



UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Técnica Particular de Loja

ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORIA

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

**DIAGRAMACION E IMPLANTACION DE PROCESOS DE CALIDAD DENTRO DE
LA FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL DE LA UNIVERSIDAD DE
GUAYAQUIL PARA EL 2011.**

**Tesis de Grado previo la obtención del título de Magíster en
Auditoría de Gestión de la Calidad.**

AUTORA: LSI. Mireya Alexandra Romero Benites

DIRECTOR: Ing. Pablo Martínez Vega, Msc

Centro Universitario Guayaquil

2011

Ing. Pablo Martínez Vega, Msc
DIRECTOR DE LA TESIS

CERTIFICA:

Que el presente trabajo de investigación realizado por la estudiante LSI. Mireya Alexandra Romero Benites, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, ajustándose a las normas establecidas por la Escuela de Contabilidad y Auditoría, Modalidad Abierta y a Distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja, por lo que autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

Quito, julio 27 del 2011.

f).....
Ing. Pablo Martínez Vega, Msc

AUTORIA

Yo, Mireya Alexandra Romero Benites, como autora del presente trabajo de investigación, soy responsable de las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en la misma.

LSI. Mireya Alexandra Romero Benites
AUTORA
C.I.: 0907782544

CESIÓN DE DERECHOS

Yo LSI. Mireya Alexandra Romero Benites, declaro ser autora del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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”.

Guayaquil, julio 27 de 2011.

LSI. Mireya Alexandra Romero Benites
AUTORA DE LA TESIS
C.I.: 0907782544

AGRADECIMIENTO

Dando siempre gracias por todo al Dios y Padre, en el nombre de nuestro Señor Jesucristo. Ef.5:20.

Gracias Señor, para ti sea toda la honra y gloria por este trabajo, porque creo lo que Tú dices en tu palabra que soy.

Es importante presentar mi agradecimiento a quienes con sus aportes y acompañamiento permitieron la realización de este trabajo:

Ing. Pablo Martínez Vega, Msc. por su acertada asesoría y recomendaciones.

Autoridades de la Facultad de Ingeniería Industrial, en especial a la persona del Decano, Ing. Adolfo Bucaram Ortiz por la oportunidad, todo el respaldo y generosidad brindados para la elaboración de este trabajo y que solo se puede encontrar en un verdadero amigo.

Al personal de la Facultad por toda la colaboración proporcionada.

A mis compañeros de aula Ana María, Carla, Keyla y Rodrigo que a través de las circunstancias por las que nos tocó pasar, juntos es como se pueden lograr los objetivos.

LSI. Mireya Alexandra Romero Benites

DEDICATORIA

Y todo lo que hagáis, hacedlo de corazón, como para el Señor y no para los hombres. Col.3:23.

Para ti, mi Señor que eres mi fortaleza, a mi familia en la que siempre puedo apoyarme.

INDICE DE CONTENIDOS

Hoja preliminar	i
Certificación del Director	ii
Cesión de los derechos	iii
Autoría	iv
Dedicatoria	v
Agradecimientos	vi
Indice	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
ANTECEDENTES	4
1.1 Historia	5
1.2 Estructura Organizacional	7
CAPÍTULO II	
ORGANIZACIÓN PARA EL DESPLIEGUE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	8
2.1 Comunicación de la iniciativa	10
2.2 Definición de responsabilidades	12
2.3 Conformación del Comité de la Calidad	13
2.4 Objetivos del Comité de Gestión de la Calidad	15
2.5 Definición del Sistema de Gestión de la Calidad a implantar	17
2.6 Metodología para implantar un Sistema de Gestión de la Calidad	18
CAPITULO III	
BASES DEL ENFOQUE DE PROCESOS	20
3.1 Requisitos básicos de un proceso	22
3.2 Objetivos de administrar por procesos	22

3.3 Diagnostico inicial de los procesos	24
3.4 Planificación	25
3.5 Desarrollo del proyecto	25
CAPITULO IV	
RECOPIACION Y REVISION DE LA INFORMACION	36
4.1 Descripción de procesos	37
4.2 Identificación de los procesos	38
CAPITULO V	
ESTABLECIMIENTO DEL SISTEMA	43
5.1 La identificación y la secuencia de los procesos	43
5.2 Definición de Mapa de procesos	45
5.3 Levantamiento de procesos	48
5.4 Diseño de procesos	50
5.5 Definición de Manual de procesos	50
5.6 Control de procesos	52
5.7 Documentación de los procesos	53
5.8 Identificación de documentos	54
5.9 Caracterización de los procesos	55
5.10 Alineamiento de los procesos con los objetivos de calidad	72
5.11 Evaluación de los procesos	76
5.12 Manual de procesos	76
5.13 Resultado de los procesos en general	143

CONCLUSIONES	145
RECOMENDACIONES	146
BIBLIOGRAFIA	147
ANEXOS	149

INDICE DE CUADROS Y ANEXOS

Figura N° 1: Modelo para la Implementación de ISO 9000	10
Figura N° 2: Modelo ISO 9001:2008	17
Figura N° 3: Diagrama de proceso	20
Figura N° 4: Ciclo PCDA (Deming)	22
Figura N° 5: Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos	26
Figura N° 6: Sistema de Gestión de los procesos	28
Figura N° 7: La facultad de Ingeniería Industrial como Sistemas	29
Figura N° 8: Identificación de los procesos	30
Figura N° 9: Sistema de Gestión de Procesos de FII	43
Figura N° 10: Tipos de procesos	44
Figura N° 11: Mapa de procesos de la Facultad de Ingeniería Industrial	47

INTRODUCCIÓN

Este trabajo de grado es el principio de una labor de análisis continua que permitirá a la Facultad de Ingeniería Industrial, abordar sus debilidades para minimizar el riesgo de error o embates y consolidar sus fortalezas que le permita maximizar sus beneficios y perfeccionar sus procesos

La Diagramación e implantación de los Procesos de Calidad dentro de la Facultad de Ingeniería Industrial, se han estructurado en cinco capítulos que cuentan con objetivos específicos que siguen un orden cronológico. Las tareas que se relacionan en cada etapa contribuyen al logro de los objetivos planteados.

CAPITULO 1.ANTECEDENTES.

Objetivo: Se presenta una breve descripción de la organización. Donde se incluyen datos como la historia y la estructura organizacional.

CAPITULO 2. ORGANIZACIÓN PARA EL DESPLIEGUE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Objetivo: Se plantea el compromiso formal de la Dirección (Decanato) con el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad, por un lado implicándose activamente en el proceso. Desarrolla y despliega la estrategia de comunicación, necesaria para que cualquier cambio organizacional (y en consecuencia la implantación de un sistema de calidad) resulte posible y sea exitoso. En esta fase se selecciona y se forma a las personas directamente implicadas en el Sistema de Gestión de Calidad, se plantea la conformación de Comité de Calidad y la designación del Representante de la Dirección. Cada miembro de la organización conoce tanto su papel en la estructura conformada para la gestión de la calidad, como las funciones específicas que se le asignan.

CAPITULO 3. BASES DEL ENFOQUE DE PROCESOS

Objetivo: En esta etapa la organización determina que el enfoque de procesos, se orienta al cumplimiento de los objetivos de la organización de manera más directa y explícita, permitiendo conocer las interrelaciones entre los procesos, con una orientación clara hacia

la atención de un servicio de calidad, a través de la participación activa de los actores de los procesos.

CAPITULO 4. RECOPIACIÓN Y REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: El proceso de autoevaluación es una pieza clave para la identificación de los procesos, se ha cuidado que la totalidad de las actividades desarrolladas en la Facultad, estén incluida en los procesos listados.

CAPITULO 5. ESTABLECIMIENTO DEL SISTEMA

Objetivo: En esta fase la organización define, con base en el resultado del diagnóstico efectuado en la etapa anterior, los procesos que deben figurar en el sistema. La Norma ISO 9001:2008 no establece de manera explícita que procesos o de que tipo deben estar identificados. Es necesario aclarar que los procesos existían dentro de la Facultad, de manera que la prioridad fue identificarlos y gestionarlos de manera apropiada. Es a través del Mapa de procesos que se explica los roles y responsabilidades de todos los componentes del proceso.

A través de los diagramas de flujo se cumple con el propósito de documentar un proceso para identificar de forma clara las actividades que los conforman así como para su posterior análisis y mejora. Se desarrolló el Manual de Procesos para comprender el contexto y los detalles de los procesos, documentación que es esencial cuando un proceso vaya a ser rediseñado o mejorado.

IMPORTANCIA PARA LA INSTITUCIÓN Y USUARIOS

La Norma ISO 9001:2008 constituye una herramienta que le permite a la Facultad enfocarse al cliente y diseñar sus servicios de acuerdo a sus necesidades, además de estandarizar y mejorar continuamente sus procesos, para que sus integrantes puedan cumplir con las expectativas del cliente.

Otra de las grandes ventajas al enfocarse en los procesos, es que los integrantes de la institución entienden más su responsabilidad al ver que sus funciones afectan directamente el cliente. También se fomenta el trabajo en equipo ya que no se trabaja por los objetivos

individuales sino por los organizacionales, lo que permite que las diferentes áreas se consideren clientes y proveedores entre sí, estableciendo relaciones de sinergia para lograr el mismo resultado que es la satisfacción del cliente.

ALCANCE OBJETIVOS Y CUMPLIMIENTO

Esta propuesta está orientada hacia un enfoque de procesos, que proporciona una ventaja competitiva y ayuda a tener bajo control los procesos, con la finalidad de satisfacer las necesidades y superar las expectativas en cuanto a la calidad del servicio ofrecido hacia los estudiantes, usuarios y la sociedad en general. La caracterización de los procesos proporciona la herramienta y metodología, para organizar la información, identificar más fácilmente los problemas, analizar los resultados y tomar acciones para mejorar continuamente. Para luego aplicarlas y ajustarlas a las características puntuales que ha establecido la organización para la coordinación y desempeño del servicio, que conlleve al cumplimiento de sus objetivos y evidenciar así sus capacidades productivas y su capacidad potencial

METODOLOGÍA

Las actividades se las desarrolló bajo un esquema sistémico mediante observación, entrevistas y sesiones de trabajo con la participación de los integrantes de la institución durante el desarrollo de diagramación e implantación de procesos, se lograron muchos avances en la organización de la Facultad de Ingeniería Industrial, por lo que se debe considerar que no se presentó ningún inconveniente.

CAPITULO I

1. ANTECEDENTES

La competitividad entre las organizaciones que prestan servicios de educación superior y el rápido crecimiento y proliferación de estas entidades, ha conllevado a exigir altos niveles de calidad en el campo en el que estas se especializan, para ser altamente competentes en un medio de gran exigencia y demanda; en el ámbito universitario y profesional lleva a introducir el término acreditación e incorpora en sus procesos el concepto de Calidad.

Ahora bien, calidad dentro de una Institución educativa es hablar de Acreditación, ya que es un reconocimiento a nivel nacional a universidades y otras instituciones de educación superior (IES) que han demostrado un compromiso con la mejora continua de la calidad académica. La Acreditación es parte del Sistema de Mejoramiento de la Educación Superior.

La acreditación de un programa académico de nivel superior es el reconocimiento público de que cumple con determinados criterios, indicadores y parámetros de calidad en su estructura, organización, funcionamiento, insumos, proceso de enseñanza, servicios y en sus resultados.

“El CEAACES, es el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior del Ecuador, es el único organismo Público facultado por la Constitución Política de la República y la Ley, para conferir la acreditación, como certificación oficial de que una institución, carrera, programa o en unidad académica del Sistema Nacional de Educación Superior, tiene claridad su misión y visión, objetivos de calidad en sus procesos académicos, eficiencia en su gestión, coherencia entre sus propósitos y recursos y dispone de mecanismos permanentes de evaluación, investigación y planeamiento que garanticen un desempeño sostenido de calidad de la institución acreditada”.¹

Los beneficios de una acreditación y evaluación impactan a alumnos, docentes e institución.

¹ Fuente: http://190.152.149.26/portal_conea

- **Alumnos:** Tienen el respaldo de haber cursado su carrera bajo un programa académico con pertinencia social.
- **Docentes:** Su desempeño dentro de una institución que cuenta con programas que le permiten un crecimiento y desarrollo en el ámbito educativo.
- **Institución:** Cuenta con el reconocimiento público de la calidad educativa que brinda.

De acuerdo a las definiciones anteriores, se puede concluir que, toda Institución educativa que pretenda garantizar la calidad de sus programas académicos que ofrece, necesariamente debe acreditar a través del organismo reconocido, cada uno de los programas académicos ya que por medio de este proceso garantiza que cuenta con plan de estudios, técnicas de enseñanza, infraestructura, instalaciones, procesos, personal docente, administrativo y de servicios adecuados para, ofrecer una enseñanza de calidad y acorde a las necesidades del mercado laboral.

Una certificación en la norma ISO 9001:2008, solo garantiza el cumplimiento de un proceso administrativo establecido, ejemplo: proceso de admisión, proceso en el servicio que ofrece la Facultad y, NO evalúa la calidad de un plan de estudios.

1.1 HISTORIA

La Facultad de Ingeniería Industrial fue creada el 27 de Mayo de 1952 con su primer Escuela de Ingeniería Mecánica de la Facultad de Ciencias Matemática y Física; el consejo Universitario aprueba el programa de Estudio de 1952, siendo Decano el Ing. León Pizarro.

En el Año 1956 se reunió la Junta de la Facultad presidida por el señor decano Ing. León Pizarro y con la asistencia de los señores miembros: Ingenieros: Alberto Sánchez (sub. Decano), Héctor Martínez Torres, Pedro Manrique, José Albán, Galo Yépez, Guillermo Castillo, Alfredo Hincapié, Carlos Swartz, Jorge Gagliardo, Álvaro Tinajero, Dr. Alberto Pastos, Dr. Jorge Jalil y los delegados estudiantes señores: Gonzalo Hurtado, Carlos Ordóñez, Eduardo Nuques, Ramón Fernández, Francisco Pazmiño Borbor y otros.

En la junta de la Facultad del 6 de Julio de 1956 un grupo de profesores entre ellos el Ing. Alfredo Hincapié Segura, proponen cambiar el nombre de la escuela de Ingeniería Mecánica por Ingeniería Industrial, la cual tiene una acogida favorable.

Directores encargados de la escuela de Ingeniería Industrial: Ing. Elenio Hilavert, Eco. Vicente Rodríguez Motoche, Ing. Pedro Bolaños Rodríguez, Dr. Gerardo Valle Campodónico.

Al iniciarse el proceso de creación de la Facultad de Ingeniería Industrial estaba el decano encargado de la Facultad de Ciencias Matemáticas y Física el Ing. Alfredo Hincapié Segura, le siguió el Dr. Elías Sánchez Sánchez y como Director encargado de la escuela el Ing. Gonzalo Peralta Benítez por ser los profesores con mayor antigüedad.

En enero de 1981 se instala la junta de Facultad planteándose como punto del día, tratar la creación de la Facultad de Ingeniería Industrial quedándose la junta sin quórum. Elaborándose el respectivo proyecto y presentando toda la documentación respectiva a la reunión de consejo universitario, a quien la acogida en primera instancia para la tramitación respectiva en la comisión académica, para luego el 2 de Junio de 1981 se aprueba la creación de la Facultad de Ingeniería Industrial por resolución del máximo organismo del H. Consejo Universitario. Nombrando como decano al Ing. Alfredo Hincapié Segura.

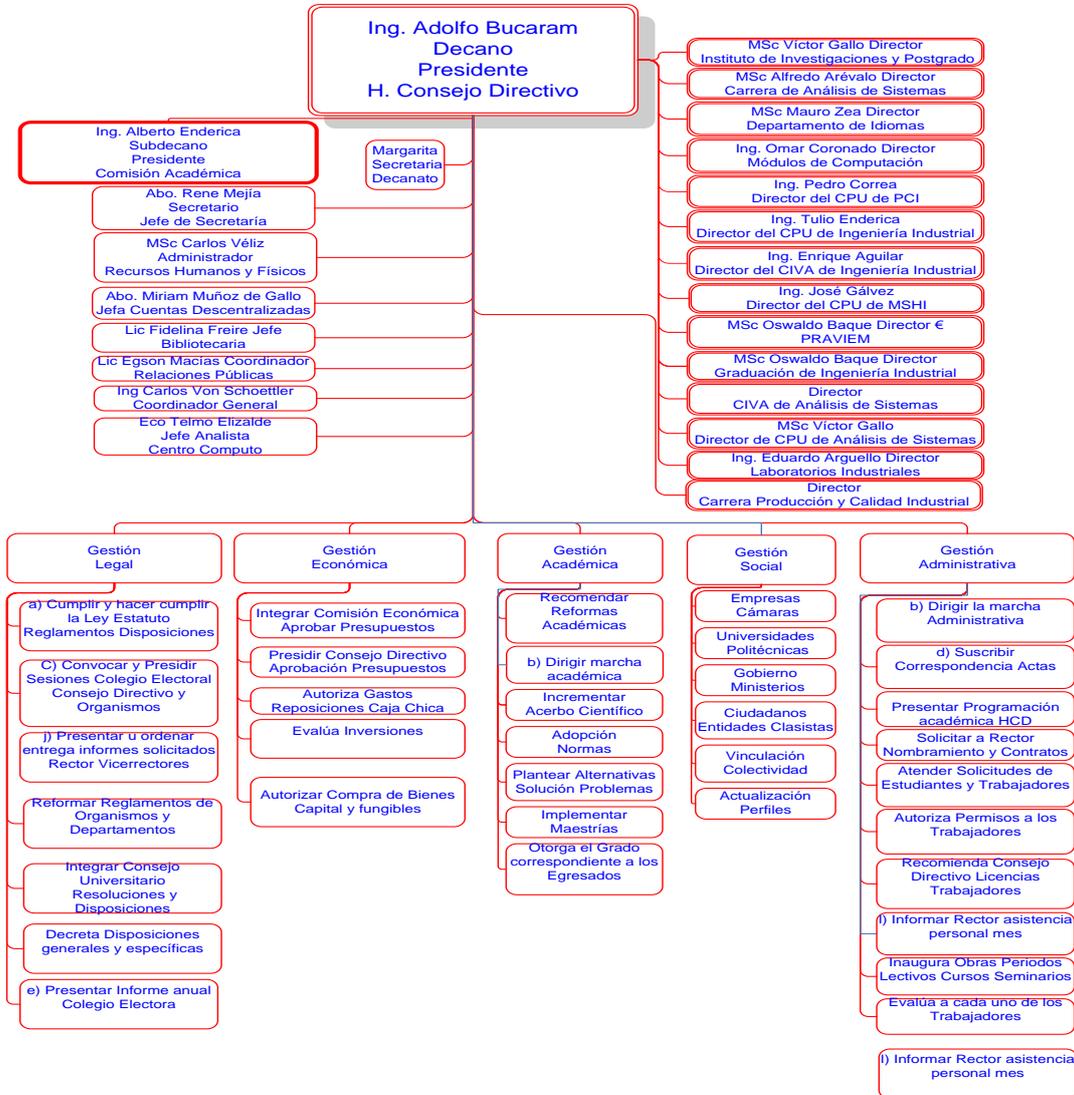
Durante los diferentes periodos han sido elegidos los Decanos, cumpliendo con todas las actividades administrativas y académicas del cargo.

En el 2009 en Sesión del H. Consejo Directivo son reelegidos por un periodo de 5 años, como Decano el Ing. Adolfo Bucarán Ortiz y como Subdecano Ing. Alberto Enderica Restrepo.

La Facultad de Ingeniería Industrial en la actualidad está ubicada en el Campus Universitario: Av. Dr. Raúl Gómez Lince y Av. Juan Tanca Marengo.

1.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL ORGANIGRAMA RELACIONAL FUNCIONAL DEL DECANO



CAPITULO II

2. ORGANIZACIÓN PARA EL DESPLIEGUE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La calidad posee múltiples dimensiones, visiones e interpretaciones. Pero el problema no consiste en buscar una nueva definición de calidad, pues ya existen muchas en la literatura actual, sino determinar aquella que más convenga a la evaluación en las condiciones de la realidad latinoamericana, sin olvidar que la calidad tiene que estar conjugada con la pertinencia y el impacto, pues no se puede concebir una institución universitaria de calidad que no sea pertinente en su entorno social.

Por lo que se aborda directamente el problema de la gestión de calidad en las instituciones educativas desde la perspectiva del impacto de la revolución científico-técnica y la consecuente valoración del saber, como componente fundamental de la producción en la actualidad, por lo que se puede concluir que las cuestiones de calidad y aseguramiento de la calidad adquieren cada vez más importancia en el sector de la educación superior.

“Se analizan y formulan los conceptos de calidad *de* y *en* la educación y se formaliza una propuesta de integración en la que la calidad de la educación queda ligada a la misión de las instituciones y a sus proyectos educativos, y la calidad *en* se integra con el carácter de medio, relevante y eficaz, a su servicio”.²

Esto permite que los fines institucionales queden definidos dentro del marco de los objetivos y principios, de modo que la calidad queda demostrada al lograrlos.

Hoy día, la calidad es un concepto en el que todos deben estar interesados; pero alcanzarla no solo requiere palabras, requiere también liderazgo, sistemas, gente y sobre todo, trabajo duro.

² Fuente: Calidad de la educación, Calidad en la educación. Hacia su necesaria integración, Pérez Juste R.

¿Qué es la Norma ISO 9000?

Es un conjunto de requisitos, guías y recomendaciones para construir un sistema de gestión que apunte, a través de

- ✓ la planificación cuidadosa,
- ✓ el control sobre los procesos y
- ✓ el desarrollo del personal, a la Mejora Continua de la Organización.

El conjunto de requisitos de la Norma ISO 9001 para la gestión de la calidad reflejan una manera responsable, sensible y práctica de administrar una empresa, y para muchas de ellas se requerirá de varios meses de trabajo en su implementación, antes de que se produzcan beneficios internos importantes. Un proceso de implementación de esta magnitud requerirá las mismas actividades de cualquier otro proyecto de gran dimensión.

Este modelo (Rincón: 2000)³ presenta las distintas etapas de un proceso de intervención para la implementación de un sistema de calidad con base en ISO 9000. Dichas etapas se encuentran inmersas dentro del ciclo de mejora continua PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), y puede ajustarse y acomodarse al tipo de empresa a la cual se quiera aplicar. **Figura 1.**

³ Fuente: Revista Universidad EAFIT N|126, pág. 49. abril.mayo.junio.2000.

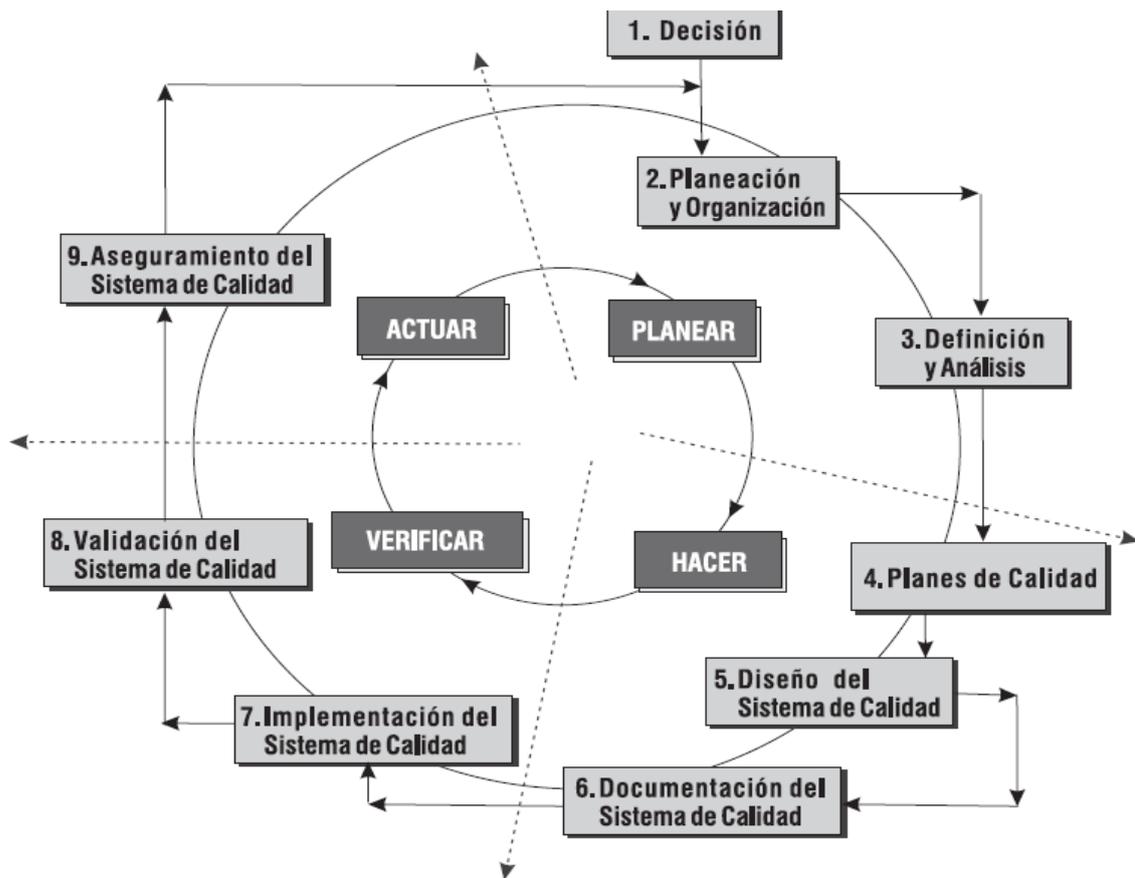


Figura 1. Modelo para la Implementación de ISO 9000

2.1 COMUNICACIÓN DE LA INICIATIVA

La implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Facultad de Ingeniería, comienza con el planteamiento inicial del sistema y el establecimiento del compromiso formal de la Dirección en este caso del Decanato, con su desarrollo, y terminará con la consolidación de la cultura de la mejora continua en la organización.

Teniendo como:

Fase 1. Planteamiento inicial y compromiso de la Dirección.

En esta primera fase la Dirección (Decanato) de la Facultad crea y mantiene el compromiso con el proyecto de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad para la Carrera de Ingeniería Industrial, que se inicia con el diagnóstico inicial por un

lado implicándose activamente en el proceso y comprendiendo los fundamentos de la gestión de la calidad total y, por otro, dotando de los recursos económicos y materiales necesarios al grupo que se delega al proyecto.

Para el éxito en la implantación de este modelo de calidad la Dirección (Decanato) ha:

- Posicionado a la gestión de la calidad como una herramienta estratégica.
- Mentalizado y sensibilizado a los miembros de la Facultad de que se trata de un proceso orientado hacia el cliente y basado en una cultura de mejora continua (hacer las cosas bien, a la primera vez y siempre).
- Mostrar los éxitos alcanzados por otras organizaciones anteriormente.
- Lograr que las personas delegadas de la organización actúen como principal elemento propulsor del proyecto a través de talleres que se realizaron en el Balneario de Ballenita, sobre: mapas conceptuales, caracterización de procesos, auditoria, entre otros.

Fase 2. Comunicación interna de la iniciativa

Todo cambio organizacional genera resistencia en las personas involucradas, debido a la incertidumbre y desconfianza sobre la causa-efecto del mismo y el rechazo a abandonar el estado logrado en sus funciones de trabajo.

Por esta razón, y en aras de crear condiciones favorables para la implantación del Sistema, se desarrollan acciones de capacitación a todos los niveles jerárquicos de la Facultad, en materia de calidad, las cuales se centran en los siguientes aspectos:

- Normas ISO 9001:2008. Aplicación práctica
- Estructura del Sistema de Calidad.
- Elaboración de la documentación de calidad
- Procedimientos generales de calidad
- Auditoria

En ellas y en otros marcos se fomenta el diálogo como instrumento de integración, utilizando un lenguaje común y de fácil entendimiento, para sensibilizar al personal y demostrar los beneficios e importancia de la aplicación de las normas ISO 9001:2008.

Estas acciones contribuyen al convencimiento y a la participación de todos los trabajadores en la implantación del Sistema, disminuyendo notablemente la resistencia al cambio organizacional.

2.2 DEFINICIÓN DE RESPONSABILIDADES / FORMACIÓN DE LAS PERSONAS IMPLICADAS

En esta fase se selecciona y se forma a las personas directamente implicadas en el proyecto de implantación del Sistema de Calidad.

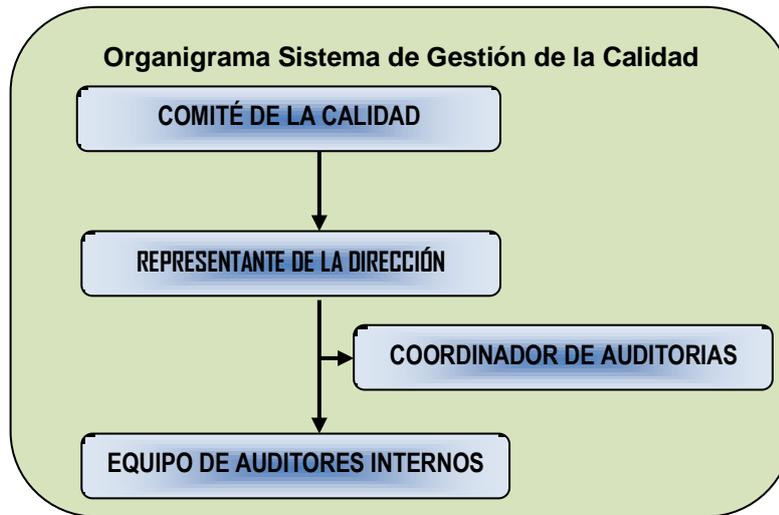
Como primer aspecto la Alta Dirección de la Facultad, designó a un Representante de la Dirección, cuya función principal es orientar el trabajo preventivo por la calidad, tiene como objetivo desarrollar, establecer, documentar, aplicar y mantener el Sistema.

En este marco se analizan y coordinan todas las actividades necesarias para poner en práctica los requisitos del Sistema de Calidad y fomentar su mejoramiento continuo.

En la Facultad de Ingeniería Industrial no se conformó el Comité de Gestión de la Calidad ni se designaron los coordinadores de calidad por área, quedando pendiente la selección del Auditor Líder, los cuales son los responsables ante sus Directores del funcionamiento y coordinación de los elementos del Sistema, así como de la ejecución de las acciones orientadas por el Representante de la Calidad.

Se sugiere la siguiente asignación de papeles y funciones en relación de los distintos niveles de la estructura funcional de la organización.

2.2.1 ORGANIGRAMA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



2.3 CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD

Se pretende estructurar y dar los parámetros iniciales para la conformación del Comité de la Calidad con el aporte y colaboración de todas las áreas de la organización y en especial de la Dirección. En todos los procesos que implican un cambio en la cultura de la organización es de vital importancia el liderazgo y el apoyo continuo de la dirección por lo cual se hace indispensable establecer el quién, el cómo y el qué se va a controlar.

2.3.1 COMITÉ DE LA CALIDAD

En cualquier cambio de mentalidad en una organización se requiere nombrar un grupo de responsables que, adicionalmente a su trabajo, debe realizar un seguimiento y tomar decisiones respecto al tema tratado. Adicionalmente se hace necesario relacionar a la dirección en este proceso, donde intervienen las áreas que se relacionaran directamente con el Comité de la Calidad y darán su aporte al mismo.

Las funciones de este Comité son:

- Definiciones estratégicas del Sistema de Gestión de Calidad: Política de Calidad, Objetivos de Calidad e Indicadores de Gestión.
- Revisión del Sistema de Gestión de Calidad, según lo estable la Norma ISO.

El Comité de la Calidad estará integrado por:

- Decano, quien preside el Comité de la Calidad
- Representante de la Dirección
- Jefe de Calidad
- Coordinadores de Área

2.3.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El Representante de la Dirección tiene la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles.
- Convocar reuniones para establecer el estado de la calidad en un momento determinado.

2.3.3 JEFE DE LA CALIDAD

La Dirección de la Facultad teniendo en cuenta su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad y que debe asegurar la disponibilidad de recursos necesarios para su implementación y mantenimiento decidió contratar una persona con conocimientos de calidad al que nombró Jefe de Calidad, demostrando el alto compromiso que tiene la Dirección con el proceso de elaboración de su Sistema de Gestión de la Calidad.

Son funciones del Jefe de Calidad:

- Coordinar y dirigir las reuniones del Comité de Calidad.
- Ser el representante de la Calidad para la organización frente a cualquier ente de certificación con apoyo de la alta dirección.
- Supervisar y controlar las auditorías internas de calidad que se realicen en todas las áreas.
- Ser el facilitador entre todas las áreas y la Dirección con el fin de establecer canales de comunicación sólidos e incluir la participación de todos para lograr los objetivos de la calidad propuestos.
- Calcular los índices de conformidad de la calidad.

2.3.4 EQUIPO DE AUDITORES INTERNOS

Este equipo tiene por función realizar las auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad.

2.4 OBJETIVOS DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Asegurar que el Sistema de Calidad sea establecido, implementado y mantenido de acuerdo a la norma ISO 9001:2008 y verificar el cumplimiento de los Objetivos y Política de Calidad. Todo enmarcado en un entendimiento común de las áreas, en la conveniencia del sistema.

2.4.1 ACTIVIDADES DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Este grupo interdisciplinario de personas debe realizar las siguientes actividades:

- Realizar juntas de seguimiento para revisar el estado que guarda el Sistema de Calidad.
- Trabajar para preparar la revisión directiva establecida, concretamente en presentar los indicadores establecidos.
- Resolver problemas relacionados con la calidad.

- Realizar el programa para capacitación de la calidad
- Realizar los hallazgos de las auditorías
- Elaborar acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento continuo.
- Implementar en su área de trabajo y responsabilidad la parte del sistema que le corresponde.
- Elaborar un plan de acción para no conformidades y observaciones de las auditorías.

2.4.2 RESPONSABILIDADES DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Es responsabilidad del Comité, revisar la documentación aplicable a su área de trabajo, capacitar el personal a su cargo en los procedimientos (predicar con el ejemplo) motivar, supervisar y trabajar en base a procedimientos, gestionar las actividades establecidas en los planes de trabajo, asegurarse que el personal trabaje bajo el sistema, dar las facilidades para auditar y ser auditados, capacitar y ser capacitados, elaborar indicadores de sus áreas de trabajo, cooperar con el representante de la dirección.

2.4.3 COMITÉ TÉCNICO DE PROCESOS

Con la finalidad de contar con un equipo especializado se hace necesaria la conformación del Comité Técnico de Procesos que asesora al Comité de la Calidad, en la identificación, diseño y mejoramiento de los procesos de la Facultad de Ingeniería Industrial.

En su conformación se busca contar con personal de las áreas relacionadas con la gestión de los procesos para lograr la participación del personal a todos los niveles, se identifican los líderes a nivel de cada unidad, a fin de coordinar las acciones conjuntas para el despliegue y mantenimiento del sistema, que junto con los coordinadores de calidad participan activamente en la elaboración de la *Ficha de procesos* en los cuales su unidad se encuentra involucrada y luego en la elaboración de los documentos asociados a cada subproceso.

2.5 DEFINICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD A IMPLANTAR.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse, "enfoque basado en procesos".⁴ **Figura 2.**

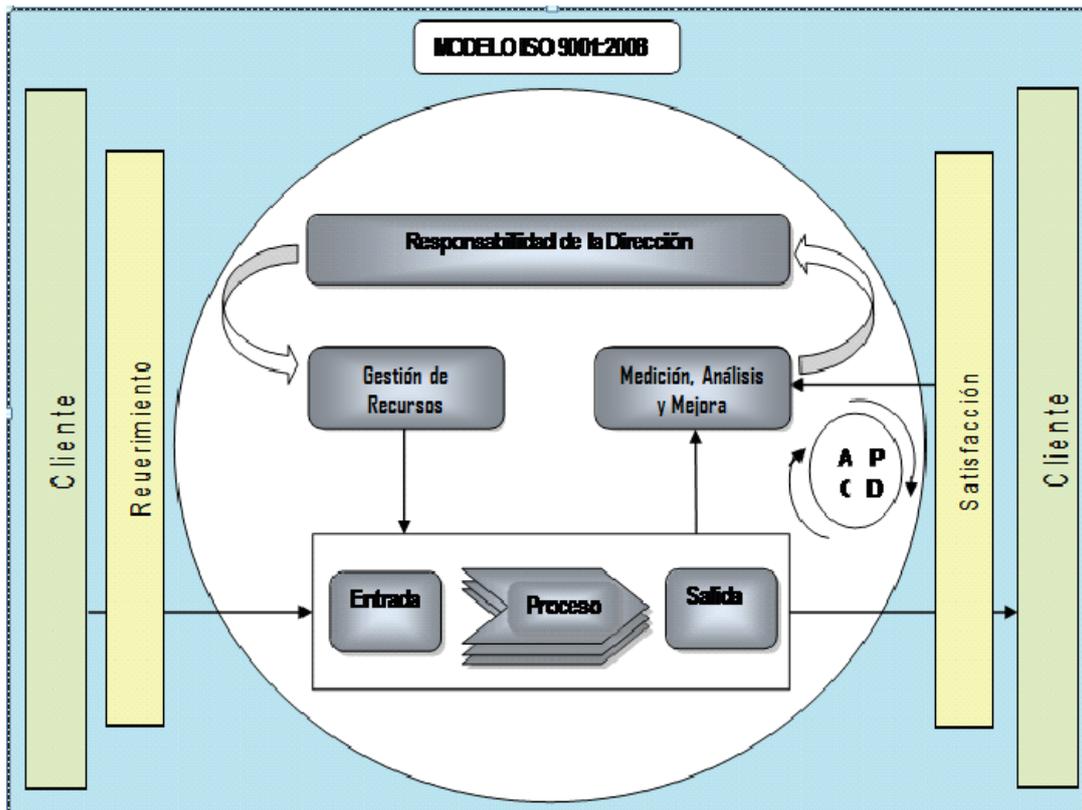


Figura 2. Modelo ISO 9001:2008

La norma ISO 9001 especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por organizaciones, para su certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad para dar cumplimiento a los requisitos del cliente.

⁴ Fuente: NORMA ISO 9001:2008

La Facultad debe establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la ISO 9001:2008.

La definición del Sistema de Gestión de la Calidad a implantar se la hace con base en el resultado obtenido del diagnóstico de la situación de la documentación de la Facultad.

2.6 METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

FASE	ACTIVIDADES
Preparación Técnica	Diseño del Plan de Trabajo. Lectura de la Norma ISO 9001:2008. Busca de Información con temas de Calidad. Definición de los Recursos necesarios.
Creación del Comité de Calidad	Información a los responsables sobre fases y requerimientos del proyecto. Conformación de la estructura organizativa para el diseño e implementación del Sistema de Calidad. Constitución del equipo de trabajo y marcar las pautas generales para poner en marcha.
Diagnostico inicial con base a la Norma ISO 9001:2008	Entrevistas. Encuestas con base a la Norma. Elaboración del informe de diagnostico.

FASE	ACTIVIDADES
Capacitación de personal	<p>Información al personal sobre el Proyecto.</p> <p>Capacitaciones sobre la Norma.</p> <p>Sensibilización sobre la participación de todos en el proyecto.</p>
Definir la postura estratégica por el servicio	<p>Misión.</p> <p>Visión.</p> <p>Política de Calidad.</p> <p>Objetivos estratégicos.</p>
Diseño del Sistema de Calidad	<p>Definición del alcance y justificación de exclusiones de calidad.</p> <p>Definir los procesos.</p> <p>Elaboración de la documentación del sistema: Manual de Calidad, procedimientos, instructivos y registros.</p>
Revisión del Diseño Documental	<p>Revisión de los procedimientos, instructivos, registros.</p> <p>Revisión y aprobación de la documentación.</p>

CAPITULO III

3. BASES DEL ENFOQUE DE PROCESOS

El entorno actual ha dirigido los esfuerzos de las organizaciones hacia la obtención de la calidad; por lo que la búsqueda de la calidad en todos los ámbitos se ha convertido en el signo más destacable de la actividad productiva actual, tanto en la industria como en la educación.

Siguiendo la metodología del Taller de Acuerdo Internacional IWA2:2003, para Instituciones de Educación, en la cual se promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, se indica que para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí.

Estas actividades que utilizan recursos, y que se gestionan con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se pueden considerar como procesos. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. **Figura 3.**

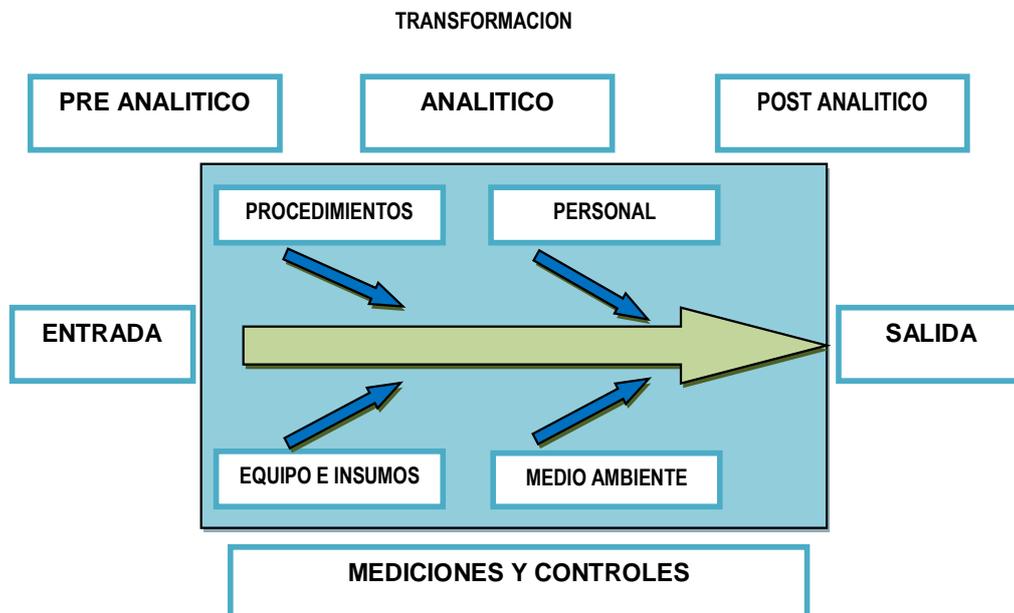


Figura 3. Diagrama de proceso

La Facultad ha encontrado ventajas al enfocar su Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos ya que les permite el control continuo de las relaciones entre ellos y una dinámica de causa-efecto para el logro de los objetivos.

Entonces cada unidad funcional asume la responsabilidad de realizar un trabajo de calidad, a fin de contribuir con la calidad del siguiente en la cadena de actividades.

La Facultad se asegura de que los procesos operativos que contribuyen a la realización del servicio educativo se desarrollan en forma eficaz y eficiente, de manera tal que tiene la capacidad de cumplir con lo requerido por los usuarios y satisfacer a las partes interesadas. No descuidando los procesos de apoyo que de manera indirecta impactan en la calidad del servicio brindado. La Facultad debe asegurar de que los recursos esenciales tanto para la implementación, como para el logro de los objetivos de los procesos se identifiquen y se encuentren disponibles.

En el caso de una organización funcional, representado por un organigrama, no se puede distinguir la relación de la organización con sus clientes, ni reconocer fácilmente los productos o servicios que brinda, así tampoco se muestra el flujo de las actividades que se llevan dentro de ella. Esto puede generar vacíos entre las funciones y un posible aislamiento entre ellas, haciendo más difícil la relación interfuncional.

El enfoque de procesos se orienta al cumplimiento de los objetivos de la organización de manera más directa y explícita, permitiendo conocer las interrelaciones entre los procesos, con una orientación clara hacia la atención de un servicio con calidad, a través de una participación activa de los actores de los procesos.

La ventaja del enfoque basado en procesos; es el control continuo que se ejerce sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema, así como su combinación e interacción. Este tipo de enfoque enfatiza la importancia de la comprensión y el cumplimiento de los requisitos, la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor, la obtención de resultados del desempeño y

eficacia del proceso y la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivos.

3.1 REQUISITOS BÁSICOS DE UN PROCESO

- Todos los procesos deben tener un responsable que asegure su cumplimiento y eficacia continua.
- Todos los procesos tienen que ser capaces de satisfacer los ciclos P, D, C, A (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar). **Figura 4.**

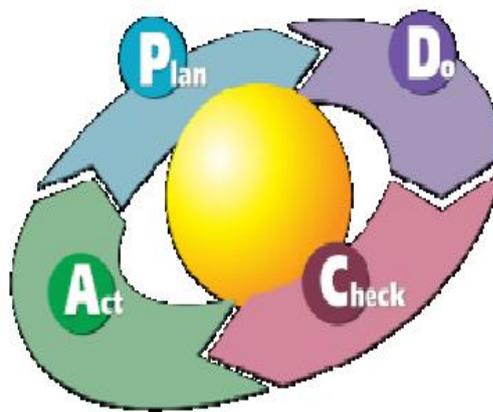


Figura 4. Ciclo PCDA (Deming)

- Todos los procesos deben tener indicadores que permitan visualizar de forma gráfica la evolución de los mismos. Tienen que ser planificados, tiene que asegurarse su cumplimiento, tienen que servir para realizar su seguimiento y tiene que ser utilizado para ajustar y/o establecer objetivos.

3.2 OBJETIVOS DE ADMINISTRAR POR PROCESOS

- Reducir los costes internos innecesarios: despilfarros, ineficiencia, actividades sin valor añadido.
- Acortar los plazos de entrega, reduciendo los tiempos del ciclo
- Mejorar la calidad y el valor percibido por el cliente
- Incorporar actividades adicionales de servicio de escaso costo, cuyo valor sea fácil de percibir por el cliente.

3.2.1 IMPORTANCIA DE ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS

Por medio de la administración por procesos se puede alcanzar una eficacia en los mismos, de tal manera que la mayoría de las empresas y las organizaciones están tomando conciencia y han reaccionado ante la ineficiencia que representan las organizaciones departamentales, con sus nichos de poder y su inercia excesiva ante los cambios, potenciando el concepto de proceso, con un foco común y trabajando con una visión de objetivo en el cliente.

En la gestión por procesos se busca reducir la variabilidad innecesaria que aparece cuando se producen o prestan determinados servicios y trata de eliminar las ineficiencias asociadas a la repetitividad de las acciones o actividades, y al consumo inapropiado de recursos.

Organización funcional	Organización por procesos
Visión vertical, departamentación.	Eliminación de barreras, visión transversal.
Enfoque a la línea jerárquica.	Enfoque al cliente externo.
La línea jerárquica ejerce su poder personal sobre recursos humanos y técnicos.	Los recursos humanos y técnicos se utilizan para aportar valores a los clientes.
El organigrama es visible.	Los procesos tienen medición y responsable.
No hay responsabilidad de todo el proceso.	Existe posibilidad sobre el conjunto de actividades del proceso.
El cliente ve la estructura.	El cliente ve el proceso horizontalmente.
Las actividades se encuadran en el departamento.	Las actividades se estructuran en procesos

3.2.2 ETAPAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS

En toda organización en la que su administración se base en la gestión por procesos se debe seguir los siguientes pasos:

- Identificar los procesos
- Determinar su secuencia e interacción
- Asegurar la eficacia de su operación y control
- Asegurar los recursos e información necesarios
- Realizar su seguimiento, medición y análisis
- Implantar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados, y
- Mejorar continuamente los procesos

3.3 DIAGNÓSTICO INICIAL DE LOS PROCESOS

Las actividades realizadas en este punto por la Facultad, fueron las siguientes:

Revisión del organigrama de la Facultad de Ingeniería Industrial con la finalidad de conocer e identificar todas las actividades que se realizan en ella, una gran ayuda fue el trabajo inicial desarrollado para el diagnóstico, pues se han identificado los flujos de documentos y clasificado los documentos que se archivan en las diferentes unidades.

También se hizo una consulta general sobre los procedimientos documentados existentes en las diferentes unidades, esta consulta dio como resultado el conocimiento de diversos procedimientos no documentados, y consecuentemente no eran utilizados en las actividades diarias.

A través de información proporcionada se encontró que si bien se cuentan con sistemas de información y una plataforma tecnológica importante, no se ha desarrollado un modelamiento de procesos en la Facultad.

Se encontró también algunos avances sobre el enfoque de procesos de la Facultad, recibiendo un primer proyecto de Mapa de Procesos.

3.4 PLANIFICACIÓN

La planificación del proyecto se consideró realizando todas las actividades necesarias para su ejecución. El cronograma se muestra en el **Anexo N° 1**.

3.5 DESARROLLO DEL PROYECTO

El significado atribuido a la expresión calidad de la educación incluye tres enfoques complementarios entre sí, en el primero la calidad es entendida como:

“Eficacia. Una educación de calidad es aquella que logra que los estudiantes realmente aprendan lo que se supone deben aprender - aquello que está establecido en los planes y programas curriculares - al cabo de determinados ciclos o niveles.

En esta perspectiva el énfasis está puesto en que, además de asistir, los estudiantes aprendan en su paso por el sistema. Este enfoque, pone en primer plano los resultados de aprendizaje efectivamente alcanzados por la acción educativa.

El segundo enfoque. Complementario del anterior, está referido a qué es lo que se aprende en el sistema y a su relevancia en términos individuales y sociales. En este sentido una educación de calidad es aquella cuyos contenidos responden adecuadamente a lo que el individuo necesita para desarrollarse como persona - intelectual, afectiva, moral y físicamente-, y para desempeñarse adecuadamente en los diversos ámbitos de la sociedad - el político, el económico, el social, y coloca en primer plano los fines atribuidos a la acción educativa y su concreción en los diseños y contenidos curriculares.

Finalmente, el tercero es el que se refiere a la calidad de los procesos y medios que el sistema brinda a los alumnos para el desarrollo de su experiencia educativa. Desde esta perspectiva una educación de calidad es aquella que ofrece un adecuado contexto físico para el aprendizaje, un cuerpo docente adecuadamente preparado para la tarea de enseñar, buenos materiales de estudio y de trabajo, estrategias didácticas adecuadas, etc.”⁵

⁵ Fuente: Calidad en la universidad: evaluación e indicadores, por Ignacio González López, pag.17.

3.5.1 EL ENFOQUE BASADO EN PROCESOS EN LA NORMA ISO 9001:2008

La Norma ISO 9001:2008 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un Sistema de Gestión de Calidad, enfatiza la importancia de:

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

En la **Figura 5** se recogen gráficamente los vínculos entre los procesos que se introducen en los capítulos de la Norma 9001:2008.⁶

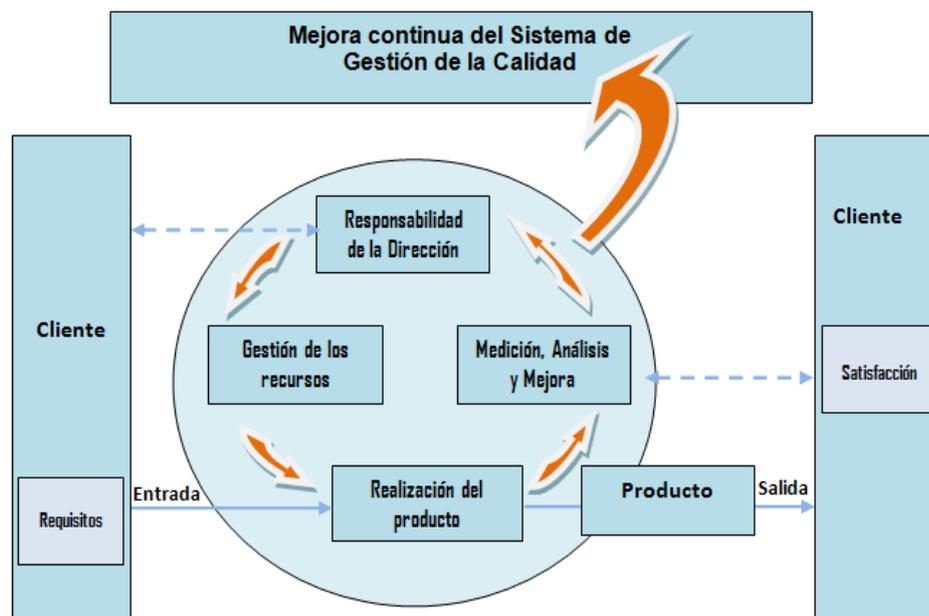


Figura. 5 Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos

⁶ Fuente: NORMA ISO 9001.2008

Esta estructura de procesos permite una clara orientación hacia el cliente, los cuales juegan un papel fundamental en el establecimiento de requisitos como elementos de entrada al Sistema de Gestión de la Calidad, al mismo tiempo que se resalta la importancia del seguimiento y la medición de la información relativa a la percepción del cliente acerca de cómo la organización cumple con sus requisitos.

Los pasos a seguir para establecer, documentar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su eficacia conforme los requisitos de la ISO 9001 son:

- Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.
- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, e
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

3.5.2 ENFOCAR A PROCESOS EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA FACULTAD

“Hoy más que nunca en la historia, ante la creciente competencia y las nuevas características del mercado se debe comprender que este es el momento obligado para pensar en procesos”.⁷

Esta nueva perspectiva hace énfasis en la importancia de:

- El entendimiento y el cumplimiento de los requisitos del cliente,
- La necesidad de considerar los procesos en términos del valor que aportan,

⁷ Fuente: Curso de Gestión de Calidad. Enfoque en el usuario interno/externo 2008. Dr. Jorge Mermelstein
Jefe de Div. Cons. Externos

- La obtención de resultados basada en el desempeño y la eficacia de los procesos,
- La mejora continua de los procesos basada en mediciones objetivas.



Figura 6. Sistema de Gestión de los Procesos

Los pasos que la Facultad seguirá para dotar de un enfoque basado en procesos a su sistema de gestión son:

- La identificación y secuencia de los procesos
- La descripción de cada uno de los procesos
- El seguimiento y la medición para conocer los resultados que obtienen
- La mejora de los procesos con base en el seguimiento y la medición realizados. **Figura 7.**

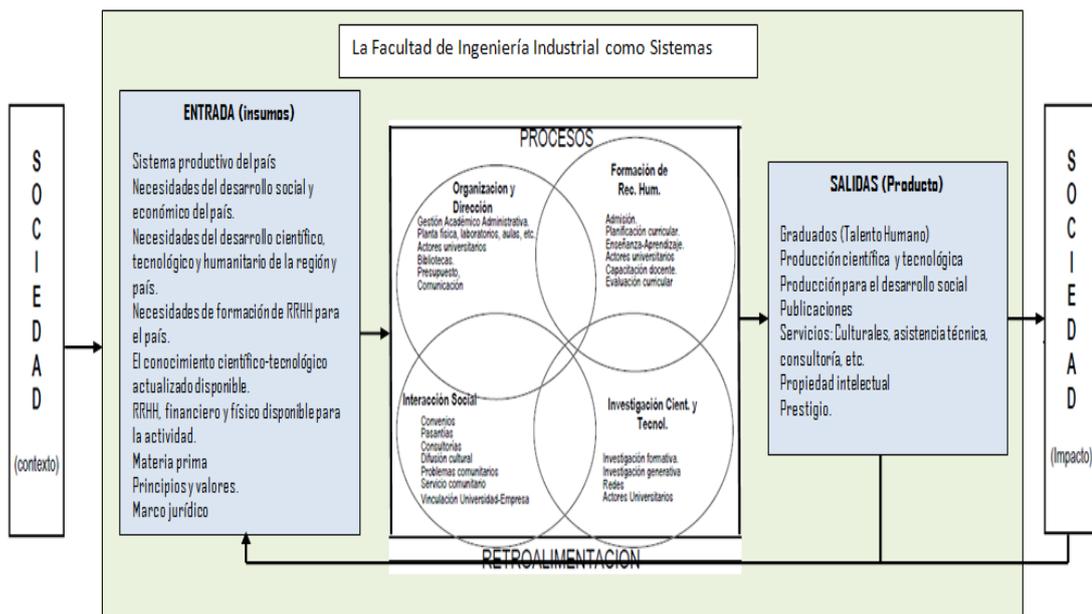


Figura 7. La Facultad de Ingeniería Industrial como Sistemas

3.5.3 ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO

La Facultad de Ingeniería Industrial ha definido sus procesos que son multidisciplinarios e incluyen servicios administrativos y otras formas de apoyo, así como aquellos concernientes a la evaluación, tales como: el proceso estratégico para determinar el rol de la Facultad en el entorno socioeconómico, la provisión de la capacidad de enseñanza de los educadores, el mantenimiento del ambiente de trabajo, el desarrollo, la revisión y la actualización de planes y programas de estudio; la admisión y selección de los solicitantes, el seguimiento y la evaluación de la educación del estudiante además de la evaluación final aplicada para otorgar un grado académico incluyendo los servicios de apoyo para el proceso enseñanza-aprendizaje realizados para el cumplimiento satisfactorio de sus planes de estudio y el seguimiento al educando hasta que pueda obtener con éxito su grado académico, además de la comunicación interna y externa así como la medición de los procesos educativos.

El enfoque de procesos requiere un alineamiento con la Misión y Visión de la organización, pues las interrelaciones que se desarrollan entre los procesos deben contribuir al logro de un objetivo común. **Figura 8.**

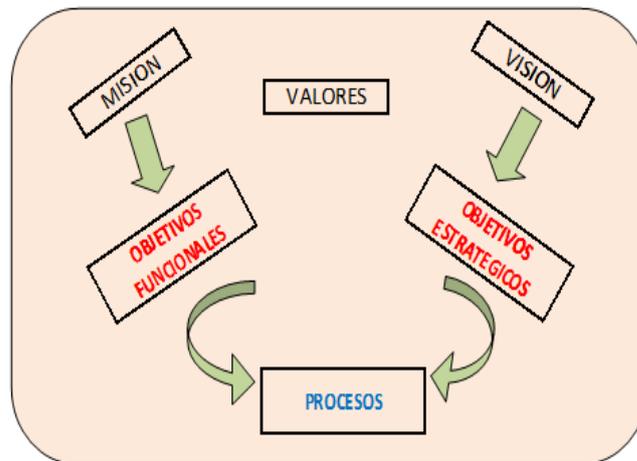


Figura 8. Identificación de los procesos

3.5.4 REVISIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES

Se determina la necesidad de revisar la Misión, Visión y Valores de la Facultad para establecer un mecanismo para su difusión, identificación y entendimiento por todos los miembros de la unidad académica.

MISIÓN

La misión es una declaración perdurable del propósito que distingue a la Facultad de otras similares.

MISION

La misión de la Facultad de Ingeniería Industrial es contribuir a la formación de profesionales competentes y competitivos con vocación investigativa para actuar con conocimientos y habilidades en la planificación, análisis en los procesos de dirección técnica hacia la gestión de los sistemas integrados y de la producción de bienes y/o servicios con calidad y valores, para impulsar el desarrollo de los sectores productivos del país.

VISIÓN

Es una declaración de en que se quiere convertir la institución.

VISION

La Facultad de Ingeniería Industrial en el año 2015 será una institución de educación superior identificada como líder en la formación de profesionales competentes y competitivos a nivel nacional y su reconocimiento a nivel internacional por la calidad, diversidad y pertinencia de sus programas de pregrado y de postgrado, con un orden de alto nivel de competencias, por su capacidad de adaptación y su proactividad frente a las demandas internas y externa.

VALORES INSTITUCIONALES

Las decisiones de la Facultad de Ingeniería Industrial se basan en valores, por lo que se han identificados los que dan la orientación para actuar en coherencia con la Misión, describiendo como se desea la vida cotidiana mientras se procura la Visión.

VALORES

AUTONOMIA, HONESTIDAD, TOLERANCIA, SOLIDARIDAD

“Como comunidad universitaria somos semillero de cambio y estamos llamados a participar en la transformación de la sociedad mediante una postura humanista, la libertad intelectual y de cátedra, el trabajo interdisciplinario, la cultura académica desde la discusión y nuestro actuar coherente para lograr la transformación positiva de nuestra facultad.”

Facultad de Ingeniería Industrial
Universidad de Guayaquil

3.5.5 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Desarrollar las actividades previstas en el sistema institucional de autoevaluación con miras a la acreditación institucional.

- Optimizar la generación de ingresos y manejo del presupuesto para satisfacer las necesidades administrativas, financieras y académicas que permitan el fortalecimiento institucional.
- Propender un ambiente de control adecuado a la entidad, a través de la administración de los riesgos institucionales.
- Ampliar la cobertura de atención a los estudiantes, a las empresas y a la sociedad.
- Incrementar la extensión institucional y educación continúa con el fin de integrar la unidad académica con el entorno.
- Incrementar los productos de investigación, innovación académica, científica y tecnológica.

3.5.6 ELABORACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD

La palabra “política” designa la forma en que se dirige algo y ello puede conseguirse estableciendo unos objetivos y disponiendo los medios y recursos para lograr alcanzarlos.

La política de calidad de una organización establece por tanto, los objetivos de calidad que deben ser alcanzados, organiza los recursos materiales y humanos para llegar a cumplirlos, señala los métodos de desarrollo de las actividades, supervisa la observancia de los programas establecidos y enjuicia el nivel de cumplimiento obtenido por la organización.

Razón por la cual son los más altos niveles de la dirección, los únicos que pueden enunciarla y desarrollarla, ya que es su impulso mantenido y con el ejemplo de su

actitud permanente, los que son capaces de iniciar el proyecto de cambio y conseguir movilizar a todo el personal de la Facultad.

La política de calidad coloca en lo más alto de la escala de prioridades la eficacia de la organización conseguida a través de la mejora constante de la calidad de su servicio, la totalidad de sus procesos y su gestión en general.

El personal de la Facultad debe estar perfectamente informado, por lo que la política de calidad será reflejada en un documento que pueda conocer y entender todo el personal, asegurándose la Dirección que los principios expuestos son practicados y su vigencia se mantiene en todos los colaboradores.

La política de calidad será desarrollada por la dirección estableciendo directrices para la implantación de objetivos particulares en todas las secciones y a todos los niveles de la Facultad y supervisará su evaluación y cumplimiento. Estos objetivos deben relacionarse con el cumplimiento de las especificaciones de los procesos y del servicio.

Ventajas de tener una Política de Calidad documentada

- Permite reflexionar más sobre ella que una que no está.
- Puede ser transmitida a aquellos a quienes convoca, con autoridad y de manera uniforme, reduciendo el riesgo de equívocos.
- Permite comprobar si hay coincidencia entre la práctica y la política.

Ventajas de tener objetivos de Calidad

- Ayudan a unificar el modo de pensar de los departamentos interesados.
- Estimulan a la acción.
- Hacen posible trabajar sobre una base planificada en lugar de hacerlo a golpe de crisis.
- Permite comparar el rendimiento real con los objetivos.

3.5.7 DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

La Norma ISO 9001:2008 establece la necesidad de que la organización tenga una Política de la Calidad y Objetivos de la Calidad, en forma explícita, esto es, escrita con la aprobación de la Alta Dirección y la firma del más alto representante de la Organización. Este documento establece el compromiso de la organización con la calidad de su servicio, y la garantía de un proceso de mejora continua. **Ver Anexo 2.**



3.5.8 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

A partir de la Política de la Calidad se despliegan los Objetivos de la Calidad, los que deberán cuantificarse a través de indicadores que permitan medir el nivel de eficacia y eficiencia de los procesos. Los Objetivos de la Calidad deben ser medibles y coherentes con la Política de la Calidad.

Los Objetivos de la Calidad identificados en la Facultad de Ingeniería Industrial, son:

- Desarrollar las actividades previstas en el sistema institucional de autoevaluación con miras a la acreditación institucional.
- Optimizar la generación de ingresos y manejo del presupuesto para satisfacer las necesidades administrativas, financieras y académicas que permitan el fortalecimiento institucional.

- Propender un ambiente de control adecuado a la entidad, a través de la administración de los riesgos institucionales.
- Ampliar la cobertura de atención a los estudiantes, a las empresas y a la sociedad.
- Incrementar la extensión institucional y educación continúa con el fin de integrar la unidad académica con el entorno.
- Incrementar los productos de investigación, innovación académica, científica y tecnológica.

CAPITULO IV

4. RECOPIACIÓN Y REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN

Las autoridades de la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad de Guayaquil han realizado un diagnóstico inicial para implantar un Sistema de Gestión de Calidad para las carreras de tercer nivel de esta unidad académica basada en la norma ISO 9001:2008.

Se ha tomado en consideración la información obtenida, la misma que es relevante y necesaria para el desarrollo de este proyecto.

En términos generales el resultado del diagnóstico indica lo siguiente:

- La administración de la Facultad de Ingeniería Industrial se guía por actividades funcionales y no bajo un enfoque de procesos, en este sentido el establecimiento, documentación e implementación de los procesos que identifican las actividades de la facultad, no ha sido desarrollado.
- Existe una serie de documentos que regulan de manera general las actividades de la Facultad como el Estatuto y el compendio de Reglamentos. Sin embargo no se mantiene un control de manera sistemática y normalizada para su control y actualización.
- En algunas unidades de la Facultad, se han elaborado una serie de documentos que apoyan sus actividades, sin embargo no necesariamente guardan consistencia entre sí, así también se mantienen algunos procedimientos que no son utilizados por el personal de la unidad.
- Se ha evidenciado la existencia del documento denominado Manual de Funciones, el mismo que establece las funciones y responsabilidades de las

áreas de la Facultad, pero no establece cargos.

- Situación que puede dificultar la determinación de las competencias del personal que laboran en la Facultad y que tienen relación directa con la calidad de los servicios que brinda a sus estudiantes.
- De acuerdo con la cultura organizacional, las comunicaciones son realizadas de diversas maneras, pero sin que exista un mecanismo establecido que asegure una adecuada comunicación a todos los niveles.
- Varias unidades, funcionan de manera independiente, sin un enfoque a procesos, por lo que no necesariamente, están integrados con los procesos administrativos previos.
- No se cuenta con un sistema de tratamiento de quejas, ello permitiría contar con información, con miras a la mejora continua.
- Si bien se cuenta con un procedimiento establecido para la aprobación de las modificaciones curriculares, no se encuentran evidencias de la planificación, revisión, verificación y validación del diseño curricular.
- No se evidencia la evaluación sistemática de indicadores, que permitan realizar el adecuado seguimiento a los procesos y servicios.

4.1 DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Los procesos en ocasiones, requieren apoyo de otra serie de procesos menores que se denominan procedimientos. Mediante la suma de estos el producto final es viable por lo que resulta de gran importancia identificar tanto el proceso mayor como los procedimientos que la acompañan, algunos de los aspectos que identifican los procesos son:

- Generalmente incluyen fase o etapas que se realizan en forma transversal al interior de la Facultad. Esto implica que en la ejecución del proceso participan diferentes áreas.
- Cada proceso tiene una salida única que lleva consigo un objetivo propuesto para que tenga una razón de ser.
- Existe una unidad administrativa responsable ante la entidad por el desarrollo unificado de cada proceso.
- Tienen como mínimo un área clave, entendida como aquella sin la cual el proceso no es posible ejecutarlo.
- Tienen terminación que pueden ser la iniciación de otros.
- Una vez que se han identificado los procesos, se continúa con su clasificación, la cual tiene como propósito determinar cuáles son los que efectivamente han de realizarse para el cumplimiento de los objetivos de la Facultad. Es este aspecto es importante seleccionar los procesos *clave*, considerados críticos para la buena marcha de la Facultad.
- Los procesos clave son aquellos a los que debe prestarse atención prioritaria, pues sus mejoras tendrán mayor efecto en la organización.

4.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

El enfoque de procesos enfatiza la necesidad del cumplimiento de los requisitos de los clientes externos e internos, asegurando de esta manera la satisfacción.

Se ha cuidado que la totalidad de las actividades desarrolladas en la Facultad, estén incluidas en los procesos listados. La asignación de los nombres de los procesos, fue realizado buscando representar conceptualmente las actividades que se desarrollan.

Agrupando las diferentes actividades, de acuerdo a sus relaciones y su contribución con el valor agregado de los servicios que brinda la Facultad, se identificaron 16 procesos.

A continuación se listan los procesos identificados y el objetivo correspondiente.

01. PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Establecer, evaluar, hacer seguimiento dando a conocer a la unidad académica los objetivos, acciones de cada uno de los programas y áreas administrativas que conforman la Facultad y que contribuirán al logro de los Objetivos Estratégicos de la Facultad.

02. PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA

Establecer, evaluar la actuación y el rendimiento o resultado obtenido del presupuesto anual y el control de la evolución de cada una de las variables que lo han configurado y proceder a confrontarlo con las previsiones de cada uno de los programas que conforman la Facultad, estableciendo comparaciones entre las realizaciones y los objetivos iniciales recogidos en los presupuestos y fijar las nuevas previsiones que pudieran derivarse del contexto obtenido.

03. AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE ACREDITACIÓN

Coordinar y orientar el aseguramiento de la calidad de la educación en la Facultad, a través de la formulación y desarrollo de acciones para mejorar la calidad de los programas académicos, y establecer el cumplimiento de los estándares mínimos.

04. DIAGNOSTICO DE NECESIDADES

Determinar las necesidades y expectativas de los diferentes segmentos a los que se dirige la Facultad actualmente. Identificar, clasificar, cuantificar y priorizar las necesidades de formación y servicios de extensión que requieren. Identificar segmentos potenciales y otros sectores de interés para la oferta de servicios que propone la Facultad de Ingeniería Industrial.

05. DISEÑO CURRICULAR

Determinar las características del servicio educativo propuesto, buscando cumplir con las necesidades del segmento del mercado al que está orientado, y elaborar la propuesta de servicio acorde con los requisitos especificados.

06. ADMISIÓN

Desarrollar las actividades que se deben seguir para seleccionar a los postulantes que solicitan el ingreso a la Facultad de Ingeniería Industrial, asegurando un adecuado nivel de conocimientos y habilidades.

07. PLANIFICACIÓN ACADÉMICA

Definir el instrumento necesario para asegurar que un ciudadano se incorpore legalmente como estudiante en las asignaturas y en la cantidad de créditos autorizados, para cumplir con el Plan de Estudios, según el Reglamento Interno.

08. DOCENCIA

Lograr la formación de profesionales en las diversas carreras que ofrece la Facultad.

09. GRADUACIÓN Y TITULACIÓN

Otorgar el grado académico y conceder el título profesional a los interesados que cumplan con los requisitos establecidos en el Reglamento de la Facultad de Ingeniería Industrial.

10. INVESTIGACIÓN

Definir las líneas de investigación, asesorías y proyectos para promover el desarrollo de los estudiantes en el campo de la investigación humanística, científica y tecnológica, así como la difusión de la creación intelectual de los docentes de la Facultad de Ingeniería Industrial, las investigaciones relevantes y el resultado de actos académicos.

11. VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD

Gestionar las relaciones con egresados, otras instituciones educativas y profesionales en general, promoviendo la prestación de servicios de investigación, prácticas de estudiantes o bien prestación de servicio, incrementando su difusión y circulación a través de la comunicación de los logros y proyectos alcanzados.

12. GESTIÓN FINANCIERA

Planificar, organizar, coordinar, dirigir y controlar las labores financieras dentro de las políticas establecidas por la administración central.

13. GESTIÓN SERVICIOS GENERALES

Gestionar y brindar servicios con el fin de contribuir al desarrollo integral de todos los miembros de la Facultad de Ingeniería Industrial.

14. GESTIÓN DE PERSONAL

Planear, organizar y desarrollar acciones que permitan a la organización contar con el personal con la competencia necesaria para los puestos de trabajos definidos, así como mejorar su desempeño, contribuyendo de esta forma con su desarrollo y los objetivos propios de la institución.

15. COMUNICACIÓN

Gestionar los recursos y actividades relacionados con la generación de información y su adecuada administración.

16. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Desarrollar e implementar los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Ingeniería Industrial, a fin de proporcionar la satisfacción a todas las partes interesadas, mediante el cumplimiento de los requisitos facilitados por la Norma ISO 9001:2008.

CAPITULO V

5. ESTABLECIMIENTO DEL SISTEMA

5.1 LA IDENTIFICACIÓN Y LA SECUENCIA DE LOS PROCESOS DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL.

El primer paso para adoptar un enfoque basado en procesos en la Facultad de Ingeniería Industrial, ha sido precisamente reflexionar sobre cuáles son los procesos que deben configurar en el sistema, es decir, qué procesos deben aparecer en la estructura de procesos del sistema. **Figura 9.**

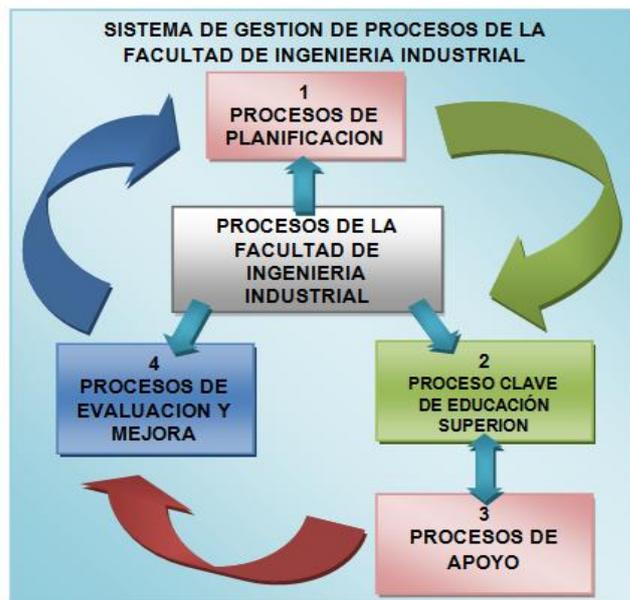


Figura 9. Sistema de Gestión de Procesos de FII

La norma ISO 9001:2008 no establece de manera explícita qué procesos o de qué tipo deben estar identificados, si bien induce a que la tipología de procesos puede ser de toda índole (es decir, tanto procesos de planificación, como de gestión de recursos, de realización de los productos o como procesos de seguimiento y medición).

Esto es debido a que no se pretende establecer uniformidad en la manera de adoptar este enfoque, de forma que incluso organizaciones similares pueden llegar a configurar estructuras diferentes de procesos.

Es necesario recordar que los procesos ya existen dentro de la Facultad de Ingeniería Industrial, de manera que el esfuerzo se debe centrar en identificarlos y gestionarlos de manera apropiada.

Hay que plantearse, por tanto, cuáles de los procesos son los suficientemente significativos como para que deban formar parte de la estructura de procesos y en qué nivel de detalle. **Ver Anexo 3**

5.1.2 TIPOS DE PROCESOS

Es importante conocer la interrelación de los procesos de la Facultad. Para ayudar a conocerlos es conveniente tener en cuenta la siguiente clasificación. **Figura 10.**

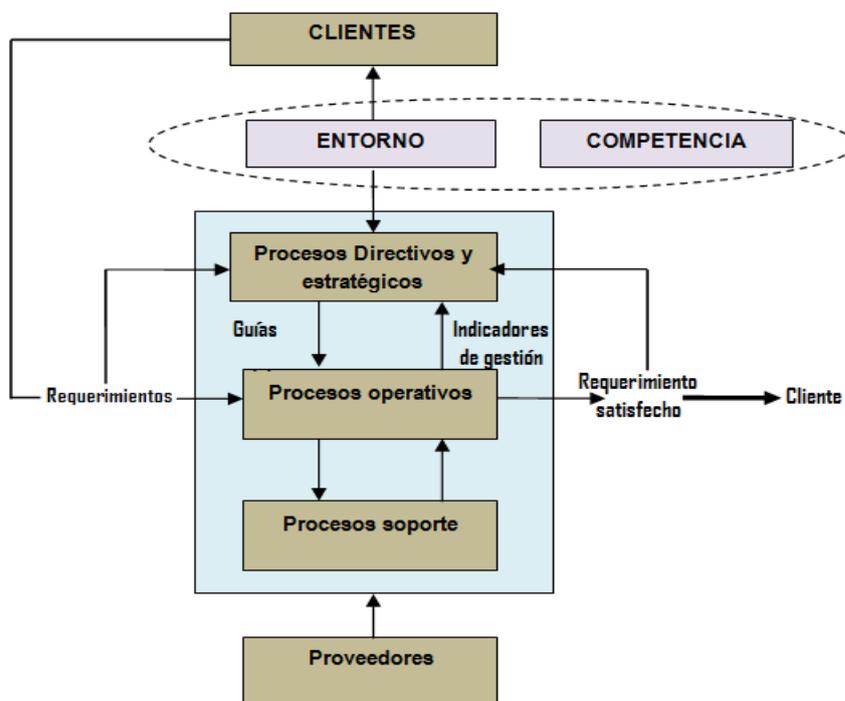


Figura 10. Tipos de procesos

PROCESOS DIRECTIVOS O ESTRATÉGICOS.

- Permite definir y desplegar las estrategias y objetivos de la Facultad.
- Intervienen en la visión de la Facultad.
- Proporcionan las guías de actuación de la Facultad.
- Relacionan a la Facultad con su entorno.
- Involucran a personal de primera línea.

PROCESOS OPERATIVOS O CLAVES.

- Añaden valor al cliente.
- Inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción.
- Consumen muchos recursos.
- Intervienen en la misión de la Facultad.
- La optimización de sus procesos es clave para la competitividad de la Facultad.
- Son valorados por los clientes y autoridades.
- Están ligados directamente con la prestación del servicio.

PROCESOS DE SOPORTE O APOYO.

- Necesarios para el control y mejora de los sistemas de gestión.
- Se relacionan con asegurar el cumplimiento de estándares.
- No intervienen en la misión ni visión de la Facultad.
- Proporcionan recursos a los procesos operativos.
- Generalmente sus clientes son internos.

5.2 DEFINICIÓN DE MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos impulsa a la Facultad a poseer una visión más allá de sus límites geográficos y funcionales, mostrando como sus actividades están relacionadas con los clientes externos, proveedores y grupos de interés. Dan la oportunidad de mejorar la

coordinación entre los elementos clave de la Facultad, proporcionan la ocasión de distinguir entre procesos clave, estratégicos y de soporte, constituyendo el primer paso para seleccionar los procesos sobre los cuales se va a actuar.

El diseño de un mapa es útil para organizar la información, administrar el tiempo, liderar gente o alinear objetivos y estrategias, constituyen un método para plasmar sobre el papel el proceso natural del pensamiento.

5.2.1 IMPORTANCIA DEL MAPA DE PROCESOS

El trabajo de la Facultad se mueve en tres áreas principalmente: el de planeación y definición de estrategias, el de desarrollo de funciones cotidianas para el cumplimiento de su misión (docencia, vinculación e investigación) y las de apoyo al cumplimiento de las mismas (con un sentido netamente administrativo).

El propósito del Mapa de Procesos es entender lo que actualmente ocurre, los roles y responsabilidades de todos los componentes del proceso, ayuda a entender la pertenencia del conjunto de procesos y de los componentes individuales.

El desarrollo del Mapa de Procesos de la Facultad de Ingeniería Industrial, contiene los procesos con los que apoya su gestión y los procesos gobernantes identificados y establecidos en forma jerárquica. **Figura 11.**

De esta manera el Mapa de Procesos se convierte en un paso previo y esencial para el levantamiento de la información. Una vez identificado los procesos en la Facultad de Ingeniería Industrial, se realiza el modelamiento de los procesos, que permitirá analizar y documentar los procesos de la Facultad.

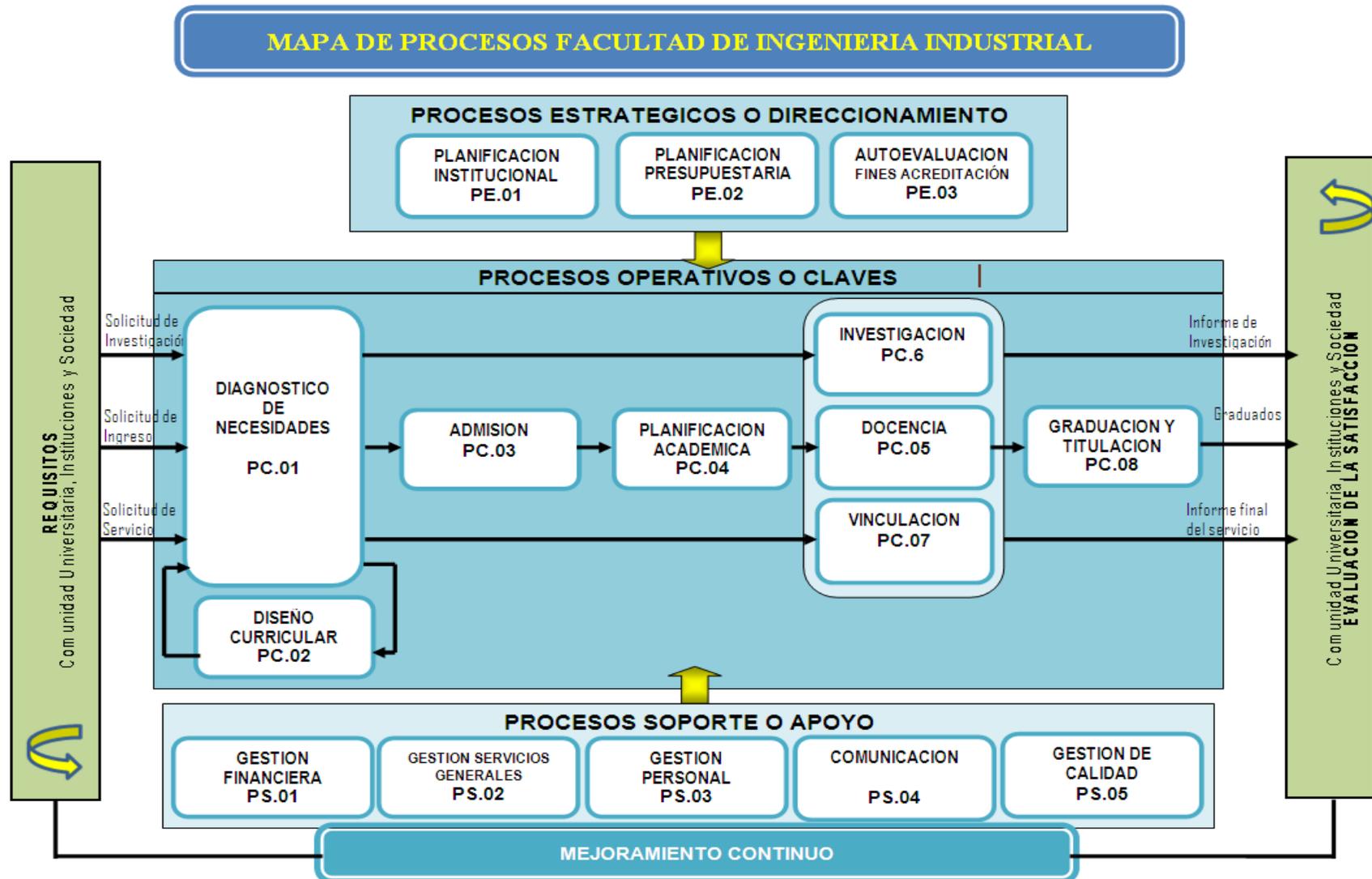


Figura 11. Mapa de Procesos FI I

5.3 LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

El establecer los procesos en forma secuencial permite comprender su verdadera dimensión. La mejor forma de entender el funcionamiento interno y las relaciones entre los procesos de la Facultad, identificación de actividades, flujos de información, recursos, áreas involucradas, así como el límite y alcance de los procesos, es mediante su diagramación o flujograma, constituyendo este un elemento primordial en el mejoramiento de los procesos al mostrar claramente las aéreas en las cuales los procedimientos confusos interrumpen la calidad y el servicio.

El procedimiento para el levantamiento de los procesos es el siguiente:

- Definir los límites del proceso, es decir se identifica donde comienza y termina el proceso, el inventario de subprocesos que lo componen, su secuencia e interconexión.
- Realizar la recolección de datos del proceso, es decir sus actividades, tiempos de ciclo, responsables, área de desarrollo. El listado de actividades debe ser plasmado en el orden en que ocurren. Este procedimiento se ejecuta a base de entrevistas con cada encargado del área, así como reuniones individuales y grupales para esclarecer la información recopilada obteniendo mayor exactitud.

En el levantamiento de los datos de cada uno de los procesos de la Facultad de Ingeniería Industrial, se obtuvo de la información necesaria para identificar los procesos sustantivos, responsables de la generación del servicio demandado por los clientes externos. **Anexo 4.**

Este conjunto de actividades asegura la entrega del servicio conforme los requerimientos del cliente, relacionados con la misión institucional, además se identificaron los problemas recurrentes que impiden el eficiente desarrollo de la Facultad.

En la identificación y selección de los procesos en la Facultad de Ingeniería Industrial se consideraron como principales factores:

- Influencia en la satisfacción del cliente.
- Los efectos en la calidad del producto/servicio.
- Influencia en Factores Clave de Éxito (FCE).
- Influencia en la misión y estrategia.
- Cumplimiento de requisitos legales o reglamentarios.
- Los riesgos económicos y de insatisfacción.
- Utilización intensiva de recursos.

5.3.1 ELEMENTOS DE UN PROCESO

- **Elemento procesador:** Es la función organizativa que ejecuta las actividades que constituyen el proceso o parte de las mismas.
- **Secuencia de actividades.** Es el conjunto ordenado de actividades, conductas y operaciones que ejecuta el elemento procesador.
- **Entradas.** Son los elementos necesarios para poder desarrollar el proceso, y que le llegan de su entorno. Pueden ser tanto materiales como información y deben cumplir con unos requisitos.
- **Salidas.** Es el resultado que se obtiene como consecuencia de efectuar la secuencia de actividades que constituyen el proceso. Es decir, es el producto/servicio que se entrega al cliente, y que cumple con unos determinados requisitos.
- **Mecanismos.** Para llevar a cabo las actividades del proceso es necesario disponer de recursos:
 - **Técnicos.** Maquinas, herramientas, equipos de control, etc.
 - **Humanos.** Solo si se tienen los conocimientos adecuados para el trabajo que se realiza, se es capaz de operar correctamente el proceso.
- **Cliente.** Destinatario del flujo de salida. La satisfacción del cliente es un objetivo prioritario en la Facultad.

- **Indicador.** Es muy importante identificar aquellos parámetros que permiten controlar las condiciones de trabajo durante todo el proceso y así obtener los resultados deseado

5.4 DISEÑO DE PROCESOS

5.4.1 REPRESENTACIÓN GRAFICA DE LOS PROCESOS

Organizar los procesos permite visualizarlos en forma sistemática y comprender en forma clara y sencilla. Mediante la representación grafica (diagrama de flujo) de un proceso es posible ver como éste fluye a través de la Facultad.

Se ha utilizado el diagrama de flujo como método para representar en forma gráfica un procesos, mediante la utilización de símbolos, líneas y palabras simples, demostrando las actividades que lo componen y su secuencian en el proceso.

A través de los diagramas de flujo se cumple con el propósito de documentar un proceso para identificar de forma clara las actividades que lo conforman. La elaboración de diagramas de flujo es la base para analizar y mejorar los procesos, debido a que muestran las actividades o áreas en las cuales se producen cuellos de botella.

Para el diseño de flujogramas se tomo en cuenta lo siguiente:

- Emplear l mínimo de símbolos para simplificar el flujograma
- En lo posible, utilizar solo una hoja con el fin de facilitar su manejo
- El tamaño de los símbolos debe ser uniforme
- Las líneas de unión se representan por líneas rectas
- El texto dentro del símbolo debe ser mínimo
- La presentación debe ser clara y explícita sin dar lugar a confusión

5.5 DEFINICION DE MANUAL DE PROCESOS

Es un documento que permite facilitar la adaptación de cada factor, tanto de planeación como de gestión a los intereses primarios de la Facultad.

Este manual sirva para comprender el contexto y los detalles de los procesos clave. Siempre que un proceso vaya a ser rediseñado o mejorado, su documentación es esencial como punto de partida. Lo habitual en las organizaciones es que los procesos no estén identificados y por consiguiente no se documentan ni se delimitan. Los procesos fluyen a través de distintos departamentos y puestos de la organización funcional que no suele percibirlos en su totalidad y como conjuntos diferenciados y, en muchos casos, interrelacionados.

5.5.1 CARACTERÍSTICAS DEL MANUAL DE PROCESOS

Los manuales de procesos deben reunir algunas características que se pueden resumir así:

- Satisfacer las necesidades reales de la Facultad.
- Contar con instrumentos apropiados de uso, manejo y conservación de procesos.
- Facilitar los trámites mediante una adecuada diagramación.
- Redacción breve, simplificada y comprensible.
- Facilitar su uso al cliente interno y externo
- Ser lo suficientemente flexible para cubrir diversas situaciones
- Tener una revisión y actualización continuas.

La estructura del Manual de Procesos, no rígida sin embargo presenta los siguientes elementos:

Objetivos. Presentar los componentes del formato para definir los procesos y sensibilizar en su importancia, debida estandarización y documentación.

Alcance. Explica en detalle el formato para la definición de procesos, su importancia, la calidad y el mejoramiento continuo, control y gestión de los procesos.

Glosario. Lista de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y técnicas de elaboración del manual de procesos, que sirven de apoyo para su uso o consulta.

Caracterización del proceso. Descripción de todas las características de cada uno de los procesos.

Mapa de procesos. El Mapa de Procesos tomo como punto de inicio la cadena de valor, la descompone en macro-proceso, procesos, subprocesos y actividades.

Descripción del Proceso. Detallar las actividades generales que forman el proceso en forma secuencial, debe ser coherente con el diagrama de flujo y con la descripción del proceso.

Diagrama de flujo. Representación grafica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita.

Indicadores. Conjunto de mediciones realizadas al proceso para medir tanto las actividades como los resultados del proceso.

5.6 CONTROL DE PROCESOS

Control de procesos significa el conjunto de conocimientos, métodos, herramientas, tecnologías, aparatos y experiencia que se necesitan para medir y regular automáticamente las variables que afectan a cada proceso de servicio, hasta lograr su optimización en cuanto a mejoras del control, servicio, calidad, seguridad u otros criterios.

El control es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas. Todos los directivos de una organización tienen la

obligación de controlar. Por ejemplo, tienen que realizar evaluaciones de los resultados y tomar las medidas para minimizar las ineficiencias. De tal manera, que el control es un elemento clave en la administración.

5.6.1 ELEMENTOS DEL CONTROL DE PROCESOS

El control de procesos posee ciertos elementos que son básicos o esenciales:

- En primer lugar, se debe llevar a cabo un proceso de supervisión de las actividades realizadas.
- En segundo lugar, deben existir estándares o patrones establecidos para determinar posibles desviaciones de los resultados.
- En un tercer lugar, el control permite la corrección de errores, de posibles desviaciones en los resultados o en las actividades realizadas.
- Y en último lugar, a través del proceso de control se debe planificar las actividades y objetivos a realizar, después de haber hecho las correcciones necesarias.

5.7 DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS

Para la elaboración de la documentación se hizo uso de las plantillas elaboradas para las fichas, procedimientos e instrucciones.

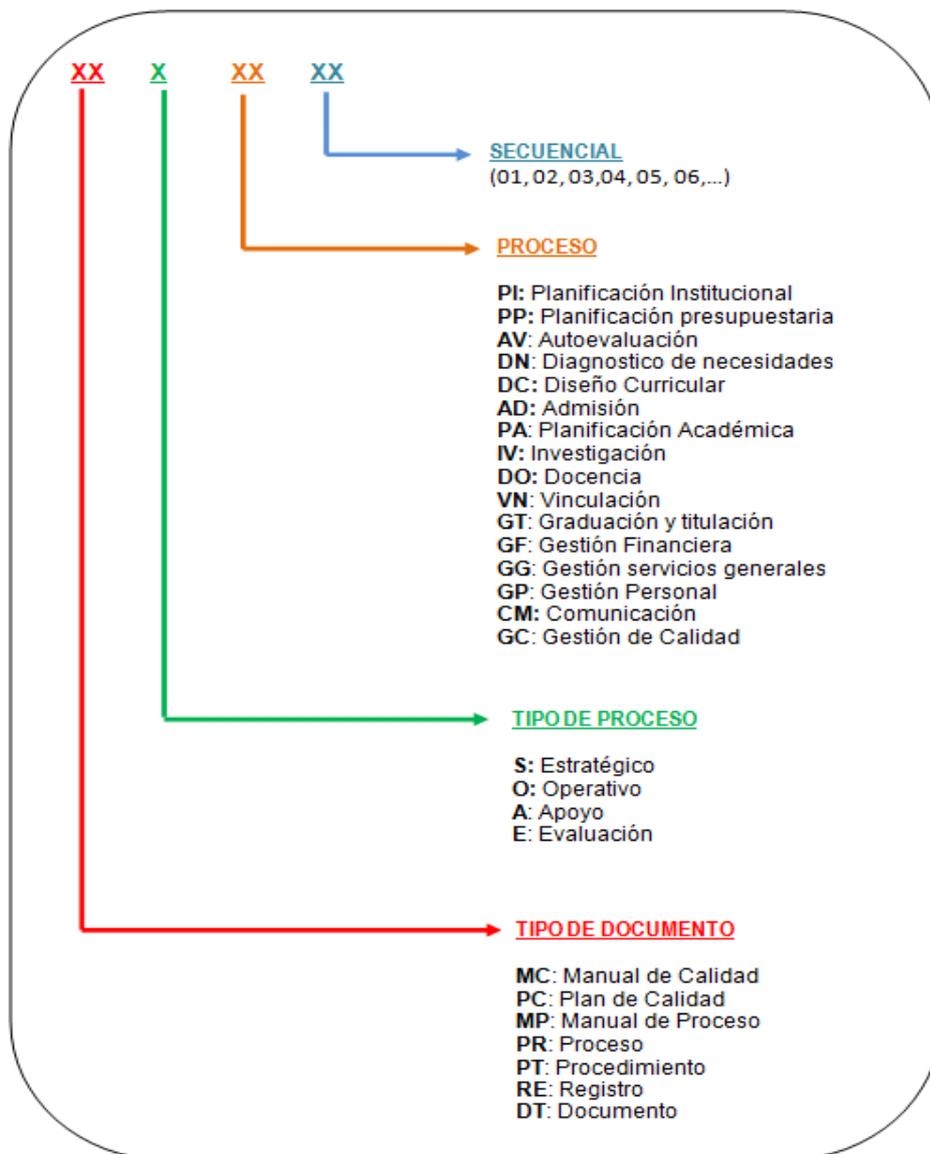
Los procesos finalmente se consolidaron, conformándose el Manual de Procesos, a partir del cual se despliega la documentación del sistema de gestión de la calidad.

Los procedimientos describen las actividades que se desarrollan en los subprocesos y se describen según la plantilla en el **Anexo 5**. A su vez las instrucciones se utilizan para detallar algunas acciones de un procedimiento, que son vitales para lograr la conformidad del servicio educativo.

Los formatos permiten registrar las acciones realizadas, constituyéndose en un registro a ser revisado en los procesos de evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.8 IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

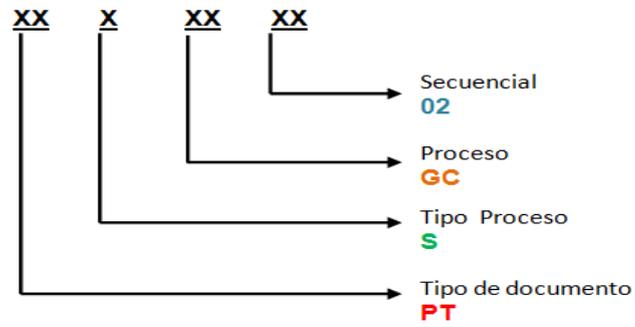
La identificación alfanumérica que se le da a cada documento generado por el Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Ingeniería Industrial, se compone de:



Ejemplo:

Procedimiento Control de Registros del Proceso de Gestión de Calidad.

Código: **PT-S-GC-02**



5.9 CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS

5.9.1 PROCESO: PLANIFICACION INSTITUCIONAL

	CARACTERIZACION DEL PROCESO						
	PROCESO: Planificación Institucional			RESPONSABLE: Decano			
	SUBPROCESO:			RESPONSAB			
	OBJETIVO: Garantizar la asignación de recursos para el logro de los objetivos y metas institucionales .						
CODIGO:PR-E-PI-01		VERSION: 01		EMISION: 6/mayo/2011		REQUISITO NORMA:	
Facultad de Ingeniería Industrial	TIPO DE PROCESO						
	ESTRATEGICO	<input checked="" type="checkbox"/>	OPERATIVO	<input type="checkbox"/>	APOYO	<input type="checkbox"/>	EVALUACION
RECURSOS							
FISICOS	Infraestructura			ECONOMICOS			
TECNICOS	Sistemas informáticos Ret-System			RRHH			
			Directores-Administrador-Custodio-secretaria				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES			SALIDA	CLIENTE	
Ministerio de Finanzas Directores de carreras Administrador Custodio cuenta descentralizada	Presupuesto general de la universidad. Presupuesto de cada carrera.	P	Analizar necesidades presentadas de c/carrera.			Presupuesto consolidado	Todos los procesos
		H	Revisar valores a cada cuenta la partida y las asignaciones de cada Fuente.				
		V	Proyeccion y aprobación de presupuesto				
		A	Seguimiento y evaluacion				
PARAMETROS DE CONTROL					DOCUMENTOS DE APOYO	REGISTROS	
Eficiencia	<input checked="" type="checkbox"/>	Eficacia	<input type="checkbox"/>	Efectividad	<input type="checkbox"/>	Transparencia	<input type="checkbox"/>
CLASIFICACION DEL RIESGO							
Riesgo Estrategico	<input type="checkbox"/>			Riesgo Operativo	<input checked="" type="checkbox"/>		
Riesgo de Control	<input type="checkbox"/>			Riesgo de Cumplimiento	<input type="checkbox"/>		
Riesgo Financiero	<input type="checkbox"/>			Riesgo de Tecnología	<input type="checkbox"/>		
INDICADOR	VALOR LIMITE	VALOR OBJETO	REONSABLE MEDICION	PERIODICIDAD	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	FORMULACION	
Impacto de los planes o error en la estimación de los planes			Encargado proceso	Anual	Director de carrera Decano	Metas vs realidad	
% de incremento de ingresos asignado al periodo lectivo actual	< 90%	100%	Encargado proceso	Anual	Director de carrera Decano	$I=X/Y*100$ X=presupuesto asignado Y=presupuesto solicitado	
REQUISITOS PROCESOS/SUBPROCESOS CON LOS QUE INTERRELACIONA							
NORMATIVOS		OTROS		PROCESOS/SUBPROCESO		PROVEEDOR	CLIENTE
Ley de Finanzas públicas Ley Orgánica de servicio publico		Estatuto Organico UdeG		Desarrollo académico Gestión de control Formulación plan estrategico			x
ELABORADO POR	M.Romero	REVISADO POR	Jefe Calidad	APROBADO POR	Decano		

5.9.2 PROCESO: PLANIFICACION PRESUPUESTARIA

 <p>Universidad de Facultad de Ingeniería Industrial</p>	CARACTERIZACION DEL PROCESO					
	PROCESO: Planificación Presupuestaria			RESPONSABLE: Decano		
	SUBPROCESO:			RESPONSAB		
	OBJETIVO: Garantizar la asignación de recursos financieros de acuerdo a l planificación institucional.					
CODIGO:PR-E-PP-02		VERSION: 01	EMISION: 6/mayo/2011	REQUISITO NORMA:		
TIPO DE PROCESO						
ESTRATEGICO <input checked="" type="checkbox"/>		OPERATIVO <input type="checkbox"/>		APOYO <input type="checkbox"/> EVALUACION <input type="checkbox"/>		
RECURSOS						
FISICOS		Infraestructura		ECONOMICOS		
TECNICOS		Sistemas informaticos eSIGEF -eSIPREN-RET SYSM		RRHH		
Directores-Administrador-Custodio-secretaria						
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE	
Directores de carrera Administrador Custodio cta.descentralizada	Planificacion presupuestaria de la U. Informes financieros anteriores	P Analizar necesidades de c/carrera considerando el incremento del # de estudiantes del p/anterior.		Presupuesto de cada carrera	Todos los procesos	
		H Definir valores pendientes y nuevos a cada partida de acuerdo a las asignaciones de cada cuenta.				
		V Proyeccion y aprobación de presupuesto				
		A Seguimiento y evaluacion				
PARAMETROS DE CONTROL				DOCUMENTOS DE APOYO	REGISTROS	
Eficiencia <input type="checkbox"/>	Eficacia <input checked="" type="checkbox"/>	Efectividad <input type="checkbox"/>	Transparencia <input type="checkbox"/>	Informe financiero periodo anterior	Presupuesto cada carrera	
CLASIFICACION DEL RIESGO						
Riesgo Estrategico <input type="checkbox"/>	Riesgo Operativo <input checked="" type="checkbox"/>	Riesgo de Control <input checked="" type="checkbox"/>	Riesgo de Cumplimiento <input type="checkbox"/>			
Riesgo Financiero <input type="checkbox"/>	Riesgo de Tecnología <input type="checkbox"/>					
INDICADOR	VALOR LIMITE	VALOR OBJETO	REONSABLE MEDICION	PERIODICIDAD	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	FORMULACION
Incremento de estudiantes matriculados por carrera	15%	20%	Encargado proceso	Anual	Director de carrera Decano	$I = X/Y * 100$ X = N°estudiantes mat. carrera p/actual Y = N° estudiantes mat. carrera n/anterior
% de ejecución de presupuesto	< 90%	100%	Encargado proceso	Anual	Director de carrera Decano	$I = X/Y * 100$ X = presupuesto ejecutado Y = presupuesto aprobado
REQUISITOS			PROCESOS/SUBPROCESOS CON LOS QUE INTERRELACIONA			
NORMATIVOS		OTROS	PROCESOS/SUBPROCESO	PROVEEDOR	CLIENTE	
Ley de Finanzas públicas Ley Orgànica de servicio público		Estatuto Organico UdeG	Planificación financiera		x	
ELABORADO POR	M.Romero	REVISADO POR	Jefe Calidad	APROBADO POR	Decano	

5.9.3 PROCESO: AUTOEVALUACION

	CARACTERIZACION DEL PROCESO						
	PROCESO: Autoevaluación			RESPONSABLE: Decano			
	SUBPROCESO:			RESPONSAB			
	OBJETIVO: Coordinar y orientar el aseguramiento de la calidad para conocer el nivel de desempeño del proyecto educativo.						
CODIGO:PR-E-AV-03		VERSION: 01	EMISION: 6/mayo/2011	REQUISITO NORMA:			
Facultad de Ingeniería Industrial	TIPO DE PROCESO						
	ESTRATEGICO	<input checked="" type="checkbox"/>	OPERATIVO	<input type="checkbox"/>	APOYO	<input type="checkbox"/>	EVALUACION
RECURSOS							
FISICOS	Infraestructura			ECONOMICOS			
TECNICOS	Sistemas informaticos			RRHH			
			Todo el personal				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE		
Directores de carreras Personal	Todos los procesos	P	Organizar para diagnosticar que impide el logro de objetivos	Plan de autoevaluación, Auditoria y mejoramiento continuo	Todos los procesos		
		H	Planificar y realizar acciones para modificaciones pertinentes.				
		V	Emplear estrategias para introducir, administrar y sustentar cambios requeridos				
		A	Conocer nivel adaptación, proponer plan de mejora.				
PARAMETROS DE CONTROL				DOCUMENTOS DE APOYO	REGISTROS		
Eficiencia	<input type="checkbox"/>	Eficacia	<input type="checkbox"/>	Efectividad	<input checked="" type="checkbox"/>	Transparencia	<input type="checkbox"/>
CLASIFICACION DEL RIESGO				Encuestas	Plan de autoevaluación, Informe de autoevaluación y auditoria		
Riesgo Estrategico	<input type="checkbox"/>		Riesgo Operativo			<input type="checkbox"/>	
Riesgo de Control	<input type="checkbox"/>		Riesgo de Cumplimiento			<input checked="" type="checkbox"/>	
Riesgo Financiero	<input type="checkbox"/>		Riesgo de Tecnología			<input type="checkbox"/>	
INDICADOR	VALOR LIMITE	VALOR OBJETO	REONSABLE MEDICION	PERIODICIDAD	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	FORMULACION	
% de cumplimiento del plan de autoevaluación	> 85%	100%	Responsable proceso	semestral	Responsable de calidad	$I=X/Y*100$ X=plan ejecutado Y=plan propuesto	
% de personal que participa	>95%	100%	Responsable proceso	semestral	Responsable de calidad	$I=X/Y*100$ X=Nºpersonal que participa Y=Nº total personal	
REQUISITOS			PROCESOS/SUBPROCESOS CON LOS QUE INTERRELACIONA				
NORMATIVOS		OTROS	PROCESOS/SUBPROCESO		PROVEEDOR	CLIENTE	
Ley de Finanzas públicas Ley Orgánica de servicio público		Estatuto Organico UdeG	Auditoria Mejoramiento continuo			x	

5.9.4 PROCESO: DIAGNOSTICO DE NECESIDADES

		CARACTERIZACION DEL PROCESO				
PROCESO: Diagnostico de necesidades			RESPONSABLE: Decano			
SUBPROCESO:			RESPONSAB			
OBJETIVO: Identificar y priorizar las necesidades de formación y servicio de vinculación que requieren los sectores de						
CODIGO: PR-O-DN-01		VERSION: 01		EMISION: 6/mayo/2011		
REQUISITO NORMA:						
TIPO DE PROCESO						
ESTRATEGICO <input type="checkbox"/>		OPERATIVO <input checked="" type="checkbox"/>		APOYO <input type="checkbox"/>		
EVALUACION <input type="checkbox"/>						
RECURSOS						
FISICOS Infraestructura		ECONOMICOS RRHH		SubDecano, Directores		
TECNICOS Sistemas informaticos						
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES			SALIDA	CLIENTE
Cámara de comercio Entidades públicas y privadas Ministerio laboral Instituto de Investigaciones	Estudios sobre demanda laboral. Lineamiento de necesidades de formación.	P Diagnostico de necesidades servicio, investigación, formación, diseño o rediseño de programas académicos.			Atención de requerimientos Diseño o rediseño curricular. Planes de estudios. Informes. Planes de mejora.	Comunidad académica Docentes y estudiantes Todos los procesos
		H Elaborar diseños o rediseño de los currículos de programas académicos.				
		V Revisión documental del cumplimiento de condiciones.				
		A Formular planes de mejora				
PARAMETROS DE CONTROL					DOCUMENTOS DE APOYO	REGISTROS
Eficiencia <input checked="" type="checkbox"/>	Eficacia <input type="checkbox"/>	Efectividad <input type="checkbox"/>	Transparencia <input type="checkbox"/>		Estudios realizados	Plan de estudios Planes de mejora
CLASIFICACION DEL RIESGO						
Riesgo Estrategico <input type="checkbox"/>			Riesgo Operativo <input type="checkbox"/>			
Riesgo de Control <input type="checkbox"/>			Riesgo de Cumplimiento <input checked="" type="checkbox"/>			
Riesgo Financiero <input type="checkbox"/>			Riesgo de Tecnología <input type="checkbox"/>			
INDICADOR	VALOR LIMITE	VALOR OBJETO	REONSABLE MEDICION	PERIODICIDAD	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	FORMULACION
% de requerimientos atendidas	_> 90%	100%	Responsable proceso	anual	Decano	$I = X/Y * 100$ X = N° requerimientos atendidos Y = N° requerimientos solicitados
% de personal que participa en estudios	_> 95%	100%	Responsable proceso	anual	Decano	$I = X/Y * 100$ X = N° personal que participa Y = N° total personal
REQUISITOS			PROCESOS/SUBPROCESOS CON LOS QUE INTERRELACIONA			
NORMATIVOS		OTROS	PROCESOS/SUBPROCESO	PROVEEDOR	CLIENTE	
Ley Orgànica de Educación Superior		Estatuto Organico UdeG	Oferta de servicios		x	

5.9.5 PROCESO: DISEÑO CURRICULAR

		CARACTERIZACION DEL PROCESO				
PROCESO: Diseño Curricular SUBPROCESO: OBJETIVO: Determinar las características y elaborar la propuesta del servicio educativo a ser propuesto. CODIGO: PR-O-DC-02 VERSION: 01 EMISION: 6/mayo/2011 REQUISITO NORMA:		RESPONSABLE: SubDecano RESPONSAB				
Facultad de Ingeniería Industrial		TIPO DE PROCESO				
ESTRATEGICO <input type="checkbox"/>		OPERATIVO <input checked="" type="checkbox"/>		APOYO <input type="checkbox"/>		EVALUACION <input type="checkbox"/>
RECURSOS						
FISICOS TECNICOS		Infraestructura Sistemas informaticos			ECONOMICOS RRHH	
					Comisión académica, Decano, secretaria	
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES			SALIDA	CLIENTE
Comisión académica Decano	Plan de estudio Actualizaciones de Malla o programas	P Analizar solicitud de actualización de malla o programa orientando los procesos e-a en diferentes contextos.			Planes de estudio Actualización de malla	Docentes Estudiantes
		H Determinar las intenciones educativas, así como la selección y organización del contenido.				
		V Desarrollo del currículo, de acuerdo al sistema educativo.				
		A Pertinencia del proyecto curricular.				
PARAMETROS DE CONTROL					DOCUMENTOS DE APOYO	REGISTROS
Eficiencia <input checked="" type="checkbox"/>	Eficacia <input type="checkbox"/>	Efectividad <input type="checkbox"/>	Transparencia <input type="checkbox"/>			Solicitud de actualización Planes de estudio Malla
CLASIFICACION DEL RIESGO						
Riesgo Estratégico <input type="checkbox"/>			Riesgo Operativo <input type="checkbox"/>			
Riesgo de Control <input type="checkbox"/>			Riesgo de Cumplimiento <input checked="" type="checkbox"/>			
Riesgo Financiero <input type="checkbox"/>			Riesgo de Tecnología <input type="checkbox"/>			
INDICADOR	VALOR LIMITE	VALOR OBJETO	REONSABLE MEDICION	PERIODICIDAD	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	FORMULACION
Nº de programas actualizados	> 90%	100%	Responsable proceso	según oportunidad	SudDecano	$I = X / Y * 100$ $X = N^{\circ}$ actualizaciones atendidas $Y = N^{\circ}$ actualizaciones solicitadas
Cumplimiento en el tiempo de entrega			Responsable proceso	según oportunidad	SubDecano	Días de retraso presentados en la revisión.
REQUISITOS			PROCESOS/SUBPROCESOS CON LOS QUE INTERRELACIONA			
NORMATIVOS		OTROS	PROCESOS/SUBPROCESO	PROVEEDOR	CLIENTE	
Ley Organica de Educación Superior		Estatuto Organico UdeG	Revisión Syllabus		x	
ELABORADO POR	M.Romero	REVISADO POR	Jefe Calidad	APROBADO POR	Decano	

5.9.6 PROCESO: ADMISION

	CARACTERIZACION DEL PROCESO							
	PROCESO: Admisión			RESPONSABLE: SubDecano				
	SUBPROCESO:			RESPONSAB				
	OBJETIVO: Desarrollar las actividades que se deben seguir para admitir a los postulantes que cumplen los requisitos							
CODIGO: PR-O-AD-03		VERSION: 01		EMISION: 6/mayo/2011		REQUISITO NORMA:		
Facultad de Ingeniería Industrial								
TIPO DE PROCESO								
ESTRATEGICO <input type="checkbox"/>		OPERATIVO <input checked="" type="checkbox"/>		APOYO <input type="checkbox"/>		EVALUACION <input type="checkbox"/>		
RECURSOS								
FISICOS		Infraestructura			ECONOMICOS			
TECNICOS		Sistemas informaticos			RRHH			
					Directores carrera, Secretario, Secretaria			
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES			SALIDA	CLIENTE		
Estudiantes	Aprobación de requisitos Aprobación de materias Equiparación de estudios	P	Planificación de cronograma de actividades			Cronograma de Actividades Orden de matricula cancelada Lista de asistencia	Estudiantes matriculados	
		H	Iniciar según cronograma, recepción de documentos con requisitos					
		V	Validación y evaluación de los documentos					
		A	Ingreso de alumnos nuevos y reingreso.					
PARAMETROS DE CONTROL					DOCUMENTOS DE APOYO	REGISTROS		
Eficiencia <input checked="" type="checkbox"/>	Eficacia <input type="checkbox"/>	Efectividad <input type="checkbox"/>	Transparencia <input type="checkbox"/>			Documentos habilitantes	Solic. de ingreso/equiparación Solic. de matricula Orden de pago cancelada Libro de Matricula Lista de asistencia	
CLASIFICACION DEL RIESGO								
Riesgo Estrategico <input type="checkbox"/>			Riesgo Operativo <input type="checkbox"/>					
Riesgo de Control <input type="checkbox"/>			Riesgo de Cumplimiento <input checked="" type="checkbox"/>					
Riesgo Financiero <input type="checkbox"/>			Riesgo de Tecnología <input type="checkbox"/>					
INDICADOR	VALOR LIMITE	VALOR OBJETO	REONSABLE MEDICION	PERIODICIDAD	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	FORMULACION		
Nº estudiantes matriculado por carrera	> 90%	100%	Responsable proceso	Anual	Directores carrera SubDecano	$I = X/Y * 100$ X = Nº estudiantes matriculados Y = Nº estudiantes inscritos		
Cumplimiento cronograma de			Responsable proceso	Anual	Directores carrera SubDecano	Dias de prorroga de matricula extraordinaria		
REQUISITOS			PROCESOS/SUBPROCESOS CON LOS QUE INTERRELACIONA					
NORMATIVOS		OTROS	PROCESOS/SUBPROCESO		PROVEEDOR	CLIENTE		
Ley Orgánica de Educación Superior		Estatuto Organico UdeG	Admisión propèdèutico Admisión niveles Matricula			x		
ELABORADO POR	M.Romero	REVISADO POR	Jefe Calidad	APROBADO POR	Decano			

5.9.7 PROCESO: PLANIFICACION ACADEMICA

	CARACTERIZACION DEL PROCESO						
	PROCESO: Planificación Académica			RESPONSABLE: SubDecano			
	SUBPROCESO:			RESPONSAB			
	OBJETIVO: Definir los instrumentos necesarios para asegurar que un ciudadano se incorpore legalmente como estudiante en los registros y créditos.						
CODIGO: PR-O-PA-04		VERSION: 01	EMISION: 6/mayo/2011	REQUISITO NORMA:			
Facultad de Ingeniería Industrial	TIPO DE PROCESO						
	ESTRATEGICO <input type="checkbox"/>	OPERATIVO <input checked="" type="checkbox"/>	APOYO <input type="checkbox"/>	EVALUACION <input type="checkbox"/>			
RECURSOS							
FISICOS	Infraestructura, aulas, laboratorios		ECONOMICOS	Presupuestos			
TECNICOS	Sistemas informáticos, audiovisuales, redes		RRHH	Directores/carrera, Coord.académicos, Secretario,			
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE		
Coordinadores académicos y Directores de carrera	Admisión y registros académicos. Informe estadístico de estudiantes por asignatura y programas académicos. Relación de necesidades de recursos.	P	Planificación actividades a desarrollar nuevo periodo		Calendario Académico. Lógica y material de apoyo a la docencia. Horario de clases. Nómina de docentes.	Comunidad académica Gestión financiera	
		H	Determinación de necesidades y recursos de acuerdo al número de estudiantes				
		V	Gestionar los recursos de logística y material de apoyo a la docencia				
		A	Revisión y asignación de recursos de apoyo				
INDICADOR					DOCUMENTOS DE APOYO	REGISTROS	
Eficiencia <input checked="" type="checkbox"/>	Eficacia <input type="checkbox"/>	Efectividad <input type="checkbox"/>	Transparencia <input type="checkbox"/>		Presupuestos de carreras	Solicitud de recursos	
CLASIFICACION DEL RIESGO							
Riesgo Estratégico <input type="checkbox"/>			Riesgo Operativo <input checked="" type="checkbox"/>				
Riesgo de Control <input type="checkbox"/>			Riesgo de Cumplimiento <input type="checkbox"/>				
Riesgo Financiero <input type="checkbox"/>			Riesgo de Tecnología <input type="checkbox"/>				
INDICADOR	VALOR LIMITE	VALOR OBJETO	RESPONSABLE MEDICION	PERIODICIDAD	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	FORMULACION	
Aulas con equipos multimedia	>75%	100%	Responsable proceso	Anual	SubDecano	$I = X/Y * 100$ X = Nº aulas con multimedia Y = Nº total de aulas	
%Tiempo de clases en laboratorio asignadas	>90%	100%	Responsable proceso	2 veces/año	SubDecano	$N^{\circ} \text{horas docente} / N^{\circ} \text{horas programadas} * 100$	
REQUISITOS			PROCESOS/SUBPROCESOS CON LOS QUE INTERRELACIONA				
NORMATIVOS		OTROS	PROCESOS/SUBPROCESO		PROVEEDOR	CLIENTE	
Ley Orgánica de Educación Superior		Estatuto Organico UdeG	Programación periodo lectivo Planificación áreas académicas			x	
ELABORADO POR	M.Romero	REVISADO POR	Jefe Calidad	APROBADO POR	Decano		

5.9.8 PROCESO: DOCENCIA

	CARACTERIZACION DEL PROCESO					
	PROCESO: Docencia			RESPONSABLE: Docente		
	SUBPROCESO:			RESPONSAB		
	OBJETIVO: Lograr la formación especializada e integral de los estudiantes en relación con el correspondiente nivel					
CODIGO:PR-O-DO-05		VERSION: 01	EMISION: 6/mayo/2011	REQUISITO NORMA:		
Facultad de Ingeniería Industrial						
TIPO DE PROCESO						
ESTRATEGICO <input type="checkbox"/>		OPERATIVO <input checked="" type="checkbox"/>		APOYO <input type="checkbox"/> EVALUACION <input type="checkbox"/>		
RECURSOS						
FISICOS			ECONOMICOS			
Infraestructura, aulas, laboratorios, biblioteca.			RRHH			
TECNICOS			Subdecano, Coord. académicos, Secretario, Secretaria			
Sistemas informáticos, audiovisuales, redes						
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE	
Coordinadores académicos y Directores de carrera	Calendario académico . Nómina de docentes. Horario de clases. Lista de asistencia. Planes de estudios.	P	Actividades a desarrollarse en el periodo lectivo.	Cumplimiento calendario académico. Cumplimiento planes de estudio.	Estudiante aprobado	
		H	Desarrollo teórico y práctico del proceso de enseñanza-aprendizaje.			
		V	Seguimiento, control y evaluación académica.			
		A	Análisis de la orientación, respaldo y complemento del proceso formativo.			
INDICADOR				DOCUMENTOS DE APOYO	REGISTROS	
Eficiencia <input type="checkbox"/>	Eficacia <input checked="" type="checkbox"/>	Efectividad <input type="checkbox"/>	Transparencia <input type="checkbox"/>	Planes de estudio	Registros de asistencia. Acta de calificaciones. Registro de docencia	
CLASIFICACION DEL RIESGO						
Riesgo Estratégico	<input type="checkbox"/>	Riesgo Operativo	<input type="checkbox"/>			
Riesgo de Control	<input type="checkbox"/>	Riesgo de Cumplimiento	<input checked="" type="checkbox"/>			
Riesgo Financiero	<input type="checkbox"/>	Riesgo de Tecnología	<input type="checkbox"/>			
INDICADOR	VALOR LIMITE	VALOR OBJETO	REONSABLE MEDICION	PERIODICIDAD	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	FORMULACION
Tasa de rendimiento por materia	>70%	100%	Responsable proceso	2 veces/año	SudDecano	$I = X/Y * 100$ X = Nº alumnos aprobados Y = Nº total alumnos matriculados x 100
Cumplimiento de programas	>90%	100%	Responsable proceso	2 veces/año	SubDecano	Nº temas impartidos / Nº total temas programados x 100
REQUISITOS			PROCESOS/SUBPROCESOS CON LOS QUE INTERRELACIONA			
NORMATIVOS		OTROS	PROCESOS/SUBPROCESO	PROVEEDOR	CLIENTE	
Ley Orgánica de Educación Superior		Estatuto Organico UdeG	Evaluación y contratación. Registro y control Enseñanza-aprendizaje.		x	
ELABORADO POR	M.Romero	REVISADO POR	Jefe Calidad	APROBADO POR	Decano	

5.9.9 PROCESO: INVESTIGACION

	CARACTERIZACION DEL PROCESO						
	PROCESO: Investigación			RESPONSABLE: Director Instituto de Investigaciones			
	SUBPROCESO:			RESPONSAB			
	OBJETIVO: Definir las líneas de investigación, asesoría y proyectos.						
CODIGO: PR-O-IN-06		VERSION: 01		EMISION: 6/mayo/2011		REQUISITO NORMA:	
Facultad de Ingeniería Industrial	TIPO DE PROCESO						
	ESTRATEGICO <input type="checkbox"/>	OPERATIVO <input checked="" type="checkbox"/>	APOYO <input type="checkbox"/>	EVALUACION <input type="checkbox"/>			
RECURSOS							
FISICOS	Infraestructura, aulas, laboratorios, biblioteca.			ECONOMICOS			
TECNICOS	Sistemas informaticos, audiovisuales, redes			RRHH			
			Decano, subDecano, Investigadores, Docentes, Estudiantes.				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES			SALIDA	CLIENTE	
Comunidad Empresas Tutores	Ideas para aplicar técnicas y conocimientos en los proyectos. Necesidades de innovación del mercado.	P	Elaborar programas fijando líneas prioritarias a ser ejecutados a través del instituto de investigaciones.			Resultados divulgados de la investigación.	Sector empresarial de bienes y servicios
		H	Desarrollo de investigaciones en redes del área del conocimiento, institucional y social.				
		V	Informes parciales, finales de la investigación.				
		A	Planes de acción y control para elevar el nivel de compromiso de la calidad de la investigación.				
INDICADOR			DOCUMENTOS DE APOYO	REGISTROS			
Eficiencia <input type="checkbox"/>	Eficacia <input type="checkbox"/>	Efectividad <input checked="" type="checkbox"/>	Transparencia <input type="checkbox"/>	Líneas de investigación			Resultados parciales y finales de investigación.
CLASIFICACION DEL RIESGO							
Riesgo Estratégico	<input type="checkbox"/>		Riesgo Operativo	<input type="checkbox"/>			
Riesgo de Control	<input type="checkbox"/>		Riesgo de Cumplimiento	<input checked="" type="checkbox"/>			
Riesgo Financiero	<input type="checkbox"/>		Riesgo de Tecnología	<input type="checkbox"/>			
INDICADOR	VALOR LIMITE	VALOR OBJETO	RESPONSABLE MEDICION	PERIODICIDAD	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	FORMULACION	
Participación en proyectos	_>70%	100%	Responsable proceso	Semestral	Jefe Inst. Investigaciones. Jefe grupo investigadores	$I = X / Y * 100$ X = Nº de profesores que participan en al menos 2 proyectos Y = Nº total de profesores x 100	
Efectividad de los proyectos	_>95%	100%	Responsable proceso	Según oportunidad	Jefe Inst. Investigaciones. Jefe grupo investigadores	$N^{\circ} \text{Proyectos aceptados en primera presentación} / N^{\circ} \text{total de proyectos diseñados} * 100$	
REQUISITOS			PROCESOS/SUBPROCESOS CON LOS QUE INTERRELACIONA				
NORMATIVOS		OTROS	PROCESOS/SUBPROCESO		PROVEEDOR	CLIENTE	
Ley Orgánica de Educación Superior		Estatuto Organico UdeG	Diseño del plan de investigación Prácticas pre-profesionales Proyecto de grado			x	
ELABORADO POR	M. Romero	REVISADO POR	Jefe Calidad	APROBADO POR	Decano		

5.9.10 PROCESO: VINCULACION CON LA COLECTIVIDAD

	CARACTERIZACION DEL PROCESO							
	PROCESO: Vinculación con la colectividad			RESPONSABLE: SubDecano				
	SUBPROCESO:			RESPONSAB				
	OBJETIVO: Coordinar las acciones a nivel institucional que involucren docentes, investigadores y alumnos para la atención de las demandas sociales.							
CODIGO: PR-O-VN-07		VERSION: 01		EMISION: 6/mayo/2011		REQUISITO NORMA:		
TIPO DE PROCESO								
ESTRATEGICO <input type="checkbox"/>		OPERATIVO <input checked="" type="checkbox"/>		APOYO <input type="checkbox"/>		EVALUACION <input type="checkbox"/>		
RECURSOS								
FISICOS			Infraestructura, aulas, laboratorios, biblioteca.		ECONOMICOS			
TECNICOS			Sistemas informaticos, audiovisuales, redes		RRHH			
					Decano, SubDecano, Docentes, Estudiantes.			
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES			SALIDA	CLIENTE		
Comunidad Empresas Tutores	Problemas nacionales	P	Planteamiento de soluciones alternativas que beneficien a las mayorías.		Convenios interinstitucionales. Contratos	Comunidad.Sector empresarial de bienes y servicios		
		H	Aplicación de acciones a la preservación y difusión de las soluciones alternativas.					
		V	Evaluar sistemáticamente el trabajo universitario y sus resultados para un acertado manejo interinstitucionales					
		A	Impulsar cambios en atención a las demandas sociales					
INDICADOR					DOCUMENTOS DE APOYO	REGISTROS		
Eficiencia <input type="checkbox"/>	Eficacia <input type="checkbox"/>	Efectividad <input checked="" type="checkbox"/>	Transparencia <input type="checkbox"/>		Convenios.Contratos.	Hoja de asistencia.		
CLASIFICACION DEL RIESGO								
Riesgo Estrategico <input type="checkbox"/>			Riesgo Operativo <input type="checkbox"/>					
Riesgo de Control <input type="checkbox"/>			Riesgo de Cumplimiento <input checked="" type="checkbox"/>					
Riesgo Financiero <input type="checkbox"/>			Riesgo de Tecnología <input type="checkbox"/>					
INDICADOR	VALOR LIMITE	VALOR OBJETO	REONSABLE MEDICION	PERIODICIDAD	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	FORMULACION		
Participación en convenios	_>70%	100%	Responsable proceso	Semestral	Tutores	$I = X / Y * 100$ $X = N^{\circ}$ de profesores que participan en al menos 2 convenios $Y = N^{\circ}$ total de profesores x 100		
Efectividad de los proyectos	_>95%	100%	Responsable proceso	Según oportunidad	Tutores	N° Proyectos aceptados en primera presentación / N° total de proyectos diseñados x 100		
REQUISITOS			PROCESOS/SUBPROCESOS CON LOS QUE INTERRELACIONA					
NORMATIVOS		OTROS	PROCESOS/SUBPROCESO		PROVEEDOR	CLIENTE		
Ley Organica de Educación Superior		Estatuto Orgánico UdeG	Administración de convenios y contratos			x		
ELABORADO POR	M.Romero	REVISADO POR	Jefe Calidad	APROBADO POR	Decano			

5.9.11 PROCESO: GRADUACION Y TITULACION

	CARACTERIZACION DEL PROCESO						
	PROCESO: Graduación y titulación			RESPONSABLE: Director Dpto. Graduación			
	SUBPROCESO:			RESPONSAB			
	OBJETIVO: Otorgar el grado académico y conceder el título profesional a los interesados que han cumplido los requisitos establecidos.						
Facultad de Ingeniería Industrial		CODIGO: PR-O-GT-08	VERSION: 01	EMISION: 6/mayo/2011	REQUISITO NORMA:		
TIPO DE PROCESO							
ESTRATEGICO <input type="checkbox"/>		OPERATIVO <input checked="" type="checkbox"/>		APOYO <input type="checkbox"/>	EVALUACION <input type="checkbox"/>		
RECURSOS							
FISICOS			ECONOMICOS				
Infraestructura, aulas, laboratorios, biblioteca.							
TECNICOS			RRHH				
Sistemas informaticos, audiovisuales, redes			Decano, subDecano, Tutores, Estudiantes.				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE		
Estudiantes egresados	Certificación de aprobación pensum curricular y extracurricular	P	Planificación de cronograma de actividades desarrollar.	Grado académico	Estudiante incorporado como profesional		
		H	Desarrollo de línea de investigación				
		V	Evaluar sistemáticamente el trabajo universitario y sus resultados.				
		A	Acciones de mejora, evaluación definitiva y defensa para aprobación del proyecto.				
INDICADOR				DOCUMENTOS DE APOYO	REGISTROS		
Eficiencia <input type="checkbox"/>	Eficacia <input type="checkbox"/>	Efectividad <input checked="" type="checkbox"/>	Transparencia <input type="checkbox"/>	Documentos habilitantes	Registro de asistencia. Registro de horas de tutoría. Actas de aprobación de tutorías.		
CLASIFICACION DEL RIESGO							
Riesgo Estratégico	<input type="checkbox"/>		Riesgo Operativo			<input type="checkbox"/>	
Riesgo de Control	<input type="checkbox"/>		Riesgo de Cumplimiento			<input checked="" type="checkbox"/>	
Riesgo Financiero	<input type="checkbox"/>		Riesgo de Tecnología	<input type="checkbox"/>			
INDICADOR	VALOR LIMITE	VALOR OBJETO	REONSABLE MEDICION	PERIODICIDAD	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	FORMULACION	
Productividad o porcentaje de alumnos graduados	>80%	100%	Responsable proceso	cada periodo	Director	$I = X / Y * 100$ X = Nº de estudiantes graduados Y = Nº total de egresados matriculados x 100	
Efectividad	>95%	100%	Responsable proceso	cada periodo	Director	$N^{\circ} \text{egresados matriculados} / N^{\circ} \text{egresados estimado se matricularan} \times 100$	
REQUISITOS			PROCESOS/SUBPROCESOS CON LOS QUE INTERRELACIONA				
NORMATIVOS		OTROS	PROCESOS/SUBPROCESO		PROVEEDOR	CLIENTE	
Ley Orgánica de Educación Superior Reglamento de graduación		Estatuto Orgánico UdeG	Graduación Emisión de títulos			x	
ELABORADO POR	M.Romero	REVISADO POR	Jefe Calidad	APROBADO POR	Decano		

5.9.12 PROCESO: GESTION FINANCIERA

	CARACTERIZACION DEL PROCESO						
	PROCESO: Gestión Financiera			RESPONSABLE: Decano			
	SUBPROCESO:			RESPONSAB			
	OBJETIVO: Planificar, organizar, coordinar, dirigir y controlar las labores financieras que permiten el normal desarrollo de los procesos.						
CODIGO: PR-A-GF-01 VERSION: 01			EMISION: 6/mayo/2011		REQUISITO NORMA:		
Facultad de Ingeniería Industrial	TIPO DE PROCESO						
	ESTRATEGICO <input type="checkbox"/>	OPERATIVO <input type="checkbox"/>	APOYO <input checked="" type="checkbox"/>	EVALUACION <input type="checkbox"/>			
RECURSOS							
FISICOS	Infraestructura		ECONOMICOS	Presupuesto consolidado			
TECNICOS	Sistemas informaticos eSIGEF -eSIPREN-RET SYSM		RRHH	Administrador, Custodio, Secretaria			
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE		
Todos los procesos Planficación presupestaria	Documentos de soporte para pago Aportes y otros ingresos	P	Asignación de valores de acuerdo a lo proyectado.	Pagos realizados Informes financieros	Todos los procesos		
		H	Realizar pagos de acuerdo a lo proyectado				
		V	Informes de ingresos y pagos realizados.				
		A	Informes periodicos de seguimiento y evaluación de valores.				
INDICADOR				DOCUMENTOS DE APOYO	REGISTROS		
Eficiencia <input type="checkbox"/>	Eficacia <input type="checkbox"/>	Efectividad <input checked="" type="checkbox"/>	Transparencia <input type="checkbox"/>	Memorandum de orden de pago	Roles y asistencia Solicitud de compra Orden de pago		
CLASIFICACION DEL RIESGO							
Riesgo Estrategico	<input type="checkbox"/>		Riesgo Operativo			<input checked="" type="checkbox"/>	
Riesgo de Control	<input type="checkbox"/>		Riesgo de Cumplimiento			<input type="checkbox"/>	
Riesgo Financiero	<input type="checkbox"/>		Riesgo de Tecnología	<input type="checkbox"/>			
INDICADOR	VALOR LIMITE	VALOR OBJETO	REONSABLE MEDICION	PERIODICIDAD	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	solicitud de compra	
Cumplimiento	_>95%	100%	Responsable proceso	trimestre	Custodio Decano	I=X/Y X=Ingresos efectuados oportunamente Y=total de ingresos :X=pagos efectuados oportunamente	
Efectividad	_>95%	100%	Responsable proceso	trimestre	Custodio Decano	% de ejecución(presupuesto ejecutado/ presupuesto aprobado)	
REQUISITOS			PROCESOS/SUBPROCESOS CON LOS QUE INTERRELACIONA				
NORMATIVOS		OTROS	PROCESOS/SUBPROCESO		PROVEEDOR	CLIENTE	
Ley Presupuesto Instituciones Públicas Ley de Finanzas Públicas		Estatuto Orgánico UdeG	Gestión Presupuesto contable Gestión			x	
ELABORADO POR	M.Romero	REVISADO POR	Jefe Calidad	APROBADO POR	Decano		

5.9.13 PROCESO: GESTION DE BIENES Y SERVICIOS

	CARACTERIZACION DEL PROCESO					
	PROCESO: Gestión de bienes y servicios			RESPONSABLE: Administrador		
	SUBPROCESO:			RESPONSAB		
	OBJETIVO: Gestionar y brindar recursos para contribuir al desarrollo integral del servicio					
	CODIGO:PR-A-GG-02		VERSION: 01	EMISION: 6/mayo/2011	REQUISITO NORMA:	
Facultad de Ingeniería Industrial	TIPO DE PROCESO					
	ESTRATEGICO <input type="checkbox"/>	OPERATIVO <input type="checkbox"/>	APOYO <input checked="" type="checkbox"/>	EVALUACION <input type="checkbox"/>		
RECURSOS						
FISICOS	Infraestructura			ECONOMICOS		
TECNICOS	Sistemas informaticos			RRHH	Decano, SubDecano, Directores, Custodio, Secretario, Secretaria	
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE	
Todos los procesos Procesos operativos	Necesidades reales de los procesos Directrices de la Facultad, listado básico de necesidades	P	Diagnostico de las necesidades de recursos.	Plan actualización	Todos los procesos	
		H	Diseño e implementación del Plan de atención de necesidades de recursos.			
		V	Seguimiento del plan de necesidades de recursos.			
		A	Plan de actualización de necesidades de recursos			
INDICADOR				DOCUMENTOS DE APOYO	REGISTROS	
Eficiencia <input type="checkbox"/>	Eficacia <input type="checkbox"/>	Efectividad <input checked="" type="checkbox"/>	Transparencia <input type="checkbox"/>			
CLASIFICACION DEL RIESGO						
Riesgo Estratégico	<input type="checkbox"/>		Riesgo Operativo	<input checked="" type="checkbox"/>		
Riesgo de Control	<input type="checkbox"/>		Riesgo de Cumplimiento	<input type="checkbox"/>		
Riesgo Financiero	<input type="checkbox"/>		Riesgo de Tecnología	<input type="checkbox"/>	Solicitud de recursos	
INDICADOR	VALOR LIMITE	VALOR OBJETO	RESPONSABLE MEDICION	PERIODICIDAD	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	solicitud de compra
Cumplimiento	_>95%	100%	Responsable proceso	trimestre	Administrador Decano Custodio	I=X/Y X=Nº de recursos asignados Y=total de recursos solicitados
Efectividad % de actualización	_>95%	100%	Responsable proceso	trimestre	Administrador Decano Custodio	(Nº equipos SW y HW actualizados/Nº de equipos de SW y HW disponibles)
REQUISITOS			PROCESOS/SUBPROCESOS CON LOS QUE INTERRELACIONA			
NORMATIVOS		OTROS	PROCESOS/SUBPROCESO	PROVEEDOR	CLIENTE	
Ley Orgánica de Educación Superior		Estatuto Orgánico UdeG	Servicios Generales Mantenimiento Gestión recursos tecnológicos		x	
ELABORADO POR	M.Romero	REVISADO POR	Jefe Calidad	APROBADO POR	Decano	

5.9.14 PROCESO: GESTION DE PERSONAL

	CARACTERIZACION DEL PROCESO					
	PROCESO: Gestión de personal			RESPONSABLE: Decano		
	SUBPROCESO:			RESPONSAB		
	OBJETIVO: Planear, organizar y desarrollar acciones que permitan contar con el recurso humano que cumplan los perfiles y requisitos de la Facultad					
CODIGO: PR-A-GP-03		VERSION: 01		EMISION: 6/mayo/2011		REQUISITO NORMA:
TIPO DE PROCESO						
ESTRATEGICO <input type="checkbox"/>		OPERATIVO <input type="checkbox"/>		APOYO <input checked="" type="checkbox"/>		EVALUACION <input type="checkbox"/>
RECURSOS						
FISICOS Infraestructura			ECONOMICOS			
TECNICOS Sistemas informaticos			RRHH Decano, SubDecano, Directores, Administrador, Secretaria			
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES			SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos	Plan de necesidades RRHH. Manual de procesos. Manual de funciones y competencias. Plan de capacitación.	P	Plan de gestión por competencias		Plan actualización	Todos los procesos
		H	Selección y contratación.			
		V	Capacitación y entrenamiento			
		A	Valoración de competencias del RRHH y mejoramiento de las mismas.			
INDICADOR					DOCUMENTOS DE APOYO	REGISTROS
Eficiencia <input type="checkbox"/>	Eficacia <input type="checkbox"/>	Efectividad <input checked="" type="checkbox"/>	Transparencia <input type="checkbox"/>		Plan de necesidades Manual de funciones y competencias	Instrumento de valoración de competencias
CLASIFICACION DEL RIESGO						
Riesgo Estrategico <input type="checkbox"/>			Riesgo Operativo <input checked="" type="checkbox"/>			
Riesgo de Control <input type="checkbox"/>			Riesgo de Cumplimiento <input type="checkbox"/>			
Riesgo Financiero <input type="checkbox"/>			Riesgo de Tecnología <input type="checkbox"/>			
INDICADOR	VALOR LIMITE	VALOR OBJETO	RESPONSABLE MEDICION	PERIODICIDAD	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	FORMULACION
% de personas certificadas en las competencias de sus puestos.	>95%	100%	Responsable proceso	trimestre	Administrador	I= X/Y X=Nº de personas certificadas competencias Y=total de personas
% de apuestas con descripción de funciones actualizadas	>95%	100%	Responsable proceso	trimestre	Administrador	I= X/Y X=Nº de puestos con descripción de funciones actualizados Y=total de puestos
REQUISITOS			PROCESOS/SUBPROCESOS CON LOS QUE INTERRELACIONA			
NORMATIVOS		OTROS	PROCESOS/SUBPROCESO		PROVEEDOR	CLIENTE
Ley Servidor Público Código de Trabajo		Estatuto Orgánico UdeG	Evaluación del desempeño			x
ELABORADO POR M.Romero		REVISADO POR Jefe Calidad		APROBADO POR Decano		

5.9.15 PROCESO: COMUNICACIÓN

 Universidad de Facultad de Ingeniería Industrial	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO						
	PROCESO: Comunicación			RESPONSABLE: Coordinador Relaciones Públicas			
	SUBPROCESO:			RESPONSAB			
	OBJETIVO: Gestionar recursos y actividades relacionadas con la generación y administración de la información.						
CODIGO: PR-A-CM-04		VERSION: 01	EMISION: 6/mayo/2011	REQUISITO NORMA:			
TIPO DE PROCESO							
ESTRATEGICO <input type="checkbox"/>		OPERATIVO <input type="checkbox"/>		APOYO <input checked="" type="checkbox"/>	EVALUACION <input type="checkbox"/>		
RECURSOS							
FISICOS	Infraestructura			ECONOMICOS			
TECNICOS	Sistemas informaticos de diseño gráfico			RRHH Decano, SubDecano, Directores,, Administrador, Secretaria			
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES			SALIDA	CLIENTE	
Todos los procesos	Programación de eventos, publicaciones, etc.	P	Programación de eventos a realizarse			Publicación	Todos los procesos
		H	Cotización y gestión de pago				
		V	Revisar publicaciones en los medios contratados.				
		A	Actualización de plan de actividades				
INDICADOR					DOCUMENTOS DE APOYO	REGISTROS	
Eficiencia <input type="checkbox"/>	Eficacia <input type="checkbox"/>	Efectividad <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Transparencia <input type="checkbox"/>		Requerimiento	
CLASIFICACION DEL RIESGO							
Riesgo Estrategico	<input type="checkbox"/>		Riesgo Operativo	<input checked="" type="checkbox"/>			
Riesgo de Control	<input type="checkbox"/>		Riesgo de Cumplimiento	<input type="checkbox"/>			
Riesgo Financiero	<input type="checkbox"/>		Riesgo de Tecnología	<input type="checkbox"/>			
INDICADOR	VALOR LIMITE	VALOR OBJETO	REONSABLE MEDICION	PERIODICIDAD	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	FORMULACION	
% de presupuesto utilizado a difusión de información	_>95%	100%	Responsable proceso	trimestre	Coordinador	$I = X/Y \times 100$ X=Nº de publicaciones realizadas Y=total valor de publicaciones	
% del presupuesto asignado a publicaciones	_>95%	100%	Responsable proceso	trimestre	Coordinador	$I = X/Y \times 100$ X=valor asignado a publicaciones Y=total presupuesto	
REQUISITOS			PROCESOS/SUBPROCESOS CON LOS QUE INTERRELACIONA				
NORMATIVOS		OTROS	PROCESOS/SUBPROCESO	PROVEEDOR	CLIENTE		
		Estatuto Orgánico UdeG	Información institucional		x		
ELABORADO POR	M.Romero	REVISADO POR	Jefe Calidad	APROBADO POR	Decano		

5.9.16 PROCESO: GESTION DE CALIDAD

		CARACTERIZACION DEL PROCESO				
PROCESO: Gestion de Calidad SUBPROCESO: OBJETIVO: Administrar el SGC dando cumplimiento a los requisitos estandar ISO 9001:2008 CODIGO: PR-A-GC-05 VERSION: 01 EMISION: 6/mayo/2011 REQUISITO NORMA:		RESPONSABLE: Responsable de Calidad RESPONSAB				
Facultad de Ingenieria Industrial		TIPO DE PROCESO				
ESTRATEGICO <input type="checkbox"/>		OPERATIVO <input type="checkbox"/>		APOYO <input checked="" type="checkbox"/>		EVALUACION <input type="checkbox"/>
RECURSOS						
FISICOS Infraestructura		ECONOMICOS				
TECNICOS Sistemas informaticos		RRHH		Todo el personal		
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES			SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos	Analisis de datos Manual de GC Norma ISO 9001:2008	P	Planificar los documentos antes de divulgación, planificación de auditorias internas al SGC		Cumplimiento requisitos Evaluacion e informe del SGC Informe de auditorias internas del SGC	Todos los procesos
		H	Normalizar los documentos generados por la facultad, elaborar plan e informe de auditorias.			
		V	Cumplimiento del control de documentos, cumplimiento y realización auditorias			
		A	Programación y seguimientos de las auditorias al SGC			
INDICADOR						
Eficiencia <input type="checkbox"/>	Eficacia <input type="checkbox"/>	Efectividad <input checked="" type="checkbox"/>	Transparencia <input type="checkbox"/>	DOCUMENTOS DE APOYO		REGISTROS
CLASIFICACION DEL RIESGO						
Riesgo Estrategico	<input type="checkbox"/>		Riesgo Operativo	<input checked="" type="checkbox"/>	Manual de procedimientos	Programa de auditorias internas Plan e informe de auditorias listado general de documentos y registros.
Riesgo de Control	<input type="checkbox"/>		Riesgo de Cumplimiento	<input type="checkbox"/>		
Riesgo Financiero	<input type="checkbox"/>		Riesgo de Tecnología	<input type="checkbox"/>		
INDICADOR	VALOR LIMITE	VALOR OBJETO	RESPONSABLE MEDICION	PERIODICIDAD	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	FORMULACION
Cumplimiento	_>95%	100%	Responsable proceso	trimestre	Responsable de calidad	$I = \frac{X}{Y} \times 100$ X=Nº de personal que participa Y=total de personal
% de cumplimiento de auditorias	_>95%	100%	Responsable proceso	semestral	Responsable de calidad	$I = \frac{X}{Y} \times 100$ X=auditorias realizadas Y=total auditorias programadas
REQUISITOS						
NORMATIVOS		OTROS		PROCESOS/SUBPROCESOS CON LOS QUE INTERRELACIONA		
Norma ISO 9001:2008		Estatuto Orgánico UdeG		todos los procesos		
ELABORADO POR M.Romero		REVISADO POR Jefe Calidad		APROBADO POR Decano		

5.10 ALINEAMIENTO DE LOS PROCESOS CON LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.

Para asegurar que existe un alineamiento y correspondencia entre los Procesos y los Objetivos de la Calidad y estos con los Objetivos Estratégicos se elaboraron dos matrices de relación, a partir de este alineamiento, se busca que cada una de las actividades desarrolladas en los procesos, contribuya al objetivo del mismo, y este con los Objetivos de la Calidad, que a su vez están asociados a los Objetivos Estratégicos.

5.10.1 ALINEAMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS CON LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD.

Facultad de Ingeniería Industrial	OBJETIVOS ESTRATEGICOS					
	Objetivo I	Objetivo II	Objetivo III	Objetivo IV	Objetivo V	Objetivo VI
OBJETIVOS DE CALIDAD	Desarrollar las actividades previstas en el sistema institucional de autoevaluación con miras a la acreditación institucional.	Optimizar la generación de ingresos y manejo del presupuesto para satisfacer las necesidades administrativas, financieras y académicas que permitan el fortalecimiento institucional.	Propender un ambiente de control adecuado a la entidad, a través de la administración de los riesgos institucionales.	Ampliar la cobertura de atención a los estudiantes, a las empresas y a la sociedad.	Incrementar la extensión institucional y educación continúa con el fin de integrar la unidad académica con el entorno.	Incrementar los productos de investigación, innovación académica, científica y tecnológica.
Mejorar las competencias de personal docente a fin de incrementar su calidad de enseñanza e investigación.						
Mejorar las competencias del personal no docente para mejorar el servicio.						
Lograr una cultura de calidad que permita la mejora continua de los procesos.						
Contar con infraestructura, soporte de información y ambiente de trabajo necesarios para brindar un óptimo servicio.						
Disponer de material bibliográfico, didáctico y equipamiento tecnológico de apoyo a los procesos e-a.						
Mejorar el desempeño de los procesos de formación académica, Vinculación e Investigación.						
Lograr que las investigaciones cumplan con los objetivos planteados en forma satisfactoria.						
Lograr que todas las carreras culminen satisfactoriamente sus proceso de autoevaluación.						
Incrementar el número de convenios suscritos con empresas para prácticas						
Lograr la satisfacción de los estudiantes sobre el servicio educativo brindado.						

5.10.2 ALINEAMIENTO DE LOS PROCESOS CON LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD.

PROCESOS	OBJETIVOS DE CALIDAD									
	Mejorar las competencias de personal docente a fin de incrementar su calidad de enseñanza e investigación.	Mejorar las competencias del personal no docente para mejorar el servicio.	Lograr una cultura de calidad que permita la mejora continua de los procesos.	Contar con infraestructura, soporte de información y ambiente de trabajo necesarios para brindar un óptimo servicio.	Disponer de material bibliográfico, didáctico y equipamiento tecnológico de apoyo a los procesos e-a.	Mejorar el desempeño de los procesos de formación académica, Vinculación e Investigación.	Lograr que las investigaciones cumplan con los objetivos planteados en forma satisfactoria.	Lograr que todas las carreras culminen satisfactoriamente sus proceso de autoevaluación.	Incrementar el número de convenios suscritos con empresas para prácticas y empleos.	Lograr la satisfacción de los estudiantes sobre el servicio educativo brindado.
El proceso de.....debe contribuir al logro del objetivo.....										
Planificación Institucional Establecer, evaluar, hacer seguimiento os Objetivos Estratégicos .	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	
Planificación presupuestaria Establecer, evaluar la actuación y el rendimiento o resultado obtenido del presupuesto anual.				↔	↔					
Autoevaluación Coordinar y orientar el aseguramiento de la calidad de la educación.	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔
Diagnostico de necesidades Determinar las necesidades y expectativas de los diferentes segmentos						↔	↔		↔	
Diseño curricular Determinar las características del servicio educativo.			↔			↔		↔		↔
Admisión Desarrollar las actividades para seleccionar a los postulantes.		↔				↔				↔

5.11 EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS

Para la evaluación de los procesos se han definido indicadores de resultados, los cuales se incluyen en la Ficha de cada proceso, a su vez la Facultad deberá definir Planes de calidad donde se identificaran las variables a controlar para garantizar el desarrollo de los procesos y lograr la calidad en el servicio.

Se propone los siguientes planes:

- Plan de calidad del servicio educativo
- Plan de calidad del servicio de investigación
- Plan de calidad del servicio de vinculación con la colectividad.

5.12 MANUAL DE PROCESOS

Universidad de Guayaquil  Facultad de Ingeniería Industrial	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 1/66

La Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad de Guayaquil, es propietaria de los derechos de autor de este documento y que no debe ser usado para otro propósito distinto al que se destina; es decir, tiene la capacidad para proporcionar de forma coherente servicios que satisfagan las necesidades de los usuarios.

Campus Universitario
 Av. Dr. Raúl Gómez Lince y Av. Dr. Juan Tanca Marengo
P.O.BOX: 471 Conmutador: 2231762 Telefax 2277308
email: findustr@ug.edu.ec

Guayaquil - Ecuador

Universidad de Guayaquil  Facultad de Ingeniería Industrial	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 2/66

A. FIRMAS DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

Elaborado : R. de la Dirección	Revisado: R. de la Dirección	Aprobado: Decano
Nombre:	Nombre:	Nombre: Ing. Adolfo Bucaram
Fecha: 2011-04-01	Fecha: 2011-04-01	Fecha: 2011-04-01
Firma:	Firma:	Firma:

B. REGISTRO DE REVISIONES DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

N° Revisión	Fecha	Páginas modificadas	Motivo	Revisado por	Aprobado por	Firma

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Código: MP-01</p>	
		<p>Fecha: Mayo 2/2011</p>	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 3/66</p>

PRESENTACIÓN

El manual que se presenta a continuación, resume de manera general la operación de la Facultad de Ingeniería Industrial, incorporando un enfoque sistémico en el cual la integración y la comunicación entre procesos son fundamentos del desarrollo Institucional y por ende, el mejoramiento continuo que se asume frente a nuestros Usuarios.

El documento es una referencia que contribuye a la acreditación. En primer lugar la adaptación de nuevos esquemas administrativos acogidos por la institución, particularmente en lo referente al Sistema de Gestión de Calidad, se protocoliza la adopción de un esquema de administración basado en procesos, en este sentido se realiza una aproximación a la visión de la gestión por procesos y el inicio de un cambio en la cultura organizacional asumiendo de manera gradual la necesidad de un cambio en la operación, pasando de una visión funcional (por áreas o dependencias), a una visión de procesos.

Para el diseño del manual se parte de los lineamientos definidos en la Norma ISO 9001:2008.

Por el carácter dinámico de la Facultad hace que este manual sea permanentemente revisado, lo cual conlleva al mejoramiento continuo.

Universidad de Guayaquil  Facultad de Ingeniería Industrial	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 4/66

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. OBJETIVO.....	6
3. MARCO TEÓRICO GENERAL.....	7
4. INSTRUCCIONES DE USO Y ORGANIZACIÓN DEL MANUAL.....	10
5. METODOLOGÍA.....	11
6. TIPO DE PROCESO.....	16
7. PROCESOS DE LA FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL.....	18
8. MONITOREO.....	22
9. CARACTERIZACIÓN Y DESCRIPCION DE LOS PROCESOS.....	22
10. DEFINICIÓN DE TERMINOS.....	64

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Código: MP-01</p>	
		<p>Fecha: Mayo 2/2011</p>	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 5/66</p>

1. INTRODUCCIÓN

El manual de procesos, es una herramienta que permite a la Facultad de Ingeniería Industrial, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente.

Las autoridades de la Facultad, consientes de la necesidad de ofrecer cada vez mejores servicios, ha decidido preparar el presente Manual de Procesos y Procedimientos, en el cual se define la gestión que agrupa las principales actividades y tareas dentro de la Institución. Dichas actividades se describen con cada una de las herramientas necesarias para la construcción por fases del Manual referido, soportando cada uno de los procesos específicos, así como sus responsables.

Este manual recopila la información correspondiente a los Procesos, así como los subprocesos y actividades comprendidas en los mismos, está dirigido a los funcionarios que intervienen de manera directa en los procesos, proveedores o usuarios, así como a quien pueda estar interesado en conocer información más detallada al respecto.

Para que tenga validez y cumpla de la mejor manera con su objetivo, este Manual requiere de revisiones periódicas para su actualización, ya que el propósito a corto plazo, es enfocarlo como documento de calidad; sus modificaciones, deben ser sugeridas a la oficina de Control Interno o quien haga sus veces, para su análisis, presentación a la instancia correspondiente, aprobación e implementación.

Es recomendable que antes de iniciar la consulta de este documento, se lean detalladamente las instrucciones así como los distintos apartes contemplados en la sección de "Instrucciones de Uso y Organización del Manual", de esta manera el lector podrá hacer uso apropiado del documento, entendiendo su organización y contenido.

El presente manual se divide entonces en dos secciones:

Universidad de Guayaquil  Facultad de Ingeniería Industrial	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 6/66

Instrucciones de Uso y Organización del Manual:	Presenta la manera de utilizar el manual, algunos conceptos básicos y describe las partes que componen el documento.
Cuerpo del Documento:	Presenta para los Procesos de la Facultad de Ingeniería Industrial, la caracterización de los procesos que lo conforman, así como el detalle y una descripción gráfica (<u>flujograma</u>) de los subprocesos que conforman cada proceso, así como los instructivos que amplían la información acerca de algunas actividades y formatos.

2. OBJETIVO

El presente Manual de Procesos y procedimientos tiene como objetivo principal fortalecer los mecanismos de sensibilización, que se despliegan y solidifican para brindar fortalecimiento a la cultura del Autocontrol y del mismo Método Estándar de Control Interno. Los Procesos que se dan a conocer, cuentan con la estructura, base conceptual y visión en conjunto, de las actividades, con el fin de dotar de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión y metas esenciales.

Este Manual debe ser manipulado con las debidas precauciones para su conservación, y se debe utilizar para consulta, inducción, reinducción del personal de la Facultad.

En cada área debe existir una copia de los procesos y procedimientos del área, y en la oficina de Control Interno o quien haga sus veces debe reposar el Manual original.

2.1 ALCANCE

El presente Manual tiene alcance a todas las dependencias académicas y administrativas de la Facultad de Ingeniería Industrial, y público en general.

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Código: MP-01</p>	
		<p>Fecha: Mayo 2/2011</p>	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 7/66</p>

3. MARCO TEÓRICO GENERAL

Para la normalización, documentación y difusión del Manual de Procesos y Procedimientos, de la Facultad de Ingeniería Industrial, se ha adoptado una metodología que permita cumplir con estándares de calidad, en el servicio y en la gestión organizacional, y que además lo configura como una herramienta de acceso y consulta permanente por parte de todos los usuarios internos y externos.

En primer lugar se hizo necesario establecer la misión del servicio pues esta permite identificar el objetivo fundamental del este y su razón de ser, articulado a ello se identificó hacia quienes se dirige el servicio, para finalmente establecer la mejor forma de prestarlo así:

**QUE HACEMOS (Productos y servicios) ► COMO LO HACEMOS (Proceso)
► PARA QUIEN LO HACEMOS (Clientes).**

Dentro de estos aspectos metodológicos, en primera medida se ha diseñado y adoptado un formato estándar, en el cual se deben levantar todos los Procesos y Procedimientos de la Facultad. Los principales conceptos que se manejan dentro de este formato, se encuentran en el glosario al final de este documento.

En toda organización existen una serie de objetivos institucionales que apuntan al logro de la misión y la visión, la materialización de estos se logra con las actividades que se adelantan al interior de la institución, pero se pueden encontrar desde procesos complejos que involucran un sinnúmero de interrelaciones entre individuos, materiales, equipos, tecnología y recursos económicos, así como otros más sencillos que sólo requieren de un mínimo de elementos para relacionarse.

Una mejor gestión será el resultado del análisis permanente de los procesos y procedimientos de una organización. “Desde el punto de vista macro, los procesos se constituyen en el factor clave para manejar o dirigir una organización. Un proceso puede subdividirse en subprocesos que lo soportan y coadyuvan, en los que se da una relación lógica con las fases o etapas que contribuyen al objetivo del proceso y de los procedimientos que soportan el cumplimiento de las fases o etapas”.

Universidad de Guayaquil  Facultad de Ingeniería Industrial	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	Versión: 01
		Página: 8/66	

Para un mejor entendimiento y una clara organización de la documentación se ha realizado una división que permite visualizar los Macro procesos considerados en los distintos niveles de detalle.

Macro procesos	Unidades de la Facultad, puede ser misional, estratégico o de apoyo y está conformado por procesos.
-----------------------	---

Proceso:	Conjunto de actividades que se interrelacionan, para transformar recursos con el fin de obtener un producto o servicio para el cliente interno o externo. Está compuesto por subprocesos.
-----------------	---

Subproceso:	Grupo de actividades que forma parte del proceso.
--------------------	---

Actividades:	Constituyen la secuencia de las tareas generadoras de valor, que permite obtener los productos requeridos para cumplir con el objetivo de un proceso. Su definición evita la duplicidad de funciones, simplifica los trámites, agiliza el tiempo de respuesta de la entidad y garantiza la adecuada utilización de los recursos y capacidades.
---------------------	--

Tarea:	Constituyen la secuencia ordenada y coherente de los pasos o acciones a seguir necesarios para lograr las metas de cada actividad.
---------------	--

“En las entidades, las dependencias tienen nombres muy definidos pero los procesos no. Es así como los procesos aparecen fragmentados, muchas veces invisibles por la estructura organizacional; se les asignan responsabilidades a directivos y se rinden cuentas de un área o dependencia en particular, pero no se asigna la responsabilidad por el trabajo completo, esto es, por el proceso.”

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p>	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 9/66

El modelo de operación por procesos armoniza la misión institucional con la visión. “Un Modelo de Operación se establece a partir de la identificación de los procesos y sus interacciones, y dependiendo de la complejidad de las organizaciones, es posible agrupar procesos afines en macroprocesos. Así mismo, dependiendo del tamaño y complejidad de los procesos de la entidad, éstos podrán desagregarse a nivel de actividades y tareas.”

Cada proceso tiene implícito la utilización de una serie de materias primas o insumos, con el fin de desarrollar unas actividades que agregan valor, teniendo como consecuencia unos resultados o salidas; por ello, no hay producto o servicio que no sea el fruto de un proceso de trabajo.

En la administración pública “Los procesos en la organización se identifican con base en la norma que la constituye y en las normas que le definen sus funciones y competencias. Toda organización para cumplir su objeto social debe entregar productos o servicios a la ciudadanía, y para hacerlo necesita desarrollar al interior de la misma una serie de procesos que agreguen valor a unas entradas o insumos.”

Algunos de los aspectos que identifican los procesos son:

- Generalmente incluyen fases o etapas que se realizan en forma transversal al interior de la organización. Esto implica que en la ejecución del proceso participan diferentes áreas.
- Cada proceso tiene una salida única que lleva consigo un objetivo propuesto para que tenga una razón de ser.

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Código: MP-01</p>	
		<p>Fecha: Mayo 2/2011</p>	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 10/66</p>

- Existe una unidad administrativa responsable ante la entidad por el desarrollo unificado de cada proceso.
- Tienen como mínimo un área clave, entendida como aquella sin la cual el proceso no es posible ejecutarlo.
- Tienen cabeza o iniciación que pueden ser la terminación o cola de otros.”

4. INSTRUCCIONES DE USO Y ORGANIZACIÓN DEL MANUAL

4.1 DISTRIBUCIÓN

<p>Las personas que deben conocer este documento son :</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios de la Facultad de Ingeniería Industrial (Docentes – Administrativos)
---	---

4.2 PROPIEDAD

La persona responsable de mantener actualizado este documento es: el Decano.

4.3. JUSTIFICACIÓN

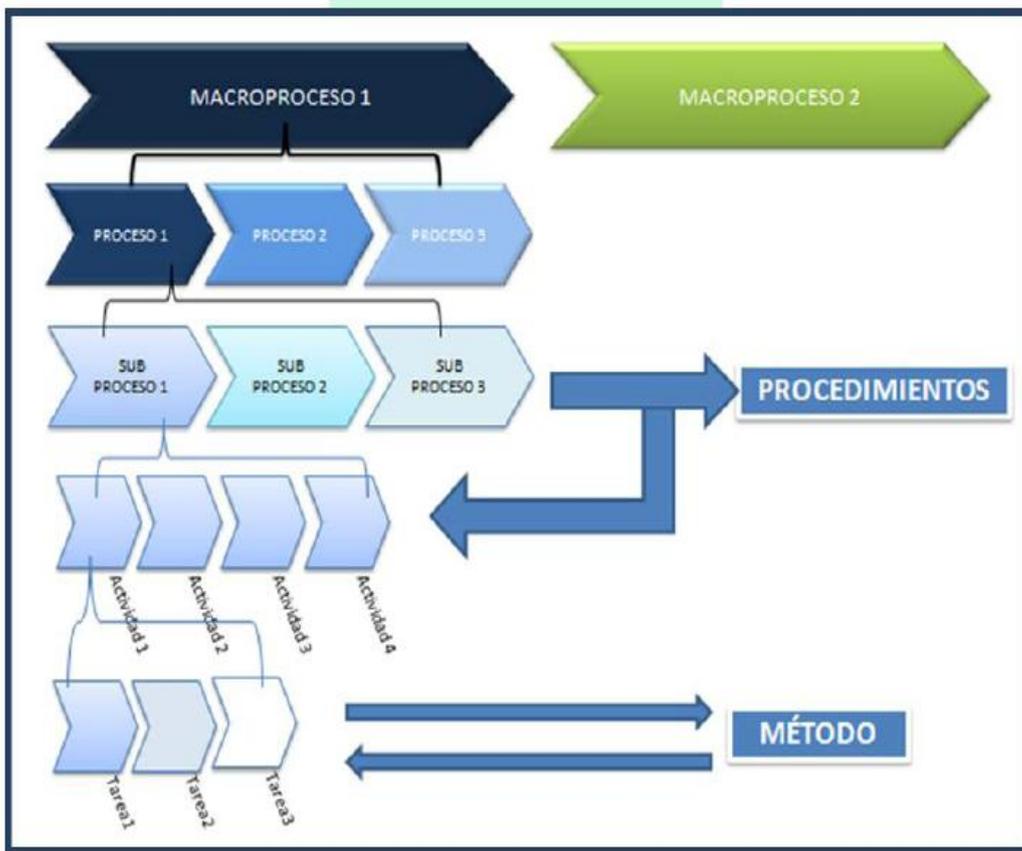
El presente documento es una guía para orientar a los usuarios de manera práctica en la lectura de los manuales; para esto se parte de la descripción de conceptos de procesos, la explicación general de cómo está organizado el manual y la ampliación de sus contenidos.

Universidad de Guayaquil  Facultad de Ingeniería Industrial	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 11/66

5. METODOLOGÍA

5.1. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS NIVELES DE PROCESOS

El siguiente gráfico ilustra el Modelo de Operación por procesos, a partir de Tipos de Macro procesos / Macro procesos / Procesos / Subprocesos / Actividades.



Despliegue del Modelo de operación por procesos

Universidad de Guayaquil  Facultad de Ingeniería Industrial	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 12/66

5.2. CODIFICACIÓN DE LOS NIVELES DE PROCESOS

Con el objetivo de usar la Cadena de Valor observada en los gráficos anteriores, a cada uno de los Macro procesos le ha correspondido una codificación específica, con la cual a su vez se relacionan los procesos y subprocesos. Esta codificación es tomada del documento Mapa de Procesos o Cadena de Valor, con los siguientes lineamientos:

- Los tipos de Procesos se identifican con una letra del nombre de éste en mayúscula, es decir: Estratégicos (S), Operativo (O), Apoyo (A) y Seguimiento y Evaluación (E).
- Los Procesos se identifican con las primeras dos letras del nombre de éste (en mayúscula).
- Los procesos se identifican manteniendo adicionando dos (2) dígitos en forma consecutiva, partiendo del 01.
- Los subprocesos se identifican manteniendo la letra del Macro proceso, los dos dígitos del proceso, un punto y adicionando otros dos (2) dígitos en forma consecutiva, partiendo del 01.
- En caso de no existir alguno de los niveles se identifica con los dígitos 00.

Ejemplo:

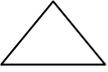
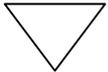
Tipo de Proceso	Proceso	Secuencial	Subprocesos	
E	Planificación Institucional PI	01	E-PI-01.01	Planeación y control curricular
			E-PI-01.02	Gestión de control

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p>	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 13/66

5.3. CONVENCIONES DE DIAGRAMACIÓN

Los procesos se presentan en flujo gramas o diagramas de flujo. El flujo grama permite la representación gráfica del Procesos/Subproceso/Actividades y para ello se presentan a continuación las convenciones utilizadas en los documentos:

Nota: se aclara que las actividades de los diagramas de flujo se presentan en orden lógico y secuencial y además que su numeración se da en orden ascendente (1, 2, 3... n) en la parte superior del símbolo.

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	Indica el inicio del proceso.
	Representa la preparación de un documento en original.
	Representa la preparación de un documento que se elabora en original y varias copias.
	Representa la toma de decisiones.
	Identifica el archivo definitivo de un documento.
	Identifica el archivo temporal de un documento.
	Representa una operación.
	Conector de páginas.

Universidad de Guayaquil  Facultad de Ingeniería Industrial	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página 14/66

	Conector interno. Permite conectar actividades o formatos con otras actividades dentro del Flujograma.
	Indica el sentido de la información. Las flechas se utilizan para conecta los diferentes símbolos y con ello se representa el recorrido de la información entre las diferentes actividades o dependencias.
	Representa el final del proceso.

5.4. CONTENIDO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LOS PROCESO DE LA FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL

La siguiente es la estructura y contenido de los procedimientos documentados que hacen parte de los Procesos de la Facultad de Ingeniería Industrial.

ENCABEZADO:	Todos los documentos deben tener en la parte superior izquierda el escudo de la Facultad de Ingeniería Industrial y el texto siguiente en negrita:		
	Universidad de Guayaquil  Facultad de Ingeniería Industrial	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código:
			Fecha:
		Versión:	Página:
	En la parte central escribe el nombre del documento, y al inferior de este el nombre de Proceso. En la parte derecha del encabezado se registra el código, la fecha de la última versión, la última versión del documento y la numeración de las páginas.		

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Código: MP-01</p>	
		<p>Fecha: Mayo 2/2011</p>	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página 15/66</p>

1.PROCESO RELACIONADO:	Se escribe el proceso del cual hace parte el procedimiento.
-------------------------------	---

2.RESPONSABLE DEL PROCESO:	Se escribe el nombre y el cargo del responsable del proceso escrito en el numeral anterior.
-----------------------------------	---

3. OBJETIVO:	Se define el propósito que se busca con el procedimiento.
---------------------	---

4.

4. ALCANCE:	Se describe el ámbito y aplicabilidad del procedimiento.
--------------------	--

5. TERMINOS Y DEFINICIONES:	Se explican los términos claves que son de referencia y de gran importancia para una mejor comprensión del procedimiento documentado.
------------------------------------	---

6. REFERENCIA	Relaciona los documentos que sirven como elementos de consulta para la elaboración del procedimiento.
----------------------	---

7. CONDICIONES GENERALES:	Se presentan los aspectos a tener en cuenta en la definición y ejecución del procedimiento.
----------------------------------	---

Universidad de Guayaquil  Facultad de Ingeniería Industrial	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 16/66

8. CONTENIDO:		Se explica a través de <u>flujiograma</u> el procedimiento documentado.		
No.	Actividad (<u>flujiograma</u>)	Responsable	Registro	Observación
Número de actividad.	Se ilustra el Símbolo y descripción de la actividad.	Responsable(s) de la actividad.	Registros que involucra el proceso.	Información de importancia para la actividad.

9. ANEXOS:	Se listan los registros, formatos y otros documentos identificados en el <u>flujiograma</u> y que son parte del sistema.
-------------------	--

Al final de cada documento se registra la responsabilidad de revisión y aprobación:

Revisó:	Aprobó:
Fecha:	Fecha:

6. TIPOS DE PROCESOS

Se representa los tipos de Procesos en el contexto del manual de procesos y procedimientos de la Facultad de Ingeniería Industrial.

Universidad de Guayaquil  Facultad de Ingeniería Industrial	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 17/66

TIPO DE PROCESO	Código	PROCESO
ESTRATEGICOS S	S-PI-01	Planificación Institucional
	S-PP-02	Planificación Presupuestaria
	S-AV-03	Autoevaluación con fines de acreditación
OPERATIVOS O	O-DN-01	Diagnostico de necesidades
	O-DC-02	Diseño Curricular
	O-AD-03	Admisión
	O-PA-04	Planificación Académica
	O-DO-05	Docencia
	O-IN-06	Investigación
	O-VN-07	Vinculación
	O-GT-08	Graduación y Titulación
APOYO A	A-GF-01	Gestión Financiera
	A-GG-02	Gestión Servicios Generales
	A-GP-03	Gestión de Personal
	A-CM-04	Comunicación
	A-GC-05	Gestión de Calidad

Universidad de Guayaquil  Facultad de Ingeniería Industrial	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 18/66

7. PROCESOS DE LA FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL

A continuación se describe el cuerpo del manual de procesos y procedimientos para los Procesos de la Facultad de Ingeniería Industrial.

7.1 PROCESOS ESTRATEGICOS

TIPO DE PROCESO	Código	PROCESO
S	S-PI-01	Planificación Institucional
	S-PP-02	Planificación Presupuestaria
	S-AV-03	Autoevaluación con fines de acreditación

7.1.1 CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS

TIPO DE PROCESO	Código	PROCESO	Código	Procedimiento
S	S-PI-01	Planificación Institucional	S-PI-01.01	Planeación y control curricular
			S-PI-01.02	Gestión de control

TIPO DE PROCESO	Código	PROCESO	Código	Procedimiento
S	S-PP-02	Planificación Presupuestaria	S-PP-02.01	Planificación Financiera

TIPO DE PROCESO	Código	PROCESO	Código	Procedimiento
S	S-AV-03	Autoevaluación con fines de acreditación	S-AV-03.01	Planificación y revisión del sistema de gestión de calidad

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p>	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 19/66

7.2 PROCESOS OPERATIVOS

TIPO DE PROCESO	Código	PROCESO
OPERATIVOS O	O-DN-01	Diagnostico de necesidades
	O-DC-02	Diseño Curricular
	O-AD-03	Admisión
	O-PA-04	Planificación Académica
	O-DO-05	Docencia
	O-IN-06	Investigación
	O-VN-07	Vinculación
	O-GT-08	Graduación y Titulación

7.2.1 CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS

TIPO DE PROCESO	Código	PROCESO	Código	Procedimiento
OPERATIVOS O	O-DN-01	Diagnostico de necesidades	O-DN-01.01	Identificación sectores de interés
			O-DN-01.02	Oferta de servicios de la FII

TIPO DE PROCESO	Código	PROCESO	Código	Procedimiento
OPERATIVOS O	O-DC-02	Diseño Curricular	O-DC-02.01	Revisión de <u>Syabus</u>
			O-DC-02.02	Aprobación de <u>Sylabus</u>

TIPO DE PROCESO	Código	PROCESO	Código	Procedimiento
OPERATIVOS O	O-AD-03	Admisión	O-AD-03.01	Admisión propedéutico
			O-AD-03.02	Admisión niveles
			O-AD-03.03	Matricula

Universidad de Guayaquil  Facultad de Ingeniería Industrial	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: MP-01	
			Fecha: Mayo 2/2011	
			Versión: 01	Página: 20/66

TIPO DE PROCESO	Código	PROCESO	Código	Procedimiento
OPERATIVOS O	O-PA-04	Planificación Académica	O-PA-04.01	Programación periodo lectivo
			O-PA-04.02	Planificación áreas académicas
			O-PA-04.03	Programación horarios

TIPO DE PROCESO	Código	PROCESO	Código	Procedimiento
OPERATIVOS O	O-DO-05	Docencia	O-DO-05.01	Evaluación y contratación docentes
			O-DO-05.02	Enseñanza -aprendizaje
			O-DO-05.03	Gestión tutorías
			O-DO-05.04	Registro y control
			O-DC-05.05	Atención estudiantil

TIPO DE PROCESO	Código	PROCESO	Código	Procedimiento
OPERATIVOS O	O-IN-06	Investigación	O-IN-06.01	Diseño del plan de investigación

TIPO DE PROCESO	Código	PROCESO	Código	Procedimiento
OPERATIVOS O	O-VN-07	Vinculación	O-VN-07.01	Administración de convenios y contratos.

TIPO DE PROCESO	Código	PROCESO	Código	Procedimiento
OPERATIVOS O	O-GT-08	Graduación y Titulación	O-GT-08.01	Graduación
			O-GT-08.02	Emisión de títulos

Universidad de Guayaquil  Facultad de Ingeniería Industrial	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 21/66

7.3 PROCESOS DE APOYO

TIPO DE PROCESO	Código	PROCESO
APOYO A	A-GF-01	Gestión Financiera
	A-SG-02	Gestión Servicios Generales
	A-GP-03	Gestión de Personal
	A-CM-04	Comunicación
	A-GC-05	Gestión de Calidad

7.3.1 CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS

TIPO DE PROCESO	Código	PROCESO	Código	Procedimiento
APOYO A	A-GF-01	Gestión Financiera	A-GF-01.01	Gestión del presupuesto
			A-GF-01.02	Gestión contables

TIPO DE PROCESO	Código	PROCESO	Código	Procedimiento
APOYO A	A-SG-02	Gestión Servicios Generales	A-SG-02.01	Servicios generales
			A-SG-02.02	Mantenimiento
			A-SG-02.03	Gestión recursos tecnológicos

TIPO DE PROCESO	Código	PROCESO	Código	Procedimiento
APOYO A	A-GP-03	Gestión de Personal	A-GP-03.01	Contratación y vinculación
			A-GP-03.02	Capacitación y formación continua
			A-GP-03.03	Evaluación del desempeño
			A-GP-03.04	Control personal docente y no docente.

TIPO DE PROCESO	Código	PROCESO	Código	Procedimiento
APOYO A	A-CM-04	Comunicación	A-CM-04.01	Comunicaciones y prensa
			A-CM-04.02	Convenios interinstitucionales
			A-CM-04.03	Administración página Web

Universidad de Guayaquil  Facultad de Ingeniería Industrial	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 22/66

TIPO DE PROCESO	Código	PROCESO	Código	Procedimiento
APOYO A	A-GC-05	Gestión de Calidad	A-GC-05.01	Medición, análisis y mejoramiento

8. MONITOREO

El monitoreo, evaluación y mejoramiento continuo del Manual de Procesos y Procedimientos de la Facultad de Ingeniería Industrial estará a cargo de todos y cada uno de los usuarios de estos, además del Área de calidad y de los Funcionarios del Proceso.

Revisó:	Aprobó:
Fecha:	Fecha:

9. CARACTERIZACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>Proceso: PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL Código: PR-S-PI-01</p>	<p>Código: MP-01</p>	
		<p>Fecha: Mayo 2/2011</p>	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 23/66</p>

Este procedimiento corresponde:

1. PROCESO RELACIONADO: PLANIFICACION INSTITUCIONAL

2. RESPONSABLE DEL PROCESO:

Ing. Adolfo Bucaram Ortiz, Decano

3. OBJETIVO:

Establecer, evaluar, hacer seguimiento y dar a conocer a los miembros de la institución los resultados del ejercicio anual, los objetivos, acciones de cada uno de los programas que contribuirán al logro de los objetivos de la Facultad.

4. ALCANCE:

Este procedimiento abarca todas las secciones de la Facultad de Ingeniería Industrial con cada una de sus carreras que las conforman:

- Ingeniería Industrial
- Ingeniería en Teleinformática
- Licenciatura en Sistemas de Información

5. TERMINOS Y DEFINICIONES:

Asignación: Cantidad de dinero que se da a una persona o institución de manera periódica.

Cuenta: Se refiere al nombre debidamente codificado o numerado que se da a los valores que posee la empresa.

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>Proceso: PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL</p> <p>Código: PR-S-PI-01</p>	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 24/66

Fuente: Es la manera de como una entidad puede allegarse de fondos o recursos financieros para llevar a cabo sus metas de crecimiento y progreso.

Planificación: Es el proceso que se sigue para determinar en forma exacta lo que la organización hará para alcanzar sus objetivos institucionales.

Presupuesto: Es un plan de acción dirigido a cumplir una meta prevista, expresada en valores y términos financieros que, debe cumplirse en determinado tiempo y bajo ciertas condiciones previstas, este concepto se aplica a cada centro de responsabilidad de la organización.

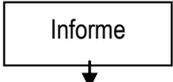
6. REFERENCIA

Presupuestos de cada carrera
Estatuto Orgánico de la Universidad de Guayaquil

7. CONDICIONES GENERALES:

Los valores asignados son considerados de acuerdo a la proyección del incremento de alumnos en el periodo lectivo.

8. CONTENIDO:

No.	Actividad (flujograma)	Actividad	Responsable	Observación
1				
2		Presenta informe de estados financieros periodo anterior.	Custodio	
				

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>Proceso: PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL Código: PR-S-PI-01</p>	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 25/66

No.	Actividad (flujograma)	Actividad	Responsable	Observación
	2			
3	Informe	Presenta informe de estados financieros periodo anterior.	Custodio	
4	Analiza Presupuesto	Analiza con directores y administrador las asignaciones a las diferentes partidas según la fuente.	Decano	
5	Presupuesto	Presentan presupuestos incluido valores pendientes	Directores	
6	Aprobar	Decide la aprobación del presupuesto presentado	Consejo Directivo	
7	Presupuesto consolidado	Prepara presupuesto consolidado	Decano	
8	Aprobar	Presupuesto es enviado para su aprobación	Comisión Económica	
9	Presupuesto consolidado aprobado Fin	Envía presupuesto consolidado aprobado	Comisión Económica	

9. ANEXOS:

Planificación de cada carrera, presupuestos

Revisó:

Aprobó:

Fecha:

Fecha:

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>Proceso: PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA Código: PR-S-PP-02</p>	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 26/66

Este procedimiento corresponde:

1. PROCESO RELACIONADO: PLANIFICACION PRESUPUESTARIA

2. RESPONSABLE DEL PROCESO:

Ing. Adolfo Bucaram Ortiz, Decano

3. OBJETIVO:

Garantizar la asignación de recursos financieros de acuerdo a la planificación institucional.

4. ALCANCE:

Este procedimiento abarca todas las secciones de la Facultad de Ingeniería Industrial con cada una de sus carreras que las conforman:

- Ingeniería Industrial
- Ingeniería en Teleinformática
- Licenciatura en Sistemas de Información

5. TERMINOS Y DEFINICIONES:

Asignación: Cantidad de dinero que se da a una persona o institución de manera periódica.

Cuenta: Se refiere al nombre debidamente codificado o numerado que se da a los valores que posee la empresa.

Fuente: Es la manera de como una entidad puede allegarse de fondos o recursos financieros para llevar a cabo sus metas de crecimiento y progreso.

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>Proceso: PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA Código: PR-S-PP-02</p>	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 27/66

Planificación: Es el proceso que se sigue para determinar en forma exacta lo que la organización hará para alcanzar sus objetivos institucionales.

Presupuesto: Es un plan de acción dirigido a cumplir una meta prevista, expresada en valores y términos financieros que, debe cumplirse en determinado tiempo y bajo ciertas condiciones previstas, este concepto se aplica a cada centro de responsabilidad de la organización

6. REFERENCIA

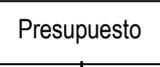
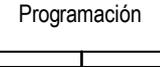
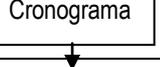
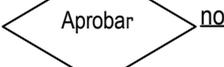
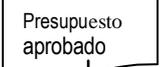
Presupuesto de la Universidad

Estatuto Orgánico de la Universidad de Guayaquil

7. CONDICIONES GENERALES:

Se elabora la programación cuatrimestral del compromiso y mensual.

8. CONTENIDO:

No.	Actividad (flujograma)	Actividad	Responsable	Observación
1				
2		Elabora presupuesto de ingresos y gastos.	Director	
3		Elabora programación cuatrimestral.	Director	
4		Elabora cronograma de adquisiciones	Director	
5		Decide la aprobación del presupuesto presentado	Consejo Directivo	
6	 	Presupuesto aprobado	Consejo Directivo	

Universidad de Guayaquil  Facultad de Ingeniería Industrial	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS Proceso: PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA Código: PR-S-PP-02	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 28/66

9. ANEXOS:

Planificación de cada carrera, informes económicos.

Revisó:	Aprobó:
Fecha:	Fecha:

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>Proceso: AUTOEVALUACIÓN Fines Acreditación Código: PR-S-AV-03</p>	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 29/66

Este procedimiento corresponde:

1. PROCESO RELACIONADO: AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE ACREDITACION

2. RESPONSABLE DEL PROCESO:

Ing. Adolfo Bucaram Ortiz, Decano

3. OBJETIVO: coordinar y orientar las acciones para la revisión continua, sistemática, organizada y evaluación internamente.

4. ALCANCE:

Este procedimiento abarca todas las secciones de la Facultad de Ingeniería Industrial con cada una de sus carreras que las conforman:

- Ingeniería Industrial
- Ingeniería en Teleinformática
- Licenciatura en Sistemas de Información

5. TERMINOS Y DEFINICIONES:

Auditoría Interna: examen y evaluación de la idoneidad y efectividad del sistema de control interno y de su eficacia para alcanzar los objetivos encomendados.

Autoevaluación: Acción de evaluarse a si mismo en forma seria, reflexiva y con el propósito de mejorar.

Evaluación: Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia, con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos.

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>Proceso: AUTOEVALUACIÓN Fines Acreditación Código: PR-S-AV-03</p>	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 30/66

Proceso: Del latín procesus o procedere, proceso es el conjunto de fases sucesivas de un fenómeno en un lapso de tiempo. Es la marcha hacia un fin determinado.

6. REFERENCIA

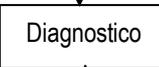
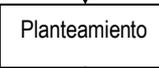
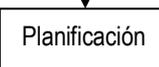
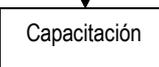
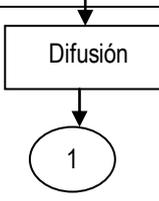
Sistema de Gestión de la Calidad

Estatuto Orgánico de la Universidad de Guayaquil

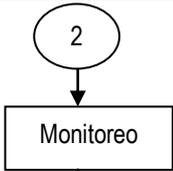
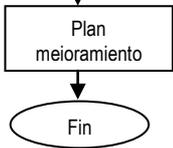
7. CONDICIONES GENERALES:

Validar el modelo de autoevaluación a implementar.

8. CONTENIDO:

No.	Actividad (flujograma)	Actividad	Responsable	Observación
1				
2		Realiza diagnostico global o parcial de la facultad.	Decano	
3		Presenta planteamiento de acciones.	Directores	
4		Realiza planificación de proyecto	Responsable calidad	
5		Realiza capacitación al personal	Responsable calidad	
6		Coordina las medidas de cambio para alcanzar mejoras.	Decano	
7		Genera difusión de los avances y mejoras.	Responsable calidad	

Universidad de Guayaquil  Facultad de Ingeniería Industrial	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS Proceso: AUTOEVALUACIÓN Fines Acreditación Código: PR-S-AV-03	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 31/66

8		Realiza monitoreo de la implementación de las fases de evaluación con miras a cambio.	Decano	
9		En base de informes autoevaluación presenta plan de mejoramiento	Decano	

9. ANEXOS: Planificación, plan de capacitación	
Revisó:	Aprobó:
Fecha:	Fecha:

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>Proceso: DIAGNOSTICO DE NECESIDADES Código: PR-O-DN-01</p>	<p>Código: MP-01</p> <p>Fecha: Mayo 2/2011</p> <p>Versión: 01 Página: 32/66</p>
--	--	--

Este procedimiento corresponde:

1. PROCESO RELACIONADO: DIAGNOSTICO DE NECESIDADES

2. RESPONSABLE DEL PROCESO:

Subdecano

3. OBJETIVO:

Identificar, clasificar, cuantificar y priorizar las necesidades de formación y servicios de vinculación que requieren los diferentes segmentos y sectores de interés para la oferta de servicios de la Facultad.

4. ALCANCE:

Este procedimiento abarca todas las secciones de la Facultad de Ingeniería Industrial con cada una de sus carreras que las conforman:

- Ingeniería Industrial
- Ingeniería en Teleinformática
- Licenciatura en Sistemas de Información

5. TERMINOS Y DEFINICIONES:

Diseño curricular: Método de organización de las actividades educativas y de aprendizaje en función de los contenidos, de los métodos y de las técnicas didácticas

Vinculación: Acción y efecto de vinculación (atar algo en otra cosa, someter el comportamiento de una persona a otra).

Segmentos: Parte o porción que está cortada o separada de un todo.

Servicio: define la acción y efecto de servir.

Universidad de Guayaquil  Facultad de Ingeniería Industrial	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS Proceso: DIAGNOSTICO DE NECESIDADES Código: PR-O-DN-01	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 33/66

6. REFERENCIA

Estatuto Orgánico de la Universidad de Guayaquil

7. CONDICIONES GENERALES:

Validar el requerimiento de diseño o rediseño.

8. CONTENIDO:

No.	Actividad (flujograma)	Actividad	Responsable	Observación
1	Inicio			
2	Requerimientos	Presenta estudios sobre requerimiento de formación y servicios.	Instituto de Investigaciones	
3	Planteamiento	Presenta planteamiento	Subdecano	
4	Diseño	Elaboran diseño o rediseño	Directores carreras	
5	Programas académicos	Revisa programas académicos	SubDecano	
6	Aprobar	Decide aprobación de programas.	Consejo Directivo	
7	Diseño o rediseño Fin	Presenta atención de requerimiento	SubDecano	

9. ANEXOS: Estudios de requerimiento

Revisó:

Aprobó:

Fecha:

Fecha:

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>Proceso: DISEÑO CURRICULAR Código: PR-O-DC-02</p>	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 34/66

Este procedimiento corresponde:

1. PROCESO RELACIONADO: DISEÑO CURRICULAR

2. RESPONSABLE DEL PROCESO:

Subdecano

3. OBJETIVO:

Determinar las características y elaborar la propuesta del servicio educativo propuesto.

4. ALCANCE:

Este procedimiento abarca todas las secciones de la Facultad de Ingeniería Industrial con cada una de sus carreras que las conforman:

- Ingeniería Industrial
- Ingeniería en Teleinformática
- Licenciatura en Sistemas de Información

5. TERMINOS Y DEFINICIONES:

Contexto: Entorno físico o situación a partir del cual se considera un hecho.

Diseño curricular: Método de organización de las actividades educativas y de aprendizaje en función de los contenidos, de los métodos y de las técnicas didácticas.

Pertinencia: perteneciente o correspondiente a algo o a aquello que viene a propósito.

Vinculación: Acción y efecto de vinculación (atar algo en otra cosa, someter el comportamiento de una persona a otra).

Segmentos: Parte o porción que está cortada o separada de un todo.

Servicio: define la acción y efecto de servir.

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>Proceso: DISEÑO CURRICULAR Código: PR-O-DC-02</p>	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 35/66

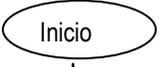
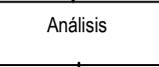
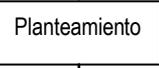
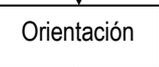
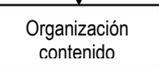
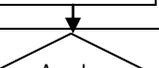
6. REFERENCIA

Estatuto Orgánico de la Universidad de Guayaquil

7. CONDICIONES GENERALES:

Validar el requerimiento de actualización.

8. CONTENIDO:

No.	Actividad (flujograma)	Actividad	Responsable	Observación
1				
2		Presenta análisis de actualización de malla o programas.	Decano	
3		Presenta planteamiento	Subdecano	
4		Determina la actualización orientando a los procesos de e-a en diferentes contextos.	Comisión Académica	
5		Realiza selección y organización del contenido	Comisión Académica	
6		Desarrolla el currículo de acuerdo al sistema educativo	Comisión Académica	
7		Presenta currículo a C.D.	SubDecano	
8		Decide si cumple condiciones	CD	
9	 	Recibe currículo aprobado	SubDecano	

Universidad de Guayaquil  Facultad de Ingeniería Industrial	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS Proceso: DISEÑO CURRICULAR Código: PR-O-DC-02	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 36/66

9. ANEXOS: Malla, programas. .	
Revisó:	Aprobó:
Fecha:	Fecha:

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>Proceso: ADMISION Código: PR-O-AD-03</p>	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 37/66

Este procedimiento corresponde:

1. PROCESO RELACIONADO: ADMISION

2. RESPONSABLE DEL PROCESO:

Subdecano

3. OBJETIVO:

Desarrollar las actividades que se deben seguir para admitir a los postulantes que cumplen los requisitos.

4. ALCANCE:

Este procedimiento abarca todas las secciones de la Facultad de Ingeniería Industrial con cada una de sus carreras que las conforman:

- Ingeniería Industrial
- Ingeniería en Teleinformática
- Licenciatura en Sistemas de Información

5. TERMINOS Y DEFINICIONES:

Documento: Un documento es toda aquella información contenida y registrada sobre Cualquier soporte material y que es producido, recibido y conservado por las instituciones, organizaciones o personas, durante el desarrollo de sus actividades

Evaluación: Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia, con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos.

Equiparación: homologación – igualación.

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>Proceso: ADMISION Código: PR-O-AD-03</p>	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 38/66

Requisito: condición necesaria para algo.

Validación: proceso de comprobar la precisión de los datos; conjunto de reglas que se pueden aplicar a un control para especificar el tipo y el intervalo de datos que los usuarios pueden especificar

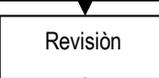
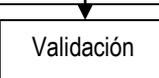
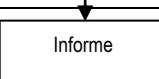
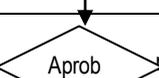
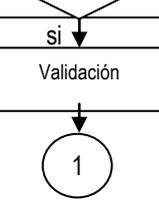
6. REFERENCIA

Estatuto Orgánico de la Universidad de Guayaquil

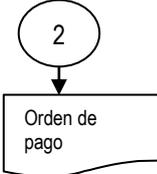
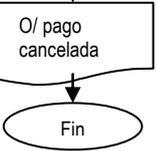
7. CONDICIONES GENERALES:

Validar el requerimiento de admisión.

8. CONTENIDO:

No.	Actividad (flujograma)	Actividad	Responsable	Observación
1				
2		Presenta documentos para ingreso	Estudiante	
3		Recepta y revisa documentos	Secretaria	
4		Evalúa los documentos presentados	Secretario	
5		En caso de equiparación emite informe	Comisión Académica	
6		Decide si cumple condiciones	C.D.	
7		Valida documentación para ingreso.	Secretario	

Universidad de Guayaquil  Facultad de Ingeniería Industrial	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS Proceso: ADMISION Código: PR-O-AD-03	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 39/66

8		Ingresar datos para emisión orden de pago	Secretaria	
9		Entrega Orden de pago cancelada	Alumno	

9. ANEXOS: Documentos habilitantes	
Revisó:	Aprobó:
Fecha:	Fecha:

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>Proceso: PLANIFICACION ACADEMICA Código: PR-O-PA-04</p>	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 40/66

Este procedimiento corresponde:

1. PROCESO RELACIONADO: PLANIFICACION ACADEMICA

2. RESPONSABLE DEL PROCESO:

Subdecano

3. OBJETIVO:

Definir los instrumentos necesarios para asegurar que un ciudadano se incorpore legalmente como estudiante en los registros y créditos.

4. ALCANCE:

Este procedimiento abarca todas las secciones de la Facultad de Ingeniería Industrial con cada una de sus carreras que las conforman:

- Ingeniería Industrial
- Ingeniería en Teleinformática
- Licenciatura en Sistemas de Información

5. TERMINOS Y DEFINICIONES:

Admisión: Fase inicial en los recursos en la que, apreciando aspectos de forma o motivos exigidos, se decide si ha o no lugar a la substanciación del mismo.

Crédito: es equivalente al de horas de docencia. Las asignaturas ya no se miden en horas sino en créditos.

Estadística: ciencia que trata de la recopilación, organización presentación, análisis e interpretación de datos numéricos con el fin de realizar una toma de decisión más efectiva.

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>Proceso: PLANIFICACION ACADEMICA Código: PR-O-PA-04</p>	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 41/66

Programa académico: actividades teóricas, prácticas y teórico prácticas integradas Armónicamente mediante la interrelación de profesores, alumnos y recursos instrumentales tendientes a lograr una formación en determinadas áreas del conocimiento y a la obtención de un título académico.

Necesidad: Objeto, servicio o recurso que es necesario para la supervivencia, bienestar o confort de una persona, del que es difícil substraerse.

Registros: Los registros son el método que el usuario utilizan para acceder y utilizar toda la información

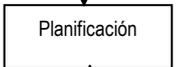
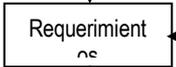
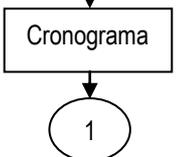
6. REFERENCIA

Estatuto Orgánico de la Universidad de Guayaquil

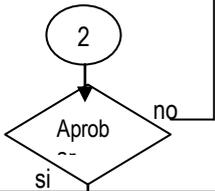
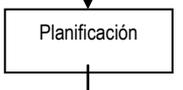
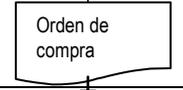
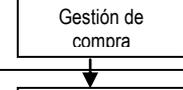
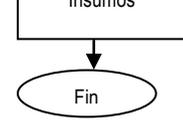
7. CONDICIONES GENERALES:

Validar el requerimiento de planificación académica.

8. CONTENIDO:

No.	Actividad (flujograma)	Actividad	Responsable	Observación
1				
2		Planifica actividades periodo lectivo	Subdecano	
3		Determinan necesidades de recursos de acuerdo al # estudiantes.	Directores	
4		Presenta cronograma de actividades, necesidad recursos y carga horaria docentes.	Subdecano	

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>Proceso: PLANIFICACION ACADEMICA Código: PR-O-PA-04</p>	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 42/66

6		Decide si existe disponibilidad financiera	C.D.	
7		Aprueba planificación nuevo periodo (horarios, carga horaria, laboratorios, talleres, etc)	CD	
8		Autoriza compra de insumos	Decano	
9		Realiza gestiones para adquisición y entrega	Administrador	
10		Reciben insumos	Directores	

9. ANEXOS: Carga horaria, horarios, informe mantenimiento infraestructura y equipos.

Revisó:

Aprobó:

Fecha:

Fecha:

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>Proceso: DOCENCIA Código: PR-O-DO-05</p>	<p>Código: MP-01</p>	
		<p>Fecha: Mayo 2/2011</p>	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 43/66</p>

Este procedimiento corresponde:

1. PROCESO RELACIONADO: DOCENCIA

2. RESPONSABLE DEL PROCESO:

Docentes

3. OBJETIVO:

Lograr la formación especializada e integral de los estudiantes en relación con el correspondiente nivel.

4. ALCANCE:

Este procedimiento abarca todas las secciones de la Facultad de Ingeniería Industrial con cada una de sus carreras que las conforman:

- Ingeniería Industrial
- Ingeniería en Teleinformática
- Licenciatura en Sistemas de Información

5. TERMINOS Y DEFINICIONES:

Crédito: es equivalente al de horas de docencia. Las asignaturas ya no se miden en horas sino en créditos.

Enseñanza aprendizaje: líneas prioritarias de investigación para transformar el acervo de conocimiento de las Ciencias de la Educación.

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>Proceso: DOCENCIA Código: PR-O-DO-05</p>	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 44/66

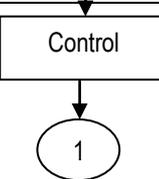
Programa académico: actividades teóricas, prácticas y teórico prácticas integradas armónicamente mediante la interrelación de profesores, alumnos y recursos instrumentales tendientes a lograr una formación en determinadas áreas del conocimiento y a la obtención de un título académico.

Registros: Los registros son el método que el usuario utilizan para acceder y utilizar toda la información.

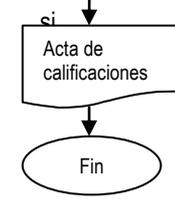
6. REFERENCIA
Estatuto Orgánico de la Universidad de Guayaquil

7. CONDICIONES GENERALES:
Validar el requerimiento de planificación docencia.

8. CONTENIDO:

No.	Actividad (flujograma)	Actividad	Responsable	Observación
1				
2		Planifica actividades periodo lectivo	Docente	
3		Desarrolla teórico práctico del programa académico	Docente	
4		Realiza actividades y cumple con tareas.	Estudiantes	
6		Realiza seguimiento y control	Docente	

Universidad de Guayaquil  Facultad de Ingeniería Industrial	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS Proceso: DOCENCIA Código: PR-O-DO-05	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 45/66

				
7		Evalúa cumplimiento de actividades del proceso	Docente	
8		Registra en el acta de calificaciones	Docente	

9. ANEXOS: Planificación anual, control de Syllabo	
Revisó:	Aprobó:
Fecha:	Fecha:

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>Proceso: INVESTIGACION Código: PR-O-IV-06</p>	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 46/66

Este procedimiento corresponde:

1. PROCESO RELACIONADO: INVESTIGACION

2. RESPONSABLE DEL PROCESO:

Director Instituto de Investigaciones.

3. OBJETIVO:

Definir las líneas de investigación, asesoría y proyectos.

4. ALCANCE:

Este procedimiento abarca todas las secciones de la Facultad de Ingeniería Industrial con cada una de sus carreras que las conforman:

- Ingeniería Industrial
- Ingeniería en Teleinformática
- Licenciatura en Sistemas de Información

5. TERMINOS Y DEFINICIONES:

Asesoría: proceso en el que se da asistencia, apoyo mediante la sugerencia, ilustración u opinión con conocimiento a los y las directivas o colectivos de las instituciones en busca de la mejora.

Investigación: acción de hacer diligencias para descubrir algo.

Proyecto: Conjunto de actividades coordinadas e interrelacionadas que buscan cumplir con un cierto objetivo específico.

Universidad de Guayaquil  Facultad de Ingeniería Industrial	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS Proceso: INVESTIGACION Código: PR-O-IV-06	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 47/66

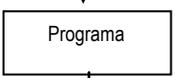
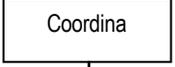
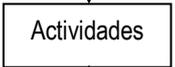
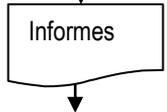
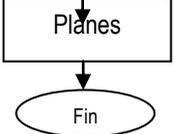
6. REFERENCIA

Estatuto Orgánico de la Universidad de Guayaquil

7. CONDICIONES GENERALES:

Validar el requerimiento de investigación.

8. CONTENIDO:

No.	Actividad (flujograma)	Actividad	Responsable	Observación
1				
2		Elabora programas fijando líneas prioritarias.	Director	
3		Coordina actividades de desarrollo de investigaciones	Tutores	
4		Desarrollo de actividades de investigación.	Estudiantes	
6		Realiza revisión y evaluación de informes parciales para posteriormente aprobar el informe final.	Tutores	
7		Presenta informe final	Estudiante	
8		Presenta planes de acción y control para elevar nivel de compromiso de la calidad de la investigación.	Tutor	

9. ANEXOS: Control de asistencia, control de actividades.

Revisó:

Aprobó:

Fecha:

Fecha:

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>Proceso: VINCULACION Código: PR-O-VN-07</p>	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 48/66

Este procedimiento corresponde:

1. PROCESO RELACIONADO: VINCULACION CON LA COLECTIVIDAD

2. RESPONSABLE DEL PROCESO:

Subdecano

3. OBJETIVO:

Coordinar las acciones a nivel institucional que involucren docentes, investigadores y alumnos para la atención de las demandas sociales.

4. ALCANCE:

Este procedimiento abarca todas las secciones de la Facultad de Ingeniería Industrial con cada una de sus carreras que las conforman:

- Ingeniería Industrial
- Ingeniería en Teleinformática
- Licenciatura en Sistemas de Información

5. TERMINOS Y DEFINICIONES:

Asesoría: proceso en el que se da asistencia, apoyo mediante la sugerencia, ilustración u opinión con conocimiento a los y las directivas o colectivos de las instituciones en busca de la mejora.

Investigación: acción de hacer diligencias para descubrir algo.

Proyecto: Conjunto de actividades coordinadas e interrelacionadas que buscan cumplir con un cierto objetivo específico.

Vinculación: Acción y efecto de vinculación (atar algo en otra cosa, someter el comportamiento de una persona a otra).

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>Proceso: VINCULACION Código: PR-O-VN-07</p>	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 49/66

Segmentos: Parte o porción que está cortada o separada de un todo.

Servicio: define la acción y efecto de servir.

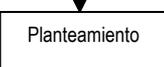
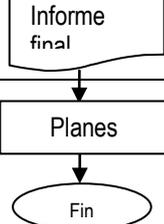
6. REFERENCIA

Estatuto Orgánico de la Universidad de Guayaquil

7. CONDICIONES GENERALES:

Validar el requerimiento de vinculación con la colectividad.

8. CONTENIDO:

No.	Actividad (flujograma)	Actividad	Responsable	Observación
1				
2		Plantea soluciones alternativas que beneficien a las mayorías.	SuBdecano	
3		Coordina actividades para el desarrollo del proyecto.	Tutores	
4		Desarrollo de actividades del proyecto	Estudiantes	
6		Realiza revisión y evaluación de informes parciales para posteriormente aprobar el informe final.	Tutores	
7		Presenta informe final	Estudiante	
8		Impulsar cambios en atención a las demandas sociales	Tutor	

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>Proceso: VINCULACION Código: PR-O-VN-07</p>	<p>Código: MP-01</p>	
		<p>Fecha: Mayo 2/2011</p>	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 50/66</p>

<p>9. ANEXOS: Control de actividades, Control de asistencia</p>	
<p>Revisó:</p>	<p>Aprobó:</p>
<p>Fecha:</p>	<p>Fecha:</p>

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>Proceso: GRADUACION Y TITULACION Código: PR-O-GT-08</p>	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 51/66

Este procedimiento corresponde:

1. PROCESO RELACIONADO: GRADUACION Y TITULACION

2. RESPONSABLE DEL PROCESO:

Director Departamento de Graduación

3. OBJETIVO:

Otorgar el grado académico y conceder el título profesional a los interesados que han cumplido los requisitos establecidos.

4. ALCANCE:

Este procedimiento abarca todas las secciones de la Facultad de Ingeniería Industrial con cada una de sus carreras que las conforman:

- Ingeniería Industrial
- Ingeniería en Teleinformática
- Licenciatura en Sistemas de Información

5. TERMINOS Y DEFINICIONES:

Investigación: acción de hacer diligencias para descubrir algo.

Proyecto: Conjunto de actividades coordinadas e interrelacionadas que buscan cumplir con un cierto objetivo específico.

6. REFERENCIA

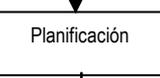
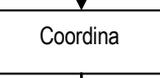
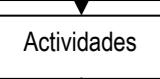
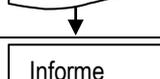
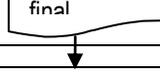
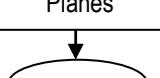
Estatuto Orgánico de la Universidad de Guayaquil

Universidad de Guayaquil  Facultad de Ingeniería Industrial	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS Proceso: GRADUACION Y TITULACION Código: PR-O-GT-08	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 52/66

7. CONDICIONES GENERALES:

Validar el requerimiento de graduación y titulación

8. CONTENIDO:

No.	Actividad (flujograma)	Actividad	Responsable	Observación
1				
2		Planifica actividades a desarrollar.	Director	
3		Coordina actividades para el desarrollo del proyecto.	Tutores	
4		Desarrollo de actividades del proyecto	Egresados	
6		Realiza revisión y evaluación de informes parciales para posteriormente aprobar el informe final.	Tutores	
7		Presenta informe final	Estudiante	
8	 	Impulsar cambios en atención a las demandas sociales	Tutor	

9. ANEXOS: Certificación de pensum curricular y extracurricular, documentos habilitantes.

Revisó:	Aprobó:
Fecha:	Fecha:

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>Proceso: GESTION FINANCIERA Código: PR-A-GF-01</p>	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 53/66

Este procedimiento corresponde:

1. PROCESO RELACIONADO: GESTION FINANCIERA

2. RESPONSABLE DEL PROCESO:

Decano

3. OBJETIVO:

Planificar ,organizar, coordinar, dirigir y controlar las labores financiera que permiten el normal desarrollo de los procesos.

4. ALCANCE:

Este procedimiento abarca todas las secciones de la Facultad de Ingeniería Industrial con cada una de sus carreras que las conforman:

- Ingeniería Industrial
- Ingeniería en Teleinformática
- Licenciatura en Sistemas de Información

5. TERMINOS Y DEFINICIONES:

Cuenta: Se refiere al nombre debidamente codificado o numerado que se da a los valores que posee la empresa.

Fuente: Es la manera de como una entidad puede allegarse de fondos o recursos financieros para llevar a cabo sus metas de crecimiento y progreso.

Presupuesto: Es un plan de acción dirigido a cumplir una meta prevista, expresada en valores y términos financieros que, debe cumplirse en determinado tiempo y bajo ciertas condiciones previstas, este concepto se aplica a cada centro de responsabilidad de la organización.

Universidad de Guayaquil  Facultad de Ingeniería Industrial	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS Proceso: GESTION FINANCIERA Código: PR-A-GF-01	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 54/66

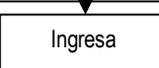
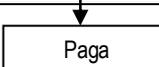
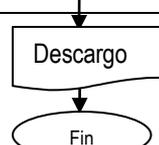
6. REFERENCIA

Estatuto Orgánico de la Universidad de Guayaquil

7. CONDICIONES GENERALES:

Validar el requerimiento de gestión financiera.

8. CONTENIDO:

No.	Actividad (flujograma)	Actividad	Responsable	Observación
1				
2		Presenta informe de ingresos y pagos pendientes	Custodio	
3		Presenta documentos de soporte de pagos.	Directores	
4		Revisa y autoriza se realice ingresos de acuerdo a fuente	Decano	
6		Ingresar información al sistema de pago	Custodio	
7		Realiza pago a través del sistema	Decano	
8		Completa documentación de descargo	Custodio	

9. ANEXOS: Informe de disponibilidad, roles y asistencia, solicitud de compra, orden de pago.

Requerimientos.

Revisó:	Aprobó:
Fecha:	Fecha:

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>Proceso: GESTION SERVICIOS GENERALES</p> <p>Código: PR-A-GG-02</p>	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 55/66

Este procedimiento corresponde:

1. PROCESO RELACIONADO: GESTION SERVICIOS GENERALES

2. RESPONSABLE DEL PROCESO:

Decano

3. OBJETIVO:

Gestionar y brindar recursos para contribuir al desarrollo integral del servicio.

4. ALCANCE:

Este procedimiento abarca todas las secciones de la Facultad de Ingeniería Industrial con cada una de sus carreras que las conforman:

- Ingeniería Industrial
- Ingeniería en Teleinformática
- Licenciatura en Sistemas de Información

5. TERMINOS Y DEFINICIONES:

Equipo informático: computadoras

Infraestructura: Conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para el funcionamiento de una organización o para el desarrollo de una actividad

Mantenimiento: conservación de un equipo, para asegurar que éste se encuentre constantemente y por el mayor tiempo posible, en óptimas condiciones de confiabilidad y que sea seguro de operar.

Recursos: Conjunto de personas, bienes materiales, financieros y técnicos con que cuenta y utiliza una dependencia, entidad, u organización para alcanzar sus objetivos y producir los bienes o servicios que son de su competencia.

Suministros: adquisición de toda clase de insumos requeridos para el desempeño de las actividades administrativas y productivas.

Taller: hace referencia al lugar donde se trabaja con las manos.

Universidad de Guayaquil  Facultad de Ingeniería Industrial	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS Proceso: GESTION SERVICIOS GENERALES Código: PR-A-GG-02	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 56/66

6. REFERENCIA

Estatuto Orgánico de la Universidad de Guayaquil

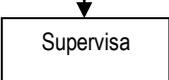
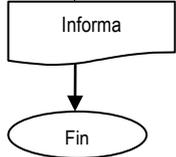
7. CONDICIONES GENERALES:

Validar el requerimiento de servicios generales.

8. CONTENIDO:

No.	Actividad (flujograma)	Actividad	Responsable	Observación
1	Inicio			
2	Requerimiento	Entregan requerimiento de suministros (o/compra) /mantenimiento.	Directores	
3	Dispones	Revisa si hay disponibilidad	Administrador	
4	Entrega	De existir en bodega entrega	Administrador	
6	Gestiona	Realiza gestiones de orden de compra	Administrador	
7	Ingresas	Recibe del proveedor y entrega	Administrador	
8	Gestiona	Realiza gestiones de mantenimiento (equipo informática, infraestructura, eléctricos, talleres, laboratorios).	Administrador	

Universidad de Guayaquil  Facultad de Ingeniería Industrial	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS Proceso: GESTION SERVICIOS GENERALES Código: PR-A-GG-02	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 57/66

				
7		Supervisa mantenimiento	Administrador	
8		Realiza informe del mantenimiento realizado	Administrador	

9. ANEXOS: Solicitud de materiales y suministros, solicitud de mantenimiento.	
Revisó:	Aprobó:
Fecha:	Fecha:

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>Proceso: GESTION PERSONAL Código: PR-A-GP-03</p>	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 58/66

Este procedimiento corresponde:

1. PROCESO RELACIONADO: GESTION SERVICIOS GENERALES

2. RESPONSABLE DEL PROCESO:

Decano

3. OBJETIVO:

Planear, organizar y desarrollar acciones que permitan contar con el recurso humano que cumplan los perfiles y requisitos de la institución.

4. ALCANCE:

Este procedimiento abarca todas las secciones de la Facultad de Ingeniería Industrial con cada una de sus carreras que las conforman:

- Ingeniería Industrial
- Ingeniería en Teleinformática
- Licenciatura en Sistemas de Información

5. TERMINOS Y DEFINICIONES:

Capacitación: Acción en el que por medio de estudio, supervisión dirigida, formación supervisada u otras, que permiten que una persona pueda adquirir nuevas habilidades para su desarrollo personal, intelectual o laboral

Competencias: una declaración de las habilidades necesarias para efectuar la función o tarea específica. Se basa en comportamientos y actitudes así como en aptitudes y conocimientos.

Evaluación: una prueba, examinación (o "examen") es una evaluación, a menudo administradas en papel o en el ordenador, destinados a medir los conocimientos, habilidades, aptitudes, o clasificación en muchos otros temas

Entrenamiento: adquisición de conocimiento, habilidades, y capacidades como resultado de la enseñanza de habilidades vocacionales o prácticas y conocimiento relacionado con aptitudes que encierran cierta utilidad.

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>Proceso: GESTION PERSONAL Código: PR-A-GP-03</p>	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 59/66

6. REFERENCIA

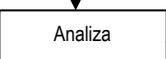
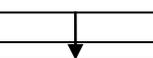
Estatuto Orgánico de la Universidad de Guayaquil

Ley de servidor Público, Código de trabajo.

7. CONDICIONES GENERALES:

Validar el requerimiento de gestión personal.

8. CONTENIDO:

No.	Actividad (flujograma)	Actividad	Responsable	Observación
1				
2		Analiza necesidades de ingreso de nuevo personal/capacitación.	Decano	
3		Realiza gestiones de contratación	Decano	
4		Realiza acciones administrativas de contratación	RRHH	
6		Realiza plan de capacitación	Decano	
7		Comunica al personal	Administrador	
8	 	Personal participa	Personal	

9. ANEXOS: Solicitud de materiales y suministros, solicitud de mantenimiento.

Revisó:	Aprobó:
Fecha:	Fecha:

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>Proceso: COMUNICACION Código: PR-A-CM-04</p>	<p>Código: MP-01</p>	
		<p>Fecha: Mayo 2/2011</p>	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página: 60/66</p>

Este procedimiento corresponde:

1. PROCESO RELACIONADO: COMUNICACION

2. RESPONSABLE DEL PROCESO:

Coordinador relaciones publicas

3. OBJETIVO:

Gestionar recursos y actividades relacionadas con la generación y administración de la comunicación.

4. ALCANCE:

Este procedimiento abarca todas las secciones de la Facultad de Ingeniería Industrial con cada una de sus carreras que las conforman:

- Ingeniería Industrial
- Ingeniería en Teleinformática
- Licenciatura en Sistemas de Información

5. TERMINOS Y DEFINICIONES:

Evento: evento - Suceso de importancia social o personal; Hecho que ocurre en momento definido.

Medios de comunicación: Conjunto de empresas dedicadas a la divulgación pública de información

Publicación: publicado - Hacer patente y manifiesta al público una cosa. Revelar o decir lo que estaba secreto u oculto. Difundir por medio de la imprenta o de cualquier otro procedimiento técnico.

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>Proceso: COMUNICACION Código: PR-A-CM-04</p>	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 61/66

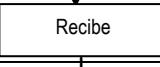
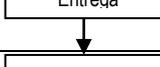
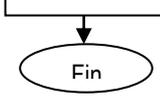
6. REFERENCIA

Estatuto Orgánico de la Universidad de Guayaquil

7. CONDICIONES GENERALES:

Validar el requerimiento de comunicación.

8. CONTENIDO:

No.	Actividad (flujograma)	Actividad	Responsable	Observación
1				
2		Recibe programación de eventos.	Coordinador	
3		Realiza: -diseño/publicación y cotiza - Redacción boletín	Coordinador	
4		-Aprueba y autoriza pago -Autoriza entrega boletines	Decano	
6		Realiza gestiones de pago	Custodio	
7		Entrega: -Medio de comunicación -Prensa	Coordinador	
8		Revisa publicación	Coordinador	

9. ANEXOS: Solicitud de publicación y Boletín de prensa.

Revisó:

Aprobó:

Fecha:

Fecha:

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>Proceso: GESTION DE CALIDAD Código: PR-A-GC-05</p>	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 62/66

Este procedimiento corresponde:

1. PROCESO RELACIONADO: GESTION DE CALIDAD

2. RESPONSABLE DEL PROCESO:

Responsable de Calidad

3. OBJETIVO:

Administrar el SGC dando cumplimiento a los requisitos estándar ISO 9001:2008.

4. ALCANCE:

Este procedimiento abarca todas las secciones de la Facultad de Ingeniería Industrial con cada una de sus carreras que las conforman:

- Ingeniería Industrial
- Ingeniería en Teleinformática
- Licenciatura en Sistemas de Información

5. TERMINOS Y DEFINICIONES:

Auditoría: Inspección, interna o externa, de los distintos procesos académicos o de gestión.

Control: Proceso de monitorear los procesos y las actividades de la organización para comprobar si se ajusta a las normas, para corregir las fallas o desviaciones

Gestión de calidad: Se llama gestión de la calidad al aspecto de la función general de la empresa que determina y aplica la política de la calidad.

Normalización: Proceso de reducción sobre una estructura de datos que procura aumentar la integridad, disminuir la redundancia y las dependencias funcionales de esa estructura.

Universidad de Guayaquil  Facultad de Ingeniería Industrial	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS Proceso: GESTION DE CALIDAD Código: PR-A-GC-05	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 63/66

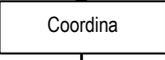
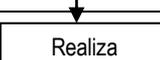
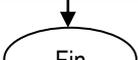
6. REFERENCIA

Estatuto Orgánico de la Universidad de Guayaquil
Norma ISO 9001.2008

7. CONDICIONES GENERALES:

Validar el requerimiento de gestión de calidad.

8. CONTENIDO:

No.	Actividad (flujograma)	Actividad	Responsable	Observación
1				
2		Realiza planificación de actividades.	Responsable de calidad	
3		Comunica y coordina actividades con personal involucrado	Responsable de calidad	
4		Participa en actividades	Personal	
6		Realiza auditorías	Responsable de calidad	
7		Presenta informe de auditorías realizadas	Responsable de calidad	
8	 	Realiza seguimiento de las auditorías	Responsable de calidad	

9. ANEXOS: Plan de auditorías, Manual de documentos, registros, informe de auditorías.

Revisó:	Aprobó:
Fecha:	Fecha:

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>Proceso: GESTION DE CALIDAD Código: PR-A-GC-05</p>	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 64/66

10. GLOSARIO DE TERMINOS

ACTIVIDAD: Agrupación de Tareas que hace parte de un Proceso.

AMBIENTE: Entorno, contexto.

AUTOCONTROL: Capacidad de controlarse uno mismo.

AUTOGESTIÓN: Capacidad institucional para coordinar las acciones que le permiten cumplir con el Mandato Constitucional y con las competencias y normas que la rigen.

AUTONOMÍA: Facultad para gobernar las propias acciones sin ofender a otro.

AUTORREGULACIÓN: Capacidad institucional para reglamentar, con base en la Constitución y las leyes, los asuntos propios de su función y definir aquellas normas, políticas y procedimientos que permitan la coordinación efectiva y transparente de sus acciones.

COMPETENCIA: 1. Pericia, aptitud, idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado.
2. Capacidad legal para hacer algo.

COMPONENTE: Agrupación de elementos que hace parte de un subsistema.

CONCERTAR: Ponerse de acuerdo varios grupos o personas acerca de una acción a realizar.

CONTEXTO: Ambiente o entorno. Circunstancias de las cuales depende el sentido y el valor de una palabra, frase, o fragmento considerados.

CONTEXTO ESTRATÉGICO: Conjunto de circunstancias internas y externas que pueden afectar a la entidad positiva o negativamente con relación al cumplimiento de sus objetivos.

CONTROL: Actividad de monitorear los resultados de una acción y tomar medidas para hacer correcciones inmediatas y medidas preventivas para evitar eventos indeseables en el futuro.

DIRECTRICES: Guías de acción. Instrucciones o normas generales para la ejecución de algo.

DISCERNIR: Distinguir algo de otra cosa, señalando la diferencia que hay entre ellas.

ECONOMÍA: Austeridad y mesura en los gastos e inversiones realizados para la obtención de los insumos que requieren los procesos para satisfacer las necesidades de la comunidad. Se presenta en la adquisición de los insumos del proceso.

EFICACIA: Cambio logrado en la situación de la comunidad como resultado del producto de un proceso, en relación con las metas y los objetivos de la entidad. Relación entre el valor agregado de un producto y su costo. Se presenta en el producto y su impacto o sea a la salida del proceso.

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>Proceso: GESTION DE CALIDAD Código: PR-A-GC-05</p>	Código: MP-01	
		Fecha: Mayo 2/2011	
		Versión: 01	Página: 65/66

EFICIENCIA: Relación entre el costo de los recursos utilizados en un proceso y el valor del producto obtenido. Se presenta dentro del proceso.

ELEMENTO: Agrupación de factores que hace parte de un componente.

ENTORNO: Ambiente, contexto. Lo que rodea; territorio o conjunto de lugares que rodean a otro.

ESTRATEGIA: Esquema específico de utilización de los recursos con miras a alcanzar objetivos a largo plazo.

FUNCIONARIO: Servidor Público.

FUNDAMENTOS: Bases sobre las cuales descansa o se soporta el Sistema de Control Interno.

INSUMOS: Entradas del proceso, necesarias para la elaboración de un producto.

INTEGRIDAD: Cualidad de la persona que cumple con rectitud los deberes de su cargo o posición.

INTERACCIÓN: Acción que se ejerce recíprocamente entre dos o más grupos, personas u otros agentes.

MACROPROCESO: Agrupación de procesos de una organización.

MECANISMO: Manera de producirse una actividad, una función o un fenómeno.

MEDICIÓN DE GESTIÓN: Conjunto de instrumentos que permiten monitorear en forma continua, las variables que son claves críticas para el logro de los objetivos de una entidad.

META: Resultado que se pretende alcanzar en un plazo determinado para avanzar hacia el cumplimiento de un objetivo. Su medición debe hacerse en términos de tiempo, cantidad y, si es posible, calidad.

MÉTODO: Modo estructurado y ordenado de obtener un resultado, descubrir la verdad y sistematizar los conocimientos.

METODOLOGÍA: Manera sistemática de hacer cierta cosa.

NORMAS: Regla de obligado cumplimiento. Regla sobre la manera como se debe hacer o está establecido que se haga cierta cosa.

OBJETIVO: Enunciado de un estado deseado hacia el cual está dirigido un proyecto, programa o plan. Se debe formular en términos de mejora de la situación de una población. El objetivo determina la orientación que se le debe dar a las tareas, actividades y procesos para cumplir con los propósitos de la entidad y del Estado.

PLAN: Proyecto, programa de las cosas que se van a hacer y de cómo hacerlas.

POLÍTICAS: Principios que sirven de guía y dirigen los esfuerzos de una organización para alcanzar sus objetivos.

PRINCIPIOS: Normas o ideas fundamentales que rigen la conducta de los Servidores Públicos.

<p>Universidad de Guayaquil</p>  <p>Facultad de Ingeniería Industrial</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>Proceso: GESTION DE CALIDAD Código: PR-A-GC-05</p>	<p>Código: MP-01</p>	
		<p>Fecha: Mayo 2/2011</p>	
		<p>Versión: 01</p>	<p>Págir 66/66</p>

PROCEDIMIENTO: Método o sistema estructurado para ejecutar algunas cosas. Acto o serie de actos u operaciones con que se hace una cosa.

PROCESO: Conjunto de actividades que realiza una organización, mediante la transformación de unos insumos, para crear, producir y entregar sus productos, de tal manera que satisfagan las necesidades de sus clientes.

PRODUCTO: Resultado concreto que genera un proceso para alcanzar su objetivo más inmediato. Puede ser un bien, un servicio, cambios en calidad, cambios de eficiencia, etc.

PROPÓSITO: Objeto, mira, cosa que se pretende conseguir.

SERVICIOS PÚBLICOS: Medio por el cual el Estado cumple los fines esenciales de servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes constitucionales.

SERVIDORES PÚBLICOS: Son los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios.

SINERGIA: Situación en la que el conjunto es mayor que la suma de las partes. Sistema Nacional de Evaluación de Gestión y Resultados cuya sigla es SINERGIA, que busca orientar a la Administración pública hacia el alcance de resultados efectivos.

SINERGIA. SISTEMA: Conjunto de elementos ordenados para cumplir con un propósito o fin determinado y cuyas partes deben reunir ciertas condiciones.

SOCIALIZAR: Compartir la información con todos los funcionarios del grupo al que pueda interesar.

SUBSISTEMA: Agrupación de Componentes que hace parte de un Sistema.

TAREA: Parte de una Actividad.

VALOR AGREGADO: Mejoras en las condiciones de la comunidad que resultan del proceso. Es equivalente a Impacto.

5.13 RESULTADOS DE LOS PROCESOS EN GENERAL

Una vez que se ha concluido la Diagramación e implementación de los Procesos, se deberá iniciar la etapa de mantenimiento y evaluación de los mismos. Para ello se debe elaborar otros documentos como el Manual de la Calidad, que describe el sistema de Gestión de la Calidad, haciendo referencia a los procesos elaborados.

Una vez establecido el sistema de Gestión de la Calidad, la Facultad debe hacer un seguimiento permanente a sus procesos a través de auditorías internas, a fin de garantizar la eficacia y eficiencia del sistema, así como la mejora continua de la organización. La medición del desempeño de los procesos a través de indicadores, la revisión del cumplimiento de los objetivos de la calidad y la verificación del sistema mediante auditorías interna y externa, son buenas prácticas de gestión para garantizar la calidad del servicio.

Situación encontrada	Logros alcanzados
La Facultad no tenía identificados los procesos, trabajando con un enfoque funcional.	Se identificaron el 100% de los procesos, con un enfoque por procesos lo cual facilita la comprensión de la actividades.
Los procedimientos no estaban estandarizados para muchas actividades administrativas y académicas	Se logro la estandarización de los procedimientos para todos los procesos, esto permite garantizar el mantenimiento de un servicio de calidad.

Situación encontrada	Logros alcanzados
<p>Las actividades no estaban documentadas en procedimientos escritos, ello ocasionaba desconocimiento y desorientación en los caso de rotación del personal o cambio de autoridades.</p>	<p>Se han documentado las actividades relacionadas directamente e indirectamente con los servicios de la Facultad.</p>
<p>Las áreas trabajan en forma efectiva logrando sus metas, sin embargo no necesariamente están alineadas entre sí para contribuir al logro de los objetivos comunes.</p>	<p>Cada proceso está alineado a un Objetivo de Calidad, así todos los miembros de las áreas involucradas en un mismo proceso, tienen un objetivo común que cumplir, promoviendo el trabajo en equipo.</p>

CONCLUSIONES

1. En la investigación y estudio previo realizado se pudo detectar que en la Facultad de Ingeniería Industrial no cuenta con procesos definidos de las actividades que desarrolla la institución, lo que produce que los clientes internos realicen sus actividades con conocimientos empíricos, tomando deficiente el desempeño y originando duplicidad de esfuerzos.
2. Se dio cumplimiento a la justificación práctica planteada para la elaboración de este proyecto, todas las herramientas propuestas fueron necesarias y útiles para la identificación, medición y control de los procesos de la Facultad de Ingeniería Industrial.
3. Con la identificación de los procesos, uno de los mayores problemas que se evidenciaron es la falta de documentación y deficiente comunicación tanto entre clientes internos y externos, así como un incompleto levantamiento de la información para el desarrollo del servicio.
4. Se establecieron para cada proceso indicadores que permitirán medir la eficiencia y eficacia de los mismos para poder tomar medidas correctivas a tiempo, en caso de ser necesario.
5. Con el levantamiento de procesos y una adecuada definición de roles y actividades para cada cliente interno se ha logrado mejorar de forma significativa los tiempos de respuesta.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Facultad de Ingeniería Industrial que después de comprender las ventajas y beneficios de trabajar con un enfoque dirigido a procesos, se alinee a esta tendencia, haciendo uso del Manual de Procesos propuesto como una herramienta encaminada al cambio.
2. Organización de talleres de capacitación, con el principal propósito de involucrar a todos y cada uno de los colaboradores en la gestión por procesos, para la comprensión del porque alinearse a esta nueva tendencia, y el papel importante que es su participación para el buen desempeño de cada proceso y por ende de la Facultad.
3. Planificación semestral de talleres o reuniones con los colaboradores, donde el personal expondrá su experiencia acerca del Manual de Procesos, notando esto como muy importante para su implementación y a su vez motivarlos a involucrarse en este proceso de mejora continua.
4. La difusión por parte de la Dirección, del Manual de Procesos ya que es la responsable de impulsar a la Facultad a trabajar bajo el enfoque de procesos, mediante canales de información correctamente diseñados para que la gestión por procesos tenga los resultados propuestos.
5. Este proyecto de Manual de Procesos debe ser implementado en el menor tiempo posible, y considerar como parte del grupo de implementación a la autora y responsable del mismo, considerando que tiene el conocimiento relativo a procesos, estructura del manual y los involucrados en cada uno de las actividades.
6. Implementación periódica de talleres de motivación y capacitación del personal de la Facultad para el desarrollo personal como institucional.

7. El proyecto de Manual de Procesos presentado a la Facultad de Ingeniería Industrial no debe quedar solo en papeles, la dirección debe considerar que su implementación brindará la Facultad una ventaja competitiva y apoyo en el proceso de evaluación.

8. La tendencia actual es la acreditación de la calidad en la educación, por ese motivo la Facultad que se encuentra encaminándose a esta nueva tendencia, es preciso mejorar los procesos dentro de la institución.

9. Incentivar al personal no necesariamente con la retribución económica.

BIBLIOGRAFIA

GUÍA PARA UNA GESTIÓN BASADA EN PROCESOS

Editorial: Fundación Valenciana de la Calidad. Generalitat Valenciana.

Autor: Varios.

Dale H. Besterfield, CONTROL DE CALIDAD, Pearson Prentice Hall.

Norma ISO 9001:2008

http://190.152.149.26/portal_conea/index.php?option=com_content&view=article&id=2&Itemid=4

<http://www.investigacion>

[psicopedagogica.org/revista/articulos/15/espanol/Art_15_246.pdf](http://www.investigacionpsicopedagogica.org/revista/articulos/15/espanol/Art_15_246.pdf)

James Paul, GESTION DE LA CALIDAD, Printice Hall.

Vargas-Porras A. (2002). La acreditación: una forma de estandarizar la educación.26.2 (July-Dec 2002): 245(12). Informe Académico. Thomson Gale. Univ. Veracruzana. 21 Nov. 06

<<http://find.galegroup.com/itx/infomark.do?&contentSet=IAC>

ANEXOS

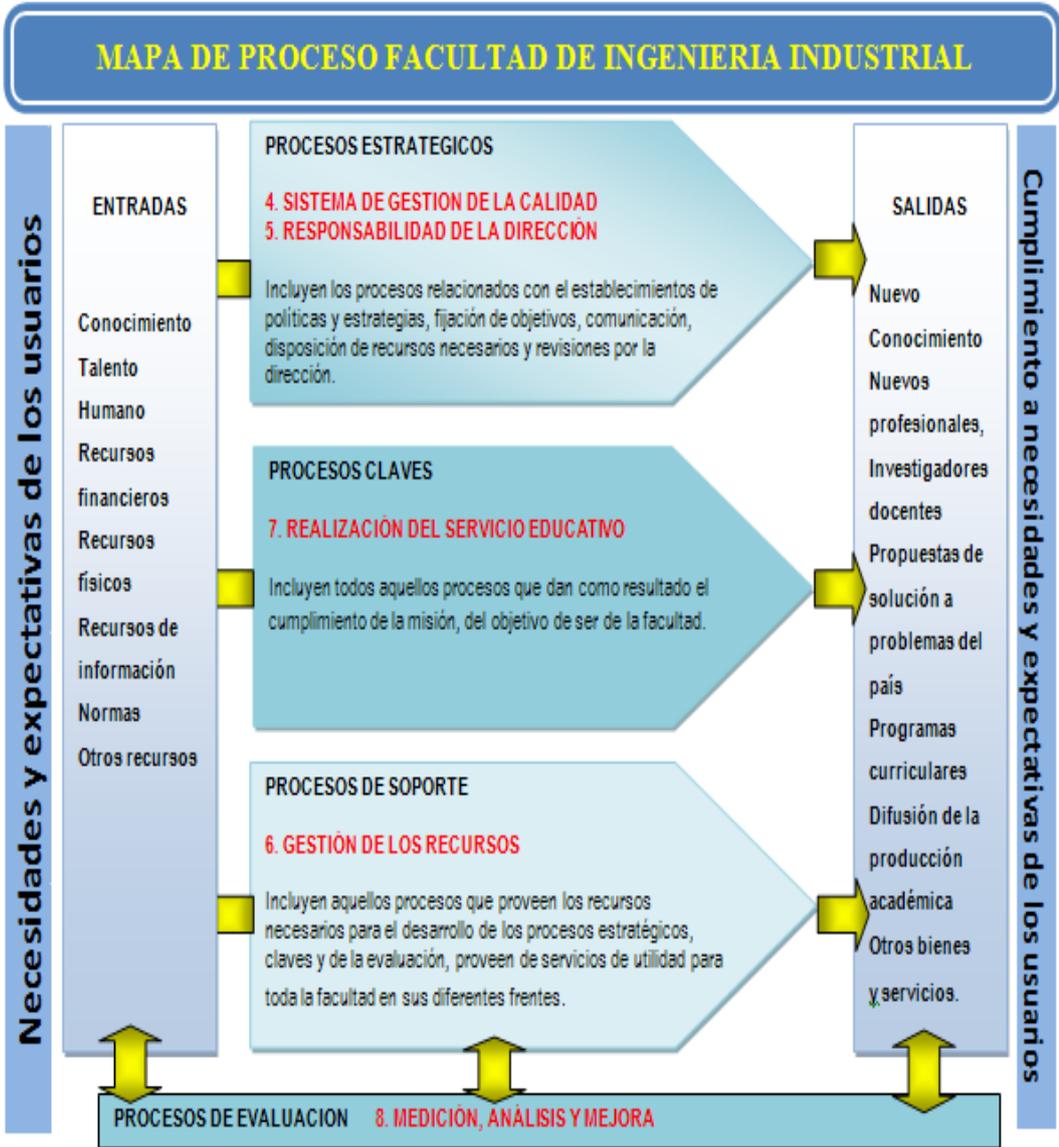
ANEXO 1

ACTIVIDAD	2010				2011			
	Sep	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril
1. Planificación de las actividades								
2. Recopilación y revisión de todas las actividades y procedimientos de la FI.								
3. Revisión de la Misión, Visión y Valores de la FI								
4. Definición de la Política de la Calidad								
5. Identificación de los procesos								
6. Verificación de las interrelaciones entre los procesos.								
7. Clasificación de los procesos.								
8. Elaboración del Mapa de Procesos.								
9. Caracterización de cada uno de los procesos.								
10. Identificación de los procedimientos asociados a cada uno de los procesos.								
11. Revisión de los Objetivos Estratégicos de la FI.								
12. Determinación y despliegue de los Objetivos de la Calidad, alineamiento con los Objetivos Estratégicos.								
13. Alineamiento de los procesos con los Objetivos de la Calidad								
14. Definición de indicadores para la medición del desempeño de los procesos.								
15. Elaboración del manual de Procesos.								
16. Plan de Capacitación y Difusión								

ANEXO 2

 POLITICA DE LA CALIDAD FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL	Fecha de Emisión: 2010/10/09	DGC-R-001
	Revisión No.	Página 1 de 1
POLITICA DE CALIDAD La Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad de Guayaquil, para formar profesionales competitivos a nivel innovador, creativo y emprendedor asume la autoevaluación y autorregulación de los procesos, y se compromete a mejor continuamente en eficacia, eficiencia y efectividad, administrando sus riesgos con responsabilidad social para satisfacer el buen vivir de la sociedad.		
Elaborado por: M. Romero	Revisado por: Comité de la Calidad	Aprobado por: Ing. Adolfo Bucaram Ortiz DECANO

ANEXO 3



ANEXO 4

<p>UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL</p>  <p>FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL</p>	<p>CUADRO DE DATOS DE CAMPO PARA EL LEVANTAMIENTO Y ANALISIS DE PROCESOS</p>	<p>Código:</p> <hr/> <p>Edición:</p> <p>Fecha:</p> <p>Página:</p>
PROCESO:		
RESPONSABLE:		
ENTRADAS:		
SALIDAS:		
FORMULARIOS:		
DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS:		
RECURSOS TECNOLOGICOS:		
MARCO LEGAL:		
Diseñado por: M. Romero	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

ANEXO 5

Universidad de Guayaquil		CARACTERIZACION DEL PROCESO				
 Facultad de Ingeniería Industrial	PROCESO		RESPONSABLE			
	SUBPROCESO		RESPONSABLE			
	OBJETIVO					
	CODIGO	VERSION	EMISION	REQUISITO/NORMA	Rev. 7.1	
TIPO DE PROCESO						
ESTRATEGICO <input type="checkbox"/>		OPERATIVO <input type="checkbox"/>		APOYO <input type="checkbox"/>		
RECURSOS						
FISICOS			ECONOMICOS			
TECNICOS			RRHH			
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES DE TRANSFORMACION		SALIDA	CUENTE	
PARAMETROS DE CONTROL						
CONTENIDO						
Eficiencia <input type="checkbox"/>	Eficacia <input type="checkbox"/>	Efectividad <input type="checkbox"/>	Transparencia <input type="checkbox"/>			
CLASIFICACION DEL RIESGO						
Riesgo Estratégico	<input type="checkbox"/>	Riesgo Operativo	<input type="checkbox"/>			
Riesgo de Control	<input type="checkbox"/>	Riesgo de Cumplimiento	<input type="checkbox"/>			
Riesgo Financiero	<input type="checkbox"/>	Riesgo de Tecnología	<input type="checkbox"/>			
DOCUMENTOS DE APOYO			REGISTROS			
REQUISITOS			PROCESOS/SUBPROCESOS CON LOS QUE INTERRELACIONA			
NORMATIVOS	OTROS		PROCESOS/SUBPROCESO	PROVEEDOR	CUENTE	
ELABORADO POR		REVISADO POR		APROBADO POR		