticas y estrategias de la Institución.
- **Sub decano.**- Es el encargado de planificar, organizar, dirigir y controlar la actividad académica y de investigación de las Facultades y Departamentos de la sede, desempeña sus funciones a tiempo completo.
- **Bienestar Estudiantil.**- Su función es aportar a la formación y bienestar integral de los estudiantes.
- **Coordinación General.**- Tiene la misión de coordinar, asesorar y supervisar las políticas institucionales de docencia y su operatividad, los procesos de innovación curricular y el desarrollo del personal académico de la sede.
- **Coordinación de Investigación.**-Tiene la función de promover e incentivar en la sede la investigación, así como también coordinar, asesorar y supervisar las políticas institucionales de Investigación
- **Coordinación de Vinculación con la colectividad** .- Es responsable de coordinar asesorar y supervisar las políticas institucionales de vinculación con la colectividad
- **Dirección de Facultades.**- Su misión es coordinar las labores administrativas, de enseñanza y otras actividades académicas de la Facultad.

La Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, no cuenta con una descripción gráfica de su estructura funcional, razón por la cual se rige por el Orgánico Funcional de la Comunidad Educativa Católica, que describe la organización general de la Universidad y se la puede observar en el **ANEXO 1**.

Esta estructura organizacional está fundamentada en el talento humano que gestiona la calidad académica y administrativa de la Universidad.

Cada uno de los Órganos de Gobierno de la Universidad Católica de Cuenca se encuentra regulado por los Estatutos de la Universidad y por su propia normativa, descritos de manera general en el siguiente cuadro.

Tabla 5: Estatutos y Reglamentos de la Universidad Católica de Cuenca

REGLAMENTOS	MANUALES	ESTATUTOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento de Carrera y Escalafón docente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de funciones y convivencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatuto Orgánico de la UCACUE</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento general de estudiantes</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento de Seguridad e higiene en el trabajo</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento de Becas</li> </ul>		

Fuente: Universidad Católica de Cuenca.

La Sede Universitaria de Cañar en lo que respecta a su gestión financiera, no goza de autonomía debido a que su presupuesto depende de la sede Azogues y la Matriz de Cuenca, este aspecto muy importante de la vida institucional no podrá ser modificado a través de la propuesta debido a que este tipo de decisiones dependen de instancias superiores

#### 4.5. Servicios de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar

El producto que las universidades ofrecen a la sociedad está constituido por los profesionales que oferta al mercado laboral, mientras su servicio es la formación académica que adquieren en las aulas universitarias y la gestión y servicios que para ello se requiere. Sin embargo la universidad constituye por sí misma un completo universo social que se proyecta más allá de la formación. En el entorno universitario, un estudiante accede a la cultura, recreación o al deporte, recibe servicios de naturaleza administrativa y, además, tiene la oportunidad de participar en la vida universitaria.

La Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, acorde a los principios de la Casa de Estudios forma profesionales en las carreras de:

Tabla 6: Oferta Académica de la Universidad Católica de Cuenca, Sede Cañar.

Facultad	Duración de la carrera	Título
Ingeniería en Sistemas	Propedéutico más 5 años	Ingeniero en Sistemas
Ingeniería en Empresarial	Propedéutico más 5 años	Ingeniero Empresarial
Ingeniería en Contabilidad y Auditoría	Propedéutico más 5 años	Ingeniero en Contabilidad y Auditoría
Derecho	Propedéutico más 5 años	Abogado de los Tribunales de Justicia de la República
Ciencias de la Educación	Propedéutico más 4 años	Licenciado en ciencias de la educación con mención : Educación Inicial y Parvulario Psicología y orientación vocacional
Enfermería	Propedéutico más 3 años más internado	Licenciada en Enfermería

Fuente: Memoria de Sostenibilidad Universidad Católica, Sede Cañar.

Estas facultades están estructuradas de tal manera que cumplen con los parámetros académicos. Aquí se brinda una sólida preparación humana, cristiana, científica y técnica, para formar profesionales altamente competentes, con habilidades, destrezas y capacidades para liderar el cambio social, comprometidos con la búsqueda de solución a los problemas de la colectividad cañareña y con vocación de servicio a los demás.

#### 4.6. Usuarios de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar

Sobre este tema existe en la actualidad un debate abierto, pero se podría afirmar que los usuarios o clientes de las universidades se pueden dividir en:

- **Los alumnos** como clientes directos y principales (Sallis, 1993; Hittman, 1993; Owlia y Aspinwall, 1996), y

- **Las organizaciones** como clientes indirectos, en dónde estos alumnos se incorporarán una vez finalizados sus estudios o a quiénes se dirigen las investigaciones que se realizan y, en un sentido más amplio, **la sociedad en general**.

Esta perspectiva aplicada desde el punto de vista de la Calidad Total, cuando se hace referencia a los clientes internos y externos de una organización.

Existe controversia entre varios autores respecto a la utilización del término “cliente”, pues algunos de ellos opinan sobre la asertividad de llamar de esta manera a los usuarios del servicio de educación, debido a que reúnen ciertas características que los identifican como tales. Sin embargo para fines del presente trabajo de investigación se utilizará el término “usuarios” por considerarlo más adecuado, como se enuncia en el título de este apartado.

El uso de “estudiantes” y “grupos de interés” en lugar de “usuarios” puede comunicar a las instituciones educativas que los estudiantes son los únicos clientes y conducirá a ver la satisfacción de los estudiantes como el único objetivo, lo cual puede llevar a conclusiones erróneas.

Con relación a la construcción del modelo de gestión por procesos para la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar y de acuerdo con los estudios de Pérez *et al.* (2005) se identifica como posibles usuarios del servicio que brinda la universidad a los siguientes grupos:

- El usuario principal de la universidad es **la Sociedad**, con la cual tiene la obligación de formar los profesionales capaces de dar respuesta a los requerimientos técnicos y sociales que de él demande el mundo productivo, socio cultural y político que impere en la actualidad.
- El segundo grupo de usuarios son **los propios educandos**, que adquieren las competencias y valores necesarios para su desarrollo profesional y personal, además de aportar también la principal materia prima sobre la cual trabajar, su cerebro, donde se incorporan todas habilidades, conocimientos, capacidades y valores necesarios para vivir en sociedad.

- El tercer grupo lo representan **las entidades sociales** tanto públicas como privadas a las cuales la universidad aporta con profesionales capacitados para conducirla hacia la eficacia organizacional y productos científicos técnicos que surjan como resultados de las investigaciones universitarias.
- El cuarto grupo de usuarios está compuesto por los propios **trabajadores universitarios** a los cuales esta les permite adquirir los bienes necesarios para satisfacer sus necesidades vitales y de seguridad, además de contribuir a otras necesidades como las de afiliación y autorrealización.

Spensbauer (1995) indica como la prioridad del sistema de calidad total en la educación superior universitaria el enfoque en el cliente. Esta meta debe conseguirse sobre la base del liderazgo y compromiso de la dirección ; una adecuada política de mejora continua de la calidad; la implicación de todos y el trabajo en equipo ; la gestión de los procesos clave y el establecimiento de indicadores para vigilar su desarrollo; la gestión utilizando datos e información actualizados y finalmente la creación y el mantenimiento de un buen clima organizacional para lo cual es necesario motivar e incentivar a las personas a la consecución de objetivos y metas de la institución. (Pérez *et al*, 2005)

#### **4.7. La vinculación con la colectividad en la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar**

La vinculación con la colectividad es la función sustantiva de las instituciones de educación superior que tienen como finalidad establecer una comunicación dialógica, es decir, un nivel de comunicación y de acción, entre la universidad y la comunidad, a través de procesos intra y extrauniversitarios mediados por la praxis, enfocada a la preservación y/o la creación de bienes culturales válidos y valiosos, guiada por valores que implican fomentar y generar el bien común, y promover con equidad la calidad de vida en una sociedad históricamente determinada. Dichos procesos están relacionados con la aplicación de conocimientos propios de una disciplina, profesión o técnica, y considera los saberes populares, los cuales orientarán la detección de necesidades sociales y la generación de soluciones a los problemas planteados. (Torres & Trápaga 2010).

La Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, propone el desarrollo de procesos de vinculación que establezcan las directrices generales a seguir en el marco de los nuevos conceptos de Calidad de la Educación Superior y del Buen Vivir.

Los puntos de partida y metas a cumplir están garantizados dentro de la Constitución de la República, del Ecuador como en la Ley Orgánica de Educación Superior bajo los siguientes planteamientos generales:

**La CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR** en el Art. 350 hace referencia a que “el Sistema de Educación Superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo”;

**La LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, LOES 2010**, contiene los siguientes artículos que reglamentan la vinculación con la sociedad:

#### **Título I: Ámbito, Objeto, Fines y Principios del Sistema de Educación Superior.**

En el Capítulo 2: Fines de la Educación Superior:

Art. 8, literal c) “Contribuir al conocimiento, preservación y enriquecimiento de los saberes ancestrales y de la cultura nacional. Literal h) Contribuir en el desarrollo local y nacional de manera permanente, a través del trabajo comunitario o extensión universitaria”.

En el Capítulo 3: Principios del Sistema de Educación Superior:

Art. 13.-Funciones del Sistema de Educación Superior.- “Son funciones del Sistema de Educación Superior:

- a. Garantizar el derecho a la educación superior mediante la docencia, la investigación y su vinculación con la sociedad, y asegurar crecientes niveles de calidad, excelencia académica y pertinencia.
- b. Promover la creación, desarrollo, transmisión y difusión de la ciencia, la técnica, la tecnología y la cultura”.

#### **Título IV: Igualdad de Oportunidades.**

En el Capítulo I: De la Garantía de la Igualdad de Oportunidades.

Art. 88.- Servicios a la Comunidad.- “Para cumplir con la obligatoriedad de los servicios a la comunidad se propenderá beneficiar a sectores rurales y marginados de la población, si la naturaleza de la carrera lo permite, o a prestar servicios en centros de atención gratuita”.

## **Título VI: Pertinencia.**

### Capítulo 1: Del Principio de Pertinencia.

Art. 107.- Principio de pertinencia.- “El principio de pertinencia consiste en que la educación superior responda a las expectativas y necesidades de la sociedad, a la planificación nacional, y al régimen de desarrollo, a la prospectiva de desarrollo científico, humanístico y tecnológico mundial, y a la diversidad cultural.

Para ello, las instituciones de educación superior articularán su oferta docente, de investigación y actividades de vinculación con la sociedad, a la demanda académica, a las necesidades de desarrollo local regional y nacional, a la innovación y diversificación de profesiones y grados académicos, a las tendencias del mercado ocupacional local, regional y nacional, a las tendencias demográficas locales, provinciales y regionales; a la vinculación con la estructura productiva actual y potencial de la provincia y la región, y a las políticas nacionales de ciencia y tecnología”.

La Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, tiene establecido su sistema de vinculación en base a estos lineamientos legales y su Reglamento Interno de Vinculación con la Colectividad que determina la existencia de un departamento cuya función se fundamenta en los siguientes objetivos estratégicos:

1. Lograr la acreditación de la Universidad y sus sedes con un nivel de excelencia, mediante la aplicación de un Plan Institucional de evaluación con fines de acreditación, para contribuir con responsabilidad al desarrollo de la sociedad.
2. Realizar de manera conjunta con los directivos, autoridades, personal administrativo, docentes y estudiantes actividades relacionadas a la tarea de vinculación con la colectividad.
3. Generar convenios de cooperación entre la Universidad Católica de Cuenca y la Comunidad enfocados a la solución de problemas.

4. Formular proyectos encaminados a satisfacer necesidades de la sociedad.
5. Difundir trimestralmente los resultados obtenidos en la importante práctica de actividades de Vinculación con la Colectividad.

La Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, fiel al lema Institucional: Comunidad Educativa al servicio de los pueblos y como una forma de dar cumplimiento a los objetivos del Rector Fundador Dr. Cesar Cordero Moscoso, vincula la acción institucional de la Universidad con el conglomerado social y de manera especial con los sectores vulnerables a través del establecimiento de convenios interinstitucionales, la planificación ejecución y evaluación de proyectos de vinculación con la colectividad integrados en programas que son ejecutados por cada una de las facultades de la sede procurando la inserción y participación de la comunidad universitaria en una fluida interrelación que beneficia a la comunidad cañareña a través de los siguientes programas:

Tabla 7: Programas Vinculación con la Colectividad de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar

<b>FACULTAD</b>	<b>PROGRAMA</b>	<b>PROYECTOS</b>
<b>FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS</b>	Programa de Transferencia y Desarrollo Tecnológico	Capacitación en Tecnologías de la Información y Comunicación orientadas a la educación
		Consultoría Informática y Desarrollo Tecnológico
<b>FACULTAD DE INGENIERÍA EMPRESARIAL</b>	Programa de Mejoramiento de la Salud en la población del cantón Cañar	Gestión de Emprendimiento
		Capacitación en Gestión Empresarial
		Mercadotecnia e investigación de mercados
		Asesoramiento en Planificación Estratégica y Gestión del Talento Humano
<b>FACULTAD DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA</b>	Programa de Asesoría Contable y Transparencia de Información	Asesoría Contable Gratuita
		Asesoría Tributaria Gratuita
		Asesoría en Auditoría y Control Gratuito
<b>FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN</b>	Programa de Atención Psicopedagógica y Rehabilitación Psicoterapéutica	Aula de Estimulación Temprana
		Consultoría de atención Psicoterapéutica
		Aula de Recuperación Pedagógica
<b>FACULTAD DE DERECHO</b>	Programa de Asesoría Jurídica	Consultorio Jurídico Gratuito
		Centro de Mediación

<b>FACULTAD DE ENFERMERÍA</b>	Programa de Mejoramiento de la Salud en la población del cantón Cañar	Proyecto educativo sobre el desarrollo de los estilos de vida saludables dirigido a la población del cantón Cañar
		Proyecto de salud, cuidado y protección al adulto mayor de la Fundación para la Protección al Anciano “FUNPRA” del cantón Cañar
		Proyecto de educación para la salud en las Instituciones Educativas

Fuente: Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar.

...ciones que se generan dentro de la gestión de vinculación con la colectividad de la sede y su relación con la organización del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI).



Figura 7: Estructura de la Gestión de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar

Fuente: Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar.

Se puede entonces concluir, que los proyectos constituyen el núcleo del proceso de vinculación, que a su vez se sostienen en programas, amparados bajo los lineamientos estratégicos institucionales y el estudio de pertinencia de cada una de las facultades.

## **CAPÍTULO V**

## **GESTIÓN DE LOS PROCESOS EN LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA, SEDE CAÑAR**

La Universidad Católica de Cuenca, Sede Cañar está, comprometida con la sociedad en brindar una educación de calidad y para ello debe conciliar la satisfacción de sus clientes/usuarios con la eficiencia de sus actividades.

La universidad está estructurada en base a servicios funcionales que dificultan la orientación hacia el usuario. La gestión por procesos planteada en ésta propuesta concibe a la organización como un sistema interrelacionado de procesos que contribuyen en conjunto a incrementar la satisfacción del cliente/usuario.

La gestión por procesos puede coexistir con la administración funcional, asignando responsables a los procesos clave, haciendo posible una gestión inter funcional generadora de valor para el cliente/ usuario, que procure su satisfacción.

La propuesta determinará que procesos dentro de la función de vinculación con la colectividad necesitan ser implementados, mejorados o rediseñados, establecerá prioridades y proveerá de un contexto para iniciar y mantener planes de mejora que permitan alcanzar los objetivos establecidos por la universidad puestos en manifiesto en su misión y Visión. Mediante el análisis de los procesos será posible la comprensión del modo en el que están configurados, sus fortalezas y debilidades.

### **5.1. Identificación y secuencia de los procesos de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar**

El Sistema Integral de Gestión de Calidad de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, se configura en consideración a lo definido en la misión, visión y el Proyecto Educativo Institucional, dirigido por una política, unos objetivos y fundamentados en 14 procesos entre misionales, estratégicos y de apoyo, como se puede observar a continuación en el Mapa de Procesos



Figura 8: Mapa de Procesos Universidad Católica de Cuenca, Sede Cañar

Fuente: El Autor

Se ha estructurado un Sistema de Gestión basado en el enfoque por procesos, para lo cual, se establecen las acciones necesarias que permitan garantizar el cumplimiento de las funciones sustantivas (Docencia, Investigación, y Vinculación con la Colectividad), a través de políticas, objetivos, directrices y estrategias promovidas por la Dirección, y el suministro de recursos y medios que permitan brindar soporte y apalanquen el cumplimiento de sus propósitos.

Los tres macro procesos de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, están conformados por procesos y subprocesos que se identifican plenamente en el mapa de procesos que representa la secuencia de la cadena de valor de la Institución, parte de las necesidades de los usuarios del servicio educativo, para que basados en los procesos estratégicos, se realicen los procesos misionales de docencia, investigación y vinculación con la colectividad con el debido soporte de los procesos de apoyo, que en un verdadero sistema de interrelación obtienen como producto la satisfacción de las necesidades educativas de los usuarios.

## 5.2. Macroprocesos del Sistema de Gestión (SIGEUCC)

Los procesos se clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional en:

- **Macro proceso estratégico:** Encargado del direccionamiento estratégico de la Universidad a través de la ejecución y alineación de los sistemas de Planificación Institucional, comunicación, gestión de calidad y mejora continua y acreditación. Este macro proceso es insumo para todos los procesos, con el fin de garantizar una alineación de la organización, de tal manera que los objetivos de cada uno de los procesos se encuentran alineados con los objetivos institucionales derivados de este macro proceso.
- **Macro Proceso Misional:** Este macro proceso enmarca los procesos misionales o razón de ser de la Universidad, define la cadena de valor a través de los procesos de: docencia, investigación y vinculación con la colectividad.
- **Macro Proceso de Soporte y Apoyo:** Este macro proceso es el encargado de proveer los recursos para el desarrollo de todos los procesos de la universidad y comprende: la Gestión Administrativa, Gestión Financiera, Gestión del Talento Humano, Gestión de Bienestar Estudiantil, Gestión de Sistemas de Información, Gestión de la Documentación y Gestión de Seguimiento a Graduados

El sistema de gestión busca implantar una cultura de calidad y de mejoramiento continuo en cada una de las actividades que se realizan en la universidad. El alcance del presente trabajo de investigación incluye el diseño, desarrollo y mejora continua del proceso de vinculación con la colectividad que comprende tres subprocesos.

## 5.3. Identificación del proceso de vinculación con la colectividad

Con este proceso misional cuya razón de ser representa los principios fundamentales de la academia pretende fortalecer el vínculo de la universidad con los sectores sociales del medio externo y la sociedad, para generar, promover y ejecutar proyectos en pro del bienestar común tomando como punto de referencia el Plan Nacional para el Buen Vivir.

Este proceso debe permitir establecer relaciones entre docentes, estudiantes y sociedad mediante actividades que permitan alcanzar los objetivos propuestos con efectividad y calidad lograda a través de la mejora continua de los procesos.

El proceso de vinculación toma como unidad de gestión el proyecto que: “constituye una unidad más operativa dentro del proceso de planeación del trabajo sociocultural del vínculo universitario con la colectividad, pues ofrece tratamiento a situaciones y problemas específicos antes diagnosticados y catalogados de necesidad social. Es una unidad que con una mínima asignación de recursos, y a través de un conjunto concreto de actividades, acciones y tareas, previamente planificadas a desarrollar por unos responsables y participantes, en un tiempo y lugar determinados, pretende modificar o transformar una parcela de la realidad sociocultural disminuyendo o eliminando un déficit o solucionando un problema. (Programa Nacional de Extensión Universitaria MES Cuba. 2004)

La identificación y demás etapas que sustentan la propuesta fueron realizadas en base al análisis de las experiencias de los responsables de las actividades de vinculación, los cuales fueron entrevistados para establecer el diagnóstico de la situación actual de los procesos que se desarrollan para cumplir con la vinculación de la universidad con la sociedad, también se utilizó el método de observación directa en donde el investigador se involucra y participa cercanamente con el objeto y actividades de estudio. Los documentos que dan soporte a estas actividades se pueden revisar en el **ANEXO 2**.

Con estos antecedentes se ha dividido el proceso de vinculación con la comunidad en tres subprocesos que involucran el desarrollo óptimo de proyectos de carácter social, y son los siguientes:

- **Diagnóstico y suscripción de convenios.**-Define las actividades que comprenden el diagnóstico de las necesidades y potencialidades del entorno y las actividades de realización y legalización de convenios entre la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar y las diferentes entidades del sector público y privado que deseen trabajar en común.
- **Planificación y ejecución de proyectos.**- Comprende las actividades que involucran la planificación del proyecto, elaboración y cumplimiento del cronograma de actividades.
- **Seguimiento, evaluación y mejora de proyectos.**- Permite el seguimiento de las actividades realizadas durante la consecución del proyecto así como la evaluación para obtener la retroalimentación de las actividades realizadas para el diseño del plan de mejoras.

Estos procesos están identificados a través de un mapa de procesos de vinculación con la colectividad, debiendo señalar, que tanto los procesos estratégicos como los de apoyo serían los mismos que para la sede, debido a que la vinculación con la colectividad es un proceso misional que se proyecta al entorno y orienta su accionar en base a los procesos estratégicos con la ayuda de la totalidad de los procesos de apoyo como se puede observar en el siguiente gráfico.



Figura 9: Mapa de Procesos de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Católica de Cuenca, Sede Cañar  
Fuente: El Autor

#### 5.4. Descripción del proceso de vinculación con la colectividad

Una vez identificado los procesos es necesario conocer la estructura de los mismos, reflejando sus interacciones, si bien el mapa no permite saber cómo son “por dentro” y cómo permiten la transformación de entradas en salidas, entonces la descripción de procesos determina criterios y métodos para asegurar que las actividades que comprenden los procesos se desarrollen de forma efectiva al igual que el control de los mismos.

Para describir los subprocesos en la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar se ha utilizado diagramas de flujo que constan en la propuesta de Manuales de Procedimientos de cada uno de los subprocesos, con el fin de representar gráficamente las actividades y favorecer la identificación de la “cadena de valor”, así como de las interfaces entre los diferentes actores que intervienen en la ejecución del mismo.

Para dar soporte a la información que consta en el diagrama de flujo e identificar las características relevantes para el control de las actividades que involucran el proceso se ha realizado la caracterización del proceso en FICHAS DE PROCESOS que pueden ser revisadas también en la propuesta de Manuales de proceso y procedimientos, en donde constan:

- El objetivo del proceso
- El responsable del proceso
- La interrelación con otros procesos a través de entradas y salidas
- La mejora continua del proceso
- Variables de control
- Inspecciones
- Registros
- Recursos
- Indicadores

Es necesario anotar que se han configurado los procesos de forma que, para cada uno de ellos, se determine su misión y, en consecuencia, los resultados deseados a través de valores de referencia sobre los indicadores establecidos(es decir, los objetivos).

Para ello, se ha designado a sus responsables las funciones pertinentes, para que puedan actuar sobre las variables de control que previsiblemente le conduzcan a la consecución de los objetivos definidos.

### **5.5. Seguimiento y medición del proceso de vinculación con la colectividad**

El seguimiento y la evaluación de los procesos es indispensable para conocer los resultados que se están obteniendo y si se están cumpliendo con los objetivos planteados.

Para la gestión de los procesos de vinculación con la colectividad de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, se ha establecido un sistema de seguimiento a través de indicadores alineados a la misión u objetivo del proceso, que permitan verificar los resultados y las áreas en donde se deben orientar las mejoras. Los indicadores planteados en la matriz de indicadores del proceso de vinculación con la colectividad medirán en el proceso:

- La eficiencia
- La eficacia , y,
- La efectividad

Los indicadores han sido determinados en base al análisis del proceso y su objetivo, siendo capaces de determinar:

- La medida del grado en que una actividad alcanza sus objetivos en el plazo establecido.
- La medida del grado en que una actividad alcanza sus objetivos, optimizando el uso de los recursos disponibles.
- La medida del nivel de impacto según la cual se han logrado los objetivos o resultados planificados.

Para el efecto se han establecido indicadores propios del proceso y un indicador de Impacto del CEAACES (Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior ) tomado de la Matriz de Evaluación Genérica de Extensiones dentro del criterio D” ORGANIZACIÓN” en donde se encuentra el indicador de Vinculación con la Colectividad.

### 5.6. Mejora del proceso de vinculación con la colectividad

La interrelación de procesos de vinculación con la colectividad de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, se define bajo el sistema PHVA. El ciclo de mejora continua definido para este proceso es el siguiente:



Figura 10: Ciclo PHVA para la Mejora Continua del Proceso de Vinculación con la Colectividad, sede Cañar

Fuente: El Autor

- PLANEAR: mediante el subproceso de diagnóstico de necesidades y potencialidades del entorno y la suscripción de convenios con actividades estratégicas que llevan implícitas acciones de planeación.
- HACER: se realiza actividades de implementación de proyectos de vinculación con la colectividad acorde al cronograma y metas establecidas.
- VERIFICAR: mediante el subproceso de seguimiento y evaluación de proyectos, que conlleva la evaluación de avance de planes, análisis de las actividades cumplidas.
- ACTUAR: Todas los subprocesos que han sido sujetos de hallas (no conformidades) de cualquiera de los elementos de verificación. Ejecutan acciones de corrección o prevención según sea el caso mediante actividades directas de conformidad con los procedimientos establecidos

Cabe destacar que el ciclo PHVA descrito en líneas anteriores corresponde al macro proceso de vinculación con la colectividad, a más de ello cada sub proceso consta de un ciclo individual de mejora continua, descrito en los respectivos manuales de procedimientos concretamente en la descripción de los subprocesos, con el objetivo de garantizar la calidad y excelencia del proceso.

**5.7. Matriz de análisis comparativo entre la situación actual y la situación futura del proceso de vinculación con la colectividad a partir de la propuesta**

	<b>SITUACIÓN ACTUAL</b>	<b>SITUACIÓN PLANTEADA (PROPUESTA)</b>	<b>SITUACIÓN FUTURA (RESULTADOS ESPERADOS)</b>
<b>Identificación de los procesos</b>	Existen procesos para la suscripción de convenios y la implementación de proyectos de vinculación con la colectividad que no están organizados e identificados, se improvisan actividades para el cumplimiento de las metas	Se propone un mapa de procesos para la sede universitaria de Cañar y un mapa para los procesos de vinculación con la colectividad en el que se identifican de manera clara y concreta 3 subprocesos: 1. Proceso de suscripción de convenios 2. Planificación y ejecución de convenios 3. Seguimiento, evaluación y mejora de proyectos	Al identificar los subprocesos se espera corregir la duplicidad de actividades, procedimientos innecesarios y falta de organización en la ejecución de las actividades de vinculación con la colectividad
<b>Descripción de los procesos</b>	No existe descripción alguna de los procesos que involucran la vinculación con la colectividad, el único proceso descrito en la sede es el que se realiza para seguimiento a graduados	Este trabajo de investigación propone la descripción de los tres subprocesos de vinculación, a través de diagramas de flujo, organizados de tal manera que permitan identificar el comportamiento, secuencia del subproceso, responsables, actividades y uso de registros.	Se espera que al analizar con claridad y precisión cada una de las actividades que intervienen en los subprocesos se supere la improvisación y la realización de actividades que no generan valor agregado
<b>Caracterización de los procesos</b>	No se dispone de caracterización de procesos de vinculación con la colectividad razón por la cual no se identifican los objetivos del proceso, las entradas, salidas y responsables de cada una de las actividades.	Se propone una caracterización a través de fichas de procesos, se han definido los objetivos de cada subproceso que guardan coherencia con la misión de la universidad, se han asignado responsables, se ha diferenciado la interrelación con otros procesos, las variables de control e inspecciones	La caracterización del proceso sirve para garantizar la comprensión del flujograma por lo que se espera evitar errores en la realización de las actividades que involucra cada uno de los subprocesos.
<b>Seguimiento y monitoreo de los procesos</b>	Al no identificar correctamente los subprocesos que involucran la vinculación con la colectividad, el seguimiento y monitoreo es deficiente no se acerca a la realidad, se lo realiza en forma aislada, sin criterios definidos en base a indicadores.	Se propone un seguimiento pertinente del proceso de vinculación con la colectividad y sus subprocesos a través de la intervención en las variables de control con registros de seguimiento, establecimiento de plazos y tiempo de evaluación sobre indicadores	Garantizar un seguimiento y monitoreo continuo, apegado a la realidad, que facilite los tramites de suscripción de convenios, diseño e implementación de proyectos.

<p><b>Evaluación de los procesos</b></p>	<p>La evaluación del proceso de vinculación con la colectividad en lo que se refiere a suscripción de convenios no se está realizando, mientras la evaluación de proyectos es subjetiva sin indicadores que respalden esta actividad. No se mide la eficiencia, eficacia y efectividad de las acciones, razón por la cual no se puede determinar con facilidad el impacto de las intervenciones de la universidad en la sociedad.</p>	<p>La propuesta incluye una Matriz de Indicadores para medir la eficiencia, eficacia y efectividad del proceso de vinculación con la colectividad y sus subprocesos, en él se incluyen indicadores para medir el impacto utilizados por el CEAACES en la evaluación de sedes y los que recomienda para la próxima evaluación de carreras.</p>	<p>Eliminar la subjetividad en la evaluación de los subprocesos que comprenden la vinculación con la colectividad, de manera especial en la implementación de proyectos que es donde más se refleja este problema. Comenzar a evaluar los procesos de suscripción de convenios para mejorar la eficacia del trámite. La información del proceso de vinculación con la colectividad será de fácil acceso para la autoevaluación de la sede y permitirá contribuir al proceso de acreditación</p>
<p><b>Mejora continua de los procesos</b></p>	<p>Los procesos no están organizados ni descritos, tampoco están evaluados con objetividad, razón por la cual es muy difícil identificar errores para corregirlos, la falta de retroalimentación limita la mejora continua.</p>	<p>En la propuesta se ha elaborado un ciclo de mejora continua PHVA adaptado al proceso de vinculación con la colectividad en donde se detalla: <b>Planificar:</b> Diagnóstico y suscripción de convenios. <b>Hacer:</b> Planificación e implementación de proyectos. <b>Verificar:</b> Seguimiento y evaluación de proyectos <b>Actuar:</b> Mejora de proyectos Se plantea también en la caracterización de cada uno de los subprocesos actividades que sustentan el ciclo PHVA garantizando la mejora continua de los subprocesos y por lo tanto del proceso de vinculación</p>	<p>Con el ciclo PHVA implantado al proceso y sus subprocesos se espera una mejora continua que contribuya a lograr la eficiencia en los servicios de vinculación que la universidad ofrece a sus clientes internos y externos, para alcanzar la calidad que aporte al desarrollo de la sociedad.</p>

<p><b>Documentación de los procesos</b></p>	<p>La sede universitaria cuenta con documentos que respaldan las actividades de vinculación con la colectividad que realiza, sin embargo los formatos no están estandarizados, es difícil acceder a la información y en ciertos casos está incompleta e incomprensible.</p>	<p>La propuesta incluye formatos de registros para documentar cada una de las actividades que necesita ser evidenciada dentro de los subprocesos. En Los Manuales de procedimientos se especifica su lugar de archivo y la persona responsable del documento, mientras en los flujogramas se indica en que momento deberán ser utilizados. Se ha diseñado 16 formados de documentos listos para ser utilizados según las indicaciones descritas.</p>	<p>Evitar la multiplicidad de documentos utilizados para documentar una actividad, se espera disminuir informes incomprensibles y documentos incompletos que producen errores en la marcha del proceso. También se pretende facilitar el acceso a la documentación y asignar responsables para evitar pérdidas de evidencias, ubicándolos en archivos específicos con responsables identificados.</p>
<p><b>Recursos humanos utilizados</b></p>	<p>La distribución de los recursos humanos para vinculación con la colectividad está definida en el reparto de actividades de docentes que se realiza semestralmente, los profesores que tienen a su cargo proyectos de vinculación con la colectividad no poseen nombramientos formales de asignación ni un número de horas específico destinado a proyectos, se puede observar que no existe equidad en asignación de tareas por carecer de procesos que planifiquen las actividades y responsables de las mismas. Los estudiantes realizan también actividades de vinculación con la colectividad. Durante el transcurso de sus estudios en la carrera tienen que cumplir con un número de 420 horas distribuidas en 320 de prácticas pre profesionales y 100 de actividades varias.</p>	<p>La propuesta contiene la descripción de actividades especificadas en los Manuales de Procedimientos de cada uno de los subprocesos, por lo tanto permitirá establecer los requerimientos de docentes y responsables de vinculación con eficacia, debido a que se detalla con exactitud la cantidad de recursos humanos y las competencias que necesitan poseer para estructurar los grupos de trabajo responsables de proyectos y equipos de evaluación, así como el número de estudiantes que intervendrán en los proyectos</p>	<p>Los procesos permitirán asignar equitativamente las horas de vinculación a los docentes y responsables de tareas de vinculación. Será posible también distribuir de manera eficiente las actividades que están documentadas en el manual para evitar desviaciones que perjudican el desarrollo correcto del proceso. Se tendrán las bases para distribuir las 100 horas de vinculación destinadas a actividades varias que tienen que cumplir los estudiantes en proyectos de vinculación que garantizan la sostenibilidad en sus procesos bien definidos.</p>

<p><b>Recursos financieros utilizados</b></p>	<p>La Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar no posee independencia financiera, por lo tanto los rubros presupuestarios que se manejan son gestionados directamente a la Matriz.</p>	<p>El modelo de Gestión para procesos de vinculación con la colectividad que propone el presente trabajo de investigación plantea una relación entre Calidad-Servicio a la sociedad. Con servicios de calidad alcanzados a través de procesos eficientes es posible satisfacer con eficacia las demandas sociales del contexto</p>	<p>La propuesta no interviene directamente en el análisis de los recursos financieros de la sede por la restricción en el acceso a información de la matriz, sin embargo causa impacto en la optimización del presupuesto a través del manejo eficiente de los recursos humanos y del tiempo que afecta positivamente los recursos financieros asignados a la sede.</p>
<p><b>Recursos de tiempo utilizados</b></p>	<p>Los responsables de actividades de vinculación con la colectividad tratan de optimizar al máximo el tiempo para desarrollar las actividades que involucran este proceso, sin embargo esto resulta una tarea difícil por el exceso de actividades innecesarias y la duplicidad de tareas que por lo regular ocurren. El trámite para suscribir un convenio dura por lo general un mes y medio pudiendo alargarse el plazo en determinados casos. Las actividades de revisión y aprobación de diseños de proyectos no tienen establecidos límites de tiempo, al igual que los plazos para las evaluaciones y tramites que implican la implantación del proyecto. Estas actividades varían de acuerdo a las ocupaciones que tienen los responsables de aprobar estos procedimientos.</p>	<p>La propuesta plantea en los manuales de procedimientos diseñados tiempos de duración de las actividades: Para el subproceso de suscripción de convenios se plantea un trámite que tiene una duración máxima de 12 días y mínima de 10 días. En lo que se refiere al subproceso de planificación y ejecución de proyectos las asignaciones de responsables, docentes y estudiantes se realizarán en un plazo de 5 días; los tiempos establecidos para el diseño de proyectos es de 15 días y su revisión establece un plazo máximo de 3 días laborables. Para el subproceso de seguimiento y evaluación se determina que los informes de avance del proyecto serán presentados mensualmente y su evaluación será trimestral, en un plazo de 5 días hábiles el equipo de evaluación emitirá su informe.</p>	<p>A futuro se espera que con el uso de los manuales de procedimientos, respetando los tiempos establecidos para cada una de las actividades y con el involucramiento de los responsables se optimice el recurso tiempo, para incrementar la eficiencia, la eficacia y la efectividad del proceso en beneficio de usuarios del servicio</p>

**5.8. Aplicación práctica de la propuesta: Manuales de Procesos y Procedimientos de vinculación con la colectividad de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar**

<b>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA SEDE CAÑAR</b>			
	<b>MANUAL DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>	<b>Código</b>	<b>UCC-GP-VC</b>
		<b>Página</b>	1 de 11

**1. OBJETIVO**

El presente manual tiene como objetivo definir los procesos de Vinculación con la Colectividad que se realizan para la gestión universitaria de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, desde el momento en el que se conocen las necesidades sociales hasta cuando el servicio solicitado es entregado a conformidad a través de Proyectos de Vinculación con la Colectividad.

La universidad bajo la gestión por procesos, garantizará la satisfacción de los usuarios y partes interesadas, desempeñándose de manera correcta, oportuna y articulada, optimizando el aprovechamiento de los recursos.

Este manual permite conocer las interrelaciones que existen entre los procesos, sus entradas, salidas y controles, recursos e indicadores de desempeño de las operaciones que lo requieren para evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y su mejoramiento continuo

**2. ALCANCE Y EXCLUSIONES**

El presente manual contiene los subprocesos de Vinculación con la Colectividad que se realizan en la Universidad católica de Cuenca, sede Cañar, para la prestación de estos servicios a la sociedad en el ámbito de sus competencias, permiten identificar las necesidades de los usuarios y proponer soluciones a las necesidades planteadas, ejecutar dichas soluciones y evaluar su eficiencia, eficacia y efectividad tanto para los usuarios como para los empleados de la institución.

Se especificará las entradas y salidas de cada subproceso, se referencia los controles, recursos e indicadores que se demandan para que cada subproceso opere con efectividad.

Los procedimientos de cada subproceso así como caracterización de ellos y los registros respectivos se, describirán en los Manuales de Procedimientos.

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA  
SEDE CAÑAR**

	<b>MANUAL DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC
		<b>Página</b>	2 de 11

### **3. DEFINICIONES**

En términos generales, las definiciones se encontrarán en las descripciones de los diferentes subprocesos contenidos en este manual.

#### **3.1. Manual**

Recopilación en forma de texto, que recoge en una forma minuciosa y detallada todas las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender y permita a su lector, desarrollar correctamente la actividad propuesta, sin temor a cometer errores

#### **3.2. Calidad**

Satisfacción de las necesidades y superación de las expectativas de los clientes durante la prestación del servicio.

#### **3.3. Objetivo de Calidad**

Algo deseado o ambicionado, que se desea realizar, referente a la calidad.

#### **3.4. Política de Calidad**

Intenciones y orientaciones relativas a la calidad, emanadas formalmente por la alta dirección, como directrices para la institución y compromisos con los usuarios del servicio.

#### **3.5. Proceso**

Conjunto de recursos y actividades interrelacionados, que transforman elementos de entrada en resultados.

### **4. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS**

#### **4.1. MISIÓN**

# UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

## SEDE CAÑAR

	<b>MANUAL DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC
		<b>Página</b>	3 de 11

Es Misión de esta Universidad Católica, inspirada en los principios cristianos, la generación y difusión del conocimiento científico, cultural, artístico y tecnológico, y la formación de profesionales e investigadores con sólida preparación científica y técnica, cuyas capacidades, valores y compromiso con la búsqueda de solución de los problemas del país, los vuelvan altamente competentes para liderar el cambio social y el efectivo servicio a los pueblos.

#### **4.2. VISIÓN**

La Visión de esta Universidad, tiene por objeto construir una Casa de Estudios Superiores defensora de los valores éticos y cristianos, debidamente acredita, con excelencia académica para liderar los proyectos de docencia, vinculación con la sociedad e investigación, rescatar las culturas ancestrales y utilizar modernas tecnologías, contribuyendo responsablemente al desarrollo de la comunidad ecuatoriana, americana y universal.

#### **4.3. POLÍTICA DE CALIDAD**

Basados en la Misión y Visión, la Universidad Católica de Cuenca, se compromete a:  
La formación de profesionales e investigadores con sólida preparación científica y técnica, cuyas capacidades, valores y compromiso con la búsqueda de solución de los problemas del país, los vuelvan altamente competes para liderar el cambio social y el efectivo servicio a los pueblos.

Cumplir los requisitos legales, reglamentarios y de los clientes y mejorar continuamente la calidad de sus actividades.

#### **4.4. OBJETIVOS DE CALIDAD INSTITUCIONALES**

- Cumplir en un 100% el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional
- Plantear un modelo y lograr un nivel de cumplimiento de mínimo el 60% respecto a los criterios de acreditación Institucionales del CEAACES

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA SEDE CAÑAR			
	<b>MANUAL DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC
		<b>Página</b>	4 de 11

## 5. ESQUEMA DE LA GESTIÓN POR PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

La gestión de la Universidad Católica de Cuenca se sustenta en el Modelo PHVA o ciclo de mejora continua representado en el siguiente cuadro:

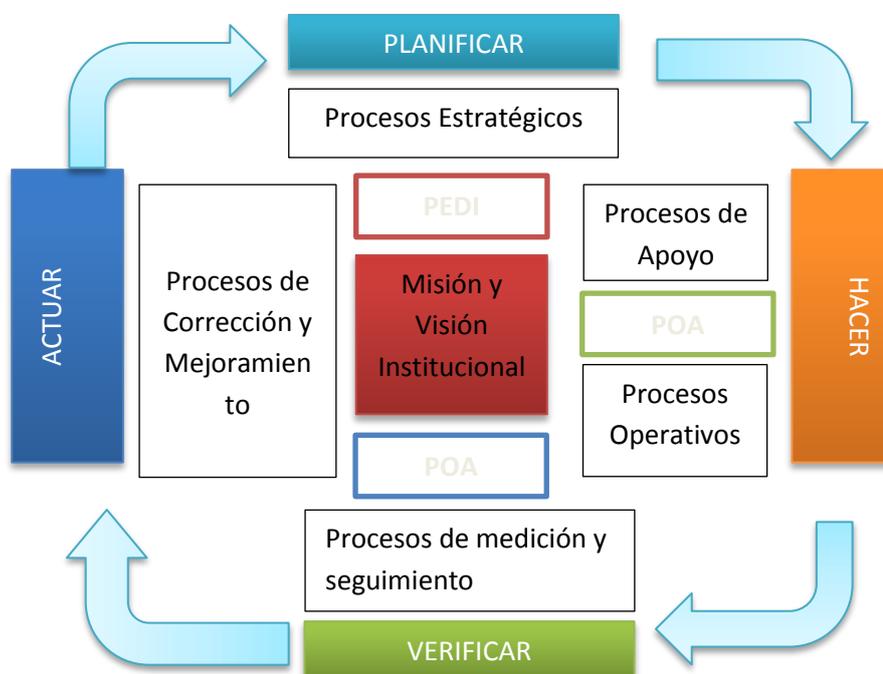


Figura 1: Gestión de Procesos  
Fuente: Manual de Calidad de la Universidad Católica de Cuenca

La norma ISO 9001:2008 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos para desarrollar el sistema de gestión de calidad el mismo que enfatiza la importancia de (MANUAL DE CALIDAD UCC, 2012):

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos
- La necesidad de considerar los procesos que agreguen valor
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso y
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA SEDE CAÑAR			
	<b>MANUAL DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>	Código	UCC-GP-VC
		Página	5 de 11

6. MAPA DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA SEDE CAÑAR



Figura 2: Mapa de Procesos Universidad Católica de Cuenca, Sede Cañar  
Fuente: El Autor

El Sistema Integral de Gestión de Calidad de la Universidad Católica de Cuenca, Sede Cañar, se configura en consideración a lo definido en la misión, visión y el Proyecto Educativo Institucional, dirigido por una política y unos objetivos y fundamentado en 14 Procesos entre misionales, estratégicos y de apoyo.

# UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA SEDE CAÑAR

	<b>MANUAL DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC
		<b>Página</b>	6 de 11

## 7. MAPA DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA SEDE CAÑAR



*Mapa de Procesos de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Católica de Cuenca, Sede Cañar  
Fuente: El Autor*

Se ha dividido el proceso de vinculación con la comunidad en tres subprocesos que involucran el desarrollo óptimo de proyectos de carácter social, y son los siguientes:

- **Diagnóstico y suscripción de convenios.**-Define las actividades que comprenden el diagnóstico de las necesidades y potencialidades del entorno y las actividades de realización y legalización de convenios entre la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar y las diferentes entidades del sector público y privado que deseen trabajar en común.
- **Planificación y ejecución de proyectos.**- Comprende las actividades que involucran la planificación del proyecto, elaboración y cumplimiento del cronograma de actividades.

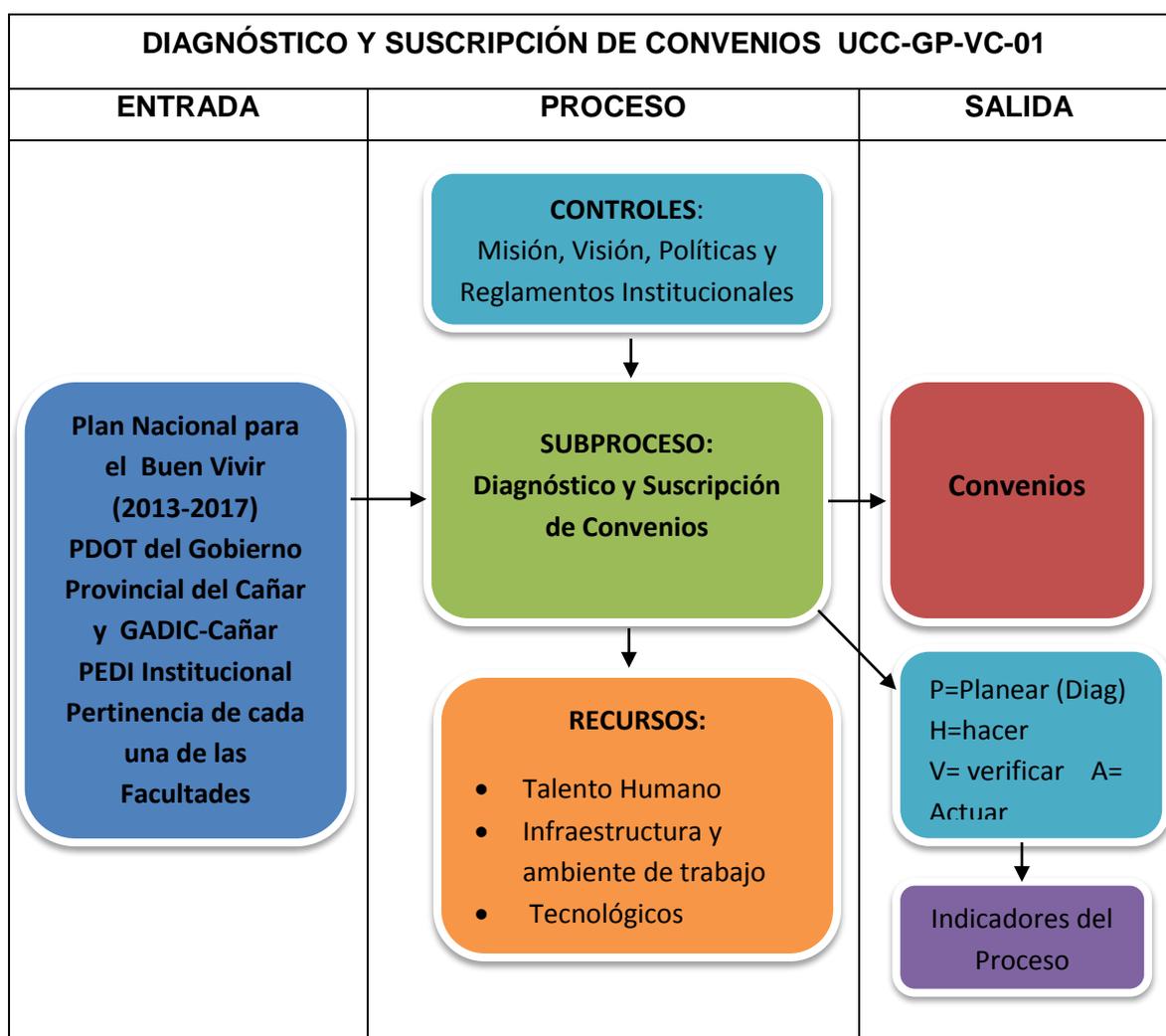
# UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA SEDE CAÑAR

	<b>MANUAL DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC
		<b>Página</b>	7 de 11

- **Seguimiento, evaluación y mejora de proyectos.**- Permite el seguimiento de las actividades realizadas durante la consecución del proyecto así como la evaluación para obtener la retroalimentación de las actividades realizadas para el diseño del plan de mejoras.

## 8. SUBPROCESOS DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD Y SUS INTERRELACIONES

### 8.1. Subproceso 1



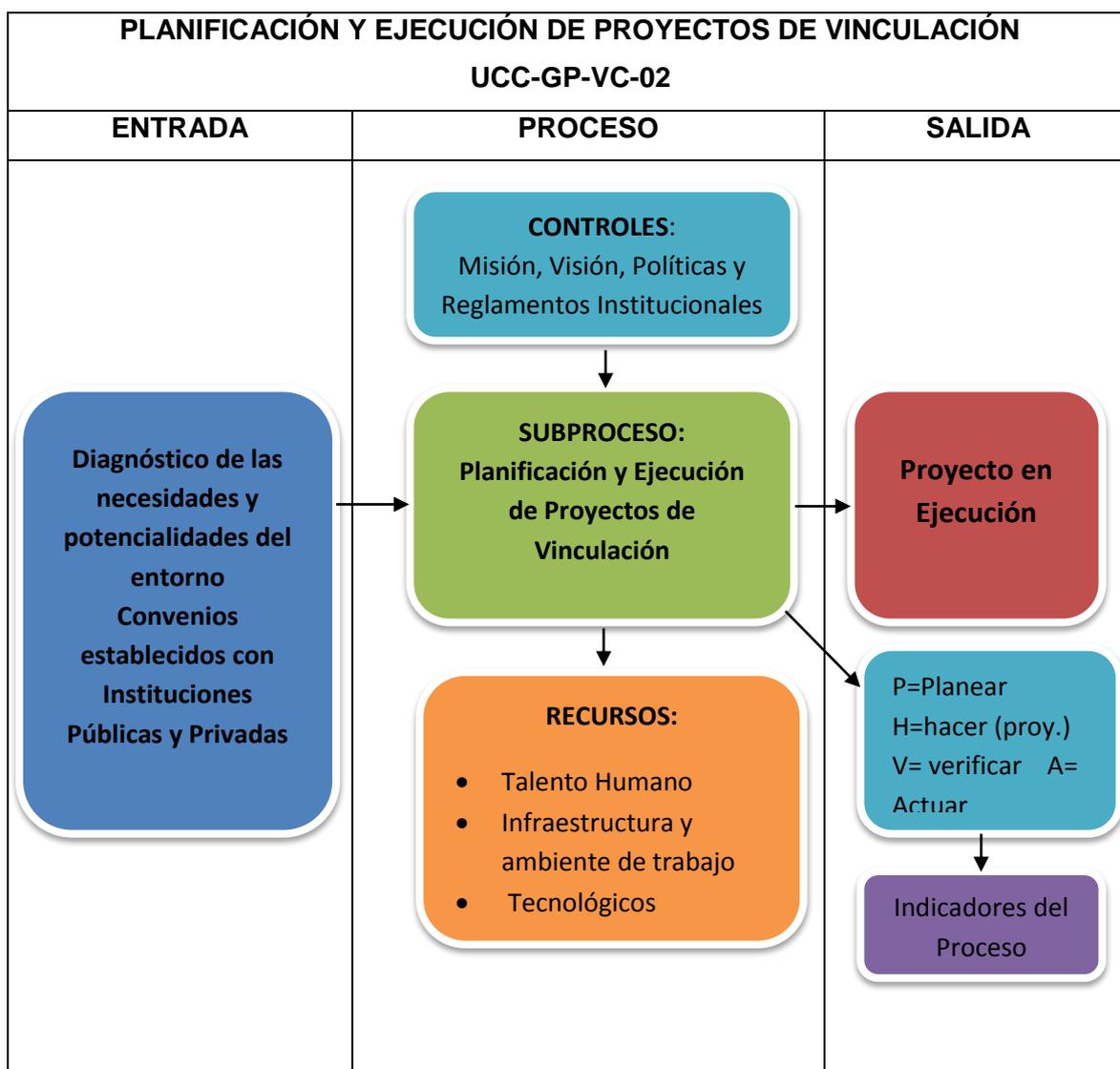
Subproceso de Diagnóstico y Suscripción de Convenios de Vinculación con la Colectividad y sus Interrelaciones

Fuente: El Autor

# UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA SEDE CAÑAR

	<b>MANUAL DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC
		<b>Página</b>	8 de 11

**a. Subproceso 2**

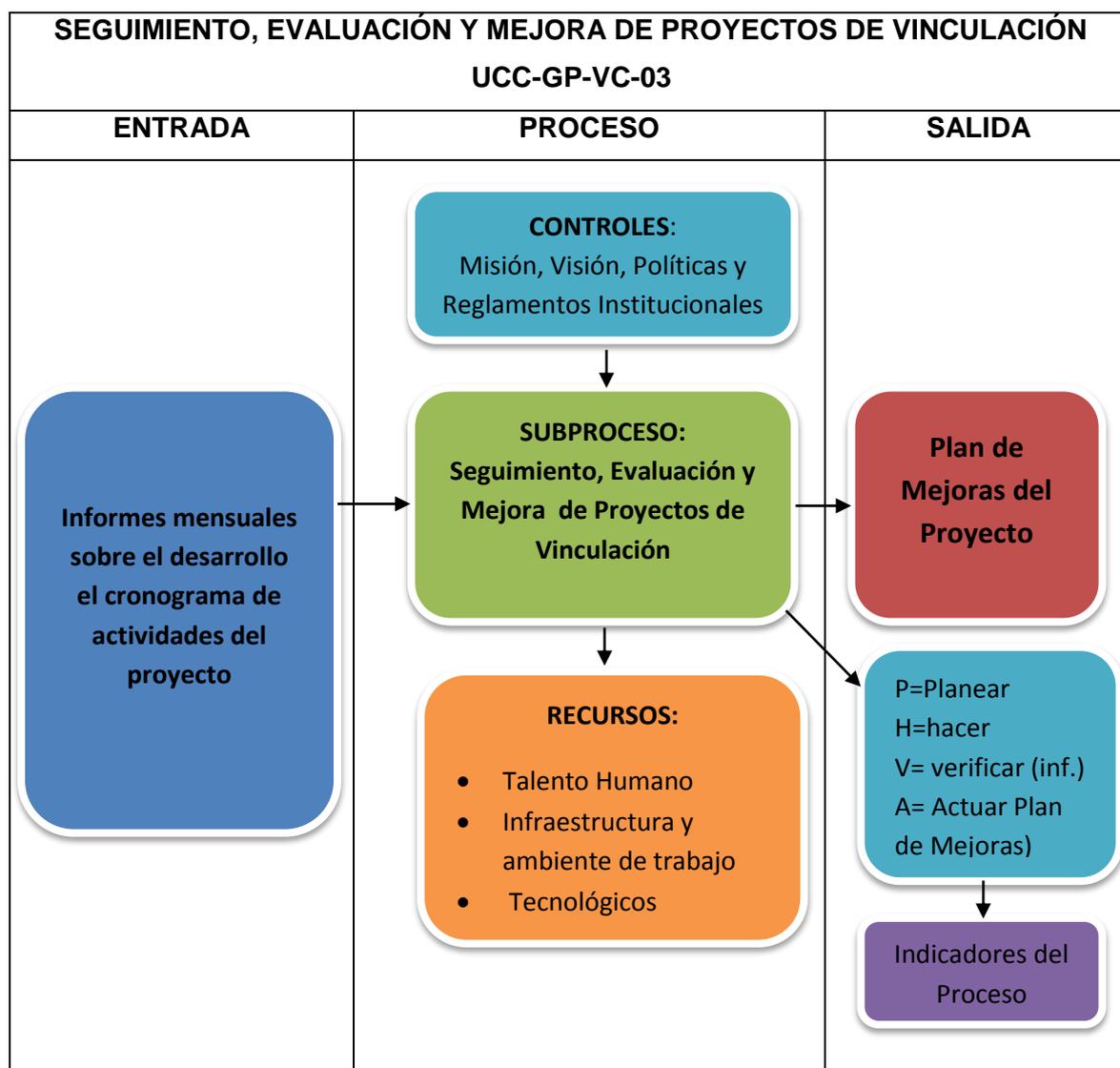


Subproceso de Planificación y Ejecución de Proyectos de Vinculación y sus Interrelaciones  
Fuente: El Autor

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA  
SEDE CAÑAR**

	<b>MANUAL DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC
		<b>Página</b>	9 de 11

**8.3. Subproceso 3**



Subproceso de Seguimiento, Evaluación y Mejora de Proyectos de Vinculación y sus Interrelaciones  
Fuente: El Autor

# UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA SEDE CAÑAR

	<b>MANUAL DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC
		<b>Página</b>	10 de 11

## 9. CICLO DE MEJORA CONTINUA PHVA DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA, SEDE CAÑAR.

La Gestión del Proceso de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar se sustenta en el Modelo PHVA o ciclo de mejora continua representado en el siguiente cuadro:



*Figura 1: Gestión de Procesos del Proceso de Vinculación con la Colectividad, sede Cañar  
Fuente: El Autor*

## 10. RESPONSABILIDAD

La responsabilidad de cumplir este proceso es de todo el personal que forma parte del sistema de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar.

La autoridad para hacer cumplir este proceso es el Director de Vinculación con la Colectividad de la sede.

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA  
SEDE CAÑAR**

	<b>MANUAL DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC
		<b>Página</b>	11 de 11

**11. REGISTROS**

Los solicitados en cada uno de los Manuales de Procedimientos.

**12. DISTRIBUCIÓN**

- Manual de Procesos (Decanato, Dirección de Vinculación con la Colectividad) “Impreso y Digital”.
- Manuales de Procedimientos (Decanato, Dirección de Vinculación con la Colectividad) “Impreso y Digital”.

**13. REGISTRO DE CAMBIOS**

- No aplica

**14. ANEXOS**

- Caracterización del proceso

## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA- SEDE CAÑAR

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>	<b>Código</b> UCC-GP-VC	<b>Página</b> 1 de 5		
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>			<b>RESPONSABLE</b>		
Fortalecer el vínculo de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar con los sectores sociales del medio externo y la sociedad, para generar, promover y ejecutar proyectos en pro del bienestar común tomando como punto de referencia el Plan Nacional para el Buen Vivir			Director de Vinculación con la Colectividad de la sede		
<b>ALCANCE</b>	<b>INICIA</b>	Diagnostico y suscripción de convenios			
	<b>TERMINA</b>	Seguimiento, evaluación y mejora de proyectos de vinculacion con la colectividad			
<b>INTERACCION CON OTROS PROCESOS</b>					
<b>EMISOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SALIDA</b>	<b>RECEPTOR</b>
Direccionamiento estratégico	Planificación Estratégica de desarrollo Institucional (PEDI) Planificación Estratégica de la Sede	<div style="font-size: 2em; font-weight: bold; text-align: center; margin-bottom: 10px;">P</div> Elaboración del Plan de Desarrollo Institucional de la Universidad Católica de Cuenca, SedeCañar. Elaboración del POA de la Sede y de la Dirección de Vinculación con la Colectividad	Comisión de Planificación de la Sede Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Plan Operativo Anual de la Sede (POA) Plan Operativo Anual de la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede Cañar	Todos los Procesos Comunidad universitaria católica de la sede Cañar Comunidad Externa
Estado	Plan Nacional de Desarrollo 2013-2017 Agenda Zonal de la Región 6 Plan de Desarrollo del Gobierno Provincial del Cañar y del GADIC Cañar	Identificación de necesidades y potencialidades  Analisis de las necesidades y potencialidades del entorno	Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad	Diagnostico de las necesidades y potencialidades del entorno	Comunidad universitaria católica de la sede Cañar Comunidad Externa

## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA- SEDE CAÑAR

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>			<b>Código</b>	<b>UCC-GP-VC</b>
				<b>Página</b>	2 de 5
<b>EMISOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SALIDA</b>	<b>RECEPTOR</b>
Estado, Universidad Católica de Cuenca sede Cañar	Necesidades apremiantes y potencialidades del entorno establecidas en el diagnostico Pertinencia de cada Facultad	Suscripción de convenios con instituciones públicas o privadas	Director de Vinculación con la Colectividad	Convenios entre la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar e Instituciones Públicas y Privadas	Comunidad universitaria católica Comunidad Externa
Dirección de vinculación con la colectividad	Acuerdos establecidos en los convenios de cooperación entre universidad e instituciones del sector público y privado	<b>H</b>	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad	Proyecto Implementado	Comunidad externa, Sociedad
		Elaboración del diseño del proyectos			
		Revisión del diseño del proyecto			
		Aprobación del diseño del proyecto			
		Implementación del proyecto			

## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA- SEDE CAÑAR

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>			<b>Código</b>	<b>UCC-GP-VC</b>	
				<b>Página</b>	3 de 5	
<b>EMISOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SALIDA</b>	<b>RECEPTOR</b>	
Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad	Acciones de implementación del proyecto	<b>V</b>	Elaboración de Informes mensuales de avance, seguimiento y control de proyectos de vinculación con la colectividad	Directores y Codirectores de Proyectos de Vinculación con la Colectividad	Informes mensuales de avance, seguimiento y control de proyectos de vinculación con la colectividad	Dirección de Vinculación con la colectividad
Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad	Información dispuesta en informes mensuales de avance, seguimiento y control de proyectos		Recopilación de la Información	Equipo de seguimiento, evaluación y mejora de proyectos de Vinculación con la Colectividad	Informes de Evaluación y Control de mejoras de Proyectos de Vinculación con la Colectividad	Dirección de Vinculación con la colectividad
	Información de visita in-situ		Análisis de la información y cálculo de indicadores			
	Información de elaboración de Informes trimestrales de evaluación					
Dirección de Vinculación con la colectividad	Información dispuesta en informes de evaluación de proyectos	<b>A</b>	Retroalimentación de la información de la evaluación	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Diagnóstico de la situación actual del Proyecto	Equipo de Trabajo de Proyectos de vinculación con la colectividad
Equipo de Trabajo de Proyectos de vinculación con la colectividad	Información del diagnóstico de la situación actual del proyecto		Elaboración del Plan de Mejoras	Directores y Codirectores de Proyectos de Vinculación con la Colectividad	Plan de Mejoras del proyecto	Dirección de Vinculación con la colectividad
Dirección de Vinculación con la colectividad	Cronograma de actividades y estrategias de mejora continua		Implementación del Plan de Mejoras	Equipo de Trabajo de Proyectos de vinculación con la colectividad	Plan de mejoras Implementado	Comunidad Universitaria católica Comunidad Externa

## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA- SEDE CAÑAR

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>			<b>Código</b>	<b>UCC-GP-VC</b>
				<b>Página</b>	4 de 5
<b>CRITERIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL ( VARIABLES DE CONTROL)</b>					
	<b>¿QUÉ SE CONTROLA?</b>	<b>¿CÓMO SE CONTROLA ?</b>	<b>¿QUIÉN CONTROLA ?</b>	<b>FRECUENCIA DEL CONTROL</b>	<b>REGISTRO DE CONTROL</b>
Control de entradas	Diagnóstico de las necesidades y potencialidades del entorno	Documento de diagnóstico de necesidades y potencialidades del entorno, Plan operativo anual , Pertinencia de cada Facultad	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Anual	Informes de Diagnóstico y pertinencia de cada Facultad
Control de actividades	Implementación del proyecto	Cronograma de actividades	Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad	Permanente	Informes mensuales de cumplimiento del cronograma de actividades
	Implementación del Plan de Mejoras	Informes por etapas sobre la ejecución del cronograma de actividades del Plan de Mejora	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Trimestral por etapas de cumplimiento de acuerdo al cronograma de actividades	Informes por etapas sobre la ejecución del cronograma de actividades del Plan de Mejora
Control de salidas	Convenios entre la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar e Instituciones Públicas y Privadas	Archivo fisico original de convenio	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Permanente	Archivo fisico original de convenio

<b>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA- SEDE CAÑAR</b>			
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>	<b>Código</b>	<b>UCC-GP-VC</b>
		<b>Página</b>	5 de 5
<b>RECURSOS</b>			
<b>TALENTO HUMANO</b>	<b>INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO</b>	<b>TECNOLÓGICOS</b>	
Equipo de trabajo para el seguimiento, evaluación y mejora Director de Vinculación con la Colectividad de la Sede Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad Responsable de la Institución beneficiada	Oficinas ( Dotación básica, computadores- software y hardware de oficina- impresoras, conexiones eléctricas de comunicación, archivadores )	Hardware y software Red de comunicaciones: internet, e-mail chat de la sede	
<b>REQUISITOS ASOCIADOS</b>			
<b>NORMAS TÉCNICAS DE CALIDAD</b>		<b>LEGALES Y DE LA UNIVERSIDAD</b>	
ISO 9000:2005 ISO 9001:2008		LOES Ley Orgánica de Educación Superior Reglamento de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Católica de Cuenca Normativas del CEAACES Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior	
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>			
Manual de Procesos de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Católica de Cuenca , sede Cañar Manual de Procedimientos del Subprocesos de Diagnóstico y Suscripción de Convenios Manual de Procedimientos del Subproceso de Planificación y Ejecución de Proyectos Manual de Procedimientos del Subproceso de Seguimiento, Evaluación y Mejora de Proyectos de Vinculación			
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>			
Ver Matriz de Indicadores de Gestión del Proceso de Vinculación con la Colectividad			
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR :</b>	<b>APROBADO POR :</b>	
Ing.Magdalena Ordóñez Gavilanes			
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA- SEDE CAÑAR

	MATRIZ DE INDICADORES DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD					Código	UCC-GP-VC		
						Pagina	1 de 3		
SUBPROCESO	DIAGNÓSTICO Y SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS								
INDICADOR	FUENTE	TIPO DE INDICADOR		OBJETIVO	ESCALA	FRECUENCIA		FÓRMULA DE CÁLCULO	RESPONSABLE
						RECOLECCIÓN	REVISIÓN		
Convenios legalizados	Convenios legalizados por el proceso de diagnóstico y suscripción de convenios	EFICIENCIA	X	Medir el porcentaje de convenios gestionados y legalizados por trimestre	Porcentaje	Mensual	Trimestral	CL= (Número de convenios gestionados y legalizados/ Número de propuestas de elaboración de convenios) * 100	Director de Vinculación con la Colectividad de la Sede
		EFICACIA							
		EFECTIVIDAD							
Convenios que atienden problemáticas sociales	Convenios legalizados por el proceso de diagnóstico y suscripción de convenios	EFICIENCIA		Medir el porcentaje de convenios gestionados y legalizados que atienden problemáticas sociales por trimestre	Porcentaje	Mensual	Trimestral	CPS= (Número de convenios que atienden a problemáticas sociales gestionados y legalizados/ Número de Convenios gestionados y legalizados ) * 100	Director de Vinculación con la Colectividad de la Sede
		EFICACIA							
		EFECTIVIDAD	X						
Convenios que involucren la participación de estudiantes	Convenios legalizados por el proceso de diagnóstico y suscripción de convenios	EFICIENCIA		Medir el porcentaje de convenios gestionados y legalizados que involucren la participación de estudiantes por trimestre	Porcentaje	Mensual	Trimestral	CPE= (Número de convenios que involucren la participación de estudiantes gestionados y legalizados/ Número de Convenios gestionados y legalizados) * 100	Director de Vinculación con la Colectividad de la Sede
		EFICACIA	X						
		EFECTIVIDAD							

## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA- SEDE CAÑAR

	MATRIZ DE INDICADORES DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD				Código	UCC-GP-VC			
					Pagina	2 de 3			
SUBPROCESO	PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS								
INDICADOR	FUENTE	TIPO DE INDICADOR		OBJETIVO	ESCALA	FRECUENCIA		FÓRMULA DE CÁLCULO	RESPONSABLE
		EFICIENCIA	EFICACIA			RECOLECCIÓN	REVISIÓN		
Oportunidad en la prestación de servicios	Solicitudes de convenios y proyectos de vinculación con la colectividad	EFICIENCIA		Determinar la oportunidad en la prestación de servicios solicitados a través de proyectos por parte de los usuarios de los programas de vinculación con la colectividad de la Universidad Católica de Cuenca, Sede Cañar	Porcentaje	Mensual	Trimestral	$OPS = (\text{Número de solicitudes de servicios atendidos oportunamente} / \text{Total de solicitudes recibidas durante el periodo}) * 100$	Director de Vinculación con la Colectividad de la Sede
		EFICACIA	X						
		EFECTIVIDAD							
Diseño de proyectos de vinculación con la colectividad	Proyectos implementados por el equipo de proyectos de vinculación con la colectividad	EFICIENCIA	X	Conocer el grado de cumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos para elaboración de proyectos de vinculación con la colectividad	Porcentaje	Mensual	Trimestral	$DIP = (\text{Número de proyectos elaborados y entregados a tiempo} / \text{Total proyectos solicitados}) * 100$	Director de Vinculación con la Colectividad de la Sede
		EFICACIA							
		EFECTIVIDAD							
Disponibilidad de recursos para proyectos de vinculación con la colectividad	Requerimientos de recursos para proyectos de vinculación con la colectividad	EFICIENCIA	X	Determinar el porcentaje de recursos asignados basados en las solicitudes del proceso	Porcentaje	Mensual	Trimestral	$DRP = \text{Recursos solicitados} / \text{Recursos Autorizados}$	Equipo de trabajo de seguimiento, evaluación y mejora de proyectos de vinculación con la colectividad
		EFICACIA							
		EFECTIVIDAD							
Proyectos que atienden problemáticas sociales	Proyectos implementados por el equipo de proyectos de vinculación con la colectividad	EFICIENCIA		Medir el porcentaje de Proyectos implementados que atiendan problemáticas sociales por trimestre	Porcentaje	Mensual	Trimestral	$PPS = (\text{Número de proyectos que atienden a problemáticas sociales implementados} / \text{Número de Proyectos Implementados}) * 100$	Director de Vinculación con la Colectividad de la Sede
		EFICACIA							
		EFECTIVIDAD	X						
Docentes que participan en proyectos de vinculación con la colectividad por Facultad	Proyectos implementados por el equipo de proyectos de vinculación con la colectividad	EFICIENCIA		Medir el porcentaje de docentes involucrados en proyectos de vinculación con la colectividad por Facultad en periodos trimestrales <b>(Indicador tomado de la Matriz de Acreditación del CEAACES)</b>	Porcentaje	Mensual	Trimestral	$DPV = (\text{Número de Docentes por Facultad que participan en proyectos de vinculación} / \text{Número de Docentes de la Facultad}) * 100$	Director de Vinculación con la Colectividad de la Sede
		EFICACIA							
		EFECTIVIDAD	X						
Estudiantes que participan en proyectos de vinculación con la colectividad por Facultad	Proyectos implementados por el equipo de proyectos de vinculación con la colectividad	EFICIENCIA		Medir el porcentaje de estudiantes involucrados en proyectos de vinculación con la colectividad por Facultad en periodos trimestrales <b>(Indicador tomado de la Matriz de Acreditación del CEAACES)</b>	Porcentaje	Mensual	Trimestral	$EPV = (\text{Número de Estudiantes por Facultad que participan en proyectos de vinculación} / \text{Número de Estudiante de la Facultad}) * 100$	Director de Vinculación con la Colectividad de la Sede
		EFICACIA							
		EFECTIVIDAD	X						

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA- SEDE CAÑAR									
	MATRIZ DE INDICADORES DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD						Código	UCC-GP-VC	
							Página	3 de 3	
SUBPROCESO		SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA DE PROYECTOS DE VINCULACIÓN							
INDICADOR	FUENTE	TIPO DE INDICADOR		OBJETIVO	ESCALA	FRECUENCIA		FÓRMULA DE CÁLCULO	RESPONSABLE
						RECOLECCIÓN	REVISIÓN		
Logro de objetivos planificados	Planificación del proyecto, cronograma de actividades, informes de avance del proyecto	EFICIENCIA	X	Determinar la capacidad del proceso en el cumplimiento de las actividades planificadas	Porcentaje	Mensual	Trimestral	LOP= (Número de actividades ejecutadas / total de actividades planificadas)*100	Equipo de trabajo de seguimiento, evaluación y mejora de proyectos de vinculación con la colectividad
		EFICACIA							
		EFFECTIVIDAD							
Satisfacción del Cliente	Medición de la satisfacción al cliente	EFICIENCIA		Mide la satisfacción de los clientes respecto de los servicios y/o productos ofrecidos por la Universidad Católica de Cuenca sede Cañar	Porcentaje	Semestral	Semestral	SC= (Total de clientes evaluados "Excelente" + total de clientes evaluados "Bueno")/ Total de encuestados) * 100	Equipo de trabajo de seguimiento, evaluación y mejora de proyectos de vinculación con la colectividad
		EFICACIA							
		EFFECTIVIDAD	X						
Sugerencias, reclamos y quejas resueltas	Quejas, reclamos y sugerencias	EFICIENCIA		Determina el porcentaje en el cual los procesos dan solución de las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios	Porcentaje	Semestral	Semestral	SRQ= (Sugerencias reclamos y quejas resueltas en el periodo / Número de sugerencias, reclamos y quejas recibidas en el periodo) * 100	Equipo de trabajo de seguimiento, evaluación y mejora de proyectos de vinculación con la colectividad
		EFICACIA	X						
		EFFECTIVIDAD							
INDICADOR DE IMPACTO TOMADO DE LA MATRIZ DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL DEL CEAACES PARA EL PROCESO DE VINCULACION CON LA COLECTIVIDAD CRITERIO D "ORGANIZACIÓN"									
VINCULACION CON LA COLECTIVIDAD	Programas implementados	EFICIENCIA		Determinar el impacto de la vinculación con la colectividad de la sede	Razón	Anual	Anual	VINCULACIÓN= Número de programas de vinculación de la universidad / Número de carreras que ofrece la universidad	Director de Vinculación con la Colectividad de la Sede
		EFICACIA							
		EFFECTIVIDAD	X						

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR			
	<b>SUBPROCESO DE DIAGNOSTICO Y SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-01
		<b>Página</b>	1 de 7

## 1. Objetivo y Alcance

Diagnosticar las necesidades y potencialidades del entorno para identificar las líneas de acción, que guíen las actividades de vinculación con la colectividad y permitan la realización de convenios entre la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar y las diferentes entidades del sector público y privado que deseen establecer este tipo de alianzas con la finalidad de obtener beneficios recíprocos.

Comprende desde el diagnóstico de las necesidades del entorno hasta la suscripción del convenio.

## 2. Responsable

El responsable de la coordinación en la aplicación de las actividades previstas en este procedimiento, es el Director del Departamento de Vinculación con la Colectividad.

## 3. Definiciones

### 3.1. Diagnóstico de necesidades y potencialidades del entorno

Se trata de identificar la situación actual del contexto, las necesidades más apremiantes y determinar las fortalezas y potencialidades que permitan brindar soluciones útiles y específicas, es decir una exploración concreta de la situación de la comunidad y de su entorno.

### 3.2. Convenio

Acuerdo de voluntades entre dos entidades, personas jurídicas de derecho público o privado, así como personas naturales; en el que se pactan las reglas para una colaboración mutua con el fin de realizar los diferentes proyectos expuestos en el contenido del mismo convenio.

### 3.3. Convenios Interinstitucionales

Son mecanismos jurídicos mediante los cuales la institución aúna esfuerzos con entidades públicas y privadas del orden nacional o internacional, para la ejecución de programas y proyectos.

### 3.4. Convenios de Vinculación con la Colectividad

Son los que se suscriben con el objeto de proyectar un servicio de la Universidad hacia la comunidad.

### 3.5. Convenio Marco

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR			
	<b>SUBPROCESO DE DIAGNOSTICO Y SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-01
		<b>Página</b>	2 de 7

Acuerdo entre dos o más Instituciones que establecen pautas generales de trabajo conjunto o apoyos mutuos.

### 3.6. Convenio Específico

Es aquel Convenio que, como su nombre lo indica, establece un compromiso específico para desarrollar un proyecto o programa concreto y sobre un área o áreas determinadas explícitamente, en un lapso de tiempo establecido y con recursos previstos.

### 3.7. Convenio Docente-Servicio.

Establecer las bases del trabajo conjunto para el desarrollo integral de programas docente-asistencial en las diferentes disciplinas de la salud y aquellas que las partes estimen necesarias para el cumplimiento de sus objetivos, en los niveles de Pregrado y Postgrado.

### 3.8. Convenio de Practicas pre-profesionales -Pasantías.

Establecimiento de un acuerdo de cooperación académica, científica y tecnológica, que promueva acciones tendientes a : Contribuir a la realización de prácticas por parte de los estudiantes de la Universidad. Intercambiar experiencias sobre temas de interés para ambas partes.

## 4. Contenido

<b>4.1. Diagnóstico de las necesidades y potencialidades del entorno</b>	<b>Responsable: Equipo de trabajo de Proyectos de vinculación con la colectividad</b>
<p>El fundamento estratégico del proceso y de este procedimiento es el Plan Operativo Anual (POA) de la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la Sede, que deberá estar disponible en el mes de Enero de cada año. El POA estará integrado por los Planes Operativos Anuales de cada Facultad, será realizado de manera participativa y tendrá asignado el presupuesto necesario para los programas de vinculación.</p> <p>Para la realización del Diagnóstico intervendrá un equipo de trabajo multidisciplinario integrado por docentes, designados por el Director de Vinculación con la Colectividad de la Sede, en un número de dos por Facultad, efectuarán el diagnóstico del contexto mediante el análisis de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir , los objetivos de la Agenda Zonal de la Región 6 y los respectivos Planes de Desarrollo Territorial del Gobierno Provincial y el Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural del Cantón Cañar (GADICC), se podrán utilizar a criterio de los investigadores, herramientas y técnicas de investigación que permitan la realización de un estudio responsable y apegado a la realidad.</p> <p>El estudio deberá realizarse en un plazo máximo de 21 días, cada año antes del inicio del primer ciclo académico (octubre) en el formato: VC-DSC-F1 "Diagnostico de las necesidades y potencialidades del entorno". Se imprimirá dos originales, un documento para el equipo de trabajo y el segundo reposará en el archivo de la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede.</p>	

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR****SUBPROCESO DE DIAGNOSTICO Y SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS****Código** UCC-GP-VC-01**Página** 3 de 7**4.2. Análisis de las necesidades y potencialidades del entorno** **Responsable: Equipo de trabajo de Proyectos de vinculación con la colectividad**

Luego de realizado el diagnóstico e identificado de forma concreta las necesidades y potencialidades del contexto, el mismo equipo de trabajo descrito en el procedimiento anterior deberá realizar un análisis de las necesidades identificadas en el diagnóstico y elaborar una matriz de coherencia con la pertinencia de cada una de las facultades. El objetivo es enmarcar las necesidades en sus posibles ámbitos de acción.

Para este procedimiento se utilizará el formato VC-DSC-F2 “Matriz de coherencia entre Pertinencia y Necesidades” Se deberá imprimir dos originales, uno de los documentos para el equipo de trabajo y el segundo reposará en el archivo de la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede

**4.3. Selección de las necesidades y potencialidades susceptibles de intervención de la UCC-sede Cañar del entorno** **Responsable: Equipo de trabajo de Proyectos de vinculación con la colectividad**

El equipo de trabajo descrito en los anteriores procedimientos efectuará de acuerdo a la Matriz de Coherencia de cada facultad una selección de las necesidades más apremiantes y susceptibles de ser intervenidas por la Universidad, considerando sus ámbitos de estudio, las mismas que estarán acorde a la pertinencia de cada facultad. Para ello utilizará el formato VC-DSC-F2 “Matriz de coherencia entre Pertinencia y Necesidades”

**4.4. Establecimiento de líneas de acción de vinculación con la colectividad de la universidad** **Responsable: Equipo de trabajo de Proyectos de vinculación con la colectividad**

En base al estudio descrito en el diagnóstico, análisis y selección de las necesidades se deberá establecer las Líneas de Acción de Vinculación con la Colectividad de la sede que delimitará el accionar de la universidad y su interrelación con la sociedad.

Este procedimiento conjuntamente con los procedimientos de: Análisis y de Selección de Necesidades y Potencialidades del Entorno, deberá realizarse en un plazo máximo de siete días laborables, utilizando para el efecto el formato: VC-DSC-F3 “Líneas de Acción de Vinculación con la Colectividad”. Se deberá imprimir dos originales, uno de los documentos para el equipo de trabajo y el segundo reposará en el archivo de la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede. Recalcando que estas líneas de acción deberán ser socializadas a la Comunidad Educativa Católica de la sede

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR			
	<b>SUBPROCESO DE DIAGNOSTICO Y SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-01
		<b>Página</b>	4 de 7

<b>4.5. Planteamiento de la propuesta</b>	<b>Responsable: Docentes, estudiantes e Instituciones Públicas o Privadas</b>
<p>Podrán presentar propuestas de convenios para la ejecución proyectos de vinculación con la colectividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Docentes de la Universidad</li> <li>• Estudiantes</li> <li>• Instituciones Públicas o Privadas</li> </ul> <p>Para ello se presenta una propuesta sustentando el objeto del convenio que se pretende suscribir en el Formato VC-DSC-F3 "Propuesta de suscripción de convenio" al Director del Departamento de Vinculación con la Colectividad. El documento será archivado en la Dirección de Vinculación con la Colectividad.</p> <p>Cuando se trate de convenios tramitados por estudiantes para sus prácticas pre profesionales y/o trabajo social, la propuesta deberá ser presentada con el visto bueno del Director de Carrera de la respectiva facultad, quien a su vez nombrará un Coordinador de Prácticas (Tutor), demostrando que tiene el aval por parte de la Dirección del Programa, con firma y cargo de quien autoriza la pasantía. Sin este requisito no se recibirá dicho documento para su trámite.</p> <p>Esta misma observación sirve para los convenios gestionados por docentes de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, que propongan la firma de cualquier tipo de convenio, es decir tendrá que tener el aval del Director de Carrera de su facultad. Asimismo deberá hacerse responsable del seguimiento, evaluación y control de las actividades que involucra el proyecto que genere determinado convenio.</p>	

<b>4.6. Revisión de la Propuesta</b>	<b>Responsable: Director de Vinculación con la Colectividad de la sede</b>
<p>El Director de Vinculación con la Colectividad revisa la propuesta , con el fin de verificar si está sujeta a las líneas de acción de la Universidad y el tipo de convenio que se va a suscribir, que pueden ser de tres clases:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios Interinstitucionales y/o de Vinculación con la Colectividad</li> <li>• Convenios de relación Docencia-Servicio</li> <li>• Convenios para el desarrollo de Prácticas pre profesionales y/o pasantías</li> </ul> <p>La revisión será efectuada en un tiempo máximo de 3 días laborables. En el caso de que la propuesta no estuviese planteada de forma correcta, los emisores tendrán la oportunidad de modificarla, en un plazo máximo de 24 horas.</p>	

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR****SUBPROCESO DE DIAGNOSTICO Y  
SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS****Código**

UCC-GP-VC-01

**Página**

5 de 7

**4.7. Elaboración del Borrador del convenio**      **Responsable: Director de Vinculación con la Colectividad de la sede**

Una vez diligenciados los procedimientos anteriores el Director de Vinculación con la Colectividad procede a la elaboración del Borrador del Convenio en el Formato VC-DSC-F4 “Convenios de vinculación con la colectividad” en un tiempo máximo de 48 horas.

Si se da el caso de que la Institución tenga establecido algún modelo de convenio, lo pueden hacer llegar la Dirección de vinculación, con el fin de que sea remitido a la Asesoría Jurídica de la Sede para ser revisado.

Si el concepto es favorable se procede según lo establecido en el procedimiento 4.11 de la presente guía.

**4.8. Contacto con Instituciones y población beneficiada**      **Responsable: Director de Vinculación con la Colectividad de la sede**

El Director de Vinculación con la Colectividad en un tiempo máximo de 72 horas luego de revisada la propuesta, se comunicará personalmente o vía mail con la (s) Institución (es) o población beneficiada para presentar la propuesta de suscripción del convenio.

Si la propuesta es considerada por la contraparte como idónea se pasará al siguiente procedimiento, de lo contrario se informará al interesado las causas del rechazo de la misma, con la posibilidad de volver a plantear otra propuesta.

**4.9. Revisión del borrador del Borrador del convenio**      **Responsable: Asesoría jurídica de la Sede- Institución Beneficiada**

El responsable de la Asesoría Jurídica de la Sede verifica el cumplimiento del marco legal y normativo del convenio, mientras el Responsable de la Institución Beneficiada, revisará que se cumplan los lineamientos preestablecidos en la propuesta del convenio.

Al finalizar la revisión se emitirá un informe que será remitido a la Dirección de Vinculación con la colectividad de la sede en el Formato VC-DSC-F5 “Informe de Revisión de Convenios” con el visto bueno de las dos partes en caso de aprobación, de encontrarse algún error se hará constar en el informe las observaciones respectivas que deberán ser corregidas. Este procedimiento deberá realizarse en un plazo máximo de 48 horas.

## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR

	<b>SUBPROCESO DE DIAGNOSTICO Y SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-01
		<b>Página</b>	6 de 7

<b>4.10. Realización de acciones correctivas en el convenio (Ajustes).</b>	<b>Responsable: Dirección de Vinculación con la Colectividad de la Sede</b>
--	---

De ser necesario este procedimiento, el Director de Vinculación con la Colectividad de la Sede, analizará las observaciones de disconformidad que contiene el convenio y procederá a la corrección del mismo en un plazo máximo de 24 horas.

Luego se imprimirán tres originales del documento y se los remitirá al Decanato de la Sede para la suscripción del Convenio

<b>4.11. Suscripción del Convenio</b>	<b>Responsable: Decanato - institución beneficiada</b>
---------------------------------------	--

Se procederá a la firma del convenio entre la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, a través de su Decano(a) en calidad de Representante Legal y la Institución Beneficiada Pública o Privada.

De los tres documentos de convenio originales: el primero reposará en el archivo de la Secretaría General de la sede, el segundo será entregado a la Institución Beneficiada y el tercero reposará en la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la Sede.

### 5. Historial de Modificaciones

No aplica

### 6. Documentos de Referencia

- Reglamento de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar
- LOES
- Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir (2013-2017)

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR**

	<b>SUBPROCESO DE DIAGNOSTICO Y SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-01
		<b>Página</b>	7 de 7

**7. Administración de Registros:**

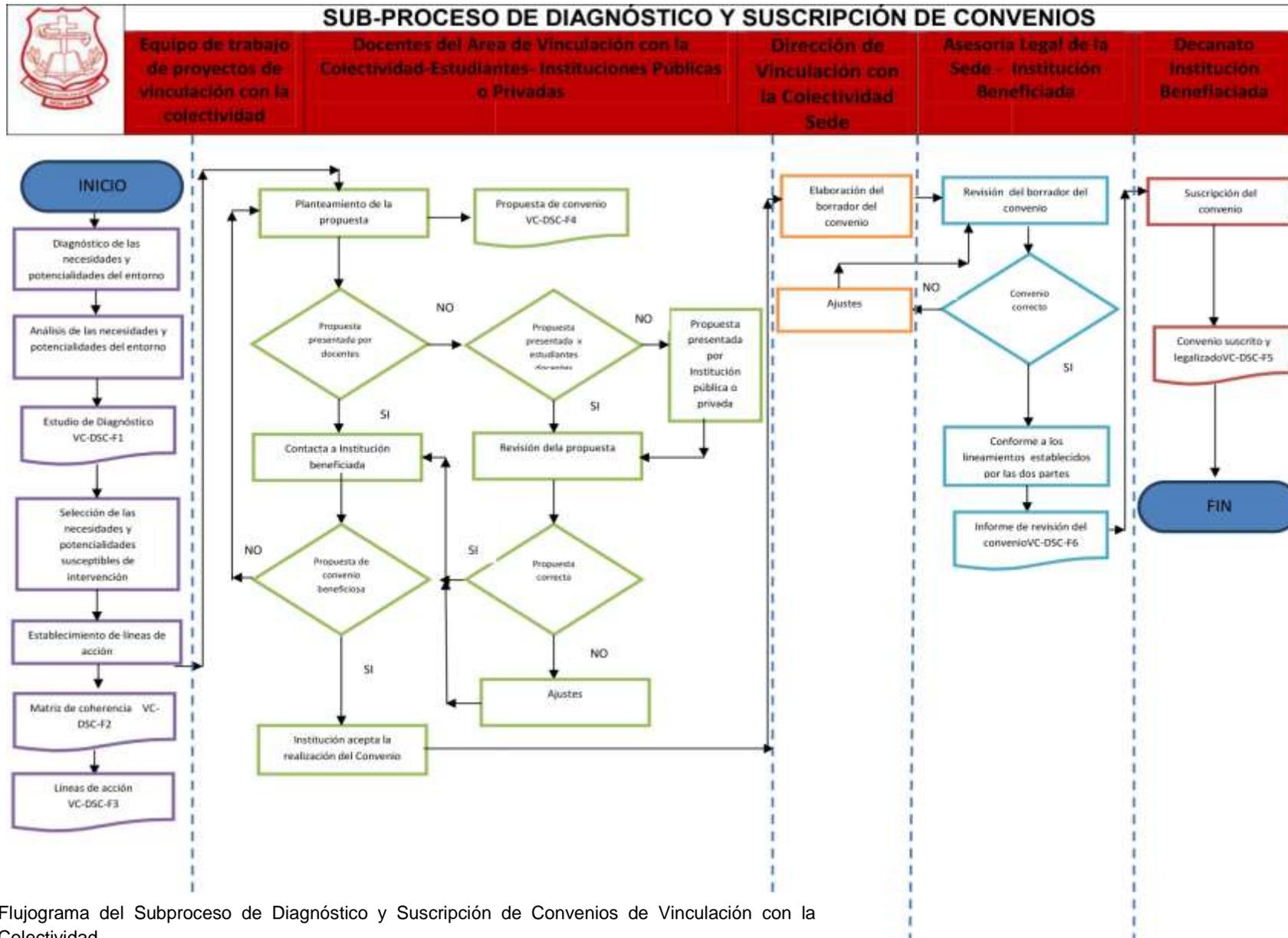
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Responsable</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Acceso</b>	<b>Disposición final</b>
<b>VC-DSC-F1</b>	Diagnóstico de las Necesidades y Potencialidades del Entorno	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Personal de la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Archivo General de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar
<b>VC-DSC-F2</b>	Matriz de Coherencia entre Pertinencia, Necesidades	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Personal de la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Archivo General de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar
<b>VC-DSC-F3</b>	Líneas de acción de Vinculación con la Colectividad	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Personal de la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Archivo General de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar
<b>VC-DSC-F4</b>	Propuesta de Suscripción de Convenio	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Personal de la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Archivo General de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar
<b>VC-DSC-F5</b>	Convenios de Vinculación con la Colectividad	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Personal de la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Archivo General de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar
<b>VC-DSC-F6</b>	Informe de Revisión de Convenios	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Personal de la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Archivo General de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar

ELABORADO POR	REVISADO POR :	APROBADO POR :
Fecha:	Fecha:	Fecha:

**8. Anexos :**

- Flujograma
- Caracterización del subproceso
- Registros

## FLUJOGRAMA



Flujograma del Subproceso de Diagnóstico y Suscripción de Convenios de Vinculación con la Colectividad  
Fuente: El Autor

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR**



**SUBPROCESO DE DIAGNOSTICO Y SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS**

<b>DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL FLUJOGRAMA</b>	<b>TIEMPOS</b>	<b>TALENTO HUMANO</b>
Diagnóstico de las necesidades y potencialidades del entorno	21 días	(2) Docentes por Facultad
Análisis de las necesidades y potencialidades del entorno	7 días	
Selección de las necesidades y potencialidades susceptibles de intervención		
Establecimiento de líneas de acción		
Planteamiento de la propuesta	3 días	(1) Docente, Estudiante o Institución
Revisión de la propuesta		(1) Director de Vinculación
Ajustes	1 día	(1) Responsable de la propuesta
Contacta a Institución beneficiada	3 días	(1) Director de Vinculación
Institución acepta la realización del Convenio		Responsables Institución
Elaboración del borrador del convenio	2 días	(1) Director de Vinculación
Revisión del borrador del convenio	2 días	(1) Asesor Jurídico
Ajustes	1 día	(1) Director de Vinculación
Conforme a los lineamientos establecidos por las dos partes		(1) Asesor Jurídico
Suscripción del convenio	Inmediato	(1) Decano (1) Representante Institución

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA- SEDE CAÑAR					
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>			<b>Código</b>	UCC-GP-VC-01
				<b>Página</b>	1 de 4
<b>SUBPROCESO</b>	<b>DIAGNÓSTICO Y SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS</b>				
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>					<b>RESPONSABLE</b>
Diagnosticar las necesidades y potencialidades del entorno para identificar las líneas de acción que guíen las actividades de vinculación con la colectividad y permitan la realización y legalización de convenios entre la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar y las diferentes entidades del sector público y privado que deseen establecer este tipo de alianzas con la finalidad de obtener beneficios recíprocos					Director de Vinculación con la Colectividad de la sede
<b>ALCANCE</b>	<b>INICIA</b>	Diagnostico de las necesidades y potencialidades del entorno			
	<b>TERMINA</b>	Convenio suscrito			
<b>INTERACCION CON OTROS PROCESOS</b>					
<b>EMISOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SALIDA</b>	<b>RECEPTOR</b>
Direccionamiento estratégico	Planificación Estratégica de desarrollo Institucional (PEDI) Planificación Estratégica de la Sede	<b>P</b> Elaboración del Plan de Desarrollo Institucional de la Universidad Católica de Cuenca, SedeCañar. Elaboración del POA de la Sede y de la Dirección de Vinculación con la Colectividad	Comisión de Planificación de la Sede Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Plan Operativo Anual de la Sede (POA) Plan Operativo Anual de la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede Cañar	Todos los Procesos Comunidad universitaria católica de la sede Cañar Comunidad Externa
Estado	Plan Nacional de Desarrollo 2013-2017 Agenda Zonal de la Región 6 Plan de Desarrollo del Gobierno Provincial del Cañar y del GADIC Cañar		Identificación de necesidades y potencialidades Análisis de las necesidades y potencialidades del entorno	Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad	Diagnostico de las necesidades y potencialidades del entorno

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA- SEDE CAÑAR						
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD			Código	UCC-GP-VC-01	
				Página	2 de 4	
SUBPROCESO		DIAGNÓSTICO Y SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS				
EMISOR	ENTRADA		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	RECEPTOR
Estado	Necesidades apremiantes y potencialidades del entorno establecidas en el diagnóstico Pertinencia de cada Facultad	<b>P</b>	Selección de Necesidades y potencialidades susceptibles de satisfacción	Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad	Matriz de coherencia entre Pertinencia y necesidades . Lineas de Acción de la sede	Comunidad universitaria católica de la sede Cañar Comunidad Externa
			Establecimiento de lineas de acción			
Docentes Estudiantes Instituciones Públicas o Privadas	Solicitudes de realización de convenios , Lineas de Acción de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar	<b>H</b>	Planteamiento de la propuesta	Docentes, estudiantes, Instituciones públicas o privadas	Borrador del Convenio	Asesoría Jurídica de la sede. Institución beneficiada
			Revisión de la propuesta	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede		
			Contacto con Instituciones y población beneficiada			
			Elaboración del borrador del convenio			
Dirección de vinculación con la colectividad	Acuerdos establecidos en el borrador del convenio	<b>V</b>	Revisión del borrador del convenio	Responsable del Departamento Legal UCC Responsable Legal de la Institución beneficiada	Convenio revisado Informe de revisión favorable o desfavorable	Dirección de Vinculación con la colectividad
Asesoría jurídica de la sede Institución beneficiada	Informe de Convenio revisado	<b>A</b>	Realización de acciones correctivas de ser necesario	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Convenio acorde a lineamientos establecidos por las dos o más partes	Decanato de la sede
Dirección de Vinculación con la Colectividad	Documento modificado para la legalización		Suscripción del convenio	Decano Responsable de la Institución beneficiada	Convenio legalizado	Universidad, Institución Comunidad

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA- SEDE CAÑAR					
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>			<b>Código</b>	UCC-GP-VC-01
				<b>Página</b>	3 de 4
<b>SUBPROCESO</b>	<b>DIAGNÓSTICO Y SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS</b>				
<b>CRITERIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL ( VARIABLES DE CONTROL)</b>					
	<b>¿QUÉ SE CONTROLA?</b>	<b>¿CÓMO SE CONTROLA ?</b>	<b>¿QUIÉN CONTROLA ?</b>	<b>FRECUENCIA DEL CONTROL</b>	<b>REGISTRO DE CONTROL</b>
Control de entradas	Solicitudes de realización de proyectos	Solicitud de elaboración de convenios	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Permanente	Solicitud de elaboración de convenios
Control de actividades	Planteamiento de la propuesta	Formato de planteamiento de propuesta	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Permanente	Formato de planteamiento de propuesta
Control de salidas	Lineamientos de intervención acorde las potencialidades de la sede	Reglamento de Vinculación con la Colectividad de la UCC	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Anualmente cuando se realice el diagnostico para la actualización de líneas de acción en el POA	Reglamento de Vinculación con la Colectividad de la UCC
	Convenios legalizados	Archivo fisico original de convenio	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Permanente	Archivo fisico original de convenio
<b>RECURSOS</b>					
<b>TALENTO HUMANO</b>		<b>INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO</b>		<b>TECNOLÓGICOS</b>	
Decano Director de Vinculación con la Colectividad de la Sede Responsable de Departamento Legal de la UCC Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad Responsable Legal de la Institución beneficiada		Oficinas ( Dotación básica, computadores- software y hardware de oficina- impresoras, conexiones eléctricas de comunicación, archivadores )		Hardware y software Red de comunicaciones: internet, e-mail chat de la sede	

<b>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA- SEDE CAÑAR</b>			
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-01
		<b>Página</b>	4 de 4
<b>SUBPROCESO</b>	<b>DIAGNÓSTICO Y SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS</b>		
<b>REQUISITOS ASOCIADOS</b>			
<b>NORMAS TÉCNICAS DE CALIDAD</b>		<b>LEGALES Y DE LA UNIVERSIDAD</b>	
ISO 9000:2005 ISO 9001:2008		LOES Ley Orgánica de Educación Superior Reglamento de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Católica de Cuenca Normativas del CEAACES Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior	
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>			
Manual de Procesos de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Católica de Cuenca , sede Cañar Manual de Procedimientos del Subproceso de Diagnóstico y Suscripción de Convenios			
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>			
Ver tabla Matriz de Indicadores de Gestión del Proceso de Vinculación con la Colectividad			
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR :</b>	<b>APROBADO POR :</b>	
Ing.Magdalena Ordóñez Gavilanes			
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR			
	<b>SUBPROCESO DE DIAGNÓSTICO Y SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-02
		<b>Formato</b>	VC-DSC-F1

## DIAGNOSTICO DE LAS NECESIDADES Y POTENCIALIDADES DEL ENTORNO

### 1. INTRODUCCIÓN

Se recomienda contemplar los siguientes aspectos: breve reseña del tema, su importancia, vigencia y actualidad. El propósito o finalidad del Diagnóstico y cómo se estructurarán sus partes.

### 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Consiste en describir la situación objeto de estudio, ubicándola en un contexto que permita comprender su origen y relaciones.

Durante la redacción, es conveniente que los juicios emitidos sean avalados con datos o cifras provenientes de estudios anteriores.

### 3. JUSTIFICACIÓN

Señale las razones por las cuales se realiza el diagnóstico, y sus posibles aportes desde el punto de vista teórico o práctico.

Para su redacción, se recomienda responder las siguientes preguntas:

¿Por qué se hace el diagnóstico? ¿Cuáles serán sus aportes? ¿A quiénes pudiera beneficiar?

### 4. OBJETIVOS DEL DIAGNOSTICO

Los objetivos son metas que se traza el investigador en relación con los aspectos que desea indagar y conocer. Estos expresan un resultado o "producto de la labor investigativa." (Ramírez 1996, p. 61).

### 5. METODOLOGÍA

La metodología incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo el diagnóstico. Es el "cómo" se realizará el estudio para responder al problema planteado.

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR****SUBPROCESO DE DIAGNÓSTICO Y SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS**

<b>Código</b>	UCC-GP-VC-02
<b>Formato</b>	VC-DSC-F1

**6. VARIABLES DE DIAGNOSTICO**

Una variable es una cualidad susceptible de sufrir cambios. Un sistema de variables consiste, por lo tanto, en una serie de características por estudiar, definidas de manera operacional, es decir, en función de sus indicadores o unidades de medida.

Las variables de Diagnóstico son las siguientes:

- Recursos naturales y ambientales
- Recursos económico-productivos
- Demografía y mercado de trabajo
- Infraestructura económica y social
- Recursos socio-culturales
- Aspectos organizativo- institucionales

**7. DESARROLLO DEL DIAGNÓSTICO**

Utilizando la metodología y las técnicas de investigación, en esta fase se determinarán las potencialidades, limitaciones y problemas, luego de ello se realizarán árboles de problemas que ayudarán a encontrar estrategias de solución para a través de ellas poder determinar las líneas de acción de vinculación con la colectividad.

<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>	<b>NECESIDADES</b>	<b>POTENCIALIDADES</b>	<b>PROBLEMAS</b>
Recursos naturales y ambientales			
Recursos económico-productivos			
Demografía y mercado de trabajo			
Infraestructura económica y social			
Recursos socio-culturales			
Aspectos organizativo-institucionales			

	<p align="center"><b>SUBPROCESO DE DIAGNÓSTICO Y SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS</b></p>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-02
		<b>Formato</b>	VC-DSC-F1

**8. CONCLUSIONES**

En las conclusiones, se redactan los puntos más sobresalientes, las principales potencialidades, debilidades, oportunidades y amenazas del entorno, que han sido, observados o descubiertos durante la ejecución del diagnóstico.

**9. RECOMENDACIONES**

En las recomendaciones se detallan las sugerencias para futuros estudios y posibles líneas de acción de vinculación con la colectividad.

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR			
	SUBPROCESO DE DIAGNÓSTICO Y SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS	Código	UCC-GP-VC-01
		Formato	VC-DSC-F2

**MATRIZ DE COHERENCIA ENTRE PERTINENCIA, NECESIDADES**

OBJETIVOS DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO PARA EL BUEN VIVIR	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA UNIVERSIDAD	OBJETIVOS DE LA FACULTAD	NECESIDADES DEL ENTORNO	POTENCIALIDADES DEL ENTORNO

**INSTRUCCIONES:** Para realizar la matriz se deberá establecer una afinidad entre los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo y los objetivos de la Universidad y la Facultad, luego se realizará un análisis de las necesidades y potencialidades identificadas en el diagnóstico para ubicarlas en la matriz de acuerdo a la relación que guarden con los objetivos.

	<b>SUBPROCESO DE DIAGNÓSTICO Y SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-01
		<b>Formato</b>	VC-DSC-F3

**LÍNEAS DE ACCIÓN DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD**

**1. ANTECEDENTES**

**2. PARTICIPANTES**

(Involucrados en el proceso de formulación de las líneas de investigación)

**3. FECHA**

**4. ANÁLISIS**

Realizar la descripción de la metodología utilizada para la definición de las líneas de acción de vinculación con la colectividad, considerando que estas deben contribuir al desarrollo sustentable del país y deben ser propuestas considerando los siguientes aspectos:

- Las necesidades y potencialidades locales, provinciales, zonales, nacionales y regionales
- Los planes de desarrollo local, provincial y del país
- Análisis prospectivo y determinación de tendencias regionales, latinoamericanas y del mundo (se debe partir del diagnóstico de las necesidades y potencialidades del entorno)

**5. TABLAS DE DEFINICIÓN**

<b>ESTADO ACTUAL</b>			
<b>OBJETIVOS DEL PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR</b>	<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>NECESIDADES Y POTENCIALIDADES DEL ENTORNO</b>	<b>SECTORES DE INFLUENCIA</b>

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR**

	<p align="center"><b>SUBPROCESO DE DIAGNÓSTICO Y SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS</b></p>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-01
		<b>Formato</b>	VC-DSC-F3

LÍNEAS DE ACCIÓN DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD					
JUSTIFICACIÓN		LÍNEA DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD	SUBLÍNEAS	ÁREAS DE CONOCIMIENTO RELACIONADAS	PROGRAMAS/ PROYECTOS
RELEVANCIA SOCIAL	OBJETIVOS				

	<b>SUBPROCESO DE DIAGNÓSTICO Y SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-01
		<b>Formato</b>	VC-DSC-F4

**PROPUESTA DE SUSCRIPCIÓN DE CONVENIO**

**1. INFORMACIÓN GENERAL**

**Tipo de convenio**

Convenios Interinstitucionales y/o de Vinculación con la Colectividad

Convenios de relación Docencia-Servicio

Convenios para el desarrollo de prácticas pre profesionales y/o pasantías

**Lugar de ejecución del convenio**

(Provincia / Ciudad)

**Línea de Acción Vinculación**

**Institución Beneficiada**

**Responsable de la Propuesta**

Docente

Estudiante

Institución Privada

Institución Pública

Nombres completos:

(Institución/ Docente/ Estudiante)

Cédula de Identidad, RUC:

(Institución/ Docente/ Estudiante)

Carrera o Facultad

(Docente/ Estudiante)

Tipo de actividad

(Institución, especifique las actividades que realiza)

Teléfonos

E-mail

	<b>SUBPROCESO DE DIAGNÓSTICO Y SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-01
		<b>Formato</b>	VC-DSC-F4

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Identificación del problema que da origen al convenio planteado.

## 3. JUSTIFICACIÓN

En qué medida la ejecución del convenio contribuirá a solucionar las necesidades identificadas

## 4. OBJETIVOS DEL CONVENIO

Los objetivos que se esperan alcanzar con la ejecución del convenio

## 5. IMPACTO

Efectos que se prevé alcanzar a partir de la suscripción del convenio



**CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE CUENCA, SEDE CAÑAR Y.....  
(Nombre de la Institución)**

En la ciudad de Cañar a los..... días del mes de..... de dos mil ....., celebran el presente Convenio de Cooperación, la **UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA, SEDE CAÑAR**, representada por ....., Decano(a) de la Sede Cañar, al que en adelante se le podrá, simplemente denominar la "**Universidad**" y..... (Nombre de la Institución), representada por el Señor(a)....., .....(cargo), a la que en adelante se denominará simplemente "**Institución**"....., quienes libres y voluntariamente convienen celebrar este convenio al tenor de la siguientes cláusulas.

**1. PRIMERA: ANTECEDENTES**

**(Nombre de la Institución, datos de la institución, fecha de creación, resolución, registro oficial etc.....  
.....**

La Universidad Católica de Cuenca, Sede Cañar, es una Institución de Educación Superior, que mantiene varias Facultades debidamente autorizadas por la SENESCYT, entre las cuales se encuentran la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Empresariales, la Facultad de Enfermería, Ciencias de la Educación, Sistemas y Derecho.

Actualmente, las partes manifiestan su intención de establecer una relación de cooperación mutua a través del presente convenio.

**2. SEGUNDA: OBJETIVOS**

Con los antecedentes expuestos, las partes comparecientes suscriben el presente Convenio, con el objeto de contar con un marco de cooperación interinstitucional que permita desarrollar acciones conjuntas en el campo de la investigación, vinculación con la colectividad, la formación, el intercambio de información en temas relacionados con desarrollo económico local, derechos humanos, políticas públicas,



Gestión de Talento Humano y en particular en los ámbitos contemplados en el Plan Nacional del Buen Vivir. Sobre este marco, se podrán realizar acuerdos específicos de trabajo que tendrán como base los antecedentes y objetivos marco planteados en este documento.

**(El enunciado anterior corresponde a Convenios Marco, el caso de convenios específicos anotar el campo de acción: Docente-Servicio, Practicas Preprofesionales - Pasantías)**

### **3. TERCERA: ACCIONES**

El siguiente Convenio, con fin de viabilizar el vínculo interinstitucional, define las siguientes acciones:

- 1.- La realización conjunta de proyectos de investigación y de vinculación con la colectividad, debidamente autorizados.
- 2.- La realización conjunta de eventos de fortalecimiento de capacidades locales de actores y colectivos poblacionales del cantón Cañar que trabajan o tienen interés e implicaciones en el Plan Nacional del Buen Vivir.
- 3.- El intercambio de información, que sea de carácter público.
- 4.- La coordinación y cooperación mutua para eventos culturales varios.

El desarrollo de las acciones previstas en este Convenio se concretará a través de cartas-compromiso a ser suscritas entre las partes.

### **4. CUARTA: VIGENCIA Y MODIFICACIÓN**

Este convenio regirá para ambas partes desde el día de su suscripción definitiva, tendrá una duración de cinco (5) años.

Este convenio puede modificarse en cualquier momento, previo acuerdo entre las partes, a solicitud escrita de una de ellas.



## **5. QUINTA: FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO**

Si por razones de fuerza mayor o caso fortuito se interrumpiere temporalmente el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por este instrumento, la parte afectada notificará la suspensión a la otra, en el término de cuarenta y ocho (48) horas y, conjuntamente las instituciones intervinientes, harán todos los esfuerzos necesarios para superarla. En caso de que no se logren superar las circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, en el plazo de sesenta (60) días, se dará por terminado, de mutuo acuerdo, el presente convenio.

## **6. PROPIEDAD INTELECTUAL**

Los materiales desarrollados por las partes serán propiedad intelectual de las instituciones involucradas en el presente convenio y se encuentran protegidos por la legislación aplicable, Ley de la Propiedad Intelectual del Ecuador, entre otras, y a los instrumentos específicos que sobre el particular suscriban las partes. Se deberá otorgar el reconocimiento correspondiente a quienes hayan intervenido en la ejecución de dichos trabajos.

Ninguna de las partes podrá utilizar la marca, logotipo o emblema de la otra institución en publicaciones, programas si antes no está autorizado o expresamente convenido por escrito entre las partes.

## **7. SÉPTIMA: CONFIDENCIALIDAD**

Las partes convienen en no revelar o divulgar a ninguna persona natural o jurídica, la información de carácter confidencial a la que tuvieron acceso los involucrados de las partes, ya sea en forma escrita o verbal, directa o indirectamente y a utilizarla única y exclusivamente para el propósito o fin para el cual les fue proporcionada.



## **8. OCTAVA: RELACIÓN LABORAL**

Las partes acuerdan que este convenio no podrá interpretarse de ninguna manera como constitutivo de ningún tipo de asociación o vínculo laboral entre las partes, y que la relación laboral se mantendrá en todos los casos entre la institución contratante y su personal respectivo; aún en los casos de trabajos realizados conjuntamente y que se desarrollen en las instituciones o con equipo de cualquiera de las instituciones. En ningún caso podrá considerarse a la otra parte como patrón sustituto, quedando fuera de toda responsabilidad en asuntos relacionados con dicho personal, debiendo la institución que contrató al empleado o trabajador de que se trate, velar por el cumplimiento de sus derechos, en caso de conflictos laborales provocados por personal de la primera.

## **9. NOVENA : CONTROVERSIAS**

En caso de conflicto, las partes libre y voluntariamente deciden someter su controversia, primeramente a un proceso de mediación obligatorio de conformidad con lo determinado los procedimientos de mediación y arbitraje.

## **10. DECIMA: ACEPTACIÓN**

Las partes dan por aceptado el contenido del presente convenio y en manifestación de su conformidad, lo suscriben en tres ejemplares de igual tenor y valor.

Dado en Cañar, los ..... días del mes de..... de dos mil.....

f.....

**DECANO(A)**

f.....

**REPRESENTANTE DE LA INSTITUCIÓN**

f.....

**SECRETARIO GENERAL DE LA SEDE**

	<b>SUBPROCESO DE DIAGNOSTICO Y SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-02
		<b>Formato</b>	VC-DSC-F6

**INFORME DE REVISIÓN DE CONVENIOS DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD**

<b>1. DATOS DEL CONVENIO:</b>	
NOMBRE:	
NUMERO:	
TIPO DE CONVENIO:	(Vinculación con la Colectividad/ Docencia-Servicio/Prácticas pre profesionales y/o Pasantías)
PARTES:	
OBJETO:	
TERMINO O PLAZO:	
LUGAR DE EJECUCIÓN:	
FACULTAD	
RESPONSABLE DE LA PROPUESTA :	(Docente/ Estudiante/ Institución)

**2. OBSERVACIONES EN LA REVISIÓN DEL MARCO LEGAL:**

**3. OBSERVACIONES EN LA REVISIÓN DE LOS LINEAMIENTOS GENERALES DEL CONVENIO:**

**UNIVERSIDAD CATOLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR**

	<b>SUBPROCESO DE DIAGNOSTICO Y SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-02
		<b>Formato</b>	VC-DSC-F6

**4.INFORME FINAL**

(En este ítem se definirán las correcciones en caso de haberlas o se recomendará pasar a la suscripción del convenio)

f.....

f.....

**ASESOR JURÍDICO DE LA UCC-CAÑAR  
BENEFICIADA**

**RESPONSABLE DE LA INSTITUCIÓN**

	<b>SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-02
		<b>Página</b>	1 de 8

## 1. Objetivo y Alcance

Planificar y gestionar proyectos de vinculación con la colectividad de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar y las diferentes entidades del sector público y privado que deseen trabajar en común.

Comprende desde la verificación del convenio suscrito hasta la ejecución del cronograma de actividades que involucra la realización del proyecto.

## 2. Responsable

El responsable para la adecuada aplicación de las actividades previstas en este procedimiento, es el Equipo de Trabajo de Proyectos de Vinculación con la Colectividad.

## 3. Definiciones

### 3.1. Proyecto

Es la búsqueda de una solución inteligente tendiente a resolver necesidades humanas; por ello su formulación, su evaluación y las decisiones finales, se circunscriben a la medida y a las expectativas humanas. Por tal razón, el proyecto debe nacer de la reflexión ante una necesidad u oportunidad detectada.

### 3.2. Proyectos de Intervención

Se consideran como una propuesta factible, creativa y detallada, su aplicación permitirá realizar una mejora o resolver una problemática grupal, social, institucional o empresarial, sobre cualquier aspecto que afecte a un buen desempeño.

### 3.3. Proyectos de Consultoría

Son un servicio social que ayuda a los individuos y organizaciones a alcanzar sus objetivos y fines, mediante la solución de problemas, el descubrimiento y la evaluación de nuevas oportunidades, y la puesta en práctica de cambios.

### 3.4. Proyectos de Asesoría

Son aquellos en los cuales el equipo de trabajo con sus conocimientos colabora en la administración de una entidad (total o parcialmente). La asesoría entre otros ámbitos brinda asistencia técnica, solo da consejos, sugiere ideas, pero nunca órdenes.

### 3.5. Proyectos de Estudio

Son aquellos que permiten obtener datos sobre condiciones determinadas de un proceso.

	<b>SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-02
		<b>Página</b>	2 de 8

### **3.6. Proyectos de Capacitación**

Este tipo de proyectos proporcionan conocimientos, experiencias, técnicas y herramientas para la ejecución de un proceso.

### **3.7. Diseño del Proyecto**

Es el proceso de elaboración de la propuesta de trabajo de acuerdo a pautas y procedimientos sistemáticos.

### **3.8. Cronograma de actividades de un proyecto**

Es una descripción específica de las actividades y del tiempo que se va a emplear para la ejecución del proyecto.

### **3.9. Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad**

Grupo de Docentes en cuyo reparto de actividades anuales asignadas, consta la vinculación con la colectividad, seleccionados de acuerdo al área de estudio por el Director de Vinculación con la Colectividad, para liderar la correcta ejecución de un proyecto. El Equipo podrá estar integrado también de estudiantes que a través del desarrollo del proyecto cumplirán sus horas destinadas a prácticas pre profesionales, pasantías o vinculación con la colectividad, como requisito previo a su graduación.

### **3.10. Convenio**

Acuerdo de voluntades entre dos entidades, personas jurídicas de derecho público o privado, así como personas naturales; en el que se pactan las reglas para una colaboración mutua con el fin de realizar los diferentes proyectos expuestos en el contenido del mismo convenio.

Las demás definiciones que aplican para el presente procedimiento se encuentran contempladas en la Norma 9000/2008. Sistemas de Gestión de La Calidad, Fundamentos y Vocabulario.

## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR

	<b>SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-02
		<b>Página</b>	3 de 8

### 4. Contenido

<b>4.1. Presentación de la solicitud de realización de proyectos</b>	<b>Responsable: Docentes de la Universidad, estudiantes e Instituciones públicas y privadas.</b>
--	--

La solicitud de realización de proyectos es presentada en la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar.

Podrán presentar propuestas para la ejecución proyectos de vinculación con la colectividad:

- Docentes de la Universidad
- Estudiantes
- Instituciones Públicas o Privadas

Para el efecto se presenta la solicitud en el formato VC-PEP-F1 "Solicitud de ejecución de proyectos de vinculación con la colectividad" en donde se detalla el tipo de proyecto y la justificación adecuada para su implementación acorde a los objetivos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2017 para el Buen Vivir y la pertinencia de la Facultad acorde a las metas descritas en el Proyecto.

Los proyectos planteados podrán ser de la siguiente tipología:

- Proyectos de Intervención
- Proyectos de Asesoría
- Proyectos de Consultoría
- Proyectos de Estudio
- Proyectos de Capacitación

Una vez recepta la solicitud en el respectivo formato y especificado el tipo de proyecto que se desea implementar, se pasará al siguiente procedimiento.

<b>4.2. Análisis de la solicitud de realización del proyecto de vinculación con la colectividad</b>	<b>Responsable: Director de Vinculación con la Colectividad de la sede.</b>
---	---

Luego de realizada la presentación de la solicitud en Formato VC-PEP-F1 "Solicitud de ejecución de proyectos de vinculación con la colectividad", se procede a la revisión por parte del Director de Vinculación, el mismo que comprueba si existe convenio con la institución beneficiada para la intervención.

El Director de Vinculación con la Colectividad, tiene un plazo máximo de 3 días laborables para revisar la solicitud y verificar la existencia del convenio respectivo

De no existir el convenio respectivo será remitido al subproceso de "Diagnóstico y Suscripción de Convenios".

En el caso que la Universidad tenga vigente un convenio con la Institución pública o privada beneficiada se pasará al siguiente procedimiento.

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR****SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS****Código**

UCC-GP-VC-02

**Página**

4 de 8

**4.3. Asignación de un Director y un Codirector al proyecto acorde al área de estudio****Responsable: Director de Vinculación con la Colectividad la Sede.**

Todo proyecto de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar en convenio con cualquier entidad, debe tener un Director y un Codirector asignados por el Director de Vinculación con la Colectividad de la sede, los cuales deben poseer o acreditar conocimientos técnicos y especializados que se relacionen directamente con el área de estudio del proyecto.

Los Funcionarios autorizados para ocupar dichas asignaciones pueden ser Docentes en cuyo reparto estén asignadas horas de vinculación con la colectividad.

En el caso de que los proyectos sean propuestos por docentes, éstos automáticamente se convertirán en Director y Codirector del proyecto.

Para la asignación del Director y el Codirector se utilizará el Formato VC-PEP-F2 "Asignaciones de Director, Codirector y estudiantes a proyectos de vinculación con la colectividad".

Al Director y Codirector del proyecto les corresponde vigilar y velar por el cabal cumplimiento de las obligaciones de las partes, según lo definido en los objetivos, hacer los requerimientos del caso y en especial verificar que se cumplan las obligaciones pactadas en el mismo realizando una vigilancia continua y dejando evidencia en el Formato: VC-PEP-F4 "Informe de avance, seguimiento y control de proyectos de vinculación con la colectividad.

**4.4. Asignación de estudiantes al proyecto****Responsable: Director de Vinculación con la Colectividad la Sede**

El Director de Vinculación con la Colectividad procede a asignar estudiantes para la realización del proyecto, los mismos que serán elegidos por sugerencia de los docentes Director y Codirector del proyecto.

Cuando los proyectos son propuestos por estudiantes estos inmediatamente pasan a formar parte del equipo de trabajo del proyecto. (Máximo 4 estudiantes por proyecto de acuerdo a las disposiciones de la Matriz)

Las horas laboradas en el proyecto serán consideradas como parte de las 420 horas de vinculación con la colectividad que todo estudiante debe cumplir como requisito previo a la graduación en la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar.

Para la asignación de Estudiantes se utiliza el Formato VC-PEP-F2 "Asignaciones de Director, Codirector y estudiantes a proyectos de vinculación con la colectividad"

El Director de Vinculación con la Colectividad tiene un plazo máximo de 4 días hábiles para la asignación del grupo de trabajo al proyecto

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR			
	<b>SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-02
		<b>Página</b>	5 de 8

<b>4.5. Revisión del Reglamento de vinculación con la colectividad</b>	<b>Responsable: Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad.</b>
<p>Una vez asignado el Director, Codirector y estudiantes al proyecto, previo a la elaboración de la propuesta, el equipo de trabajo se reúne para revisar el Reglamento de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Católica de Cuenca, analizar los lineamientos generales y objetivos de vinculación con la colectividad para alinearlos a los objetivos del proyecto.</p>	

<b>4.6. Revisión del Instructivo para la realización del proyecto</b>	<b>Responsable: Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad.</b>
<p>Luego de revisar el Reglamento de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Católica de Cuenca, Sede Cañar, el equipo de trabajo conformado por el Director, Codirector y estudiantes realizan la revisión del Instructivo “Formato para la presentación de perfiles de proyectos” establecida por la SENPLADES.</p> <p>Todo proyecto de vinculación con la colectividad de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, será realizado en el Formato que establece la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES para el efecto.</p> <p>El plazo establecido para la revisión y análisis del Reglamento y el Formato SENPLADES será de tres días laborables.</p>	

<b>4.7. Elaboración del diseño del proyecto.</b>	<b>Responsable: Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad.</b>
<p>Una vez efectuada la revisión correspondiente a los reglamentos e instructivos, el equipo de trabajo realiza el diseño del proyecto en el Formato de la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, el mismo que incluye los siguientes contenidos que tienen que ser elaborados acorde a los lineamientos establecidos en la guía:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nombre de proyecto</li> <li>2. Unidad de Administración Financiera UDAF</li> <li>3. Localización geográfica</li> <li>4. Análisis de la situación actual (Diagnóstico)</li> <li>5. Antecedentes</li> <li>6. Justificación</li> <li>7. Beneficiarios</li> <li>8. Proyectos relacionados y/o complementarios</li> <li>9. Objetivos</li> <li>10. Metas</li> <li>11. Actividades</li> <li>12. Inversión total de proyecto</li> <li>13. Cronograma valorado de actividades</li> <li>14. Duración del proyecto y vida útil</li> <li>15. Indicadores de resultados alcanzados: cualitativos y cuantitativos</li> <li>16. Impacto ambiental</li> <li>17. Autogestión y sostenibilidad</li> </ol> <p>El plazo máximo de presentación del perfil del proyecto es de diez días hábiles y tendrá que ser remitido a la Dirección de Vinculación con la Colectividad para su revisión.</p>	

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR			
	<b>SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-02
		<b>Página</b>	6 de 8

<b>4.8. Revisión del diseño del proyecto</b>	<b>Responsable: Director de Vinculación con la Colectividad de la sede, Institución Beneficiada</b>
--	---

El Director de Vinculación con la Colectividad y el Delegado de la Institución beneficiada con el proyecto revisan el diseño, con el fin de verificar que su estructura y contenido estén correctos, así como también su alineación a los objetivos de vinculación de la universidad.

La revisión será efectuada en un tiempo máximo de 3 días laborables. Luego el Director de Vinculación con la Colectividad y el Delegado de la Institución beneficiada emitirán un informe de conformidad o inconformidad con el diseño del proyecto en el Formato VC-PEP-F3 "Informe de revisión del diseños de proyectos de Vinculación con la Colectividad"

En el caso de que el diseño del proyecto no estuviese correcto, el equipo de trabajo responsable tiene un plazo máximo de 3 días laborables para efectuar las correcciones especificadas en el informe y volver a remitir al Director de Vinculación con la Colectividad para una nueva revisión.

Si el Diseño está correcto, se remitirá al Consejo Directivo de la sede y a la Institución Beneficiada, el informe en Formato VC-PEP-F3 "Informe de revisión de diseños de proyectos de vinculación con la colectividad" para su aprobación.

<b>4.9. Aprobación del proyecto</b>	<b>Responsable: Consejo Directivo de la Sede-Institución Beneficiada</b>
-------------------------------------	--

Luego de la revisión del informe remitido por el Director de Vinculación con la Colectividad de la sede, en sesión de Consejo Directivo y en presencia de un Delegado de la Institución Beneficiada, se procederá a la aprobación del proyecto.

El Consejo Directivo a través del Secretario de la Sede, emite dos documentos originales en los que consta la resolución de aprobación del proyecto, uno de ellos es entregado al Director de Vinculación con la Colectividad de la sede como soporte de información y el otro documento le corresponde a la Institución Beneficiada.

<b>4.10. Asignación de recursos para el proyecto</b>	<b>Responsable: Universidad Católica de Cuenca Sede Cañar - Institución Beneficiada</b>
--	---

Luego de aprobado el proyecto, en sesión de Consejo Directivo de la sede y en presencia de un Delegado de la Institución Beneficiada, se procederá también a la aprobación del presupuesto del mismo, asignando los recursos pactados en acuerdo con la institución beneficiada para el cumplimiento del cronograma de actividades establecido en el diseño del proyecto.

El Consejo Directivo a través del Secretario de la Sede, emite un documento original en el que consta la aprobación del presupuesto que la Universidad destinará al proyecto y lo remite al Director de Vinculación con la Colectividad como soporte de información.

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR			
	<b>SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-02
		<b>Página</b>	7 de 8

<b>4.11. Ejecución del cronograma de actividades.</b>	<b>Responsable: Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad.</b>
<p>Este procedimiento comprende la realización de cada una de las actividades propuestas en el diseño del proyecto de acuerdo al cronograma, que deberán ser cumplidas en un periodo de tiempo establecido, utilizando los recursos asignados para la realización de las mismas y bajo los parámetros de calidad y mejora continua que para el efecto dispone el ciclo PHVA que regula la implementación de este subproceso.</p> <p>Las actividades están bajo la dirección del Director y el Codirector del proyecto que administran las estrategias de implementación en coordinación directa con el responsable de la Institución beneficiada, mientras los estudiantes ponen en práctica los conocimientos adquiridos cumpliendo horas de vinculación con la colectividad y sensibilizándose ante los problemas sociales existentes en su entorno.</p>	

<b>4.12. Elaboración de informes de avance por etapas de cumplimiento del cronograma de actividades</b>	<b>Responsable: Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad</b>
<p>El Director y Codirector del proyecto deben elaborar un informe de avance en el Formato VC-PEP-F4 "Informe de avance, seguimiento y control de proyectos de vinculación con la colectividad"</p> <p>El Director del proyecto deberá remitir mensualmente el informe al Director de Vinculación con la Colectividad de la sede para su revisión y posterior evaluación.</p>	

## 5. Historial de Modificaciones

No aplica

## 6. Documentos de referencia

- SENPLADES. Formato para la presentación de perfiles de proyectos.
- Reglamento de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar
- LOES
- Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir (2013-2017)

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR**

	<b>SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-02
		<b>Página</b>	8 de 8

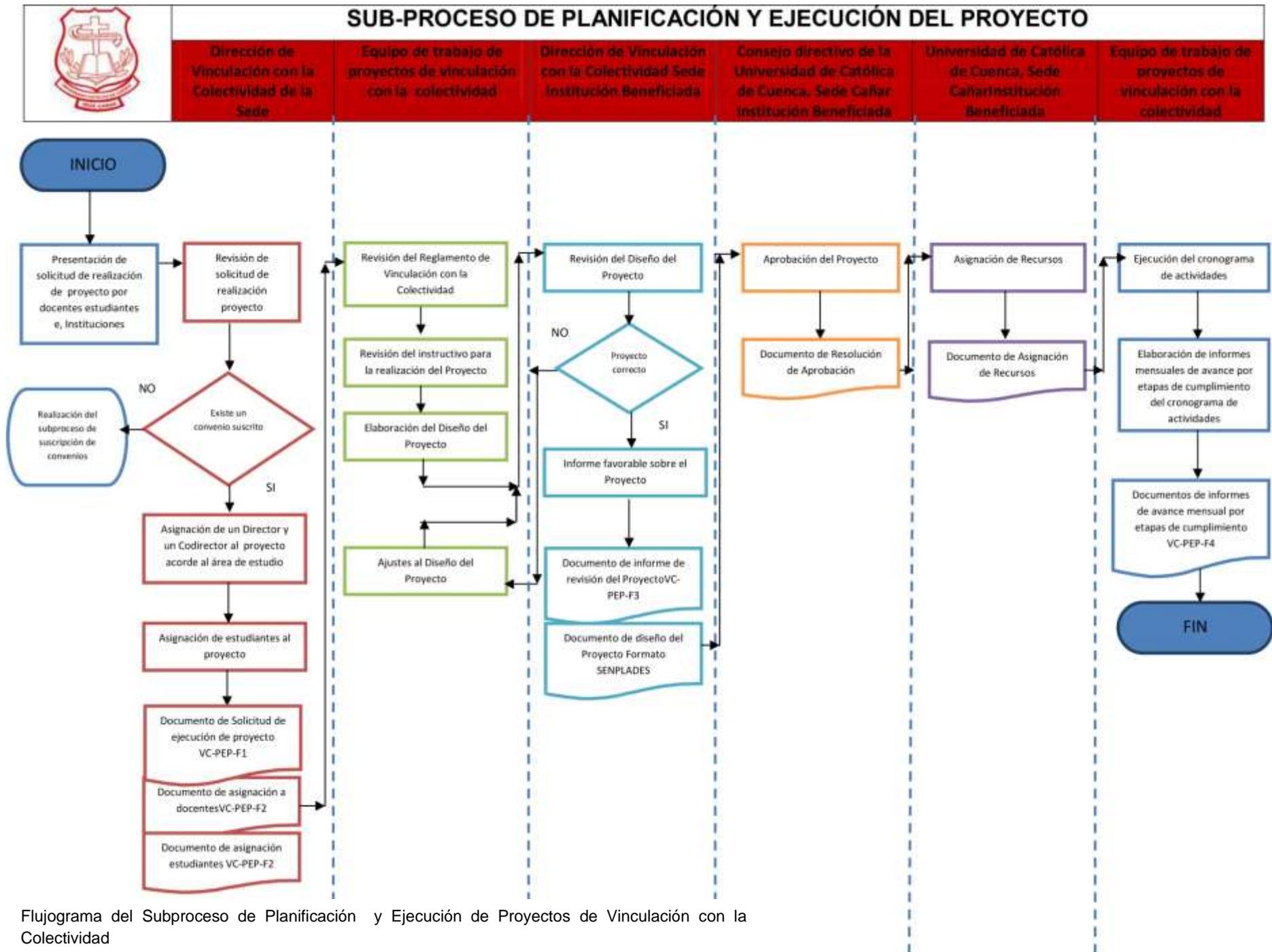
**7. Administración de Registros:**

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Responsable</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Acceso</b>	<b>Disposición final</b>
<b>VC-PEP-F1</b>	Solicitud de ejecución de proyectos de vinculación con la colectividad	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Personal de la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Archivo General de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar
<b>VC-PEP-F2</b>	Asignaciones de Director, Codirector y estudiantes a proyectos de vinculación con la colectividad	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Personal de la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Archivo General de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar
<b>VC-PEP-F3</b>	Informe de revisión de diseños de proyectos de vinculación con la colectividad	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Personal de la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Archivo General de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar
<b>VC-PEP-F4</b>	Informe de avance, seguimiento y control de proyectos de vinculación con la colectividad	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Personal de la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Archivo General de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar
<b>SENPLADES</b>	Formato para la presentación de perfiles de proyectos	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Personal de la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Archivo General de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar

ELABORADO POR	REVISADO POR :	APROBADO POR :
Fecha:	Fecha:	Fecha:

**8. Anexos :**

- Flujograma
- Caracterización del subproceso
- Registros



Flujograma del Subproceso de Planificación y Ejecución de Proyectos de Vinculación con la Colectividad  
 Fuente: FI Autor

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR**



**SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD**

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL FLUJOGRAMA	TIEMPOS	TALENTO HUMANO
Presentación de solicitud de realización de proyecto por docentes estudiantes e, Instituciones	3 días	Docentes Estudiantes Instituciones
Verificación de la existencia de un convenio		(1) Director de Vinculación
Revisión de solicitud de realización proyecto		
Asignación de un Director y un Codirector al proyecto acorde al área de estudio	4 días	(2) Docentes
Asignación de estudiantes al proyecto		(4) Estudiantes por proyecto
Revisión del Reglamento de Vinculación con la Colectividad	3 días	(2) Docentes Director y Codirector
Revisión del instructivo para la realización del Proyecto		
Elaboración del Diseño del Proyecto	10 días	(2) Docentes Director y Codirector
Revisión del Diseño del Proyecto	3 días	(1) Director de vinculación
Ajustes al Diseño del Proyecto	3 días	(2) Docentes Director y Codirector
Segunda revisión del Diseño del Proyecto	3 días	(1) Director de Vinculación
Informe favorable sobre el Proyecto		
Aprobación del Proyecto	1 día	(6) Consejo Directivo
Asignación de Recursos		
Ejecución del cronograma de actividades	Acorde al cronograma	(2) Docentes Director y Codirector (4) estudiantes
Elaboración de informes mensuales de avance por etapas de cumplimiento del cronograma de actividades	1 día	(2) Docentes Director y Codirector

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA- SEDE CAÑAR						
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>			<b>Código</b>	UCC-GP-VC-02	
				<b>Página</b>	1 de 4	
<b>SUBPROCESO</b>	<b>PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE VINCULACIÓN</b>					
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>					<b>RESPONSABLE</b>	
Planificar y gestionar proyectos de vinculación con la colectividad de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar y las diferentes entidades del sector público y privado que deseen trabajar en común.					Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad	
<b>ALCANCE</b>	<b>INICIA</b>	Convenio				
	<b>TERMINA</b>	Proyecto en ejecución				
<b>INTERACCION CON OTROS PROCESOS</b>						
<b>EMISOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>P</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SALIDA</b>	<b>RECEPTOR</b>
Dirección de vinculación con la colectividad	Diagnóstico de Necesidades, Solicitud de realización del proyecto Acuerdos establecidos en el convenio con Instituciones públicas o privadas		Revisión de la existencia o no de un convenio suscrito Asignación del Director y Codirector del proyecto Asignación de estudiantes al proyecto.	Director de vinculación con la colectividad	Verificación de la existencia de un convenio Equipo de trabajo asignado para la planificación y ejecución del proyecto	Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad
Universidad Católica de Cuenca	Normativas dispuestas con relación a la planificación y ejecución de proyectos en el Reglamento de Vinculación con la Colectividad		Revisión del Reglamento de Vinculación con la Colectividad	Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad	Requerimientos para la elaboración del proyecto	Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad
			Revisión del instructivo para la realización de proyectos de Vinculación con la colectividad			

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA- SEDE CAÑAR						
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>			<b>Código</b>	UCC-GP-VC-02	
				<b>Página</b>	2 de 4	
<b>SUBPROCESO</b>		<b>PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS</b>				
<b>EMISOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SALIDA</b>	<b>RECEPTOR</b>	
Universidad Católica de Cuenca	Estrategias para la elaboración de proyectos de Vinculación con la Colectividad	<b>H</b>	Elaboración del Diseño del proyecto	Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad	Borrador del proyecto	Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede
Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad	Estrategias establecidas en el borrador del proyecto		Revisión	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede Institución beneficiada	Informe sobre la revisión del proyecto	Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad
Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Observaciones sobre el proyecto		Ajustes	Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad	Proyecto de vinculación con la colectividad	Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede
Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Análisis de factibilidad del proyecto		Aprobación del proyecto	Consejo Directivo de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar	Proyecto aprobado	Comunidad universitaria católica Comunidad externa
Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Requerimiento de recursos		Asignación de recursos	Universidad Católica de Cuenca Institución Beneficiada	Recursos para el cumplimiento de actividades	Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede
Dirección de Vinculación con la colectividad	Planificación del proyecto y recursos		Ejecución del Cronograma de actividades	Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad	Actividades realizadas acorde al cronograma	Comunidad universitaria católica Comunidad externa

<b>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA- SEDE CAÑAR</b>						
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>				<b>Código</b>	UCC-GP-VC-02
					<b>Página</b>	3 de 4
<b>SUBPROCESO</b>	<b>PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS</b>					
<b>EMISOR</b>	<b>ENTRADA</b>		<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SALIDA</b>	<b>RECEPTOR</b>
Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad	Cronograma de actividades del proyecto Actividades ejecutadas	<b>V</b>	Elaboración de informes por etapas del proyecto	Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad	Informes por etapas del cumplimiento del cronograma	Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede
Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Retroalimentación sobre el desarrollo del proyecto	<b>A</b>	Ejecución del cronograma de actividades con los ajustes correspondientes	Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad	Informes por etapas del cumplimiento el cronograma	Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede
<b>CRITERIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL ( VARIABLES DE CONTROL)</b>						
	<b>¿QUÉ SE CONTROLA?</b>		<b>¿CÓMO SE CONTROLA ?</b>	<b>¿QUIÉN CONTROLA ?</b>	<b>FRECUENCIA DEL CONTROL</b>	<b>REGISTRO DE CONTROL</b>
Control de entradas	Planificación del proyecto y recursos		Diseño del proyecto y presupuesto	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Luego de la aprobación del proyecto y la asignación de recursos	Diseño del proyecto y presupuesto
Control de actividades	Ejecución del Cronograma de actividades		Cronograma de actividades	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Por etapas de realización del proyecto	Informes de cumplimiento del cronograma de actividades
Control de salidas	Actividades realizadas acorde al cronograma		Cronograma de actividades	Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad	Permanente	Informes de cumplimiento del cronograma de actividades
Control de salidas	Informes por etapas del cumplimiento el cronograma		Calculo de indicadores	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Por etapas de realización del proyecto	Archivo fisico informes de cumplimiento

<b>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA- SEDE CAÑAR</b>			
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-02
		<b>Página</b>	4 de 4
<b>SUBPROCESO</b>	<b>PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS</b>		
<b>RECURSOS</b>			
<b>TALENTO HUMANO</b>	<b>INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO</b>	<b>TECNOLÓGICOS</b>	
Consejo Directivo de la Sede Director de Vinculación con la Colectividad de la Sede Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad Responsable de la Institución beneficiada	Oficinas ( Dotación básica, computadores- software y hardware de oficina- impresoras, conexiones eléctricas de comunicación, archivadores )	Hardware y software Red de comunicaciones: internet, e-mail chat de la sede	
<b>CRITERIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL ( VARIABLES DE CONTROL)</b>			
<b>REQUISITOS ASOCIADOS</b>			
<b>NORMAS TÉCNICAS DE CALIDAD</b>		<b>LEGALES Y DE LA UNIVERSIDAD</b>	
ISO 9000:2005 ISO 9001:2008		LOES Ley Orgánica de Educación Superior Reglamento de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Católica de Cuenca Normativas del CEAACES Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior	
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>			
Manual de Procesos de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Católica de Cuenca , sede Cañar Manual de Procedimientos del Subproceso de Planificación y Ejecución de Proyectos			
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>			
Ver Matriz de Indicadores de Gestión del Proceso de Vinculación con la Colectividad			
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR :</b>	<b>APROBADO POR :</b>	
Ing.Magdalena Ordóñez Gavilanes			
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

	<b>SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-02
		<b>Formato</b>	VC-PEP-F1

**SOLICITUD DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE VINCULACIÓN CON LA  
COLECTIVIDAD**

**1. INFORMACIÓN GENERAL**

**Título**

Nombre del proyecto
---------------------

**Lugar de ejecución del proyecto**

(Provincia / Ciudad)
----------------------

**Línea de Acción Vinculación**

--

**Institución Beneficiada**

--

**Tipo de proyecto**

- Proyectos de Intervención
- Proyectos de Asesoría
- Proyectos de Consultoría
- Proyectos de Estudio
- Proyectos de Capacitación

**Responsable de la Propuesta**

- Docente
- Estudiante
- Institución Privada
- Institución Pública

	<b>SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-02
		<b>Formato</b>	VC-PEP-F1

Nombres completos:	<input type="text" value="(Institución/ Docente/ Estudiante)"/>
Cédula de Identidad, RUC:	<input type="text" value="(Institución/ Docente/ Estudiante)"/>
Carrera o Facultad	<input type="text" value="(Docente/ Estudiante)"/>
Tipo de actividad	<input type="text" value="(Institución, especifique las actividades que realiza)"/>
Teléfonos	<input type="text"/>
E-mail	<input type="text"/>

**6. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Identificación del problema que da origen al proyecto planteado.
--

**7. JUSTIFICACIÓN**

La correspondencia del proyecto con las prioridades contempladas en el Plan Nacional de Desarrollo En qué medida la ejecución del proyecto contribuirá a solucionar las necesidades identificadas Pertinencia con el área de estudio de la Facultad involucrada
---

**8. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

<b>8.1. General</b>	<input type="text" value="Los objetivos que se esperan alcanzar con la ejecución del proyecto"/>
---------------------	--

<b>4.2 Objetivos Específicos</b>	<input type="text"/>
----------------------------------	----------------------

**9. IMPACTO**

Efectos que se prevé alcanzar con el proyecto
---

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR

	<b>SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-02
		<b>Formato</b>	VC-PEP-F2

Señor(a):

\_\_\_\_\_

**CATEDRÁTICO DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA, SEDE CAÑAR**

**(en el caso de estudiantes ESTUDIANTE DE LA FACULTAD DE \_\_\_\_\_)**

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo a nombre de la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, deseándole al mismo tiempo éxito en sus actividades diarias.

De la manera más atenta le informo que:

Dando cumplimiento a los Reglamentos de Vinculación con la Colectividad de la Universidad y propendiendo la vinculación y el trabajo colaborativo con la sociedad en los diferentes sectores del Cantón Cañar ha sido designado como **DIRECTOR (CODIRECTOR, ESTUDIANTE PARTICIPANTE)** del Proyecto \_\_\_\_\_ que la Institución implementará con (institución Beneficiada) \_\_\_\_\_.

Seguro de contar con su valioso contingente para la gestión del proyecto, en procura de mejorar la calidad universitaria y fortalecer la vinculación con la colectividad de la sede, para beneficio de la sociedad, le anticipo mi agradecimiento.

Firmado en Cañar, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

Atentamente

\_\_\_\_\_

**DIRECTOR DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD DE LA UCC-CAÑAR**



**SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN Y  
EJECUCIÓN DE PROYECTOS**

**Código**

UCC-GP-VC-02

**Formato**

VC-PEP-F3

**INFORME DE REVISIÓN DEL DISEÑO DE PROYECTOS DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD**

<b>TÍTULO PROYECTO</b>	
<b>DIRECTOR</b>	
<b>CODIRECTOR</b>	
<b>EQUIPO DE TRABAJO</b>	

**I. MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROYECTO**

Escala de calificación: 1 = Muy deficiente 2 = Deficiente 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Excelente

<b>CRITERIO</b>	<b>CALIFICACIÓN (1-5)</b>	<b>CONCEPTO ARGUMENTADO (sin límite de palabras)</b>
<b>CALIDAD DE LA PROPUESTA</b>		
1. Análisis de la situación actual		
2. Justificación a partir del diagnóstico		
3. Objetivos		
4. Metas		

CRITERIO	CALIFICACIÓN	CONCEPTO ARGUMENTADO (sin límite de palabras)
CALIDAD DE LA PROPUESTA	(1-5)	
5. Marco institucional		
6. Resultados e impactos esperados		
7. Pertinencia del proyecto con los objetivos de la Universidad y Facultad		
7. Grado de aporte a la solución de necesidades de la sociedad		
8. Concordancia entre el presupuesto solicitado y las actividades a ser desarrolladas		
9. Indicadores adecuados		
10. Calidad de las estrategias planteadas		



**SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN Y  
EJECUCIÓN DE PROYECTOS**

**Código**

UCC-GP-VC-02

**Formato**

VC-PEP-F3

**II. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

CRITERIO	CONCEPTO ARGUMENTADO
Conformación y capacidad del equipo de investigación para desarrollar el proyecto	
Apoyo a la formación del Talento Humano	
Proyectos relacionados y / o complementarios	
Duración del proyecto y vida útil	
Beneficiarios	
Financiamiento	
Sostenibilidad del proyecto	

(El 50% de la calificación es cuantitativo, mientras el 50% restante es cualitativo)

**III. CONCEPTO FINAL SOBRE LA PROPUESTA** (Sustentación de la decisión final)

Este proyecto es aprobado:

**SI**

**NO**

## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR

	<b>SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-02
		<b>Formato</b>	SENPLADES



República del Ecuador



### FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE PERFILES DE PROYECTOS

1. Nombre del proyecto
2. Localización geográfica
3. Análisis de la situación actual (diagnóstico)
4. Antecedentes
5. Justificación
6. Proyectos relacionados y / o complementarios
7. Objetivos
8. Metas
9. Actividades
10. Cronograma valorado de actividades
11. Duración del proyecto y vida útil
12. Beneficiarios
13. Indicadores de resultados alcanzados: cualitativos y cuantitativos
14. Impacto ambiental
15. Autogestión y sostenibilidad
16. Marco institucional
17. Financiamiento del proyecto
18. Anexos

## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR

	<b>SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-02
		<b>Formato</b>	SENPLADES



República del Ecuador



### Guía:

#### 1. Nombre del proyecto

Identificar en pocas palabras, de acuerdo con su naturaleza (problema / necesidad), el nombre del proyecto

#### 2. Localización geográfica

Señalar el área de influencia del proyecto, parroquia, cantón, provincia (s)

#### 3. Análisis de la situación actual (diagnóstico)

Descripción de la realidad existente de una zona determinada, problemas o necesidades de su población; que inciden en el lento o nulo desarrollo económico, social, cultural y ambiental; falta de integración física, comercial y social en pro del bienestar de sus habitantes.

#### 4. Antecedentes

Deben incluirse todos los aspectos y circunstancias que motivaron la identificación y preparación del proyecto, básicamente debe contener información referente a ciertos indicadores cualitativos y cuantitativos que apoyen su comprensión.

#### 5. Justificación

La entidad nacional ejecutora debe presentar los correspondientes justificativos para la consecución de la cooperación técnica, en particular lo relacionado con lo siguiente:

- La correspondencia del proyecto con las prioridades contempladas en el Plan Nacional de Desarrollo
- En que medida la ejecución del proyecto contribuirá a solucionar las necesidades identificadas en el área o zona de acción del proyecto.
- De que forma los estudios, investigaciones y diseños obtenidos con la ejecución del proyecto servirán para que puedan ser utilizados por las entidades públicas o privadas con finalidad social o pública.

#### 6. Proyectos relacionados y / o complementarios

Indicar brevemente los proyectos que se encuentran vinculados o sean complementarios al que se va ejecutar

#### 7. Objetivos

##### A. Objetivo General

Describir el objetivo de desarrollo al cual se contribuirá con la realización del proyecto (finalidad última hacia la que se orienta el proyecto).

Av. Juan León Mera No. 130 y Patria. PBX: 3978900. Fax: 3978900 Ext. 2809. E-mail: [senplades@senplades.gov.ec](mailto:senplades@senplades.gov.ec)

	<b>SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-02
		<b>Formato</b>	SENPLADES



República del Ecuador



**B. Objetivos Especificos**

Describir en forma clara y precisa, los objetivos que se esperan alcanzar con la ejecución del proyecto (efecto buscado al concluir el proyecto, o inmediatamente después). Además, ordenar de acuerdo con su grado de importancia o prioridad.

**8. Metas**

Detallar la magnitud o nivel específico de los productos<sup>1</sup>, efectos o impacto que se prevé alcanzar; y, precisar la unidad de medida.

**9. Actividades**

Identificar con precisión las actividades<sup>2</sup> que se llevarán a cabo para alcanzar cada una de las metas que persigue el proyecto, siendo necesario puntualizarlas en orden secuencial.

**10. Cronograma valorado de actividades**

Presentar un cuadro de las diferentes actividades del proyecto en función del tiempo (meses, años) valorado por grupo de gastos.

**11. Duración del proyecto y vida útil**

Indicar el tiempo de dura la ejecución del proyecto, el mismo que estará en relación con el cronograma de actividades señaladas en el punto 10. Además definir su vida útil en años para el proceso de evaluación

**12. Beneficiarios**

Este punto se refiere a los beneficiarios de la ejecución del proyecto; éstos pueden ser directos, como por ejemplo, cuantas personas o familias de la zona abarca el proyecto se benefician realmente de la propuesta; e indirectos, los pobladores que se ubican en zonas de influencia del proyecto, sin estar involucrados directamente.

**13. Indicadores de los resultados alcanzados**

Los responsables de la elaboración y ejecución del proyecto, deberán señalar las variables y factores específicos cuya medición facilitará la comprobación de los cambios o la generación de los resultados esperados de un programa o proyecto.

**14. Impacto ambiental**

Se debe hacer constar la categoría de impacto ambiental que tiene el proyecto:

<sup>1</sup> Producto: resultado concreto que una actividad debe generar con sus insumos para alcanzar su objetivo. En el contexto de un programa / proyecto, el producto constituye el primer nivel de resultados de una actividad.

<sup>2</sup> Actividad: acción necesaria para transformar determinados insumos en productos planificados en un periodo determinado.

Av. Juan León Mera No. 130 y Patria. PBX: 3978900. Fax: 3978900 Ext. 2809. E-mail: [senplades@senplades.gov.ec](mailto:senplades@senplades.gov.ec)

	<b>SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-02
		<b>Formato</b>	SENPLADES



República del Ecuador



- Categoría 1. Proyectos beneficiosos que producirán una evidente mejora al medio ambiente, por lo que no requieren un estudio de impacto ambiental.
- Categoría 2. Proyectos que no afectan el medio ambiente, ni directa o indirectamente, y por tanto, no requieren un estudio de impacto ambiental.
- Categoría 3. Proyectos que pueden afectar moderadamente el medio ambiente, pero cuyos impactos ambientales negativos son fácilmente solucionables; estos proyectos requieren un estudio de impacto ambiental.
- Categoría 4. Proyectos que pueden impactar negativa y significativamente el medio ambiente, incluyendo poblaciones y grupos vulnerables en el área de influencia, por lo que requieren estudios de impacto ambiental más complejos y detallados.

15. Autogestión y sustentabilidad

La entidad ejecutora debe demostrar que luego de terminada la cooperación técnica del oferente, y el aporte fiscal está en capacidad de seguir manteniendo el proyecto a pesar de no contar más con recursos de contraparte externa o fiscales, es decir, autogestionar por sí misma las acciones contempladas en el proyecto en el tiempo, por parte de los beneficiarios.

16. Marco institucional

A. Entidad Nacional Ejecutora

Indicar el nombre de la entidad nacional responsable directa del proyecto, su unidad técnica administrativa que intervendrá en la ejecución del mismo; y, cuando participen otras entidades de apoyo, señalar el nombre de éstas, especificando las obligaciones y responsabilidades que le corresponda a las mismas.

Las entidades privadas con finalidad social, que por primera vez soliciten cooperación técnica, deben adjuntar al documento del proyecto los respectivos Estatutos y Acta Constitutiva que acrediten su personería jurídica y las formación necesaria que demuestre la capacidad técnica, administrativa y financiera de la misma.

B. Fuente Externa Oferente

Señalar el nombre de la fuente externa (Gobierno, Organismos Internacional u Organismo No Gubernamental externos), ante el cual se solicitará la cooperación técnica o crédito; así como, hacer constar el nombre del ente externo, que actuará directamente en su representación, en la ejecución del proyecto.

17. Financiamiento del proyecto

A. Aporte Nacional

Describir las contribuciones de contrapartida que la entidad o entidades ejecutoras ponen a disposición del proyecto, para el cumplimiento de las actividades previstas en él.

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR**

	<b>SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-02
		<b>Formato</b>	SENPLADES



República del Ecuador



Es necesario que se realice una estimación de su aporte, desagregando en: personal técnico, personal administrativo de apoyo, capacitación, equipos, vehículos, evaluaciones (destinar un porcentaje del valor total del aporte nacional para realizar evaluaciones internas del proyecto), y otros aportes (locales, materiales de oficina, etc.) para cada año de ejecución del proyecto, de acuerdo con el cuadro adjunto.

Anexo al documento del proyecto, la entidad nacional ejecutora deberá acompañar una certificación que garantice la disponibilidad de los recursos de contrapartida.

**B. Aporte Externo**

En este punto, se deben detallar los insumos requeridos por la fuente o fuentes externas para completar los recursos que demandará el costo total del proyecto; como en el caso anterior, especificar por rubros y año.

**C. Otros Rubros**

Informar, además sobre los recursos adicionales que requiere el proyecto y que podrían ser financiados por fuentes internas (crédito de entidades financieras nacionales) o por fuentes externas bilaterales o multilaterales (crédito externo).

**18. Anexo**

**FINANCIAMIENTO DEL PROYECTO**

**A. APORTE NACIONAL**

COMPONENTE	INVERSIÓN (USD)					
	2010	2011	2012	2013	2014	TOTAL
<b>Total:</b>						

**B. APORTE EXTERNO**

COMPONENTE	INVERSIÓN (USD)					
	2010	2011	2012	2013	2014	TOTAL
<b>Total:</b>						

	<b>SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-02
		<b>Formato</b>	VC-PEP-F4

**INFORME DEL AVANCE, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PROYECTOS DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD**

**Nombre del Proyecto:**

**Línea de acción de vinculación:**

**Responsable del Proyecto:**

**Etapas del Proyecto:**

1. *Avances del proyecto en el periodo*
  
2. *Metas y objetivos alcanzados*
  
3. *Grupo de trabajo*
  
4. *Modificaciones al proyecto en el periodo de referencia*
  
5. *Compromisos para el periodo siguiente.*

---

**NOMBRE Y FIRMA DEL DIRECTOR DEL PROYECTO**

---

**NOMBRE Y FIRMA DEL CODIRECTOR DEL PROYECTO**

---

**FECHA**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR**



**SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN Y  
EJECUCIÓN DE PROYECTOS**

**Código** UCC-GP-VC-02

**Formato** VC-PEP-F4

**INFORME DE AVANCE, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PROYECTOS DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD**

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

**Nombre del Proyecto:**

**Responsable del Proyecto:**

**Periodo:**

**Año**

Act. N°	Descripción de la actividad	Avance	% de Avance					Observaciones
			20	40	60	80	100	
1		Program.						
		Real						
2		Program.						
		Real						
3		Program.						
		Real						
4		Program.						
		Real						

Fecha: \_\_\_\_\_

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR			
	<b>SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-02
		<b>Formato</b>	VC-PEP-F4

### INFORME DE METAS ACADÉMICAS

**Nombre del Proyecto:**

**Responsable del Proyecto:**

**Periodo:**

**Año:**

METAS ACADÉMICAS

Número de Meta	Descripción de la Meta	Resultados reales	Observaciones

Fecha: \_\_\_\_\_

**ANEXOS.** (Colocar fotografías y documentos con los que se pueda verificar el trabajo realizado)

**REFERENCIAS CONSULTADAS** (libros, artículos científicos de revistas indexadas, etc..., según el modelo APA).

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR			
	<b>SUBPROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA DE PROYECTOS DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-03
		<b>Página</b>	1 de 8

## 1. Objetivo y Alcance

Establecer las actividades de seguimiento, evaluación y mejora de proyectos de vinculación con la colectividad que lleva a cabo la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar en convenio con las diferentes Instituciones Públicas o Privadas para brindar eficiencia y eficacia en el desarrollo de los proyectos, fortaleciendo los vínculos educativos, culturales, de investigación e intercambio de experiencias exitosas para la promoción y estructuración de sectores .

Comprende desde la asignación de responsables de seguimiento, evaluación y mejora de proyectos hasta la ejecución del Plan de Mejoras.

## 2. Responsable

El responsable para la adecuada aplicación de las actividades previstas en este subproceso, es el Equipo de Trabajo de Seguimiento, Evaluación y Mejora de Proyectos de Vinculación con la Colectividad.

## 3. Definiciones

### 3.1. Proyecto

Es la búsqueda de una solución inteligente tendiente a resolver necesidades humanas; por ello su formulación, su evaluación y las decisiones finales, se circunscriben a la medida y a las expectativas humanas. Por tal razón, el proyecto debe nacer de la reflexión ante una necesidad u oportunidad detectada.

### 3.2. Seguimiento de Proyectos

Es proveer de una adecuada visión a la administración, sobre la situación del proyecto, para identificar cualquier desviación contra lo planeado con el objetivo de tomar decisiones oportunas para corregirlas.

### 3.3. Evaluación de Proyectos

Es un proceso que procura determinar de la manera más significativa y objetiva posible, la pertinencia, eficiencia, eficacia y efectividad de las actividades, acorde a los objetivos específicos.

### 3.4. Mejora Continua

Mejorar la eficacia de un sistema aplicando la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las verificaciones de inspección, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión de la dirección.

### 3.5. Retroalimentación

La retroalimentación se produce cuando las salidas del proceso o su influencia en el contexto, vuelven a ingresar al proceso como recursos o información. La retroalimentación permite el control del proceso y que el mismo realice los correctivos necesarios en base a información retroalimentada

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR			
	<b>SUBPROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA DE PROYECTOS DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-03
		<b>Página</b>	2 de 8

### **3.6. Indicadores**

Son mediciones de los logros y el cumplimiento de la misión y objetivos de un determinado proceso. Sirven como herramienta de control y de mejoramiento continuo de la calidad en la toma de decisiones.

### **3.7. Informe de actividades**

Es un texto elaborado para informar las actividades que se han realizado, así como los recursos humanos, organizativos y económicos utilizados para alcanzarlos. Es de gran utilidad para analizar la gestión realizada, la evolución que ha tenido el proyecto y el cumplimiento de los objetivos y los compromisos adquiridos.

### **3.8. Plan de Mejoras**

Es un instrumento que permite identificar y jerarquizar las acciones factibles de realizar para corregir las debilidades de un proceso.

### **3.9. Equipo de trabajo de seguimiento, evaluación y mejora de proyectos de vinculación con la colectividad**

Grupo de Docentes en cuyo reparto de actividades anuales asignadas, consta la vinculación con la colectividad, seleccionados de acuerdo al área de estudio por el Director de Vinculación con la Colectividad, para liderar el seguimiento, evaluación y mejora de un proyecto de vinculación con la colectividad.

Las demás definiciones que aplican para el presente procedimiento se encuentran contempladas en la Norma 9000/2008. Sistemas de Gestión de La Calidad, Fundamentos y Vocabulario.

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR			
	<b>SUBPROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA DE PROYECTOS DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-03
		<b>Página</b>	3 de 8

### 3. Contenido

<b>3.1. Asignación de Responsables de evaluación del proyecto</b>	<b>Responsable: Director de Vinculación con la Colectividad de la sede</b>
<p>Todo proyecto de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar en convenio con cualquier entidad, debe ser evaluado, razón por la cual el Director de Vinculación de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, asignará al proyecto un equipo responsable de efectuar la evaluación y el monitoreo de cada proyecto.</p> <p>El equipo estará integrado por tres miembros, los cuales serán responsables directos de las actividades antes mencionadas así como de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el seguimiento y evidenciarlo en el Formato VC-SEM-F4 “Informe de evaluación y control de mejoras de proyectos de vinculación con la colectividad”</li> <li>• Establecer los canales de comunicación necesarios que permitan mantener una comunicación directa con el Equipo de Trabajo del Proyecto.</li> <li>• Reportar en forma detallada el estado del proyecto en informes trimestrales previo a un análisis de los indicadores.</li> <li>• Entregar oportunamente los informes trimestrales y finales en el Formato VC-SEM-F4 “Informe de evaluación y control de mejoras de proyectos de vinculación con la colectividad”</li> </ul> <p>Podrán ser miembros del equipo de evaluadores los docentes en cuyos repartos tengan asignadas horas de vinculación con la colectividad y su especialidad se relacione directamente con el área de estudio del proyecto.</p> <p>La asignación del equipo evaluador se realizará una sola vez y tendrá validez para la evaluación periódica trimestral del proyecto durante su toda su vida útil. Para este fin se utilizará el Formato VC-SEM-F1 “Asignación de Responsables de Evaluación de Proyectos de Vinculación con la Colectividad ”</p>	

<b>3.2. Revisión del Reglamento de vinculación con la colectividad</b>	<b>Responsable: Equipo de trabajo de seguimiento, evaluación y mejora de proyectos de vinculación con la colectividad.</b>
<p>Una vez asignados los Responsables de evaluación del proyecto, previo a la elaboración del cronograma de actividades, el equipo de trabajo se reúne para revisar el Reglamento de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Católica de Cuenca, analizar los lineamientos generales que hacen referencia al seguimiento, evaluación y mejora de proyectos, con el objetivo de enmarcar su accionar en la normativa establecida por la Universidad.</p>	

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR			
	<b>SUBPROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA DE PROYECTOS DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-03
		<b>Página</b>	4 de 8

<b>3.3. Elaboración del cronograma de evaluación por etapas</b>	<b>Responsable: Equipo de trabajo de seguimiento, evaluación y mejora de proyectos de vinculación con la colectividad</b>
<p>Revisado el Reglamento de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, el equipo de trabajo realiza el cronograma de actividades de evaluación en el que deberá incluir un diagrama de Gantt que establezca las actividades a evaluarse, documento fuente de la evaluación, recursos necesarios, nombre del responsable y periodo de tiempo establecido.</p> <p>Una vez terminado el cronograma en un plazo máximo de 3 días laborables considerados a partir de la fecha de asignación del equipo evaluador, se procederá a presentar el documento a consideración del Director de Vinculación con la Colectividad en Formato VC-SEM-F2 “Cronograma de Actividades de Evaluación”.</p> <p>El Director de Vinculación con la Colectividad tendrá la potestad de sugerir cambios de ser necesarios, para después de realizados, pasar al siguiente procedimiento.</p>	

<b>3.4. Recopilación de la información en fichas de seguimiento y monitoreo</b>	<b>Responsable: Equipo de trabajo de seguimiento, evaluación y mejora de proyectos de vinculación con la colectividad</b>
<p>Luego de que han sido descritas las actividades que realizará el equipo de evaluación a través del cronograma, y con el proyecto en marcha, los responsables comienzan a recolectar las evidencias que constan en el Formato “informes de avance mensual por etapas de cumplimiento” VC-PEP-F4 disponibles en el archivo de la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede. También se procederá a realizar una visita in situ para constatar el cumplimiento de las actividades declaradas en el informe. El equipo tiene la potestad de decidir los métodos y estrategias que se van a emplear y se delegan las funciones a cada uno según el campo de acción de cada integrante.</p> <p>El control que realizará el equipo de trabajo de seguimiento, evaluación y mejora de proyectos de vinculación con la colectividad, se realizará trimestralmente utilizando el Formato. VC-SEM-F3 “Fichas de seguimiento y monitoreo”</p> <p>Una vez recolectada la información necesaria se continúa al siguiente procedimiento.</p>	

<b>3.5. Análisis y comparación de la información</b>	<b>Responsable: Equipo de trabajo de seguimiento, evaluación y mejora de proyectos de vinculación con la colectividad</b>
<p>El Equipo de Responsables se reunirá en sesión para analizar la información recolectada de los informes mensuales y la visita in situ, luego de ello realizará la comparación con el cronograma de actividades y de asignaciones de recursos correspondientes.</p>	

<b>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR</b>			
	<b>SUBPROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA DE PROYECTOS DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-03
		<b>Página</b>	5 de 8

<b>3.6. Cálculo de indicadores</b>	<b>Responsable: Equipo de trabajo de seguimiento, evaluación y mejora de proyectos de vinculación con la colectividad</b>
------------------------------------	---

Realizado el análisis, el equipo de trabajo procede al cálculo de los indicadores de evaluación del proyecto, utilizando los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad propuestos para el efecto

La recopilación de la información, el análisis y el cálculo de los indicadores deberá realizarse en un plazo máximo de 3 días laborables

<b>3.7. Elaboración del Informe de Resultados de la Evaluación</b>	<b>Responsable: Equipo de trabajo de seguimiento, evaluación y mejora de proyectos de vinculación con la colectividad</b>
--	---

La elaboración del informe como resultado de la evaluación, es una parte significativa de este sub-proceso y debe ser realizado por el equipo de trabajo con absoluta responsabilidad y seriedad.

Para la elaboración del informe se utilizará el Formato VC-SEM-F4 "Informe de Evaluación y Control de mejoras de Proyectos de Vinculación con la Colectividad".

Tendrán que imprimirse dos documentos originales, el primero será remitido a la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la Sede y el segundo servirá de soporte en el archivo del equipo de trabajo. .

<b>3.8. Presentación del Informe de Resultados de la Evaluación</b>	<b>Responsable: Equipo de trabajo de seguimiento, evaluación y mejora de proyectos de vinculación con la colectividad</b>
---	---

Los responsables de la elaboración del informe tendrán un plazo máximo de dos días laborables contados a partir de la fecha de culminación de la evaluación para elaborar el informe y presentarlo al Director de Vinculación con la Colectividad de la Sede, en Formato VC-SEM-F4 "Informe de Evaluación y Control de Mejoras de Proyectos de Vinculación con la Colectividad"

<b>3.9. Revisión del Informe de Resultados de la Evaluación</b>	<b>Responsable: Director de Vinculación con la Colectividad de la Sede.</b>
---	---

El Informe recibido por la Dirección de Vinculación con la Colectividad en Formato VC-SEM-F4 "Informe de Evaluación y Control de Mejoras de Proyectos de Vinculación con la Colectividad"

El Director de Vinculación tiene la potestad de solicitar aclaraciones y evidencias al Equipo de Evaluación del Proyecto de ser necesario.

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR**
**SUBPROCESO DE SEGUIMIENTO,  
EVALUACIÓN Y MEJORA DE  
PROYECTOS DE VINCULACIÓN CON LA  
COLECTIVIDAD**
**Código**

UCC-GP-VC-03

**Página**

6 de 8

**3.10. Retroalimentación del proceso de ejecución del proyecto**
**Responsable: Director de Vinculación con la Colectividad de la Sede.**

Una vez presentado el informe, debe compartirse con las áreas evaluadas y / o interesadas para ello se concretará una reunión en donde se socializará la evaluación de los avances con respecto a los objetivos del proyecto, así como las debilidades encontradas. La revisión y retroalimentación del informe de resultados deberá ser realizada en 48 horas laborables

**3.11. Análisis de retroalimentación del proyecto**
**Responsable: Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad**

El Director y Codirector del proyecto evalúan el informe de retroalimentación de la evaluación del proyecto conjuntamente con los demás miembros del equipo de trabajo, esto con el propósito de aprovechar los resultados de la evaluación y las lecciones y recomendaciones obtenidas para mejorar la planeación e implementación del proyecto.

**3.12. Elaboración de la Propuesta de Plan de Mejoras**
**Responsable: Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad**

Realizado el análisis de lo que está sucediendo en el proceso y cómo afecta a su funcionamiento se procede a elaborar una propuesta de Plan de Mejora.

El Director y Codirector del proyecto son los responsables de la elaboración de la propuesta que tendrá que ser presentada a la Dirección de Vinculación con la Colectividad en Formato: VC-SEM-F5 "Plan de Mejoras para proyectos de vinculación con la colectividad" en un plazo máximo de 5 días laborables contados a partir del análisis de la retroalimentación del proyecto.

Las propuestas de mejora deberán ser realistas y concretas, de manera que sean viables a corto, mediano o largo plazo y puedan servir al proyecto para comprometerse en un proceso continuo de mejora.

Para el diseño y elaboración del Plan de Mejora el grupo responsable deberá realizar las siguientes acciones:

- Definir los objetivos y resultados deseados, partiendo del análisis realizado
- Analizar detenidamente las posibles soluciones
- Identificar las acciones que precisa la solución adoptada.
- Estimar y prevenir los recursos necesarios, materiales o humanos.
- Definir el proceso de implantación del plan, secuenciando las acciones y asignando responsables del proceso de implantación y seguimiento.

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR****SUBPROCESO DE SEGUIMIENTO,  
EVALUACIÓN Y MEJORA DE  
PROYECTOS DE VINCULACIÓN CON LA  
COLECTIVIDAD****Código**

UCC-GP-VC-03

**Página**

7 de 8

**3.13. Revisión de la Propuesta de Plan de Mejoras****Responsable: Director de Vinculación con la Colectividad de la sede**

El Director de Vinculación con la Colectividad conjuntamente con el equipo de evaluación del proyecto revisa la propuesta, con el fin de verificar su factibilidad y pertinencia con los objetivos del proyecto.

La revisión será efectuada en un tiempo máximo de 1 día laborable. Luego el Director de Vinculación con la Colectividad emitirá un informe de conformidad o inconformidad con el Plan de Mejoras en el Formato VC-SEM-F6 "Informe de revisión del Plan de Mejoras de proyectos de vinculación con la colectividad"

En el caso de que la propuesta no estuviese correcta, el equipo de trabajo responsable tiene un plazo máximo de 2 días laborables para efectuar las correcciones especificadas en el informe y volver a remitir al Director de Vinculación con la Colectividad para una nueva revisión inmediata.

Si el Diseño está correcto, se remitirá nuevamente al equipo responsable para su inmediata implantación.

**3.14. Ejecución del Plan de Mejoras.****Responsable: Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad.**

Este procedimiento comprende la realización de cada una de las actividades propuestas en el Plan de Mejoras, deberán ser cumplidas en un periodo de tiempo establecido, utilizando los recursos asignados para la realización de las mismas y bajo los parámetros de calidad y mejora continua que para el efecto dispone el ciclo PHVA que regula la implementación de este subproceso.

Las actividades están bajo la dirección del Director y el Codirector del proyecto que administran las estrategias de implementación.

**3.15. Elaboración de informes de avance por etapas de cumplimiento del cronograma de actividades****Responsable: Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad**

El Director y Codirector del proyecto deben elaborar un informe de avance en el Formato VC-PEP-F4 "Informe de avance, seguimiento y control de proyectos de vinculación con la colectividad"

El Director del proyecto deberá remitir mensualmente el informe al Director de Vinculación con la Colectividad de la sede para su revisión y posterior evaluación.

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR			
	<b>SUBPROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA DE PROYECTOS DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-03
		<b>Página</b>	8 de 8

#### 4. Historial de Modificaciones

No aplica

#### 5. Documentos de referencia

- ISO 9000:2006 Términos y definiciones
- Reglamento de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar
- LOES

#### 6. Administración de Registros:

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Acceso	Disposición final
<b>VC-SEM-F1</b>	Asignación de Responsables de Evaluación de Proyectos de Vinculación con la Colectividad	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Personal de la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Archivo General de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar
<b>VC-SEM-F2</b>	Cronograma de Actividades de Evaluación	Equipo de evaluación de proyectos de Vinculación con la Colectividad	Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Personal de la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Archivo General de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar
<b>VC-SEM-F3</b>	Fichas de seguimiento y monitoreo	Equipo de evaluación de proyectos de Vinculación con la Colectividad	Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Personal de la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Archivo General de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar
<b>VC-SEM-F4</b>	Informe de Evaluación y Control de mejoras de Proyectos de Vinculación con la Colectividad	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Personal de la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Archivo General de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar
<b>VC-SEM-F5</b>	Plan de Mejoras para proyectos de vinculación con la colectividad	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Dirección de Vinculación con la Colectividad	Personal de la Dirección de Vinculación con la Colectividad	Archivo General de la Universidad Católica de Cuenca,

			de la sede	de la sede	sede Cañar
<b>VC-SEM-F6</b>	Informe de revisión del Plan de Mejoras de proyectos de vinculación con la colectividad	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Personal de la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Archivo General de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar
<b>VC-PEP-F4</b>	Informe de avance, seguimiento y control de proyectos de vinculación con la colectividad	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Personal de la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede	Archivo General de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar

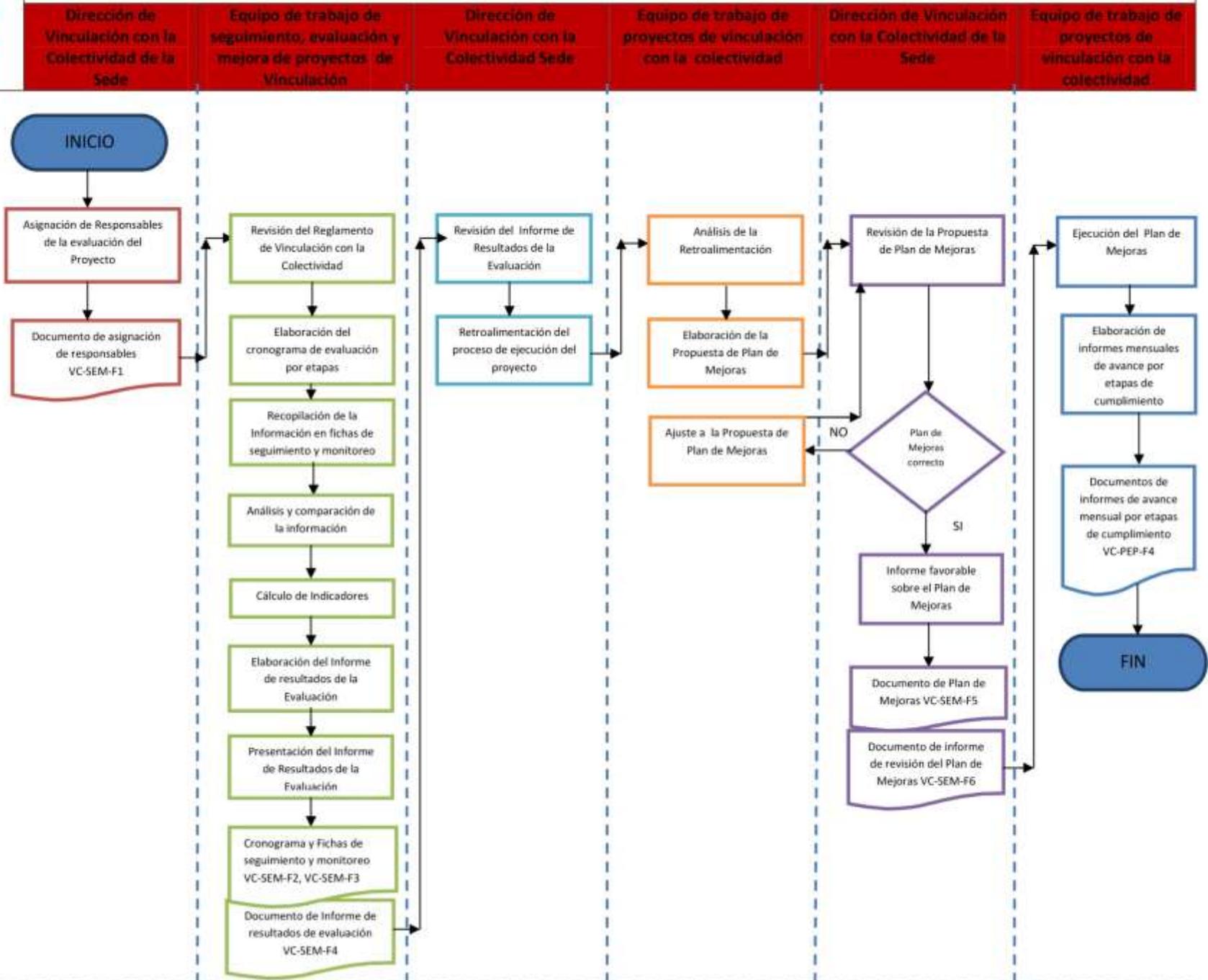
<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR :</b>	<b>APROBADO POR :</b>
Fecha:	Fecha:	Fecha:

**7. Anexos :**

- Flujograma
- Caracterización del subproceso
- Registros



## SUB-PROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA DE PROYECTOS



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR**



**SUBPROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA DE PROYECTOS DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD**

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL FLUJOGRAMA	TIEMPOS	TALENTO HUMANO
Asignación de Responsables de la evaluación del Proyecto	3 días	(1) Director de vinculación
Revisión del Reglamento de Vinculación con la Colectividad		(3) Docentes evaluadores
Elaboración del cronograma de evaluación por etapas		
Recopilación de la Información en fichas de seguimiento y monitoreo	3 días	
Análisis y comparación de la información		
Cálculo de Indicadores		
Elaboración del Informe de resultados de la Evaluación	2 días	(1) Director de Vinculación
Presentación del Informe de Resultados de la Evaluación	2 días	
Revisión del Informe de Resultados de la Evaluación		
Retroalimentación del proceso de ejecución del proyecto	2 días	(2) Docentes Director y Codirector
Análisis de la Retroalimentación		(4) Estudiantes
Elaboración de la Propuesta de Plan de Mejoras	5 días	(1) Director de Vinculación
Revisión de la Propuesta de Plan de Mejoras	1 día	(2) Docentes Director y Codirector
Ajuste a la Propuesta de Plan de Mejoras	2 días	(4) estudiantes
Segunda revisión de la Propuesta de Plan de Mejoras		(1) Director de vinculación
Informe favorable sobre el Plan de Mejoras		
Ejecución del Plan de Mejoras	Acorde al cronograma de actividades	(2) Docentes Director y Codirector
		(4) estudiantes
Elaboración de informes mensuales de avance por etapas de cumplimiento	(1) día	(2) Docentes Director y Codirector

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA- SEDE CAÑAR						
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>			<b>Código</b>	UCC-GP-VC-03	
				<b>Página</b>	1 de 5	
<b>SUBPROCESO</b>		<b>SEGUIMIENTO EVALUACIÓN Y MEJORA DE PROYECTOS DE VINCULACIÓN</b>				
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>					<b>RESPONSABLE</b>	
Establecer las actividades de seguimiento, evaluación y mejora de proyectos de vinculación con la colectividad que lleva a cabo la Universidad Católica de Cuenca, Sede Cañar en convenio con las diferentes Instituciones Publicas o Privadas para brindar eficiencia y eficacia en el desarrollo de los proyectos, fortaleciendo los vinculos educativos, culturales, de investigación e intercambio de experiencias exitosas para la promoción y estructuración de sectores .					Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	
<b>ALCANCE</b>	<b>INICIA</b>	Informes sobre el desarrollo el cronograma de actividades del proyecto				
	<b>TERMINA</b>	Plan de Mejora Ejecutado				
<b>INTERACCION CON OTROS PROCESOS</b>						
<b>EMISOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>P</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SALIDA</b>	<b>RECEPTOR</b>
Equipo de trabajo asignado para la planificación y ejecución del proyecto	Infomación por etapas sobre el cumplimiento del cronograma del proyecto		Asignación de responsables de evaluación	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Equipo de trabajo asignado para el seguimiento evaluación y mejora del provecto	Equipo de trabajo para el seguimiento, evaluación y mejora
Universidad Católica de Cuenca	Normativas dispuestas con relación al seguimiento, evaluación y mejora en el Reglamento de Vinculación con la Colectividad		Revisión del Reglamento de Vinculación con la Colectividad	Equipo de trabajo para el seguimiento, evaluación y mejora	Requerimientos para la realización de la evaluación	Equipo de trabajo para el seguimiento, evaluación y mejora
Equipo de trabajo para el seguimiento, evaluación y mejora	Cronograma de actividades del proyecto desarrollado por etapas		Elaboración de un cronograma de evaluación por etapas		Cronograma de Evaluación	Dirección de Vinculación con la colectividad de la Sede

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA- SEDE CAÑAR						
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD			Código	UCC-GP-VC-03	
				Página	2 de 5	
SUBPROCESO SEGUIMIENTO EVALUACIÓN Y MEJORA DE PROYECTOS DE VINCULACIÓN						
EMISOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		RESPONSABLE	SALIDA	RECEPTOR
Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad Dirección de Vinculación con la Colectividad de la Sede	Información sobre las actividades desarrolladas en el proyecto Fichas de seguimiento y monitoreo Cronograma de actividades	<b>H</b>	Recopilación de información	Equipo de trabajo para el seguimiento, evaluación y mejora	Informe de resultados de la evaluación del proyecto de Vinculación con la Colectividad	Institución beneficiada Dirección de Vinculación con la Colectividad de la Sede
			Análisis y comparación de la información			
			Cálculo de indicadores			
			Elaboración del informe de resultados de la evaluación			
			Presentación del informe			
Equipo de trabajo para el seguimiento, evaluación y mejora	Información sobre los resultados de la evaluación	<b>V</b>	Revisión del informe de resultados	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede Responsable de la Institución beneficiada	Informe final de los resultados de la evaluación.	Comunidad universitaria católica Comunidad externa

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA- SEDE CAÑAR						
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD				Código	UCC-GP-VC-03
					Página	3 de 5
SUBPROCESO		SEGUIMIENTO EVALUACIÓN Y MEJORA DE PROYECTOS DE VINCULACIÓN				
EMISOR	ENTRADA	A	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	RECEPTOR
Dirección de vinculación con la colectividad de la Sede	Cronograma de actividades del proyecto desarrollado por etapas Resultados de la evaluación		Retroalimentación del proceso de ejecución del proyecto	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede Responsable de la Institución beneficiada	Datos para la elaboración del plan de mejoras	Dirección de vinculación con la colectividad de la Sede Institución beneficiada
			Análisis de la retroalimentación	Equipo de trabajo asignado para la planificación y ejecución del proyecto		
Dirección de vinculación con la colectividad de la Sede	Información obtenida de la retroalimentación del proyecto		Elaboración de la propuesta de plan de mejoras	Equipo de trabajo asignado para la planificación y ejecución del proyecto	Propuesta del Plan de Mejoras	Dirección de Vinculación con la colectividad Institución beneficiada
Dirección de vinculación con la Colectividad de la Sede	Estrategias establecidas en la propuesta del plan de mejoras		Revisión	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede Responsable de la Institución beneficiada	Informe sobre la revisión del plan	Equipo de trabajo asignado para la planificación y ejecución del proyecto
Dirección de Vinculación con la colectividad de la Sede	Observaciones sobre el plan de mejora		Ajustes	Equipo de trabajo asignado para la planificación y ejecución del proyecto	Plan de Mejoras Solicitud de recursos	Dirección de Vinculación con la colectividad Institución beneficiada
Dirección de Vinculación con la colectividad de la Sede	Estrategias del Plan de mejoras Recursos asignados		Ejecución del Plan de Mejoras	Equipo de trabajo asignado para la planificación y ejecución del proyecto	Riesgos actualizados y controlados	Dirección de Vinculación con la colectividad Institución

<b>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA- SEDE CAÑAR</b>					
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>			<b>Código</b>	UCC-GP-VC-03
				<b>Página</b>	4 de 5
<b>SUBPROCESO</b>	<b>SEGUIMIENTO EVALUACIÓN Y MEJORA DE PROYECTOS DE VINCULACIÓN</b>				
<b>CRITERIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL ( VARIABLES DE CONTROL)</b>					
	<b>¿QUÉ SE CONTROLA?</b>	<b>¿CÓMO SE CONTROLA ?</b>	<b>¿QUIÉN CONTROLA ?</b>	<b>FRECUENCIA DEL CONTROL</b>	<b>REGISTRO DE CONTROL</b>
Control de entradas	Infomación por etapas sobre el cumplimiento del cronograma del proyecto	Informes por etapas del equipo responsable de la ejecución del proyecto	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	En cada una de las etapas del proyecto	Informes
	Estrategias del Plan de mejoras Recursos asignados	Plan de Mejoras	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Permanente	Plan de Mejoras
Control de Actividades	Ejecución del Plan de mejoras	Informes por etapas sobre la ejecución del cronograma de actividades del Plan de Mejora	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Por etapas de acuerdo al cronograma de actividades	Informes por etapas sobre la ejecución del cronograma de actividades del Plan de Mejora
	Retroalimentación del proceso de ejecución del proyecto	Informe final de los resultados de la evaluación.	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Por etapas de acuerdo al cronograma de actividades	Informe final de los resultados de la evaluación.
Control de Salidas	Riesgos actualizados y controlados de acuerdo al Plan de Mejora	Informe de avance del plan de mejoras	Director de Vinculación con la Colectividad de la sede	Por etapas de acuerdo al cronograma de actividades	Informe de avance del plan de mejoras

<b>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA- SEDE CAÑAR</b>			
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-03
		<b>Página</b>	5 de 5
<b>SUBPROCESO</b>	<b>SEGUIMIENTO EVALUACIÓN Y MEJORA DE PROYECTOS DE VINCULACIÓN</b>		
<b>RECURSOS</b>			
<b>TALENTO HUMANO</b>	<b>INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE</b>	<b>TECNOLÓGICOS</b>	
Equipo de trabajo para el seguimiento, evaluación y mejora Director de Vinculación con la Colectividad de la Sede Equipo de trabajo de proyectos de vinculación con la colectividad Responsable de la Institución beneficiada	Oficinas ( Dotación básica, computadores- software y hardware de oficina- impresoras, conexiones eléctricas de comunicación, archivadores )	Hardware y software Red de comunicaciones: internet, e-mail chat de la sede	
<b>REQUISITOS ASOCIADOS</b>			
<b>NORMAS TÉCNICAS DE CALIDAD</b>		<b>LEGALES Y DE LA UNIVERSIDAD</b>	
ISO 9000:2005 ISO 9001:2008		LOES Ley Orgánica de Educación Superior Reglamento de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Católica de Cuenca Normativas del CEAACES Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior	
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>			
Manual de Procesos de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Católica de Cuenca , sede Cañar Manual de Procedimientos del Subproceso de Seguimiento, Evaluación y Mejora de Proyectos de Vinculación			
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>			
Ver Matriz de Indicadores de Gestión del Proceso de Vinculación con la Colectividad			
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR :</b>	<b>APROBADO POR :</b>	
Ing. Magdalena Ordóñez Gavilanes			
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR			
	<b>SUBPROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA DE PROYECTOS</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-03
		<b>Formato</b>	VC-SEM-F1

Señor(a):

\_\_\_\_\_

**CATEDRÁTICO DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA, SEDE CAÑAR**

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo a nombre de la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, deseándole al mismo tiempo éxito en sus actividades diarias.

De la manera más atenta le informo que:

Dando cumplimiento a los Reglamentos de Vinculación con la Colectividad de la Universidad y propendiendo la vinculación y el trabajo colaborativo con la sociedad en los diferentes sectores del Cantón Cañar ha sido designado como **MIEMBRO DEL EQUIPO RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN** del Proyecto \_\_\_\_\_ que la Institución mantiene en cooperación con (institución Beneficiada)\_\_\_\_\_.

Seguro de contar con su valioso contingente para la evaluación del proyecto, en procura de mejorar la calidad universitaria y fortalecer la vinculación con la colectividad de la sede, para beneficio de la sociedad, le anticipo mi agradecimiento.

Firmado en Cañar, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

Atentamente

\_\_\_\_\_

**DIRECTOR DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD DE LA UCC-CAÑAR**

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR			
	<b>SUBPROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA DE PROYECTOS</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-03
		<b>Formato</b>	VC-SEM-F2

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN**

	ACTIVIDADES Y SUB-ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO			RESPONSABLES	RECURSOS NECESARIOS
		DESDE	HASTA	# HORAS		
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
f..... f..... (N)..... (N).....  f..... (N).....  Fecha: .....					EQUIPO DE EVALUACIÓN	
					1	
					2	
					3	

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR			
	SUBPROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA DE PROYECTOS	Código	UCC-GP-VC-03
		Formato	VC-SEM-F3

**FICHAS DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO**

**1. SEGUIMIENTO ACTIVIDADES Y PRESUPUESTO**

	ACTIVIDADES Y SUB.-ACTIVIDADES	TIEMPO PLANIFICADO			PRESUPUESTO PLANIFICADO			TIEMPO REAL			PRESUPUESTO REAL		
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
										<b>EQUIPO DE EVALUACIÓN</b>			
f..... f..... (N)..... (N).....										1			
f..... (N).....										2			
Fecha: .....										3			

	<b>SUBPROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA DE PROYECTOS</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-03
		<b>Formato</b>	VC-SEM-F3

**FICHAS DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO**

**1. SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS**

**Nombre del evaluador:**

**Nombre del evaluado:**

**Función:**

**Fecha:**

<b>COMENTARIOS DEL EVALUADO:</b>	<b>PROGRESO DE LOS OBJETIVOS</b>
<p><b>Objetivo 1:</b> (Redactar el objetivo 1 del proyecto)</p> <p><b>Meta:</b> (Redactar la meta que corresponde al objetivo )</p> <p><b>Indicador:</b> (Anotar el indicador)</p>	<p>¿Qué actividades realizó para cumplir con los objetivos?</p> <p>¿Qué falta por hacer?</p> <p>¿Qué actividades cumplió a cabalidad?</p> <p>¿Qué evidencias tiene de estas actividades?</p> <p>¿En qué actividades se puede mejorar?</p>
<p><b>COMENTARIOS DEL EVALUADOR</b> (Anotar si cumplió o no con los objetivos)</p>	<p>(Explicar las razones del cumplimiento o incumplimiento del objetivo)</p>

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA -SEDE CAÑAR**

	<b>SUBPROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA DE PROYECTOS</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-03
		<b>Formato</b>	VC-SEM-F3

<b>COMENTARIOS DEL EVALUADO:</b>	<b>PROGRESO DE LOS OBJETIVOS</b>
<p><b>Objetivo 2:</b> (Redactar el objetivo 2 del proyecto)</p> <p><b>Meta:</b> (Redactar la meta que corresponde al objetivo )</p> <p><b>Indicador:</b> (Anotar el indicador)</p>	<p>¿Qué actividades realizó para cumplir con los objetivos?</p> <p>¿Qué falta por hacer?</p> <p>¿Qué actividades cumplió a cabalidad?</p> <p>¿Qué evidencias tiene de estas actividades?</p> <p>¿En qué actividades se puede mejorar?</p>
<p><b>COMENTARIOS DEL EVALUADOR</b> (Anotar si cumplió o no con los objetivos)</p>	<p>(Explicar las razones del cumplimiento o incumplimiento del objetivo)</p>

\*\* (Se realizará un cuadro similar para cada objetivo)

f.....  
**EVALUADO**

f.....  
**EVALUADOR**

	<b>SUBPROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA DE PROYECTOS</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-03
		<b>Formato</b>	VC-SEM-F4

**INFORME DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE MEJORAS DE PROYECTOS DE  
VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD**

**1. SITUACIÓN ACTUAL DEL PROYECTO**

- Describir las principales actividades que se han desarrollado a lo largo del trimestre, haciendo énfasis en el impacto que las mismas han tenido en la dinámica del proyecto, en los actores internos, así como en el público externo.
- Valorar cuáles han sido los avances obtenidos en función de la consecución de los objetivos específicos del Programa

**2. ANÁLISIS DE INDICADORES**

Análisis del estado del cumplimiento de los objetivos específicos y resultados esperados del proyecto hasta el momento de realización del informe, de acuerdo con la planificación prevista

	<b>INDICADORES DE ÉXITO DE LOS OBJETIVOS</b>	<b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE CADA INDICADOR (0%-100%)</b>	<b>JUSTIFICACIÓN DE CADA CALIFICACIÓN ESTABLECIDA</b>
<b>1</b>			
<b>2</b>			
<b>3</b>			
<b>4</b>			
<b>5</b>			
<b>6</b>			

**3. CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN**

Mencionar los principales problemas con los que se ha enfrentado el proyecto durante la ejecución, en este período de trabajo y las medidas tomadas para contrarrestar esos problemas.

	<b>SUBPROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA DE PROYECTOS</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-03
		<b>Formato</b>	VC-SEM-F4

#### 4. RECOMENDACIONES

Sobre la base de las necesidades y requerimientos identificados durante la ejecución del proyecto, formular recomendaciones

	<b>SUBPROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA DE PROYECTOS</b>	<b>Código</b>	UCC-GP-VC-03
		<b>Formato</b>	VC-SEM-F5

**PLAN DE MEJORAS PARA PROYECTOS DE VINCULACIÓN CON LA  
COLECTIVIDAD**

**1. RESPONSABLE:**

**2. DEBILIDAD DEL PROYECTO:**

(Describir la debilidad o debilidades del proyecto)

**3. OBJETIVO:**

(Definir los objetivos que permitirán superar las debilidades encontradas en el proyecto)

**4. METAS Y ACCIONES**

	<b>META</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>INDICADOR</b>
	(Establecer la meta)	(Concretar las acciones)	(Establecer un indicador)

**5. CRONOGRAMA**

<b>META</b>	<b>FECHA</b>		<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>
	<b>INICIO</b>	<b>FIN</b>			



**SUBPROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN  
Y MEJORA DE PROYECTOS**

**Código**

UCC-GP-VC-03

**Formato**

VC-SEM-F6

**INFORME DE REVISIÓN DEL PLAN DE MEJORAS DE PROYECTOS DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD**

<b>TÍTULO PROYECTO</b>	
<b>DIRECTOR</b>	
<b>CODIRECTOR</b>	
<b>EQUIPO DE TRABAJO</b>	

**I. MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS**

<b>CRITERIO</b>	<b>CONCEPTO ARGUMENTADO (sin límite de palabras)</b>
<b>CALIDAD DEL PLAN DE MEJORAS</b>	
1. Debilidades identificadas	
2. Objetivos del Plan de Mejoras	
3. Metas del Plan de Mejora	
4. Acciones que involucran las metas	
5. Diseño de indicadores	
6. Recursos necesarios para el plan de mejoras	
7. Asignación de responsables	



**SUBPROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN  
Y MEJORA DE PROYECTOS**

**Código**

UCC-GP-VC-03

**Formato**

VC-SEM-F6

**INFORME DE REVISIÓN DEL PLAN DE MEJORAS DE PROYECTOS DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD**

CRITERIO	CONCEPTO ARGUMENTADO (sin límite de palabras)
<b>CALIDAD DEL PLAN DE MEJORAS</b>	
8. Calidad de los medios de verificación	
9. Coherencia entre el Plan de Mejoras y los objetivos del proyecto.	
10. Calidad de las estrategias planteadas	

**II. CONCEPTO FINAL SOBRE EL PLAN DE MEJORAS.**

(Especificar sugerencias y correcciones de ser necesario o justificar la aprobación del Plan de Mejoras)

Este Plan de Mejoras es aprobado:

**SI**



**NO**

**5.9. Matriz de evaluación de la eficiencia de la propuesta con respecto a tiempos y talento humano para el Subproceso de Diagnóstico y Suscripción de Convenios de Vinculación con la Colectividad**

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN EN EL PROCESO ACTUAL		ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN EN EL PROCESO PROPUESTO	
	TIEMPOS	TALENTO HUMANO	TIEMPOS	TALENTO HUMANO
Diagnóstico de las necesidades y potencialidades del entorno	No se realiza	No aplica	21 días	2 docentes por Facultad
Análisis de las necesidades y potencialidades del entorno	No se realiza	No aplica		
Selección de las necesidades y potencialidades susceptibles de intervención	No se realiza	No aplica	7 días	
Establecimiento de líneas de acción	No se realiza	No aplica		
Planteamiento de la propuesta	15 días	(1) Docente, Estudiante o Institución	3 días	(1) Docente, Estudiante o Institución
Revisión de la propuesta		(1) Director de vinculación		(1) Director de vinculación
Ajustes		(1) Responsable de la propuesta	1 día	(1) Responsable de la propuesta
Contacta a Institución beneficiada	10 días	(1) Responsable de la propuesta	3 días	(1) Director de vinculación
Institución acepta la realización del Convenio		Responsables Institución		Responsables Institución
Elaboración del borrador del convenio	20 días	(1) Responsable de la propuesta	2 días	(1) Director de vinculación
Revisión del borrador del convenio		(1) asesor jurídico	2 días	(1) asesor jurídico
Ajustes		(1) Director de vinculación	1 día	(1) Director de vinculación
Conforme a los lineamientos establecidos por las dos partes		(1) asesor jurídico		(1) asesor jurídico
Suscripción del convenio	5 días	(1) Decano (1) Representante Institución	Inmediato	(1) Decano (1) Representante Institución

	<b>ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN EN EL PROCESO ACTUAL</b>	<b>ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN EN EL PROCESO PROPUESTO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>DURACIÓN DEL PROCESO (TIEMPOS)</b>	Las actividades que implican el diagnóstico de necesidades y potencialidades del entorno actualmente no se realizan	Las actividades que implican el diagnóstico de necesidades y potencialidades del entorno tienen una duración de 28 días	Se puede verificar que se han implementado actividades relacionadas al diagnóstico que permitan responder efectivamente las necesidades de la sociedad. En la suscripción de convenios se logado la eficiencia del recurso tiempo disminuyendo 37 días en el proceso
	Las actividades que implican la suscripción de convenios con Instituciones públicas o privadas tienen una duración de aproximadamente 50 días	Las actividades que implican la suscripción de convenios con Instituciones públicas o privadas tienen una duración de 13 días	
<b>TALENTO HUMANO</b>	Las actividades que implican el diagnóstico de necesidades y potencialidades del entorno actualmente no se realizan	Las actividades que implican el diagnóstico de necesidades y potencialidades del entorno involucran la participación de 14 personas para su realización. Dos docentes por facultad	Para garantizar la eficiencia del proceso se ha asignado recursos humanos a cada una de las actividades, con responsabilidades específicas para facilitar el control y mejora continua del proceso.
	Las actividades que implican la suscripción de convenios con Instituciones públicas o privadas involucran la participación de 5 personas para su realización	Las actividades que implican la suscripción de convenios con Instituciones públicas o privadas involucran la participación de 5 personas para su realización	

**5.10. Matriz de evaluación de la eficiencia de la propuesta con respecto a tiempos y talento humano para el Subproceso de Planificación y Ejecución de Proyectos de Vinculación con la Colectividad**

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN EN EL PROCESO ACTUAL		ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN EN EL PROCESO PROPUESTO	
	TIEMPOS	TALENTO HUMANO	TIEMPOS	TALENTO HUMANO
Presentación de solicitud de realización de proyecto por docentes estudiantes e, Instituciones	No se realiza	No aplica	3 días	Docentes Estudiantes Instituciones
Verificación de la existencia de un convenio	5 días	(1) Docente responsable del proyecto		(1) Director de vinculación
Revisión de solicitud de realización proyecto	No se realiza	No aplica		(1) Director de vinculación
Asignación de un Director y un Codirector al proyecto acorde al área de estudio	No se realiza	No aplica	4 días	(2) Docentes
Asignación de estudiantes al proyecto	No se realiza	No aplica		(4) Estudiantes por proyecto
Revisión del Reglamento de Vinculación con la Colectividad	No se realiza	No aplica	3 días	(2) Docentes Director y Codirector
Revisión del instructivo para la realización del Proyecto	30 días	(1) Docente responsable del proyecto		(2) Docentes Director y Codirector
Elaboración del Diseño del Proyecto			10 días	(2) Docentes Director y Codirector
Revisión del Diseño del Proyecto	20 días	(1) Director de vinculación	3 días	(1) Director de vinculación
Ajustes al Diseño del Proyecto		(1) Docente responsable del proyecto	3 días	(2) Docentes Director y Codirector
Segunda revisión del Diseño del Proyecto		(1) Director de vinculación	3 días	(1) Director de vinculación
Informe favorable		(1) Director de		(1) Director de

sobre el Proyecto		vinculación		vinculación
Aprobación del Proyecto		(6) Consejo Directivo	1 día	(6) Consejo Directivo
Asignación de Recursos	5 días	(6) Consejo Directivo		(6) Consejo Directivo
Ejecución del cronograma de actividades	En muchos casos retrasados en el cronograma	(1) Docente responsable del proyecto (1) Estudiante	Acorde al cronograma	(2) Docentes Director y Codirector (4) estudiantes
Elaboración de informes mensuales de avance por etapas de cumplimiento del cronograma de actividades	Se realizan ocasionalmente	(1) Docente responsable del proyecto	1 día	(2) Docentes Director y Codirector

	<b>ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN EN EL PROCESO ACTUAL</b>	<b>ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN EN EL PROCESO PROPUESTO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>DURACIÓN DEL PROCESO (TIEMPOS)</b>	Las actividades que implican la planificación de proyectos de vinculación con la colectividad tienen una duración de aproximadamente 60 días	Las actividades que implican la planificación de proyectos de vinculación con la colectividad tienen una duración de 30 días.	Se ha logrado disminuir en un 50% el tiempo de ejecución de las actividades de planificación de proyectos de vinculación con la colectividad. El tiempo de las actividades que implican la ejecución del proyecto guarda relación con el cronograma de actividades, que en ocasiones es susceptible de alteraciones y que mediante el monitoreo, evaluación control y mejora podrán ser optimizadas.
	Las actividades que implican la ejecución de proyectos de vinculación con la colectividad tienen una duración acorde al cronograma establecido en el diseño del proyecto	Las actividades que implican la ejecución de proyectos de vinculación con la colectividad tienen una duración acorde al cronograma establecido en el diseño del proyecto	
<b>TALENTO HUMANO</b>	Las actividades que implican la planificación de proyectos de vinculación con la colectividad involucran la participación de 8 personas para su realización	Las actividades que implican la planificación de proyectos de vinculación con la colectividad involucran la participación de 13 personas para su realización	Se han incrementado el número de responsables del proyecto de una a dos personas (Director y Codirector), así como el involucramiento de los estudiantes de uno a cuatro por cada proyecto, con el objetivo de optimizar el desarrollo de las actividades y vincularlos con la solución de la problemática social. Sus responsabilidades son asignadas a través de nombramientos emitidos por el Director de Vinculación con la Colectividad
	Las actividades que implican la ejecución de proyectos de vinculación con la colectividad involucran la participación de 2 personas para su realización	Las actividades que implican la ejecución de proyectos de vinculación con la colectividad involucran la participación de 6 personas para su realización	

**5.11. Matriz de evaluación de la eficiencia de la propuesta con respecto a tiempos y talento humano para el Subproceso de Seguimiento, Evaluación y Mejora de Proyectos de vinculación con la colectividad**

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN EN EL PROCESO ACTUAL		ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN EN EL PROCESO PROPUESTO	
	TIEMPOS	TALENTO HUMANO	TIEMPOS	TALENTO HUMANO
Asignación de Responsables de la evaluación del Proyecto	No se realiza	No aplica	3 días	(1) Director de vinculación
Revisión del Reglamento de Vinculación con la Colectividad	No se realiza	No aplica		(3) Docentes evaluadores
Elaboración del cronograma de evaluación por etapas	No se realiza	No aplica		(3) Docentes evaluadores
Recopilación de la Información en fichas de seguimiento y monitoreo	5 días	(1) Director de vinculación	3 días	(3) Docentes evaluadores
Análisis y comparación de la información		(1) Director de vinculación		(3) Docentes evaluadores
Cálculo de Indicadores	No se realiza	No aplica		(3) Docentes evaluadores
Elaboración del Informe de resultados de la Evaluación	2 días	(1) Director de vinculación	2 días	(3) Docentes evaluadores
Presentación del Informe de Resultados de la Evaluación		(1) Director de vinculación		(3) Docentes evaluadores
Revisión del Informe de Resultados de la Evaluación	8 días	(1) Subdecano	2 días	(1) Director de vinculación
Retroalimentación del proceso de ejecución del proyecto	No se realiza	No aplica		(1) Director de vinculación
Análisis de la Retroalimentación	No se realiza	No aplica		(2) Docentes Director y Codirector (4) Estudiantes
Elaboración de la Propuesta de Plan de Mejoras	No se realiza	No aplica	5 días	(2) Docentes Director y Codirector (4) estudiantes

Revisión de la Propuesta de Plan de Mejoras	No se realiza	No aplica	1 día	(1) Director de vinculación
Ajuste a la Propuesta de Plan de Mejoras	No se realiza	No aplica	2 días	(2) Docentes Director y Codirector (4) estudiantes
Segunda revisión de la Propuesta de Plan de Mejoras	No se realiza	No aplica		(1) Director de vinculación
Informe favorable sobre el Plan de Mejoras	No se realiza	No aplica		(1) Director de vinculación
Ejecución del Plan de Mejoras	No se realiza	No aplica	Acorde al cronograma de actividades	(2) Docentes Director y Codirector (4) estudiantes
Elaboración de informes mensuales de avance por etapas de cumplimiento	No se realiza	No aplica	(1) día	(2) Docentes Director y Codirector

	<b>ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN EN EL PROCESO ACTUAL</b>	<b>ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN EN EL PROCESO PROPUESTO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>DURACIÓN DEL PROCESO (TIEMPOS)</b>	Las actividades que implican el seguimiento y evaluación de proyectos de vinculación con la colectividad tienen una duración de aproximadamente 15 días	Las actividades que implican el seguimiento y evaluación de proyectos de vinculación con la colectividad tienen una duración de 10 días	En el diseño del proceso se han implementado actividades que evalúan en forma correcta y ordenada los procesos de implementación de proyectos y a pesar de ello se ha optimizado los tiempos de ejecución. Las actividades que implican mejora han sido planteadas de tal manera que generen valor agregado al proceso sin descuidar el recurso tiempo
	Las actividades que implican la mejora de proyectos de vinculación con la colectividad actualmente no se realizan	Las actividades que implican la mejora de proyectos de vinculación con la colectividad tienen una duración de 8 días	
<b>TALENTO HUMANO</b>	Las actividades que implican el seguimiento y evaluación de proyectos de vinculación con la colectividad involucran la participación de 2 personas para su realización	Las actividades que implican el seguimiento y evaluación de proyectos de vinculación con la colectividad involucran la participación de 10 personas para su realización	Muchas veces el incremento de talento humano en el proceso no es un factor que disminuye la eficiencia, más aún cuando se trata de procesos cualitativos de integración con la sociedad, proponiendo el involucramiento de más docentes y estudiantes en proyectos de vinculación con la colectividad
	Las actividades que implican la mejora de proyectos de vinculación con la colectividad actualmente no se realizan	Las actividades que implican la mejora de proyectos de vinculación con la colectividad involucran la participación de 7 personas para su realización	

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## CONCLUSIONES

La implementación de la gestión de procesos en la función sustantiva de vinculación con la colectividad identificada como un proceso misional en el mapa de procesos de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, es una necesidad cuando se trata de buscar la constante satisfacción de los usuarios y estrechar ese vínculo con la sociedad que permite aportar a la solución de problemas para generar el buen vivir de los pueblos.

A pesar de la literatura abundante que existe sobre la materia, no es posible encontrar una receta única sobre la manera de mejorar los procesos de una organización, razón por la cual se ha diseñado el modelo de la forma más apegada posible a la realidad institucional.

Para la elaboración de este trabajo de investigación se desarrollaron un sinnúmero de actividades divididas en etapas lógicamente secuenciadas: durante la etapa de identificación y secuencia de los procesos se hizo necesario involucrar al personal que labora en la universidad en el área de vinculación con la colectividad, se procedió a la aplicación de entrevistas para determinar el diagnóstico de los procesos actuales, fueron ellos conjuntamente con el Director de Vinculación con la Colectividad de la Sede, los que revisaron y aprobaron los procesos que se plantean en la propuesta, pues son precisamente los que conocen en donde pueden estar las reservas de mejora.

El resultado obtenido fue el diseño del modelo conformado por un conjunto de procesos que se pueden asociar a las demás unidades organizacionales, las cuales pueden ser internas, esto es, dentro de la misma universidad, como externas a través de los proyectos de vinculación que la universidad mantiene con instituciones públicas y privadas.

Mejorar los procesos constituye un reto mayor para organizaciones de estructura tradicional y de sistemas jerárquicos convencionales como la nuestra, sin embargo los logros obtenidos se resumen en las siguientes características del modelo.

- Se propone una distribución simple de los procesos dividiéndolos en tres macro procesos: de planificación, clave o misionales y procesos de apoyo alineados con las propuestas del Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir.
- La estructuración adecuada de los procesos de vinculación con la colectividad propuestos permitirá obtener resultados, como la reducción del tiempo en porcentajes realmente considerables, el incremento de actividades que producen

valor agregado y la eliminación de aquellas actividades que no aportan ningún valor a los procesos; lo que hará posible empezar a experimentar en el corto plazo, los resultados y metas propuestas como objetivos.

- Se diseñaron diagramas de flujo para establecer una secuencia lógica de actividades, respaldados por la caracterización de los procesos en donde se establecen claramente las entradas y salidas así como las relaciones con los demás subprocesos.
- Se elaboró manuales tanto para el proceso de vinculación como para los subprocesos que optimizarán la gestión y propenderán a la eliminación de los desperdicios y subutilización de recursos.
- Se estandarizaron los registros necesarios para el desarrollo de cada uno de los subprocesos.
- Se ha logrado optimizar la eficiencia eficacia y efectividad mejorando los controles, reforzando los mecanismos internos para responder a las contingencias y las demandas de nuevos y futuros usuarios.
- Con este modelo de gestión se aspira contribuir a la creación de una cultura de calidad en la universidad.
- Servirá como referencia para el diseño de los demás procesos que forman parte del trajar universitario. La LOES (Ley Orgánica de Educación Superior).

## RECOMENDACIONES

Se recomienda que los directivos de la Universidad analicen la propuesta para su inmediata aprobación e implementación, que permitirá aprovechar mejor los recursos con los que cuentan para poder alcanzar resultados visibles.

Se plantea entonces que las mejoras desarrolladas, sean difundidas y puestas en práctica.

Sin embargo los resultados obtenidos, no tendrán el valor y peso suficiente, si en la Universidad no existe un buen nivel de comunicación entre todos órganos que la conforman, la misma que debe estar liderada por sus máximas autoridades, empleados y trabajadores, que son los que disponen de un gran cúmulo de conocimientos, experiencias y de valiosa información.

Es necesario difundir entre las personas involucradas los manuales de procesos y procedimientos que permitirán desarrollar las actividades correctamente, disminuyendo al máximo el riesgo de no conformidades en el proceso

Los formularios diseñados y la metodología planteada, que serán usados para obtener una mejora de los procesos, deberán ser periódicamente revisados para actualizarlos

Los indicadores de gestión planteados para este proceso, constituyen el verdadero termómetro de mejoramiento y deben ser utilizados de manera permanente, lo que contribuirá adicionalmente, a lograr un mejor desempeño global de la organización. El monitoreo continuo de los indicadores permitirá redefinir las metas.

Es necesario dar seguimiento al modelo propuesto para asegurarse de su implementación correcta.

Se sugiere a la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar que se siga con el diseño de modelos de gestión para los demás procesos, solo así garantiremos la eficacia de sus servicios apoyados en una cultura de calidad y mejora continua de los procesos.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Acevedo, J. (2001) Análisis, mejoramiento y control de procesos recuperado de <http://www.ecoweb.cujae.edu.cu>
- Alarcón, N. & Méndez R. (2009) La calidad y el contexto actual de la Educación Superior. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos10/ponenc/ponenc.shtml#contexto>
- Alonso, J; & Matín, S. (2004) Benchmarking: una herramienta para gestionar la excelencia en las bibliotecas y los servicios de información. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/4963/1/5.htm>
- Arrizabalaga, G & Landeta, J. (2007) Resultados del Modelo EFQM de Gestión de calidad Total en los centros educativos preuniversitarios de País Vasco ISSN: 1139-613X
- Bouza Betancourt, O. (2010) Desarrollo del ámbito informacional desde la perspectiva de la sistematización de la Vigilancia Científica y Tecnológica (VCT) en organizaciones empresariales. (Tesis doctoral, Universidad de Granada). Recuperado de <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/15411/1/19563085.pdf>
- Bravo, C., J. (2011) Gestión de Procesos. Resumen; Recuperado de: [http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen libro Gestio%F3n de procesos JBC 2 011.pdf](http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gesti%F3n_de_procesos_JBC_2_011.pdf)
- Buendía, L., y García, B (2001). Evaluación institucional y mejora de la calidad en la enseñanza superior, Evaluación y gestión de la calidad educativa. Un enfoque metodológico. Málaga: Aljibe.
- Calvo-Mora, A. & Criado Garcia-Legaz, F. (2005) Análisis de la validez del Modelo de Excelencia para la Gestión de la Calidad en Instituciones Universitarias. Revista europea de dirección y economía de la empresa. 38, Vol. 14, N°3, 2005, págs. 41-58. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1399287>
- Camisón, C. (2009, 16 de diciembre) La Gestión de la Calidad por procesos. Técnicas y herramientas de calidad. Recuperado de <http://www.emagister.com/curso-gestion-calidad-procesos-tecnicas-herramientas-calidad>
- Campos Ríos, G. & Sánchez Daza, G.(2005) La vinculación universitaria: Ese oscuro objeto del deseo, *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 7 (2). Recuperado de: <http://redie.uabc.mx/vol7no2/contenido-campos.html>
- Coate, L.E. (1990): TQM on campus: implementing total quality management in a university setting. *Business Officer*, Vol. 24 No. 5, pp. 26-35.

- CongHermida, M. (2008, Enero): La calidad en el contexto universitario, en Contribuciones a las Ciencias Sociales. Recuperado de [www.eumed.net/rev/cccss/0712/mch.htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/0712/mch.htm)
- Dobrée, P. (2011, 31 de marzo) Los clientes de la Universidad: los alumnos La Administración desde el Sur. Recuperado de <http://administraciondesdeelsur.blogspot.com/2011/03/los-clientes-de-la-universidad-los.html>
- Galloway, D. (2002): Mejora continua de procesos: 2da Edición. Barcelona: Gestión 2000
- Goldberg J y Cole B. (2002). "Quality Management in Education: Building Excellence and Equity in Student Performance", Quality Management Journal, Vol 9, núm 4, pp8-22
- González Pérez, Jorge; Artiles Visual, Leticia; Rodríguez Bertrán, José Ramón; Otero Iglesias, Jacinta; Barrios Osuna, Irene; Alemán y Pérez, Eduardo. (2006). PERFECCIONAMIENTO DE LA GESTION UNIVERSITARIA EN EL ISCMH: PROYECTO TOCORORO. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, Enero-Marzo, 1-12.
- Goñi Camejo, I; Vázquez Rubiños, G. (2007) Desarrollo y aplicación de una herramienta basada en el enfoque de procesos, para realizar el diagnóstico del sistema de información en la empresa. Caso práctico. Técnica administrativa, ISSN 1666-1680, Vol. 6, Nº. 29
- Hammer M. y Champy J. (1993) Reingeniería, Harpers Collins Publisher Harrington H.J.: "El proceso de mejoramiento. Cómo las empresas punteras norteamericanas mejoran la calidad" recuperado de <http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/escorsa0202/escorsa0202.html>
- Harrington, H. (1996) Administración Total del mejoramiento continuo de la nueva generación. Colombia: Editorial Mc Graw–Hill
- Harrington, H. J. (1993) Mejoramiento de los procesos de la empresa. Santa Fe de Bogotá: Ediciones Mc Graw- Hill. Interamericana S.A.
- Instituto Andaluz de Tecnología Guía para una gestión basada en procesos. Recuperado de: <http://www.iat.es/excelencia/html/subidas/descarga/guiagestionprocesos.pdf>
- Maldonado, J.A., (2011) Gestión por procesos. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros/2011e/1084/pasos.html>

- Manosalvas, C. (2012) Propuesta de Plan Nacional de Vinculación de la Educación con la Sociedad. Red Ecuatoriana de Vinculación con la Colectividad. Recuperado de [http://www.reuvic.ec/reuvic/index.php?option=com\\_content&view=article&id=66:propuesta-de-plan-nacional-de-vinculacion-de-la-educacion-con-la-sociedad&catid=1:latest-news&Itemid=16](http://www.reuvic.ec/reuvic/index.php?option=com_content&view=article&id=66:propuesta-de-plan-nacional-de-vinculacion-de-la-educacion-con-la-sociedad&catid=1:latest-news&Itemid=16)
- Mariño, N., H. (2001) Gerencia de procesos. Bogotá: Alfaomega
- Martínez Mediano, C. & Riopérez Losada, N. (2005). El modelo de excelencia en la EFQM y su aplicación para la mejora de la calidad de los centros educativos. Educación XX1, (8) 35-65. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70600802>
- Modelo de Evaluación Institucional de Pregrado (2012). Quito: Ecuador. Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación CEAACES. Recuperado de [http://www.ceaaces.gob.ec/images/stories/documentacion/Modelo\\_institucional/modelo\\_institucional\\_pregrado1.pdf](http://www.ceaaces.gob.ec/images/stories/documentacion/Modelo_institucional/modelo_institucional_pregrado1.pdf)
- Pérez Canto, S; & Ureña López, A. E (2001) El enfoque basado en procesos, gestión de la calidad y reingeniería. IV Congreso de Ingeniería de Organización Sevilla. Recuperado de <http://adingor.es/congresos/web/articulo/detalle/a/1537>
- Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2009) Gestión por procesos. Edición 3ª ed. act. y amp. Publicación Pozuelo de Alarcón: ESIC, ISBN 978-84-7356-588-2
- Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir (2013-2017) Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES. (2013) Recuperado de <http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vivir%202013-2017.pdf>
- Sahney, S; Banwet, D; & Karunes, S. (2004) Conceptualizing total quality management in higher education. The TQM Magazine. Volume 16 (2), 145-159.
- Secretaria Central de ISO en Ginebra. ISO 9000:2005 (traducción certificada), 2005. Ginebra suiza. International Organization Standarization. Recuperado de [http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO\\_9000\\_2005.pdf](http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf)
- Spanbauer, S.J. (1995) Reactivating higher education with total quality management: using quality and productivity concepts, techniques and tools to improve higher education. Total Quality Management, Vol. 6 No. 5/6.
- Tarí Guilló, J.J; García Fernández, M. (2009). Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: una revisión de la literatura.

Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa. Vol. 15, Nº 3, ,  
pp. 135-148, ISSN: 1135-2523

- Valenzuela Fernández, L., y Rosas Ferrer, J. (2007). Los Criterios Baldrige aplicados a la gestión por calidad total y a la excelencia en el desempeño de la Educación Universitaria. (Español). Horizontes Empresariales, 6 (1), 37-47

## **ANEXOS**

**ANEXO Nº 1**



**ANEXO Nº 2**

## **ENTREVISTA DIRIGIDA A DIRECTIVOS DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA, SEDE CAÑAR**

La presente entrevista tiene como propósito recabar los conocimientos y la visión que se tiene a nivel Directivo (Decano, Sub-decano y Director de Vinculación con la Colectividad de la Sede), acerca de los procesos de la vinculación de la Universidad con la sociedad, con la finalidad de diseñar un Modelo de Gestión de Procesos de Vinculación con la Colectividad para la sede que cubra con las expectativas institucionales y sociales actuales.

La entrevista contiene preguntas abiertas que permiten establecer un criterio y puntos de vista apegados a la realidad.

1. ¿De qué forma y bajo qué métodos se ha venido realizando hasta el momento los procesos de vinculación con la colectividad de la sede?
2. ¿Qué objetivos persigue la universidad a través de su función de vinculación con la colectividad?
3. ¿Cree que en la actualidad la vinculación de la universidad con la colectividad es eficaz en la solución de la problemática social?
4. ¿Estaría de acuerdo que se implemente un Modelo de Gestión de Procesos de Vinculación con la Colectividad para la sede?
5. ¿Cómo apoyaría la implementación del Modelo de Gestión de Procesos de Vinculación para la sede?
6. ¿De qué manera cree que se beneficiaría la sede y los involucrados en esta función con la implementación del Modelo de Gestión de Procesos de Vinculación con la Colectividad?
7. ¿Considera que la implementación de un Modelo de Gestión de Procesos de Vinculación con la Colectividad, aportaría a la acreditación de la sede?

¡Gracias por su valiosa colaboración!

## **ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS INVOLUCRADOS EN LOS PROCESOS DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA, SEDE CAÑAR**

La presente entrevista tiene el propósito de recabar información proveniente del personal involucrado en los procesos de Vinculación de la Universidad con la sociedad (Docentes), con la finalidad de diseñar un Modelo de Gestión de los Procesos de Vinculación para la Sede que cubra con las expectativas institucionales y sociales actuales.

La entrevista contiene preguntas abiertas que permiten establecer un criterio y puntos de vista apegados a la realidad.

1. ¿Qué actividades, funciones y/o procesos se realizan en esta área?
2. ¿Qué procedimientos están previamente establecidos para desarrollar tales actividades, funciones y/o procesos?
3. ¿Cómo se están realizando tales actividades, funciones y/o procesos?
4. ¿Se han presentado problemas en la realización de las actividades que involucra el proceso?
5. ¿Con qué frecuencia ocurren?
6. ¿Ha logrado identificar la causa principal de los problemas descritos?
7. ¿Cuáles son los límites impuestos por tiempo y cantidad de trabajo por actividad, función y/o proceso?
8. ¿Cómo miden la eficiencia y eficacia con la que se llevan a cabo cada una de las actividades, funciones y/o procesos?
9. ¿Se posee registros estandarizados para el desarrollo de las actividades del proceso?
10. ¿Qué elementos del sistema son más importantes para el éxito de sus actividades, funciones y/o procesos?
11. ¿Cómo circula la información y las instrucciones entre las áreas de la Institución?
12. ¿Cómo interactúan las diferentes áreas con las demás en el ámbito de sus actividades, funciones y/o procesos?

¡Gracias por su valiosa colaboración!

## **TENDENCIA DE OPINIÓN ENTREVISTAS**

A través del análisis de las entrevistas realizadas a Directivos de la Universidad (Decano, Sub-decano y Director de Vinculación con la Colectividad de la Sede), así como del personal involucrado en el proceso (Docentes), se hizo posible obtener resultados que ilustran claramente la situación actual de la vinculación con la colectividad en la sede y que permiten formular las bases para el diseño que involucra la propuesta.

Las respuestas a las preguntas realizadas en la entrevista fueron similares, razón por la cual se pudo establecer una tendencia de opinión en cada una de ellas.

### **ENTREVISTA A DIRECTIVOS: DECANO SUB-DECANO Y DIRECTOR DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD DE LA SEDE**

1. ¿De qué forma y bajo qué métodos se ha venido realizando hasta el momento los procesos de vinculación con la colectividad de la sede?

Los directivos entrevistados señalan haber venido realizando una ardua labor de vinculación con la colectividad, pero no disponen de lineamientos específicos, respondieron que obviamente existen procesos, sin embargo no están claramente establecidos, lo cual dificulta su gestión.

2. ¿Qué objetivos persigue la universidad a través de su función de vinculación con la colectividad?

En general los directivos entrevistados consideran que el objetivo principal, entre otros, es dar solución a las problemáticas sociales apremiantes, mediante la gestión de proyectos y la aplicación del conocimiento para promover mejoras en el nivel de vida de la población.

3. ¿Cree que en la actualidad la vinculación de la universidad con la colectividad es eficaz en la solución de la problemática social?

Todos ellos consideran que el modelo de gestión empleado no es el idóneo para obtener resultados satisfactorios, la labor que se viene realizando en este campo a dado buenos frutos, sin embargo, opinan que es necesario emplear nuevas herramientas que simplifiquen la gestión de este proceso, considerado la razón de ser de la universidad. Coinciden en que

los resultados obtenidos no han permitido medir los logros y el aporte que cada servidor hace al cumplimiento de los procesos, además creen que hace falta delegar responsabilidad y funciones antes, durante y posterior al proceso, así mismo es necesario diseñar procedimientos para llevarlos a cabo.

4. ¿Estaría de acuerdo que se implemente un Modelo de Gestión de Procesos de Vinculación con la Colectividad para la sede?

Conforme a las disposiciones emitidas por el CEAACES y la LOES es necesario mejorar la calidad de la educación y procurar la mejora continua de los procesos, indican que es indispensable el contar lo antes posible con este modelo de gestión, por lo que están de acuerdo con su implementación.

5. ¿Cómo apoyaría la implementación del Modelo Gestión de Procesos de Vinculación para la sede?

Comentaron que tienen la potestad de recomendar la aprobación del Modelo de Gestión, en sesión de Consejo Directivo y facilitar los recursos necesarios para la implementación, también opinan que se involucrarán con los objetivos del proceso, para impulsar su ejecución y mejora.

6. De qué manera cree que se beneficiaría la sede y los involucrados en esta función con la implementación del Modelo de gestión de procesos de vinculación con la colectividad?

Consideran que la Dirección de Vinculación con la Colectividad podrá al fin contar con procesos estandarizados, claramente definidos y estructurados acorde a la realidad institucional, la gestión se vería fortalecida, al contar con una guía y un instrumento de mejora continua, el disponer de información objetiva para evaluar el desempeño en el cumplimiento de actividades de los proyectos de vinculación con la colectividad, permitiría tomar decisiones acertadas.

Indican además que los Docentes Directores de Proyectos se verían beneficiados a través de la retroalimentación y mejora de procesos.

7. ¿Considera que la implementación de un Modelo de Gestión de Procesos de Vinculación con la Colectividad, aportaría a la acreditación de la Sede?

Consideran que incorporar este Modelo a la Gestión de los Procesos de Vinculación con la Colectividad, será el punto de partida para que la sede adopte una cultura de calidad acorde a las disposiciones del CEEACES y la LOES. La documentación de procesos permitirá obtener solidas evidencias de la eficacia e impacto del accionar universitario destinado a la solución de problemas sociales y sustentados en programas que incluyen proyectos que garantizan la obtención de los objetivos planteados al servicio de la colectividad.

## **ENTREVISTA A INVOLUCRADOS EN EL PROCESOS DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD DE LA SEDE**

La presente entrevista se realizó a 12 docentes que tienen a cargo proyectos y actividades relacionadas a la vinculación con la colectividad.

1. ¿Qué actividades, funciones y/o procesos se realizan en esta área?

Al respecto el personal involucrado explica que las actividades principales son la suscripción de convenios y la realización de proyectos que atienden necesidades sociales.

2. ¿Qué procedimientos están previamente establecidos para desarrollar tales actividades, funciones y/o procesos?

A esta pregunta contestaron que no existe una descripción de procedimientos previamente definidos y que los procesos no se han establecido con claridad, lo que genera confusión en la realización de ciertas actividades, según el criterio de los entrevistados.

3. ¿Cómo se están realizando tales actividades, funciones y/o procesos?

Comentan que el trámite para la firma de convenios se realiza a través de la Asesoría Jurídica de la sede, quienes redactan el convenio de acuerdo a las especificaciones del docente responsable, para que luego sea revisado por la institución beneficiada, mientras para la propuesta de proyectos se utiliza el formato SENPLADES. No se realiza una evaluación periódica de resultados.

4. ¿Se han presentado problemas en la realización de las actividades que involucra el proceso?

La opinión es unánime por el Si en esta pregunta, se mencionan problemas relacionados con el tiempo de duración de los procedimientos., estandarización de los formatos de registro, comunicación y evaluación obsoleta.

5. ¿Con que frecuencia ocurren?

Los entrevistados comentan que es muy frecuente que se presenten problemas.

6. ¿Ha logrado identificar la causa principal de los problemas descritos?

Se coincide en que la causa principal se debe a la falta de una descripción de los procedimientos y la asignación de responsabilidades que ocasionan retrasos en la tramitación de convenios lo que impiden atender a tiempo los requerimientos de las instituciones.

7. ¿Cuáles son los límites impuestos por tiempo y cantidad de trabajo por actividad, función y/o proceso?

Consideran que las limitaciones de tiempo son impuestas de acuerdo a la complejidad de las actividades y al igual que la cantidad de trabajo se determinan en forma subjetiva.

8. ¿Cómo miden la eficiencia y eficacia con la que se llevan a cabo cada una de las actividades, funciones y/o procesos?

Los entrevistados responden que al momento de diseñar los proyectos también se establecen algunos indicadores propios de la actividad, sin embargo no existen indicadores del proceso de vinculación y sus subprocesos.

9. ¿Se posee registros estandarizados para el desarrollo de las actividades del proceso?

A esta pregunta todos respondieron que el único formato estandarizado con el que se cuenta es el del SENPLADES, utilizado para determinar el perfil del proyecto, y adoptado por la matriz como requisito para la presentación de proyectos de vinculación con la sociedad.

10. ¿Qué elementos del sistema son más importantes para el éxito de sus actividades, funciones y/o procesos?

Consideran que los elementos más importantes son: los convenios, los proyectos y la evaluación adecuada de los mismos.

11. ¿Cómo circula la información y las instrucciones en el área de vinculación con la colectividad de la Institución?

Opinan que no existe una comunión fluida, la retroalimentación del trabajo realizado es escasa, lo cual obstaculiza la mejora y se desconoce los reglamentos de vinculación con la colectividad de la universidad.

12. ¿Cómo interactúa el área de vinculación con las diferentes áreas de la universidad en el ámbito de sus actividades, funciones y/o procesos?

La interacción con las otras áreas se podría calificar de eficiente, porque a pesar de que los procesos no están definidos con exactitud y la comunicación es escasa se cuenta con el compromiso de un talento humano comprometido con la institución.

## OBSERVACIÓN DIRECTA DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD EN LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA, SEDE CAÑAR

Adicional a las entrevistas aplicadas y para fines de diagnóstico, se recurrió a la técnica de observación directa considerando que el investigador se encuentra involucrado y participa cercanamente con el objeto y actividades de estudio, para el efecto se preparó y estructuró una guía de observación, que consiste en una lista de control acerca de los aspectos más relevantes a considerar para un diagnóstico de los procesos, lo cual sirvió para recopilar información relacionada a la investigación, realizar el análisis de las observaciones e identificar los principales problemas o deficiencias.

Esta técnica permitió registrar los hechos en el momento en el que ocurrieron y sus observaciones se pueden revisar en la ficha de observación que a continuación se presenta:

### GUÍA ESTRUCTURADA DE OBSERVACIÓN DE LOS PROCESOS DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA, SEDE CAÑAR

**INSTRUCCIONES:** Observe si la ejecución de las actividades que se enuncian se las realiza en los procesos de vinculación con la colectividad. Marcar con una "X" en el casillero que corresponda, también es importante anotar las observaciones pertinentes.

No	ACCIONES A EVALUAR	REGISTRO DE CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	<b>Docentes Directores de proyectos de vinculación con la colectividad</b> Ejecutan diagnósticos de las necesidades y potencialidades del entorno previo al planteamiento de programas y proyectos de vinculación con la colectividad		X	Los programas y proyectos se fundamentan en el POA y la pertinencia de cada facultad, porque no existe un verdadero diagnóstico.
2	<b>Director de Vinculación con la Colectividad de la sede</b> Establece claramente las líneas de acción de vinculación con la colectividad y las socializa a la comunidad universitaria		X	Las líneas de acción de vinculación de la sede no están establecidas y se desconoce las líneas de acción de la Universidad
3	<b>Director de Vinculación con la Colectividad de la sede</b> Tiene establecido el tramite específico para la suscripción de convenios		X	Se tramitan convenios improvisadamente sin un procedimiento específico

4	<b>Director de Vinculación con la Colectividad de la sede</b> Cuenta con un formato específico para la presentación de proyectos de vinculación con la colectividad.	X		Se utiliza el formato establecido por el SENPLADES para la presentación de proyectos de vinculación por orden de la Matriz
5	<b>Director de Vinculación con la Colectividad de la sede</b> Comunica los lineamientos y reglamentos referentes a la Vinculación con la Colectividad de la Universidad Católica de Cuenca		X	No se ha comunicado por escrito, únicamente oralmente y a breves rasgos incluso algunos docentes lo desconocen
6	<b>Docentes Directores de proyectos de vinculación con la colectividad</b> Informan periódicamente el avance de los proyectos	X		Informan ocasionalmente cuando se les solicita, no cuentan con un formato específico para el efecto
7	<b>Director de Vinculación con la Colectividad de la sede</b> Propicia reuniones estructuradas, formales y regulares como parte del proceso continuo de evaluación		X	Improvisadas y sin una adecuada estructuración
8	<b>Docentes Directores de proyectos de vinculación con la colectividad</b> Diseñan indicadores para evaluar el proyecto		X	Se realiza una valoración subjetiva, en ciertos casos sin indicadores donde prima el criterio del Docente Director del proyecto.
9	<b>Director de Vinculación con la Colectividad de la sede</b> Evalúa el proyecto y comunica los resultados a los responsables para establecer planes de mejora.		X	Se evalúa pero no en forma periódica. No existe una comunicación adecuada por lo tanto la retroalimentación es deficiente
10	<b>Docentes Directores de proyectos de vinculación con la colectividad</b> Establecen planes de mejoras para sus programas y proyectos		X	Si no se realiza una la evaluación y retroalimentación adecuada difícilmente es posible establecer parámetros de mejora

## CONCLUSIONES ESTABLECIDAS A PARTIR DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN

Realizada la observación en el lugar mismo de los hechos se puede concluir que:

1. Los Proyectos y Programas de vinculación con la colectividad se fundamentan en los lineamientos establecidos en el POA y la Pertinencia de cada Facultad, los diagnósticos de las necesidades y potencialidades del entorno son establecidos a breves rasgos.
2. Las líneas de acción para la sede no están definidas y se desconocen las directrices de la Matriz
3. Los subprocesos no están establecidos y sin manuales de procedimientos se tramitan los convenios y proyectos de forma improvisada
4. Se cuenta con un formato para la presentación de proyectos de vinculación con la colectividad determinado por la Matriz, que no está sujeto a cambios, pues ha sido impuesto por el CES (Consejo de Educación Superior) para el efecto, en la última evaluación de la universidad.
5. Los Reglamentos de Vinculación con la Colectividad no se han socializado adecuadamente, incluso algunos docentes del área desconocen ciertas normativas.
6. En cuanto al seguimiento que se realiza del cumplimiento del cronograma de actividades de los proyectos en marcha, se elaboran reportes ocasionales para la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la sede.
7. Respecto de las reuniones de evaluación del proyecto, se verificó que se mantenía una reunión improvisada, sin una debida estructuración e identificación de roles, la cual servía para comparar las actividades cumplidas con el cronograma establecido
8. La evaluación es subjetiva, sin indicadores que permitan establecer un diagnóstico apegado a la realidad
9. Al no existir indicadores adecuados, se observó que resultaba imposible el dar seguimiento y establecer correctivos en el proceso.
10. Sin una evaluación correcta no es posible determinar los parámetros de mejora por lo tanto la mejora continua queda reducida a buenas intenciones de los actores.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA**  
**SEDE CAÑAR**  
*Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo*

**ACTA DE REUNIÓN**

En la ciudad de Cañar a los 27 días del mes de diciembre de 2013, en el Auditorio de la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar, siendo las cuatro de la tarde, se reúnen en sesión para la revisión y aprobación de la Propuesta de un Modelo de Gestión de Procesos de Vinculación con la Colectividad para la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar: el Director de Vinculación con la Colectividad, el Coordinador General de la sede, los Docentes Directores de Proyectos de Vinculación involucrados en los procesos, así como los responsables de este ámbito de cada una de las Facultades y la Ing. Magdalena Ordoñez G. para realizar la mencionada revisión y aprobación, luego de haber concedido en fechas anteriores entrevistas a la Ing. Ordóñez y sugerir formas de diseño que posteriormente fueron revisadas y corregidas hasta conseguir el diseño final que hoy se somete a aprobación.

La Ing. Magdalena Ordoñez responsable del diseño del Modelo, preside la reunión y agradece la presencia de los asistentes. Luego de ello procede a realizar la presentación del Modelo final a través de diapositivas.

Terminada la explicación se pide sugerencias para mejorar el modelo propuesto, pero el Director de Vinculación a nombre de la concurrencia manifiesta que ya se ha realizado las sugerencias con anterioridad, las cuales han sido consideradas y sometidas a las rectificaciones correspondientes, por lo tanto se considera el modelo idóneo y aplicable a la sede, y queda aprobado de parte de todos los presentes.

La Ing. Magdalena Ordoñez agradece la colaboración y la acción participativa de todos los asistentes en el desarrollo del modelo y da como terminada la sesión, dejando para constancia de lo acontecido las firmas de los responsables que firman al pie de esta acta.

Eco. Wilson Correa G.

**DIRECTOR DE VINCULACIÓN CON LA  
COLECTIVIDAD**

Ing. Renán Rodríguez P.

**COORDINADOR GENERAL DE LA SEDE**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA**  
**SEDE CAÑAR**

*Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo*

Ing. José Carrillo Z

**RESPONSABLE DE INGENIERÍA DE  
SISTEMAS**

Sic. Johana Alvarado A.

**RESPONSABLE DE CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN**

Ing. Beatriz Correa G.

**RESPONSABLE DE INGENIERÍA  
EMPRESARIAL**

Dr. Hernán Andrade

**RESPONSABLE DE DERECHO**

Ing. Eduardo Cantos O.

**RESPONSABLE DE INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD**

Lcda. María José Peralta

**RESPONSABLE DE ENFERMERÍA**

**ANEXO Nº 3**



**REGLAMENTO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD**

**EL HONORABLE CONSEJO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE CUENCA.**

**CONSIDERANDO:**

Que la Constitución Política del Ecuador señala como funciones esenciales de las Universidades y escuelas Politécnicas, la investigación científica, la formación profesional y técnica, la creación y desarrollo de la cultura nacional y su difusión a través de la vinculación con la colectividad.

Que la Universidad Católica de Cuenca es un centro de educación superior que realiza su gestión científica y técnica, relacionada con los problemas del entorno, con calidad, pertinencia y equidad, a fin de coadyuvar al desarrollo sustentable de la región y del país.

Que la Universidad Católica de Cuenca, tiene como propósito mejorar la calidad de la formación profesional y dinamizar acciones que orienten la toma de decisiones en la prestación de servicios en el ámbito de vinculación con la colectividad.

Que es necesario implementar una Unidad que posibilite articular estrategias y acciones que faciliten la interacción entre los estamentos de la Universidad con los diversos sectores de la sociedad, fortaleciendo la gestión institucional.

Que la Universidad Católica de Cuenca requiere establecer acuerdos y convenios con todos los el sector social y el empresarial que garanticen el cumplimiento de los objetivos en la vinculación con la colectividad.

En uso de las atribuciones que le confiere el Estatuto Orgánico de la Universidad Católica de Cuenca.

**RESUELVE:**

Expedir el presente Reglamento de Vinculación Con la Colectividad para la Universidad Católica de Cuenca.

## CAPITULO 1:

### DE SU NATURALEZA, POLÍTICAS Y OBJETIVOS

**Art. 1. Naturaleza.-** El departamento de vinculación con la colectividad es un órgano colegiado, multidisciplinario y permanente de la Universidad Católica de Cuenca, que depende estructural y orgánicamente del Departamento del Vicerrectorado Académico.

**Art. 2.** La vinculación con la colectividad constituye una estrategia para fortalecer el vínculo de la institución con los sectores sociales del medio externo y la sociedad en general, para generar, promover, y ejecutar proyectos en pro del bienestar común.

**Art. 3. Políticas.-** Son políticas de la comisión de vinculación con la colectividad:

- a. Procurar propuestas sólidas y oportunas en el marco de la relación con los sectores productivos, organizaciones sociales y otros actores sociales del medio externo.
- b. Respetar y observar los valores institucionales de responsabilidad, honestidad, solidaridad, equidad e inclusión.
- c. Establecer lineamientos institucionales con sujeción a las necesidades y requerimientos del entorno; y,
- d. Estructurar la planificación de la comisión en concordancia con la planificación estratégica institucional: y,
- e. Ejecutar la gestión en cumplimiento de sus objetivos, basados en los principios de transparencia, cooperación interinstitucional, participación, equidad y rendición social de cuentas.

**Art. 4. Objetivos.-** son objetivos de la comisión de vinculación con la colectividad:

- a. Contribuir al desarrollo integral del país con base a las capacidades y ámbitos de acción de la Universidad Católica de Cuenca.
- b. Coadyuvar en la solución de los problemas sociales y técnicos de la comunidad
- c. Promover el debate de los temas fundamentales de la ciudad, región y país y aportar alternativas de solución.
- d. Orientar los procesos de difusión de las diferentes manifestaciones de la cultura.
- e. Implementar políticas, estructuras, seguimiento y evaluación para el desarrollo del emprendimiento empresarial de base tecnológica.
- f. Prestar servicio técnico a los sectores productivos y organismos públicos de la comunidad.
- g. Propiciar los espacios necesarios para el cumplimiento de las políticas de acción afirmativa asumidas por la Universidad Católica de Cuenca, y,
- h. Ejecutar proyectos de colaboración recíproca con diversos sectores de la región y el país.

## **CAPITULO 2 DE SU INTEGRACIÓN**

**Art. 5.** El Departamento de vinculación con la colectividad se integra por:

- a. El Director del Departamento
- b. El secretario del Departamento
- c. Un delegado por cada Consejo Directivo de las Unidades Académicas de la Universidad.
- d. Un estudiante representante estudiantil con su respectivo alterno, designado por cada Consejo Directivo de las Unidades Académicas de la Universidad Católica de Cuenca; y,
- e. Un representante por los egresados de la Universidad Católica de Cuenca.

**Art. 6.** El Departamento de vinculación con la colectividad durara cuatro años en sus funciones y sus integrantes podrán ser nuevamente designados.

**Art. 7.** El departamento de vinculación con la colectividad, tendrá como facultad llamar a sesiones mensualmente de manera ordinaria y extraordinaria cuando el Director lo estime conveniente.

**Art. 8.** En caso de renuncia de uno o más miembros del Departamento se deberá notificar al Consejo Universitario y en el caso de uno de los delgados al consejo directivo de la Unidad Académica a la que pertenece el renunciante, para que sean remplazados en forma inmediata.

**Art. 9.** El Departamento podrá invitar, por recomendación de su Director o de sus integrantes a las sesiones de la comisión, a personas notables del medio para que actúen como asesores de la comisión de vinculación con la colectividad.

**Art. 10.** Las resoluciones que se tomen dentro del departamento pasaran a la comisión de Vinculación con la Colectividad en donde se encontraran vocales designados por el Consejo Universitario. En caso de empate el presidente tendrá voto dirimente.

## **CAPITULO 3 FUNCIONES**

**Art. 11.** El Departamento de vinculación con la colectividad tiene las siguientes funciones:

- a. Implementar procesos permanentes de vinculación de la Universidad Católica de Cuenca con la sociedad, en los que participen docentes y estudiantes.
- b. Presentará propuestas de normas, políticas y estrategias para la vinculación de la Universidad Católica de Cuenca con la colectividad nacional e internacional, para aprobación del Consejo Universitario.

- c. Investigar las necesidades de orden local, regional, nacional y proponer al Consejo de Universitario los planes, programas y proyectos que coadyuvar a su solución.
- d. Establecer y fortalecer vinculación con diferentes organismos gubernamentales y no gubernamentales, con universidades y escuelas politécnicas nacionales e internacionales.
- e. Fortalecer la vinculación con los diferentes medios de comunicación internos y externos
- f. Informar permanentemente al Consejo Universitario y a los Consejos Asesores todo resultado y logro derivados de los procesos de vinculación con la colectividad; y,
- g. Las demás que determinen la ley, estatuto y reglamentos de la Universidad Católica de Cuenca.

#### **CAPITULO 4**

##### **ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL DIRECTOR**

**Art. 12.** Las principales atribuciones y responsabilidades del director del Departamento de vinculación con la colectividad son:

- a. Convocar a los integrantes de la comisión de vinculación con la colectividad de la Universidad Católica de Cuenca
- b. Involucrar a las Unidades Académicas y departamentos de la Universidad Católica de Cuenca, en los procesos de vinculación con la colectividad.
- c. Sugerir a la comisión, los nombres de personalidades del medio para que actúen como invitados a sus sesiones.
- d. Informar sobre el cumplimiento de acciones y actividades de la comisión de vinculación con la colectividad y al consejo Directivo.
- e. Solicitar al consejo Universitario, a través del Rector, los recursos necesarios para funcionamiento de la comisión de vinculación con la colectividad.
- f. Remitir los informes que sean requeridos por parte del Consejo Universitario y/o los Consejos Asesores.
- g. Presentar a la Comisión de Vinculación con la Colectividad, un presupuesto operativo anual, para la aprobación por parte de la instancia legal correspondiente.
- h. Cumplir las resoluciones de la Comisión y responder por la marcha y desarrollo de la misma.
- i. Responsabilizarse de las obligaciones y egresos de la comisión, según el presupuesto aprobado; y,
- j. Las demás que le asigne la comisión de conformidad con el Estatuto y Reglamentos de la Universidad Católica de Cuenca.

## **CAPITULO 5 DISPOSICIONES GENERALES**

### **PRIMERA**

Deróguense todas las disposiciones que se opongan al presente Reglamento de vinculación con la colectividad.

### **SEGUNDA**

Todo lo que no estuviere previsto en el presente Reglamento, será resuelto por el Consejo Universitario

### **TERCERA**

Las decisiones con carácter resolutivo tomadas por la comisión de Vinculación con la Colectividad podrán ser reconsideradas por el Consejo Universitario.

El presente reglamento fue discutido y aprobado por el Consejo Universitario en sesión de Junio 2011, y lo declaró en vigencia en Julio del mismo año.

Certifico Legalmente.



Dr. Rodrigo Cisneros Aguirre.

Secretario General.