



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del título de:

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

**TEMA:**

DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA FACULTAD DE MECÁNICA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

**AUTORA:**

**MÓNICA TATIANA PADILLA RIOFRÍO**

**RIOBAMBA - ECUADOR**

**2017**

## **CERTIFICADO DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajado de titulación, ha sido desarrollado por la Srta. Mónica Tatiana Padilla Riofrío, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

---

**Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique**

DIRECTOR DEL TRIBUNAL

---

**Ing. Javier Lenín Gaibor**

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Mónica Tatiana Padilla Riofrío, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y requeridos.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 13 de Febrero del 2017

---

Mónica Tatiana Padilla Riofrío  
C.C. 060573472-2

## DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación lo dedico a Dios, quien me da todo su inmenso amor y su bendición, la fortaleza y sabiduría necesaria para seguir adelante con mis ideales y proyecto de vida

A mis padres Ángel y Tereza, por haberme inculcado y formado con buenos principios y valores, quienes me dieron su apoyo en todos los momentos de mi vida.

A mis hermanos Karina, Darwin, Alex y amig@s quienes fueron cómplices en mi etapa universitaria, quienes con sus palabras de aliento me motivan a seguir luchando por mis metas.

A quien forma parte de mi vida Jorge Laica, quién está presente en todo momento para brindarme su apoyo de manera incondicional, motivándome a luchar por lo que queremos en esta vida.

Y a todos quienes colaboraron y apoyaron para alcanzar unas de mis metas.

*Tatiana Padilla*

## **AGRADECIMIENTO**

Ante todo agradecida con Dios porque me dio la oportunidad de vivir, llenado mi alma de sabiduría, fortaleza y entendimiento, para seguir luchando por todo lo que anhelo en esta vida.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a las autoridades, personal administrativos y docentes de la Facultad de Administración de Empresa por compartir sus conocimientos y sabiduría de manera especial al Ing. Víctor Cevallos e Ing. Lenín Gaibor en calidad de director y miembro del presente trabajo de titulación, quienes con su aporte en conocimientos, experiencia y tiempo han permitido que se culmine con éxito este proyecto.

Al Director del Centro de Investigación de Sistemas en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos (CIMOGSYS) Ing., Geovanny Alarcón, a quienes conforman la Unidad Académica de la Facultad de Mecánica, quienes me dieron la apertura necesaria para la realización del trabajo de titulación aplicado a sus necesidades.

A mis amigos que forman parte de mi vida, quienes con sus palabras motivadoras incentivaron a que siga luchando por lo que uno quiere en la vida, por eso mil gracias, por siempre estar presente en los momentos cuando más los necesite.

## ÍNDICE GENERAL

Portada .....	i
Certificado del tribunal .....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de cuadro.....	xi
Índice de gráficos.....	xii
Índice de anexos.....	xiv
Resumen ejecutivo .....	xv
Summary.....	xvi
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1.1. Formulación del problema .....	5
1.1.2. Delimitación del problema.....	5
1.2. JUSTIFICACIÓN .....	6
1.3 OBJETIVOS .....	7
1.3.1 Objetivo general.....	7
1.3.2 Objetivos Específicos.....	7
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>8</b>
2.1. ANTECEDENTES I NVESTIGATIVOS.....	8
2.1.1. Reseña Histórica.....	9
2.1.2. Organigrama Estructural .....	10
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	10
2.2.1. Antecedentes de la Gestión por Procesos.....	10
2.2.1.1. Teoría Administrativa. ....	10
2.2.1.2. Antecedentes y Evolución.....	11
2.2.1.3. Generalidades de la Administración. ....	12
2.2.1.4. Campos de estudios de la Administración .....	13
2.2.2. Gestión Integral a los Procesos Universitarios.....	15

2.2.2.1. Diseño .....	15
2.2.2.2. Modelo .....	15
2.2.2.3. Gestión Integral.....	15
2.2.2.4. Gestión por Procesos.....	16
2.2.2.5. Importancia de la Gestion por Procesos.....	18
2.2.2.6 Etapas de la Gestion por Procesos. ....	19
2.2.2.7 Principios de la Gestión por Procesos.....	20
2.2.2.8 Gestión por Funciones Vs Gestión por Procesos .....	21
2.2.2.9 Interrelaciones de los Procesos Universitarios.....	23
2.2.3. Concepto de Enfoque de Gestión por Procesos. ....	24
2.2.3.1. Definición de Gestión .....	24
2.2.3.2. Definición de Proceso. ....	25
2.2.3.3. Características de un Proceso.....	26
2.2.3.4. Tipos de Procesos.....	27
2.2.3.5. Identificación del proceso .....	30
2.2.3.6. Factores de un Proceso.....	31
2.2.4. Representación de los Procesos .....	32
2.2.4.1. Modelamiento Visual de los Procesos. ....	32
2.2.4.2. Mapa de Proceso .....	32
2.2.4.3. Flujograma de Información.....	33
2.2.4.4. Lista de tareas por cada actividad .....	33
2.2.4.5. Beneficios del Modelamiento Visual.....	33
2.2.5. Fases de la Gestión por Proceso.....	34
2.2.5.1. Ciclo 1: Desde la Estrategia de la Organización.....	35
2.2.6. Método Gestión Sistémica de Procesos (GSP) para el Levantamiento de Proceso.....	36
2.2.6.1 Fases del Método GSP para el Levantamiento de Proceso .....	37
2.2.6.2 Primera Fase: Mapas de Procesos Global y Ámbito.....	37
2.2.6.3 Segunda fase: Flujograma de Información .....	38
2.2.6.4 Tercera Fase: Descripción del Proceso .....	39
2.3. IDEA A DEFENDER. ....	40
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>41</b>
3.1. MODALIDAD .....	41
3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	41

3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	42
3.3.1.	Muestra.....	43
3.4.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN. ....	44
3.4.1.	Métodos de investigación.....	44
3.4.2.	Técnicas de Investigación. ....	46
3.4.3.	Instrumentos de Investigación.....	47
3.5.	RESULTADOS.....	48
3.6	VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER.....	86
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		87
4.1	DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA FACULTAD DE MECÁNICA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO. ....	87
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	88
4.2.1	Planificación / Documentación. ....	88
4.2.1.1	Análisis Documental. ....	89
4.2.1.2	Levantamiento de Procesos.....	90
4.2.1.3	Diagramación de Procesos. ....	90
4.2.1.4	Elaboración de Fichas de Procesos. ....	91
4.2.1.5	Elaboración de Ficha de Indicador.....	92
4.2.1.6	Validación de Procesos. ....	93
4.2.1.7	Diseño del Modelo de Gestión por Procesos para la Facultad de Mecánica de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.....	94
CONCLUSIONES.....		240
RECOMENDACIONES.....		241
BIBLIOGRAFÍA.....		242
ANEXOS.....		244

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Población .....	42
Tabla 2:	Conocimiento de la misión, visión, valores y objetivos. ....	49
Tabla 3:	Sugerencias. ....	50
Tabla 4:	Gestión de capacitaciones a los estudiantes, profesores y servidores.....	51
Tabla 5:	Asignación y comunicación de funciones y responsabilidades. ....	52
Tabla 6:	Gestión por Procesos. ....	53
Tabla 7:	Proceso de Planificación y Gestión. ....	54
Tabla 8:	Fomentar la participación. ....	55
Tabla 9:	Comunicación de los cambios introducidos en la Facultad.....	56
Tabla 10:	Aceptación del Modelo de Gestión para la Facultad .....	57
Tabla 11:	Identificación de la misión y visión.....	58
Tabla 12:	Capacitación antes de comenzar al laborar en el área. ....	59
Tabla 13:	Sugerencias .....	60
Tabla 14:	Organigrama Estructural.....	61
Tabla 15:	Existencia del Modelo de Gestión por Procesos.....	62
Tabla 16:	Implementación del Modelo de Gestión por Procesos. ....	63
Tabla 17:	Identificación con la misión y visión de la Facultad. ....	64
Tabla 18:	Ambiente laboral.....	65
Tabla 19:	Capacitación.....	66
Tabla 20:	Disponibilidad de recursos.....	67
Tabla 21:	Gestión por Procesos. ....	68
Tabla 22:	Implementación del Modelo de Gestión por Procesos .....	69
Tabla 23:	Participación en los Procesos de Capacitación. ....	70
Tabla 24:	Promoción del Diálogo Docente - Estudiante.....	71
Tabla 25:	Disponibilidad para las tutorías. ....	72
Tabla 26:	Equipamiento de las aulas.....	73
Tabla 27:	Condiciones de los Laboratorios.....	74
Tabla 28:	Existencia de un Modelo de Gestión por Procesos.....	75
Tabla 29:	Implementación del Modelo de Gestión por Procesos .....	76
Tabla 30:	Satisfacción de atención de Secretarías de la Facultad y Escuelas de Mecánica. ....	77

Tabla 31: Atención de las Autoridades de la Facultad de Mecánica. ....	78
Tabla 32: Condiciones del área de aprendizaje.....	79
Tabla 33: Disponibilidad de la Biblioteca de la Facultad. ....	80
Tabla 34: Satisfacción de acceso a Wi-Fi. ....	81
Tabla 35: Nivel académico de los Docentes .....	82
Tabla 36: Métodos, Técnicas e Instrumentos de enseñanza. ....	83
Tabla 37: Gestión por Procesos. ....	84
Tabla 38: Implementación del Modelo de Gestión por Procesos. ....	85

## ÍNDICE DE CUADRO

Cuadro 1:	Gestión por Funciones Vs Gestión por Procesos.....	22
Cuadro 2:	Las Universidades VS otras Organizaciones .....	23
Cuadro 3:	Ficha de Proceso .....	92
Cuadro 4:	Ficha de Indicador .....	93
Cuadro 5:	Identificación de clientes .....	96

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1:	Organigrama Estructural.....	10
Gráfico 2.	Campos de Estudios de la Administración .....	14
Gráfico 3:	Proceso.....	26
Gráfico 4:	Macroproceso.....	28
Gráfico 5:	Tipos de Procesos .....	30
Gráfico 6:	Mapa de Procesos .....	33
Gráfico 7:	Fases de la Gestión por Procesos.....	34
Gráfico 8:	Fases Del Método GSP Para el Levantamiento de Procesos.....	37
Gráfico 9:	Simbología Básica Mapa de Procesos del Ámbito .....	38
Gráfico 10:	Simbología Básica del Flujograma de Información. ....	39
Gráfico 11:	Conocimiento de la misión, visión, valores y objetivos. ....	49
Gráfico 12:	Sugerencias. ....	50
Gráfico 13:	Gestión de capacitaciones a los estudiantes, profesores y servidores.....	51
Gráfico 14:	Asignación y comunicación de funciones y responsabilidades. ....	52
Gráfico 15:	Gestión por Procesos. ....	53
Gráfico 16:	Proceso de Planificación y Gestión .....	54
Gráfico 17:	Fomentar la Participación.....	55
Gráfico 18:	Comunicación de los cambios introducidos en la Facultad.....	56
Gráfico 19:	Aceptación del Modelo de Gestión para la Facultad.....	57
Gráfico 20:	Identificación de la misión y visión.....	58
Gráfico 21:	Capacitación antes de comenzar al laborar en el área. ....	59
Gráfico 22:	Sugerencias.....	60
Gráfico 23:	Organigrama Estructural .....	61
Gráfico 24:	Existencia del Modelo de Gestión por Procesos .....	62
Gráfico 25:	Implementación del Modelo de Gestión por Procesos.....	63
Gráfico 26:	Identificación con la misión y visión dela Facultad. ....	64
Gráfico 27:	Ambiente laboral. ....	65
Gráfico 28:	Capacitación. ....	66
Gráfico 29:	Disponibilidad de recursos. ....	67
Gráfico 30:	Gestión por Procesos. ....	68
Gráfico 31:	Implementación del Modelo de Gestión por Procesos.....	69
Gráfico 32:	Participación en los Procesos de Capacitación.....	70

Gráfico 33: Promoción del Diálogo Docente - Estudiante .....	71
Gráfico 34: Disponibilidad para las tutorías. ....	72
Gráfico 35: Equipamiento de las aulas. ....	73
Gráfico 36: Condiciones de los Laboratorios. ....	74
Gráfico 37: Existencia de un Modelo de Gestión por Procesos. ....	75
Gráfico 38: Implementación del Modelo de Gestión por Procesos. ....	76
Gráfico 39: Satisfacción de atención de Secretarías de la Facultad y Escuelas de Mecánica.....	77
Gráfico 40: Atención de las autoridades de la Facultad de Mecánica. ....	78
Gráfico 41: Condiciones del área de aprendizaje. ....	79
Gráfico 42: Disponibilidad de la Biblioteca de la Facultad. ....	80
Gráfico 43: Satisfacción de acceso a Wi-Fi.....	81
Gráfico 44: Nivel académico de los Docentes.....	82
Gráfico 45: Métodos, Técnicas e Instrumentos de enseñanza. ....	83
Gráfico 46: Gestión por Procesos. ....	84
Gráfico 47: Implementación del Modelo de Gestión por Procesos. ....	85
Gráfico 48: Ciclo de Mejora de la Gestión por Procesos. ....	88
Gráfico 49: Pasos de la Planificación / Documentación del Modelo de Gestión por Procesos para la Facultad de Mecánica. ....	89
Gráfico 50: Simbología del Flujograma de Procesos .....	91
Gráfico 51: Diseño del Modelo de Gestión por Procesos.....	94
Gráfico 52: Mapa de Macro Procesos de la Facultad de Mecánica.....	97

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo. 1:	Aprobación de la autoridad para la ejecución del trabajo.....	244
Anexo. 2:	Estatuto de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo .....	245
Anexo. 3:	Reglamento Orgánico de la Gestión Organizacional por Procesos de la ESPOCH.....	247
Anexo. 4:	Manual de Descripción y Clasificación de Puestos de Trabajo de la ESPOCH.....	248
Anexo. 5:	Normas de Implementación y Operación de Gobiernos por Resultados .	251
Anexo. 6:	Norma Técnica de Administración por Procesos .....	252
Anexo. 7:	Estatuto Orgánicos de la Gestión Organizacional por Procesos.....	253
Anexo. 8:	Autorización para el Inicio del Levantamiento de Procesos y cronograma de actividades para la Facultad de Mecánica.....	256
Anexo. 9:	Hoja de Caracterización de Procesos.....	257
Anexo. 10:	Hoja de Caracterización de Actividades .....	259
Anexo. 11:	Validación de Modelo de Gestión por Procesos para la Facultad del Mecánica.....	261
Anexo. 12:	Acta de compromiso.....	262
Anexo. 13:	Documento de entrega del Expediente Documental.....	263
Anexo. 14:	Encuesta realizada a las Autoridades de la Facultad de Mecánica .....	264
Anexo. 15:	Encuesta realizadas al Personal Administrativo de la Facultad de Mecánica .....	265
Anexo. 16:	Encuesta realizada al Personal de Servicio de la Facultad de Mecánica .	266
Anexo. 17:	Encuesta realizada a los profesores de la Facultad de Mecánica.....	267
Anexo. 18:	Encuesta realizada a los estudiantes de la Facultad de Mecánica.....	268

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El Diseño de un Modelo de Gestión por Procesos para la Facultad de Mecánica de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, tiene como objetivo cambiar los paradigmas tradicionales que hoy en día la viven, instaurar un cambio de cultura organizativa en cada una de las áreas de la Unidad Académica a fin de identificar y formular los procesos claramente, permitiendo cumplir con las normativas vigentes. Para su desarrollo se inició con un análisis documental interno y externo, el levantamiento de todos los procesos con cada uno de los involucrados para obtener información necesaria y oportuna, posteriormente se elaboró los flujogramas de procesos, fichas de procesos y fichas de indicadores la cual permitió visualizar la información de cada proceso identificado. Con la validación de información por parte de quienes conforman la Unidad Académica de la Facultad de Mecánica y el Director del Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos (CIMOGSYS), se procedió a realizar el mapa de procesos y la estructura documental. Finalmente se presenta la estructura del Modelo de Gestión por Procesos en la que contiene: el documento legal de compromiso de la Facultad de Mecánica, Manual y Mapa de Procesos, Procedimientos Documentados y Registros. En base a las conclusiones se ha emitido las recomendaciones pertinentes a fin de que ayude a la gestión interna de la Facultad y alcanzar los objetivos planteados por la Institución.

**Palabras Claves:** GESTIÓN POR PROCESOS, MODELO DE GESTIÓN, FLUJOGRAMA DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS.

## **SUMMARY**

This research is intended to design a Model of Management by Process for the Mechanical Engineering College from the Polytechnic of Chimborazo Higher School with the aim to change the traditional paradigms that have been characterizing this academic unit so that it generates a proper organizational culture into every area of this college that is for the safeguarding the management process by giving effect to the norms in regarding the management procedures from a clear identification and formulation of them. For this study proposal development was necessary to carry out an internal and external documentary analysis at first, and the core issue in the data collecting was the active participation of all those people involved in this project allowing to get the necessary information at correct time, as well as furthermore the process flow charts, the process – index data sheets and cards were made up in order to visualize the information about every process. Once, the validation of information was made by the representatives of this academic unit, members of the of Mechanical Engineering Research Department, the Director of Research of Management Models and Informatics System (**CIMOGSYS**), the Process Map and document structure was plotted and fulfilled so that the Process Management Model Structure consists of legal documents such as the Process Map, the Procedure Documents and Registers. Thus, the study recommendations were made in regarding the study conclusions in order to improve the internal management of Mechanical Engineering College in the aim to achieve the institutional objectives.

Research Key Words: **PROCESS MANAGEMENT. MANAGEMENT MODEL-PROCESS. PROCEDURE FLOWCHARTS.**

## INTRODUCCIÓN

La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo es una institución altamente reconocida a nivel local, regional y nacional por brindar servicios de educación superior, con una alta adaptación de los estudiantes en el mercado laboral.

El presente trabajo de titulación se enfoca en proponer un nuevo modelo de gestión, para lo cual se requiere de un cambio de cultura organizacional en la Facultad de Mecánica, en la que se logre dinamizar la gestión interna y cumplir la normativa legal vigente.

El Diseño del Modelo de Gestión por Procesos para la Facultad de Mecánica, se inició con la sensibilización y con el compromiso de la alta dirección para que la gestión organizacional vertical sea remplazada por la gestión organizacional por procesos.

El trabajo de investigación en referencia, se encuentra estructurado en cuatro capítulos, que se detallan a continuación:

El capítulo I hace referencia a los antecedentes, formulación, delimitación del problema; y, objetivo general y específico, que se pretenden alcanzar en el desarrollo del trabajo de investigación, a más de ello la justificación de la misma.

El capítulo II, corresponde al marco teórico, que abarca la fundamentación teórica relativa al tema de investigación, la cual fue una guía para conocer el problema desarrollado.

El capítulo III, abarca el marco metodológico, en que se determina la modalidad de investigación, tipos de investigación, la población y muestra, métodos, técnicas, e instrumentos de investigación aplicados, lo que permitió verificar la idea a defender.

El capítulo IV, concierne a la propuesta del Modelo de Gestión por Procesos para la Facultad de Mecánica, donde se detallan los principales procesos que desarrollan en la Unidad Académica; en este sentido se evidencia sus respectivos procesos mediante el

uso de flujogramas e indicadores de gestión; y, mapas de procesos, conforme los requerimientos institucionales, por último se emite las conclusiones y recomendaciones respectivas, consideradas una alternativa para mejorar la gestión interna de la Unidad Académica.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El 3 de abril de 1973 nace la Escuela de Producción Metal Mecánica en el Instituto Superior Tecnológico de Chimborazo, Institución creada el 2 de mayo de 1972. Con el cambio de denominación de la Institución a Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en 1974, la Escuela se transforma en Facultad, para en 1980 pasar a ser la Facultad de Ingeniería Mecánica.

Con la creación de las Escuelas de Tecnología en Mecánica y Mantenimiento, se forma la Facultad de Mecánica con 3 Escuelas, las que han desarrollado sus actividades académicas y administrativas en forma coordinada, sus aulas, laboratorios y talleres se utilizan en las tres Escuelas, éstas son:

- Escuela de Ingeniería Mecánica.
- Escuela de Tecnología Mecánica; y,
- Escuela de Tecnología en Mantenimiento Industrial.

Posteriormente y ante la necesidad de cumplir con la responsabilidad social de cubrir necesidades de profesionales en áreas afines a la mecánica, se realizó una reestructuración de la Facultad en lo concerniente al área académica, creando las siguientes Escuelas:

- Escuela de Mecánica.
- Escuela de Automotriz.
- Escuela Industrial.
- Escuela de Mantenimiento.

En el diagnóstico realizado tras la visita y la entrevista mantenida con las autoridades de la Facultad se pudo determinar una serie de problemas que están perjudicando el normal desarrollo de las actividades diarias, que de cierta manera no permiten alcanzar objetivos planteados en su planificación, siendo entre otros los siguientes:

- La Facultad no cuenta con un documento oficial que defina y asegure los procesos que son de su competencia y responsabilidad, provocando que la gestión sea inadecuada, sin visión corporativa e impacto académico lo que no satisface las necesidades y expectativas de los docentes y estudiantes.
- Por otro lado, en el Reglamento de Régimen Académico de la Politécnica, aplicable a todas las Facultades y unidades académicas, se menciona que éstas se deben gestionar por procesos, siendo uno de sus principales problemas detectados al no contar con un modelo de gestión por procesos, lo que provoca que estas unidades académicas no respondan con resultados a los principios de calidad, igualdad de oportunidades, alternabilidad, y gestión académica.
- En referencia a la gestión interna de la Facultad, sus actividades no guardan una correcta interrelación, la falta de coordinación y comunicación entre procesos provoca insatisfacción de las autoridades, docentes, empleados, estudiantes y demás involucrados.
- Respecto a la gestión de trámites administrativos, existe una evidente demora en las actividades, incluso que a veces resultan innecesarias; provocando insatisfacción en los usuarios, trámites represados y la pérdida de competitividad de la facultad frente al resto de unidades académicas de la institución.
- Por otro lado, la dirección no ha asignado por escrito, las responsabilidades atribuibles a cada proceso de gestión así como a los servidores responsables, en concordancia con la misión de la facultad, lo que provoca duplicidad, evasión de funciones y procesos; y, la falta de compromiso de sus servidores.
- Finalmente, es evidente la falta de cultura organizacional, respecto a la gestión por procesos, lo que origina resistencia y temor ante una posible transición de la administración tradicional frente a la administración por procesos, la que se orienta al logro de resultados efectivos y de calidad.

Todos los problemas citados anteriormente tienen su causa, en la falta de un Modelo de Gestión por Procesos que defina las actividades a realizar acorde a un modelo en el que

se privilegie y oriente a resultados de la alta dirección, a la vez al cumpliendo de los objetivos planteados por los mismos; para todo esto se contó con la autorización, apoyo y compromiso de facilitar la información necesaria por parte del personal encargado.

De persistir la problemática expuesta anteriormente, la Facultad de Mecánica perderá credibilidad y el prestigio bien ganado a través del tiempo, sus actores tanto: directivos, docentes, empleados y estudiantes no encontrarán a su unidad académica como modelo a seguir, tomando en cuenta que éste es uno de los indicadores para el proceso de evaluación y acreditación de las carreras existentes, siendo una causal incluso para posibles llamados de atención del nivel superior.

### **1.1.1. Formulación del problema**

¿Cómo incide el diseño y ejecución de un Modelo de Gestión por Procesos en la Facultad de Mecánica, de la Escuela Superior Politécnica, en el control, monitoreo y evaluación de sus procesos institucionales?

### **1.1.2. Delimitación del problema**

<b>Objeto de estudio:</b>	Gestión por Procesos.
<b>Campo:</b>	Procesos, Gestión, Administración, Planeamiento y Toma de decisiones.
<b>Aspecto:</b>	Indicadores de Gestión.
<b>Temporal:</b>	Periodo 2016.
<b>Delimitación Espacial:</b>	Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Mecánica, área administrativa. Ubicada en el km 1 ½ de la Panamericana Sur.

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación pretende diagnosticar la situación actual de la Facultad de Mecánica para en lo posterior diseñar un Modelo de Gestión por Procesos, considerado de vital y suma importancia para el cumplimiento de los objetivos planteados por la alta dirección, de tal forma que permita mejorar la calidad de servicio que presta la institución.

Asimismo el presente trabajo investigativo busca convertirse en un modelo a seguir para las demás Universidades de Educación Superior del país, dado su originalidad y versatilidad.

La presente investigación se justificó su realización desde la perspectiva teórica, ya que se buscó aprovechar todo el referente teórico existente sobre Sistemas de Gestión y muy particularmente sobre Modelos de Gestión de Procesos, a fin de adaptarlo a las necesidades y requerimientos de la Facultad de Mecánica, de tal forma que se pudo resumir en un Modelo de Gestión que servirá como medio de consulta, pero también como referente para otras instituciones del sector que estén atravesando la misma problemática.

Desde el punto de vista metodológico la presente investigación se justificó su emprendimiento, ya que se utilizaron diferentes métodos, técnicas e instrumentos de investigación existentes a fin de poder recabar información veraz, oportuna, confiable, que a su vez permita estructurar un Modelo de Gestión por Procesos moderno y versátil que se adapte a las necesidades de la Facultad de Mecánica de la ESPOCH.

Desde la parte académica, la presente investigación se justificó su realización ya que nos permitió poner en práctica los conocimientos adquiridos durante nuestra formación académica al estructurar un Modelo de Gestión por Procesos; pero también fue la oportunidad para adquirir nuevos conocimientos como consecuencia de la práctica y la vida real; y, sin dejar de ser menos importante permitió cumplir con un pre-requisito para la incorporación como nueva profesional de la república.

Finalmente, la presente investigación se justificó su emprendimiento desde la parte práctica debido a que se logró diseñar un Modelo de Gestión por Procesos para la Facultad de Mecánica de la ESPOCH, Documento Legal que incluye: el compromiso de dicha Facultad, el Manual de Procesos, un Mapa de Proceso; y, los Procedimientos y Registros Documentados; siendo éste un instrumento útil para la toma de acciones y decisiones futuras que conlleven al fortalecimiento de la gestión administrativa pública.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Diseñar un Modelo de Gestión por Procesos para la Facultad de Mecánica de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; que permita el control, monitoreo y evaluación en sus procesos institucionales.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Estructurar el marco teórico que permita una suficiente orientación y sustento de la investigación con respecto a Modelos de Gestión por Procesos y su aplicación en la Facultad de Mecánica de la ESPOCH.
- Formular el marco metodológico, con la utilización de métodos, técnicas e instrumentos de investigación que permitan recabar información veraz, oportuna y confiable, para aplicarlos en el desarrollo de la propuesta.
- Elaborar el Modelo de Gestión por Procesos, para la Facultad de Mecánica de la ESPOCH, para la mejora continua de sus procesos internos.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.

Para la realización de este proyecto investigativo he tomado como referencia dos trabajos de titulación que han sido desarrollados por estudiantes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo sobre Modelos de Gestión:

**Tema:** Diseño de un Modelo de Gestión por Procesos aplicado a la empresa Nutricereales de la ciudad de Riobamba.

**Autor:** Elías Andrés Ortiz Macías. La conclusión es la siguiente:

La gestión por procesos es una forma interrelacionar entre las personas y los procesos en la que se adopta un nuevo enfoque de gestión que permitirá orientar esfuerzos en donde técnicas y métodos se unifican y buscan objetivos para la empresa y sus clientes. (pág. 74).

**Tema:** Diseño de un Modelo de Gestión por Procesos para Industrias Metálicas Vilema, cantón Guano, provincia de Chimborazo.

**Autora:** Lizeth Karina Vilema Escudero con las siguiente conclusión.

El Modelo de Gestión por Procesos, es para la empresa un nuevo estilo de dirigir a las empresas, que se enfoca en los medios para lograr los resultados. Con procesos estables y controlados, los resultados son repetibles y predecibles, características fundamentales para lograr la satisfacción de los clientes y usuarios. Adicionalmente, con este modelo se ha optimizado la utilización de los recursos y fundamentalmente el tiempo de respuesta entre operaciones y procesos. (pág. 116)

### **2.1.1. Reseña Histórica**

El 3 de abril de 1973 nace la Escuela de Producción Metal Mecánica en el Instituto Superior Tecnológico de Chimborazo, Institución creada el 2 de mayo de 1972. Con el cambio de denominación de la Institución a Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en 1974, la Escuela se transforma en Facultad, para en 1980 pasar a ser la Facultad de Ingeniería Mecánica.

Con la creación de las Escuelas de Tecnología en Mecánica y Mantenimiento, se forma la Facultad de Mecánica con tres Escuelas, mismas que han desarrollado sus actividades académicas y administrativas en forma coordinada, sus aulas, laboratorios y talleres se utilizan en las tres Escuelas. Estas son:

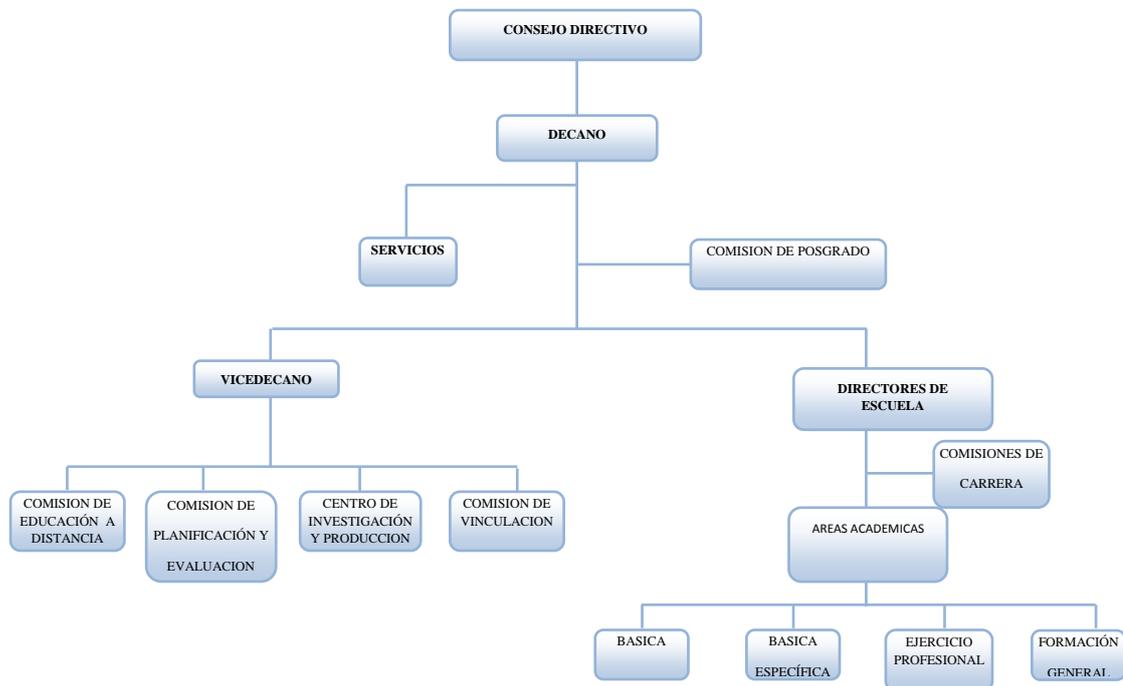
- Escuela de Ingeniería Mecánica.
- Escuela de Tecnología Mecánica.
- Escuela de Tecnología en Mantenimiento Industrial.

Posteriormente y ante la necesidad de cumplir con la responsabilidad social de cubrir necesidades de profesionales en áreas afines a la mecánica, se realizó una reestructuración de la Facultad en lo concerniente al área académica, creando las siguientes escuelas:

- Escuela de Mecánica.
- Escuela de Automotriz.
- Escuela Industrial.
- Escuela de Mantenimiento.

## 2.1.2. Organigrama Estructural

Gráfico 1: Organigrama Estructural



FUENTE: Estatuto Politécnico (2013)

## 2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.2.1. Antecedentes de la Gestión por Procesos.

#### 2.2.1.1. Teoría Administrativa.

Bernal Torres & Sierra Arango, (2008), con respecto a la teoría administrativa, menciona que:

La administración y la gerencia son tan antiguas como la existencia del mismo hombre, es tan solo a partir de fines del siglo XIX y principios del siglo XX que se vuelven objeto de estudio: sin embargo, dicho estudio se ha hecho desde diferentes enfoques y escuelas. De acuerdo con Chiavenato, cada teoría administrativa surgió como respuesta a los problemas empresariales más importantes de su época. En este sentido, todas han tenido éxito al presentar soluciones específicas para tales problemas y todas son aplicables a las situación actuales, lo que significa que todo profesional

de la Administración debe conocer muy bien estas teorías y hacer uso de ellas según la situación a lo que se enfrente. (págs. 36-37)

### **2.2.1.2. Antecedentes y Evolución.**

Agudelo, (2012), describe los antecedentes de la Administración donde:

Durante muchos años las organizaciones y los estilos de gestión administrativa han ido evolucionando tanto como no lo había hecho Adams Smith en 1776. La economía que ha pasado de cerrada a abierta, ha permitido que lo que se produce en un determinado lugar del mundo también se compre o venda en cualquier cadena de almacenes en cualquier país; así, podemos acceder a productos perecederos provenientes de Europa o Norte América o de cualquier continente.

Hace algunos años, el requisito fundamental para comprar un artículo cualquiera era su durabilidad. Las facultades de administración en sus clases de mercadeo hablaban de ciclos largos del producto y mientras más duraba, mejor. El ciclo de vida hoy es todo lo contrario, se habla de obsolescencia programada.

También en las universidades se enseñaban la normalización como una manera de medir la eficiencia, como herramienta de control y para la reducción de costos. El grado de educación que alcanzaban las personas era el mínimo por falta de recursos de universidades; de exigencias y porque no, por falta de motivación. En contraste, hoy la educación pasó al primer plano, y de hecho todos buscamos el progreso a través de ella. Los puestos de trabajos requieren cada día personas más capacitadas.

En el campo de la tecnología, cada día hay algo novedoso. En los ámbitos de manufactura y la informática, ya no nos parece importante la evolución de un proceso o de un producto, si no lo hace en el menor tiempo. La informática ha pasado de los hilos a la comunicación inalámbrica, los celulares son prácticamente computadoras móviles, etc.

La calidad a cambiado de forma y fondo, las personas están buscando cada día productos con más uso en el menor tiempo, con los menores costos y que no se dañen al momento, con la gran ventaja de que ya no hay un único productor si no que hay gamas enormes de productos que permiten escoger.

La mayor parte del siglo pasado hubo un exceso de demanda sobre la oferta, lo que también sometía al cliente a comprar lo que ofrecían. No se sabe si para bien o para mal, muchos fenómenos como lo que se menciona han cambiado y el fenómeno ahora es de mayor oferta que demanda. Esto hace que quienes deciden las características de los productos sean los clientes, ante una gama muy grande de productos que pueden encontrar de muchas maneras, incluyendo medios virtuales.

El concepto de calidad en las organizaciones ha tenido grandes transformaciones desde hace mucho tiempo, buscando siempre la satisfacción del cliente por medio de distintas formas de controlar. En cada época se presentan maneras de implementación y se han desarrollado diferentes conceptos, todos ellos en beneficios del cliente final. (págs. 14-15)

### **2.2.1.3. Generalidades de la Administración.**

Cardona, (2010), define que “La Administración es una ciencia que trata de la racionalización del trabajo humano, o sea, de los procesos de administración. Es la ciencia que se enfoca al hombre actuando en interacción con otros hombres.” (pág. 28)

Rodríguez, (2006), manifiesta que la Administración como una : “Ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzos cooperativos, a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que no se pueden lograr individualmente en los organismos sociales.” (pág. 4)

Brook Adams (2009), declara que la Administración es:

La capacidad de coordinar hábilmente muchas energías sociales con frecuencia conflictivas, en solo organismo, para que ellas puedan operar como unan sola unidad. Es el proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas.

Se puede concluir que, la administración se establece en el manejo eficiente y eficaz de los recursos que dispone una organización, para el logro de los objetivos planteados.

#### **2.2.1.4. Campos de estudios de la Administración**

Torres, (2007), hace referencia a los siguientes campos de estudio de la Administración:

Como consecuencia de la complejidad del estudio de la Administración, la teoría administrativa suele agrupar este conocimiento básicamente en subcampos de formación del profesional de la Administración, de diferentes maneras; no obstante, la más usual es la siguiente.

- Pensamiento administrativo (teorías y enfoques administrativos).
- Proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control).
- Ámbito o aéreas funcionales de las organizaciones (las más usuales son: producción y operaciones, marketing, finanzas y desarrollo humano).  
(pág. 52).

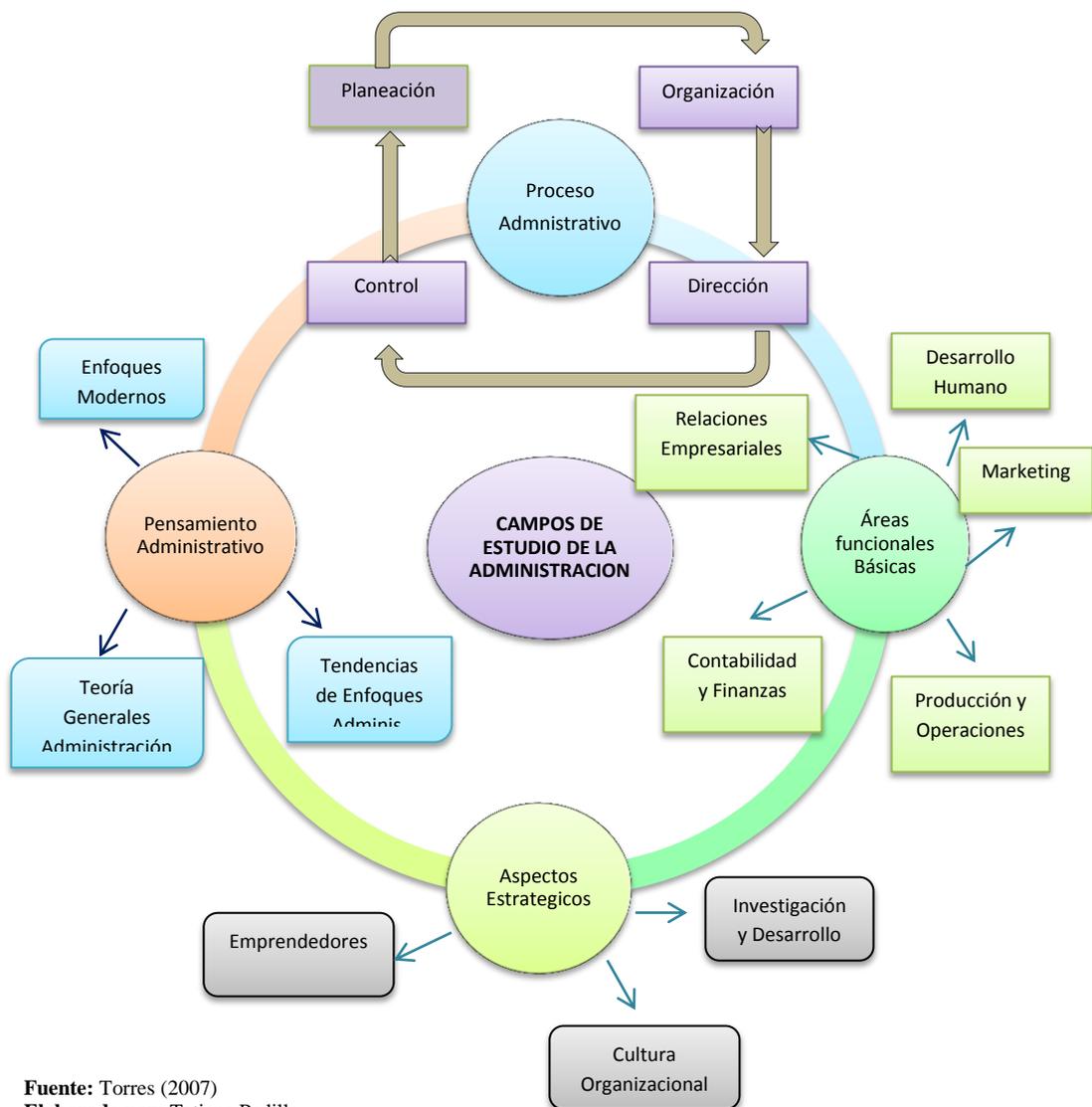
- **Proceso Administrativo**

Torres, (2007), con referencia al Proceso Administrativo, señalan que:

El Proceso Administrativo tiene su origen en la Teoría de la Administración General de Henry Fayol y más tarde se consolida con el enfoque neoclásico, comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del quehacer administrativo, y hace referencia a los procesos de:

- **Planeación**, relacionada con el direccionamiento de las organizaciones hacia lo que será su futuro.
- **Organización**, que comprende la división del trabajo por responsabilidades y áreas funcionales.
- **Dirección**, que hace referencia a la conducción de las personas que laboran en las organizaciones para el logro de los objetivos previstos en la planeación.
- **Control**, que se refiere al proceso de evaluar y retroalimentar el desempeño de las personas y las organizaciones para el logro de sus objetivos. (pág. 52)

**Gráfico 2. Campos de Estudios de la Administración**



Fuente: Torres (2007)  
 Elaborado por: Tatiana Padilla

## **2.2.2. Gestión Integral a los Procesos Universitarios**

### **2.2.2.1. Diseño**

Según el diccionario de la Real Academia de Lengua española 2001 “Define al diseño como un proyecto, plan, concepción original de un objeto u obra destinados a la producción de una serie. Descripción o bosquejo verbal de algo.” Recuperado de: <http://definicion.de/diseño/>

### **2.2.2.2. Modelo**

Según el diccionario de la Real Academia de Lengua Española 2001, menciona que modelo es:

Un instrumento analítico que tiene como función el describir, organizar e integrar. Es un patrón a seguir o muestra para conocer algo, existe también la idea de que un modelo debe ser utilizado para probar una teoría, o tan solo poder explicar un proceso o una abstracción. Recuperado de: <http://definicion.de/modelo/>

### **2.2.2.3. Gestión Integral.**

Agudelo, ( 2012), respecto de la Gestión Integral, menciona que:

Es una propuesta que apunta a lograr la productividad y competitividad, por medio del desarrollo y satisfacción de los integrantes de la organización, con el fin de mejorar sus conocimientos y competencia para el desempeño, lo que redundará en un mejor ingreso al ubicar a las personas en el lugar adecuado. La gestión Integral se compone de tres elementos:

- Gestión Estratégica.
- Gestión de la Cultura.
- Gestión por Procesos. (pág. 22)

#### 2.2.2.4. Gestión por Procesos

Albi, Gonzáles - Páramo, & Lopez Casasnovas, (1997), definen que: “La gestión por procesos es una función sistemática de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con las estrategias del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes.”(pág. 23).

Por su parte, Alvarado Espinel ,(2013), *Secretaría Nacional de la Administración Pública. Quito, señala que:*

Es un conjunto de actividades sistemáticas realizadas en una institución, con el propósito de mejorar continuamente la eficacia y la eficiencia de su operación para proveer servicios y productos de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas del ciudadano, beneficiario o usuario. (pág. 6)

En contraparte, el Ministerio de Fomento, (2005), destaca que la Gestión por Procesos es:

La Gestión por Procesos está dirigida a realizar procesos competitivos y capaces de reaccionar automáticamente a los cambios mediante el control constante de la capacidad de cada proceso, la mejora continua, la flexibilidad estructural y la orientación de las actividades hacia la plena satisfacción del cliente y de sus necesidades. Es uno de los mecanismos más efectivos para que la organización alcance unos altos niveles de eficiencia (pág. 7)

En cambio, Pèrez Fernandez, (2010), menciona que la Gestion por Procesos es una foema avanzada de gestion de :

**a) La Calidad.-** La gestion por procesos no es un modelo ni una norma de referencia sino un cuerpo de conocimiento con principios y herramientas especificas que permiten hacer realidad el concepto de que la calidad se gestiona, Gestion de la Calidad:

- Al orientar el esfuerzo de todos a objetivos comunes de empresa y clientes.
- El principal criterio para el diseño de los procesos es el de añadir valor tanto en los propios procesos como en la actividades que lo integran.
- Los procesos son el norte de los esfuerzos de mejora para disponer de procesos más fiables o mejorados, que al ejecutarse periódicamente inducen eficacia en el funcionamiento de la organización.

**b) La Empresa.-** Igualmente, la Gestión por Procesos está entre las prácticas más avanzadas de gestión empresarial, ya que:

- Permite desplegar la estrategia corporativa mediante un esquema de Procesos Clave. Entendemos que un proceso merece ser caracterizado como clave cuando está directamente conectado con la estrategia corporativa, relacionado con algún factor crítico para el éxito de la empresa o con alguna de sus ventajas competitivas.
- Se fundamenta en el trabajo en equipo, Equipo de Proceso, permitiendo hacer realidad la gestión participativa.
- En la medida que los procesos son transversales, atraviesan los departamentos de la empresa, contribuyen a cohesionar la organización.
- Busca la eficiencia global (empresa) y no solo la eficiencia local (departamento). (pàgs 43-44).

Se concluye que, la gestión por procesos es un conjunto de actividades interrelacionadas entre sí, logrando la eficiencia y competitividad en los procesos de la institución y sobre todo la pro-actividad el estar flexibles ante los cambios existentes en un mundo globalizado, cuyo fin es satisfacer las necesidades del cliente interno como externo.

### **2.2.2.5. Importancia de la Gestión por Procesos**

Zaraztiegui, J. R., (1999 ), afirma que:

Los procesos se consideran actualmente como la base operativa de gran parte de las organizaciones y gradualmente se van convirtiendo en la base estructural de un número creciente de empresas.

La importancia que ha tomado hoy en día la gestión por procesos radica en el enfoque que se le da a las actividades en función del cliente, se reconoce que un cliente satisfecho es un cliente comprometido y fiel hacia un producto o servicio. Así se gana permanencia en un mercado competitivo, siempre y cuando, todos sus esfuerzos esten enmarcados en dicho enfoque. (pàg 81).

Por su parte, Medina León, Nogueira Rivera, & Hernández Nariño, (2009), al referirse a la importancia de la Gestión por Procesos, señalan:

Los procesos han adquirido una importancia de tal manera que, en la actualidad, forman parte de las denominadas “buenas prácticas gerenciales”. En tal sentido, puede señalarse que: representan una de las perspectivas del Cuadro de Mando Integral (CMI), constituyen uno de los criterios de evaluación del modelo EFQM (European Foundation for Quality Management) de Calidad Total, forman una de las cinco claves del Benchmarking (Nogueira Rivera et al, 2004), para los productores de clase mundial resultan un arma competitiva (Heizer & Render, 1997), son el centro de las Normas ISO 9000, poseen similares principios que la teoría de los Puntos Críticos de Control (PCC); y su estudio, es un excelente medio para eliminar despilfarros y actividades que no aporten valor añadido. (pág. 66)

De su parte, Venegas, (2016), manifiesta que:

Contar con una gestión por procesos optima, conlleva a alcanzar los mejores resultados que se han planificado y beneficiado a la organización en su

participación competitiva en los actuales escenarios. De ahí la importancia de estar atento la gerencia en todo lo concerniente a la gestión por procesos que le favorezcan en su desempeño. Recuperado de: <http://www.grandespymes.com.ar/2011/01/31/importancia-de-la-gestion-de-procesos-en-las-empresas-exitosas/>

Concluyo que, la Gestión por Procesos hoy en día ha logrado un espacio importante en las organizaciones, hay que tener en cuenta que, cuando las actividades y los recursos se gestionan como un proceso se logra alcanzar los resultados de manera eficiente, a más de ello, la satisfacción del cliente interno y externo hay que tomar en cuenta ya que por medio de ésta logramos fidelizar nuestro productos o servicio y lograr tener permanencia en mercados altamente competitivos.

#### **2.2.2.6 Etapas de la Gestión por Procesos.**

Camisón, Cruz, & Gonzalez, (2007), afirma que:

- Asignar y comunicar la misión de los procesos y los objetivos de calidad, tiempo / servicio y costo del proceso, deben ser coherentes con los requisitos del cliente y la estrategia de la empresa.
- Fijar los límites del proceso.
- Planificar el proceso, realizar la representación gráfica del proceso y señalar los indicadores y medidas del proceso y del producto.
- Establecer la secuencia de los procesos y las distintas interacciones entre ellos.
- Asignar los recursos necesarios, físicos y de información, para la realización y el seguimiento (control) del proceso.
- Ejecutar el proceso.
- Medición y seguimiento del proceso.

- Proponer acciones correctoras y ejecutarlas si se observa alguna desviación respecto a los objetivos.
- Iniciar el proceso de mejora continua del proceso. (pàgs 864, 867)

En conclusión, cada una de las etapas cumple un función básica que deberán ir coordinadas entre sí, los procesos deberán ser planificados, asignados sus recursos, controlados y medidos según sean necesarios; esto ayudará a que se realicen las correcciones pertinentes a cada proceso.

### 2.2.2.7 Principios de la Gestión por Procesos

Alvarado Espinel, (2013), *Secretaría Nacional de la Administración Pública. Quito*, menciona que:

La administración por Procesos se rige por los principios de la Administración Pública establecidos en la Constitución de la República del Ecuador y más específicamente por los siguientes principios:

- a) **Evaluación permanente y mejora continua:** La Gestión por Procesos se rige por un ciclo de mejora continua que busca incrementar las capacidades institucionales mediante una evaluación permanente, interna y externa, orientada a la identificación de oportunidades para la mejora continua de los procesos, servicios y prestaciones públicas centradas en el servicio al ciudadano y obteniendo los resultados para la adecuada rendición de cuentas.
- b) **Enfoque en el ciudadano, beneficiario y usuario:** La administración por procesos tendrá en cuenta que el eje fundamental de la intervención pública es el ciudadano, beneficiario o usuario de los servicios públicos, la cual requiere adoptar enfoques y diseñar los procesos para brindar los servicios desde la perspectiva de estos actores, mejorando la ejecución de los procesos internos y su integración. Se enfocará en la optimización y simplificación de los servicios y trámites.

- c) **Coordinación y Cooperación:** Para lograr una gestión pública de calidad, todos los órganos e instituciones de la Administración Pública contribuirán a la prestación de servicios públicos al ciudadano, beneficiario y usuario en un enfoque sistémico. Se contemplará en la gestión por procesos las interacciones entre las instituciones involucradas en la prestación de los servicios públicos.
  
- d) **Eficiencia y Optimización.** La gestión por procesos estará orientada a optimizar los resultados alcanzados por la institución, en relación a los recursos disponibles e intervenidos en su consecución.
  
- e) **Sostenibilidad y Transparencia.** La gestión por procesos, previo al análisis de viabilidad, se orientará al uso de herramientas tecnológicas para automatizar los procesos optimizados, con el propósito de fomentar la transparencia, incrementar el control y mantener su sostenibilidad en el tiempo. (pags. 4-5).

En síntesis, tener una evaluación constante ayuda a que la organización pueda estar preparada a los cambios, cada persona es responsable de cada proceso, aprovechar las oportunidades, disminuir las debilidades, contrarrestar las amenazas ayuda a gestionar con eficiencia la optimización de los recursos para alcanzar los resultados; estar enfocado en la satisfacción del cliente interno y externo permite a que conozcamos cuáles son las nuevas necesidades requeridas para trabajar sobre ellas, brindando un producto o servicio de calidad.

#### **2.2.2.8 Gestión por Funciones Vs Gestión por Procesos**

Pérez Fernández, (2010), realiza una comparación entre la Gestión por Funciones y Gestión por Procesos:

La Gestión por Procesos se comprende con facilidad por su aplastante lógica, pero se asimila con dificultad por los cambios paradigmáticos que contiene. Para ello los directivos disponen de la formación como su gran

alidad, para entender e interiorizar el soporte conceptual de este nuevo enfoque de gestión empresarial.

A continuación se presenta una comparación entre la gestión tradicional y la propuesta de la gestión por procesos. (pág. 295)

**Cuadro 1: Gestión por Funciones Vs Gestión por Procesos**

Gestión por Funciones	Gestión por Procesos
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Departamentos especializados.</li> <li>✓ Departamento: forma organizativa.</li> <li>✓ Jefes funcionales.</li> <li>✓ Jerarquizal, control.</li> <li>✓ Burocracia, formalismo.</li> <li>✓ Toma de decisiones: Centralizada.</li> <li>✓ Información: vía jerárquica</li> <li>✓ Jerarquía para coordinar.</li> <li>✓ Mando por control/ supervisión.</li> <li>✓ Cumplimiento desempeño.</li> <li>✓ Eficiencia, productividad.</li> <li>✓ Como hacer mejor las tareas.</li> <li>✓ Mejoras de alcance limitado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proceso de valor añadido.</li> <li>✓ Proceso. Forma natural de organizar el trabajo.</li> <li>✓ Responsable de los procesos.</li> <li>✓ Cliente, autonomía, autocontrol.</li> <li>✓ Flexibilidad, cambio, innovación.</li> <li>✓ Es parte del trabajo de todos.</li> <li>✓ Información compartida.</li> <li>✓ Coordina el equipo de proceso.</li> <li>✓ Mando por excepción, Apoyo.</li> <li>✓ Compromiso con resultados.</li> <li>✓ Eficacia, competitividad.</li> <li>✓ Que tareas hay que hacer y para qué.</li> <li>✓ Alcance amplio, inter-funcional.</li> </ul>

**Fuente:** Pérez Fernández. (2010)

**Elaborado por:** Tatiana Padilla

Se concluye que, la gestión por funciones y la gestión por procesos son paradigmas que hoy en día deben romperse; una organización por funciones no permite el progreso de la misma, está más enfocada a las unidades departamentales y cumplen funciones; mientras que una organización por procesos, su enfoque son los procesos que generan valor agregado.

### 2.2.2.9 Interrelaciones de los Procesos Universitarios.

Ortiz Pérez, A., (2014), Gestión Integrada de los Procesos en Universidades. Aplicación en la Universidad de Holguín, Cuba.

La universidad, al igual que otras organizaciones, puede considerarse como un sistema de procesos, en el cual los procesos de formación, investigación y extensión universitaria, se clasifican como sustantivos, al constituir su razón de ser y como resultado de su integración la universidad cumple con su misión de preservar, desarrollar y promover la cultura acumulada a la sociedad.

En las universidades también se ejecutan procesos de apoyo que sirven de soporte para garantizar la vitalidad de los procesos sustantivos y otros que se gestionan con un enfoque estratégico con el objetivo de proporcionar el desarrollo de la organización en el tiempo y contribuir al logro de su visión. Además es importante identificar los procesos transversales que se ponen en función del mejor desempeño de los procesos estratégicos, sustantivos y de apoyo. (pág. 8)

**Cuadro 2. Las Universidades VS otras Organizaciones**

<b>Universidad</b>	<b>Otras Organizaciones</b>
Recursos (humanos, financieros, materiales y tecnológicos ) para la ejecución de los procesos..	Los requerimientos de recursos se valora en cada proceso en los que intervienen.
Personas con sentimientos, valores y actitudes sobre los cuales es necesario ejercer influencia educativas para obtener los resultados deseados en el proceso de transformación.	Materia prima, materiales, partes, piezas y componentes son la expresión fundamental de los objetos de trabajo.
Los profesores constituyen la fuerza de trabajo principal portadora de conocimiento, el cual es complejo de medir y evaluar, no se puede contar y almacenar.	Se pueden delimitar los medios de trabajo, la fuerza de trabajo y los objetos de trabajo (estos se pueden contar, almacenar, transportar).
En los departamentos, docentes los profesores se desempeñan en varios procesos (formación de pregrado, formación posgrado e investigación)	Los recursos humanos generalmente se desempeñan en un único proceso, departamento o área de trabajo.
La duración del ciclo de formación del profesional es como mínimo de 5 años.	El ciclo de producción o de prestación de servicio se mide en horas, días, meses.
En las universidades, cada curso ingresan estudiantes con características y necesidades diferente por lo que no existe la seguridad	Si las entradas y la tecnología no varían, manteniendo la misma secuencia de actividades, se obtendrán resultados similares.

absoluta de que desarrollando de igual forma el proceso se obtengan los mismos resultados por lo que se requiere el perfeccionamiento continuo del proceso docente educativo.	
La calidad del profesional requiere de mayor período de tiempo para su evaluación.	En las organizaciones que genera bienes y servicios es menor y cuantificable.
Existen dificultades para medir y evaluar el impacto de los resultados de la investigación científica y de posgrado en la sociedad.	Existen indicadores diseñados que permite medir la calidad de los productos y servicios.
Los productos y servicios que genera la universidad siempre puede ser utilizado para su beneficio. <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el proceso de formación el estudiante una vez que egresa puede convertirse en profesor de la Universidad en la que se formó.</li> <li>• El proceso de investigación se realizan investigaciones aplicadas a la Universidad.</li> <li>• En los procesos de formación postgrado, se forman los docentes universitarios</li> </ul>	Los productos y servicios que ofrece en una empresa en su mayoría de destinan a satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes externos y no se utilizan para su beneficio.
El egresado puede retomar a la universidad a recibir acciones de superación en el proceso de formación de posgrado.	El producto o servicio generado cuando cumple todos los requisitos de calidad, es un resultado que no vuelve a incorporarse al proceso de producción o de servicio.

**Fuente:** Pérez, (2013)  
**Elaborado por:** Tatiana Padilla.

### 2.2.3. Concepto de Enfoque de Gestión por Procesos.

#### 2.2.3.1. Definición de Gestión

Pérez Fernandez, (2010), sobre la Gestión, manifiesta que:

“El concepto de gestión lleva asociada la idea de acción para que los objetivos fijados se cumplan. Hacer adecuadamente las cosas, previamente planificadas, para conseguir objetivos (comprobando posteriormente el nivel de consecución.” (pág. 137)

Por su parte, Rementaria, ( 2008), advierte:

Gestión es muy importante, la acción del latín actionem, que significa toda manifestación de intención o expresión de interés capaz de influir en una situación dada. Para él, el énfasis que se hace en la acción, en la definición de gestión, es lo que la diferencia de la administración. No considera la

gestión como una ciencia disciplina; sino como parte de la administración, o un estilo de administración. (pág. 10)

De su lado, Albi, Gonzáles - Páramo, & Lopez Casanovas, (1997), menciona que: “La gestión es un conjunto de reglas y decisiones dirigidas a incentivar y coordinar acciones. Y es pública porque consigue metas colectivas y se desenvuelve en el marco de una restricciones jurídico – político peculiares.”(pág. 20)

Concluyo que, la gestión es la acción de llevar o hacer las cosas de manera planificada, en un tiempo determinado, optimizando los recursos tanto materiales, como humanos, logrando de esta forma los objetivos planteados.

### **2.2.3.2. Definición de Proceso.**

Alvarado Espinel, (2013), *Secretaría Nacional de la Administración Pública. Quito*, manifiesta: “Es una serie de actividades definible, repetibles, definibles y medibles que llevan a un resultado útil para un cliente externo o interno. Los procesos se interrelacionan en un sistema que permite a la institución agregue valor a sus clientes.” (pág. 9)

De su lado, Bravo Carrasco, (2011), afirma que:

Es una totalidad que cumple un objetivo completo y que agrega valor para el cliente. Esta unidad es un sistema de creación de riqueza que inicia y termina transacciones con los clientes en un determinado periodo de tiempo. Un proceso puede pasar por muchos cargos, por eso se dice que los procesos alcanza a toda la organización y la cruzan horizontalmente. (pág. 28).

De su parte, Colin, (2002), según la ISO 9000 -2000. “Un proceso es conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, los cuales transforman elementos de entradas y los convierte en resultados” (pág. 184)

En cambio, Camisòn, Cruz, & Gonzalez, (2007), definen que:

Un proceso es un conjunto de actividades realizadas por un individuo o grupo de individuos cuyo objetivo es transformar entradas en salidas que serán útiles para el cliente. Esta definición señala la transformación necesaria en todo el proceso. En esta línea, Oakland (1989) completa el concepto de proceso como la transformación de una serie de entradas o inputs, entre los que se incluyen operaciones, métodos o acciones, en salidas u outputs que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes en forma de productos, información, servicios o en general, resultados. (pág. 843)

A continuación se detalla un ejemplo:



**Fuente:** Camisón, Cruz, & Gonzalez, (2007)  
**Elaborado por:** Tatiana Padilla

Se concluye que, un proceso es un conjunto de actividades que están interrelacionadas entre sí, donde las entradas de calidad se transforman en salidas de calidad y nos llevan a obtener un resultado óptimo y a la vez generador de valor agregado por parte de la institución; de tal forma que para cada proceso existe un responsable que deberá cumplirlo en el tiempo establecido.

### 2.2.3.3. Características de un Proceso

Camisón, Cruz, & Gonzalez, (2007), sobre las características de un proceso mencionan las siguientes:

- Posibilidad de ser definido.- Siempre tiene que tener una misión, es decir una razón de ser.
- Prestación de unos límites, es decir, claramente especificado su comienzo y su terminación.
- Posibilidad de ser representado gráficamente.
- Posibilidad de ser medido y controlado, a través de indicadores que permitan hacer un seguimiento de su desarrollo y resultado e incluso mejorar.
- Existencia de un responsable, encargado de la eficiencia y la eficacia del mismo entre muchas tareas, como por ejemplo, asegurar la correcta realización y control de los procesos en todas sus fases (. Pág. 844)

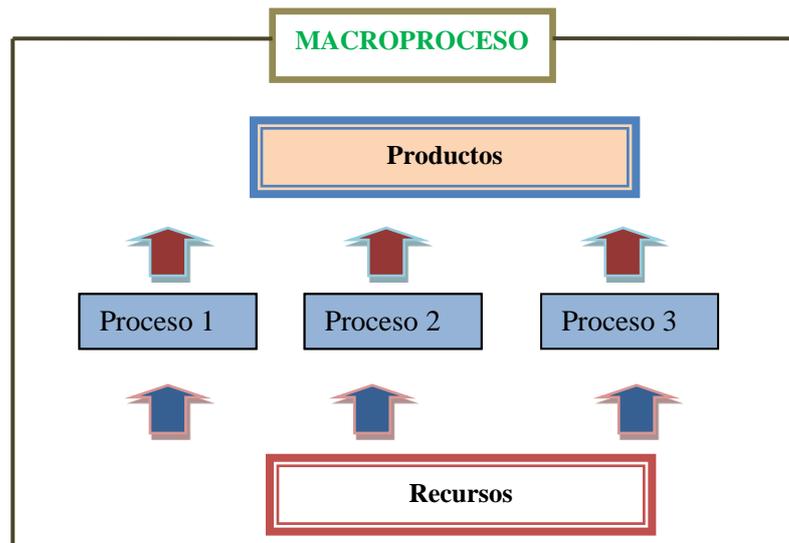
#### **2.2.3.4. Tipos de Procesos.**

Bravo Carrasco, (2011), sobre los tipos de procesos los clasifica:

Desde el punto de vista de segmentación se puede distinguir macroprocesos y procesos operativos.

- **Macroproceso.-** Es una estructura de procesos con la característica de recursividad, es decir, los procesos desagregan en otro proceso.

**Gráfico 4: Macroproceso**



Fuente: Bravo Carrasco,( 2011)  
Elaborado por: Tatiana Padilla

- **Proceso Operativo.-** Es un proceso de bajo nivel que no se puede desagregar más como proceso, sino que su descripción detallada da origen a un nuevo nivel de profundidad, donde aparecen las actividades en el Flujograma de la información. (pág. 28)

Alvarado Espinel, (2013), *Secretaría Nacional de la Administración Pública. Quito*, recalaca sobre los tipos de procesos:

Generalmente se trabaja con tres tipos de procesos dentro de las organizaciones, lo que da forma a la representación gráfica del Mapa de Procesos: los procesos estratégicos, los procesos operativos o misionales y los apoyo o soporte.

- **Proceso Gobernantes- Estratégicos.-** Son aquellos que proporcionan directrices políticas, planes estratégicos para la dirección y control de la institución.
- **Procesos sustantivos – operativos, o claves.-** Son aquellos que realizan actividades esenciales para proveer los servicios y los productos que ofrece a sus clientes en la institución. Estos procesos se enfocan a cumplir la misión de la institución.

- **Procesos habilitantes o de apoyo.-** Son aquellos que proporcionan productos o servicios a las procesos gobernantes y claves. (pág. 9).

Para la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros nos menciona que:

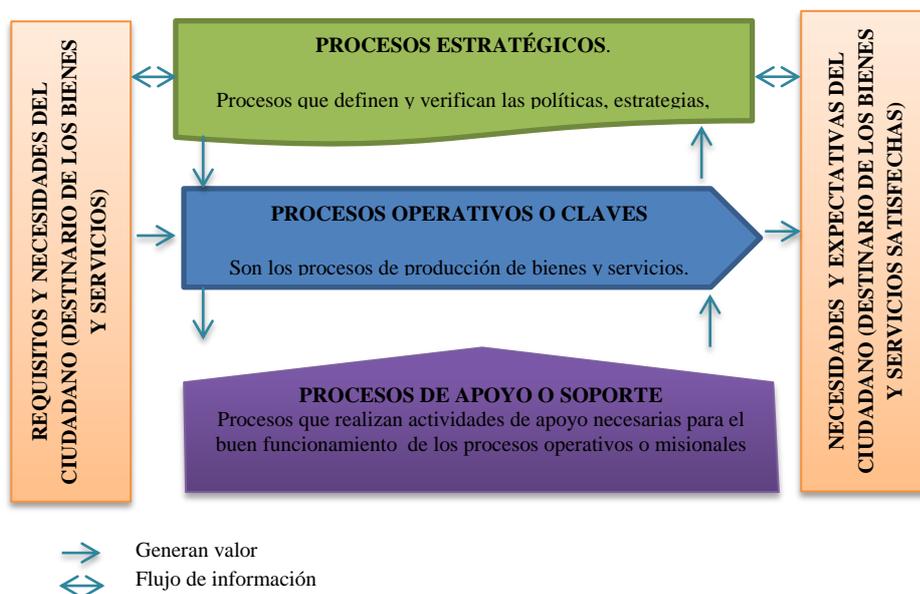
Generalmente de trabaja con tres tipos de procesos dentro de las organizaciones, los que dan forma a la representación gráfica del Mapa de Procesos: los estratégicos, los operativos o misionales y los apoyo o soporte.

- **Procesos estratégicos.-** Son los procesos relacionados a la determinación de las políticas, estrategias y objetivos y metas de la entidad, así como asegurar su cumplimiento. En relación a los procesos estratégicos, la entidad debe crear los mecanismos que permitan monitorear y evaluar el desempeño de cada proceso a la entidad.
- **Procesos Operativos o Misionales.-** Son los que se incorporan los requisitos y necesidades del ciudadano o destinatario de los bienes y servicios, y son los encargados en lograr la satisfacción del mismo, estos procesos tienen que agregar valor.
- **Procesos de Apoyo o Soporte.-** Se encarga de brindar apoyo o soporte a los procesos operativos o misionales; son los que realizan actividades necesarias para el buen funcionamiento de los procesos operativos o misionales.

### **La articulación entre los procesos**

Los procesos estratégicos definen la orientación hacia donde deben operar los procesos operativos o misionales, de acuerdo con la cadena de valor de la institución, los cuales necesitan a los procesos de apoyo o soporte para cumplir con sus objetivos.

**Gráfico 5: Tipos de Procesos**



**Fuente:** Metodología para la Implementación de la Gestión Por Procesos de las Entidades de la Administración Pública

**Elaborado por:** Tatiana Padilla

Podemos concluir que los tipos de procesos se clasifican de acuerdo a las necesidades de la institución, pero la manera más común es: procesos estratégicos, éstos ayudan a que definamos las metas de la organización, sus políticas y estrategias; procesos claves, son los que nos permite entregar el producto o servicio al cliente pero generando valor agregado; y, los procesos de apoyo contiene todas las actividades para que puedan funcionar correctamente los procesos de apoyo.

### 2.2.3.5. Identificación del proceso

Rodriguez, (2006), al hablar sobre la identificación del proceso, nos menciona que:

Puede inferir que un proceso es un sistema y como tal su comportamiento está determinado por las mismas leyes del enfoque del sistema, es decir que tendrá elementos de entrada, actividades de transformación cuyo resultado es un producto y debe tener retroalimentación que permita determinar si el proceso está encaminado o está logrando su propósito.

Un buen proceso se reconoce si tiene claramente definidas y establecidas las siguientes características:

**Objetivos:** Propósito del proceso, que se pretende lograr con él; tiene relación con el producto.

**Responsable:** Persona que orienta, observa y mantiene el proceso bajo control y asigna los recursos necesarios para lograr el objetivo.

**Alcance:** Determinación de la responsabilidad del procesos, de tal manera que facilite la labor; determina el inicio y fin del proceso como referencia.

**Insumos:** Todo lo que requiere como materia prima para ser transformada en producto final.

**Productos:** Todo lo que entrega el proceso para un cliente, bien sea interno como externo y debe responder a las necesidades identificadas para éste.

**Recursos:** Todo aquello que permite transformar los insumos en productos, clasificados en general todo aquello que se utiliza pero no se consume a través de la transformación. (pág. 31)

A criterio personal, para identificar los procesos debemos definir claramente los insumos de entrada y su transformación para la generación de un producto o servicio, siendo éste evaluado, controlado y realizando las mejoras pertinentes. Para que un proceso sea identificado como tal debe cumplir con características como: la existencia de un responsable del proceso, el alcance, conocer cuál es el objetivo y la finalidad del mismo.

#### **2.2.3.6. Factores de un Proceso**

Pèrez, (2010), sobre los factores de un Proceso, menciona los siguientes:

**Personas.-** Un responsable y miembros del equipo de procesos, todas ellas con conocimiento, habilidades y actitudes adecuadas.

**Materiales.-** Materias primas o semielaboradas información con características adecuadas para su uso.

**Recursos físicos.** Instalaciones maquinarias, utillajes hardware, software que han de estar siempre en las adecuadas condiciones de uso.

**Métodos / Planificación del Proceso.-** Método de trabajo, procedimientos, hoja de procesos, gama instrucción técnica, etc. Descripción de la forma de utilizar los recursos, quien hace qué, cuándo y muy ocasionalmente cómo.

**Medio Ambiente.** O entorno en que se lleva a cabo el proceso (págs. 57-58.)

## **2.2.4. Representación de los Procesos**

### **2.2.4.1. Modelamiento Visual de los Procesos.**

Bravo Carrasco,( 2009), determina que:

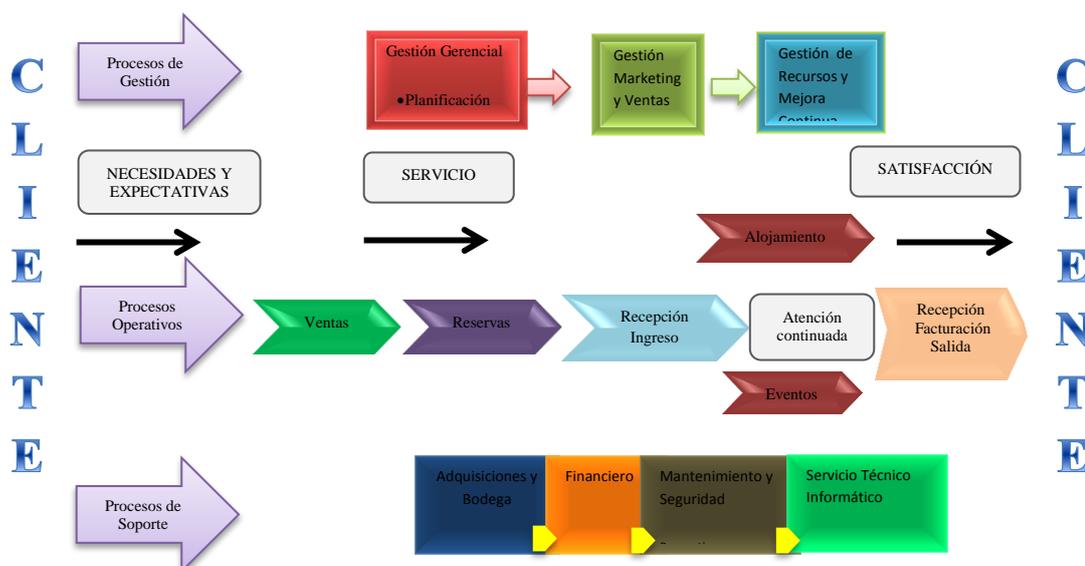
Modelamiento es mirar el hacer, tomar consciencia de lo que hacemos y cómo lo hacemos. Tiene que ver con detenerse, mirar, escuchar, preguntar a los clientes, observar lo que hacen los demás y aplicar metodología para diseñar los procesos adecuados a la realidad. (pág. 36)

### **2.2.4.2. Mapa de Proceso**

Bravo Carrasco, ( 2009), hace referencia al Mapa de Procesos, como:

Es una visión de conjunto, holística o “de helicóptero” de los procesos. Se incluyen las relaciones entre todos los procesos identificados en un cierto ámbito. Une los procesos segmentados por cadena, jerarquía o versiones. Vital contar con un glosario de términos en la organización, especialmente de los verbos empleados para describir procesos y actividades, así todos entienden lo mismo. (pág. 37)

**Gráfico 6: Mapa de Procesos**



**Fuente:** Universidad de las Fuerzas Armadas  
**Elaborado por:** Tatiana Padilla

### 2.2.4.3. Flujograma de Información

Bravo Carrasco, (2009), determina que:

Un Flujograma de información describe un proceso de manera detallada, sistematizada y de fácil entendimiento y sobre todo se busca el VISTAZO, significa que con una mirada se recuerde como es el proceso. Decimos se RECUERDE, considerando que todo usuario del proceso debería haber participado en su elaboración o haber sido capacitado. (pág. 26)

### 2.2.4.4. Lista de tareas por cada actividad

Bravo Carrasco, (2009), determina que: “La lista de tareas por cada actividad describe las acciones que se deben realizar en una actividad, desde donde empieza hasta donde termina dicha actividad.” (pág. 26)

### 2.2.4.5. Beneficios del Modelamiento Visual

Bravo Carrasco, (2009), determina que:

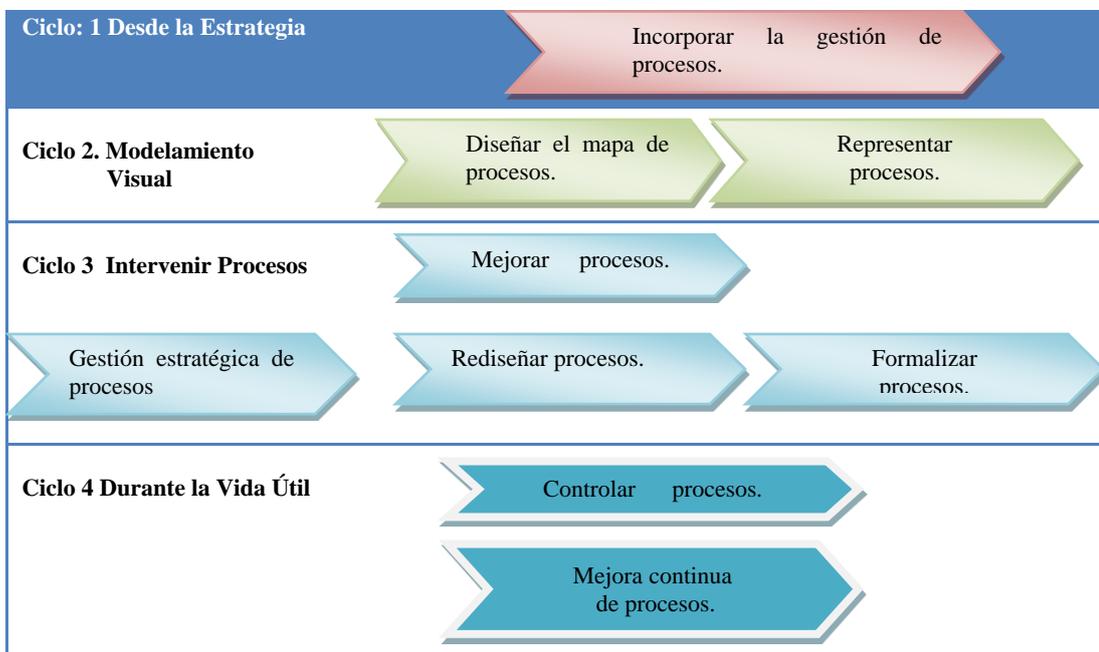
- Conocer el camino formal del proceso, UBICARSE, consensuar la mirada y trabajar metodológicamente.
- Disminuir las contingencias en un 50% (las que solo requerían tener la guía del proceso)
- Facilitar inducción, capacitación, estandarización, mejora y rediseño.
- Identificar los “gatos amarrados” (volver a la lógica del proceso).
- Trabajar en equipo al ver una totalidad común.
- Armonía en el hacer y el pensar. (pág. 29)

### 2.2.5. Fases de la Gestión por Proceso.

Bravo Carrasco, (2011), manifiesta las fases de la Gestión por Procesos.

“La gestión por procesos abarca 9 fases divididas en 4 ciclos correspondientes al curso normal de los eventos, es una forma secuencial para cada proceso. (pág. 26)

**Gráfico 7: Fases de la Gestión por Procesos**



**Fuente:** Bravo Carrasco (2011)  
**Elaborado por:** Tatiana Padilla

### **2.2.5.1.Ciclo 1: Desde la Estrategia de la Organización.**

Bravo, (2009), menciona que la primera fase de la gestión por procesos, se relaciona con:

**Incorporar la gestión por procesos.-** Crear un área de procesos y designar el equipo de trabajo, definir las grandes líneas de trabajo en la gestión de procesos, identificar la tecnología necesaria y realizar la preparación adecuada de las personas del área y de toda la organización. (pág. 28).

#### **Modelamiento Visual.**

**Diseñar el Mapa de Proceso.-** Ver la totalidad de los procesos de la organización: los procesos del negocio y los procesos de apoyo. Desde esta visión de conjunto se comienza a segmentar y detallar. Este mapa es vital para elaborar el plan estratégico de la organización.

**Representar los procesos mediante modelos visuales.-** Flujograma de información y lista de tareas, donde también se realizan observaciones y recomendaciones generales. (pág. 28)

#### **Intervenir Procesos Modelados.**

**Gestión estratégica de proceso.-** Contempla priorizar procesos desde lo indicado en la estrategia que incluya la definición de indicadores y de dueños de procesos, También señala los objetivos para la optimización de procesos.

**Mejorar los procesos.-** Se refiere a definir y aplicar una solución para cumplir los objetivos de rendimiento del proceso señalados en la fase anterior.

**Rediseñar procesos.-** Se refiere a definir y aplicar una solución para cumplir los objetivos de rendimiento del proceso señalado en la fase anterior. Se suman a esta fase los aportes de la gestión de proyectos porque el rediseño se orienta al cambio mayor.

**Formalizar procesos.-** Contempla elaborar el procedimiento como detalle completo de un proceso optimizando. Debe asegurarse que la nueva práctica se incorpore y mantenga en la organización. (págs. 28-29)

**Durante la Vida Útil del Diseño del Procesos Formalizado.**

**Controlar procesos.-** Se refiere al seguimiento, al cumplimiento de estándares y a la reacción en caso de situaciones fuera del estándar. Este rol lo cumple el dueño del proceso.

**Mejora continua.-** Se refiere al diseño y la práctica de como el diseño del procesos se continuará perfeccionado tanto para adaptar a la realidad como para capitalizar innovaciones. (págs. 29)

#### **2.2.6. Método Gestión Sistémica de Procesos (GSP) para el Levantamiento de Proceso.**

Bravo, ( 2009), con relación al método de gestión sistémica de procesos, señala:

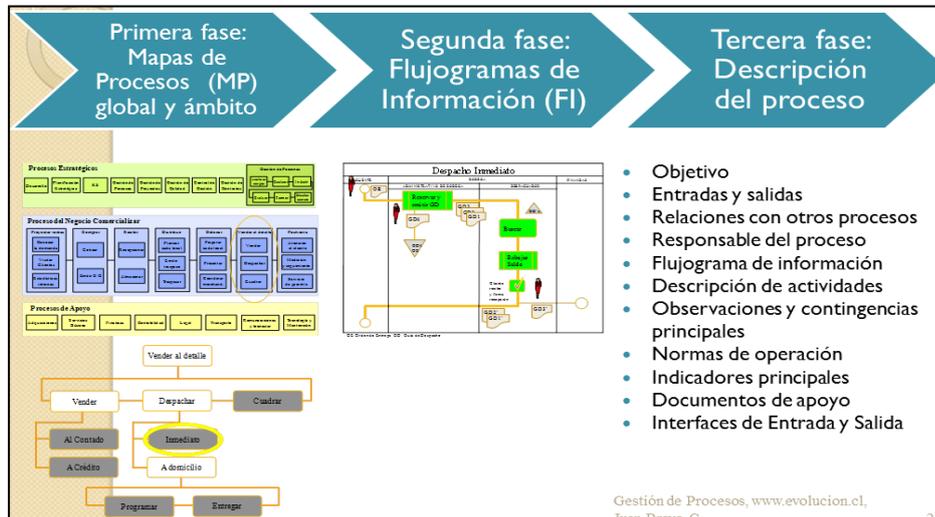
El método de Gestión Sistemática de Procesos (GSP) para el levantamiento de procesos se basa en 3 principios fundamentales.

- Participativo, base en la visión sistémica, los actores del proceso tienen rol principal.
- Los analistas de procesos son facilitadores.
- Supone estrategia de la organización formal, conocida y actualizada. (pág. 392)

## 2.2.6.1 Fases del Método GSP para el Levantamiento de Proceso

En cuanto a las fases del método del GSP, Bravo, (2009), describe:

**Gráfico 8: Fases Del Método GSP Para el Levantamiento de Procesos**



Fuente: Bravo Carrasco (2009)  
Elaborado por: Tatiana Padilla

## 2.2.6.2 Primera Fase: Mapas de Procesos Global y Ámbito.

Bravo, (2009), señala en la primera fase que:

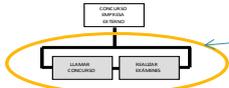
a) **Describe:** Todo el hacer de la organización, son la base para observaciones parciales validas, tales como:

- Análisis de riesgos y de cadena de valor.
- Costeo de actividades e indicadores de gestión.
- Implantación de un ERP o de normas de calidad.
- Auditoría y control de gestión, análisis BPM y WORKFLOW.
- Mejora, rediseño y Formalizar.

b) **Claves:**

- Asegurar consistencia entre los nombres de los procesos de los mapas y Flujograma.
- El MP Global solo tiene macro procesos.
- Mantiene los mapas el área de procesos. (pág. 392-393)

**Gráfico 9: Simbología Básica Mapa de Procesos del Ámbito**

	<p>Cadena: secuencia de procesos (un proceso depende del anterior)</p>
	<p>Opciones de procesos: no dependen entre ellas, pero se comunican</p>
	<p>Blanco: Macroproceso (contiene a otros)</p>
	<p>Gris: Proceso Operativo (de este surge un Flujograma)</p>
	<p>Notas para los roles y actividades que conviene mostrar en el mapa de procesos</p>

Fuente: Bravo Carrasco (2009)  
 Elaborado por: Tatiana Padilla

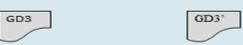
### 2.2.6.3 Segunda fase: Flujograma de Información

Bravo, (2009), describe la segunda fase como:

#### a) Descripción:

- Un Flujograma describe un proceso operativo con un flujo claro.
- Solo una página, letra grande, que en tamaño carta se pueda leer a dos metros de distancia (clave el vistazo).
- Sigue temporalidad (hacia abajo) y criterio curso normal de los eventos de la OMG (object Management Group).
- Se enfatiza la simplicidad para que sirva de guía a los actores del proceso, quienes lo mantienen y mejoran.
- Dirige el dueño del proceso, centraliza el área GP. (pág. 393)

**Gráfico 10: Simbología Básica del Flujograma de Información.**

	Actividad manual
	Actividad con apoyo computacional
	Archivo permanente manual
	Documento: es un formulario. Cuando tiene apóstrofes implica sólo un cambio menor
	Continuación en otro proceso, sigue las reglas de E/S de líneas
	Regla de las entradas y salidas de información en el FI
	Actividad de aprobación: el rol que corresponde sólo aprueba.

Fuente: Bravo Carrasco (2009)  
Elaborado por: Tatiana Padilla

#### 2.2.6.4 Tercera Fase: Descripción del Proceso

Bravo, (2009), describe en su tercera fase lo siguiente:

Se describe un conjunto de procesos operativos de un ámbito, por ejemplo: vender al detalle.

##### 1. Contempla:

- Objetivo.
- Entradas y Salidas (proveedores y clientes).
- Relaciones con otros procesos.
- Responsable del Proceso.
- Flujograma de información.
- Descripción de actividades.
- Contingencias principales.
- Normas de operación.
- Indicadores principales.
- Interfaces de Entrada y Salida.
- Documentos de apoyo.
- Puntos críticos. (pág. 397).

### **2.3. IDEA A DEFENDER.**

Con el diseño del Modelo de Gestión por Procesos para la Facultad de Mecánica de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, permitirá mejorar la gestión interna, tener el control, monitoreo y evaluación de sus procesos institucionales.

## CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

### 3.1. MODALIDAD

El presente trabajo se enfocó en una investigación cualitativa ya que se conoció la realidad existente de la Facultad de Mecánica que fue posible mediante la observación, entrevista y encuestas dirigidas al personal que integra la Facultad, en particular a las autoridades, docentes, personal administrativo, personal de servicio y estudiantes a quienes se les aplicó las diferentes técnicas de investigación a fin de recabar información considerada relevante desde sus propias ópticas sobre la pertinencia de Modelos de Gestión por Procesos a ser aplicados en las diferentes dependencias de la Facultad.

### 3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para el presente trabajo de titulación la investigación fue de tipo bibliográfica – documental, descriptiva y de campo; ya que con la información alcanzada se pudo establecer una serie de conclusiones y recomendaciones que se resumieron en una propuesta para la institución.

**Investigación bibliográfica – documental.-** La presente investigación fue de carácter bibliográfico – documental, ya que se basó en la recopilación de información existente en diferentes libros, diccionarios, monografías, catálogos en líneas de bibliotecas especializadas, leyes y demás normativas que el tema ameritaba, logrando realizar la respectiva sustentación teórica; y, documental ya que se utilizó la documentación oficial interna y externa de la institución.

- **Documental interna.-** Estatuto de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Reglamento Orgánico de la Gestión Organizacional por Procesos de la ESPOCH, Manual de Descripción y Clasificación de Puestos de la ESPOCH.

- **Documental externa.-** Norma de Implementación y Operación de Gobiernos por Resultados, Norma Técnica de Administración por Procesos, Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.

**Investigación de Campo.-** La presente investigación fue de campo, ya que se realizó en las propias áreas donde se desarrollan las actividades de la Facultad; para el efecto se coordinaron visitas a las unidades en mención, donde se realizó el levantamiento de procesos y el establecimiento del cronograma de entrevistas a ser ejecutadas.

**Investigación Descriptiva.-** La presente investigación tiene el carácter descriptivo ya que fue necesario la utilización de: fichas de procesos, fichas de indicadores, encuestas, entrevistas, que se realizaron a las autoridades, docentes, personal administrativo, trabajadores y estudiantes de la Facultad de Mecánica, lográndose obtener información sobre sus principales necesidades y requerimiento que sirvió de soporte para la estructura del presente Modelo de Gestión por Procesos para la Facultad de Mecánica.

### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

La Facultad de Mecánica está conformada de la siguiente manera:

**Tabla 1: Población**

<b>Estratos</b>	<b>N° de Personas</b>
Estudiantes	2152
Docentes	132
Personal de Servicio u Operativo	14
Personal Administrativo	15
Autoridades	6
<b>TOTAL</b>	<b>2319</b>

**Fuente:** Administración Central ESPOCH (2015). Rendición de cuentas. Recuperado de: [http://www.espoch.edu.ec/Descargas/noticias/RENDICION\\_SUBIR\\_4fcec.pdf](http://www.espoch.edu.ec/Descargas/noticias/RENDICION_SUBIR_4fcec.pdf)  
**Elaborado por:** Tatiana Padilla

### 3.3.1. Muestra

En virtud de lo extenso de la población fue necesario determinar una muestra sobre la cual se aplicaron las diferentes técnicas de investigación para recabar información que nos permitiera diseñar el presente Modelo de Gestión por Procesos para la Facultad de Mecánica – ESPOCH.

Para determinar el cálculo de la muestra, se aplicó la siguiente fórmula:

**Fórmula:**

$$n = \frac{NZ^2\sigma^2}{e^2(N-1) + Z^2\sigma^2}$$

**Dónde:**

**n:** Tamaño de la muestra.

**N:** Tamaño de la población.

**$\sigma$ :** Desviación estándar de la población es de 0,5.

**Z:** Valor obtenido mediante los niveles de confianza 1,81 es decir el 81%.

**e:** Límite aceptable del error muestral 0,07.

- **Fórmula para determinar la muestra del estrato estudiantes**

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

**Reemplazando:**

$$n = \frac{2152(0,5)^2(1,81)^2}{(2152-1)0,07^2 + 0,5^2(1,81)^2}$$

$$n = 155$$

- **Fórmula para determinar la muestra del estrato Docentes Titulares y Ocasionales**

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

**Reemplazando:**

$$n = \frac{132(0,5)^2(1,81)^2}{(132-1)0,07^2 + 0,05^2(1,81)^2}$$

$$n = 74$$

- **Personal de Servicio**

Se trabajó con la totalidad de la población del personal de servicio.

$$n=14$$

- **Personal administrativo**

Se trabajó con la totalidad de la población del personal administrativo.

$$n=15$$

- **Autoridades**

Se trabajó con la totalidad de la población de las autoridades.

$$n= 6$$

### **3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.**

#### **3.4.1. Métodos de investigación**

##### **Método Deductivo**

Cortèz Padilla, (2012), sobre el Método Deductivo señala: “Es el proceso del razonamiento que pasa de lo universal a lo particular a partir de las leyes universales”. (pág. 11)

Con base en el anterior concepto, el **método deductivo** se utilizó partiendo de conceptos, definiciones y demás revisiones bibliográficas de carácter general con respecto a Modelos de Gestión por Procesos, dando paso así a la recolección de la información que sirvió de sustento teórico para la estructuración del modelo en mención, adaptado a las necesidades y requerimientos de la Facultad de Mecánica.

### **Método Inductivo**

Sierra Guzmán, (2012), sobre el método Inductivo señala: “Es un proceso que parte del estudio de casos particulares para llegar a conclusiones o leyes universales que explican un fenómeno.” (pág. 12)

Con base en el anterior concepto, este método se utilizó partiendo del objeto de estudio, caso particular la Facultad de Mecánica, para replicarlo a otras instituciones que pueden estar caracterizadas por similares problemáticas, y cuyo diseño del presente Modelo de Gestión por Procesos puede ayudar a resolver tales problemas.

En este sentido fue necesario apelar a la observación, como parte importante en las visitas permanentes a los puestos de trabajos de las autoridades, personal administrativo y personal de servicio u operativo previo a un cronograma de visitas establecidas y autorizadas por los mismos, donde se logró recabar información de primera mano sobre los diferentes procesos que se ejecutan en cada una de las unidades operativas de la Facultad de Mecánica con el propósito de estructurar el presente Modelo de Gestión por Procesos para la citada unidad académica.

### **Método Analítico**

Sierra Guzmán, (2012), sobre el método Analítico menciona que: “Estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis) y luego se integran dichas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis)”. (pág.12)

Este método analítico se aplicó en la diagramación de flujograma, elaboración de fichas de procesos, fichas de indicadores y mapas de procesos, con el objetivo de armar el expediente (parte documental) del levantamiento de los procesos.

### **3.4.2. Técnicas de Investigación.**

Cortéz Padilla, (2012), manifiesta sobre las técnicas de investigación:

En toda investigación para recolectar información debe tomarse en cuenta principalmente los objetivos planteados, así como el tiempo y los recursos disponibles. Son medios a través de los cuales se efectúa el método y solo se aplica a una ciencia. La técnica es indispensable en el proceso de la investigación, que integra la estructura por medio de la cual se organiza la investigación. (pág.13)

Para el Modelo de Gestión por Procesos para la Facultad de Mecánica de la ESPOCH se utilizaron las siguientes técnicas.

#### **Observación Directa**

Cortéz Padilla, (2012), sobre la Observación Directa señala: “Es un instrumento básico para el logro empírico de los objetivos, constituye uno de los aspectos importantes del método científico.” (pág. 13)

Se utilizó esta técnica de investigación mediante las entrevistas individuales a todo el personal que labora en la Facultad de Mecánica donde se pudo realizar un diagnóstico situacional de la Facultad y lograr un acercamiento al sujeto de estudio, con el fin de levantar la parte documental del Modelo de Gestión por Procesos.

## **Entrevista**

Cortéz Padilla, (2012), sobre las Entrevistas señala:

Es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga, tiene importancia desde el punto de vista educativo; los resultados a lograr en la misión dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma. La información obtenida a través de esta técnica sirve para efectuar un análisis del problema desde el punto de vista cualitativo. (pág. 13)

En la presente investigación se plantearon entrevistas a las autoridades, docentes, personales administrativos y trabajadores de la facultad, a fin de conocer sus opiniones y reacciones acerca del objeto de estudio, y levantar la parte documental de la Gestión por Procesos.

## **Encuestas**

Cortéz Padilla, (2012), sobre las Encuestas advierte: “Consiste en recopilar información sobre una parte de la población denominada muestra, como datos generales, opiniones, sugerencias o respuestas a preguntas formuladas sobre los diversos indicadores que se pretende explorar a través de este medio”. (pág.12- 13)

De igual manera en la presente investigación se utilizaron las encuestas dirigidas a las autoridades, personal administrativo, personal de servicio, docentes, y alumnos de la Facultad de Mecánica, donde se logró determinar una serie de sugerencias, opiniones o respuestas a preguntas planteadas sobre diversos tópicos, así como los requerimientos y necesidades de la Unidad en cuanto a la Gestión por Procesos.

### **3.4.3. Instrumentos de Investigación.**

Cortés Padilla, (2012), cita los siguientes instrumentos de investigación como los más necesarios:

**Guía de entrevista.-** Puede contener preguntas abiertas o temas por tratar.

**Fichas de Información.-** Para recopilar la información.

Con base en lo anterior, los instrumentos de investigación que se utilizaron en el Diseño del Modelo de Gestión por Procesos para la Facultad de Mecánica, fueron:

**Guía de Entrevista.-** Fue elaborada para levantar la parte documental de la investigación, de una manera lógica y secuencial para el desarrollo del Modelo de Gestión por Procesos.

**Fichas.-** Comprendió los papeles de trabajo de los procesos diagramados, fichas de procesos, fichas de indicadores y documentos elaborados por el consultor de procesos u obtenidos en el transcurso de la investigación.

Estas técnicas e instrumentos de investigación se utilizaron debido a que son los más conocidos, son de fácil aplicación y permitieron obtener información concreta y directa de las personas involucradas.

### **3.5. RESULTADOS**

Después de haber aplicado las respectivas encuestas a los diferentes estratos que forman parte de la Facultad de Mecánica de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, los formatos de las encuestas utilizadas se adjuntan en los (Anexos No. 14- 15 – 16 – 17 - 18) y cuyos resultados procedimos a realizar el análisis correspondiente.

## Encuesta aplicada las Autoridades de la Facultad de Mecánica

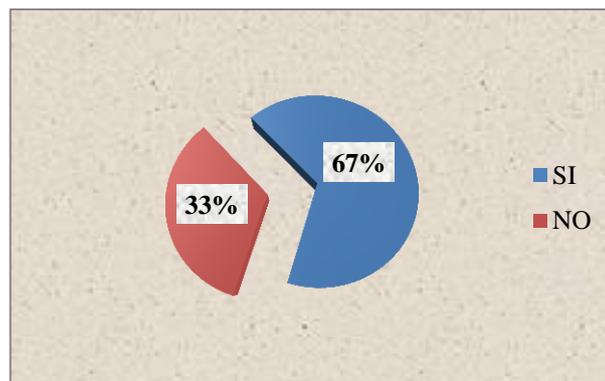
### 1. ¿La misión, visión, valores y objetivos de la Facultad de Mecánica están claramente expresados?

Tabla 2: Conocimiento de la misión, visión, valores y objetivos.

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	4	67%
NO	2	33%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

Gráfico 11: Conocimiento de la misión, visión, valores y objetivos.



Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

### Análisis e Interpretación.

De las encuestas aplicadas a las Autoridades de la Facultad de Mecánica, el 67% menciona que están claramente expresados los enunciados de: misión, visión, valores y objetivos, dando cumplimiento a lo que estipula el Estatuto y el Reglamento de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, logrando cumplir a cabalidad con las actividades encomendadas según su cargo ocupacional, mientras que el 33% manifiestan que la misión, visión, objetivos y valores no están claramente expresados.

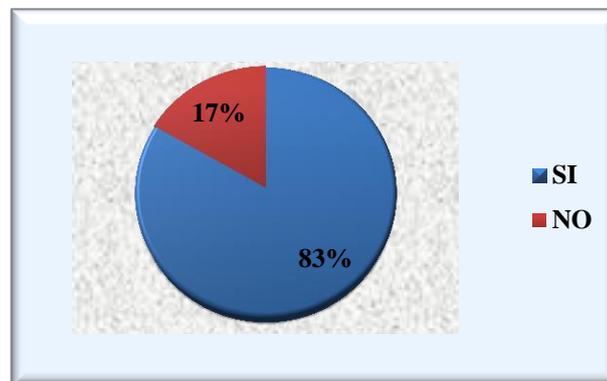
**2. ¿Usted toma en cuenta las sugerencias emitidas por parte del personal que labora en la Facultad de Mecánica?**

**Tabla 3: Sugerencias.**

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	5	83%
NO	1	17%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Tatiana Padilla

**Gráfico 12: Sugerencias.**



**Fuente:** Facultad de Mecánica - ESPOCH  
**Elaborado por:** Tatiana Padilla

**Análisis e Interpretación.**

De las encuestas aplicadas a las Autoridades de la Facultad de Mecánica, el 83% de ellos mencionan que toman muy en cuenta las sugerencias emitidas por parte de quienes conforman la Facultad, advirtiéndole que todas son muy buenas ya que les permite identificar las problemáticas que están surgiendo dentro de la misma, para en lo posterior tomar las correcciones respectivas en beneficio de la institución; en tanto, el 17% restante advierten que sus sugerencias emitidas no son tomadas en cuenta, pues no son relevantes en su momento.

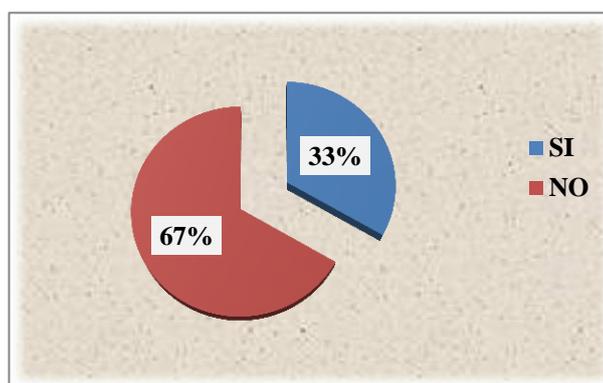
**3. ¿Gestiona usted de manera ágil y oportuna las capacitaciones, seminarios, talleres y conferencias, para los estudiantes, profesores y servidores de la Facultad?**

**Tabla 4: Gestión de capacitaciones a los estudiantes, profesores y servidores.**

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	2	33%
NO	4	67%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

**Gráfico 13: Gestión de capacitaciones a los estudiantes, profesores y servidores.**



Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

**Análisis e Interpretación.**

De las encuestas realizadas a las Autoridades de la Facultad de Mecánica, el 67% de ellos mencionan que no se gestiona de manera ágil y oportuna las capacitaciones, seminarios, talleres y conferencias dirigidos a los a los estudiantes, profesores, y demás servidores de la Facultad, ya que no existe una política institucional que ayude a fomentar la participación en procesos de capacitación periódica; mientras que el 33% restante, mencionan que si se gestionan procesos de capacitación como el caso de los servidores quienes han recibido capacitación de compras de equipos, planificación institucional, gestión de recursos de la institución, entre otros; por su parte a los estudiantes se ha visto la manera de que puedan vincularse mediante talleres, seminarios, eventos, que son de gran aporte para su formación académica; asimismo a

los docentes se les promueve las capacitaciones en el área de su desempeño, la participación en programas de educación continua y formación docente, y capacitaciones en general tal como como estipula el Estatuto Politécnico Art 140, que menciona: “En el presupuesto de la ESPOCH se hará constar una partida para capacitación de los docentes”, a más de ellos estarán en coordinación con el Departamento de Desarrollo Humano así lo contempla el Reglamento Interno de la ESPOCH en el Art.23.

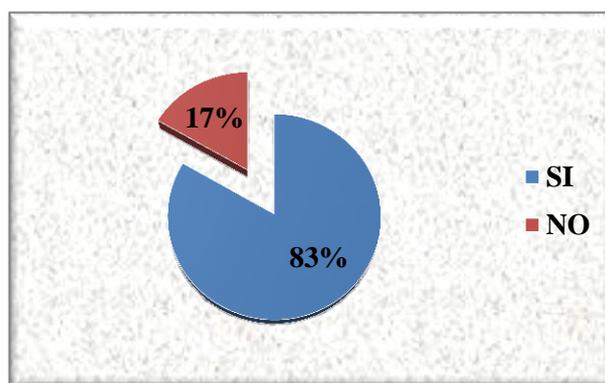
**4. ¿Están debidamente asignadas y delimitadas las responsabilidades para cada uno de los involucrados en la ejecución de las actividades?**

**Tabla 5: Asignación y comunicación de funciones y responsabilidades.**

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	5	83%
NO	1	17%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

**Gráfico 14: Asignación y comunicación de funciones y responsabilidades.**



Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

**Análisis e Interpretación.**

De las encuestas aplicadas a las Autoridades de la Facultad de Mecánica, el 83% de involucrados señalan que las funciones y responsabilidades son debida y oportunamente asignadas y delimitadas a todos los sectores que conforman la Facultad, mediante la entrega de oficios, siendo las firmas el mecanismo que garantiza el recibido de tales

documentos; además mencionan que existe una comunicación formal entre todo el personal que labora dentro de la Facultad; mientras que el 17% restante, advierten que en ocasiones la comunicación es de manera informal, es decir sin documentos de respaldo.

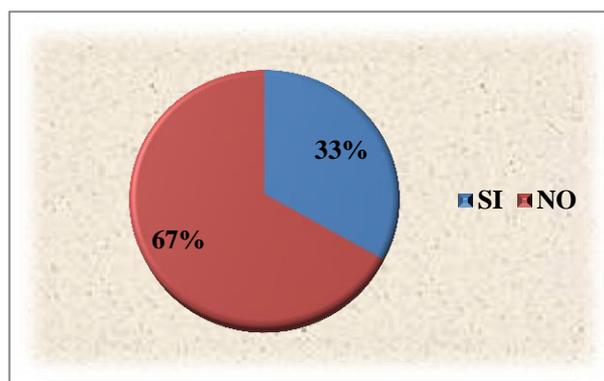
**5. ¿Conoce usted si en la Facultad las diferentes actividades se gestionan por procesos, es decir, se ha nombrado responsables, documentado, establecido equipo de mejora, implantado indicadores, y fijado objetivos de los procesos?**

**Tabla 6: Gestión por Procesos.**

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	2	33%
NO	4	67%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Tatiana Padilla

**Gráfico 15: Gestión por Procesos.**



Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

**Análisis e Interpretación.**

El 67% de encuestados, menciona que en la Facultad de Mecánica no se Gestiona por Procesos, menos nombrar responsables, establecer equipos de mejora, implantado indicadores, y fijado objetivos de los procesos, entre otros; pues, esta es una falencia que está llevando la Facultad; mientras que el 33% menciona que tratan de gestionar por procesos pero que esto conlleva a que todos estén en la predisposición de hacerlo en bien de la institución y hacer cumplimiento a la Normativa de Sistema de Administración Financiera del Sector Publico expedido con Acuerdo Ministerial No. 447, la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, gestionará sus recursos financieros, administrativos y de talento humano a través del Vicerrectorado Administrativo, y

de manera desconcentrada a través de las Facultades y, Escuelas, Centros y Extensiones, determinada por el Ministerio de Finanzas.

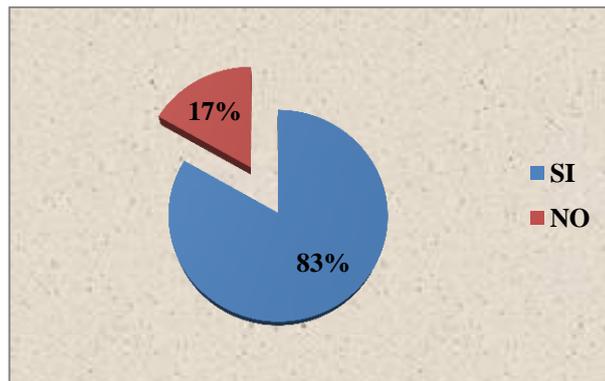
**6. ¿Cree usted que para una gestión por procesos debe basarse en un proceso de planificación y gestión?**

**Tabla 7: Proceso de Planificación y Gestión.**

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	5	83%
NO	1	17%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

**Gráfico 16: Proceso de Planificación y Gestión**



Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

**Análisis e Interpretación.**

De los resultados obtenidos, el 83% de encuestados, mencionan que están en total acuerdo que para poder gestionar por procesos debe existir procesos de planificación y gestión, para lo cual se requerirá la colaboración de todos los involucrados, realizar una socialización a las autoridades de turno, personal operativo, personal administrativo, docentes y estudiantes para que tengan un pleno conocimiento de los cambios que se van a introducir en la Facultad de Mecánica en beneficio de la misma; mientras que el 17% restante hace mención que para lograr todo esto se requerirá de un cambio de cultura, tiempo y de recursos que en el presupuesto no está tomado en cuenta aún.

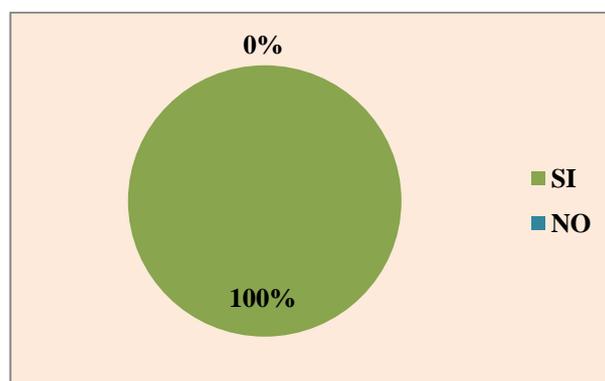
**7. ¿Cree usted que para mejorar los procesos se debe fomentar la participación de todos quienes conforman la Facultad de Mecánica?**

**Tabla 8: Fomentar la participación.**

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

**Gráfico 17: Fomentar la Participación**



Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

**Análisis e Interpretación.**

De las encuesta aplicadas a las Autoridades de la Facultad de Mecánica, el 100% están en total acuerdo que para mejorar los procesos se debe fomentar la participación de quienes conforman la Facultad, aunque para esto se debería realizar las gestiones pertinentes, lo cual implica un compromiso para el Sr Decano, Sr Vicedecano y sus respectivo Directores de Escuela, a fin de poner en práctica esta nueva cultura que en lo posterior beneficiaría de manera directa a la Unidad Académica y a la Institución en general.

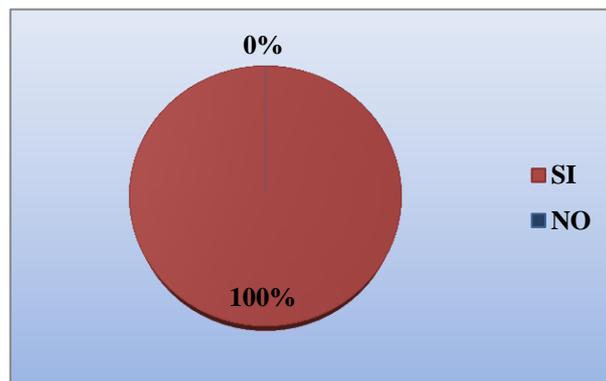
8. ¿Piensa usted que en la Facultad de Mecánica se debe comunicar de manera efectiva a todos los grupos de interés los cambios introducidos en los diferentes procesos?

**Tabla 9: Comunicación de los cambios introducidos en la Facultad.**

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

**Gráfico 18: Comunicación de los cambios introducidos en la Facultad.**



Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

### **Análisis e Interpretación.**

El 100% de las Autoridades de la Facultad de Mecánica mencionan que se debe comunicar de manera efectiva todos los cambios introducidos en los diferentes procesos a los grupos de interés, para que de esta manera tengan un pleno conocimiento de qué es lo que se está realizando en beneficio de la institución y aún más si éste es un indicador muy importante para la acreditación de la carrera.

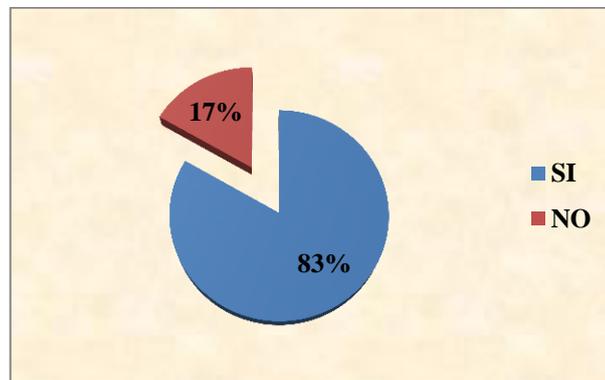
**9. ¿Cree usted que con la implementación de un Modelo de Gestión por Procesos ayudará a dinamizar la gestión al interior de la Facultad de Mecánica?**

**Tabla 10. Aceptación del Modelo de Gestión para la Facultad**

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	5	83%
NO	1	17%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

**Gráfico 19: Aceptación del Modelo de Gestión para la Facultad.**



Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

**Análisis e Interpretación.**

El 83% de las autoridades encuestadas, mencionan que la implementación del Modelo de Gestión por procesos ayudará a dinamizar la gestión interna de la Facultad, a más de eliminar la duplicidad de trabajo, logrará tener bien definidos los procesos en cada unidad; por su parte el 17% restante de la población encuestada, afirma que no es necesaria la implementación del Modelo de Gestión por Procesos sino el cambio de la cultura organizacional.

## Encuesta aplicada al Personal Administrativo de la Facultad de Mecánica

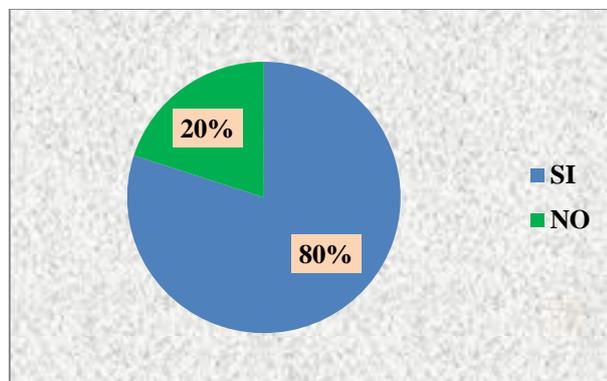
### 1. ¿Se siente usted identificado con la misión y visión de la Facultad?

**Tabla 11: Identificación de la misión y visión.**

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	12	80%
NO	3	20%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

**Gráfico 20. Identificación de la misión y visión.**



Fuente Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

### **Análisis e Interpretación.**

De las encuestas aplicadas al Personal Administrativo de la Facultad de Mecánica, el 80% menciona que se sienten identificados con la misión y visión de la Facultad, ya que en torno a esto planifican las actividades y acciones a seguir dentro de la institución, a más de ello están cumpliendo con lo que estipula el Estatuto y Reglamento de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; por su parte, el 20% mencionan que aún no se sienten identificados con la misión y visión de la Facultad, pese a que en cada área de trabajo están colocados en un lugar visible y estratégico lo que facilita su observación.

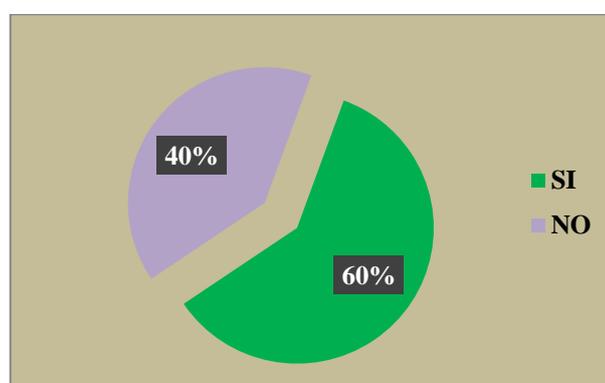
2. ¿Recibió usted capacitación antes de comenzar al laborar en su actual puesto de trabajo?

Tabla 12: Capacitación antes de comenzar al laborar en el área.

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	9	60%
NO	6	40%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

Gráfico 21: Capacitación antes de comenzar al laborar en el área.



Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

### Análisis e Interpretación

De las encuestas aplicadas al Personal Administrativo de la Facultad de Mecánica, el 60% menciona que si recibió capacitación antes de comenzar a laborar en el actual puesto de trabajo, mientras que el 40% restante advierte que no recibieron capacitación alguna, y que solamente les fueron entregados el Manual de Descripción y Clasificación de Puestos de la Espoch del área correspondiente.

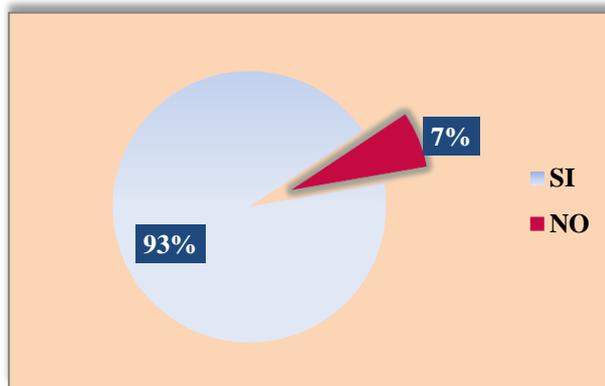
3. ¿Las autoridades de la Facultad de Mecánica toman muy en cuenta las sugerencias emitidas por usted?

Tabla 13. Sugerencias

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	14	93%
NO	1	7%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

Gráfico 22: Sugerencias



Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

**Análisis e Interpretación.**

El 93% de total de la población encuestada, menciona que si son tomadas muy en cuenta las sugerencias realizadas a sus superiores, esto ayuda a determinar las áreas críticas y mejorar el tiempo de gestión administrativa y académica, entre otros; mientras que el 7% restante acota que sus sugerencias solo en ocasiones la toman en cuenta.

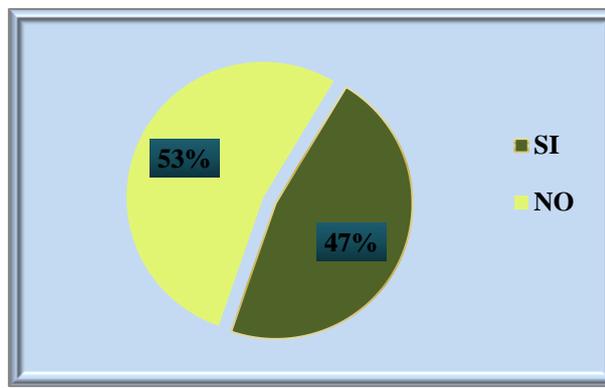
**4. ¿La Facultad de Mecánica cuenta con un Organigrama Estructural visible donde todos identifican su posición?**

**Tabla 14: Organigrama Estructural**

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	7	47%
NO	8	53%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

**Gráfico 23 Organigrama Estructural**



Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

**Análisis e Interpretación.**

El 53% del total de encuestados hacen mención que no cuentan con un Organigrama Estructural visible para todos, y que en su lugar, solo les fue entregado un documento donde está contemplado las funciones que realizarían al interior de las diferentes unidades operativas; por su parte el 47% restante, advierte que la Facultad si cuenta con el Organigrama Estructural, pero solo lo poseen algunos funcionarios.

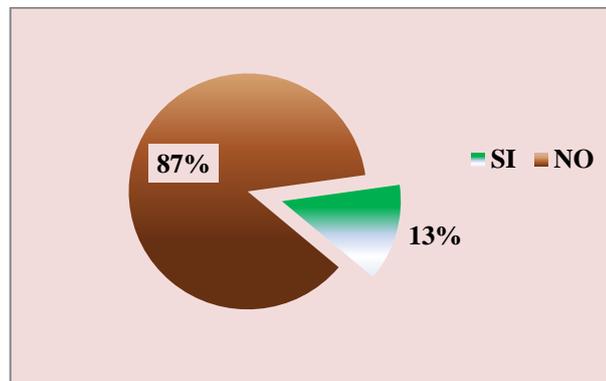
## 5. ¿Conoce usted si en la Facultad existe un Modelo de Gestión por Procesos?

**Tabla 15: Existencia del Modelo de Gestión por Procesos.**

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	2	13%
NO	13	87%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

**Gráfico 24: Existencia del Modelo de Gestión por Procesos**



Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

### **Análisis e Interpretación**

De las encuestas aplicadas al Personal Administrativo, el 87% menciona que no conocen de la existencia de un Modelo de Gestión por Procesos en la Facultad de Mecánica; mientras que el 13% restante afirman que si existe un Modelo de Gestión, pero solo en ciertas áreas de la Facultad.

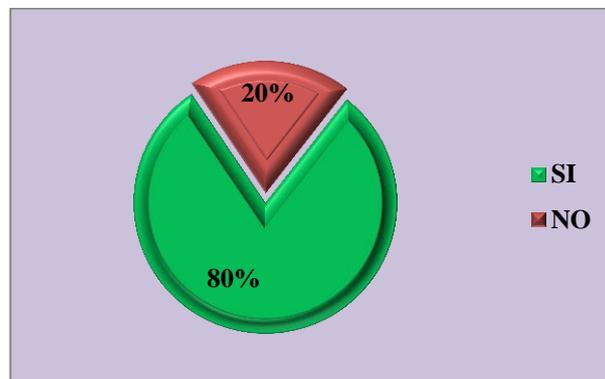
6. ¿Cree usted que con la implementación del Modelo de Gestión por Procesos ayudará a mejorar la gestión interna de la Facultad de Mecánica?

Tabla 16 : Implementación del Modelo de Gestión por Procesos.

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	12	80%
NO	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

Gráfico 25. Implementación del Modelo de Gestión por Procesos.



Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

**Análisis e Interpretación.**

De las encuestas aplicadas al Personal Administrativo de la Facultad de Mecánica, el 80% afirman que la implementación del Modelo de Gestión por Procesos ayudaría a la gestión interna, ya que esto mejorará el trabajo en equipo a más de brindar los espacios de confianza para reconocer todas la fortalezas y debilidades, logrando así tener una comunicación efectiva para alcanzar los objetivos previamente planificadas; por su parte el 20% restante mencionan que no es necesario tal implementación.

## Encuesta aplicada al Personal de Servicio de la Facultad de Mecánica

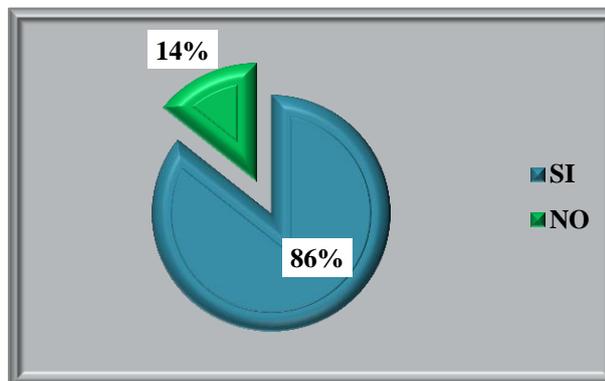
### 1. ¿Se siente usted identificado con la misión y visión de la Facultad?

**Tabla 17: Identificación con la misión y visión de la Facultad.**

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	12	86%
NO	2	14%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

**Gráfico 26: Identificación con la misión y visión de la Facultad.**



Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

### Análisis e Interpretación.

De las encuestas aplicadas al Personal de Servicio de la Facultad, el 86% mencionan que se sienten identificados con la misión y visión de la Facultad, ya que en torno a esto planifican las actividades y acciones a seguir dentro de la institución, a más de ello están cumpliendo con lo que estipula en el Estatuto y Reglamento de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; por su parte, el 14% restante de encuestados mencionan que aún no se sienten identificados con la misión y visión de la Facultad.

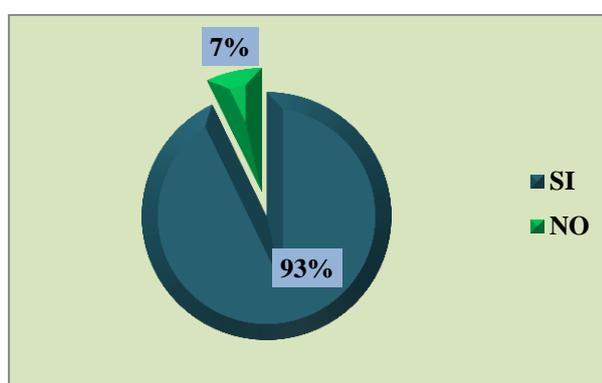
## 2. ¿Considera que el ambiente laboral donde usted se desempeña es bueno?

**Tabla 18: Ambiente laboral.**

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	13	93%
NO	1	7%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

**Gráfico 27: Ambiente laboral.**



Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

### **Análisis e Interpretación.**

El 93% del Personal de Servicio encuestado, menciona que el ambiente laboral donde desempeña su trabajo es bueno, lo que es favorable para la facultad, ya que realizan los procesos de manera oportuna; mientras que el 7% del Personal de Servicio restante afirman que no existe un buen ambiente laboral por lo que recomiendan realizar evaluaciones periódicas del desempeño laboral.

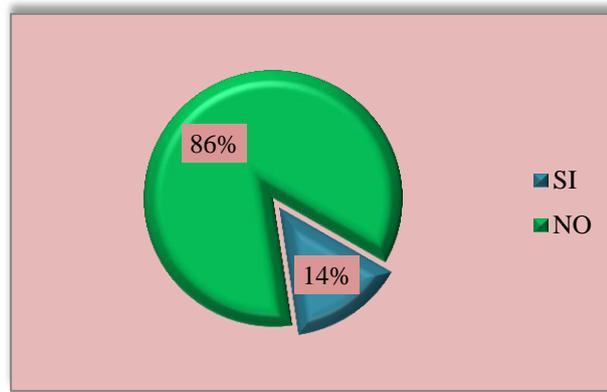
### 3. ¿Recibió usted capacitación antes de comenzar a laborar en el área?

**Tabla 19: Capacitación**

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	2	14%
NO	12	86%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

**Gráfico 28: Capacitación.**



Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

#### **Análisis e Interpretación.**

De las encuestas aplicadas al Personal de Servicio, un 86% menciona que si recibió capacitación previa antes de comenzar a laborar en el área, esto es importante ya que hoy en día capacitar al personal beneficia a la institución al aumentar el rendimiento del personal; por su parte, el 14% de personal restante advierte que no recibieron capacitación porque únicamente les fueron entregados por escrito las actividades que deberían cumplir.

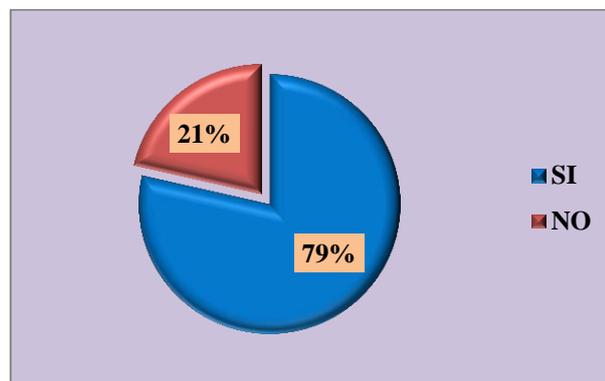
#### 4. ¿Dispone usted de los recursos necesarios para la ejecución de su trabajo

**Tabla 20: Disponibilidad de recursos.**

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	11	79%
NO	3	21%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Facultad de Mecánica - ESPOCH  
**Elaborado por:** Tatiana Padilla

**Gráfico 29: Disponibilidad de recursos.**



**Fuente:** Facultad de Mecánica - ESPOCH  
**Elaborado por:** Tatiana Padilla

#### **Análisis e Interpretación.**

De las encuestas aplicadas al Personal de Servicio, el 79% mencionan que si disponen de los recursos necesarios para la ejecución de su trabajo, lo que permite el cumplimiento de las actividades planificadas; mientras que el 21% de personal restante afirman que no disponen de los recursos necesarios para la ejecución de su trabajo, pues éstos se acaban antes de lo esperado por diversas circunstancias y tienen que solicitar a bodega para la adquisición de nuevo material.

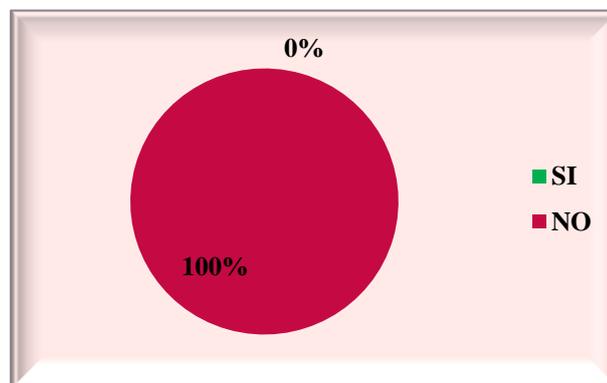
## 5. ¿Conoce usted si en la Facultad existe un Modelo de Gestión por Procesos?

**Tabla 21: Gestión por Procesos.**

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	0	0%
NO	14	100%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

**Gráfico 30: Gestión por Procesos.**



Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

### **Análisis e Interpretación.**

De las encuestas aplicadas al Personal de Servicio el 100% menciona que no conocen de la existencia en la Facultad de un Modelo de Gestión por Procesos y consideran que sería muy importante que se implemente dicho modelo, ya que éste ayudaría a la gestión interna de la Facultad, así como a la mejora de los procesos internos de la misma.

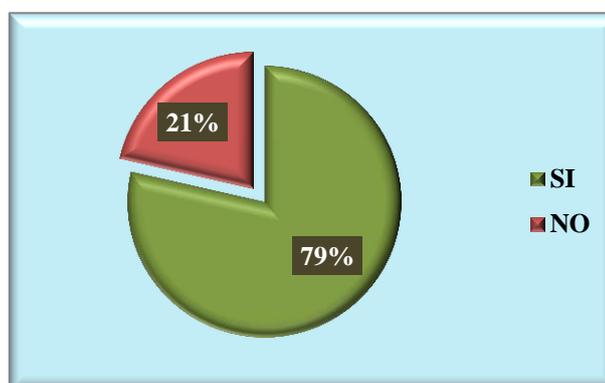
6. ¿Cree usted que con la implementación de un Modelo de Gestión por Procesos ayudará la gestión interna de la Facultad?

Tabla 22: Implementación del Modelo de Gestión por Procesos

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	11	79%
NO	3	21%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

Gráfico 31: Implementación del Modelo de Gestión por Procesos.



Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

**Análisis e Interpretación.**

De las encuestas aplicadas al Personal de Servicio de la Facultad de Mecánica, el 79% afirmaron que la implementación del Modelo de Gestión por Procesos ayudaría a la gestión interna, ya que esto permitirá fomentar el trabajo en equipo a más de brindar los espacios de confianza para reconocer todas la fortalezas y debilidades de la Facultad, logrando así tener una comunicación efectiva; por su parte, el 19% de personal restante, mencionan que no es necesario tal implementación.

## Encuesta aplicada a los Docentes de la Facultad de Mecánica.

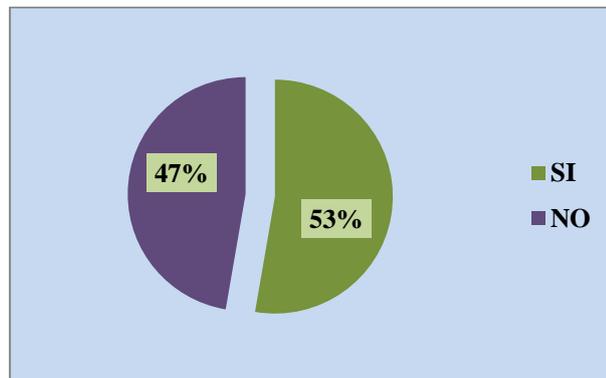
### 1. ¿Participa usted en los procesos de capacitación organizados por la Facultad?

**Tabla 23: Participación en los Procesos de Capacitación.**

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	39	53%
NO	35	47%
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Facultad de Mecánica - ESPOCH  
**Elaborado por:** Tatiana Padilla

**Gráfico 32: Participación en los Procesos de Capacitación.**



**Fuente:** Facultad de Mecánica - ESPOCH  
**Elaborado por:** Tatiana Padilla

### Análisis e Interpretación

EL 53% de docentes encuestados, menciona que si participan en los procesos de capacitación organizados periódicamente por la Facultad de Mecánica, lo que permite un mejor desempeño laboral en sus diferentes puestos de trabajo; en tanto, el 47% restante de docentes encuestados respondieron que no existen procesos de capacitación periódicos en la Facultad de Mecánica, sugiriendo la necesidad de implementar estos procesos para mejorar la eficacia y eficiencia en el desempeño de docencia y por ende elevar el nivel de conocimiento impartido a los estudiantes.

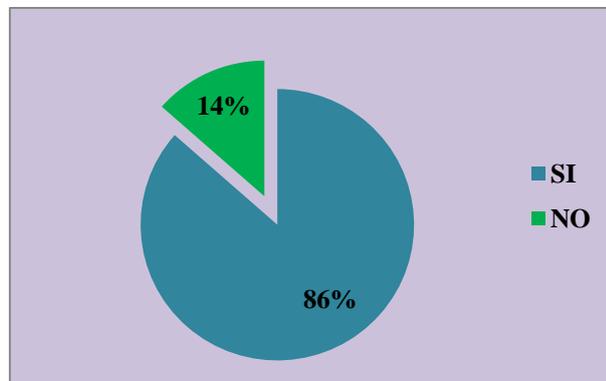
2. ¿Cómo docente promueve el diálogo y la discusión con los estudiantes sobre temas de interés?

**Tabla 24: Promoción del Diálogo Docente - Estudiante**

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	64	86%
NO	10	14%
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

**Gráfico 33: Promoción del Diálogo Docente - Estudiante**



Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

### **Análisis e Interpretación**

El 86% de los docentes encuestados de la Facultad de Mecánica afirman que si promueven el dialogo con los estudiantes, lo que permite conocer o generar ideas para emprender proyectos en beneficio de la colectividad; por su parte, el 14% restante de docentes mencionan que no propician el diálogo, pero que están con toda la predisposición para que el aprendizaje sea de manera dinámica muy a pesar de que en ocasiones los estudiantes solo están en clases en calidad de oyentes y no participan de manera activa.

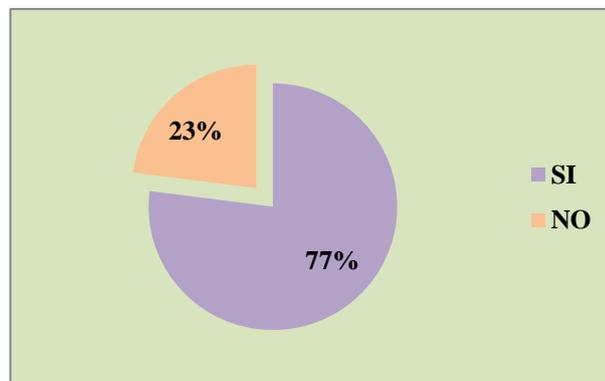
**3. ¿Dispone usted del tiempo necesario para las tutorías y clases extras que los estudiantes requieren?**

**Tabla 25: Disponibilidad para las tutorías.**

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	57	77%
NO	17	23%
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

**Gráfico 34: Disponibilidad para las tutorías.**



Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

**Análisis e Interpretación.**

El 77% de los docentes encuestados, afirman que ellos disponen del tiempo necesario para las tutorías y clases extras que los estudiantes requieran, ya que a más de ser una obligación, están cumpliendo con la planificación del periodo académico, y muy particularmente refuerzan sus conocimientos; por su parte, el 23 % restante de docentes, mencionan que no imparten tutorías por diversas razones, una de ellas es que las clases son prácticas y para recibir tutorías deberían disponer de los laboratorios habilitados para tal efecto, situación que en ocasiones no es posible.

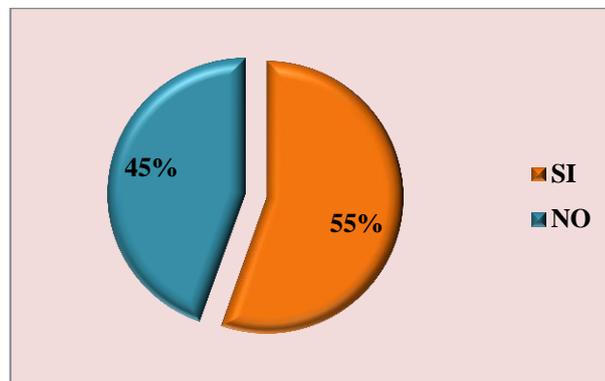
4. ¿Las aulas cuentan con el equipamiento indispensable para impartir su cátedra?

**Tabla 26: Equipamiento de las aulas.**

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	41	55%
NO	33	45%
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

**Gráfico 35: Equipamiento de las aulas.**



Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

**Análisis e Interpretación.**

El 55% de los docentes encuestados afirman que las aulas si cuentan con el equipamiento necesario para impartir sus clases; en tanto, el 45% de los docentes restantes mencionan que la Facultad de Mecánica y sus respectivas Escuelas no cuentan con el equipamiento necesario o no siempre está disponible, en ocasiones tienen que trasladarse a otras aulas para impartir su cátedra, a veces no está de manera completa las sillas, escritorios, y los estudiantes tiene que verse la manera de recibir clases.

5. ¿Los laboratorios de la Facultad se encuentran en óptimas condiciones para realizar prácticas?

**Tabla 27: Condiciones de los Laboratorios**

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	42	57%
NO	32	43%
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Facultad de Mecánica - ESPOCH  
**Elaborado por:** Tatiana Padilla

**Gráfico 36: Condiciones de los Laboratorios.**



**Fuente:** Facultad de Mecánica - ESPOCH  
**Elaborado por:** Tatiana Padilla

**Análisis e Interpretación.**

El 57% de los docentes encuestados mencionan que las condiciones de los diversos laboratorios que forman parte de la Facultad son las adecuadas para la realización de prácticas de los estudiantes; en tanto el 43% restante de los docentes advierten que los laboratorios no están en óptimas condiciones, que en ocasiones no cuentan con los implementos necesarios para la realización de la misma; otro particular que recalcan, es que si cuentan con los instrumentos pero no abastece para los estudiantes, pues falta equipar a los laboratorios, y sobre todo aquellos instrumentos que no satisfacen sus uso lo deben evacuar a otro lugar, de ahí que las autoridades pertinentes deben tomar mayor énfasis sobre los laboratorios.

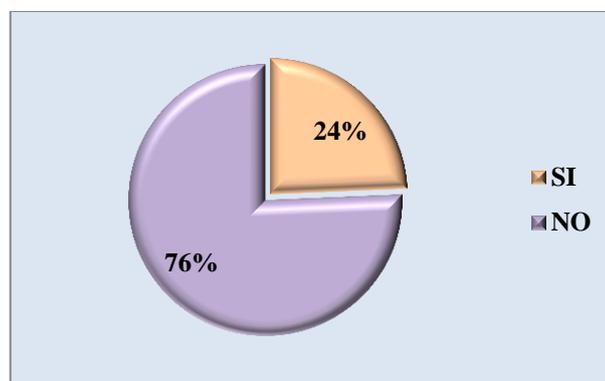
## 6. ¿Conoce usted si la Facultad posee un Modelo de Gestión por Procesos?

**Tabla 28: Existencia de un Modelo de Gestión por Procesos.**

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	18	24%
NO	56	76%
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

**Gráfico 37: Existencia de un Modelo de Gestión por Procesos.**



Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

### **Análisis e Interpretación.**

El 76% de los docentes encuestados señalan que no conocen que la Facultad se gestione por procesos, pero que sería importante y de vital importancia la implementación de este Modelo de Gestión por Procesos, pues esto ayudaría a la gestión interna de la Facultad; en tanto, el 24% restante de encuestados afirman que si existe un modelo de gestión, pero que está diseñado para ciertos laboratorios de la Facultad de Mecánica.

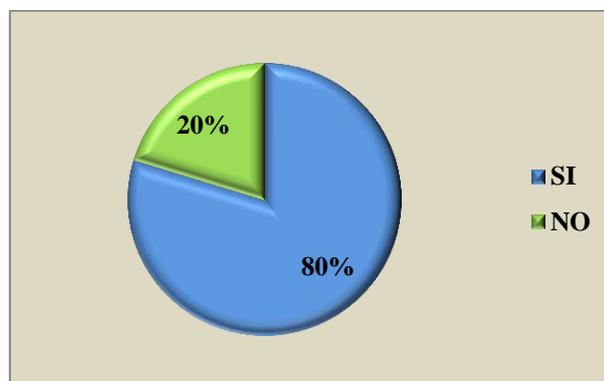
**7. ¿Cree usted que con la implementación de un Modelo de Gestión por Procesos ayudará a mejorar la gestión interna de la Facultad?**

**Tabla 29: Implementación del Modelo de Gestión por Procesos**

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	59	80%
NO	15	20%
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Facultad de Mecánica - ESPOCH  
**Elaborado por:** Tatiana Padilla

**Gráfico 38: Implementación del Modelo de Gestión por Procesos.**



**Fuente:** Facultad de Mecánica - ESPOCH  
**Elaborado por:** Tatiana Padilla

**Análisis e Interpretación.**

El 80% de los docentes encuestados, afirman que si es necesario la implementación del Modelo de Gestión por Procesos para la Facultad de Mecánica, ya que a más de mejorar la gestión interna ayudaría a los procesos de acreditación de carrera, adicionalmente se cumpliría con los objetivos y metas propuestas de la Facultad; en tanto, el 20% restante de docentes afirman que su implementación no es necesaria.

## Encuesta aplicada a los estudiantes de la Facultad de Mecánica

### DECANATO – VICEDECANATO Y DIRECCION DE ESCUELAS

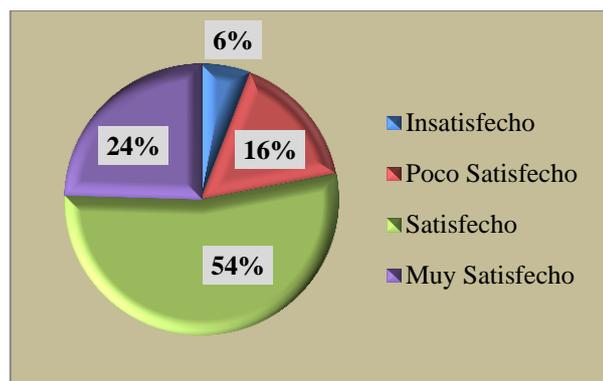
#### 1. ¿Qué tan satisfecho está con la calidad de atención de la Secretaría?

Tabla 30: Satisfacción de atención de Secretarías de la Facultad y Escuelas de Mecánica.

Respuesta	Número	Porcentaje
Insatisfecho	9	6%
Poco Satisfecho	25	16%
Satisfecho	83	54%
Muy Satisfecho	38	25%
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

Gráfico 39: Satisfacción de atención de Secretarías de la Facultad y Escuelas de Mecánica.



Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

#### Análisis e Interpretación.

Del 100% de estudiantes encuestados, el 25 %, hacen mención que se sienten muy satisfechos con la atención que les brindan en las secretarías del Decanato, Vicedecanato y Escuelas de la Facultad de Mecánica, pues sus requerimientos son atendidos de manera inmediata; por su parte, el 54% de encuestados afirman que están satisfechos con la atención brindada en el momento en el que ellos lo requieren, ya sean en matriculas, oficios de petición, organización de eventos académicos, entre otros; por su parte, el 16% restante, indican que están poco satisfechos con la atención brindada por las secretarías, porque en ocasiones sus requerimientos no son atendidos en las condiciones y plazos establecidos; finalmente, el 6% restante, advierte que están

insatisfechos con la atención brindada, y que ésta debería mejorar y ser atendidos en el menor tiempo en los trámites que ellos realizan.

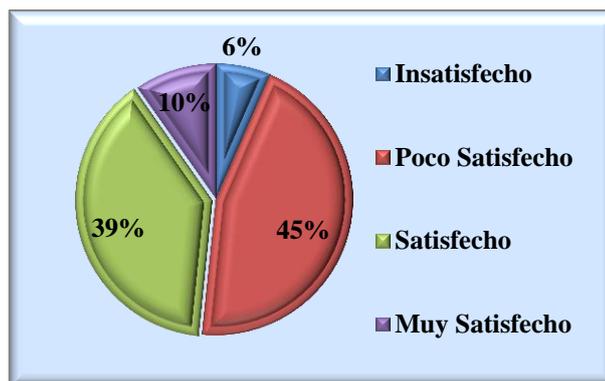
**2. ¿Qué tan satisfecho está con la calidad de atención del Sr. Decano, Vicedecano y Directores de Escuela de la Facultad de Mecánica?**

**Tabla 31: Atención de las Autoridades de la Facultad de Mecánica.**

Respuesta	Número	Porcentaje
Insatisfecho	10	6%
Poco Satisfecho	70	45%
Satisfecho	60	39%
Muy Satisfecho	15	10%
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

**Gráfico 40: Atención de las autoridades de la Facultad de Mecánica.**



Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla

**Análisis e Interpretación.**

Del 100% de estudiantes encuestados, el 10% afirman se sienten muy satisfechos con la atención brindada por parte de las autoridades de la Facultad de Mecánica; por su parte el 39% menciona que se sienten satisfechos con la atención que les brindan, ya que sus peticiones son atendidas cuando ellos lo requieren, más allá de que les ayudan con las gestiones pertinentes para la organización de eventos educativos; en tanto, el 45% de sienten pocos satisfechos con la atención, porque en ocasiones no gestionan de manera oportuna las actividades que se planifican conjuntamente con los docentes al inicio de

cada periodo académico; finalmente, el 6% restante, se sienten insatisfechos con la atención de las autoridades de la Facultad.

## INFRAESTRUCTURA, INSTALACIONES Y SERVICIOS

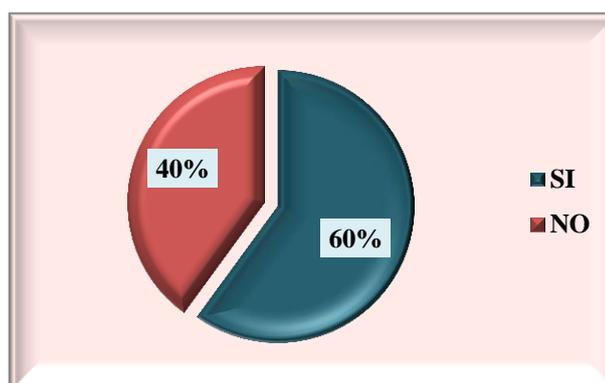
1. ¿Según su criterio, las instalaciones, aulas, sillas, iluminación, áreas verdes, baños, se encuentran en óptimas condiciones de uso?

**Tabla 32: Condiciones del área de aprendizaje.**

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	93	60%
NO	62	40%
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Facultad de Mecánica - ESPOCH  
**Elaborado por:** Tatiana Padilla

**Gráfico 41: Condiciones del área de aprendizaje.**



**Fuente:** Facultad de Mecánica - ESPOCH  
**Elaborado por:** Tatiana Padilla

### **Análisis e Interpretación.**

El 60% de estudiantes encuestados de la Facultad de Mecánica mencionan que las instalaciones, aulas, sillas, iluminación y, áreas verdes, no están en óptimas condiciones y eso repercute en el desempeño, pues en ocasiones en las aulas faltan los pupitres y no pueden recibir clases debiendo buscar en otras aulas este mobiliario; asimismo la iluminación no es buena para aquellos que reciben clases en la noche, y por último la infraestructura no abastece para el número de estudiantes que hoy en día reciben clases;

por su parte, el 40% restante de estudiantes afirman que están en óptimas condiciones las instalaciones e infraestructura, pero que es porque estos edificios han sido recién construidos como es el caso del modular de la Escuela de Automotriz .

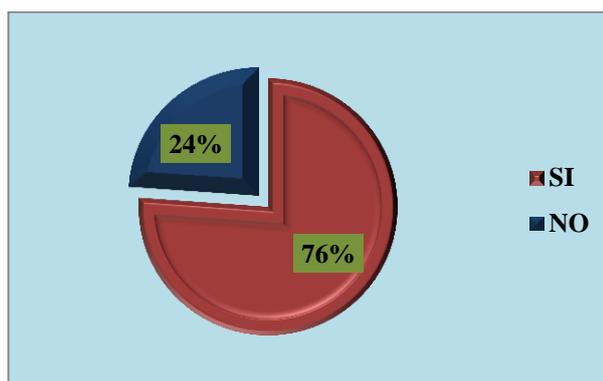
**2. ¿Está a su completa disponibilidad las áreas de estudio, los libros y material bibliográfico en la biblioteca de la Facultad?**

**Tabla 33: Disponibilidad de la Biblioteca de la Facultad.**

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	118	76%
NO	37	24%
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla.

**Gráfico 42: Disponibilidad de la Biblioteca de la Facultad.**



Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla.

**Análisis e Interpretación.**

El 76% de los estudiantes encuestados de la Facultad de Mecánica, dan a conocer que si está a su completa disponibilidad los libros y área de estudio para poder realizar sus investigaciones, pero a la vez mencionan, que la existencia de una sola biblioteca a nivel de Facultad no abastece el espacio físico, por lo que consideran que debería crearse otra biblioteca más; en tanto, el 24% restante indican que la biblioteca de la Facultad en muchas ocasiones no cuenta con los libros actualizados, solo cuentan con una computadora dentro del área donde puedan realizar sus investigaciones y es una gran falencia que acarrea la institución.

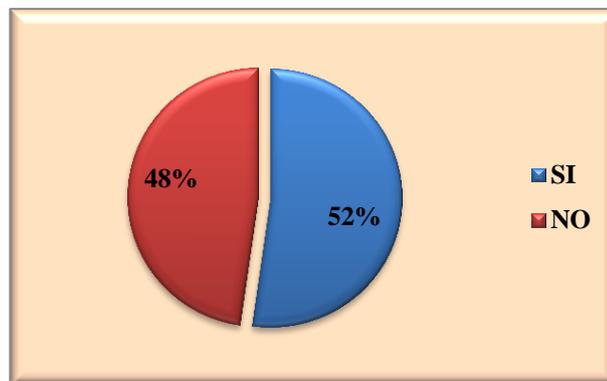
3. ¿La calidad de la conectividad (acceso Wi-Fi) a internet en las escuelas satisface sus expectativas?

Tabla 34. Satisfacción de acceso a Wi-Fi.

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	81	52%
NO	74	48%
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla.

Gráfico 43. Satisfacción de acceso a Wi-Fi.



Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla.

**Análisis e Interpretación.**

El 52% de los estudiantes encuestados de la Facultad de Mecánica menciona que, la calidad de conectividad a internet en esta Unidad Académica satisface sus expectativas; mientras que el 48% restante de estudiantes, afirman que en ocasiones no hay conexión inalámbrica buena o esta congestionada, impidiendo que los estudiantes puedan trabajar eficientemente desde su laptop.

## PROCESO FORMATIVO

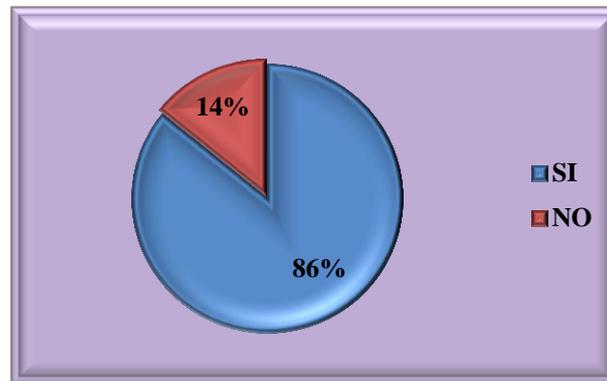
### 1. ¿Está usted de acuerdo con el nivel académico de los docentes?

**Tabla 35: Nivel académico de los Docentes**

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	133	86%
NO	22	14%
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla.

**Gráfico 44: Nivel académico de los Docentes**



Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla.

### **Análisis e Interpretación.**

De las encuestas realizadas a los estudiantes, el 86% afirman que están en total acuerdo con el nivel académico de los docentes, esto ayuda en el proceso formativo, a que los conocimientos adquiridos sean de buen nivel; en tanto, el 14% restante menciona que el nivel académico de los docentes no es bueno o no tienen la metodología adecuada para impartir clases.

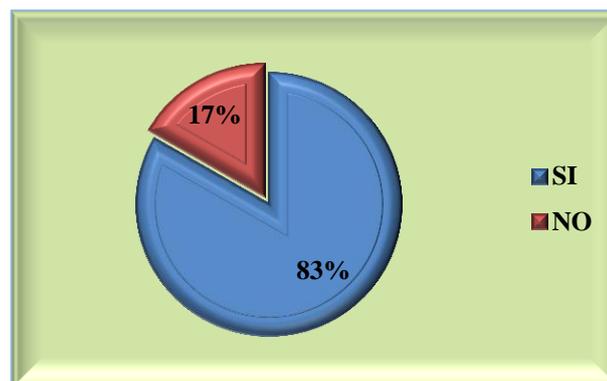
2. ¿Está usted de acuerdo con los métodos, técnicas e instrumentos que aplican los docentes para impartir sus respectivas cátedras?

Tabla 36: Métodos, Técnicas e Instrumentos de enseñanza.

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	125	83%
NO	25	17%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla.

Gráfico 45: Métodos, Técnicas e Instrumentos de enseñanza.



Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla.

**Análisis e interpretación.**

El 83% de los estudiantes encuestados de la Facultad de Mecánica mencionan que están en total acuerdo con los métodos, técnicas e instrumentos metodológicos que los docentes aplican para impartir clases y evaluar el desarrollo del aprendizaje en la facultad de Mecánica; en tanto que el 17% restante de los estudiantes encuestados, mencionaron que no están de acuerdo con la metodología que los docentes aplican.

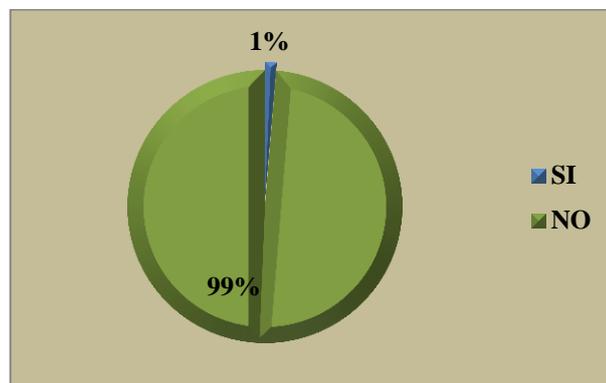
### 3. ¿Sabe usted si en la Facultad se gestiona por Procesos?

**Tabla 37: Gestión por Procesos.**

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	2	1%
NO	153	99%
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Facultad de Mecánica - ESPOCH  
**Elaborado por:** Tatiana Padilla.

**Gráfico 46: Gestión por Procesos.**



**Fuente:** Facultad de Mecánica - ESPOCH  
**Elaborado por:** Tatiana Padilla.

#### **Análisis e Interpretación.**

De las encuestas aplicadas a los estudiantes de la Facultad de Mecánica, el 99% afirman que no tienen conocimiento alguno que en la Facultad se gestione por Procesos; en tanto que, el 1% restante afirmó que en la Facultad si se gestiona por procesos.

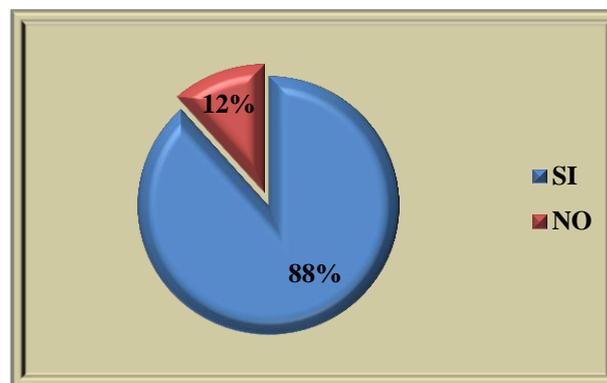
**4. ¿Considera necesaria la implementación del Modelo de Gestión por Procesos para mejorar la gestión en la Facultad de Mecánica?**

**Tabla 38: Implementación del Modelo de Gestión por Procesos.**

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	137	88%
NO	18	12%
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla.

**Gráfico 47: Implementación del Modelo de Gestión por Procesos.**



Fuente: Facultad de Mecánica - ESPOCH  
Elaborado por: Tatiana Padilla.

**Análisis e Interpretación.**

De las encuestas aplicadas a los estudiantes de la Facultad de Mecánica, el 88% afirman que con la implementación de dicho modelo ayudará a que mejore la gestión académica y administrativa de la Facultad; en tanto, el 12% restante de los estudiantes mencionaron que la implementación de dicho modelo no mejoraría en nada la situación actual de la Unidad Académica, pues se hace necesario un cambio radical de cultura organizacional de todos sus integrantes.

### **3.6 VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER.**

Para el diseño de un Modelo de Gestión por Procesos para la Facultad de Mecánica de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, se inició con la socialización a las autoridades de turno, en este caso, los Sres. Decano, Vicedecano y Directores de Escuelas de la Facultad, contando con la autorización, aprobación (**Anexo 01**), y sobre todo con el compromiso de cambio de cultura organizacional que para este propósito se requiere por parte de quienes integran la Unidad Académica. Para el efecto se dio paso al levantamiento de información del personal administrativo, de servicio y de las autoridades; la validación de la información fue remitida a cada uno de ellos para la posterior documentación del modelo de gestión por procesos, orientado al mejoramiento de la gestión interna de la Institución, por lo que se comprueba a plenitud la idea a defender.

## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA FACULTAD DE MECÁNICA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.**

El diseño de un Modelo de Gestión por Procesos para la Facultad de Mecánica de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, surge del deseo de la actual administración de la Facultad de Mecánica; Decano, Vicedecano, Directores de Escuelas y Personal Administrativo, quienes aceptan la implementación de dicho modelo, dando inicio a un cambio de la cultura organizacional a cada una de las unidades académicas y administrativas, con el propósito de mejorar la gestión interna de la institución.

La presente investigación me permitió analizar la teoría, identificar las actividades, aplicar la metodología adecuada; y, documentar los procesos y procedimientos, tendientes a estructurar el modelo en mención, generado como un aporte para la gestión administrativa pública, donde se logre cumplir con los principios de eficiencia, eficacia y calidad dispuesta en la Constitución de la República del Ecuador, y paralelamente los objetivos planteados por la Institución en pro del crecimiento y desarrollo institucional.

Finalmente el Modelo de Gestión por Procesos ha sido regido y apoyado por el Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos (CIMOGSYS) de la ESPOCH, en virtud de que el presente trabajo de investigación es considerado como un proyecto prioritario para este centro.

## 4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Gráfico 48: Ciclo de Mejora de la Gestión por Procesos.



Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Tatiana Padilla

### 4.2.1 Planificación / Documentación.

El Modelo de Gestión por Procesos para la Facultad de Mecánica de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, surge de la necesidad e interés de las autoridades actuales de la Facultad, como una propuesta clave que ayude a mejorar la gestión administrativa y académica de la institución.

El inicio del modelo de Gestión por Procesos para la Unidad Académica, partió de la planificación o documentación, donde se establecieron las actividades a realizar en la Facultad; como principal objetivo fue la obtención de información puntual y concreta, dentro de los cual se realizó una serie de pasos proporcionados por el CIMOGSYS para el levantamiento de la información en la Facultad, a saber:

**Gráfico 49: Pasos de la Planificación / Documentación del Modelo de Gestión por Procesos para la Facultad de Mecánica.**



**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Tatiana Padilla

#### **4.2.1.1 Análisis Documental.**

Se procedió a realizar la identificación, recolección, ordenamiento, análisis y síntesis de la información directamente relacionada con el desarrollo del modelo de Gestión por Procesos, a fin de identificar la información requerida de manera puntual y precisa, de tal forma que, para un mejor entendimiento y presentación de la documentación se ha subdividido de la siguiente manera:

##### **a) Análisis Documental Interno.**

- Estatuto de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (**Anexo 2**)
- Reglamento Orgánico de la Gestión Organizacional por Procesos de la ESPOCH. (**Anexo 3**)
- Manual de Descripción y Clasificación de Puestos de la ESPOCH. (**Anexo 4**)

##### **b) Análisis Documental Externo.**

- Norma de Implementación y Operación de Gobiernos por Resultados. (**Anexo 5**)
- Norma Técnica de Administración por Procesos. (**Anexo 6**)
- Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos. (**Anexo 7**)

#### **4.2.1.2 Levantamiento de Procesos.**

En el levantamiento de procesos se realizaron las siguientes actividades:

##### **a) Autorización.**

Se envió la solicitud al Sr. Decano de la Facultad de Mecánica, solicitando la autorización para el levantamiento de los procesos necesarios, entrevistas a todos los involucrados, adjuntando el cronograma de actividades tentativo. **(Anexo 8).**

##### **b) Levantamiento de Procesos.**

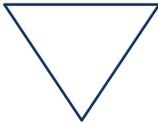
El levantamiento y descripción de los procesos realizado, fue una forma de representar la realidad más cercana de la Facultad de Mecánica; para el efecto, partimos de la identificación de las diferentes actividades y procesos que describieron cada uno de los involucrados, todo esto se desarrolló desde su área de trabajo, a través de:

- Hoja de Caracterización de Procesos. **(Anexo 9)**
- Hoja de Caracterización de Actividades. **(Anexo 10).**

#### **4.2.1.3 Diagramación de Procesos.**

En la diagramación del flujo de procesos fue necesario representar gráficamente los procesos, éstos están representados paso a paso en un símbolo donde se detalla una descripción; el diagrama de flujo brinda una descripción visual de las actividades involucradas en un proceso, el cual permite mostrar la relación secuencial facilitando una fácil comprensión. Los símbolos gráficos de flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indica la dirección del flujo del proceso. Cabe recalcar que para representar un proceso hay que identificar el inicio y fin del proceso. A continuación se representa la simbología utilizada.

**Gráfico 50: Simbología del Flujoograma de Procesos**

SÍMBOLO	REPRESENTACIÓN
	<b>Inicio/Fin.-</b> Indica el inicio y el final de un diagrama de flujo.
	<b>Actividad / Proceso.-</b> Representa la realización de una operación o actividad relativas a un proceso.
	<b>Decisión.-</b> Toma la decisión de seguir un camino, indica una pregunta en el proceso de tipo SI - NO.
	<b>Documento.-</b> Representa cualquier tipo de documento o varios documentos en un proceso.
	<b>Archivo.-</b> Se guarda un documento en forma temporal o permanente.
	<b>Conector de actividad.-</b> Indica el enlace de dos partes de un diagrama dentro de la misma página.
	<b>Conector de proceso.-</b> Indica el enlace de dos partes de un diagrama en páginas diferentes.
	<b>Flechas de conexión.-</b> Indica el seguimiento lógico del diagrama. También indica el sentido de ejecución de las operaciones.

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Tatiana Padilla

#### 4.2.1.4 Elaboración de Fichas de Procesos.

Para la elaboración de la ficha de proceso hay que tomar en cuenta que todo proceso tiene: nombre, objetivo, responsable, lugar de ejecución, entrada, salida, insumos e indicadores; esta ficha contiene en forma detallada toda la información del proceso, es el resumen de todos los elementos que forman parte de un proceso. La ficha de proceso es un documento que describe los elementos que conforman, con el objeto de facilitar su comprensión y claridad. Los elementos que como mínimo debe contener cada ficha de proceso se representa en el siguiente cuadro:

**Cuadro 3: Ficha de Proceso**

<b>FICHA DE PROCESO</b>	
<b>ELEMENTO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Nombre del Proceso:</b>	Identificar claramente el proceso y diferenciarlo de otro.
<b>Objetivo del Proceso:</b>	La finalidad que persigue
<b>Responsable del Proceso:</b>	Dueño o propietario del proceso (Cargo).
<b>Lugar de Ejecución:</b>	Donde se ejecuta el proceso.
<b>Entrada:</b>	La razón por la cual inicia el proceso
<b>Salida:</b>	Resultado del proceso (bienes y servicios, información y/o documentación)
<b>Recursos:</b>	Capacidades (competencias) del dueño del proceso. Infraestructura necesaria y características del ambiente de trabajo para el desarrollo adecuado del proceso.
<b>Insumos:</b>	Aquello que no sufre transformación o se consume en el proceso.
<b>Indicadores:</b>	Servirá para evaluar la eficiencia y eficacia del proceso. Debe mostrar en qué grado se está cumpliendo con los objetivos del proceso.

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Tatiana Padilla

#### **4.2.1.5 Elaboración de Ficha de Indicador.**

Es necesario e importante analizar cada proceso con el fin de determinar la brecha existente entre lo real y planificado. Para analizar cada proceso se debe partir de los datos que éste va generando, para lo cual empleamos los indicadores; para definir los indicadores se utiliza la ficha de indicadores, las que permiten describir sus factores relevantes, que como mínimo debe contener lo siguiente:

**Cuadro 4: Ficha de Indicador**

<b>CÓDIGO:</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DE CADA PROCESO</b>	
<b>Nombre del Indicador:</b>	¿Existe algún control para ejecutar el proceso?	
<b>Objetivo del Indicador:</b>	¿Qué se pretende lograr al usar el indicador?	
<b>Proceso al que Mide:</b>	Nombre del Proceso.	
<b>Tipo de Indicador:</b>	<b>Cualitativo</b> Verifica Atributos.	<b>Cuantitativo</b> Mide la Fórmula de Cálculo.
<b>Expresión del Indicador:</b> Cualitativo	<b>POSITIVO</b>	<b>NEGATIVO</b>
<b>Fórmula de Cálculo:</b> Cuantitativo	$\frac{\text{EJECUTADO}}{\text{PLANIFICADO}} \times 100\%$	
<b>Meta:</b>	Lo que se pretende lograr.	
<b>Frecuencia de Cálculo:</b>	¿Cuántas veces voy a verificar y/o medir ese proceso?	
<b>Período:</b>	¿En qué fechas voy a verificar o medir?	
<b>Responsable del Cálculo:</b>	Auditor de Procesos.	
<b>Fuente de Información:</b>	Responsable de Proveer información.	
<b>Documento:</b>	Documentación de respaldos del proceso.	
<b>Nivel de Satisfacción:</b>	Nivel de satisfacción pensando en el cliente.	

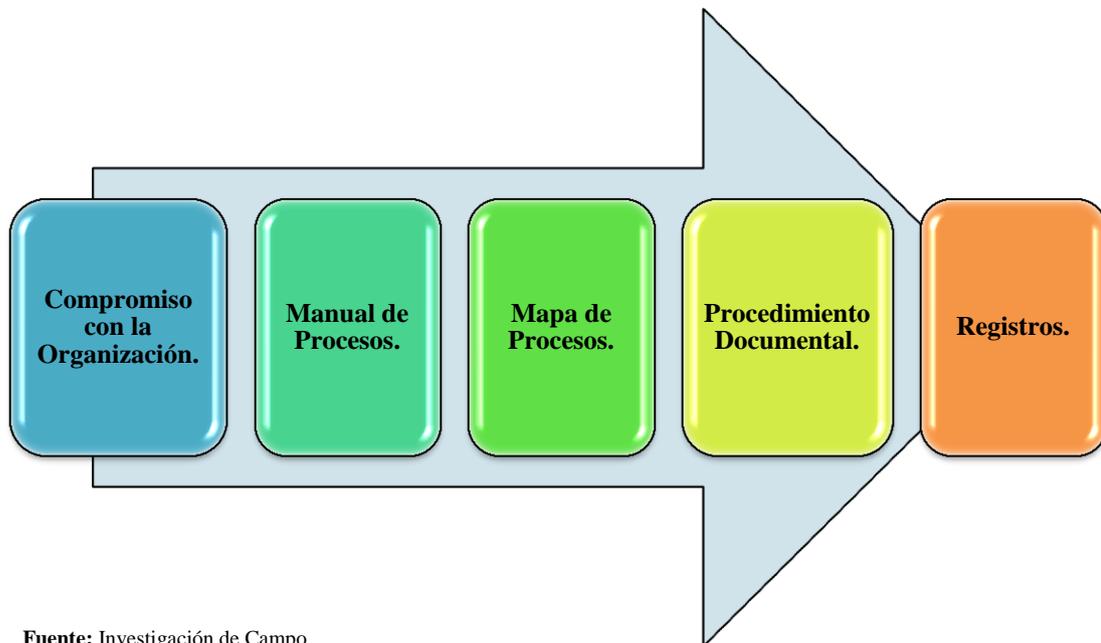
**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Tatiana Padilla

#### 4.2.1.6 Validación de Procesos.

La validación de procesos de la Facultad de Mecánica de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, se realizó con cada uno de las personas que integran la facultad, responsables de los procesos, cuyo objetivo fue la de revisar, comprobar, verificar y convalidar la información de cada uno de los procesos levantados. El Decano de la Facultad de Mecánica de la ESPOCH como principal responsable de la Unidad Académica da fe y valida el modelo de gestión por procesos, mediante un documento legal. (Anexo 11)

#### 4.2.1.7 Diseño del Modelo de Gestión por Procesos para la Facultad de Mecánica de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Gráfico 51 : Diseño del Modelo de Gestión por Procesos



Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Tatiana Padilla

##### a) Compromiso con la Organización.

Para que la Facultad de Mecánica gestione por procesos se requiere de un compromiso íntegro; la Dirección tiene que ser consciente de la necesidad de este sistema de gestión, la finalidad es implementar, cumplir los objetivos y mejorar continuamente los procesos, para lo cual se remite un documento llamado acta de compromiso a todos los integrantes de la Facultad. (Anexo 12)

##### b) Manual de Procesos

Es un documento o compendio de las acciones documentadas que contiene en esencia la descripción de las actividades que se realizan en la unidad Académica de la Facultad de Mecánica de la ESPOCH; el manual incluye: las responsabilidades y participación en los diferentes procesos de quienes la integran la unidad.

### c) **Mapa de Procesos**

El mapa de Procesos contribuye a que el trabajo sea visible, pues permite conocer los procesos que se llevan a cabo en la Unidad Académica, en éste se evidencia las tareas paso a paso, los roles, la relación entre áreas, tiempos de ejecución y los responsables; es una descripción gráfica de los Procesos de la Facultad de Mecánica, pues permite visualizar una perspectiva global y local, e identificar cada proceso de la Unidad Académica.

Para la elaboración del Mapa de Procesos de la Facultad de Mecánica de la ESPOCH se realizaron los siguientes pasos:

- **Identificación de Macro Procesos**

**Procesos Gobernantes**, es decir aquellos que orientan a la gestión de la Unidad Académica de la Facultad de Mecánica de la ESPOCH a través de la formulación de políticas, directrices, procedimientos, acuerdos, resoluciones e instrumentos para el buen desempeño de las actividades de la Unidad, siendo los principales los siguientes:

- Gestión Administrativa.
- Gestión Académica.
- Gestión de la Dirección de Carreras.

**Procesos Claves**, serán los responsables de generar el portafolio de productos y servicios destinados a los clientes internos y externos, formando la razón de ser de la Facultad de Mecánica de la ESPOCH, a saber:

- Docencia.
- Investigación.
- Vinculación.

**Procesos de Apoyo**, enfocados a la generación de productos y servicios de asesoría y apoyo logístico de la Facultad de Mecánica, demandados por los procesos gobernantes, procesos claves y para sí mismo, dinamizando la gestión de las actividades, entre ellos:

- Apoyo al desarrollo administrativo.
- Apoyo al desarrollo académico.
- Direccionamiento tecnológico.
- Mantenimiento de talleres de mecánica.
- Apoyo Operativo.

### **Identificación de Procesos a cada Macro Proceso**

Con la lista general de procesos levantados en la Facultad de Mecánica de la ESPOCH, se identificó cada uno de los procesos relacionándolos a un Macro Procesos específico.

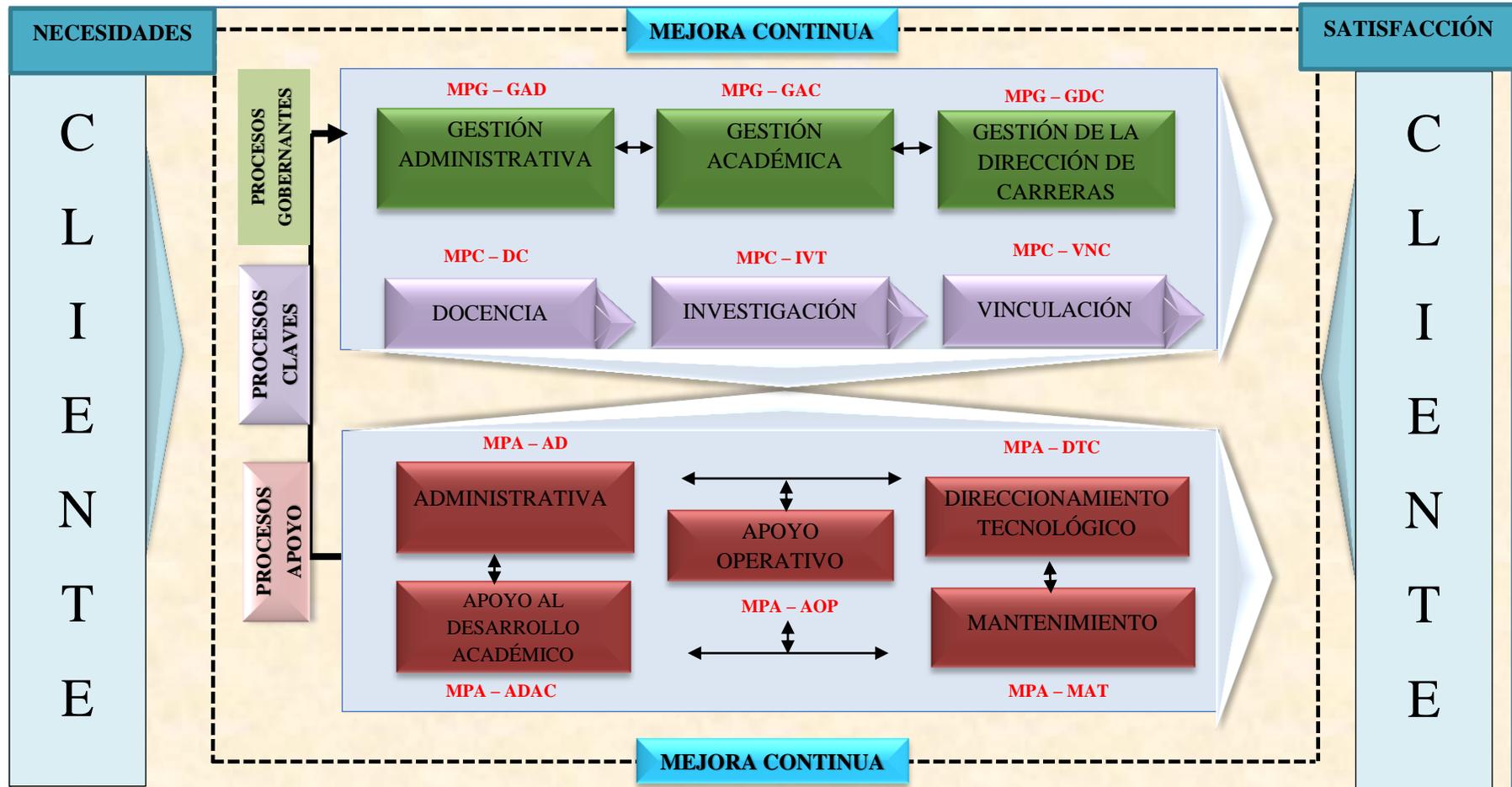
- **Identificación de la interacción del proceso, es decir Proveedor – Cliente.**
- **Identificación de los clientes.**

**Cuadro 5: Identificación de Clientes**

<b>Clientes Internos</b>	<b>Clientes Externos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Decano.</li> <li>✓ Vicedecano.</li> <li>✓ Directores de Escuela.</li> <li>✓ Personal administrativo.</li> <li>✓ Personal Operativo.</li> <li>✓ Estudiantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Consejo Politécnico.</li> <li>✓ Rectorado.</li> <li>✓ Vicerrectorado.</li> <li>✓ CES.</li> <li>✓ SENESCYT.</li> <li>✓ Ministerio de Finanzas.</li> <li>✓ Ministerio de relaciones laborales.</li> <li>✓ Ley orgánica de servidores públicos.</li> <li>✓ CEAACES (Consejo de Evaluación Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior)</li> </ul>

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Tatiana Padilla

Gráfico 52: Mapa de Macro Procesos de la Facultad de Mecánica



Fuente: Investigación de Campo  
 Elaborado por: Tatiana Padilla

**d) Procedimientos Documentados.**

Son los documentos de respaldo y constancia de cada proceso identificado en la Facultad de Mecánica de la ESPOCH, no es más que la representación escrita de un procedimiento cuyo objetivo principal es ajustar a una metodología documental para el diseño del Modelo de Gestión por Procesos.

**e) Registros.**

Son los ejemplares de documentos elaborados en el levantamiento de la información como evidencia y soporte tanto: legal, teórico y práctico de la investigación realizada en la Facultad de Mecánica de la ESPOCH.

Finalmente se realizó la entrega del expediente documental del presente trabajo investigativo al Director del Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos (CIMOGSYS), quien revisó, analizó, verificó y aprobó el modelo de Gestión por Procesos. Dado que este trabajo de investigación es de gran importancia para la institución, ha sido considerado como un proyecto prioritario de este Centro de Investigaciones, el cual fue enviado al área de diseño gráfico para su edición. **(Anexo13)**

A continuación se describe el Manual de Procesos Gobernantes.



PROCESOS GOBERNANTES DE LA FACULTAD DE MECÁNICA

**FACULTAD DE MECÁNICA**

**MANUAL DE PROCESOS**

**2017**

**PRIMERA EDICIÓN**



## PRESENTACIÓN DEL MANUAL

En la búsqueda constante de la excelencia, como parte de los objetivos y en cumplimiento de la política de calidad, presenta el **MANUAL DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA DE LA ESPOCH**, documento que forma parte del Sistema de Gestión de Procesos de la Facultad de Mecánica

## INTRODUCCIÓN

La Facultad de Mecánica es responsable de llevar adelante las actividades académicas de formación de tercer nivel en la ESPOCH.

Su actividad es de gran importancia no solo para la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, sino también para la sociedad en general, que las actividades desarrolladas permitan formar profesionales con un alto nivel de especialización.

Este Proyecto de Excelencia tiene como objetivo fortalecer el Sistema de Educación Superior mediante el mejoramiento continuo de los procesos logrando alcanzar altos niveles de excelencia orientados a las necesidades nacionales encaminados con una perspectiva de una acreditación internacional.

El presente manual muestra de forma gráfica, limpia y detallada todos los procesos que dentro de la Facultad de Mecánica que se ejecutan, sus responsables, objetivos, indicadores y demás características para la eficaz gestión de la unidad académica.

## OBJETIVOS

### DEL MANUAL

- Estandarizar los procesos que se ejecutan en la Facultad de Mecánica.
- Documentar los procesos como parte del Sistema de Gestión por Procesos
- Ser una guía de consulta, capacitación e inducción para los involucrados en dichos procesos.



## DE LOS PROCESOS

- Establecer responsabilidades en cada uno de los procesos.
- Determinar su lugar de ejecución
- Fijar las actividades que se deben realizar, su secuencia y sistematización.
- Asignar nombres y objetivos de cada uno de los procesos.
- Determinar la interacción entre los procesos.
- Establecer indicadores para la gestión de cada uno de ellos.

NECESIDADES

## MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA

SATISFACCIÓN

### GESTIÓN ADMINISTRATIVA

ATENDER LOS  
REQUERIMIENTOS DEL  
PUBLICO INTERNO Y  
EXTERNO  
COG: PG- GADC001

CUMPLIR Y HACER CUMPLIR LA  
LEY ESTATUTO POLITÉCNICO,  
REGLAMENTO Y APLICAR LAS  
RESOLUCIONES  
COG: PG- GADC002

DIRIGIR LOS PROCESOS  
DE EVALUACIÓN Y  
ACREDITACIÓN  
COG: PG- GADC003

PLANIFICAR LAS  
ACTIVIDADES  
ACADEMICAS DE LA  
FACULTAD  
COG: PG- GADC004

PLANIFICAR LA  
GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA DE  
LA FACULTAD  
COG: PG- GADC005

PRESENTAR  
PETICIONES AL  
CONSEJO  
POLITÉCNICO  
COG: PG- GADC006

PRESENTAR INFORMES  
DE LAS ACTIVIDADES  
DE LOS DOCENTES  
COG: PG- GADC007

PRESENTAR INFORMES  
ANUAL DE RENDICIÓN  
SOCIAL DE CUENTAS  
COG: PG- GADC008

DESARROLLAR LOS  
REQUERIMIENTOS  
RELACIONADOS AL POA Y  
PAC  
COG: PG- GADC009

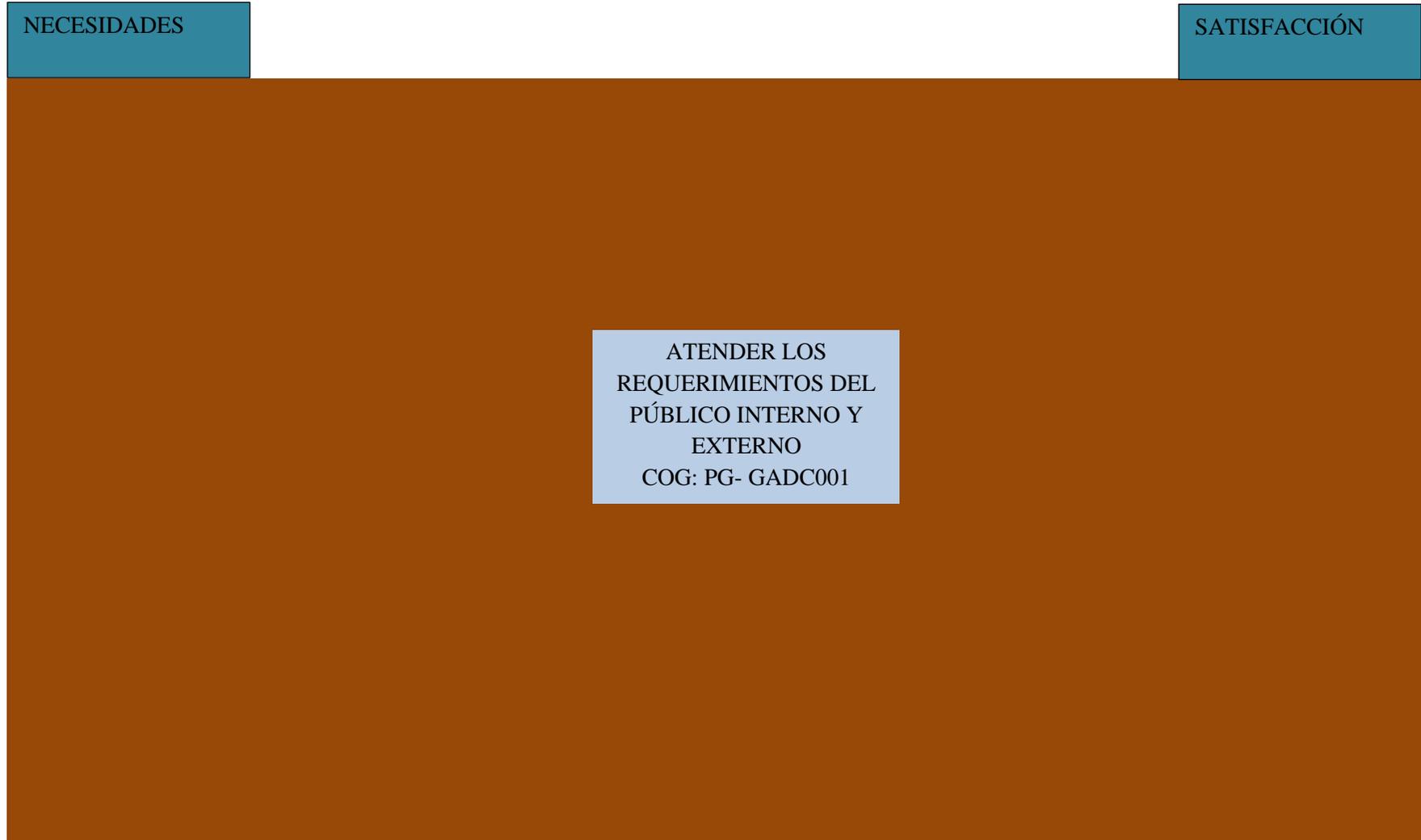
REALIZAR TRAMITES DE  
MANERA GENERAL  
(ÚTILES DE OFICINA)  
COG: PG- GADC010

APROBAR LAS PETICIONES DE  
VISITAS TÉCNICAS DE CADA  
CARRERA  
COG: PG- GADC011

CONVOCAR Y ASISTIR A  
LA REUNIONES DE LAS  
COMISIONES  
COG: PG- GADC012

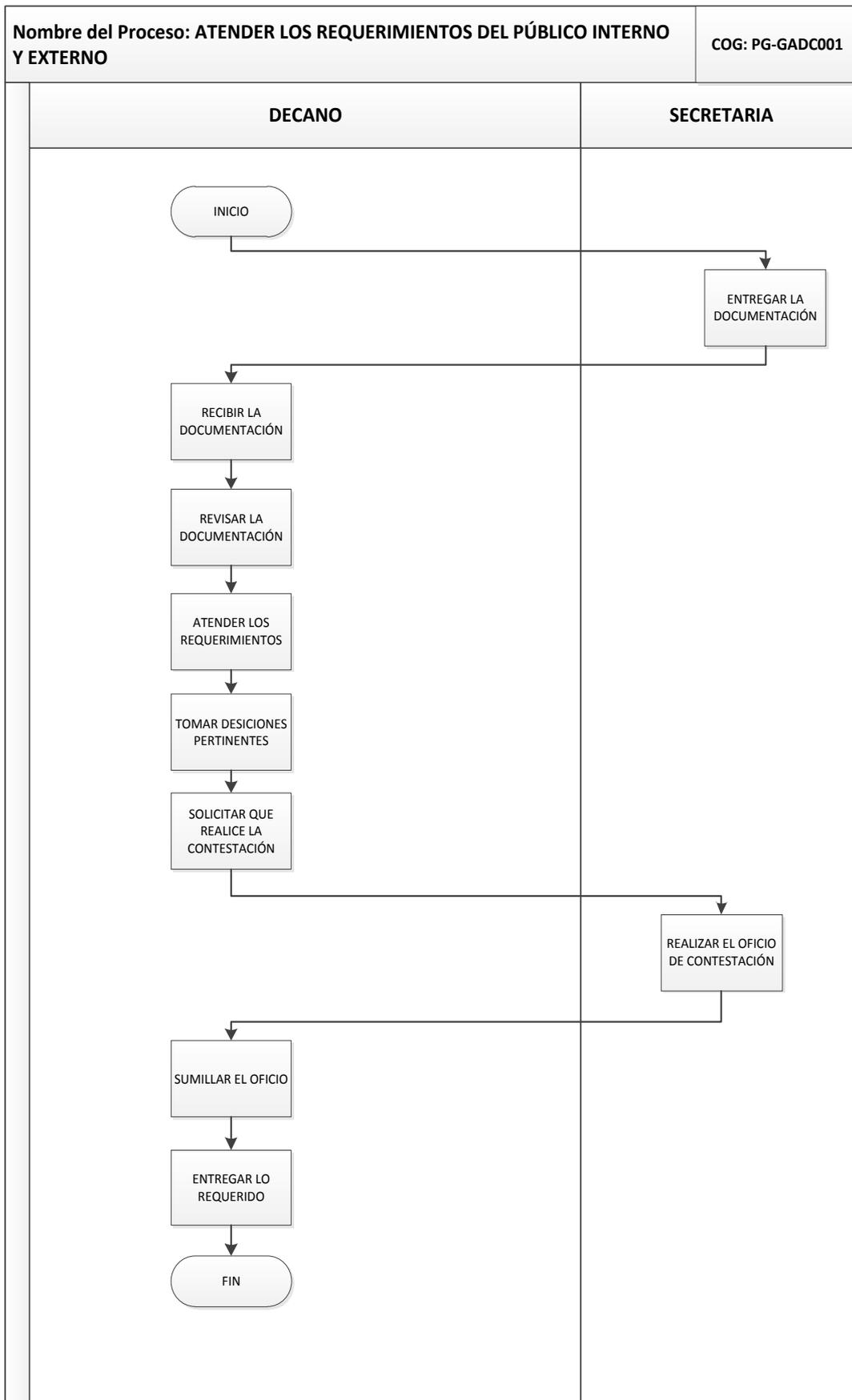
RECIBIR Y DESPACHAR  
CORRESPONDENCIA  
COG: PG- GADC013

## MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA



<b>FICHA DE PROCESO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	ATENDER LOS REQUERIMIENTOS DEL PÚBLICO INTERNO Y EXTERNO
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	ATENDER LOS REQUERIMIENTOS DEL PÚBLICO INTERNO Y EXTERNO EN LAS DIFERENTES ÁREAS PERTINENTES
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	DECANO DE LA FACULTAD.
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	OFICINAS DE LA FACULTAD.
<b>ENTRADA:</b>	PETICIONES VERBALES O ESCRITAS
<b>SALIDA:</b>	APROBACIÓN O NEGACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS
<b>RECURSOS:</b>	<p>PROFESIONAL DE CUARTO NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TÍTULO REQUERIDO DE MAESTRÍA O DOCTOR PHD, CON CONOCIMIENTOS EN LA GESTIÓN ACADÉMICA, EDUCATIVA Y ADMINISTRATIVA.</p> <p>EXPERIENCIA DE ACUERDO A LOS QUE DETERMINA EL ART.54 DE LA LOES Y 149 DEL ESTATUTO POLITÉCNICO.</p> <p>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, PLANIFICACIÓN OPERATIVA, ESTATUTO POLITÉCNICO, NORMAS Y REGLAMENTOS, LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR.</p>
<b>INSUMOS:</b>	ESFERO, PAPEL BOON
<b>INDICADORES:</b>	CUALITATIVO.

## PROCESO



## FICHA DEL INDICADOR

<b>CÓDIGO:</b>	PG-GADC001	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	ATENCIÓN DEL PÚBLICO	
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	ATENDER LOS REQUERIMIENTOS DEL PÚBLICO INTERNO Y EXTERNO EN LAS DIFERENTES ÁREAS PERTINENTES	
<b>PROCESO AL QUE MIDE:</b>	ATENDER LOS REQUERIMIENTOS DEL PÚBLICO INTERNO Y EXTERNO	
<b>TIPO DEL INDICADOR</b>	CUALITATIVO	
<b>EXPRESIÓN DEL INDICADOR:</b>	<b>POSITIVO</b> APROBACIÓN	<b>NEGATIVO</b> NEGACIÓN
<b>META:</b>	APROBAR.	
<b>FRECUENCIA DE CÁLCULO:</b>	SEMANAL	
<b>PERÍODO:</b>	VIERNES	
<b>RESPONSABLE DEL CALCULO:</b>	AUDITOR DE PROCESOS.	
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	DECANO DE LA FACULTAD	
<b>DOCUMENTO:</b>	OFICIO DE PETICIONES.	
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN:</b>	ALTO	

NECESIDADES

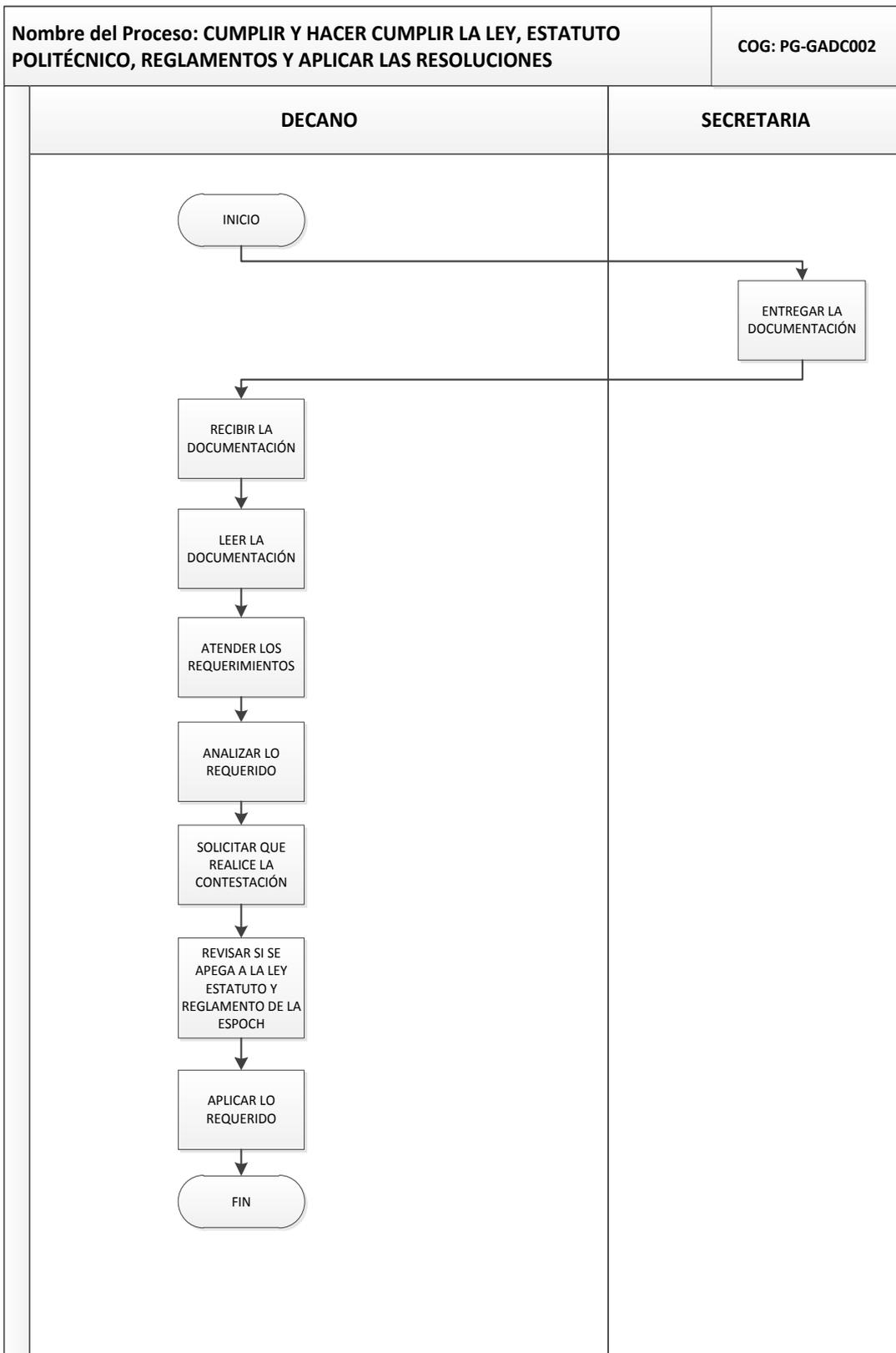
MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA

SATISFACCIÓN

CUMPLIR Y HACER  
CUMPLIR LA LEY  
ESTATUTO POLITÉCNICO,  
REGLAMENTO Y APLICAR  
LAS RESOLUCIONES  
COG: PG- GADC002

<b>FICHA DE PROCESO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	CUMPLIR Y HACER CUMPLIR LA LEY ESTATUTO POLITÉCNICO, REGLAMENTO Y APLICAR LAS RESOLUCIONES
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	CUMPLIR Y HACER CUMPLIR LA LEY ESTATUTO POLITÉCNICO, REGLAMENTO Y APLICAR LAS RESOLUCIONES EN BENEFICO DE LA UNIDAD ACADÉMICA
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	DECANO DE LA FACULTAD.
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	OFICINA DE LA FACULTAD.
<b>ENTRADA:</b>	OFICIOS
<b>SALIDA:</b>	APLICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES Y CUMPLIMIENTO DEL ESTATUTO
<b>RECURSOS:</b>	PROFESIONAL DE CUARTO NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TITULO REQUERIDO DE MAESTRÍA O DOCTOR PHD, CON CONOCIMIENTOS EN LA GESTIÓN ACADÉMICA, EDUCATIVA Y ADMINISTRATIVA. EXPERIENCIA DE ACUERDO A LOS QUE DETERMINA EL ART.54 DE LA LOES Y 149 DEL ESTATUTO POLITÉCNICO. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, PLANIFICACIÓN OPERATIVA, ESTATUTO POLITÉCNICO, NORMAS Y REGLAMENTOS, LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR.
<b>INSUMOS:</b>	ESFERO, PAPEL BOON,SELLO
<b>INDICADORES:</b>	CUALITATIVO.

## PROCESO



## FICHA DEL INDICADOR

<b>CÓDIGO:</b>	PG-GADC002	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	CUMPLIMIENTO DE LA LEY, ESTATUTO POLITÉCNICO, REGLAMENTO Y RESOLUCIONES	
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	CUMPLIR Y HACER CUMPLIR LA LEY ESTATUTO POLITÉCNICO, REGLAMENTO Y APLICAR LAS RESOLUCIONES EN BENEFICIO DE LA UNIDAD ACADÉMICA	
<b>PROCESO AL QUE MIDE:</b>	CUMPLIR Y HACER CUMPLIR LA LEY ESTATUTO POLITÉCNICO, REGLAMENTO Y APLICAR LAS RESOLUCIONES	
<b>TIPO DEL INDICADOR</b>	CUALITATIVO	
<b>EXPRESIÓN DEL INDICADOR:</b>	<b>POSITIVO</b> APLICAR	<b>NEGATIVO</b> NO APLICAR
<b>META:</b>	CUMPLIR	
<b>FRECUENCIA DE CÁLCULO:</b>	SEMESTRAL	
<b>PERÍODO:</b>	ABRIL –AGOSTO / OCTUBRE MARZO	
<b>RESPONSABLE DEL CALCULO:</b>	AUDITOR DE PROCESOS.	
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	DECANO DE LA FACULTAD	
<b>DOCUMENTO:</b>	RESOLUCIONES	
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN:</b>	ALTO	

## MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA

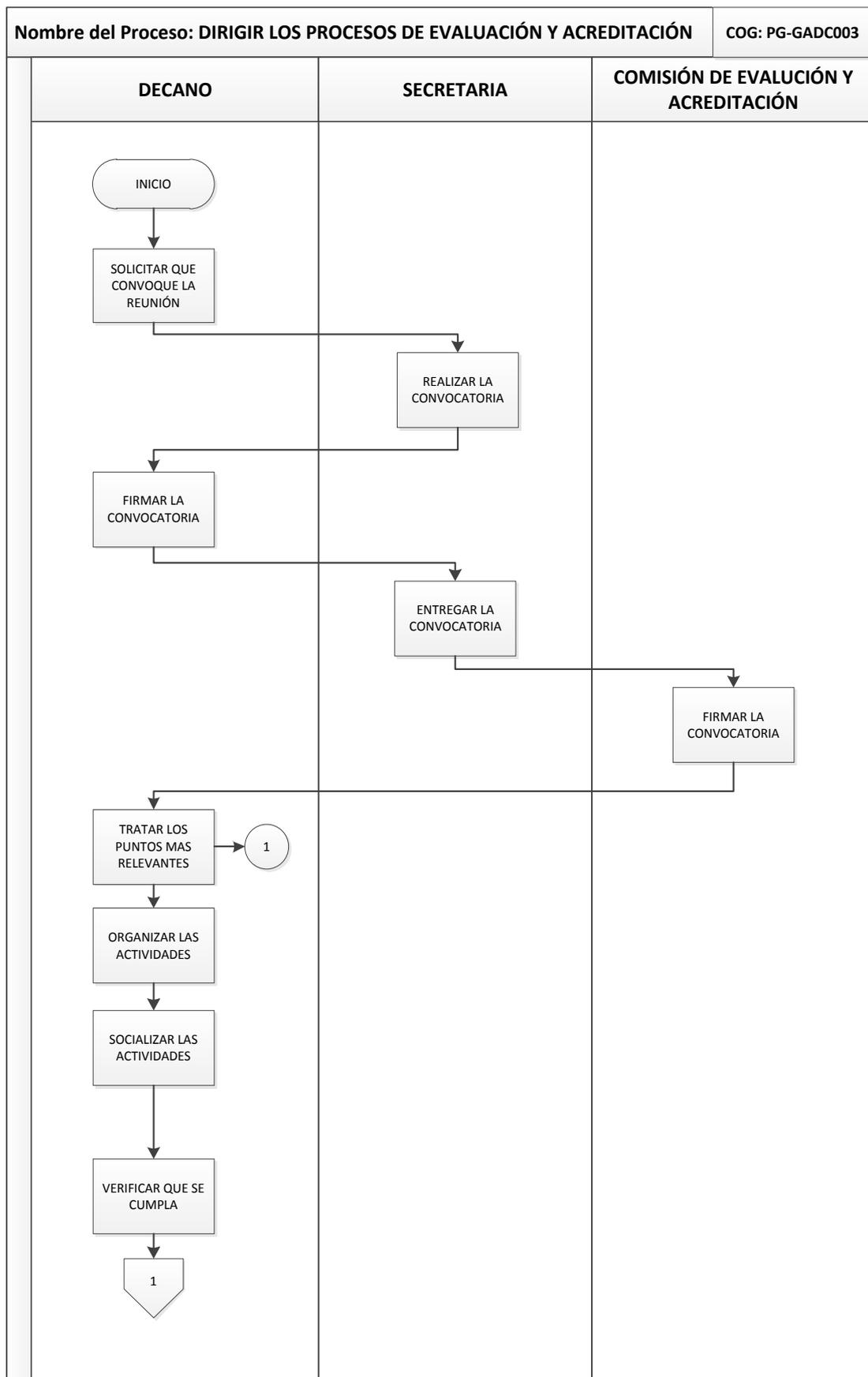
NECESIDADES

SATISFACCIÓN

DIRIGIR LOS PROCESOS DE  
EVALUACIÓN Y  
ACREDITACIÓN  
COG: PG- GADC003

<b>FICHA DE PROCESO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	DIRIGIR LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	DIRIGIR LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN EN CADA UNA DE LAS CARRERAS
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	DECANO DE LA FACULTAD.
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	OFICINAS DE LA FACULTAD.
<b>ENTRADA:</b>	OFICIOS
<b>SALIDA:</b>	RESULTADOS DE PROCESOS DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN
<b>RECURSOS:</b>	<p>PROFESIONAL DE CUARTO NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TITULO REQUERIDO DE MAESTRÍA O DOCTOR PHD, CON CONOCIMIENTOS EN LA GESTIÓN ACADÉMICA, EDUCATIVA Y ADMINISTRATIVA.</p> <p>EXPERIENCIA DE ACUERDO A LOS QUE DETERMINA EL ART.54 DE LA LOES Y 149 DEL ESTATUTO POLITÉCNICO.</p> <p>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, PLANIFICACIÓN OPERATIVA, ESTATUTO POLITÉCNICO, NORMAS Y REGLAMENTOS, LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR.</p>
<b>INSUMOS:</b>	ESFERO, PAPEL BOON.
<b>INDICADORES:</b>	CUALITATIVO.

## PROCESO



Nombre del Proceso: DIRIGIR LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN		COG: PG-GADC003
DECANO	SECRETARIA	COMISIÓN DE EVALUCIÓN Y ACREDITACIÓN
<pre> graph TD     Start([1]) --&gt; Decision{CUMPLE LOS PROCESOS?}     Decision -- SI --&gt; Action[DAR SEGUIMIENTO]     Action --&gt; End([FIN])     Decision -- NO --&gt; Action2[REUNIR CON LA COMISSION]     Action2 --&gt; End2((1)) </pre>		

## FICHA DEL INDICADOR

<b>CÓDIGO:</b>	PG-GADC003	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN	
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	DIRIGIR EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO	
<b>PROCESO AL QUE MIDE:</b>	DIRIGIR LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN	
<b>TIPO DEL INDICADOR</b>	CUALITATIVO	
<b>EXPRESIÓN DEL INDICADOR:</b>	<b>POSITIVO</b>  PROCESOS CUMPLIDOS	<b>NEGATIVO</b>  PROCESOS INCUMPLIDOS
<b>META:</b>	CUMPLIR	
<b>FRECUENCIA DE CÁLCULO:</b>	SEMESTRAL	
<b>PERÍODO:</b>	ABRIL- AGOSTO / OCTUBRE- MARZO	
<b>RESPONSABLE DEL CALCULO:</b>	AUDITOR DE PROCESOS.	
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	DECANO DE LA FACULTAD	
<b>DOCUMENTO:</b>	OFICIO	
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN:</b>	ALTO	

## MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA

NECESIDADES

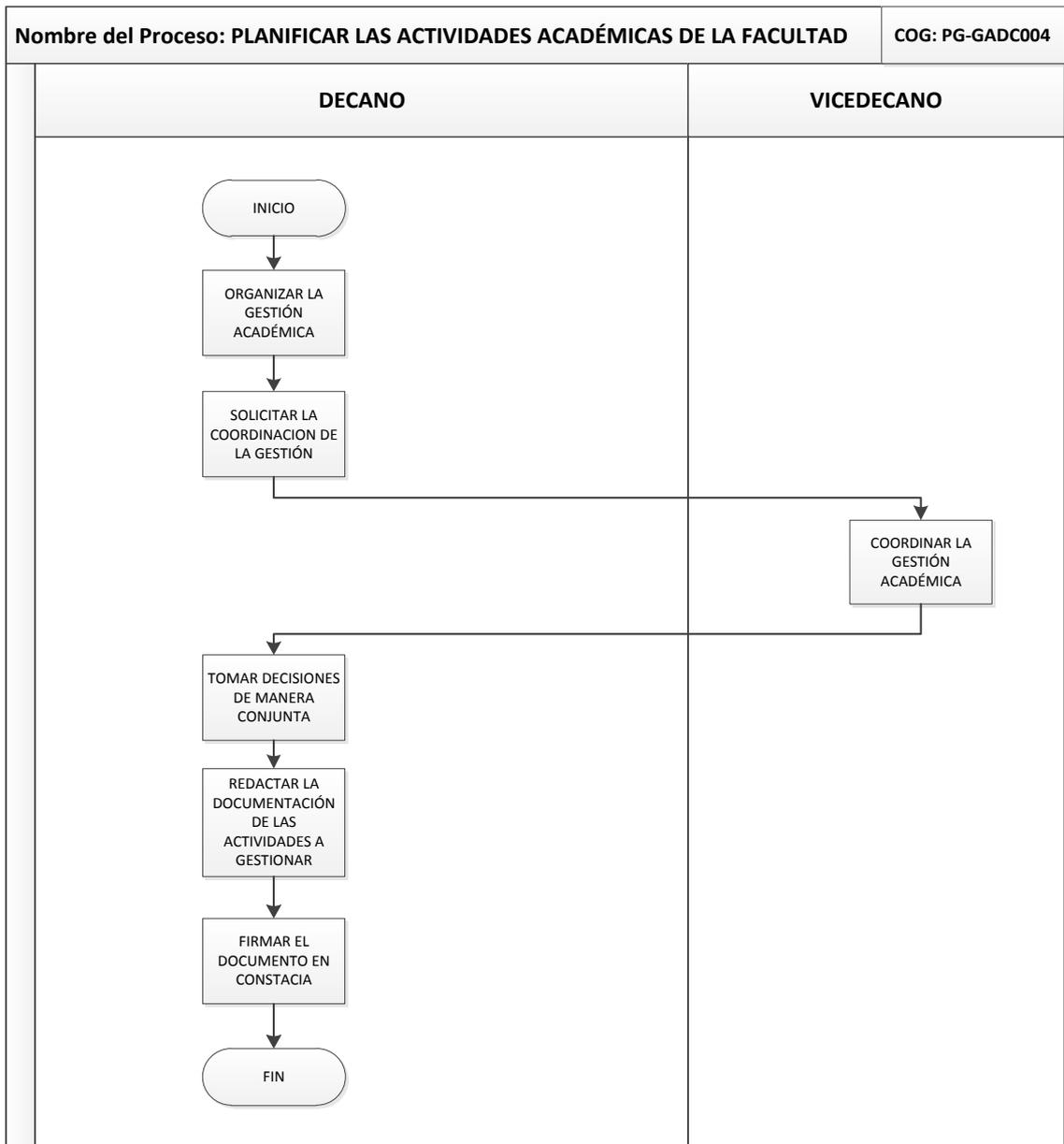
SATISFACCIÓN

PLANIFICAR LAS  
ACTIVIDADES  
ACADEMICAS DE LA  
FACULTAD

COG: PG- GADC004

<b>FICHA DE PROCESO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	PLANIFICAR LAS ACTIVIDADES ACADEMICAS DE LA FACULTAD
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	PLANIFICAR LAS ACTIVIDADES ACADEMICAS DE LA FACULTAD PARA EL CUMPLIMIENTO OPORTUNA DE LA MISMA
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	DECANO DE LA FACULTAD.
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	OFICINAS DE LA FACULTAD.
<b>ENTRADA:</b>	DOCUEMNTO DE PLANIFICACIÓN
<b>SALIDA:</b>	RESULTADOS DE PROCESOS DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN
<b>RECURSOS:</b>	<p>PROFESIONAL DE CUARTO NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TITULO REQUERIDO DE MAESTRÍA O DOCTOR PHD, CON CONOCIMIENTOS EN LA GESTIÓN ACADÉMICA, EDUCATIVA Y ADMINISTRATIVA.</p> <p>EXPERIENCIA DE ACUERDO A LOS QUE DETERMINA EL ART.54 DE LA LOES Y 149 DEL ESTATUTO POLITÉCNICO.</p> <p>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, PLANIFICACIÓN OPERATIVA, ESTATUTO POLITÉCNICO, NORMAS Y REGLAMENTOS, LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR.</p>
<b>INSUMOS:</b>	ESFERO, PAPEL BOON.
<b>INDICADORES:</b>	CUALITATIVO.

## PROCESO



## FICHA DEL INDICADOR

<b>CÓDIGO:</b>	PG-GADC004	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS DE LA FACULTAD	
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	CONOCER EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS DE LA FACULTAD PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA MISMA	
<b>PROCESO AL QUE MIDE:</b>	PLANIFICAR LAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS DE LA FACULTAD	
<b>TIPO DEL INDICADOR</b>	CUALITATIVO	
<b>EXPRESIÓN DEL INDICADOR:</b>	<b>POSITIVO</b> PROCESOS CUMPLIDOS	<b>NEGATIVO</b> PROCESOS INCUMPLIDOS
<b>META:</b>	CUMPLIR	
<b>FRECUENCIA DE CÁLCULO:</b>	SEMESTRAL	
<b>PERÍODO:</b>	ABRIL –AGOSTO / OCTUBRE - MARZO	
<b>RESPONSABLE DEL CALCULO:</b>	AUDITOR DE PROCESOS.	
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	DECANO DE LA FACULTAD	
<b>DOCUMENTO:</b>	PLANIFICACIÓN SEMESTRAL	
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN:</b>	ALTO	

NECESIDADES

**MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA**

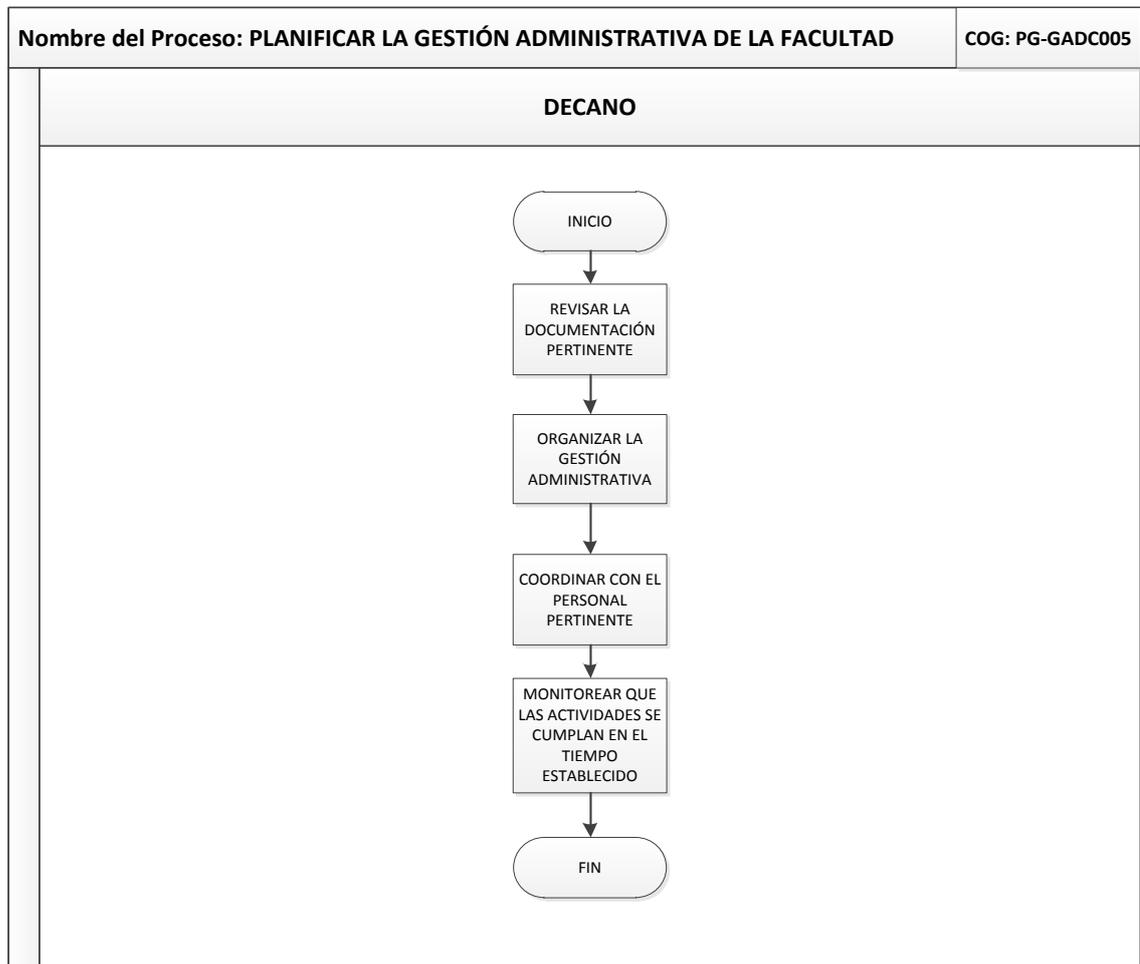
SATISFACCIÓN

PLANIFICAR LA GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA DE LA  
FACULTAD

COG: PG- GADC005

<b>FICHA DE PROCESO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	PLANIFICAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA FACULTAD
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	PLANIFICAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA FACULTAD PARA LOGRAR SU CUMPLIMIENTO
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	DECANO DE LA FACULTAD.
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	OFICINAS DE LA FACULTAD.
<b>ENTRADA:</b>	DOCUMENTO DE PLANIFICACIÓN
<b>SALIDA:</b>	RESULTADOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
<b>RECURSOS:</b>	<p>PROFESIONAL DE CUARTO NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TITULO REQUERIDO DE MAESTRÍA O DOCTOR PHD, CON CONOCIMIENTOS EN LA GESTIÓN ACADÉMICA, EDUCATIVA Y ADMINISTRATIVA.</p> <p>EXPERIENCIA DE ACUERDO A LOS QUE DETERMINA EL ART.54 DE LA LOES Y 149 DEL ESTATUTO POLITÉCNICO.</p> <p>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, PLANIFICACIÓN OPERATIVA, ESTATUTO POLITÉCNICO, NORMAS Y REGLAMENTOS, LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR.</p>
<b>INSUMOS:</b>	ESFERO, PAPEL BOON.
<b>INDICADORES:</b>	CUALITATIVO.

## PROCESO



## FICHA DEL INDICADOR

<b>CÓDIGO:</b>	PG-GADC005	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA FACULTAD	
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	DETERMINAR EL CUMPLIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA FACULTAD	
<b>PROCESO AL QUE MIDE:</b>	PLANIFICAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA FACULTAD	
<b>TIPO DEL INDICADOR</b>	CUALITATIVO	
<b>EXPRESIÓN DEL INDICADOR:</b>	<b>POSITIVO</b> PROCESOS CUMPLIDOS	<b>NEGATIVO</b> PROCESOS INCUMPLIDOS
<b>META:</b>	CUMPLIR	
<b>FRECUENCIA DE CÁLCULO:</b>	SEMESTRAL	
<b>PERÍODO:</b>	ABRIL – AGOSTO / OCTUBRE – MARZO	
<b>RESPONSABLE DEL CALCULO:</b>	AUDITOR DE PROCESOS.	
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	DECANO DE LA FACULTAD	
<b>DOCUMENTO:</b>	PLANIFICACIÓN SEMESTRAL	
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN:</b>	ALTO	

NECESIDADES

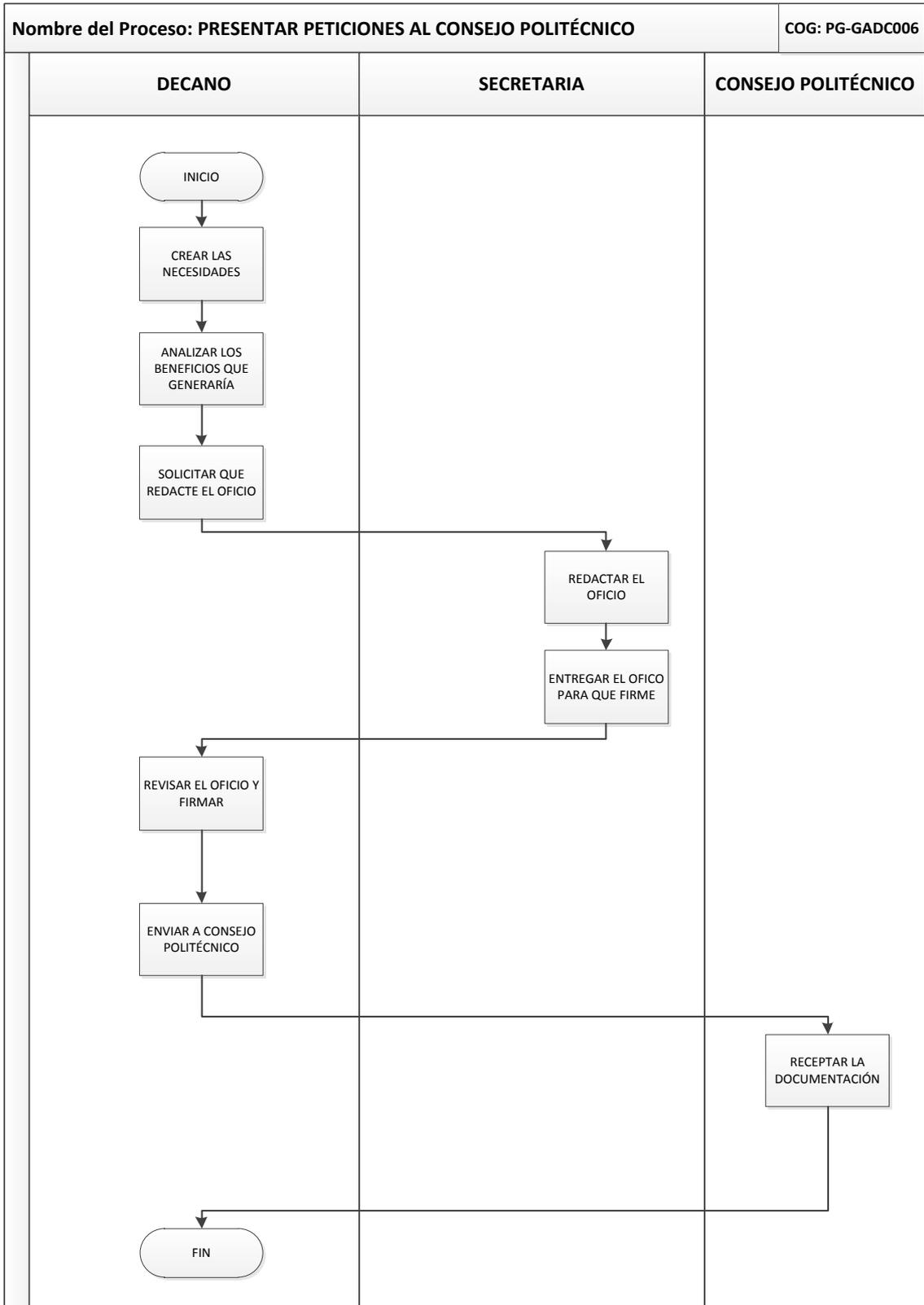
**MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA**

SATISFACCIÓN

PRESENTAR PETICIONES  
AL CONSEJO  
POLITÉCNICO  
COG: PG- GADC006

<b>FICHA DE PROCESO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	PRESENTAR PETICIONES AL CONSEJO POLITÉCNICO
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	PRESENTAR PETICIONES AL CONSEJO POLITÉCNICO PARA LOGRAR ACUERDOS EN BENEFICIO DE LA MISMA
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	DECANO DE LA FACULTAD.
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	OFICINAS DE LA FACULTAD.
<b>ENTRADA:</b>	OFICIO DE PETICIONES
<b>SALIDA:</b>	ACOGIDA A LAS PETICIONES
<b>RECURSOS:</b>	<p>PROFESIONAL DE CUARTO NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TÍTULO REQUERIDO DE MAestrÍA O DOCTOR PHD, CON CONOCIMIENTOS EN LA GESTIÓN ACADÉMICA, EDUCATIVA Y ADMINISTRATIVA.</p> <p>EXPERIENCIA DE ACUERDO A LOS QUE DETERMINA EL ART.54 DE LA LOES Y 149 DEL ESTATUTO POLITÉCNICO.</p> <p>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, PLANIFICACIÓN OPERATIVA, ESTATUTO POLITÉCNICO, NORMAS Y REGLAMENTOS, LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR.</p>
<b>INSUMOS:</b>	ESFERO, PAPEL BOON, IMPRESORA, ORDENADOR.
<b>INDICADORES:</b>	CUALITATIVO.

**PROCESO**



## FICHA DEL INDICADOR

<b>CÓDIGO:</b>	PG-GADC006	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	PROPUESTAS PRESENTADAS AL CONSEJO POLITÉCNICO	
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	CONOCER LAS PROPUESTAS ACEPTADAS DEL CONSEJO POLITÉCNICO	
<b>PROCESO AL QUE MIDE:</b>	PRESENTAR PETICIONES AL CONSEJO POLITÉCNICO	
<b>TIPO DEL INDICADOR</b>	CUALITATIVO	
<b>EXPRESIÓN DEL INDICADOR:</b>	<b>POSITIVO</b> PETICIÓN ACOJIDA	<b>NEGATIVO</b> PETICIÓN NEGADA
<b>META:</b>	ACOGER	
<b>FRECUENCIA DE CÁLCULO:</b>	SEMESTRAL	
<b>PERÍODO:</b>	ABRIL – AGOSTO / OCTUBRE – MARZO	
<b>RESPONSABLE DEL CALCULO:</b>	AUDITOR DE PROCESOS.	
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	DECANO DE LA FACULTAD	
<b>DOCUMENTO:</b>	OFICIO DE PETICIÓN	
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN:</b>	ALTO	

NECESIDADES

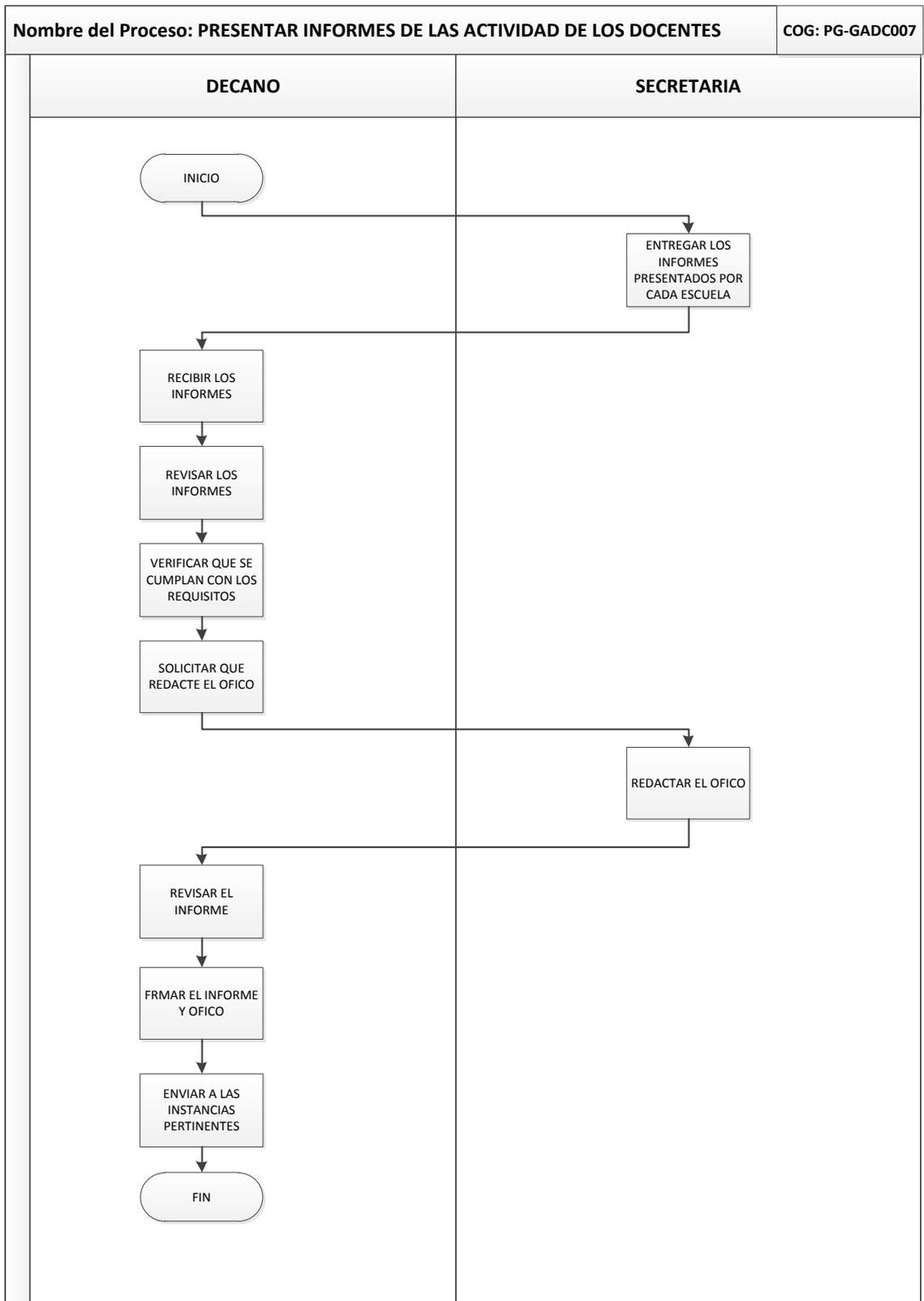
**MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA**

SATISFACCIÓN

PRESENTAR INFORMES  
DE LAS ACTIVIDADES DE  
LOS DOCENTES  
COG: PG- GADC007

<b>FICHA DE PROCESO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	PRESENTAR INFORMES DE LAS ACTIVIDADES DE LOS DOCENTES
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	PRESENTAR INFORMES DE LAS ACTIVIDADES DE LOS DOCENTES PARA DETERMINAR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO.
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	DECANO DE LA FACULTAD.
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	OFICINAS DE LA FACULTAD.
<b>ENTRADA:</b>	DOCUMENTO DE INFORMES
<b>SALIDA:</b>	ACEPTACION DE LOS INFORMES
<b>RECURSOS:</b>	<p>PROFESIONAL DE CUARTO NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TITULO REQUERIDO DE MAESTRÍA O DOCTOR PHD, CON CONOCIMIENTOS EN LA GESTIÓN ACADÉMICA, EDUCATIVA Y ADMINISTRATIVA.</p> <p>EXPERIENCIA DE ACUERDO A LOS QUE DETERMINA EL ART.54 DE LA LOES Y 149 DEL ESTATUTO POLITÉCNICO.</p> <p>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, PLANIFICACIÓN OPERATIVA, ESTATUTO POLITÉCNICO, NORMAS Y REGLAMENTOS, LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR.</p>
<b>INSUMOS:</b>	ESFERO, PAPEL BOON, ORDENADOR
<b>INDICADORES:</b>	CUALITATIVO.

## PROCESO



## FICHA DEL INDICADOR

<b>CÓDIGO:</b>	PG-GADC007	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	INFORMES DE ACTIVIDAD DE LOS DOCENTES	
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	PRESENTAR INFORMES DE LAS ACTIVIDADES DE LOS DOCENTES PARA DETERMINAR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO.	
<b>PROCESO AL QUE MIDE:</b>	PRESENTAR INFORMES DE ACTIVIDAD DE LOS DOCENTES	
<b>TIPO DEL INDICADOR</b>	CUALITATIVO	
<b>EXPRESIÓN DEL INDICADOR:</b>	<b>POSITIVO</b> INFORMES PRESENTADOS	<b>NEGATIVO</b> INFORMES NO PRESENTADOS
<b>META:</b>	PRESENTAR INFORMES	
<b>FRECUENCIA DE CÁLCULO:</b>	SEMESTRAL	
<b>PERÍODO:</b>	ABRIL – AGOSTO / OCTUBRE- MARZO	
<b>RESPONSABLE DEL CALCULO:</b>	AUDITOR DE PROCESOS.	
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	DECANO DE LA FACULTAD	
<b>DOCUMENTO:</b>	OFICIO DE INFORMES	
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN:</b>	ALTO	

NECESIDADES

MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA

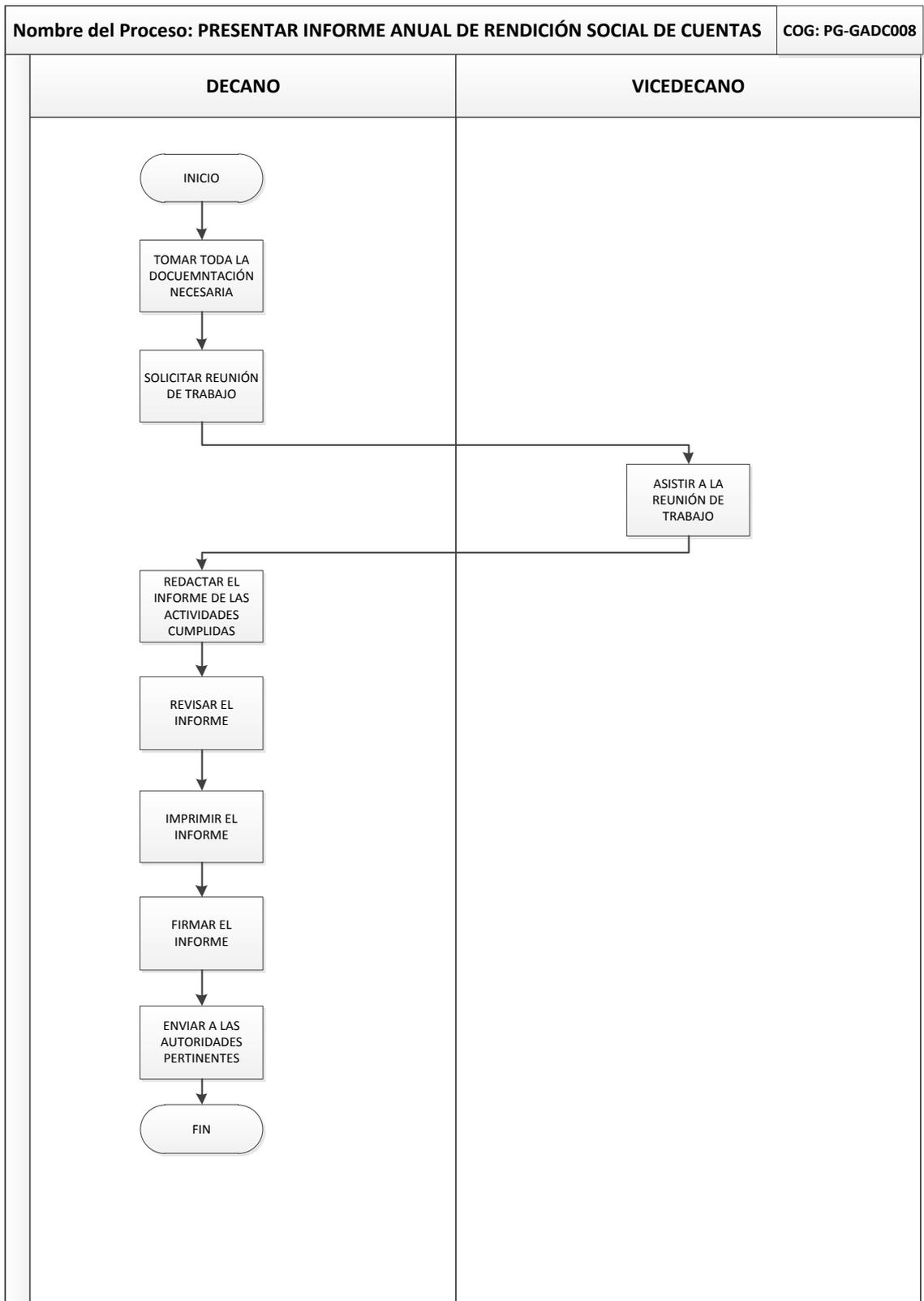
SATISFACCIÓN

PRESENTAR INFORMES  
ANUAL DE RENDICIÓN  
SOCIAL DE CUENTAS

COG: PG- GADC008

<b>FICHA DE PROCESO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	PRESENTAR INFORMES ANUAL DE RENDICIÓN SOCIAL DE CUENTAS
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	PRESENTAR INFORMES ANUAL DE RENDICIÓN SOCIAL DE CUENTAS PARA DAR A CONOCER EL CUMPLIMIENTO DE LA GESTIÓN
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	DECANO DE LA FACULTAD.
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	OFICINAS DE LA FACULTAD.
<b>ENTRADA:</b>	DOCUMENTOS DE INFORMES
<b>SALIDA:</b>	ACEPTACION DE LOS INFORMES
<b>RECURSOS:</b>	<p>PROFESIONAL DE CUARTO NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TITULO REQUERIDO DE MAESTRÍA O DOCTOR PHD, CON CONOCIMIENTOS EN LA GESTIÓN ACADÉMICA, EDUCATIVA Y ADMINISTRATIVA.</p> <p>EXPERIENCIA DE ACUERDO A LOS QUE DETERMINA EL ART.54 DE LA LOES Y 149 DEL ESTATUTO POLITÉCNICO.</p> <p>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, PLANIFICACIÓN OPERATIVA, ESTATUTO POLITÉCNICO, NORMAS Y REGLAMENTOS, LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR.</p>
<b>INSUMOS:</b>	ESFERO, PAPEL BOON, ORDENADOR
<b>INDICADORES:</b>	CUALITATIVO.

## PROCESO



## FICHA DEL INDICADOR

<b>CÓDIGO:</b>	PG-GADC008	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	INFORMES ANUAL DE RENDICIÓN SOCIAL DE CUENTAS	
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	PRESENTAR INFORMES ANUAL DE RENDICIÓN SOCIAL DE CUENTAS PARA DAR A CONOCER EL CUMPLIMIENTO DE LA GESTIÓN	
<b>PROCESO AL QUE MIDE:</b>	PRESENTAR INFORMES ANUAL DE RENDICIÓN SOCIAL DE CUENTAS	
<b>TIPO DEL INDICADOR</b>	CUALITATIVO	
<b>EXPRESIÓN DEL INDICADOR:</b>	<b>POSITIVO</b> INFORMES PRESENTADOS	<b>NEGATIVO</b> INFORMES NO PRESENTADOS
<b>META:</b>	PRESENTAR INFORMES	
<b>FRECUENCIA DE CÁLCULO:</b>	ANUAL	
<b>PERÍODO:</b>	DICIEMBRE	
<b>RESPONSABLE DEL CALCULO:</b>	AUDITOR DE PROCESOS.	
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	DECANO DE LA FACULTAD	
<b>DOCUMENTO:</b>	INFORMES	
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN:</b>	ALTO	

NECESIDADES

**MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA**

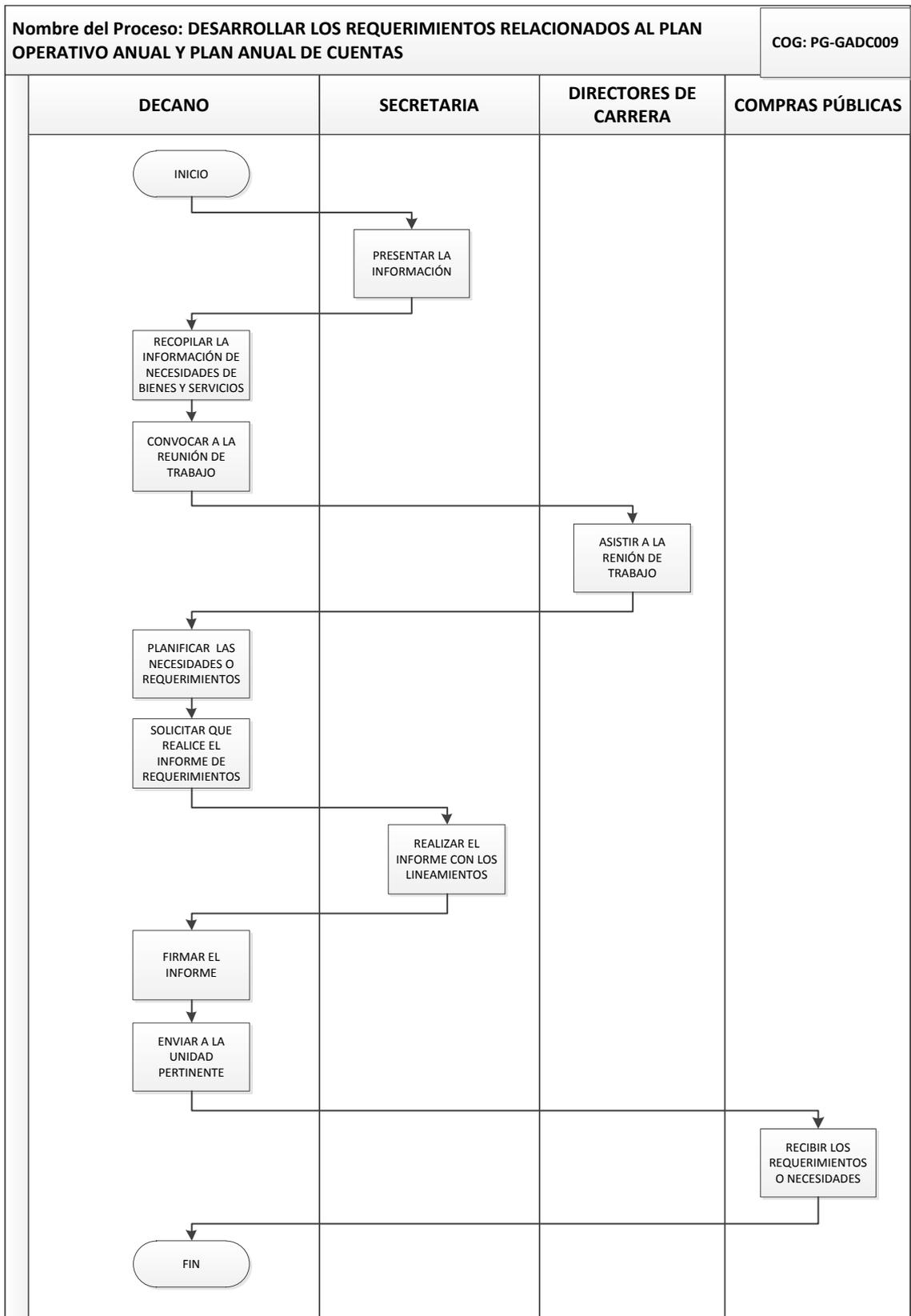
SATISFACCIÓN

DESARROLLAR LOS  
REQUERIMIENTOS  
RELACIONADOS AL POA Y  
PAC

COG: PG- GADC009

<b>FICHA DE PROCESO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	DESARROLLAR LOS REQUERIMIENTOS RELACIONADOS AL POA Y PAC
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	DESARROLLAR LOS REQUERIMIENTOS RELACIONADOS AL POA Y PAC PARA CUMPLIR CON LAS NECESIDADES DE LA FACULTAD
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	DECANO DE LA FACULTAD.
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	OFICINAS DE LA FACULTAD.
<b>ENTRADA:</b>	DOCUMENTOS DE REQUERIMIENTOS
<b>SALIDA:</b>	ACEPTACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS
<b>RECURSOS:</b>	<p>PROFESIONAL DE CUARTO NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TÍTULO REQUERIDO DE MAESTRÍA O DOCTOR PHD, CON CONOCIMIENTOS EN LA GESTIÓN ACADÉMICA, EDUCATIVA Y ADMINISTRATIVA.</p> <p>EXPERIENCIA DE ACUERDO A LOS QUE DETERMINA EL ART.54 DE LA LOES Y 149 DEL ESTATUTO POLITÉCNICO.</p> <p>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, PLANIFICACIÓN OPERATIVA, ESTATUTO POLITÉCNICO, NORMAS Y REGLAMENTOS, LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR.</p>
<b>INSUMOS:</b>	ESFERO, PAPEL BOON, ORDENADOR
<b>INDICADORES:</b>	CUALITATIVO.

**PROCESO**



## FICHA DEL INDICADOR

<b>CÓDIGO:</b>	PG-GADC009	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	REQUERIMIENTOS RELACIONADOS AL POA Y PAC	
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	DESARROLLAR LOS REQUERIMIENTOS RELACIONADOS AL POA Y PAC PARA CUMPLIR CON LAS NECESIDADES DE LA FACULTAD	
<b>PROCESO AL QUE MIDE:</b>	DESARROLLAR LOS REQUERIMIENTOS RELACIONADOS AL POA Y PAC	
<b>TIPO DEL INDICADOR</b>	CUALITATIVO	
<b>EXPRESIÓN DEL INDICADOR:</b>	<b>POSITIVO</b> REQUERIMIENTOS ACEPTADOS	<b>NEGATIVO</b> REQUERIMEINTOS NEGADOS
<b>META:</b>	CONSEGUIR LOS REQUERIMIENTOS	
<b>FRECUENCIA DE CÁLCULO:</b>	ANUAL	
<b>PERÍODO:</b>	FEBRERO	
<b>RESPONSABLE DEL CÁLCULO:</b>	AUDITOR DE PROCESOS.	
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	DECANO DE LA FACULTAD	
<b>DOCUMENTO:</b>	REQUERIMIENTOS	
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN:</b>	ALTO	

NECESIDADES

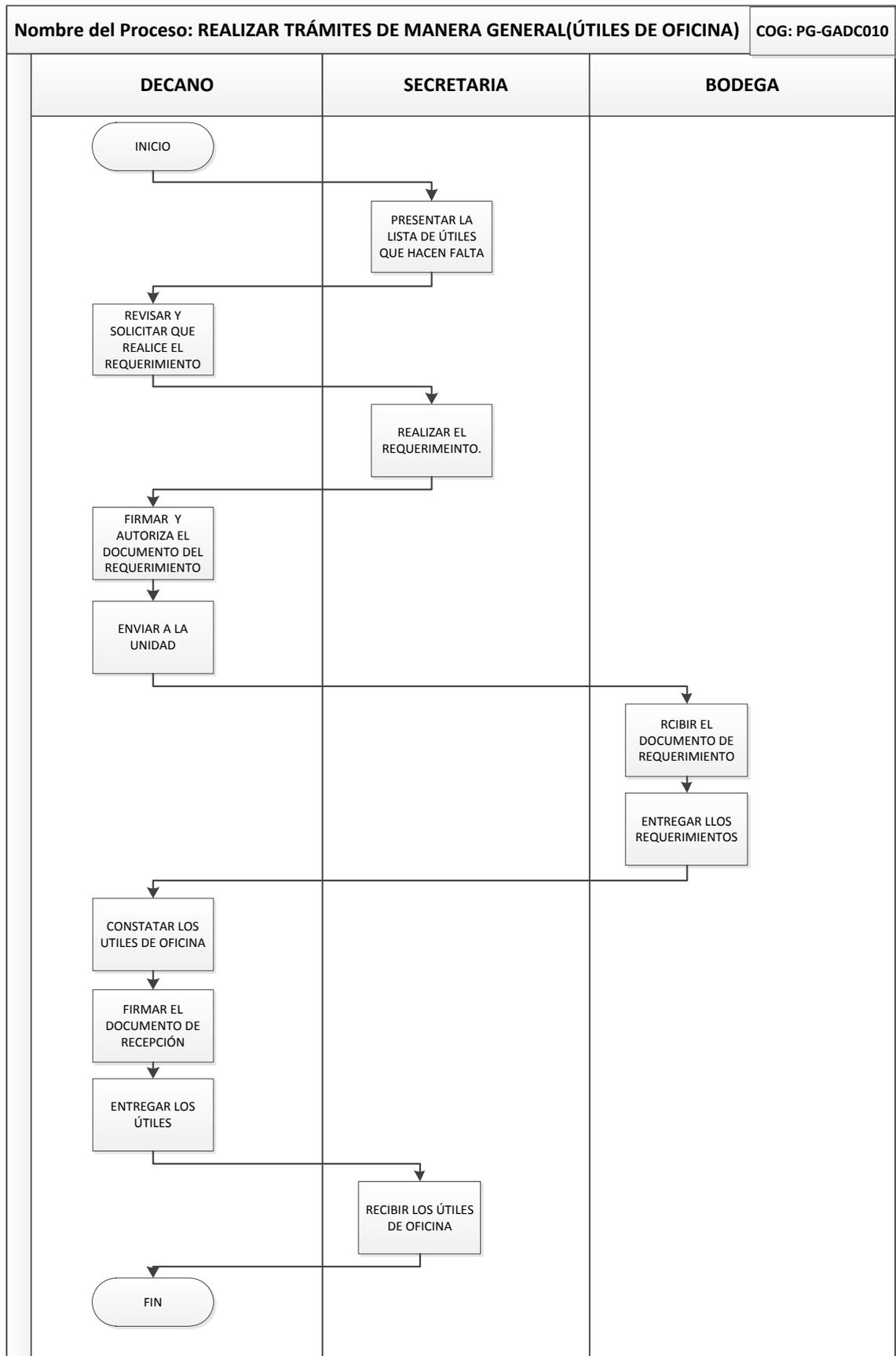
MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA

SATISFACCIÓN

REALIZAR TRÁMITES DE  
MANERA GENERAL  
(ÚTILES DE OFICINA)  
COG: PG- GADC010

<b>FICHA DE PROCESO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	REALIZAR TRAMITES DE MANERA GENERAL (ÚTILES DE OFICINA)
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	REALIZAR TRAMITES DE MANERA GENERAL (ÚTILES DE OFICINA) PARA ABASTECER DE MATERIAL DE TRABAJO
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	DECANO DE LA FACULTAD.
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	OFICINAS DE LA FACULTAD.
<b>ENTRADA:</b>	DOCUMENTOS DE REQUERIMIENTOS
<b>SALIDA:</b>	ACEPTACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS
<b>RECURSOS:</b>	<p>PROFESIONAL DE CUARTO NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TITULO REQUERIDO DE MAESTRÍA O DOCTOR PHD, CON CONOCIMIENTOS EN LA GESTIÓN ACADÉMICA, EDUCATIVA Y ADMINISTRATIVA.</p> <p>EXPERIENCIA DE ACUERDO A LOS QUE DETERMINA EL ART.54 DE LA LOES Y 149 DEL ESTATUTO POLITÉCNICO.</p> <p>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, PLANIFICACIÓN OPERATIVA, ESTATUTO POLITÉCNICO, NORMAS Y REGLAMENTOS, LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR.</p>
<b>INSUMOS:</b>	ESFERO, PAPEL BOON, ORDENADOR
<b>INDICADORES:</b>	CUALITATIVO.

## PROCESO



## FICHA DEL INDICADOR

<b>CÓDIGO:</b>	PG-GADC010	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	TRÁMITES DE MANERA GENERAL (ÚTILES DE OFICINA)	
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	REALIZAR TRAMITES DE MANERA GENERAL (ÚTILES DE OFICINA) PARA ABASTECER DE MATERIAL DE TRABAJO	
<b>PROCESO AL QUE MIDE:</b>	REALIZAR TRÁMITES DE MANERA GENERAL (ÚTILES DE OFICINA)	
<b>TIPO DEL INDICADOR</b>	CUALITATIVO	
<b>EXPRESIÓN DEL INDICADOR:</b>	<b>POSITIVO</b> REQUERIMIENTOS ACEPTADOS	<b>NEGATIVO</b> REQUERIMEINTOS NEGADOS
<b>META:</b>	CONSEGUIR LOS REQUERIMIENTOS	
<b>FRECUENCIA DE CÁLCULO:</b>	SEMESTRAL	
<b>PERÍODO:</b>	ABRIL – AGOSTO / OCTUBRE -MARZO	
<b>RESPONSABLE DEL CALCULO:</b>	AUDITOR DE PROCESOS.	
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	DECANO DE LA FACULTAD	
<b>DOCUMENTO:</b>	REQUERIMIENTOS	
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN:</b>	ALTO	

NECESIDADES

**MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA**

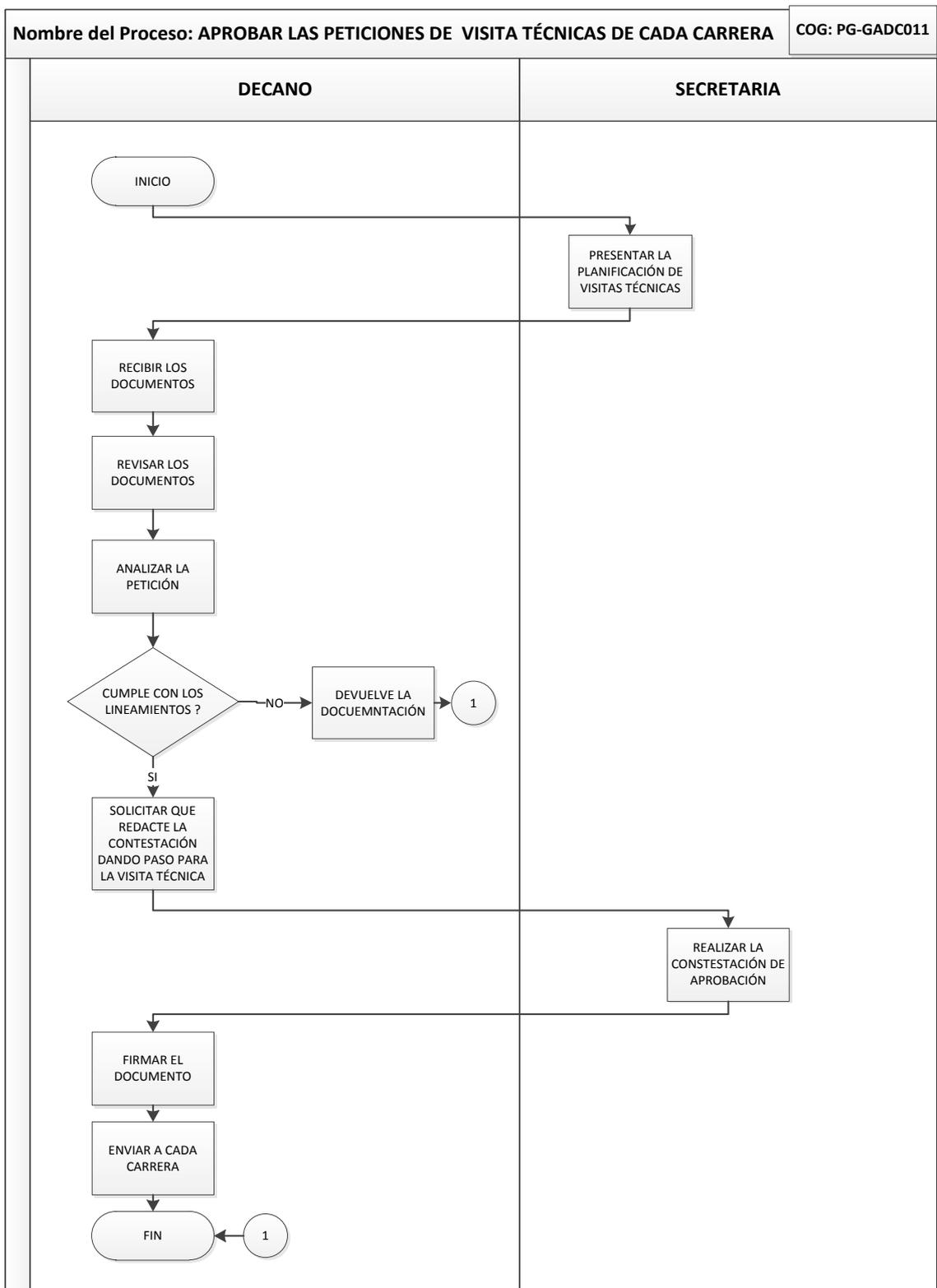
SATISFACCIÓN

APROBAR LAS  
PETICIONES DE VISITAS  
TÉCNICAS DE CADA  
CARRERA

COG: PG- GADC011

<b>FICHA DE PROCESO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	APROBAR LAS PETICIONES DE VISITAS TÉCNICAS DE CADA CARRERA
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	APROBAR LAS PETICIONES DE VISITAS TÉCNICAS DE CADA CARRERA PARA COMPLEMENTAR LA FORMACIÓN ACADÉMICA
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	DECANO DE LA FACULTAD.
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	OFICINAS DE LA FACULTAD.
<b>ENTRADA:</b>	DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN
<b>SALIDA:</b>	DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN
<b>RECURSOS:</b>	<p>PROFESIONAL DE CUARTO NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TÍTULO REQUERIDO DE MAESTRÍA O DOCTOR PHD, CON CONOCIMIENTOS EN LA GESTIÓN ACADÉMICA, EDUCATIVA Y ADMINISTRATIVA.</p> <p>EXPERIENCIA DE ACUERDO A LOS QUE DETERMINA EL ART.54 DE LA LOES Y 149 DEL ESTATUTO POLITÉCNICO.</p> <p>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, PLANIFICACIÓN OPERATIVA, ESTATUTO POLITÉCNICO, NORMAS Y REGLAMENTOS, LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR.</p>
<b>INSUMOS:</b>	ESFERO, PAPEL BOON, ORDENADOR
<b>INDICADORES:</b>	CUALITATIVO.

# PROCESO



## FICHA DEL INDICADOR

<b>CÓDIGO:</b>	PG-GADC011	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	APROBACIÓN DE PETICIONES DE VISITAS TÉCNICAS DE CADA CARRERA	
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	APROBAR LAS PETICIONES DE VISITAS TÉCNICAS DE CADA CARRERA PARA COMPLEMENTAR LA FORMACIÓN ACADÉMICA	
<b>PROCESO AL QUE MIDE:</b>	APROBAR LAS PETICIONES DE VISITAS TÉCNICAS DE CADA CARRERA	
<b>TIPO DEL INDICADOR</b>	CUANTITAVO	
<b>EXPRESIÓN DEL INDICADOR:</b>	<b>POSITIVO</b> VISITAS TÉCNICAS APROBADAS	<b>NEGATIVO</b> VISITAS TÉCNICAS NEGADAS
<b>META:</b>	GESTIONAR LAS VISITAS TÉCNICAS	
<b>FRECUENCIA DE CÁLCULO:</b>	SEMESTRAL	
<b>PERÍODO:</b>	ABRIL	OCTUBRE
<b>RESPONSABLE DEL CÁLCULO:</b>	AUDITOR DE PROCESOS.	
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	DECANO DE LA FACULTAD	
<b>DOCUMENTO:</b>	OFICO	
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN:</b>	ALTO	

**MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA**

NECESIDADES

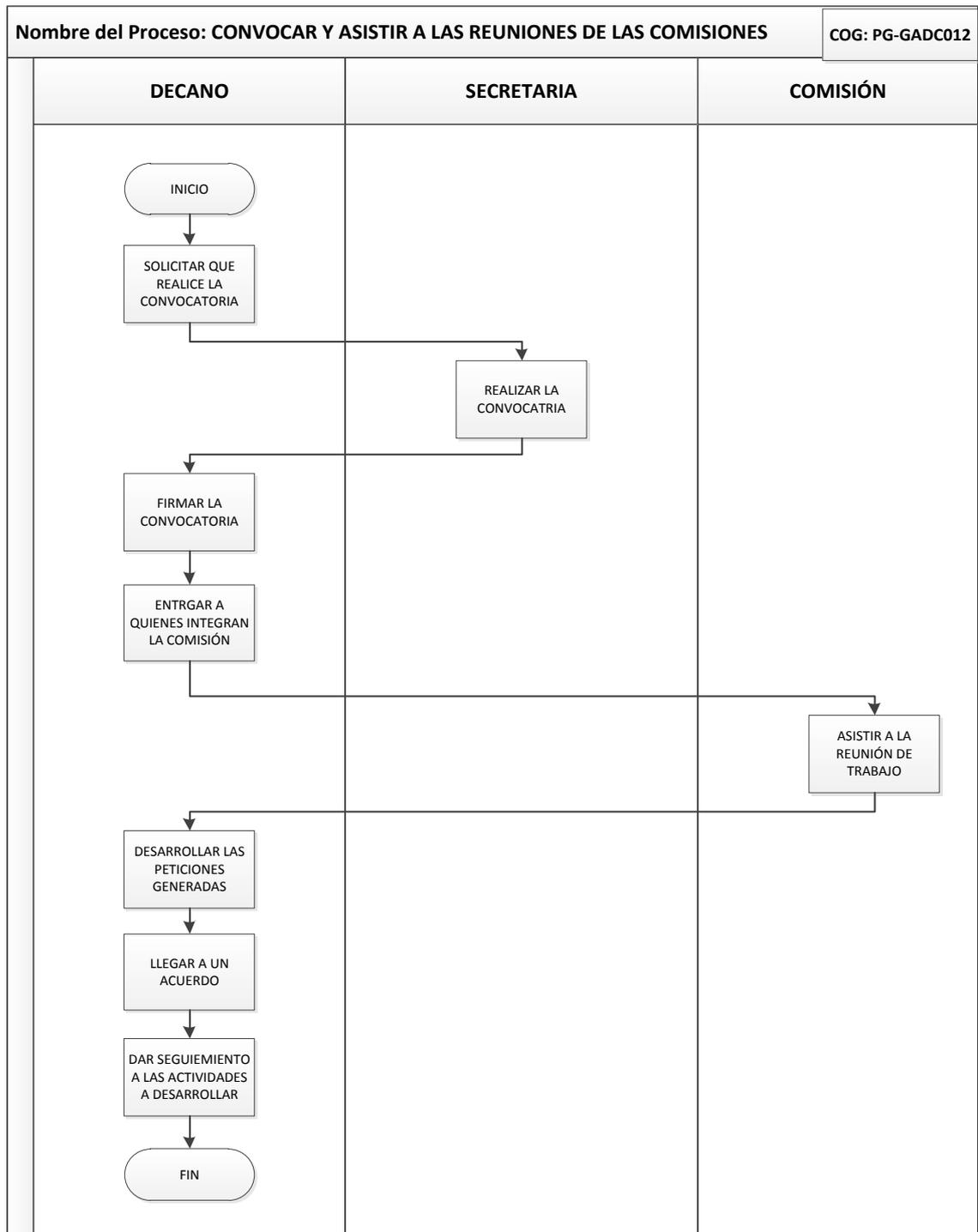
SATISFACCIÓN

CONVOCAR Y ASISTIR A  
LA REUNIONES DE LAS  
COMISIONES

COG: PG- GADC012

<b>FICHA DE PROCESO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	CONVOCAR Y ASISTIR A LA REUNIONES DE LAS COMISIONES
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	CONVOCAR Y ASISTIR A LA REUNIONES DE LAS COMISIONES PARA PROGRAMAR LAS ACTIVIDADES A CUMPLIR
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	DECANO DE LA FACULTAD.
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	OFICINAS DE LA FACULTAD.
<b>ENTRADA:</b>	CONVOCATORIA
<b>SALIDA:</b>	DOCUMENTO DE ACTIVIDADES A CUMPLIR
<b>RECURSOS:</b>	<p>PROFESIONAL DE CUARTO NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TITULO REQUERIDO DE MAESTRÍA O DOCTOR PHD, CON CONOCIMIENTOS EN LA GESTIÓN ACADÉMICA, EDUCATIVA Y ADMINISTRATIVA.</p> <p>EXPERIENCIA DE ACUERDO A LOS QUE DETERMINA EL ART.54 DE LA LOES Y 149 DEL ESTATUTO POLITÉCNICO.</p> <p>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, PLANIFICACIÓN OPERATIVA, ESTATUTO POLITÉCNICO, NORMAS Y REGLAMENTOS, LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR.</p>
<b>INSUMOS:</b>	ESFERO, PAPEL BOON, ORDENADOR
<b>INDICADORES:</b>	CUALITATIVO.

## PROCESO



## FICHA DEL INDICADOR

<b>CÓDIGO:</b>	PG-GADC012		
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	REUNIONES DE LAS COMISIONES		
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	CONVOCAR Y ASISTIR A LA REUNIONES DE LAS COMISIONES PARA PROGRAMAR LAS ACTIVIDADES A CUMPLIR		
<b>PROCESO AL QUE MIDE:</b>	CONVOCAR Y ASISTIR A LA REUNIONES DE LAS COMISIONES		
<b>TIPO DEL INDICADOR</b>	CUALITATIVO		
<b>EXPRESIÓN DEL INDICADOR:</b>	<b>POSITIVO</b> PROCESOS CUMPLIDOS	<b>NEGATIVO</b> PROCESOS CUMPLIDOS	<b>NO</b>
<b>META:</b>	CUMPLIR CON LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS		
<b>FRECUENCIA DE CÁLCULO:</b>	SEMESTRAL		
<b>PERÍODO:</b>	ABRIL – AGOSTO / OCTUBRE- MARZO		
<b>RESPONSABLE DEL CALCULO:</b>	AUDITOR DE PROCESOS.		
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	DECANO DE LA FACULTAD		
<b>DOCUMENTO:</b>	ACTIVIDADES PROGRAMADAS		
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN:</b>	ALTO		

NECESIDADES

MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA

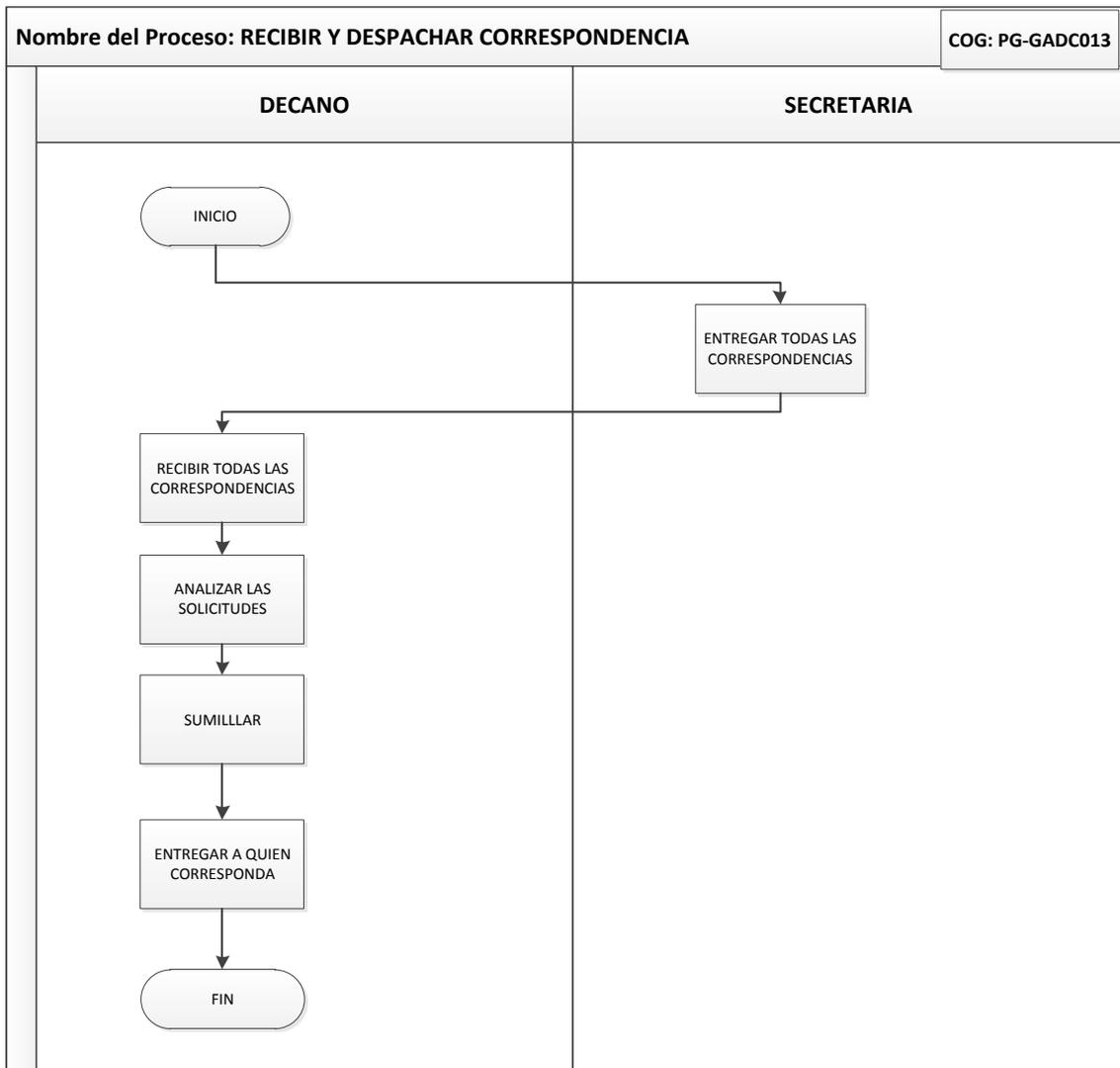
SATISFACCIÓN

RECIBIR Y DESPACHAR  
CORRESPONDENCIA

COG: PG- GADC013

<b>FICHA DE PROCESO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	RECIBIR Y DESPACHAR CORRESPONDENCIA
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	RECIBIR Y DESPACHAR CORRESPONDENCIA AFIN DE ATENDER LOS DIFERENTES REQUERIMIENTOS
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	DECANO DE LA FACULTAD.
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	OFICINAS DE LA FACULTAD.
<b>ENTRADA:</b>	OFICIOS
<b>SALIDA:</b>	OFICIOS APROBADOS
<b>RECURSOS:</b>	<p>PROFESIONAL DE CUARTO NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TITULO REQUERIDO DE MAESTRÍA O DOCTOR PHD, CON CONOCIMIENTOS EN LA GESTIÓN ACADÉMICA, EDUCATIVA Y ADMINISTRATIVA.</p> <p>EXPERIENCIA DE ACUERDO A LOS QUE DETERMINA EL ART.54 DE LA LOES Y 149 DEL ESTATUTO POLITÉCNICO.</p> <p>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, PLANIFICACIÓN OPERATIVA, ESTATUTO POLITÉCNICO, NORMAS Y REGLAMENTOS, LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR.</p>
<b>INSUMOS:</b>	ESFERO, PAPEL BOON, ORDENADOR
<b>INDICADORES:</b>	CUALITATIVO.

## PROCESO



## FICHA DEL INDICADOR

<b>CÓDIGO:</b>	PG-GADC013	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	CORRESPONDENCIA ATENDIDAS	
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	RECIBIR Y DESPACHAR CORRESPONDENCIA AFIN DE ATENDER LOS DIFERENTES REQUERIMIENTOS	
<b>PROCESO AL QUE MIDE:</b>	RECIBIR Y DESPACHAR CORRESPONDENCIA	
<b>TIPO DEL INDICADOR</b>	CUALITATIVO	
<b>EXPRESIÓN DEL INDICADOR:</b>	<b>POSITIVO</b> OFICIOS DESPACHADOS	<b>NEGATIVO</b> OFICIOS NO DESPACHADOS
<b>META:</b>	DESPACHAR TODOS LOS OFICIOS	
<b>FRECUENCIA DE CÁLCULO:</b>	SEMANAL	
<b>PERÍODO:</b>	VIERNES	
<b>RESPONSABLE DEL CALCULO:</b>	AUDITOR DE PROCESOS.	
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	DECANO DE LA FACULTAD	
<b>DOCUMENTO:</b>	OFICIO	
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN:</b>	ALTO	

## MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA

NECESIDADES

SATISFACCIÓN

### GESTIÓN ACADÉMICA

ATENDER LOS REQUERIMIENTOS  
DEL PUBLICO INTERNO Y  
EXTERNO  
COG: PG- GAC001

PLANIFICAR LAS ACTIVIDADES  
ACADÉMICAS DE LA FACULTAD  
COG: PG- GAC002

COORDINAR LA IMPLMENTACIÓN DEL  
SISTEMA NACIONAL DE NIVELACIÓN Y  
ADMINSIÓN  
COG: PG- GAC003

COORDINAR LOS PROCESOS DE  
EVALUACIÓN Y ADREDITACIÓN  
COG: PG- GAC004

PLANIFICAR LA GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA DE LA  
FACULTAD  
COG: PG- GAC005

PRESENTAR PETICIONES AL CONSEJO  
POLITÉCNICO  
COG: PG- GAC006

PRESENTAR INFORMES DE LAS  
ACTIVIDADES DE LOS DOCENTES  
COG: PG- GAC007

PRESENTAR INFORMES ANUAL  
DE RENDICIÓN SOCIAL DE  
CUENTAS  
COG: PG- GAC008

DESARROLLAR LOS  
REQUERIMIENTOS RELACIONADOS  
AL POA Y PAC  
COG: PG- GAC009

## MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA

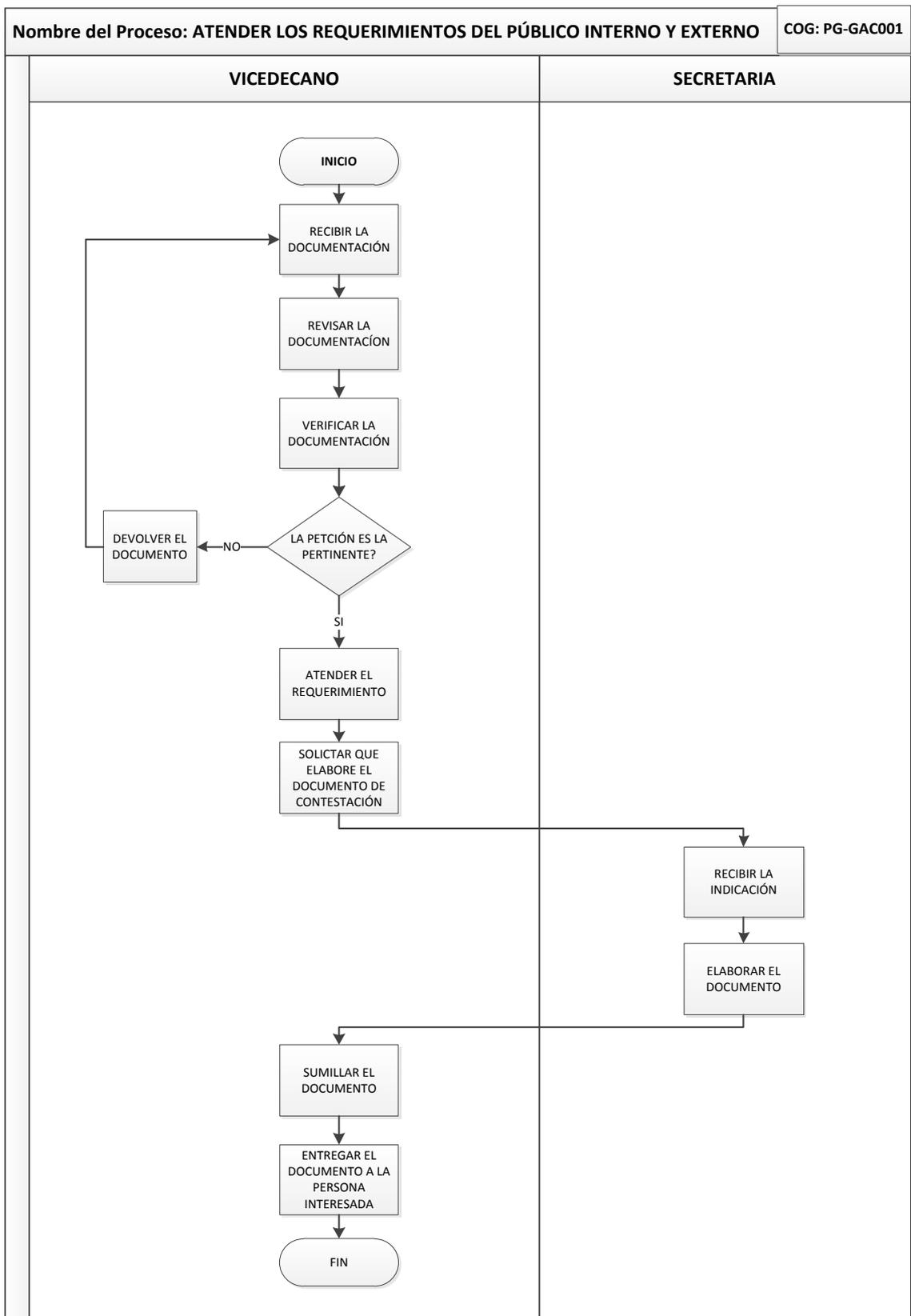
NECESIDADES

SATISFACCIÓN

ATENDER LOS  
REQUERIMIENTOS DEL  
PÚBLICO INTERNO Y  
EXTERNO  
COG: PG- GAC001

<b>FICHA DE PROCESO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	ATENDER LOS REQUERIMIENTOS DEL PÚBLICO INTERNO Y EXTERNO
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	ATENDER LOS REQUERIMIENTOS DEL PÚBLICO INTERNO Y EXTERNO EN LAS DIFERENTES ÁREAS PERTINENTES
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	VICEDECANO DE LA FACULTAD.
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	OFICINAS DE LA FACULTAD.
<b>ENTRADA:</b>	OFICIOS
<b>SALIDA:</b>	APROBACIÓN O NEGACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS.
<b>RECURSOS:</b>	<p>PROFESIONAL DE CUARTO NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TÍTULO REQUERIDO DE MAESTRÍA O DOCTOR PHD, CON CONOCIMIENTOS EN LA GESTIÓN ACADÉMICA, EDUCATIVA.</p> <p>EXPERIENCIA DE ACUERDO A LOS QUE DETERMINA EL ART.54 DE LA LOES Y 149 DEL ESTATUTO POLITÉCNICO.</p> <p>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, ESTATUTO POLITÉCNICO, NORMAS Y REGLAMENTOS, LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR.</p>
<b>INSUMOS:</b>	ESFERO, PAPEL BOON, ORDENADOR
<b>INDICADORES:</b>	CUALITATIVO.

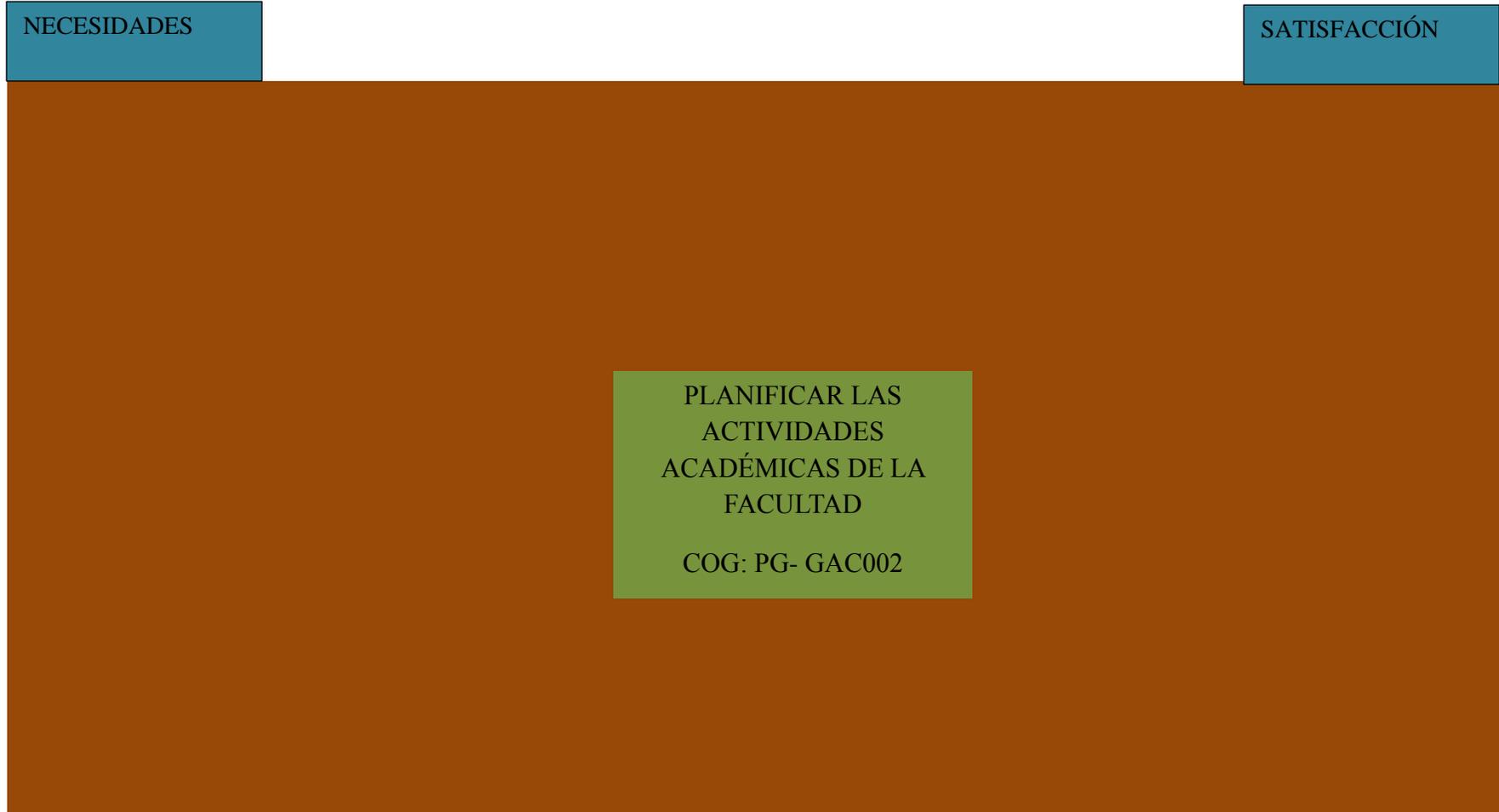
# PROCESO



## FICHA DEL INDICADOR

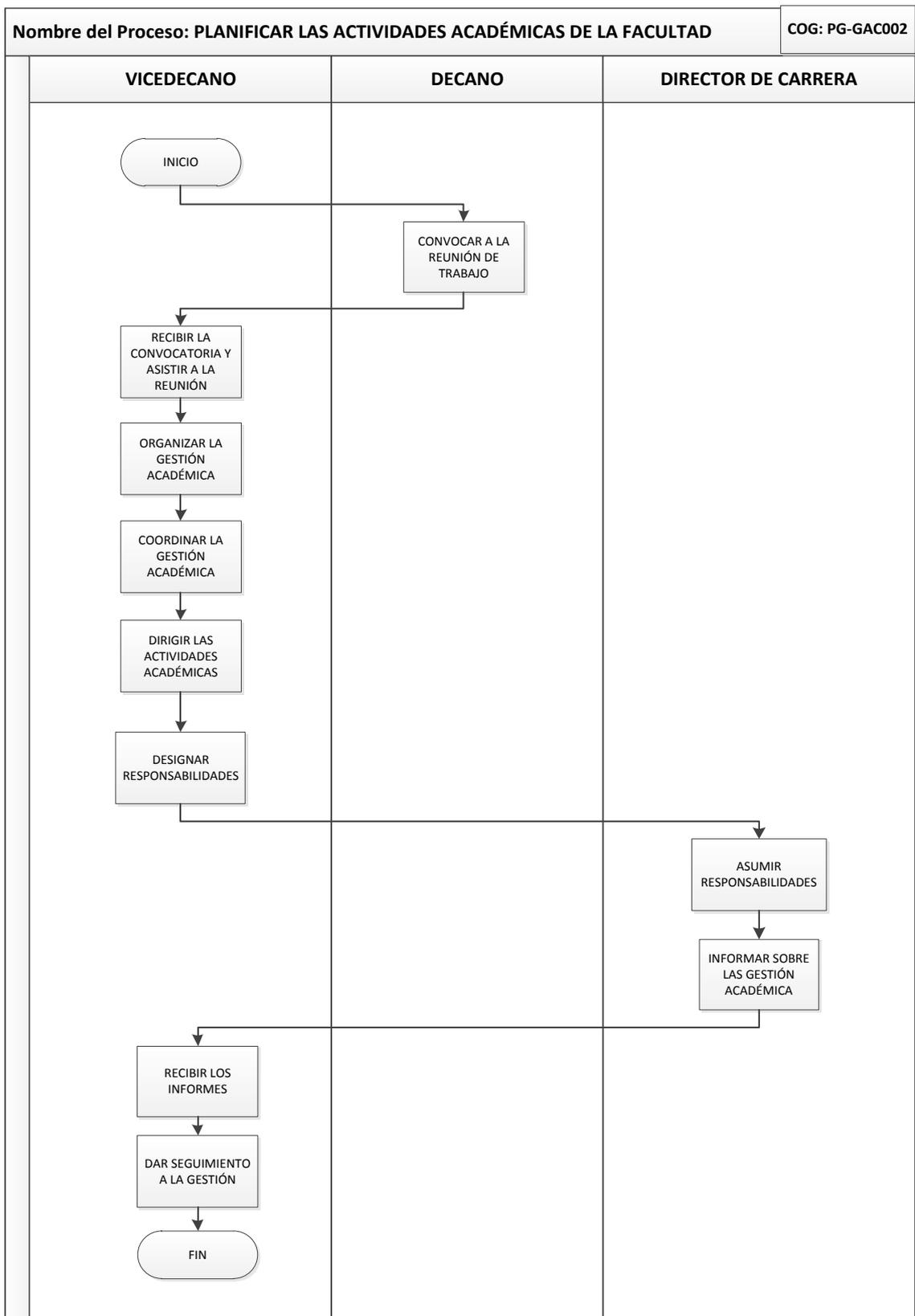
<b>CÓDIGO:</b>	PG-GAC001	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	ATENCIÓN DEL PÚBLICO INTERNO Y EXTERNO	
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	ATENDER LOS REQUERIMIENTOS DEL PÚBLICO INTERNO Y EXTERNO EN LAS DIFERENTES ÁREAS PERTINENTES	
<b>PROCESO AL QUE MIDE:</b>	ATENDER LOS REQUERIMIENTOS DEL PÚBLICO INTERNO Y EXTERNO	
<b>TIPO DEL INDICADOR</b>	CUALITATIVO	
<b>EXPRESIÓN DEL INDICADOR:</b>	<b>POSITIVO</b> APROBACIÓN	<b>NEGATIVO</b> NEGACIÓN
<b>META:</b>	APROBAR.	
<b>FRECUENCIA DE CÁLCULO:</b>	SEMANAL	
<b>PERÍODO:</b>	VIERNES	
<b>RESPONSABLE DEL CÁLCULO:</b>	AUDITOR DE PROCESOS.	
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	VICEDECANO DE LA FACULTAD	
<b>DOCUMENTO:</b>	OFICIO DE PETICIONES.	
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN:</b>	ALTO	

**MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA**



<b>FICHA DE PROCESO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	PLANIFICAR LAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS DE LA FACULTAD
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	PLANIFICAR LAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS DE LA FACULTAD PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA MISMA
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	VICEDECANO DE LA FACULTAD.
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	OFICINAS DE LA FACULTAD.
<b>ENTRADA:</b>	DOCUMENTO DE PLANIFICACIÓN
<b>SALIDA:</b>	EJECUCIÓN DE LA PLANIFICACIÓN
<b>RECURSOS:</b>	<p>PROFESIONAL DE CUARTO NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TÍTULO REQUERIDO DE MAestrÍA O DOCTOR PHD, CON CONOCIMIENTOS EN LA GESTIÓN ACADÉMICA, EDUCATIVA.</p> <p>EXPERIENCIA DE ACUERDO A LOS QUE DETERMINA EL ART.54 DE LA LOES Y 149 DEL ESTATUTO POLITÉCNICO.</p> <p>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, ESTATUTO POLITÉCNICO, NORMAS Y REGLAMENTOS, LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR.</p>
<b>INSUMOS:</b>	ESFERO, PAPEL BOON, ORDENADOR
<b>INDICADORES:</b>	CUALITATIVO.

# PROCESO



## FICHA DEL INDICADOR

<b>CÓDIGO:</b>	PG-GAC002	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	ACTIVIDADES ACADÉMICAS PLANIFICADAS DE LA FACULTAD	
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	PLANIFICAR LAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS DE LA FACULTAD PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA MISMA	
<b>PROCESO AL QUE MIDE:</b>	PLANIFICAR LAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS DE LA FACULTAD	
<b>TIPO DEL INDICADOR</b>	CUALITATIVO	
<b>EXPRESIÓN DEL INDICADOR:</b>	<b>POSITIVO</b> CUMPLE	<b>NEGATIVO</b> NO CUMPLE
<b>META:</b>	CUMPLIR	
<b>FRECUENCIA DE CÁLCULO:</b>	SEMESTRAL	
<b>PERÍODO:</b>	ABRIL- AGOSTO / OCTUBRE – MARZO	
<b>RESPONSABLE DEL CALCULO:</b>	AUDITOR DE PROCESOS.	
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	VICEDECANO DE LA FACULTAD	
<b>DOCUMENTO:</b>	PLANIFICACIÓN.	
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN:</b>	ALTO	

## MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA

NECESIDADES

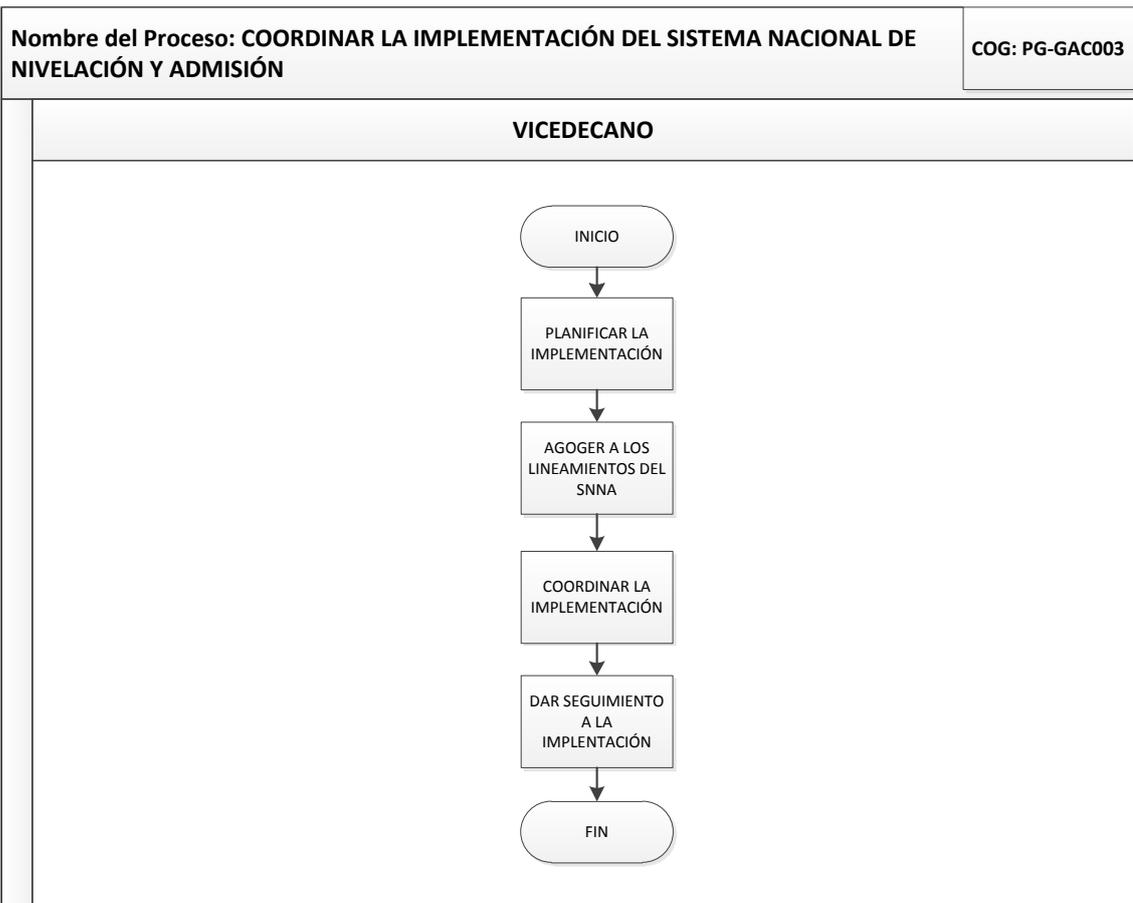
SATISFACCIÓN

COORDINAR LA  
IMPLEMENTACIÓN DEL  
SISTEMA NACIONAL DE  
NIVELACIÓN Y ADMISIÓN

COG: PG- GAC003

<b>FICHA DE PROCESO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	COORDINAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE NIVELACIÓN Y ADMISIÓN
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	COORDINAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE NIVELACIÓN Y ADMISIÓN PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA NORMATIVA.
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	VICEDECANO DE LA FACULTAD.
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	OFICINAS DE LA FACULTAD.
<b>ENTRADA:</b>	DOCUMENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN
<b>SALIDA:</b>	IMPLEMENTACIÓN
<b>RECURSOS:</b>	<p>PROFESIONAL DE CUARTO NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TITULO REQUERIDO DE MAESTRÍA O DOCTOR PHD, CON CONOCIMIENTOS EN LA GESTIÓN ACADÉMICA, EDUCATIVA.</p> <p>EXPERIENCIA DE ACUERDO A LOS QUE DETERMINA EL ART.54 DE LA LOES Y 149 DEL ESTATUTO POLITÉCNICO.</p> <p>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, ESTATUTO POLITÉCNICO, NORMAS Y REGLAMENTOS, LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR.</p>
<b>INSUMOS:</b>	ESFERO, PAPEL BOON, ORDENADOR
<b>INDICADORES:</b>	CUALITATIVO.

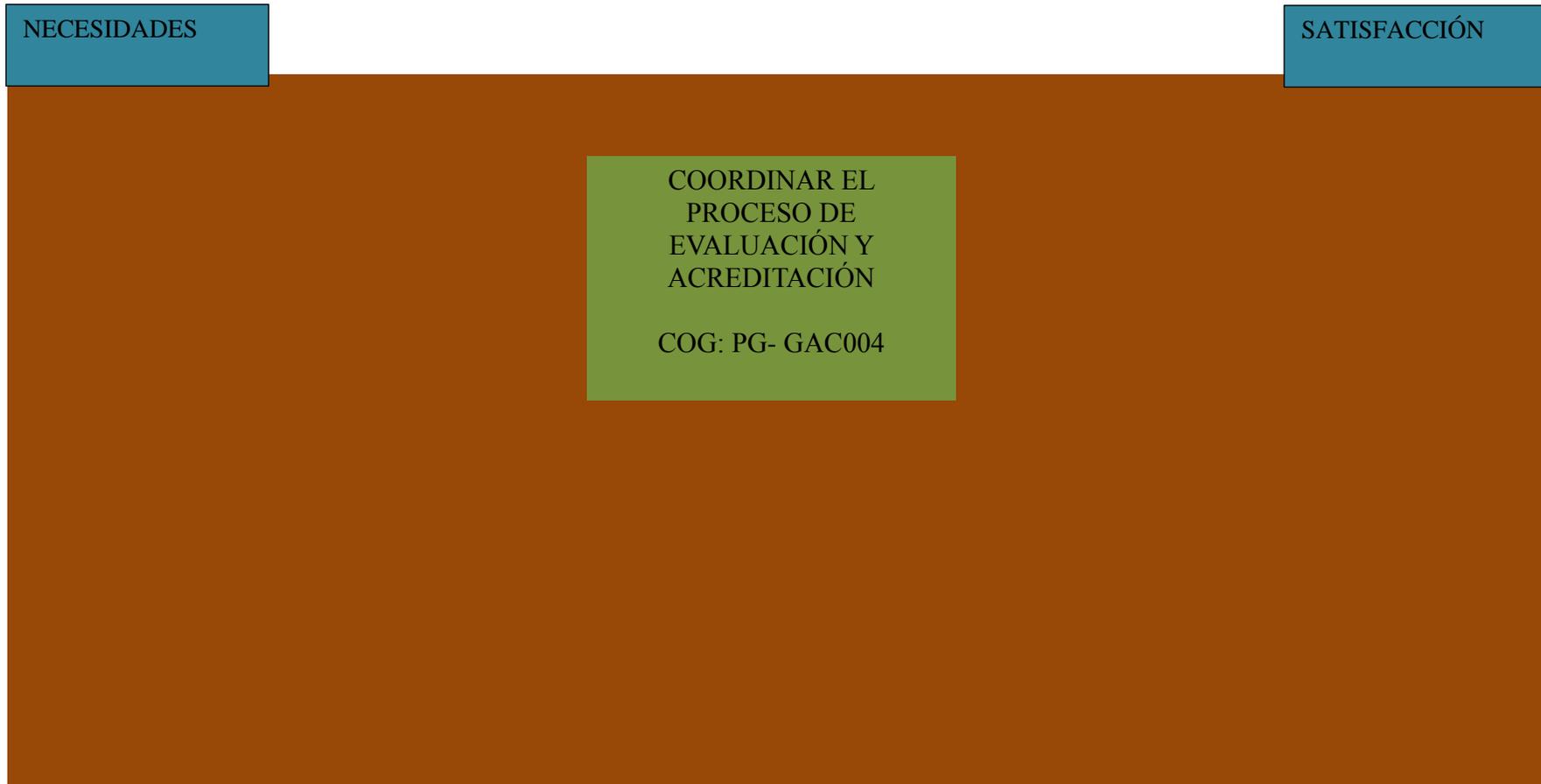
## PROCESO



## FICHA DEL INDICADOR

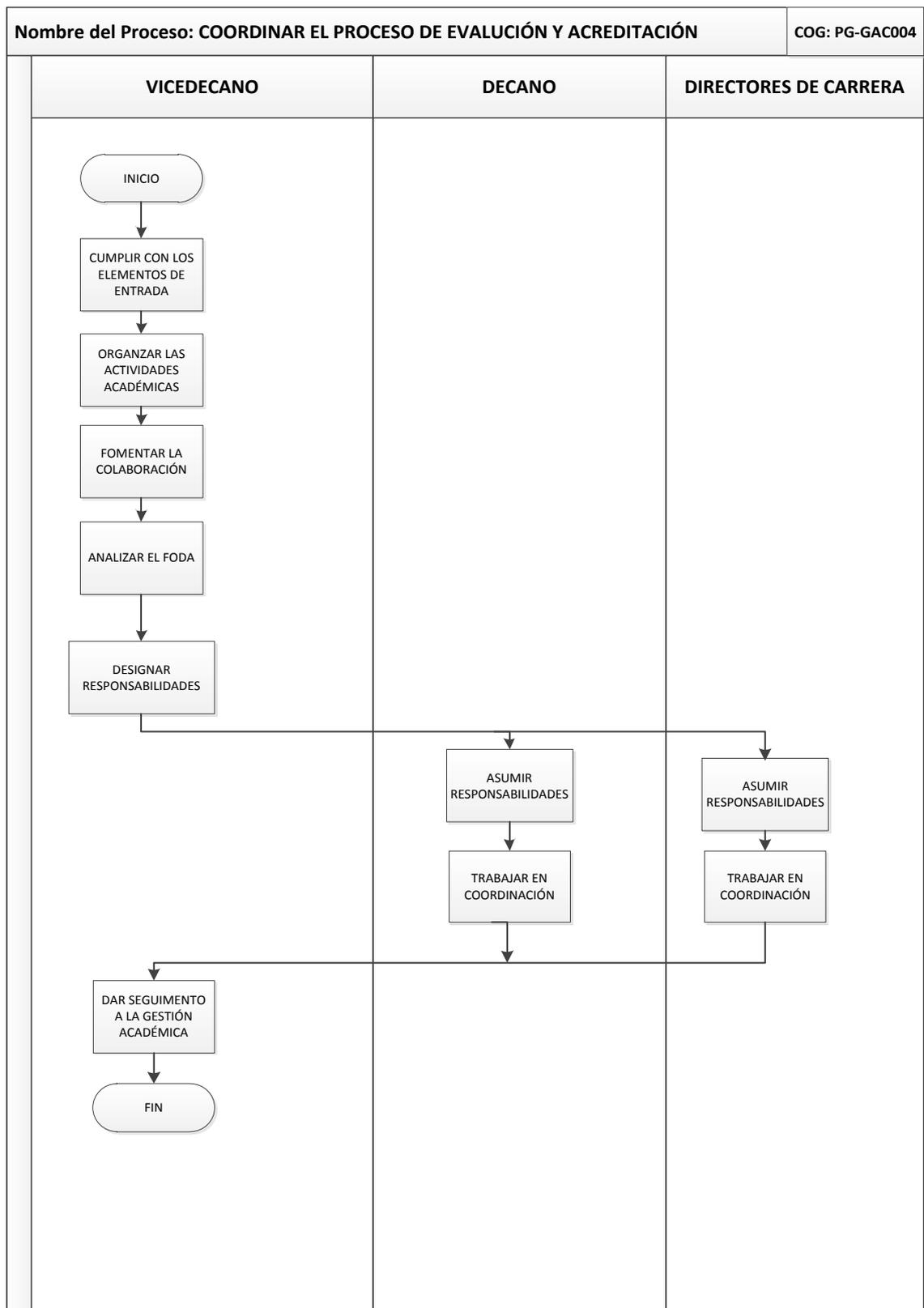
<b>CÓDIGO:</b>	PG-GAC003		
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE NIVELACIÓN Y ADMISIÓN		
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	COORDINAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE NIVELACIÓN Y ADMISIÓN PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA NORMATIVA.		
<b>PROCESO AL QUE MIDE:</b>	COORDINAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE NIVELACIÓN Y ADMISIÓN		
<b>TIPO DEL INDICADOR</b>	CUALITATIVO		
<b>EXPRESIÓN DEL INDICADOR:</b>	<b>POSITIVO</b> SE IMPLEMENTÓ	<b>NEGATIVO</b> NO SE IMPLEMENTÓ	
<b>META:</b>	IMPLEMENTAR		
<b>FRECUENCIA DE CÁLCULO:</b>	SEMESTRAL		
<b>PERÍODO:</b>	ABRIL- AGOSTO / OCTUBRE- MARZO		
<b>RESPONSABLE DEL CALCULO:</b>	AUDITOR DE PROCESOS.		
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	VICEDECANO DE LA FACULTAD		
<b>DOCUMENTO:</b>	DOCUMENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN		
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN:</b>	ALTO		

## MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA



<b>FICHA DE PROCESO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	COORDINAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN.
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	COORDINAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA NORMATIVA.
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	VICEDECANO DE LA FACULTAD.
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	OFICINAS DE LA FACULTAD.
<b>ENTRADA:</b>	PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN
<b>SALIDA:</b>	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN.
<b>RECURSOS:</b>	<p>PROFESIONAL DE CUARTO NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TÍTULO REQUERIDO DE MAESTRÍA O DOCTOR PHD, CON CONOCIMIENTOS EN LA GESTIÓN ACADÉMICA, EDUCATIVA.</p> <p>EXPERIENCIA DE ACUERDO A LOS QUE DETERMINA EL ART.54 DE LA LOES Y 149 DEL ESTATUTO POLITÉCNICO.</p> <p>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, ESTATUTO POLITÉCNICO, NORMAS Y REGLAMENTOS, LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR.</p>
<b>INSUMOS:</b>	ESFERO, PAPEL BOON, ORDENADOR
<b>INDICADORES:</b>	CUALITATIVO.

## PROCESO



## FICHA DEL INDICADOR

<b>CÓDIGO:</b>	<b>PG-GAC004</b>	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	PROCESO DE EVALUCIÓN Y ACREDITACIÓN.	
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	COORDINAR EL PROCESO DE EVALUCIÓN Y ACREDITACIÓN PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA NORMATIVA.	
<b>PROCESO AL QUE MIDE:</b>	COORDINAR EL PROCESO DE EVALUCIÓN Y ACREDITACIÓN.	
<b>TIPO DEL INDICADOR</b>	CUALITATIVO	
<b>EXPRESIÓN DEL INDICADOR:</b>	<b>POSITIVO</b> SE COORDINÓ	<b>NEGATIVO</b> NO SE CORDINÓ
<b>META:</b>	IMPLEMENTAR	
<b>FRECUENCIA DE CÁLCULO:</b>	SEMESTRAL	
<b>PERÍODO:</b>	ABRIL-AGOSTO / OCTUBRE - MARZO	
<b>RESPONSABLE DEL CALCULO:</b>	AUDITOR DE PROCESOS.	
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	VICEDECANO DE LA FACULTAD	
<b>DOCUMENTO:</b>	DOCUMENTO DE LOS PROCESOS.	
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN:</b>	ALTO	

## MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA

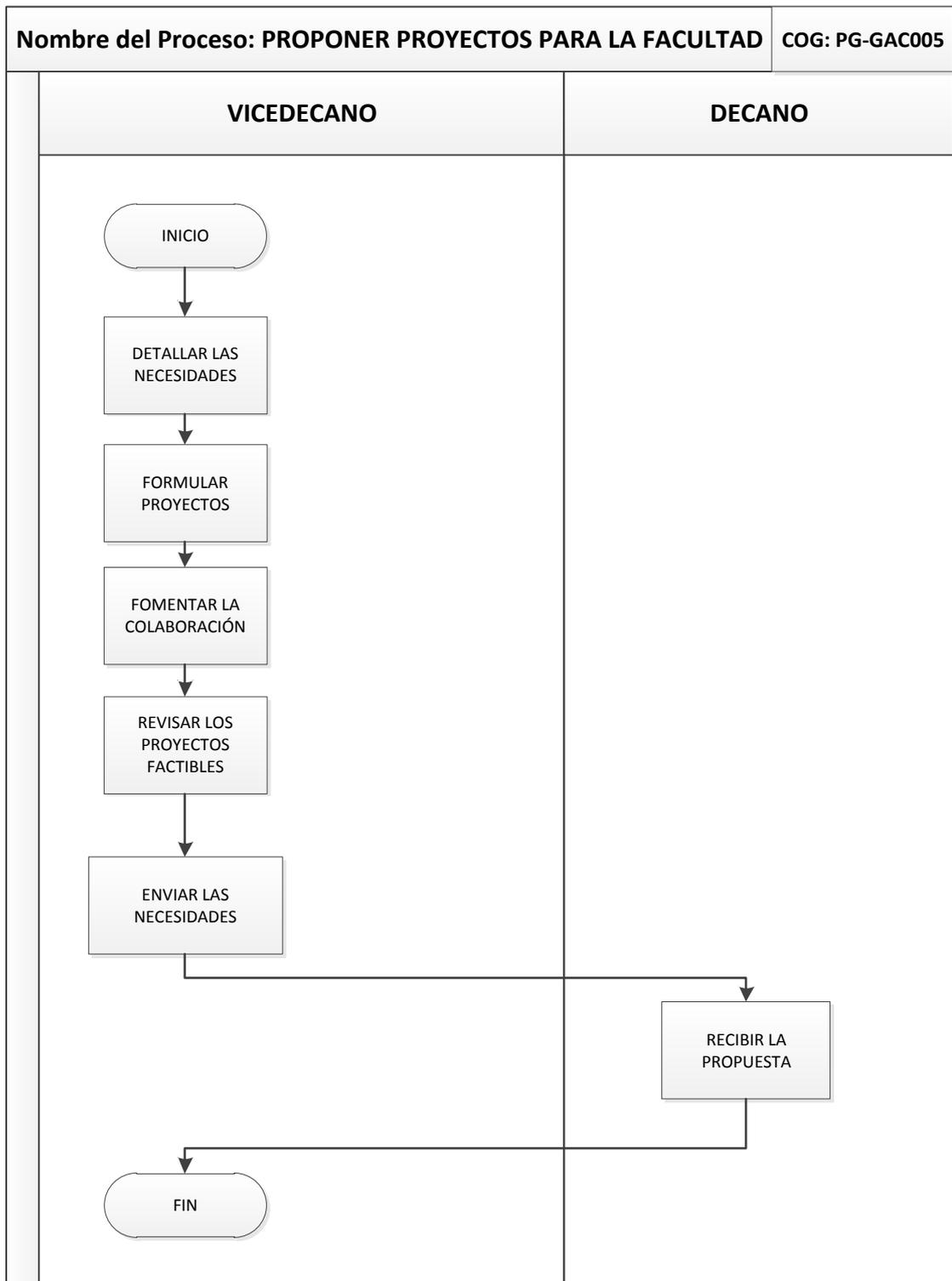
NECESIDADES

SATISFACCIÓN

PROPONER PROYECTOS  
PARA LA FACULTAD  
COG: PG- GAC005

<b>FICHA DE PROCESO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	PROPONER PROYECTOS PARA LA FACULTAD.
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	PROPONER PROYECTOS PARA LA FACULTAD EN BENEFICIO DE LA MISMA.
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	VICEDECANO DE LA FACULTAD.
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	OFICINAS DE LA FACULTAD.
<b>ENTRADA:</b>	PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN
<b>SALIDA:</b>	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN.
<b>RECURSOS:</b>	<p>PROFESIONAL DE CUARTO NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TITULO REQUERIDO DE MAESTRÍA O DOCTOR PHD, CON CONOCIMIENTOS EN LA GESTIÓN ACADÉMICA, EDUCATIVA.</p> <p>EXPERIENCIA DE ACUERDO A LOS QUE DETERMINA EL ART.54 DE LA LOES Y 149 DEL ESTATUTO POLITÉCNICO.</p> <p>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, ESTATUTO POLITÉCNICO, NORMAS Y REGLAMENTOS, LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR.</p>
<b>INSUMOS:</b>	ESFERO, PAPEL BOON, ORDENADOR
<b>INDICADORES:</b>	CUALITATIVO.

## PROCESO



## FICHA DEL INDICADOR

<b>CÓDIGO:</b>	<b>PG-GAC005</b>	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	PROYECTOS PROPUESTOS PARA LA FACULTAD	
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	PROPONER PROYECTOS PARA LA FACULTAD EN BENEFICIO DE LA MISMA.	
<b>PROCESO AL QUE MIDE:</b>	PROPONER PROYECTOS PARA LA FACULTAD	
<b>TIPO DEL INDICADOR</b>	CUALITATIVO	
<b>EXPRESIÓN DEL INDICADOR:</b>	<b>POSITIVO</b> SE PROPUSO	<b>NEGATIVO</b> NO SE PROPUSO
<b>META:</b>	PROPONER	
<b>FRECUENCIA DE CÁLCULO:</b>	SEMESTRAL	
<b>PERÍODO:</b>	ABRIL- AGOSTO / OCTUBRE – MARZO	
<b>RESPONSABLE DEL CALCULO:</b>	AUDITOR DE PROCESOS.	
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	VICEDECANO DE LA FACULTAD	
<b>DOCUMENTO:</b>	DOCUMENTO DE PROPUESTA	
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN:</b>	ALTO	

NECESIDADES

MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA

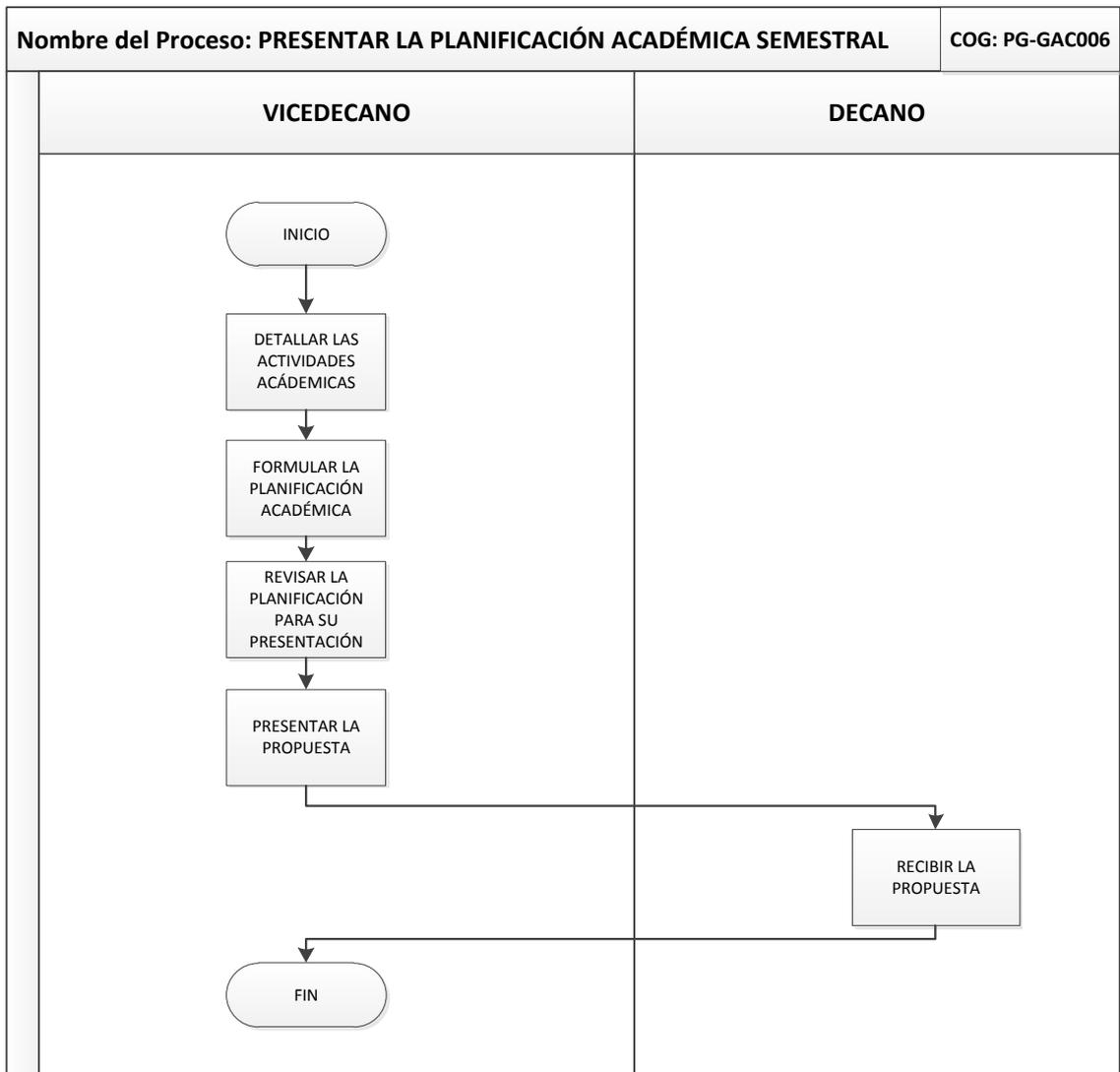
SATISFACCIÓN

PRESENTAR LA  
PLANIFICACIÓN  
ACADÉMICA SEMESTRAL

COG: PG- GAC006

<b>FICHA DE PROCESO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	PRESENTAR LA PLANIFICACIÓN ACADÉMICA SEMESTRAL
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	PRESENTAR LA PLANIFICACIÓN ACADÉMICA SEMESTRAL PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES EN EL MISMO
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	VICEDECANO DE LA FACULTAD.
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	OFICINAS DE LA FACULTAD.
<b>ENTRADA:</b>	DOCUMENTO DE PLANIFICACIÓN
<b>SALIDA:</b>	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN.
<b>RECURSOS:</b>	<p>PROFESIONAL DE CUARTO NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TÍTULO REQUERIDO DE MAESTRÍA O DOCTOR PHD, CON CONOCIMIENTOS EN LA GESTIÓN ACADÉMICA, EDUCATIVA.</p> <p>EXPERIENCIA DE ACUERDO A LOS QUE DETERMINA EL ART.54 DE LA LOES Y 149 DEL ESTATUTO POLITÉCNICO.</p> <p>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, ESTATUTO POLITÉCNICO, NORMAS Y REGLAMENTOS, LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR.</p>
<b>INSUMOS:</b>	ESFERO, PAPEL BOON, ORDENADOR
<b>INDICADORES:</b>	CUALITATIVO.

## PROCESO



## FICHA DEL INDICADOR

<b>CÓDIGO:</b>	<b>PG-GAC006</b>	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	PLANIFICACIÓN ACADÉMICA SEMESTRAL	
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	PROPONER PROYECTOS PARA LA FACULTAD EN BENEFICIO DE LA MISMA.	
<b>PROCESO AL QUE MIDE:</b>	PROPONER PROYECTOS PARA LA FACULTAD	
<b>TIPO DEL INDICADOR</b>	CUALITATIVO	
<b>EXPRESIÓN DEL INDICADOR:</b>	<b>POSITIVO</b> SE PROPUSO	<b>NEGATIVO</b> NO SE PROPUSO
<b>META:</b>	PROPONER	
<b>FRECUENCIA DE CÁLCULO:</b>	SEMESTRAL	
<b>PERÍODO:</b>	ABRIL – AGOSTO / OCTUBRE - MARZO	
<b>RESPONSABLE DEL CÁLCULO:</b>	AUDITOR DE PROCESOS.	
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	VICEDECANO DE LA FACULTAD	
<b>DOCUMENTO:</b>	DOCUMENTO DE PROPUESTA	
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN:</b>	ALTO	

NECESIDADES

MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA

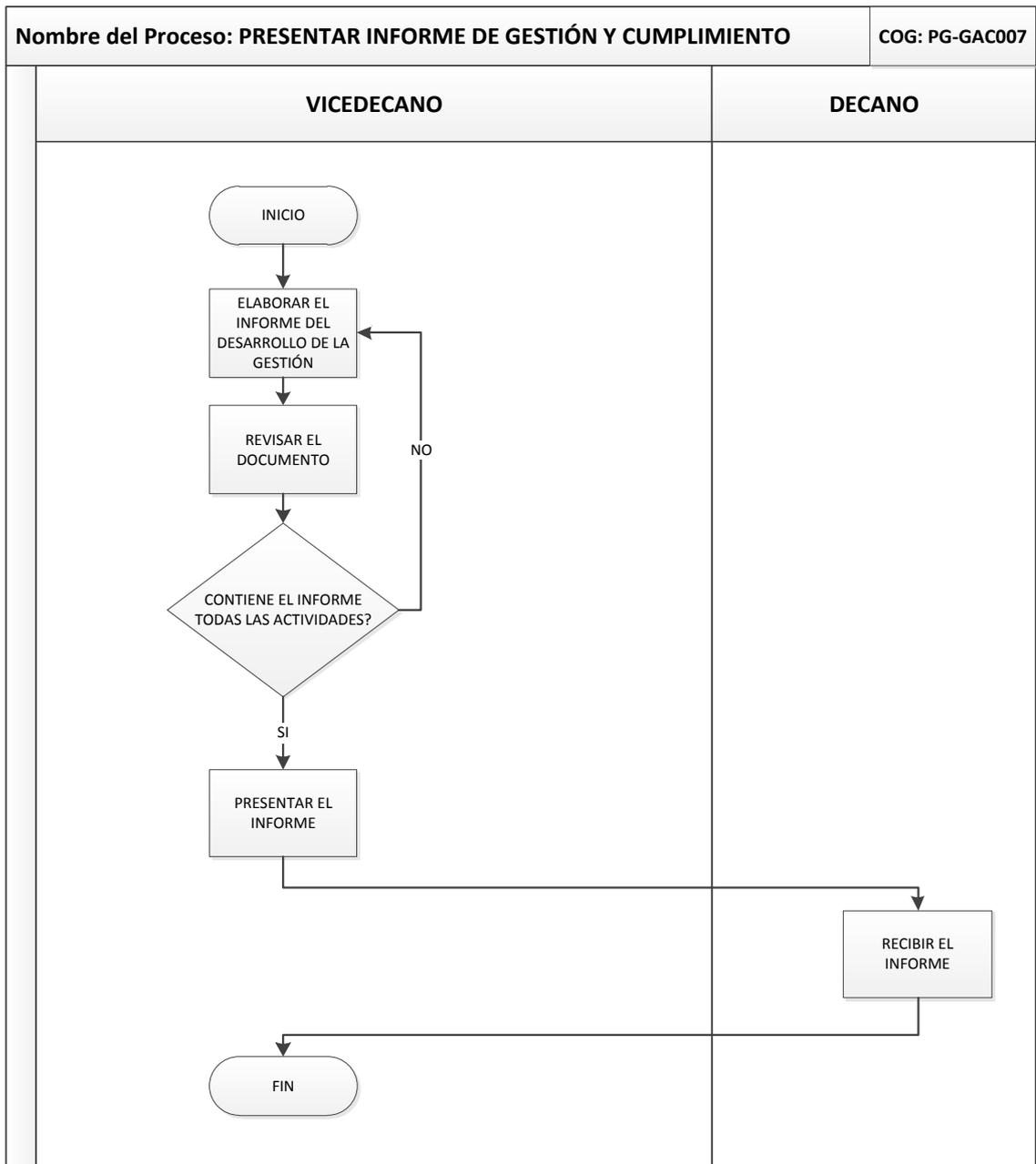
SATISFACCIÓN

PRESENTAR INFORME DE  
GESTIÓN Y CUMPLIMIENTO

COG: PG- GAC007

<b>FICHA DE PROCESO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	PRESENTAR INFORME DE GESTIÓN Y CUMPLIMIENTO
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	PRESENTAR INFORME DE GESTIÓN Y CUMPLIMIENTO PARA SU REVISIÓN DE LA MISMA
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	VICEDECANO DE LA FACULTAD.
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	OFICINAS DE LA FACULTAD.
<b>ENTRADA:</b>	DOCUMENTACIÓN DE INFORME DE GESTIÓN Y CUMPLIMIENTO
<b>SALIDA:</b>	DOCUMENTACIÓN DESCRITA CON EL CUMPLIMIENTO DE LA GESTIÓN A CARGO.
<b>RECURSOS:</b>	<p>PROFESIONAL DE CUARTO NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TÍTULO REQUERIDO DE MAESTRÍA O DOCTOR PHD, CON CONOCIMIENTOS EN LA GESTIÓN ACADÉMICA, EDUCATIVA.</p> <p>EXPERIENCIA DE ACUERDO A LOS QUE DETERMINA EL ART.54 DE LA LOES Y 149 DEL ESTATUTO POLITÉCNICO.</p> <p>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, ESTATUTO POLITÉCNICO, NORMAS Y REGLAMENTOS, LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR.</p>
<b>INSUMOS:</b>	ESFERO, PAPEL BOON, ORDENADOR
<b>INDICADORES:</b>	CUALITATIVO.

# PROCESO



## FICHA DEL INDICADOR

<b>CÓDIGO:</b>	<b>PG-GAC007</b>	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	INFORME DE GESTIÓN Y CUMPLIMIENTO	
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA GESTIÓN.	
<b>PROCESO AL QUE MIDE:</b>	PRESENTAR INFORME DE GESTIÓN Y CUMPLIMIENTO	
<b>TIPO DEL INDICADOR</b>	CUALITATIVO	
<b>EXPRESIÓN DEL INDICADOR:</b>	<b>POSITIVO</b> SE CUMPLIÓ	<b>NEGATIVO</b> NO SE CUMPLIÓ
<b>META:</b>	CUMPLIR	
<b>FRECUENCIA DE CÁLCULO:</b>	SEMESTRAL	
<b>PERÍODO:</b>	ABRIL – AGOSTO / OCTUBRE – MARZO	
<b>RESPONSABLE DEL CALCULO:</b>	AUDITOR DE PROCESOS.	
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	VICEDECANO DE LA FACULTAD	
<b>DOCUMENTO:</b>	DOCUMENTO DE PROPUESTA	
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN:</b>	ALTO	

NECESIDADES

MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA

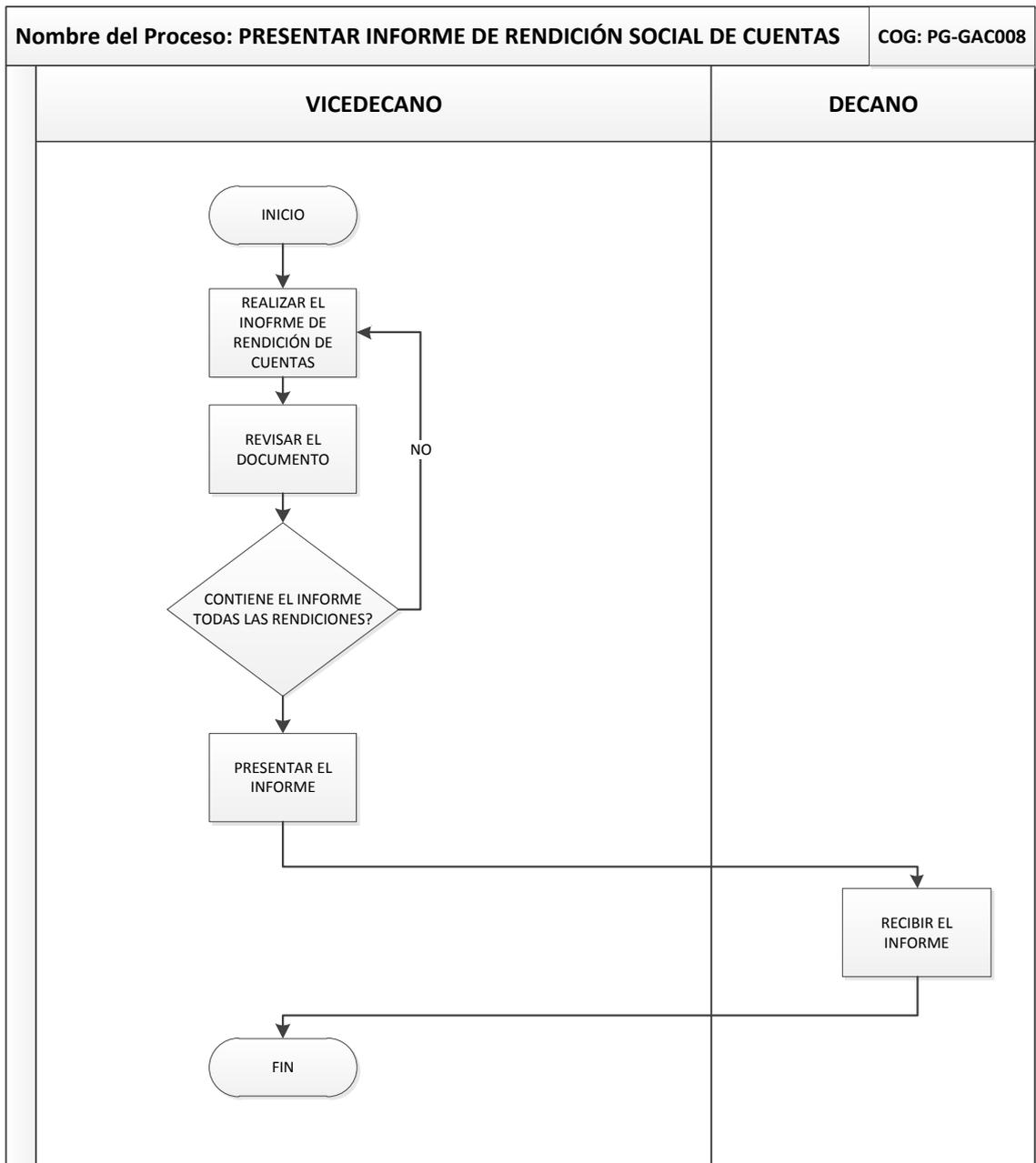
SATISFACCIÓN

PRESENTAR INFORME DE  
RENDICIÓN SOCIAL DE  
CUENTAS

COG: PG- GAC008

<b>FICHA DE PROCESO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	PRESENTAR INFORME DE RENDICIÓN SOCIAL DE CUENTAS
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	PRESENTAR INFORME DE RENDICIÓN SOCIAL DE CUENTAS A FIN DE DAR A CONOCER LA GESTIÓN DESARROLLADA.
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	VICEDECANO DE LA FACULTAD.
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	OFICINAS DE LA FACULTAD.
<b>ENTRADA:</b>	LINEAMIENTOS DE INFORME
<b>SALIDA:</b>	INFORME DE RENDICIÓN SOCIAL DE CUENTAS.
<b>RECURSOS:</b>	<p>PROFESIONAL DE CUARTO NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TÍTULO REQUERIDO DE MAESTRÍA O DOCTOR PHD, CON CONOCIMIENTOS EN LA GESTIÓN ACADÉMICA, EDUCATIVA.</p> <p>EXPERIENCIA DE ACUERDO A LOS QUE DETERMINA EL ART.54 DE LA LOES Y 149 DEL ESTATUTO POLITÉCNICO.</p> <p>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, ESTATUTO POLITÉCNICO, NORMAS Y REGLAMENTOS, LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR.</p>
<b>INSUMOS:</b>	ESFERO, PAPEL BOON, ORDENADOR
<b>INDICADORES:</b>	CUALITATIVO.

# PROCESO



## FICHA DEL INDICADOR

<b>CÓDIGO:</b>	<b>PG-GAC008</b>	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA	
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA GESTIÓN.	
<b>PROCESO AL QUE MIDE:</b>	PRESENTAR INFORME DE RENDICIÓN SOCIAL DE CUENTAS	
<b>TIPO DEL INDICADOR</b>	CUALITATIVO	
<b>EXPRESIÓN DEL INDICADOR:</b>	<b>POSITIVO</b> SE CUMPLIÓ	<b>NEGATIVO</b> NO SE CUMPLIÓ
<b>META:</b>	CUMPLIR	
<b>FRECUENCIA DE CÁLCULO:</b>	SEMESTRAL	
<b>PERÍODO:</b>	ABRIL – AGOSTO / OCTUBRE – MARZO	
<b>RESPONSABLE DEL CALCULO:</b>	AUDITOR DE PROCESOS.	
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	VICEDECANO DE LA FACULTAD	
<b>DOCUMENTO:</b>	FORMATO DE RENDICION SOCIAL DE CUENTAS.	
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN:</b>	ALTO	

MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA

NECESIDADES

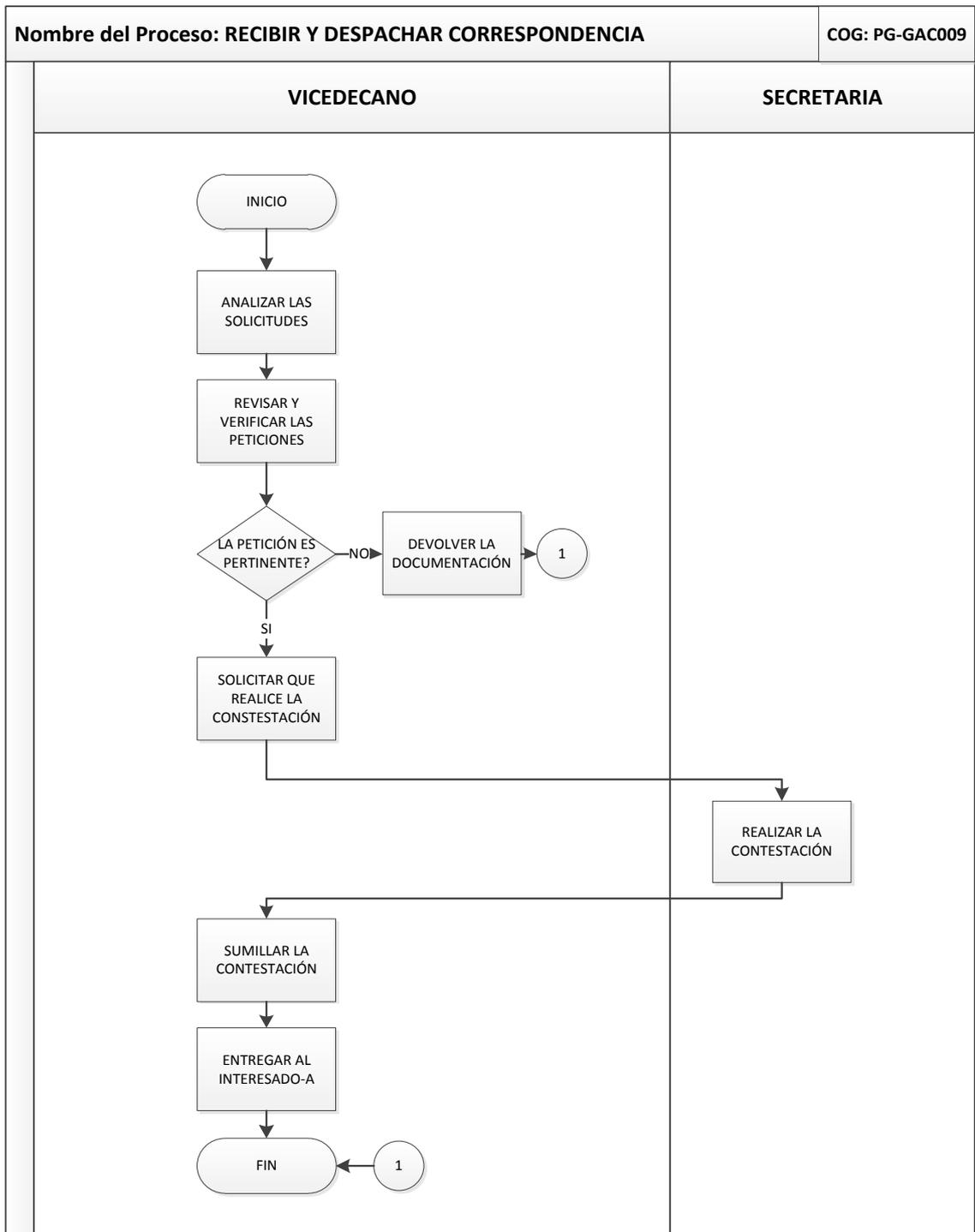
SATISFACCIÓN

RECIBIR Y DESPACHAR  
CORRESPONDENCIA

COG: PG- GAC009

<b>FICHA DE PROCESO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	RECIBIR Y DESPACHAR CORRESPONDENCIA
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	RECIBIR Y DESPACHAR CORRESPONDENCIA A FIN DE ATENDER LOS DIVERSOS REQUERIMIENTOS.
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	VICEDECANO DE LA FACULTAD.
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	OFICINAS DE LA FACULTAD.
<b>ENTRADA:</b>	OFICIOS DE REQUERIMIENTOS
<b>SALIDA:</b>	CONTESTACIÓN VERBAL O ESCRITA A LOS REQUERIMIENTOS
<b>RECURSOS:</b>	<p>PROFESIONAL DE CUARTO NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TÍTULO REQUERIDO DE MAestrÍA O DOCTOR PHD, CON CONOCIMIENTOS EN LA GESTIÓN ACADÉMICA, EDUCATIVA.</p> <p>EXPERIENCIA DE ACUERDO A LOS QUE DETERMINA EL ART.54 DE LA LOES Y 149 DEL ESTATUTO POLITÉCNICO.</p> <p>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, ESTATUTO POLITÉCNICO, NORMAS Y REGLAMENTOS, LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR.</p>
<b>INSUMOS:</b>	ESFERO, PAPEL BOON, ORDENADOR
<b>INDICADORES:</b>	CUANTITATIVO

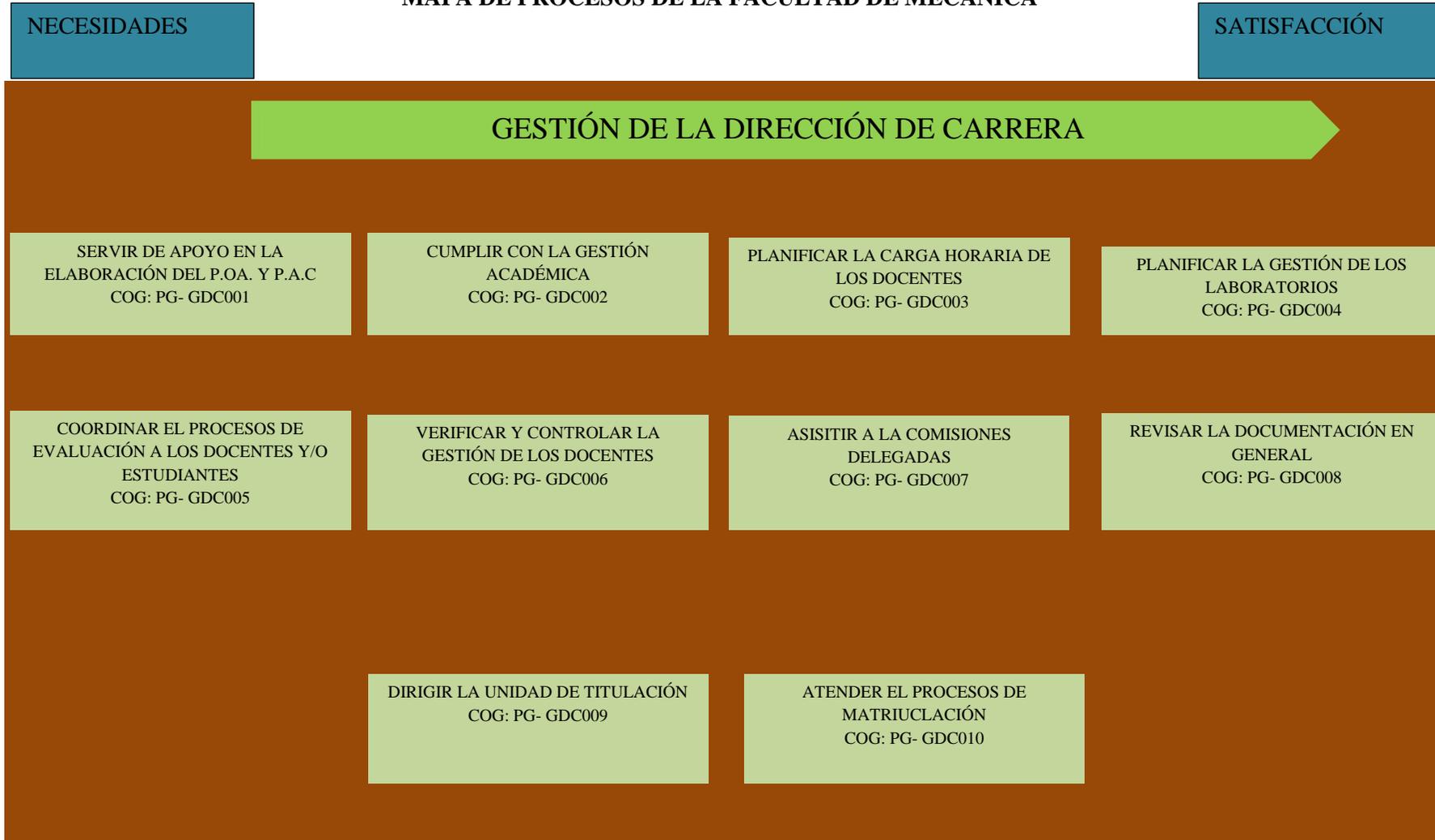
# PROCESO



## FICHA DEL INDICADOR

<b>CÓDIGO:</b>	PG-GAC009	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	ATENCIÓN A LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS	
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	ATENDER LOS REQUERIMIENTOS DE LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS.	
<b>PROCESO AL QUE MIDE:</b>	RECIBIR Y DESPACHAR CORRESPONDENCIA	
<b>TIPO DEL INDICADOR</b>	CUALITATIVO	
<b>EXPRESION DEL INDICADOR :</b>	<b>POSITIVO</b> SE ATENDIÓ	<b>NEGATIVO</b> NO SE ATENDIÓ
<b>META:</b>	ATENDER	
<b>FRECUENCIA DE CÁLCULO:</b>	SEMANAL	
<b>PERÍODO:</b>	VIERNES	
<b>RESPONSABLE DEL CALCULO:</b>	AUDITOR DE PROCESOS.	
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	VICEDECANO DE LA FACULTAD	
<b>DOCUMENTO:</b>	OFICIOS RECEPTADOS	
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN:</b>	ALTO	

## MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA



NECESIDADES

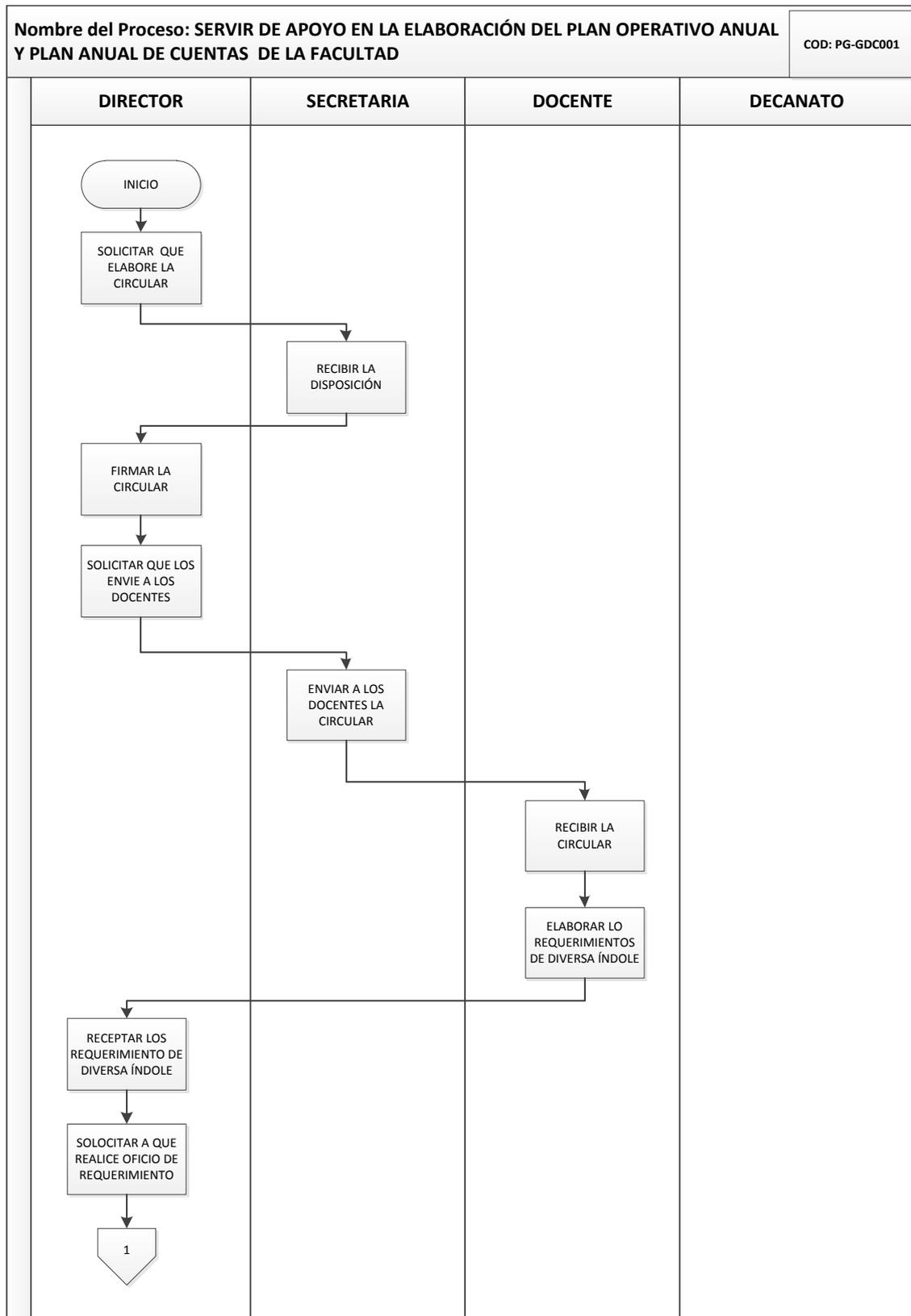
MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA

SATISFACCIÓN

SERVIR DE APOYO EN LA  
ELABORACIÓN DEL P.OA.  
Y P.A.C  
COG: PG- GDC001

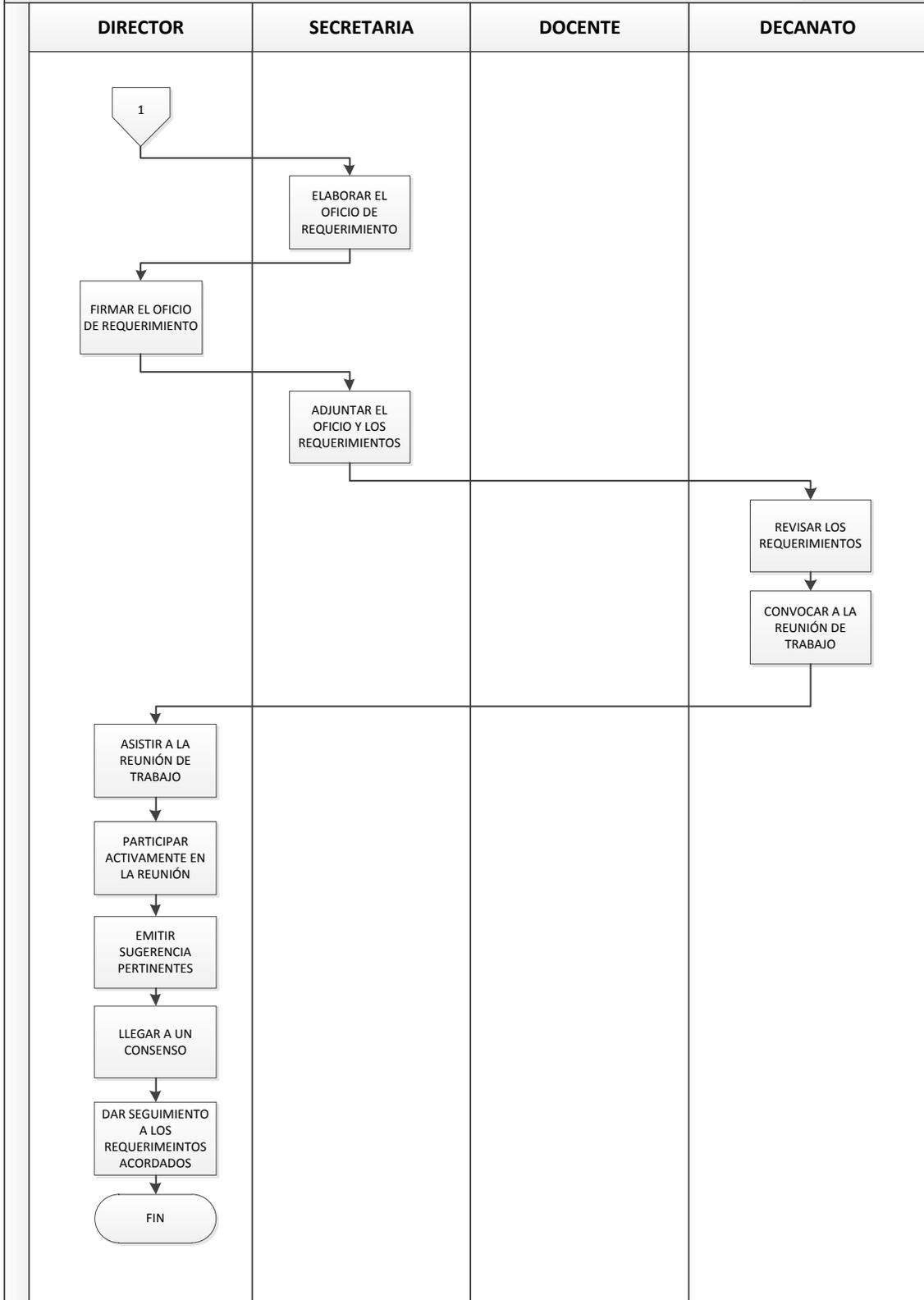
<b>FICHA DE PROCESO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	SERVIR DE APOYO EN LA ELABORACIÓN DEL P.OA. Y P.A.C
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	EMITIR SUGERENCIAS A LAS AUTORIDADES EN LA ELABORACION DEL P.O.A Y P.A.C
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	DIRECTOR DE CARRERA
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	OFICINA DE LA DIRECCIÓN DE CARRERA
<b>ENTRADA:</b>	OFICIO DE CONVOCATORIA A LA REUNION DE TRABAJO
<b>SALIDA:</b>	DOCUMENTO FINAL DEL P.O.A Y P.A.C
<b>RECURSOS:</b>	<p>PROFESIONAL DE CUARTO NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TITULO REQUERIDO DE MAESTRÍA O DOCTOR PHD, CON CONOCIMIENTOS EN LA GESTIÓN ACADÉMICA, EDUCATIVA.</p> <p>EXPERIENCIA DE ACUERDO A LOS QUE DETERMINA EL ART.54 DE LA LOES Y 149 DEL ESTATUTO POLITÉCNICO.</p> <p>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN; ASERTIVIDAD Y FIRMEZA, ESTATUTO POLITÉCNICO, NORMAS Y REGLAMENTOS, LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR.</p>
<b>INSUMOS:</b>	ESFERO, PAPEL BOON, ORDENADOR, CARPETAS, IMPRESORA , CUADERNO
<b>INDICADORES:</b>	CUALITATIVO.

## PROCESO



**Nombre del Proceso: SERVIR DE APOYO EN LA ELABORACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL Y PLAN ANUAL DE CUENTAS DE LA FACULTAD**

COD: PG-GDC001



## FICHA DEL INDICADOR

<b>CÓDIGO:</b>	PG-GDC001	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	COORDINACIÓN CON LAS AUTORIDADES LA ELABORACION DEL DOCUMENTO	
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	VERIFICAR QUE SE COORDINE LA ELABORACION DEL P.O.A. Y P.AC	
<b>PROCESO AL QUE MIDE:</b>	SERVIR DE APOYO EN LA ELABORACION DEL P.O.A. Y P.AC DE LA FACULTAD	
<b>TIPO DEL INDICADOR</b>	CUALITATIVO	
<b>EXPRESIÓN DEL INDICADOR:</b>	<b>POSITIVO</b> SE ELABORÓ	<b>NEGATIVO</b> NO SE ELABORÓ
<b>META:</b>	ELABORAR	
<b>FRECUENCIA DE CÁLCULO:</b>	ANUAL	
<b>PERÍODO:</b>	DICIEMBRE	
<b>RESPONSABLE DEL CALCULO:</b>	AUDITOR DE PROCESOS.	
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	DIRECCION DE CARRERA	
<b>DOCUMENTO:</b>	DOCUMENTO DE LA ELABORACION FINAL DE REQUERIMEINTO DEL P.O.A Y P.A.C	
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN:</b>	ALTO	

NECESIDADES

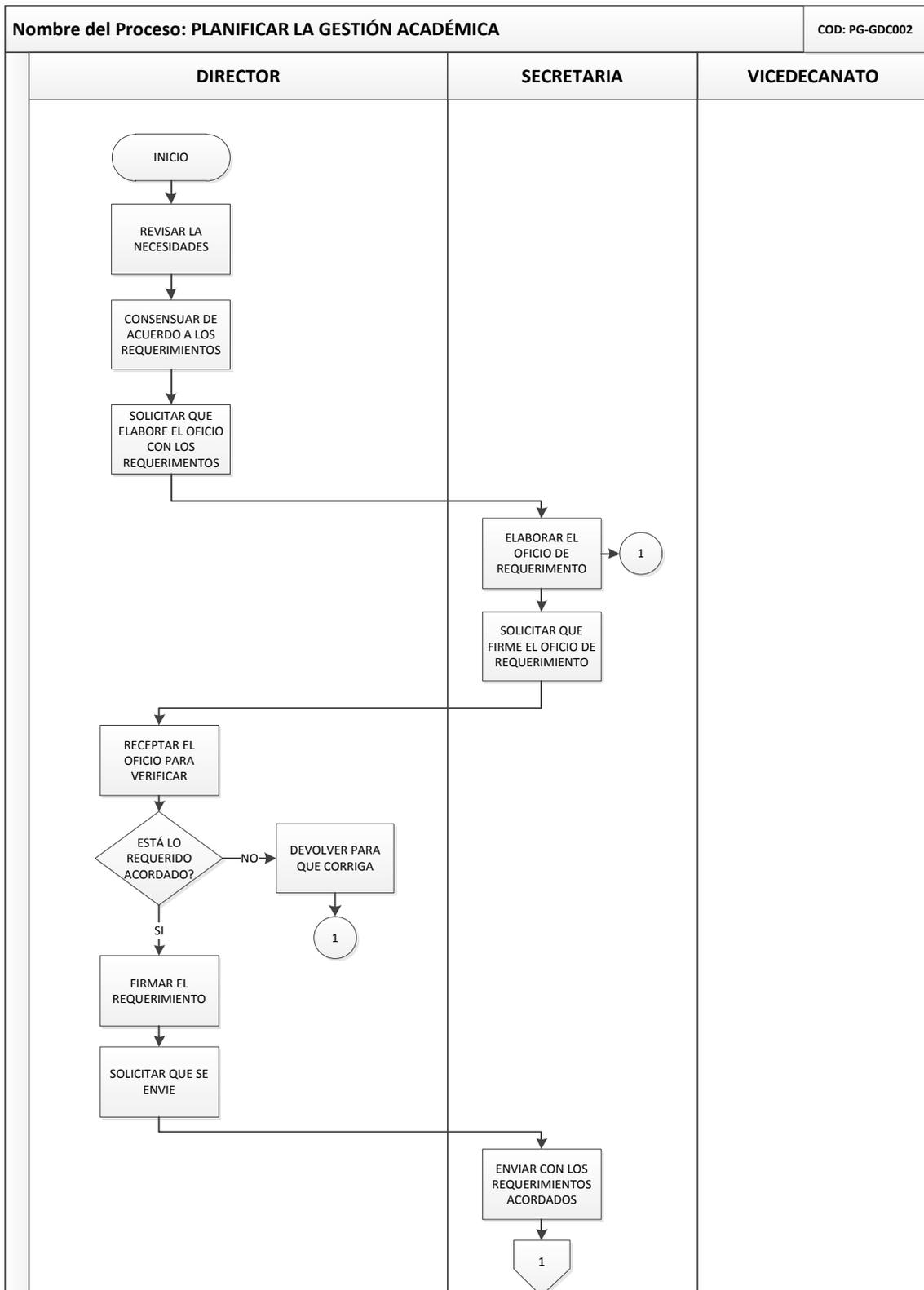
MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA

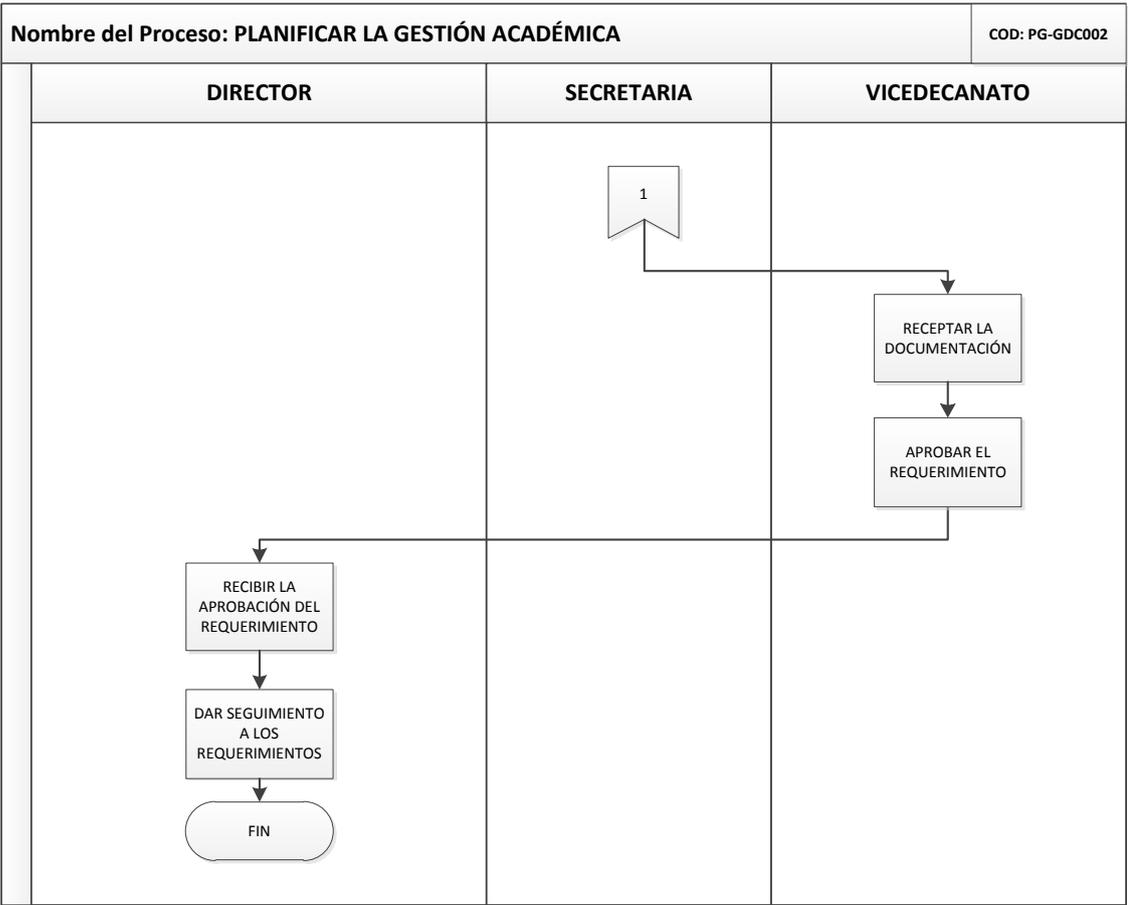
SATISFACCIÓN

CUMPLIR CON LA  
GESTIÓN ACADÉMICA  
COG: PG- GDC002

<b>FICHA DE PROCESO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	CUMPLIR CON LA GESTIÓN ACADÉMICA
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	CUMPLIR CON LA GESTIÓN ACADÉMICA AFIN DE DAR CUMPLIMIENTO A LO PLANIFICADO
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	DIRECTOR DE CARRERA
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	OFICINA DE LA DIRECCIÓN DE CARRERA
<b>ENTRADA:</b>	DOCUMENTO DE PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN ACADÉMICA
<b>SALIDA:</b>	DOCUMENTO DE LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN.
<b>RECURSOS:</b>	<p>PROFESIONAL DE CUARTO NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TITULO REQUERIDO DE MAESTRÍA O DOCTOR PHD, CON CONOCIMIENTOS EN LA GESTIÓN ACADÉMICA, EDUCATIVA.</p> <p>EXPERIENCIA DE ACUERDO A LOS QUE DETERMINA EL ART.54 DE LA LOES Y 149 DEL ESTATUTO POLITÉCNICO.</p> <p>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN; ASERTIVIDAD Y FIRMEZA, ESTATUTO POLITÉCNICO, NORMAS Y REGLAMENTOS, LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR.</p>
<b>INSUMOS:</b>	ESFERO, PAPEL BOON, ORDENADOR, CARPETAS, IMPRESORA , CUADERNO
<b>INDICADORES:</b>	CUALITATIVO.

# PROCESO





## FICHA DEL INDICADOR

<b>CÓDIGO:</b>	PG-GDC002	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	CUMPLIMIENTO DE LA GESTIÓN ACADÉMICA	
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	DAR SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LA GESTIÓN ACADÉMICA	
<b>PROCESO AL QUE MIDE:</b>	CUMPLIR LAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS	
<b>TIPO DEL INDICADOR</b>	CUALITATIVO	
<b>EXPRESIÓN DEL INDICADOR:</b>	<b>POSITIVO</b> SE CUMPLIÓ	<b>NEGATIVO</b> NO SE CUMPLIÓ
<b>META:</b>	CUMPLIR	
<b>FRECUENCIA DE CÁLCULO:</b>	SEMESTRAL	
<b>PERÍODO:</b>	ABRIL – AGOSTO / OCTUBRE – MARZO	
<b>RESPONSABLE DEL CALCULO:</b>	AUDITOR DE PROCESOS.	
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	DIRECCION DE CARRERA	
<b>DOCUMENTO:</b>	DOCUMENTO DE RESULTADOS DE CUMPLIMIENTO	
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN:</b>	ALTO	

NECESIDADES

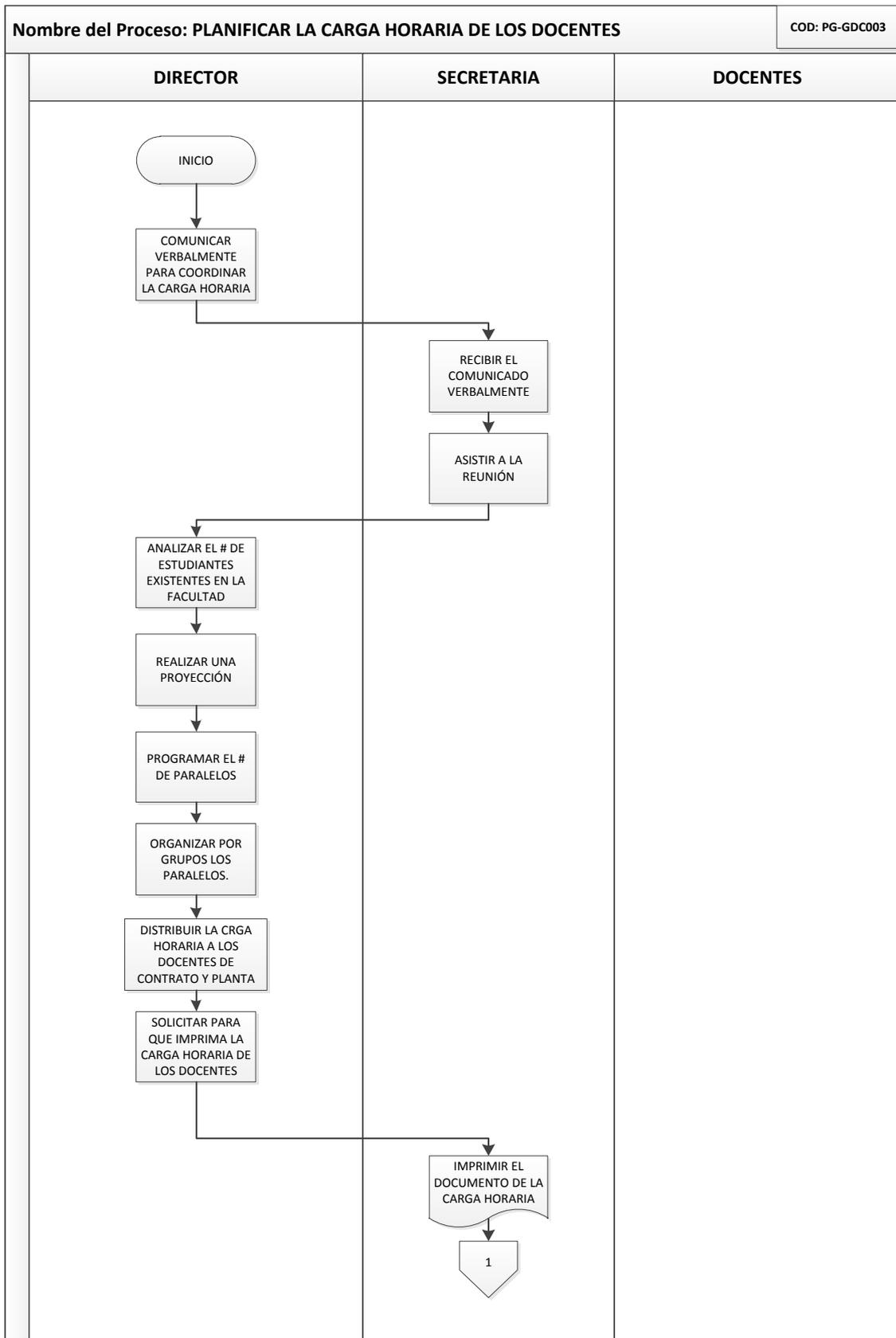
MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA

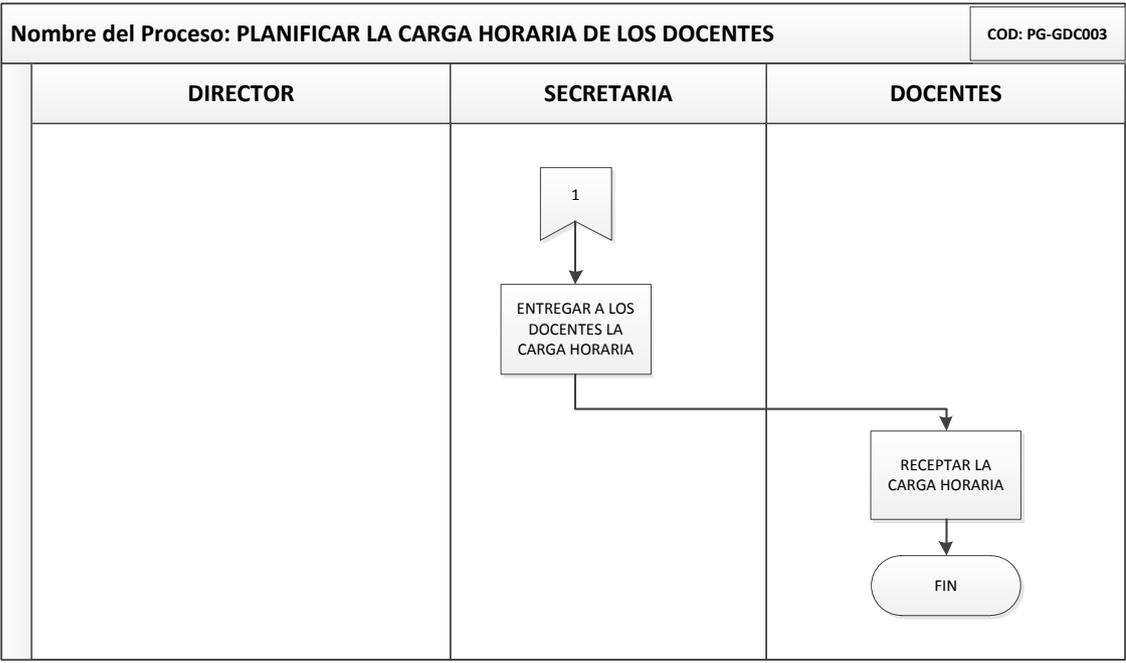
SATISFACCIÓN

PLANIFICAR LA CARGA  
HORARIA DE LOS  
DOCENTES  
COG: PG- GDC003

<b>FICHA DE PROCESO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	PLANIFICAR LA CARGA HORARIA DE LOS DOCENTES
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	DISTRIBUIR LA CARGA HORARIA A LOS DOCENTES DE PLANTA Y DE CONTRATO.
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	DIRECTOR DE CARRERA
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	OFICINA DE LA DIRECCIÓN DE CARRERA
<b>ENTRADA:</b>	DOCUMENTO DE PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN ACADÉMICA
<b>SALIDA:</b>	DOCUMENTO DE LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN.
<b>RECURSOS:</b>	<p>PROFESIONAL DE CUARTO NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TÍTULO REQUERIDO DE MAESTRÍA O DOCTOR PHD, CON CONOCIMIENTOS EN LA GESTIÓN ACADÉMICA, EDUCATIVA.</p> <p>EXPERIENCIA DE ACUERDO A LOS QUE DETERMINA EL ART.54 DE LA LOES Y 149 DEL ESTATUTO POLITÉCNICO.</p> <p>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN; ASERTIVIDAD Y FIRMEZA, ESTATUTO POLITÉCNICO, NORMAS Y REGLAMENTOS, LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR.</p>
<b>INSUMOS:</b>	ESFERO, PAPEL BOON, ORDENADOR, CARPETAS, IMPRESORA , CUADERNO
<b>INDICADORES:</b>	CUALITATIVO.

# PROCESO





## FICHA DEL INDICADOR

<b>CÓDIGO:</b>	<b>PG-GDC003</b>	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	DISTRIBUCIÓN DE LA CARGA HORARIA	
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>		
<b>PROCESO AL QUE MIDE:</b>	PLANIFICAR LA CARGA HORARIA DE LOS DOCENTES	
<b>TIPO DEL INDICADOR</b>	CUALITATIVO	
<b>EXPRESIÓN DEL INDICADOR:</b>	<b>POSITIVO</b> SE CUMPLIÓ	<b>NEGATIVO</b> NO SE CUMPLIÓ
<b>META:</b>	CUMPLIR	
<b>FRECUENCIA DE CÁLCULO:</b>	SEMESTRAL	
<b>PERÍODO:</b>	ABRIL – AGOSTO / OCTUBRE – MARZO	
<b>RESPONSABLE DEL CALCULO:</b>	AUDITOR DE PROCESOS.	
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	DIRECCION DE CARRERA	
<b>DOCUMENTO:</b>	GARGA HORARIA DESIGNADA A LOS DOCENTES	
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN:</b>	ALTO	

NECESIDADES

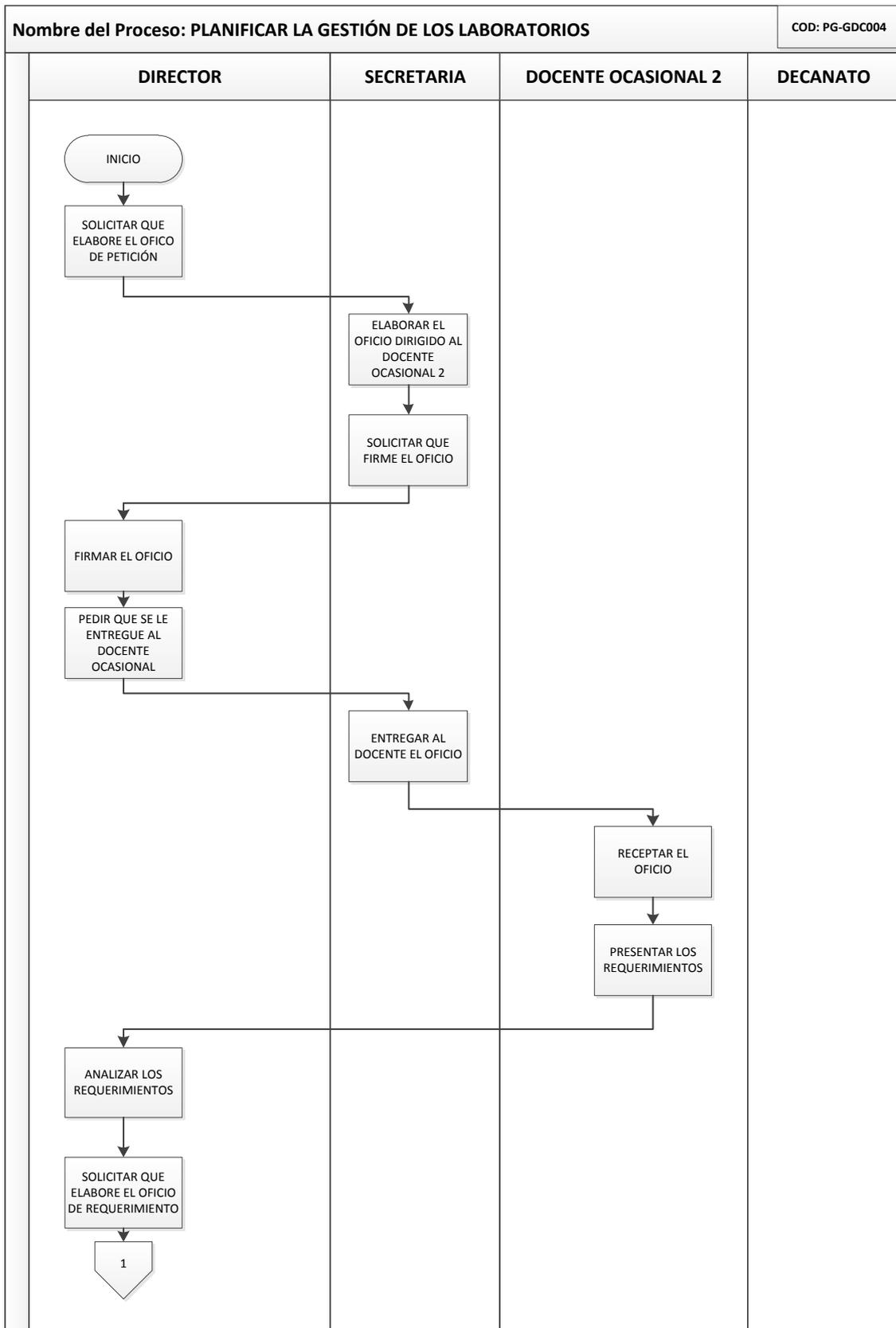
MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA

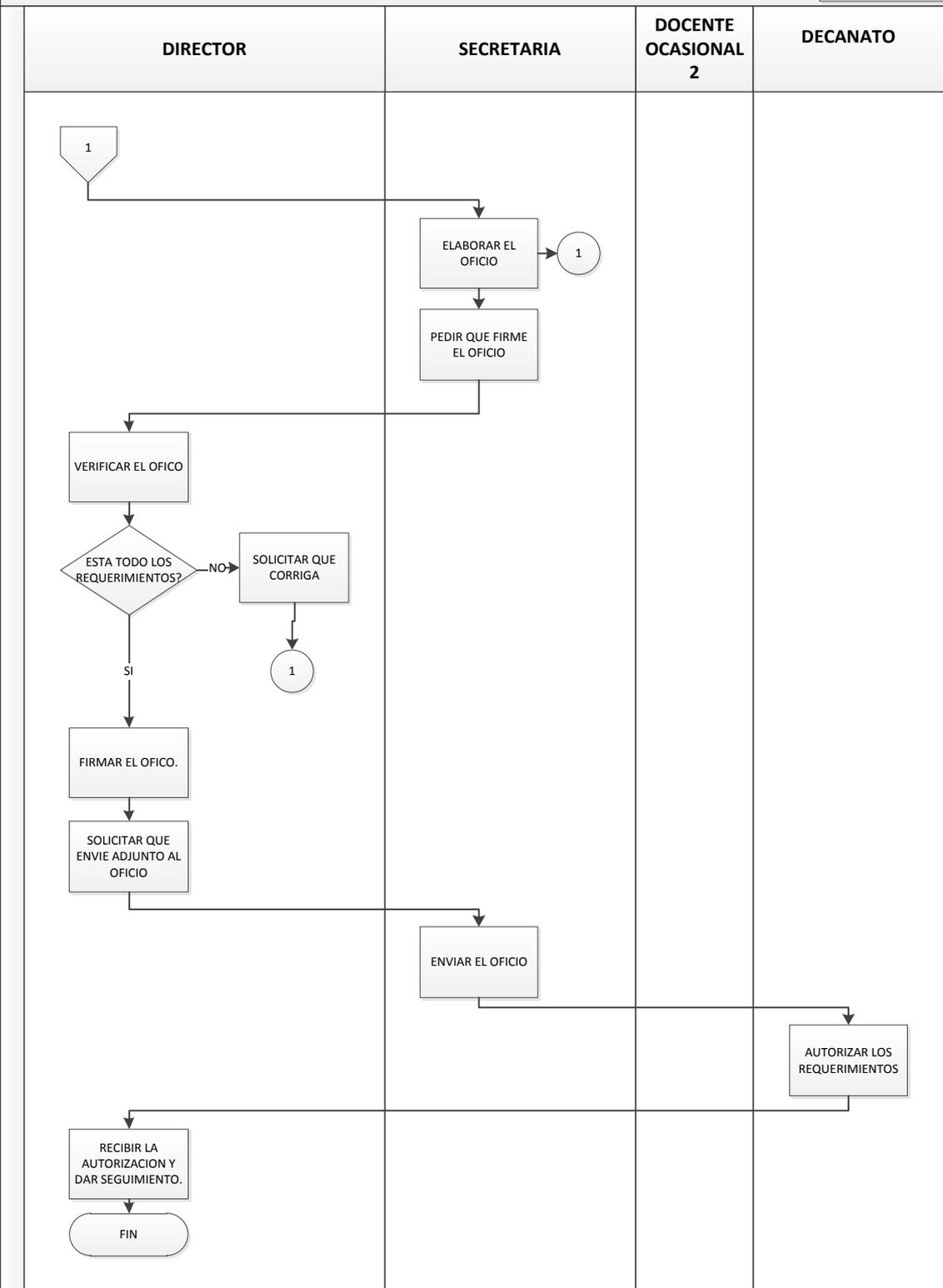
SATISFACCIÓN

PLANIFICAR LA GESTIÓN  
DE LOS LABORATORIOS  
COG: PG- GDC004

<b>FICHA DE PROCESO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LOS LABORATORIOS
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LOS LABORATORIOS A FIN DE CUMPLIR CON LOS REQUERIMIENTOS
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	DIRECTOR DE CARRERA
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	OFICINA DE LA DIRECCIÓN DE CARRERA
<b>ENTRADA:</b>	REQUERIMIENTOS SOLICITADOS
<b>SALIDA:</b>	PLANIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS
<b>RECURSOS:</b>	<p>PROFESIONAL DE CUARTO NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TITULO REQUERIDO DE MAESTRÍA O DOCTOR PHD, CON CONOCIMIENTOS EN LA GESTIÓN ACADÉMICA, EDUCATIVA.</p> <p>EXPERIENCIA DE ACUERDO A LOS QUE DETERMINA EL ART.54 DE LA LOES Y 149 DEL ESTATUTO POLITÉCNICO.</p> <p>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN; ASERTIVIDAD Y FIRMEZA, ESTATUTO POLITÉCNICO, NORMAS Y REGLAMENTOS, LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR.</p>
<b>INSUMOS:</b>	ESFERO, PAPEL BOON, ORDENADOR, CARPETAS, IMPRESORA , CUADERNO
<b>INDICADORES:</b>	CUALITATIVO.

# PROCESO





## FICHA DEL INDICADOR

<b>CÓDIGO:</b>	<b>PG-GDC004</b>	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	GESTION DE LOS LABORATORIOS	
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	CUMPLIR CON LA GESTION DE LOS LABORATORIOS	
<b>PROCESO AL QUE MIDE:</b>	PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LOS LABORATORIOS	
<b>TIPO DEL INDICADOR</b>	CUALITATIVO	
<b>EXPRESIÓN DEL INDICADOR:</b>	<b>POSITIVO</b> SE CUMPLIÓ	<b>NEGATIVO</b> NO SE CUMPLIÓ
<b>META:</b>	CUMPLIR	
<b>FRECUENCIA DE CÁLCULO:</b>	SEMESTRAL	
<b>PERÍODO:</b>	ABRIL – AGOSTO / OCTUBRE – MARZO	
<b>RESPONSABLE DEL CALCULO:</b>	AUDITOR DE PROCESOS.	
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	DIRECCION DE CARRERA	
<b>DOCUMENTO:</b>	REQUERIMIENTO DE LAS NECESIDADES DE LOS LABORATORIOS.	
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN:</b>	ALTO	

NECESIDADES

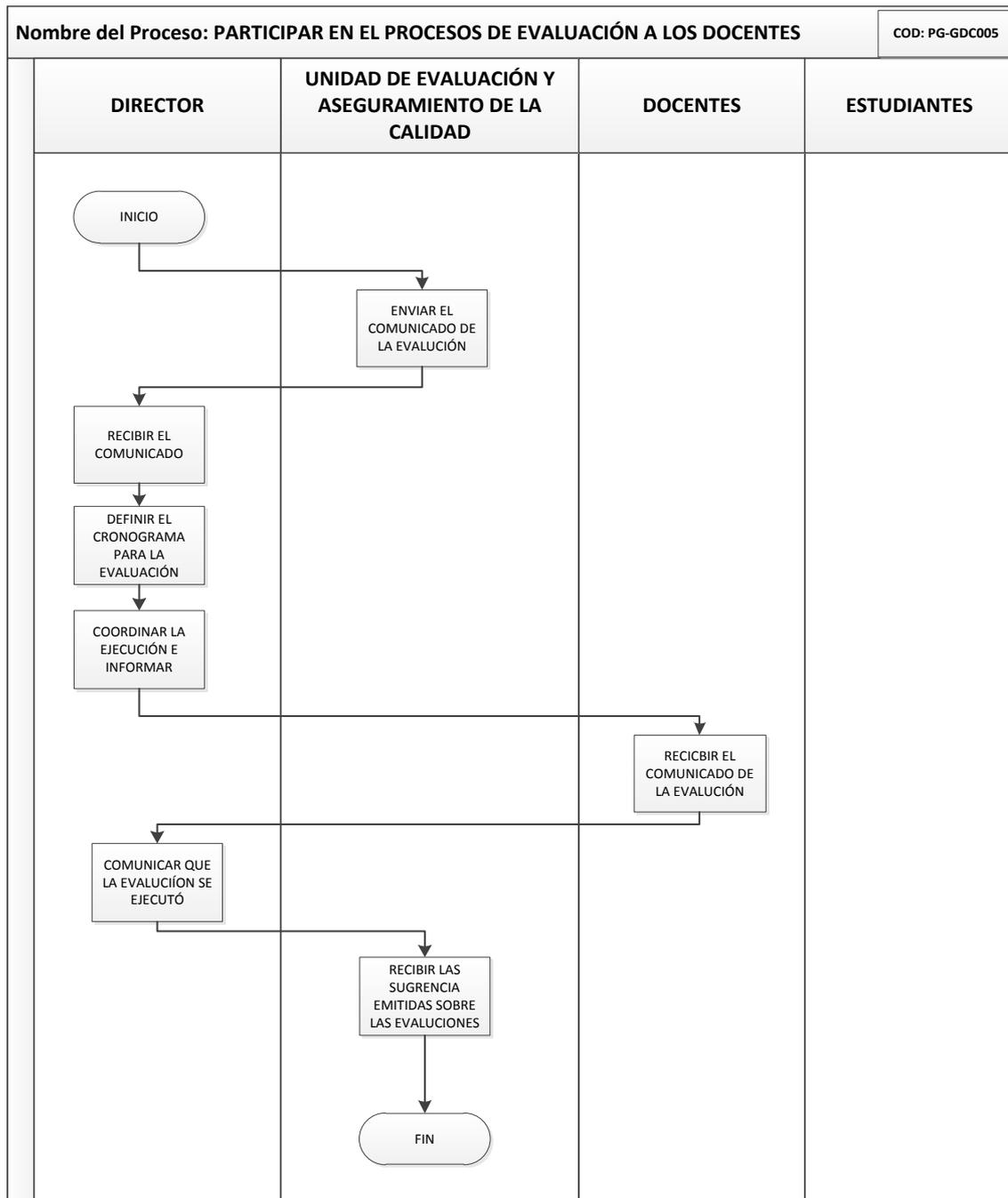
MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA

SATISFACCIÓN

COORDINAR EL  
PROCESOS DE  
EVALUACIÓN A LOS  
DOCENTES Y/O  
ESTUDIANTES  
COG: PG- GDC005

<b>FICHA DE PROCESO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	COORDINAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN A LOS DOCENTES Y/O ESTUDIANTES.
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	DETERMINAR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA GESTIÓN ACADÉMICA
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	DIRECTOR DE CARRERA
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	LABORATORIOS INFORMÁTICOS
<b>ENTRADA:</b>	COMUNICADO DE LA VALUACIÓN
<b>SALIDA:</b>	RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN A DOCENTES Y/O ESTUDIANTES
<b>RECURSOS:</b>	<p>PROFESIONAL DE CUARTO NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TÍTULO REQUERIDO DE MAESTRÍA O DOCTOR PHD, CON CONOCIMIENTOS EN LA GESTIÓN ACADÉMICA, EDUCATIVA.</p> <p>EXPERIENCIA DE ACUERDO A LOS QUE DETERMINA EL ART.54 DE LA LOES Y 149 DEL ESTATUTO POLITÉCNICO.</p> <p>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN; ASERTIVIDAD Y FIRMEZA, ESTATUTO POLITÉCNICO, NORMAS Y REGLAMENTOS, LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR.</p>
<b>INSUMOS:</b>	ORDENADOR, REGISTROS.
<b>INDICADORES:</b>	CUALITATIVO.

## PROCESO



## FICHA DEL INDICADOR

<b>CÓDIGO:</b>	<b>PG-GDC005</b>	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	PROCESO DE EVALUACION Y ACREDITACIÓN	
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	DETERMINAR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN Y CREDITACIÓN	
<b>PROCESO AL QUE MIDE:</b>	COORDINAR EL PROCESO DE EVALUCION A LOS DOCENTES Y/O ESTUDIANTES.	
<b>TIPO DEL INDICADOR</b>	CUALITATIVO	
<b>EXPRESIÓN DEL INDICADOR:</b>	<b>POSITIVO</b> SE CUMPLIÓ	<b>NEGATIVO</b> NO SE CUMPLIÓ
<b>META:</b>	CUMPLIR	
<b>FRECUENCIA DE CÁLCULO:</b>	SEMESTRAL	
<b>PERÍODO:</b>	ABRIL – AGOSTO / OCTUBRE – MARZO	
<b>RESPONSABLE DEL CALCULO:</b>	AUDITOR DE PROCESOS.	
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	DIRECCION DE CARRERA	
<b>DOCUMENTO:</b>	REGISTRO DE LA EVALUCIÓN REALIZADA	
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN:</b>	ALTO	

NECESIDADES

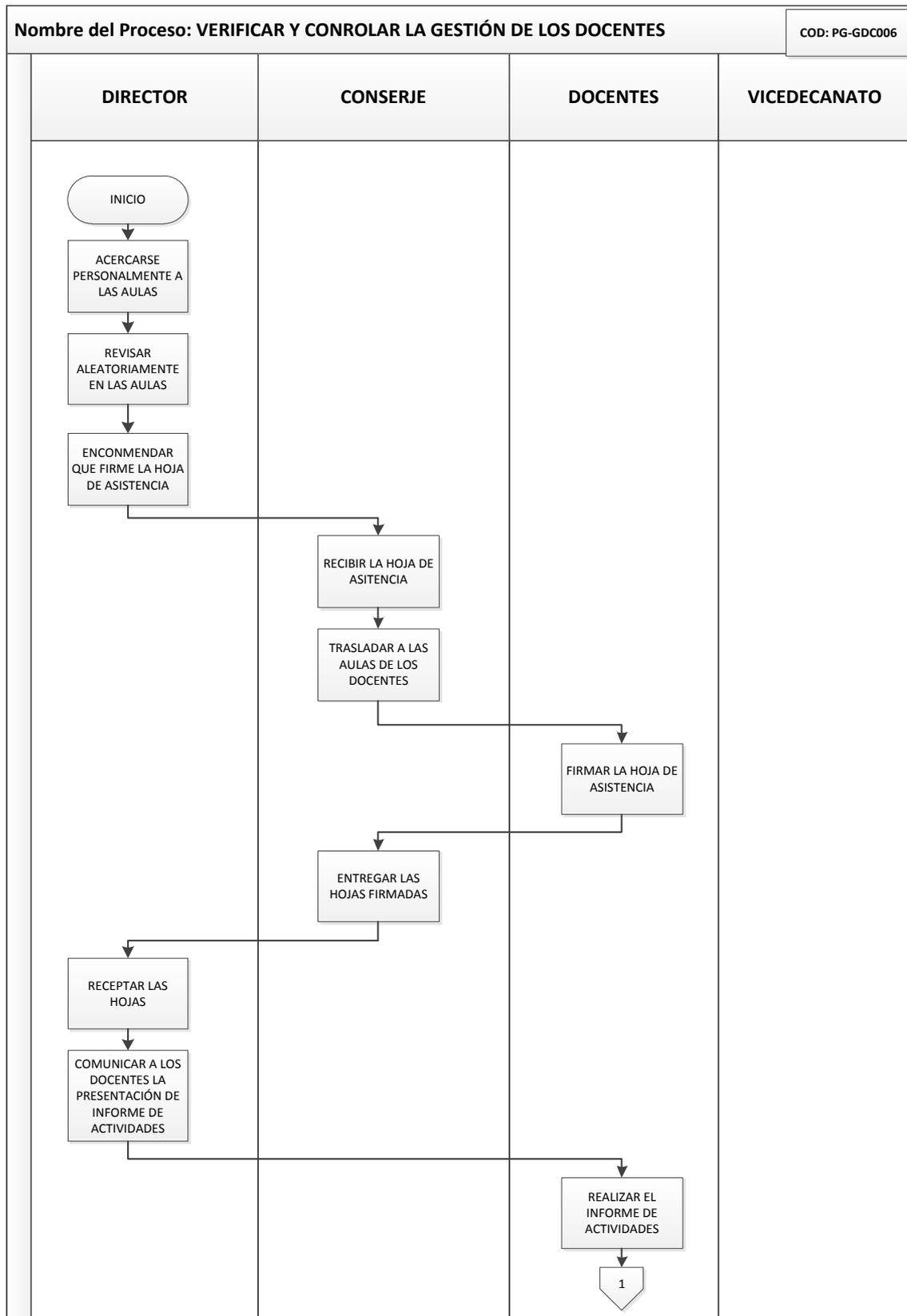
MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA

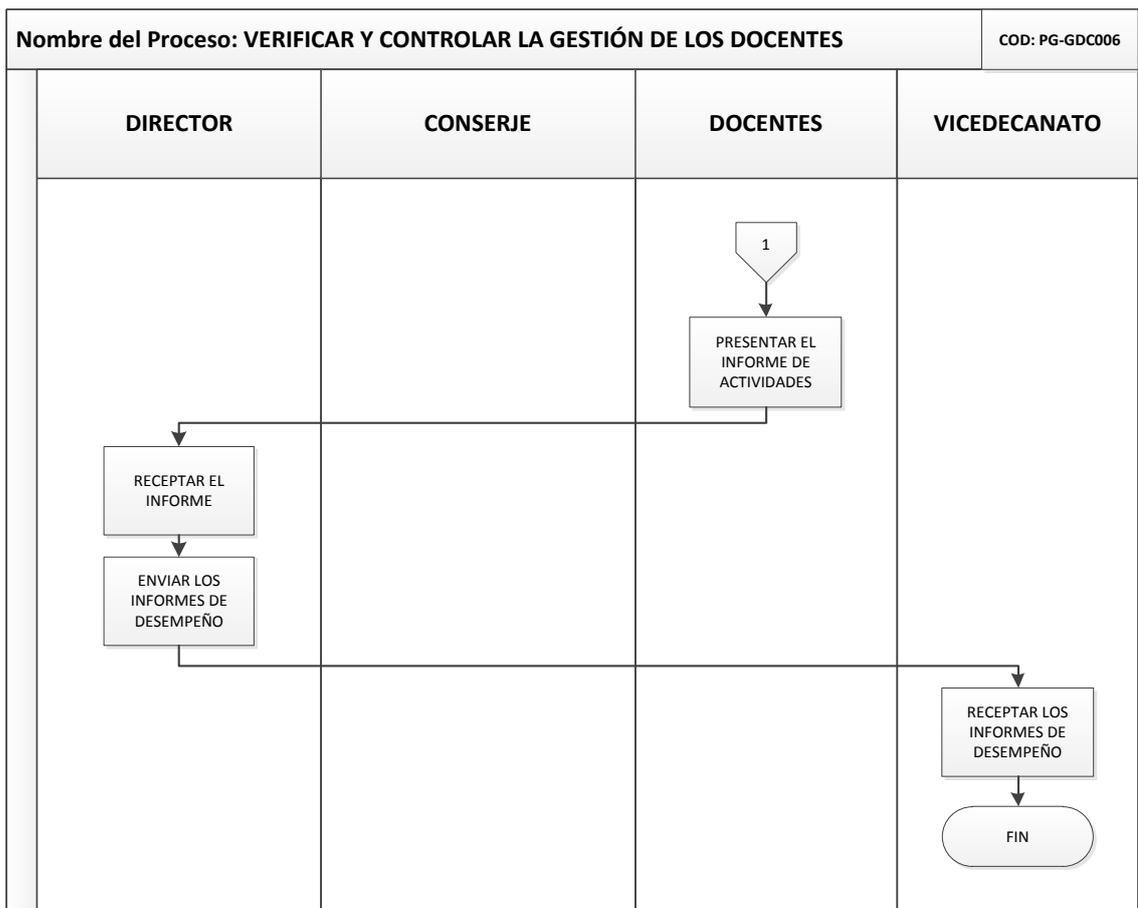
SATISFACCIÓN

VERIFICAR Y  
CONTROLAR LA  
GESTIÓN DE LOS  
DOCENTES  
COG: PG- GDC006

<b>FICHA DE PROCESO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	VERIFICAR Y CONTROLAR LA GESTIÓN DE LOS DOCENTES
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	VERIFICAR Y CONTROLAR LA GESTIÓN DE LOS DOCENTES PARA DETERMINAR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	DIRECTOR DE CARRERA
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	LABORATORIOS INFORMÁTICOS
<b>ENTRADA:</b>	COMUNICADO DE LA VALUACIÓN
<b>SALIDA:</b>	RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN A DOCENTES Y/O ESTUDIANTES
<b>RECURSOS:</b>	<p>PROFESIONAL DE CUARTO NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TÍTULO REQUERIDO DE MAESTRÍA O DOCTOR PHD, CON CONOCIMIENTOS EN LA GESTIÓN ACADÉMICA, EDUCATIVA.</p> <p>EXPERIENCIA DE ACUERDO A LOS QUE DETERMINA EL ART.54 DE LA LOES Y 149 DEL ESTATUTO POLITÉCNICO.</p> <p>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN; ASERTIVIDAD Y FIRMEZA, ESTATUTO POLITÉCNICO, NORMAS Y REGLAMENTOS, LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR.</p>
<b>INSUMOS:</b>	ESFEROS, REGISTRO DE ASISTENCIA
<b>INDICADORES:</b>	CUALITATIVO.

# PROCESO





**FICHA DEL INDICADOR**

<b>CÓDIGO:</b>	<b>PG-GDC006</b>	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	CUMPLIMIENTO DE LA GESTION DE DOCENTES	
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	MEDIR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA GESTION	
<b>PROCESO AL QUE MIDE:</b>	VERIFICAR Y CONTROLAR LA GESTIÓN DE LOS DOCENTES.	
<b>TIPO DEL INDICADOR</b>	CUALITATIVO	
<b>EXPRESIÓN DEL INDICADOR:</b>	<b>POSITIVO</b> SE CUMPLIÓ	<b>NEGATIVO</b> NO SE CUMPLIÓ
<b>META:</b>	CUMPLIR	
<b>FRECUENCIA DE CÁLCULO:</b>	SEMESTRAL	
<b>PERÍODO:</b>	ABRIL – AGOSTO / OCTUBRE – MARZO	
<b>RESPONSABLE DEL CALCULO:</b>	AUDITOR DE PROCESOS.	
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	DIRECCION DE CARRERA	
<b>DOCUMENTO:</b>	REGISTRO DE ASITENCIA	
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN:</b>	ALTO	

NECESIDADES

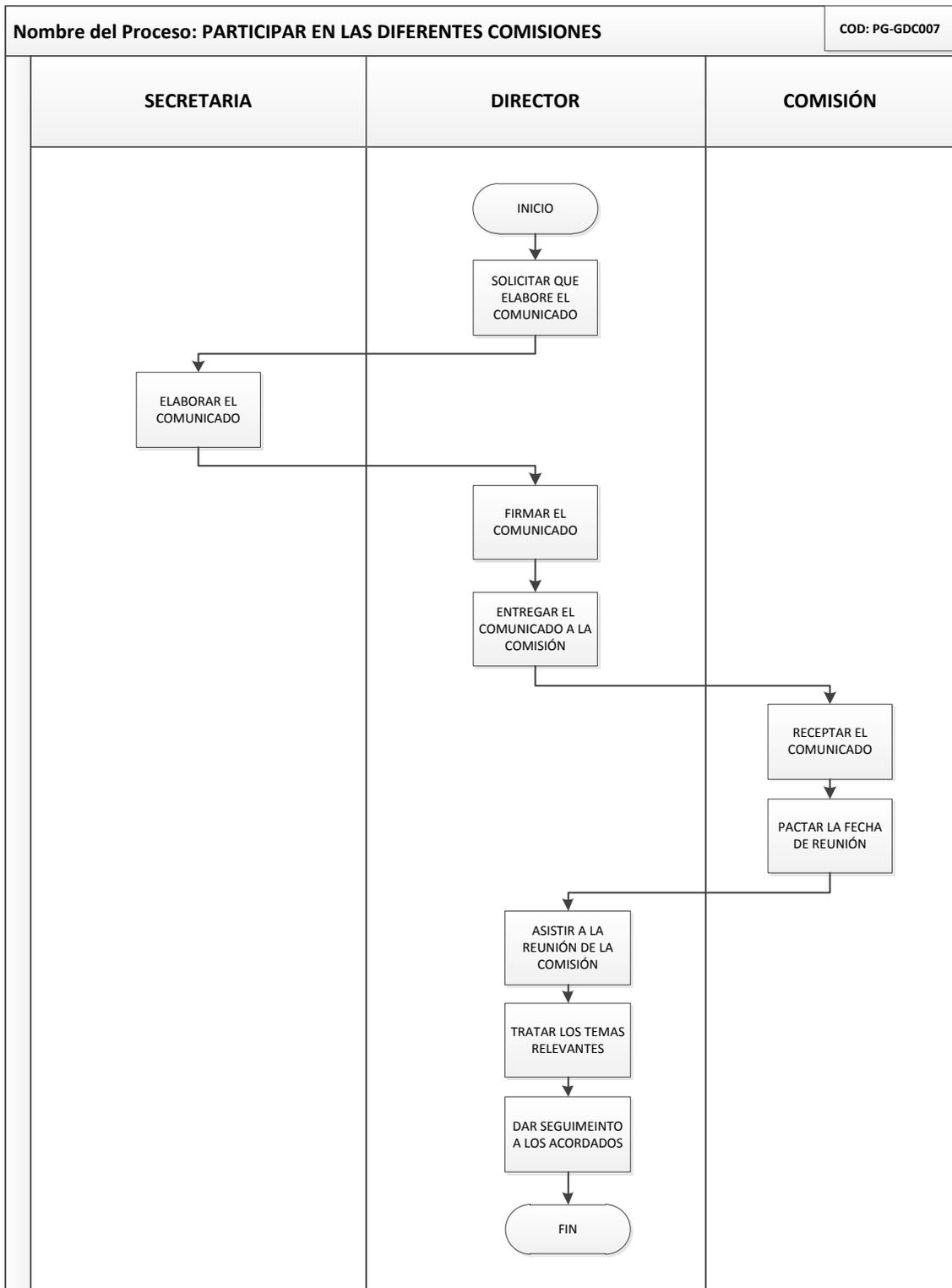
MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA

SATISFACCIÓN

ASISTIR A LAS  
COMISIONES  
DELEGADAS  
COG: PG- GDC007

<b>FICHA DE PROCESO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	ASISTIR A LAS COMISIONES DELEGADAS.
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	DETERMINAR LA SITUACION ACTUAL DE LAS ÁREAS DELEGADAS
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	DIRECTOR DE CARRERA
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	DIRECCIÓN DE ESCUELA
<b>ENTRADA:</b>	COMUNICADO DE LA REUNIÓN DE TRABAJO
<b>SALIDA:</b>	PLANES DE TRABAJO
<b>RECURSOS:</b>	<p>PROFESIONAL DE CUARTO NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TITULO REQUERIDO DE MAESTRÍA O DOCTOR PHD, CON CONOCIMIENTOS EN LA GESTIÓN ACADÉMICA, EDUCATIVA.</p> <p>EXPERIENCIA DE ACUERDO A LOS QUE DETERMINA EL ART.54 DE LA LOES Y 149 DEL ESTATUTO POLITÉCNICO.</p> <p>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN; ASERTIVIDAD Y FIRMEZA, ESTATUTO POLITÉCNICO, NORMAS Y REGLAMENTOS, LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR.</p>
<b>INSUMOS:</b>	PAPEL BOON, ESFEROS, ORDENADOR, CUADERNO, FOLDER.
<b>INDICADORES:</b>	CUALITATIVO.

# PROCESO



**FICHA DEL INDICADOR**

<b>CÓDIGO:</b>	PG-GDC007	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	TRABAJOS REALIZADOS	
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	DETERMINAR SU GRADO DE CUMPLIMIENTO EN LAS AREAS PROPUESTAS DE TRABAJO	
<b>PROCESO AL QUE MIDE:</b>	PARTICIPAR N LAS DIFERENTES COMISIONES	
<b>TIPO DEL INDICADOR</b>	CUALITATIVO	
<b>EXPRESIÓN DEL INDICADOR:</b>	<b>POSITIVO</b> SE CUMPLIÓ	<b>NEGATIVO</b> NO SE CUMPLIÓ
<b>META:</b>	CUMPLIR	
<b>FRECUENCIA DE CÁLCULO:</b>	SEMESTRAL	
<b>PERÍODO:</b>	ABRIL – AGOSTO / OCTUBRE – MARZO	
<b>RESPONSABLE DEL CALCULO:</b>	AUDITOR DE PROCESOS.	
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	DIRECCION DE CARRERA	
<b>DOCUMENTO:</b>	PLAN DE TRABAJO	
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN:</b>	ALTO	

NECESIDADES

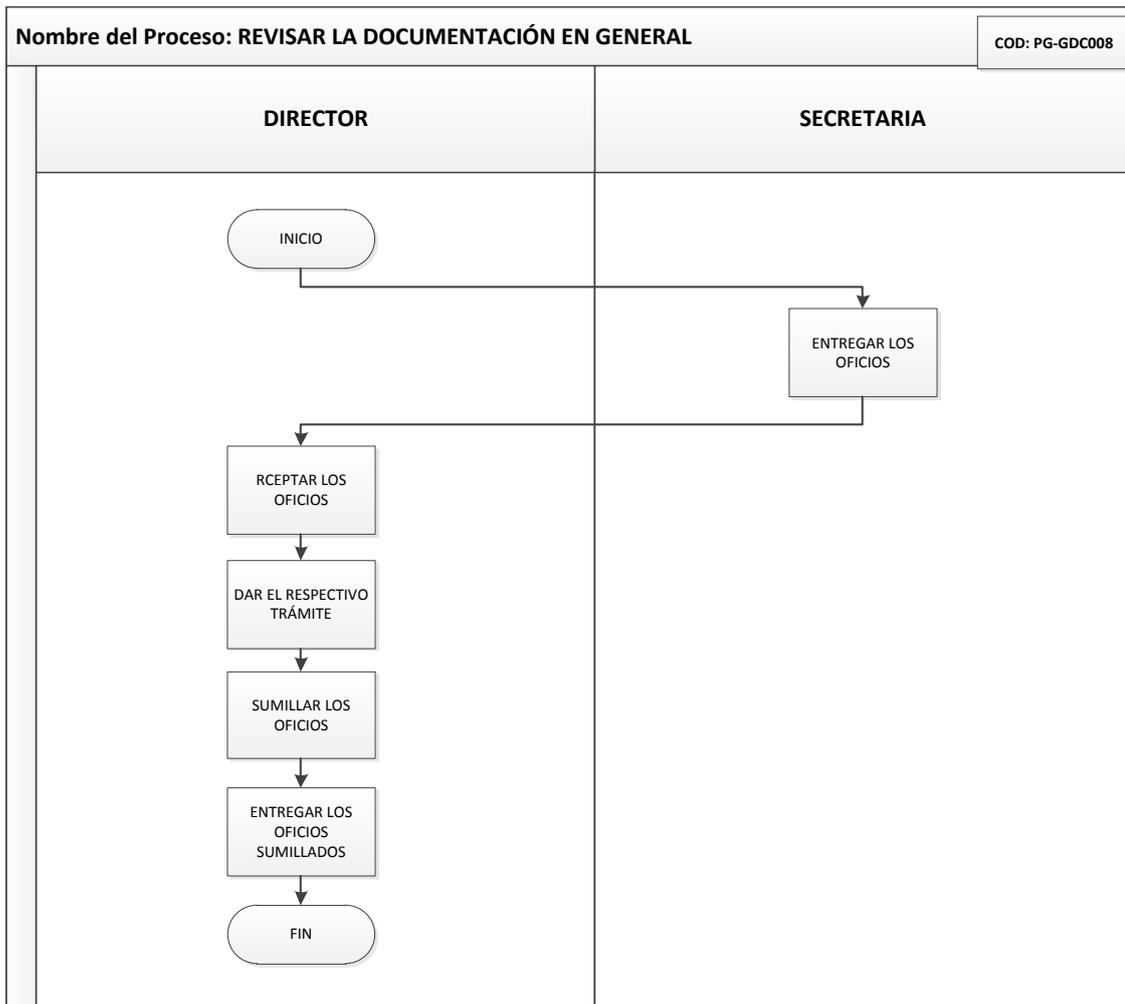
**MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA**

SATISFACCIÓN

REVISAR LA  
DOCUMENTACIÓN EN  
GENERAL  
COG: PG- GDC008

<b>FICHA DE PROCESO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	REVISAR LA DOCUMENTACIÓN EN GENERAL
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	ATENDER LAS NECESIDADES DEL LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	DIRECTOR DE CARRERA
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	DIRECCIÓN DE ESCUELA
<b>ENTRADA:</b>	OFICIOS
<b>SALIDA:</b>	OFICIO
<b>RECURSOS:</b>	<p>PROFESIONAL DE CUARTO NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TITULO REQUERIDO DE MAESTRÍA O DOCTOR PHD, CON CONOCIMIENTOS EN LA GESTIÓN ACADÉMICA, EDUCATIVA.</p> <p>EXPERIENCIA DE ACUERDO A LOS QUE DETERMINA EL ART.54 DE LA LOES Y 149 DEL ESTATUTO POLITÉCNICO.</p> <p>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN; ASERTIVIDAD Y FIRMEZA, ESTATUTO POLITÉCNICO, NORMAS Y REGLAMENTOS, LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR.</p>
<b>INSUMOS:</b>	PAPEL BOON, ESFEROS, ORDENADOR, CUADERNO, FOLDER.
<b>INDICADORES:</b>	CUALITATIVO.

## PROCESO



**FICHA DEL INDICADOR**

<b>CÓDIGO:</b>	PG-GDC008	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	DOCUMENTOS REVISADOS	
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	CONOCER LOS REQUERIMIENTOS ATENDIDOS	
<b>PROCESO AL QUE MIDE:</b>	REVISAR LA DOCUMENTACIÓN EN GENERAL	
<b>TIPO DEL INDICADOR</b>	CUALITATIVO	
<b>EXPRESIÓN DEL INDICADOR:</b>	<b>POSITIVO</b> SE REVISÓ	<b>NEGATIVO</b> NO SE REVISÓ
<b>META:</b>	REVISAR	
<b>FRECUENCIA DE CÁLCULO:</b>	SEMANAL	
<b>PERÍODO:</b>	VIERNES	
<b>RESPONSABLE DEL CALCULO:</b>	AUDITOR DE PROCESOS.	
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	DIRECCIÓN DE CARRERA	
<b>DOCUMENTO:</b>	OFICIOS	
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN:</b>	ALTO	

NECESIDADES

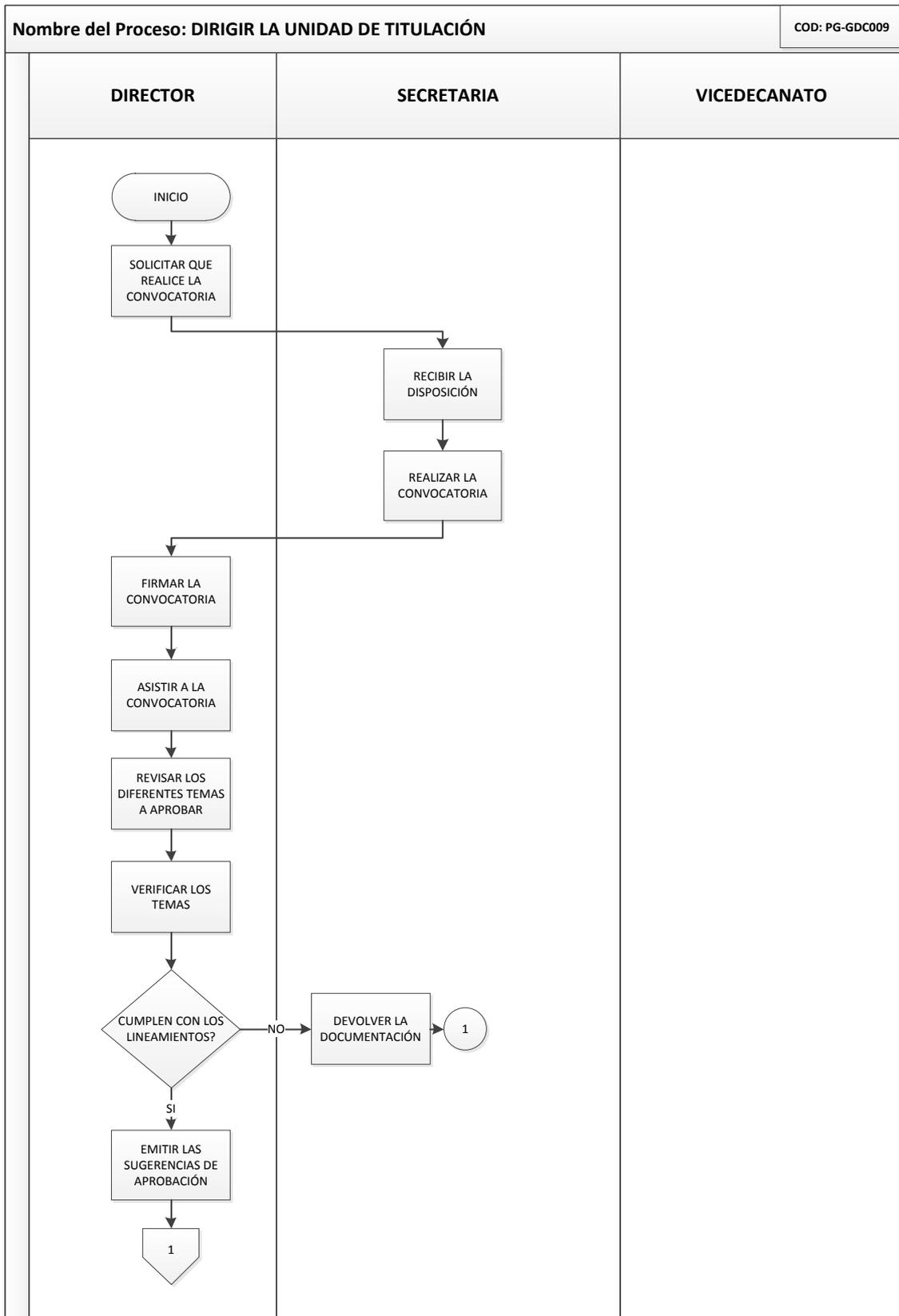
MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA

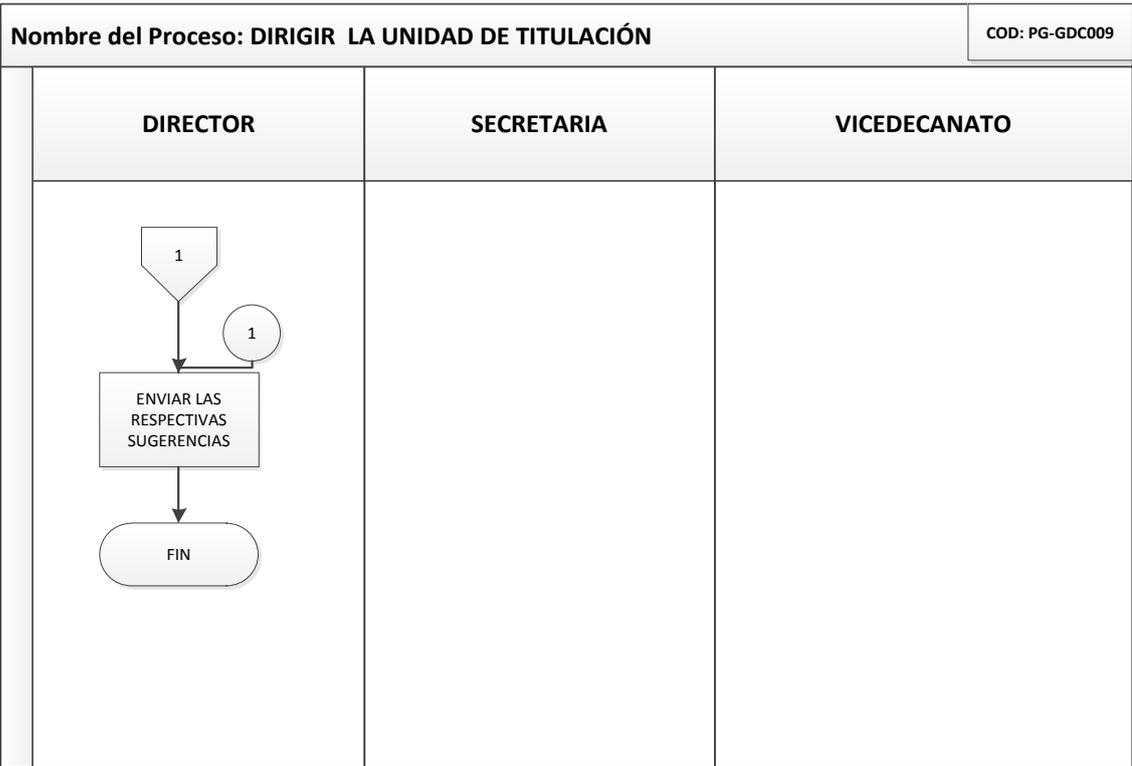
SATISFACCIÓN

DIRIGIR LA UNIDAD DE  
TITULACIÓN  
COG: PG- GDC009

<b>FICHA DE PROCESO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	DIRIGIR LA UNIDAD DE TITULACIÓN
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	APROBAR O SUGERIR TEMAS DE TRABAJO DE TITULACIÓN
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	DIRECTOR DE CARRERA
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	DIRECCIÓN DE ESCUELA
<b>ENTRADA:</b>	TEMAS DE TRABAJO DE TITULACIÓN PRESENTADOS
<b>SALIDA:</b>	INFORME DE LOS TEMAS REVISADOS
<b>RECURSOS:</b>	<p>PROFESIONAL DE CUARTO NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TÍTULO REQUERIDO DE MAESTRÍA O DOCTOR PHD, CON CONOCIMIENTOS EN LA GESTIÓN ACADÉMICA, EDUCATIVA.</p> <p>EXPERIENCIA DE ACUERDO A LOS QUE DETERMINA EL ART.54 DE LA LOES Y 149 DEL ESTATUTO POLITÉCNICO.</p> <p>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN; ASERTIVIDAD Y FIRMEZA, ESTATUTO POLITÉCNICO, NORMAS Y REGLAMENTOS, LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR.</p>
<b>INSUMOS:</b>	PAPEL BOON, ESFEROS, ORDENADOR, CUADERNO, FOLDER.
<b>INDICADORES:</b>	CUALITATIVO.

# PROCESO





## FICHA DEL INDICADOR

<b>CÓDIGO:</b>	PG-GDC009	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	TEMAS DE TRABAJOS DE TITULACION REVISADOS	
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	APROBAR LOS TEMAS	
<b>PROCESO AL QUE MIDE:</b>	DIRIGIR LA UNIDAD DE TITULACIÓN	
<b>TIPO DEL INDICADOR</b>	CUALITATIVO	
<b>EXPRESIÓN DEL INDICADOR:</b>	<b>POSITIVO</b> APROBADO	<b>NEGATIVO</b> NEGADO
<b>META:</b>	REVISAR	
<b>FRECUENCIA DE CÁLCULO:</b>	MENSUAL	
<b>PERÍODO:</b>	25 DE CADA MES	
<b>RESPONSABLE DEL CALCULO:</b>	AUDITOR DE PROCESOS.	
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	DIRECCION DE CARRERA	
<b>DOCUMENTO:</b>	INFORMES DE LOS TEMAS APROBADOS Y NEGADOS	
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN:</b>	ALTO	

NECESIDADES

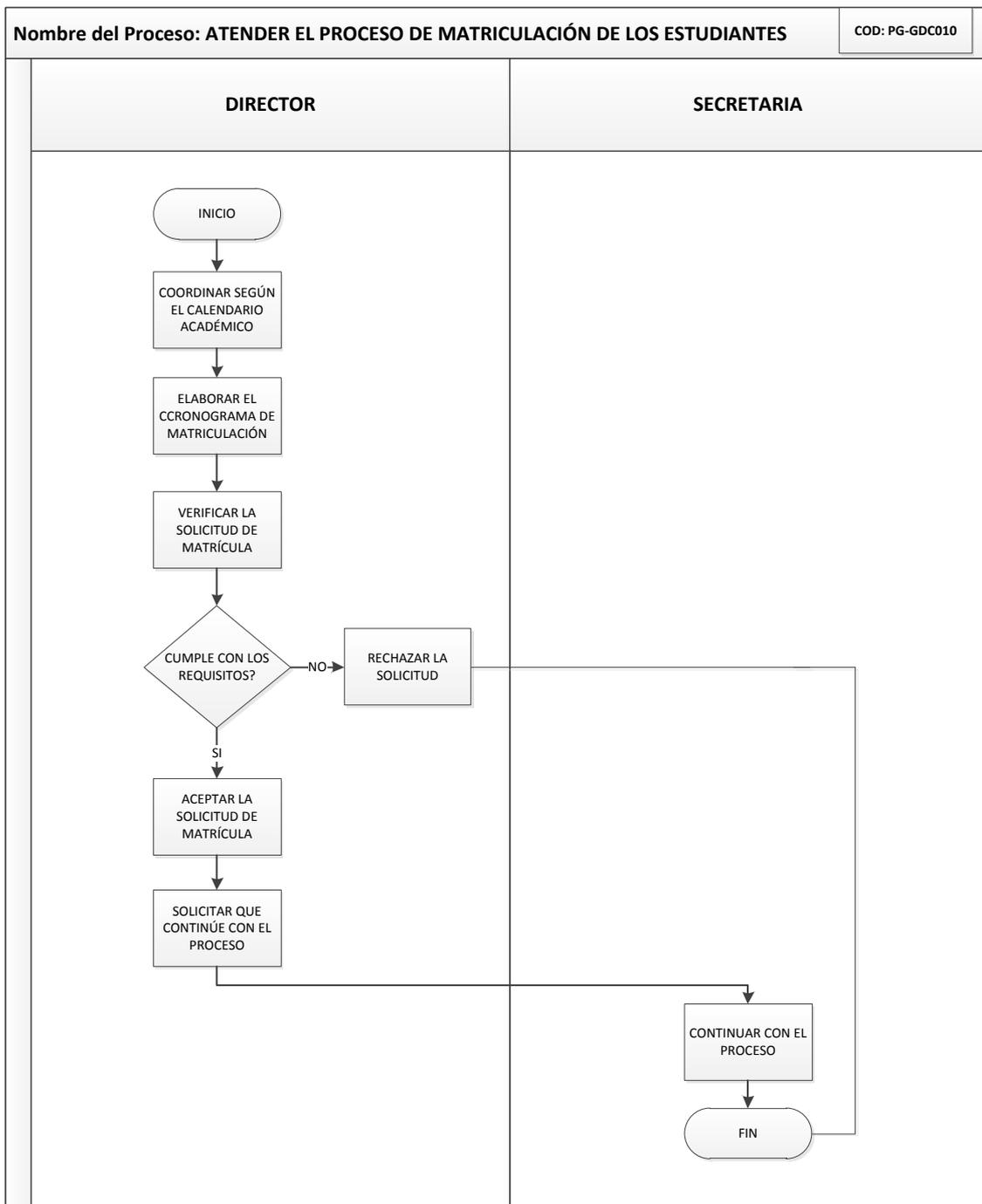
MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA

SATISFACCIÓN

ATENDER EL PROCESO  
DE MATRICULACIÓN DE  
LOS ESTUDIANTES  
COG: PG- GDC010

<b>FICHA DE PROCESO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	ATENDER EL PROCESO DE MATRICULACION DE LOS ESTUDIANTES
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	MATRICULAR A LOS ESTUDIANTES
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	DIRECTOR DE CARRERA
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	DIRECCIÓN DE ESCUELA
<b>ENTRADA:</b>	DOCUMENTO DE PERIODO DE MATRICULACIÓN
<b>SALIDA:</b>	HOJA DE MATRIUCLACIÓN DE ESTUDIANTES
<b>RECURSOS:</b>	<p>PROFESIONAL DE CUARTO NIVEL DE INSTRUCCIÓN, TITULO REQUERIDO DE MAESTRÍA O DOCTOR PHD, CON CONOCIMIENTOS EN LA GESTIÓN ACADÉMICA, EDUCATIVA.</p> <p>EXPERIENCIA DE ACUERDO A LOS QUE DETERMINA EL ART.54 DE LA LOES Y 149 DEL ESTATUTO POLITÉCNICO.</p> <p>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN; ASERTIVIDAD Y FIRMEZA, ESTATUTO POLITÉCNICO, NORMAS Y REGLAMENTOS, LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR.</p>
<b>INSUMOS:</b>	PAPEL BOON, ESFEROS, ORDENADOR, CUADERNO.
<b>INDICADORES:</b>	CUALITATIVO.

# PROCESO



## FICHA DEL INDICADOR

<b>CÓDIGO:</b>	PG-GDC0010	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	ESTUDIANTES MATRICULADOS	
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	MATRICULAR A LOS ESTUDIANTES	
<b>PROCESO AL QUE MIDE:</b>	ATENDER EL PROCESO DE MATRICULACIÓN DE LOS ESTUDIANTES	
<b>TIPO DEL INDICADOR</b>	CUALITATIVO	
<b>EXPRESIÓN DEL INDICADOR:</b>	<b>POSITIVO</b> MATRICULADO	<b>NEGATIVO</b> NO MATRICULADO
<b>META:</b>	MATRICULAR	
<b>FRECUENCIA DE CÁLCULO:</b>	SEMESTRAL	
<b>PERÍODO:</b>	ABRIL – AGOSTO / OCTUBRE – MARZO	
<b>RESPONSABLE DEL CALCULO:</b>	AUDITOR DE PROCESOS.	
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	DIRECCION DE CARRERA	
<b>DOCUMENTO:</b>	LISTADO DE ESTUDIANTES MATRICULADOS	
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN:</b>	ALTO	

## CONCLUSIONES

- ✓ De acuerdo a la teoría identificada, recolectada, ordenada y analizada, la investigación se realizó de manera eficiente, ya que se logró aprovechar todo el material bibliográfico referente a Modelos de Gestión por Procesos, de tal forma que éste sirva como un referente o medio de consulta para cualquier otra investigación con respecto a Modelos de Gestión por Procesos.
- ✓ Al identificar las actividades que se cumplen en las diferentes Unidades Académicas y Administrativas de la Facultad de Mecánica, se logró establecer y obtener la información necesaria para la elaboración de los diagramas de flujo, fichas de procesos, fichas de indicadores y mapa de procesos.
- ✓ Para la estructura documental y el diseño del Modelo de Gestión por Procesos se trabajó bajo un conjunto de etapas previamente establecidas por el Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos (CIMOGSYS) logrando desarrollar un trabajo mucho más participativo de todos los involucrados.
- ✓ Con la presentación del Modelo de Gestión por Procesos para la Facultad de Mecánica de la ESPOCH se validó la información obtenida, lo que permitió la posterior entrega del documento Legal, que incluye: el compromiso de dicha Facultad, el Manual de Procesos, un Mapa de Procesos; y, los Procedimientos Documentados y Registros, que ayudarán a la gestión administrativa interna de dicha Unidad Académica.

## RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda orientar los Modelos de Gestión por Procesos bajo la visión del marco teórico y la normativa legal vigente, a fin de sustentar el marco teórico, legal y técnico del Modelo de Gestión por Procesos.
- ✓ Con la identificación de las actividades de la Unidad Académica de la Facultad de Mecánica de la ESPOCH, se recomienda la aplicación del Modelo de Gestión por Procesos para evitar la demora en la gestión de los diferentes procesos, identificando y delegando responsabilidades dentro de los mismos, a fin de que se puedan lograr resultados efectivos y de calidad.
- ✓ Por medio del modelo de Gestión por Procesos se recomienda al personal el cambio estructural de la administración tradicional a una gestión por procesos, en base a las etapas establecidas por CIMOGSYS para el cumplimiento de los diferentes procesos, para lo cual esta Unidad deberá impartir capacitaciones periódicas activas y colaborativas, donde los involucrados de la Unidad Académica trabajen bajo un objetivo común con miras a satisfacer las necesidades tanto del cliente interno, como del cliente externo, aumentando de esta forma la competitividad de la Facultad y de la Institución.
- ✓ Una vez validada la información relativa al Modelo de Gestión por Procesos, se sugiere que la alta Dirección coordine la implementación de este modelo bajo las normativas y reglamentos que rigen a la institución, logrando que se cumplan los objetivos planteados, y mucho más generando un valor agregado en la calidad de la educación, siendo este un indicador muy importante para la acreditación de las carreras de esta Unidad Académica.

## BIBLIOGRAFÍA

- Agudelo, L. F. (2007). Gestión por Proceso Bogotá: Incotec.
- Agudelo, L. F. (2012). Evolución de la Gestión por Proceso. Bogotá: Incotec .
- Albi, E., et al. (1997). Gestión Pública Fundamentos, técnicas y casos. Barcelona: Ariel
- Bernal Torres, S. A., & Sierra Arango, D. H. (2008). Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI. México: Pearson Educación.
- Bravo Carrasco, J. (2009). Gestion de Procesos con Responsabilidad Social. Santiago: Evolucion
- Bravo Carrasco, J ( 2011). Gestion de Procesos .2da ed Santiago: Evolution
- Camisòn, C., et al (2007). Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas. México: Prentice Hall.
- Cardona, C. R. (2010). Fundamentos de Administraciòn. Bogotá: Ecoe. Ediciones
- Medina León, A., et al (2009). Relevancia de la Gestión por Procesos en la Planificación Estratégica y la Mejora Continua. Habana: Eídos.
- Pèrez Fernandez, J. A. (1996). Gestión por Procesos. Mexico: ESIC.
- Pèrez Fernandez, J. A. (2010). Gestion por Procesos. 4ta ed Mexico: ESIC.
- Pérez, O. (2013). Procedimiento para la Implantacion de un sistema de Gestion en Univesidades. Habana: Uho.
- Rodriguez, S. H. (2006). Introducción a la Administración. Mexico: Mc Graw Hill.
- Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2013). Normas Técnicas de la Gestión por Procesos. Quito. SNAP
- Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (2013). Estatuto de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba: ESPOCH
- Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (2014). Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos. Riobamba: ESPOCH.
- Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (2014). Manual de Descripción y Clasificación de Puestos. Riobamba: ESPOCH

- Secretaria Nacional de la Administración Pública (2011). Norma de Implementación y Operación de Gobierno por Resultados. Quito: SNAP.
- Torres, C. A. (2007). Introducción a la Administración de las Organizaciones Enfoque Global e Integral. México: Pearson Educación
- Brook Adams (2009), Administración. Recuperados el 28 de Marzo de 2016, <http://administracionenteoria.blogspot.com/2009/definicion-de-administracion>.
- Google Academico.(2015) Antecedentes historicos de la gestion por procesos. Recuperado el 23 mayo de 2016, de [https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/4496/05\\_marcoTeorico.pdf?](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/4496/05_marcoTeorico.pdf?)
- Rementaria. (2008). Gestion de las organizaciones. Recuperado el 23 mayo de 2016, de <http://www.eumed.net/librosgratis/2010c/758/La%20Gestion>
- Venegas, C. M. (2016). Importancia de la gestión por Procesos en las empresas exitosas. Recuperado el 25 julio de 2016, de <http://www.grandespymes.com.ar/2011/01/31/importancia-de-la-gestion-de-procesos-en-las-empresas-exitosas>
- Zaraztiegui, J. R. (1999). Economía Industrial. Recuperado el 31 de Marzo de 2016, de <http://www.minetur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/330/12jrza.pdf>.
- Ministerio de Fomento. (2005). Gestion por Procesos. Recuperados el 25 de Mayo de 2016, de <http://www.fomento.es/NR/rdonlyres/9541ACDE-55BF-4F01-B8FA-03269D1ED94D/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad>.
- Colin, L. (2002). Normas ISO 9000:200. Recuperado el 25 Mayo de 2016, <http://www.ineel.mx/bolISO02/tecni2.pdf>

## ANEXOS

### Anexo. 1 Aprobación de la autoridad para la ejecución del trabajo.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

DECANATO FACULTAD DE MECÁNICA

Riobamba, abril 13 de 2016

Ingeniero

Hernán Arellano

**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Presente

De mi consideración:

Con un saludo cordial, presento a usted la carta de auspicio para que la señorita MONICA TATIANA PADILLA RIOFRIO, portadora de la cédula de identidad 060573472-2, estudiante de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Contabilidad y Auditoría haga uso de la información necesaria para que realice su trabajo de titulación a denominarse "DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA FACULTAD DE MECÁNICA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO EN EL AÑO 2016", considerando que el tema de investigación es de gran importancia para la Facultad para su gestión administrativa.

Particular que comunicó para los fines pertinentes.

Atentamente,  
"Saber para Ser"

Ing. Enrique Oswaldo Pérez R.  
**DECANO DE LA FACULTAD (E)**

Copia: Srta. Estudiante

Diana G.

## Anexo. 2: Estatuto de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo



REPÚBLICA DEL ECUADOR  
CONSEJO DE EDUCACIÓN SUPERIOR



Oficio Nro. CES-SG-2013-0920

Quito, D.M., 02 de agosto de 2013

**Asunto:** Notificación del Estatuto ESPOCH.

Señor Doctor  
Romeo Raúl Rodríguez Cárdenas  
**Rector**  
**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
En su Despacho

De mi consideración:

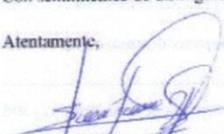
Por medio del presente me permito remitir a Usted, para los fines pertinentes, copias debidamente certificadas del Estatuto de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH), aprobado mediante resolución RPC-SO-27-No.278-2013, adoptada en la Vigésima Séptima Sesión Ordinaria del Pleno del Consejo de Educación Superior, desarrollada el 17 de julio de 2013.

De conformidad con el artículo 1 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el estatuto aprobado de la ESPOCH deberá ser publicado en su página web institucional.

Los documentos adjuntos que se indican en el oficio, por su volumen, han sido remitidos únicamente con la notificación física de la misma.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

  
Juan Francisco Delgado Ponce  
**SECRETARIO GENERAL AD-HOC, SUBROGANTE**

nc

<b>SECRETARIA GENERAL ESPOCH</b>	
TRAMITE N° SG ESPOCH	3302
RIOBAMPA	19 AGO 2013
DEPENDENCIA	15h SG
PERSOÑA QUE RECIBE	

Avs. República E7-226 y Diego de Almagro  
PBX. + (593 2) 3947520 21 / 22 / 23  
www.ces.gov.ec

Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales  
Unidades de Servicios Complementarios a la Academia

c) **Procesos Agregadores de Valor:** Son los responsables de generar el portafolio de productos y servicios, administran y controlan los productos y servicios destinados a usuarios externos, permiten cumplir con la misión institucional, los objetivos estratégicos y constituyen la razón de ser de la institución. Este proceso incluye a:

- **Gestión Académica de Grado:**

- Decanatos

- Vicedecanatos

- Direcciones de escuela

- Direcciones de extensiones

- Direcciones de centros académicos

- Dirección del Instituto de Educación Semipresencial, a Distancia y Virtual

- Dirección de Desarrollo Académico

- Secretaría Académica de Grado

- **Gestión de Investigación y Posgrado:**

- Dirección del Instituto de Posgrado y Educación Continua

- Dirección del Instituto de Investigaciones

- Dirección de Publicaciones

- Secretaría Académica de Posgrado

- **Gestión de vinculación y servicios a la comunidad**

- Dirección de Vinculación

## TÍTULO VI DE LOS PROCESOS GOBERNANTES

### CAPÍTULO I DEL CONSEJO POLITÉCNICO

**Artículo 9. Consejo Politécnico.-** El Consejo Politécnico es el órgano colegiado académico superior de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, que se encarga de: formular, aprobar e implementar políticas, expedir normas internas y resolver sobre asuntos relacionados con el desarrollo de la docencia, investigación, vinculación con la sociedad y gestión.

Es el único Órgano de Cogobierno Institucional y su conformación se realizará respetando los porcentajes establecidos en la Ley; sus funciones serán ejercidas para

## Anexo. 3: Reglamento Orgánico de la Gestión Organizacional por Procesos de la ESPOCH.



### ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

Pan. Sur Km. 1 ½ \* Telefax 26317009/ 2998 200 Ext. 108 sgeneral@espoch.edu.ec

### SECRETARÍA GENERAL

**Art. 6. Estructura organizacional.**- La estructura organizacional por procesos de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, se alinea con su misión consagrada en la Constitución de la República, Ley Orgánica de Educación Superior y el Estatuto Politécnico, se sustenta en la filosofía y enfoque de productos, servicios y procesos, con el propósito de asegurar su ordenamiento orgánico.

**Art. 7. Procesos de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.**-Las actividades que se desarrollan en la ESPOCH, se constituyen en Procesos necesarios para generar productos demandados por clientes internos o externos.

Los procesos de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional.

- a. **Procesos gobernantes.**-Son aquellos que orientan la gestión institucional a través de la formulación de políticas, la expedición de directrices, políticas, normas, procedimientos, planes estratégicos, acuerdos, resoluciones e instrumentos para el funcionamiento de la organización, la articulación, coordinación y establecimiento de mecanismos para la ejecución de los planes, programas, proyectos, directrices para el buen desempeño de la gestión educativa.
- b. **Procesos agregadores de valor o misionales.**-Son los responsables de generar el portafolio de productos y servicios, administran y controlan los productos y servicios destinados a usuarios externos, permiten cumplir con la misión institucional, los objetivos estratégicos y constituyen la razón de ser de la Institución.
- c. **Procesos habilitantes.**- Son aquellos encaminados a generar productos y servicios de asesoría y apoyo logístico para producir el portafolio de productos institucionales demandados por los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, viabilizando la gestión. Se clasifican en procesos de asesoría y procesos de apoyo.

### TITULO III ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

**Art. 8 Estructura Organizativa.**- La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, tendrá la siguiente estructura organizacional sustentada en su misión y objetivos institucionales:

## Anexo. 4: Manual de Descripción y Clasificación de Puestos de Trabajo de la ESPOCH

### TITULO III

#### DE LA DESCRIPCION DE PUESTOS

INDICE GENERAL		PAG.
<b>PROCESOS GOBERNANTES</b>		<b>14</b>
RECTORADO	RECTOR	12
VICERRECTORADO ACAÉMICO	VICERRECTOR ACADÉMICO	13
VICERRECTORADO DE INV. Y POSGRADO	VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO	14
VICERRECTORADO ADMINISTRATIVO	VICERRECTOR ADMINISTRATIVO	15
<b>PROCESOS AGREGADORES DE VALOR</b>		<b>16</b>
<b>GESTION ACADEMICA DE GRADO</b>		<b>17</b>
FACULTADES	DECANO	18
FACULTADES	VICEDECANO	19
FACULTADES	DIRECTOR DE ESCUELA	20
FACULTADES	COORDINADOR DE PROGRAMA	21
<b>DIRECCION DE EXTENSIONES</b>		<b>22</b>
DIRECCIÓN DE EXTENSIONES	DIRECTOR DE EXTENSIÓN	23
DIRECCIÓN DE EXTENSIONES	COORDINADOR ACADÉMICO DE EXTENSIÓN	24
<b>DIRECCION DE CENTROS ACADEMICOS</b>		<b>25</b>
DIRECCIÓN DE CENTROS ACADÉMICOS	DIRECTOR DE CENTRO ACADÉMICO	26
CENTRO DE EDUCACIÓN FÍSICA	COORDINADOR DE SELECCIONES DEPORTIVAS	27
CENTRO DE EDUCACIÓN FÍSICA	ENTRENADOR DEPORTIVO	28
<b>DIRECCION DEL INSTITUTO DE EDUCACION SEMIPRESENCIAL</b>		<b>29</b>
DIRECCIÓN DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA VIRTUAL	DIRECTOR DEL INSTITUTO DE EDUCACION, SEMIPRESENCIAL, A DISTANCIA Y VIRTUAL	30
<b>DIRECCION DE DESARROLLO ACADEMICO</b>		<b>31</b>
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ACADÉMICO	DIRECTOR DE DESARROLLO ACADÉMICO	32
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ACADÉMICO	ANALISTA ACADÉMICO 3	33
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ACADÉMICO	ANALISTA ACADÉMICO 2	34
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ACADÉMICO	ANALISTA ACADÉMICO 1	35
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ACADÉMICO	JEFE DE BIBLIOTECAS Y DOCUMENTACIÓN	36
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ACADÉMICO	ANALISTA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTAL Y DIGITAL	37
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ACADÉMICO	DOCUMENTALISTA	38
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ACADÉMICO	BIBLIOTECARIO	39
<b>SECRETARIA ACADEMICA DE GRADO</b>		<b>40</b>
SECRETARÍA ACADÉMICA DE GRADO	SECRETARIO ACADÉMICO DE GRADO	41
SECRETARÍA ACADÉMICA DE GRADO	AUDITOR ACADÉMICO	42
<b>UNIDAD DE ADMISION Y NIVELACION (UNAE)</b>		<b>43</b>
UNIDAD DE ADMISION Y NIVELACION (UNAE)	COORDINADOR DE ADMISION Y NIVELACION	44
UNIDAD DE ADMISION Y NIVELACION (UNAE)	ESPECIALISTA DE ADMISION Y LOGISTICA 3	45
UNIDAD DE ADMISION Y NIVELACION (UNAE)	ESPECIALISTA DE NIVELACION 3	46
<b>GESTION DE INVESTIGACION Y POSGRADO</b>		<b>47</b>
<b>DIRECCION DEL INSTITUTO DE POSGRADO Y EDUCACION CONTINUA</b>		<b>48</b>
DIRECCIÓN DEL INSTITUTO DE POSGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA	DIRECTOR DEL INSTITUTO DE POSGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA	49
DIRECCIÓN DEL INSTITUTO DE POSGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA	SUBDIRECTOR GENERAL DE POSGRADO	50

PROCESO	PUESTO	PAG.
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	ANALISTA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN 1	172
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	ASISTENTE DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	173
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	ESPECIALISTA DE INFRAESTRUCTURA DE REDES Y TELECOMUNICACIONES 3	174
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	ESPECIALISTA DE INFRAESTRUCTURA DE REDES Y TELECOMUNICACIONES 2	175
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	ESPECIALISTA DE INFRAESTRUCTURA DE REDES Y TELECOMUNICACIONES 1	176
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	ASISTENTE DE INFRAESTRUCTURA DE REDES Y TELECOMUNICACIONES	177
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	ESPECIALISTA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO 3	178
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	ESPECIALISTA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO 1	179
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	ASISTENTE DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO	180
<b>DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO Y DESARROLLO FÍSICO</b>		181
DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO Y DESARROLLO FÍSICO	DIRECTOR DE MANTENIMIENTO Y DESARROLLO FÍSICO	182
DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO Y DESARROLLO FÍSICO	ESPECIALISTA EN INFRAESTRUCTURA 3	183
DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO Y DESARROLLO FÍSICO	ESPECIALISTA EN INFRAESTRUCTURA 1	184
DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO Y DESARROLLO FÍSICO	AYUDANTE DE TOPOGRAFÍA	185
DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO Y DESARROLLO FÍSICO	ESPECIALISTA EN FISCALIZACIÓN 3	186
DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO Y DESARROLLO FÍSICO	ESPECIALISTA EN FISCALIZACIÓN 1	187
DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO Y DESARROLLO FÍSICO	ESPECIALISTA EN MANTENIMIENTO 3	188
DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO Y DESARROLLO FÍSICO	ESPECIALISTA EN MANTENIMIENTO 1	189
DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO Y DESARROLLO FÍSICO	AUXILIAR DE MANTENIMIENTO	190
DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO Y DESARROLLO FÍSICO	ESPECIALISTA EN GESTIÓN AMBIENTAL 3	191
DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO Y DESARROLLO FÍSICO	ESPECIALISTA EN GESTIÓN AMBIENTAL 1	192
DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO Y DESARROLLO FÍSICO	ALBAÑIL	193
DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO Y DESARROLLO FÍSICO	PEÓN AYUDANTE DE ALBAÑIL	194
DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO Y DESARROLLO FÍSICO	CARPINTERO	195
DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO Y DESARROLLO FÍSICO	ELECTRICISTA	196
DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO Y DESARROLLO FÍSICO	GASFITERO	197
DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO Y DESARROLLO FÍSICO	JARDINERO	198
DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO Y DESARROLLO FÍSICO	PINTOR	199
DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO Y DESARROLLO FÍSICO	BARRENDERO	200
<b>DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES</b>		201
DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES	DIRECTOR DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES	202
<b>SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>		203
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	MÉDICO OCUPACIONAL	204
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	TÉCNICO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	205
<b>UNIDADES DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A LA ACADEMIA</b>		206
UNIDADES DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A LA ACADEMIA	ADMINISTRADOR DE ESTACIÓN EXPERIMENTAL	207
UNIDADES DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A LA ACADEMIA	ESPECIALISTA AGRÍCOLA	208

PROCESO	PUESTO	PAG.
<b>DIRECCIÓN FINANCIERA</b>		130
DIRECCIÓN FINANCIERA	DIRECTOR FINANCIERO	131
DIRECCIÓN FINANCIERA	ANALISTA DE PRESUPUESTO 3	132
DIRECCIÓN FINANCIERA	ANALISTA DE PRESUPUESTO 2	133
DIRECCIÓN FINANCIERA	ANALISTA DE PRESUPUESTO 1	134
DIRECCIÓN FINANCIERA	ASISTENTE DE PRESUPUESTO	135
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTADOR GENERAL	136
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTADOR 2	137
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTADOR 1	138
DIRECCIÓN FINANCIERA	TESORERO	139
DIRECCIÓN FINANCIERA	ASISTENTE DE TESORERÍA	140
DIRECCIÓN FINANCIERA	ANALISTA DE FLUJO DE CAJA	141
DIRECCIÓN FINANCIERA	ANALISTA DE INGRESOS ECONOMICO FINANCIEROS	142
DIRECCIÓN FINANCIERA	RECAUDADOR	143
DIRECCIÓN FINANCIERA	ANALISTA TRIBUTARIO 3	144
DIRECCIÓN FINANCIERA	ANALISTA TRIBUTARIO 1	145
DIRECCIÓN FINANCIERA	ANALISTA DE NÓMINA 3	146
DIRECCIÓN FINANCIERA	ANALISTA DE NÓMINA 1	147
DIRECCIÓN FINANCIERA	ASISTENTE DE NÓMINA	148
<b>DIRECCION ADMINISTRATIVA</b>		149
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECTOR ADMINISTRATIVO	150
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	JEFE DE TRANSPORTE	151
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	CHOPER	152
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	ANALISTA DE COMPRAS PÚBLICAS 3	153
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	ANALISTA DE COMPRAS PÚBLICAS 1	154
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	ASISTENTE DE COMPRAS PÚBLICAS	155
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	ANALISTA DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y BODEGAS 3	156
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	INVENTARIADOR	157
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	GUARDALMACÉN 2	158
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	GUARDALMACÉN 1	159
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	AYUDANTE DE BODEGA	160
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	SECRETARIA EJECUTIVA	161
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	SECRETARIA ACADÉMICA	162
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	SECRETARIA ADMINISTRATIVA	163
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	164
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	TÉCNICO DE ARCHIVO	165
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	CONSERJE	166
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	GUARDIA	167
<b>DIRECCION DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN</b>		168
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	169
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	ANALISTA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN 3	170
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	ANALISTA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN 2	171

## Anexo. 5: Normas de Implementación y Operación de Gobiernos por Resultados



No importa qué camino se siga, siempre se va absolutamente adelante



- Seguimiento quincenal al avance del proyecto.- El patrocinador ejecutivo será responsable de dar seguimiento, quincenal a los proyectos de Inversión bajo su responsabilidad, con particular atención a los problemas no resueltos, riesgos abiertos con calificación mayor de cuarenta y nueve (49) y los semáforos rojos asociados al desempeño financiero, hitos, avance físico e Indicadores. En conjunto con el líder de proyecto establecerá las acciones correctivas y preventivas pertinentes, mismas que serán registradas como acciones clave del proyecto en el Portal GPR.

- Control de cambios.- El control de cambios de proyectos de Inversión en GPR se registrará por las siguientes directrices:

- Cambios a la información básica del proyecto.- Actualizaciones y cambios menores a la información básica del proyecto son permitidos siempre y cuando se cumpla con las directrices de la presente norma.

- Cambios de fechas comprometidas de hitos.- Todo cambio a fechas comprometidas de hitos de un proyecto de Inversión será aprobado por escrito por el patrocinador ejecutivo del proyecto con copia del cambio a la Secretaría Nacional de la Administración Pública y al Ministerio Coordinador del sector dentro de los cinco (5) días laborales subsiguientes a la realización del cambio.

- Cambios de fecha de fin de proyectos.- La Secretaría Nacional de la Administración Pública será la única responsable de autorizar el cambio de la fecha final de un proyecto de Inversión en el portal GPR, previa autorización por escrito del Ministerio Coordinador del sector.

- Gestión complementaria para proyectos de Inversión clave.- Para proyectos de Inversión que la Secretaría Nacional de la Administración Pública en conjunto con el Ministerio Coordinador del sector determinen como clave, se aplicarán las directrices estipuladas en esta norma y las siguientes:

- Aprobación de indicadores y metas.- Se podrá dictaminar la necesidad de crear indicadores de proyecto (beneficiarios, insumos, alcance, calidad, satisfacción a los beneficiarios, etc.) de tal manera que permitan identificar el avance del proyecto de acuerdo a las particularidades de cada sector; de ser este el caso, las metas de estos indicadores deben ser validadas y acordadas formalmente por las autoridades de la entidad y aprobadas por el Ministerio Coordinador del sector y la Secretaría Nacional de la Administración Pública.

- Actualización quincenal.- La ficha de los proyectos de Inversión clave; deberá ser actualizada con información quincenal o con mayor frecuencia en caso de ser necesario.

- Validación de término de fase.- Al término de las fases de Planificación, Ejecución y de Cierre el patrocinador ejecutivo deberá asegurar el cumplimiento de los requerimientos y la entrega de los productos de la fase y anexar en el Portal GPR un Acta de Cierre de Fase, firmada por el patrocinador ejecutivo del proyecto.

### CAPITULO VII - DE LA GESTION Y MEJORA DE PROCESOS

#### Art. 29.- Directrices para la gestión y mejora de procesos en GPR.-

La Secretaría Nacional de la Administración Pública emitirá los lineamientos sobre la gestión de procesos en la Norma Técnica de Gestión de Procesos y su metodología. La gestión de procesos en GPR se registrará por las siguientes directrices:

- Ejecutivo de segundo nivel (superior a la unidad).- El ejecutivo de nivel superior de la unidad es responsable de aprobar y controlar los cambios al catálogo de procesos, en articulación con la Coordinación General de Gestión Estratégica o en su defecto, con la autoridad responsable de la gestión institucional de procesos, incluido en los planes operativos de sus unidades operativas; además, el ejecutivo de nivel superior debe asegurar la asignación de un responsable de proceso para cada proceso bajo su autoridad.

- Director, Jefe o titular de la Unidad Operativa de Procesos.- El Director o su equivalente es responsable del monitoreo de los procesos de la unidad, la gestión de resultados de procesos y la implementación de proyectos de mejora a los procesos una vez autorizados por la autoridad pertinente.

- Registro de procesos.- Los procesos de la unidad deben ser registrados en el catálogo de

## Anexo. 6: Norma Técnica de Administración por Procesos



### PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

financieros, de información, infraestructura, tecnología, alianzas, como de capacidades de gestión referentes a su organización, estrategia, personas y procesos. Por la naturaleza de un servicio los procesos son capacidades determinantes para la calidad y entrega de valor del mismo.

#### **n) Proceso.-**

Es una serie de actividades definibles, repetibles, predecibles y medibles que llevan a un resultado útil para un cliente interno o externo. Los procesos se interrelacionan en un sistema que permite a la institución agregar valor a sus clientes.

#### **v) Programa de mejoramiento de la gestión institucional.-**

Conjunto de proyectos orientados a la mejora o desarrollo de servicios y procesos institucionales.

#### **w) Tipos de procesos.-**

Los tipos de procesos son: procesos gobernantes, procesos sustantivos y procesos adjetivos.

1. **Procesos gobernantes.-** Son aquellos que proporcionan directrices, políticas, planes estratégicos para la dirección y control de la institución.
2. **Procesos sustantivos.-** Son aquellos que realizan las actividades esenciales para proveer los servicios y los productos que ofrece a sus clientes una institución. Los procesos sustantivos se enfocan a cumplir la misión de la institución.
3. **Procesos adjetivos.-** Son aquellos que proporcionan productos o servicios a los procesos gobernantes y sustantivos.

#### **x) Proceso crítico.-**

Proceso de importancia alta o vital para la institución.

#### **y) Proceso comatoso.-**

Proceso categorizado por los servidores públicos como crítico y de desempeño bajo o muy bajo en la escala definida en la Guía Metodológica GPR:

1. **Importancia:** Grado en el cual un proceso contribuye para el logro de los objetivos institucionales y operativos.
2. **Desempeño:** Grado en el cual un proceso se encuentra implementado según los estándares que la organización ha definido, y es consistente en sus resultados.

#### **z) Proveedor de un proceso.-**

Persona natural o jurídica que proporciona alguna entrada (insumo) al proceso. Un proveedor puede ser interno o externo a la institución.

#### **aa) Salidas (productos).-**

Productos o servicios creados, provistos o transformados con valor agregado por la institución en la ejecución del proceso.

#### **bb) Sistema de gestión de la calidad.-**

Es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional, políticas y estrategias) para incrementar la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al ciudadano, beneficiario o

## Anexo. 7: Estatuto Orgánicos de la Gestión Organizacional por Procesos



Secretaría Nacional Técnica  
Desarrollo de Recursos Humanos  
Remuneraciones del Sector Público

De este análisis se obtendrá un primer inventario de productos, cada uno de ellos con su respectiva base legal.

- **Direccionamiento Estratégico.**- Orienta a la institución, para elaborar productos estratégicos que permitan alcanzar los objetivos y el máximo desempeño institucional. Contiene varios elementos, entre otros se encuentran la misión, visión y objetivos estratégicos de la institución, los mismos que servirán para obtener productos, usuarios y prioridades.

Los productos obtenidos a través del direccionamiento estratégico, son aquellos que no constan expresamente en la base legal, pero que sirven para viabilizar el desarrollo de la gestión institucional. Este segundo inventario de productos técnicos, se alinean con la misión y completan el inventario general.

En esta fase se hará uso del Formulario *PROC-NTDO-001*.

### 1.2. VALIDACION

La segunda fase consiste en revisar, depurar y consensuar el inventario general de productos antes obtenidos; con esto se pretende validar la importancia y asegurar su consistencia a través de:

Revisión del inventario general de productos a fin de identificar duplicaciones de los mismos y realizar ajustes de tal manera que todos los productos tengan la connotación de ser tangibles y/o denoten resultado; y,

- Socialización del inventario, con el propósito de que el listado de productos sea consensuado y permita la eliminación, fusión o incorporación de productos.

De esta forma se obtiene el Portafolio de Productos Primarios, es decir de aquellos que agregan valor al cliente externo.

### 2. PRODUCTOS SECUNDARIOS

Los productos secundarios se generan en el nivel de apoyo y asesoría, pues su naturaleza no cambia y siempre se encargan de facilitar la entrega de recursos y prestación de servicios para el normal desarrollo de la gestión interna; por lo tanto, es necesario estandarizarlos, considerando los productos básicos que se deben elaborar en dichos niveles, sin que esto signifique que las organizaciones deban limitar la generación de productos, sino más bien, ampliar su portafolio, de acuerdo a las necesidades institucionales. De esta manera, se define el portafolio de productos de los procesos habilitantes.



Salinas 1750 y Bogotá  
223 22 81 / 256 28 92 / 255 05 47

#### 4. Organigrama Estructural

Es la representación gráfica de la Estructura Organizacional. Sustenta y articula todas sus partes integrantes e indica la relación con el ambiente externo de la organización.

##### Art. 14.- Diseño de Procesos

Los procesos al interior de cada institución se agrupan en función del grado de contribución y valor agregado al cumplimiento de la misión institucional, se clasifican por su responsabilidad en:

**Procesos Gobernantes.**- También denominados gobernadores, estratégicos de dirección, de regulación o de gerenciamiento. Estos procesos son responsables de emitir políticas, directrices y planes estratégicos para el funcionamiento de la organización.

**Procesos Habilitantes.**- Se clasifican en procesos habilitantes de asesoría y los procesos habilitantes de apoyo, estos últimos conocidos como de sustento, accesorios, de soporte, de staff o administrativos. Son responsables de brindar productos de asesoría y apoyo logístico para generar el portafolio de productos institucionales demandados por los procesos gobernantes, agregados de valor y por ellos mismos.

**Procesos Agregadores de Valor.**- También llamados específicos, principales, productivos, de línea, de operación, de producción, institucionales primarios, claves o sustantivos. Son responsables de generar el portafolio de productos y/o servicios que responden a la misión y objetivos estratégicos de la institución.

Procesos Propios	Procesos Gobernantes
Proceso de la primera o segunda instancia de las instituciones públicas	
Asesoría	Procesos Habilitantes
Auditoría Interna	
Asesoría Jurídica	
Identificación	
Comunicación Social	
Procesos de Apoyo	
Administración de Recursos Humanos	
Gestión Financiera	
Gestión Tecnológica	
Gestión Administrativa	
Secretaría General	
Se identificarán en relación a la misión y objetivos institucionales	Procesos Agregadores de Valor



Para todos los procesos institucionales se definirá su misión. En los Procesos Gobernantes, se determinará las atribuciones y responsabilidades conforme a su base legal constitutiva. Para los Procesos Habilitantes y Agregadores de Valor se trasladarán los productos establecidos en el Portafolio de Productos.

#### CAPITULO IV

##### DEL MANUAL DE PROCESOS

**Art. 15.-** El Manual de Procesos es el documento que contiene políticas, métodos y procedimientos que permiten identificar y describir las entradas, actividades, salidas, controles, recursos e interrelacionamientos de las unidades y procesos de la institución, en función del cliente.

Para cada uno de los productos se diseñará el proceso y procedimiento correspondiente.

##### **Art. 16.- Objetivo del Manual de Procesos**

Tiene como objetivo fortalecer la gestión de las instituciones, organismos, entidades y empresas del Estado, sobre la base del estatuto y estructura orgánica, fundamentando la gestión institucional en hechos documentados, con las derivaciones que se generen y que facilite la operatividad y establecimiento de estándares de medición y control de la gestión organizacional y la satisfacción de los clientes usuarios.

##### **Art. 17.- Elaboración de procedimientos**

Los procedimientos permiten establecer tareas, las cuales deben ser descritas en forma secuencial y al detalle.

El procedimiento de procedimientos contiene la siguiente información:

- Nombre de la Unidad Administrativa,
- Producto,
- Volumen y Frecuencia,
- Tareas,
- Responsables,
- Tiempo real; y,
- Tiempo de demora,

**Nombre de la Unidad Administrativa.-** Se debe considerar las denominaciones de las unidades administrativas identificadas en el Estatuto.



**Anexo. 8: Autorización para el Inicio del Levantamiento de Procesos y cronograma de actividades para la Facultad de Mecánica.**



Recibido por: JUBA 6  
Fecha: 09/06/16 Hora: 12:14

**Oficio N° 383-DRC-2016**  
Riobamba, 8 de junio del 2016

*Vto. Bmo*  
*[Signature]*  
*08 JUNIO 2016*

Ingeniero  
Oswaldo Pérez  
**DECANO FACULTAD DE MECÁNICA**  
Presente.-

De mi consideración:

Lo saludo muy cordialmente y le deseo éxitos en todos los procesos por usted desarrollados en beneficio de la Facultad.

Por medio de la presente se solicita de una manera muy comedida nos autorice realizar las encuestas a todos los docentes, personal administrativo, estudiantes y trabajadores de la Facultad de Mecánica, esto a su vez servirá para realizar los trabajos de titulación por parte de los tesisistas del Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos CIMOGSYS.

Por la gentil atención a la presente, le agradezco.

Atentamente,

**Ing. Giovanni Alarcón**  
**DIRECTOR CIMOGSYS**









**Anexo. 11: Validación de Modelo de Gestión por Procesos para la Facultad del Mecánica**



Oficio N° 93-DRC-2016  
Riobamba, 18 de noviembre del 2016

Ingeniero  
Carlos Santillán  
DECANO FACULTAD DE MECÁNICA  
Presente.-

UTO BUENO  
→ PROCEDER CON LA SIG. ETAPA  
DEL PROYECTO R' CORRESPONDA  
A LA VALIDACIÓN DE LA INFORMAC.  
→ SEGUANSE COLABORAR CON LOS DEB.  
SOLICITADOS.

De mi consideración:

Lo saludo muy cordialmente, por medio de la presente es hacerle llegar un borrador con los procesos levantados a cada uno de los colaboradores de la Facultad de Mecánica, estos documentos comienzan los procesos que cada uno ejecuta con sus correspondientes procedimientos.

2016-11-23  
*[Signature]*

Se solicita que sean revisados los procesos y procedimientos, se modifiquen (actualice) cualquiera de ellos (de ser el caso) y se extienda la carta de aprobación de los procesos con el objetivo de elaborar los manuales de procesos.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

*[Signature]*  
Giovanny Javier Alarcón Parra  
DIRECTOR CIMOGSYS

Lcda. Jacqueline Carrillo L. Mgs  
SECRETARIA ESPOCH  
18 NOV 2016 HORA 15:50  
RECIBIDO

Cc. Estudiante

Adj. Borrador de Levantamiento de Información.  
CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MODELOS DE GESTIÓN Y SISTEMAS INFORMÁTICOS CIMOGSYS  
Panamericana Sur Km 1 1/2 Código postal: EC06155  
(593) 32998-200 Ext. 318  
RIOBAMBA - ECUADOR

## Anexo. 12: Acta de compromiso.



### Acta de Compromiso

Riobamba, 16 de enero de 2017

Ingeniero  
Carlos Santillán  
DECANO DE LA FACULTAD DE MECÁNICA  
Presente.

De mi consideración:

Inicio saludándole muy cordialmente y con deseos de éxitos en los procesos de los cuales es responsable en beneficio de la ESPOCH.

Un cambio de gestión como el que va a realizar el área tiene por objetivo la satisfacción de sus partes interesadas (clientes), esto requiere compromiso por parte de todos los integrantes del mismo, motivo por el cual y de manera conjunta se ha elaborado la siguiente declaración, misma que demuestra el compromiso que tiene el área por el cambio organizacional y el compromiso con la calidad, esperando por nuestra parte el oficio de aprobación del compromiso de la dirección para incluir en la documentación, el texto es el siguiente.

#### *Compromiso de la Unidad Académica de la Facultad de Mecánica*

*“La Unidad Académica de la Facultad de Mecánica de la Espoch y quienes colaboramos en ella nos comprometemos a implementar y mejorar continuamente el Modelo de Gestión por Procesos de la institución en la búsqueda permanente de la satisfacción de nuestra red de involucrados y alcanzar niveles de excelencia tanto en gestión como en nuestros servicios.”*

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente.

Giovanny Javier Alarcón Parra  
DIRECTOR CIMOGSYS



## Anexo. 13: Documento de entrega del expediente documental



### Documento de Entrega del Expediente Documental

Riobamba, 18 de Enero de 2017

Ingeniero

Giovanny Javier Alarcón Parra

**DIRECTOR DEL CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MODELOS DE GESTIÓN Y SISTEMAS INFORMÁTICAS**

Presente.

De mi consideración:

Luego de expresarle un cordial saludo me dirijo a usted para comunicares que el trabajo de investigación para la Facultad de Mecánica de la ESPOCH, con la temática “**DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA FACULTAD DE MECÁNICA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.**” ha culminado la fase de: DOCUMENTACIÓN, LEVANTAMIENTO DE PROCESOS, por la cual REALIZO LA ENTREGA DEL ARCHIVO GENERAL del trabajo de Investigación con la siguiente documentación:

- ✓ Documentos legales para el desarrollo de la Investigación (Estatuto Politécnico, Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos ESPOCH, Manual de Descripción y Clasificación de Puestos, Documentos Legales varios)
- ✓ Documentos de Levantamiento de Procesos
- ✓ Documentación de la Validación de Procesos

Particular que comunico para los fines pertinentes

Atentamente

**Tatiana Padilla**  
**TESISTA INVITADO**

CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MODELOS DE GESTIÓN Y SISTEMAS INFORMÁTICOS CIMOGSYS

Panamericana Sur Km 1 1/2 Código postal: EC06155

(593) 32998-200 Ext. 318

RIOBAMBA - ECUADOR

**Anexo. 14: Encuesta realizada a las Autoridades de la Facultad de Mecánica**



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO.  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.  
ESCUELA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LAS AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE MECÁNICA**

**Objetivo:** Medir el grado de satisfacción y cumplimiento de la gestión de las autoridades así como los requerimientos y necesidades de las mismas, con el fin de aportar al desarrollo de un Modelo de Gestión por Procesos para la Facultad de Mecánica de la ESPOCH.

**Agradecemos de antemano su atención prestada.**

**Género:** Femenino  Masculino  **Edad:** \_\_\_\_\_

**Cargo:**.....

**Años de Servicio:**.....

N	CONTENIDO	SI	NO
1.	¿La misión, visión, valores y objetivos de la Facultad están claramente expresados?		
2.	¿Usted toma en cuenta las sugerencias emitidas por parte del personal que labora en la Facultad de Mecánica?		
3.	¿Gestiona usted de manera oportuna las capacitaciones: cursos, seminarios, talleres y conferencias, para los estudiantes, profesores y servidores de la Facultad?		
4.	¿Están asignadas y comunicadas las responsabilidades a cada uno de los involucrados en la ejecución de las actividades?		
5.	¿Se establecen indicadores para medir el grado de consecución de los objetivos de los procesos y se evalúa periódicamente los resultados obtenidos?		
6.	¿Sabe usted si en la Facultad se gestiona por procesos, es decir, se ha nombrado propietarios del proceso, documentado los procesos, establecido el equipo de mejora, implantado indicadores, y fijado objetivos?		
7.	¿Cree usted que una administración por procesos debe realizarse mediante un proceso de planificación y gestión?		
8.	¿Cree usted que para mejorar los procesos se debe fomentar la participación de las personas que conforman la Facultad?		
9.	¿Piensa usted que en la Facultad se debe comunicar a todos los grupos de interés de manera efectiva los cambios introducidos en los procesos?		
10.	¿Cree usted que con la implementación de un Modelo de Gestión por Procesos se dinamizará la gestión al interior de la Facultad?		

**Anexo. 15: Encuesta realizadas al Personal Administrativo de la Facultad de Mecánica**



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO.  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.  
ESCUELA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE  
MECÁNICA DE LA ESPOCH.**

**Objetivo:** Medir el grado de satisfacción y cumplimiento de la gestión del personal administrativo, así como los requerimientos y necesidades de los mismos, con el fin de aportar al desarrollo de un Modelo de Gestión por Procesos para la Facultad de Mecánica.

**Agradecemos de antemano su atención prestada.**

**Género:** Femenino  Masculino  **Edad:** \_\_\_\_\_

**Cargo:**.....

**Años de Servicio:**.....

N	CONTENIDO	SI	NO
1.	¿Se identifica usted con la misión, visión y objetivos de la Facultad?		
2.	¿El ambiente laboral es favorable para su desempeño personal?		
3.	¿Recibe usted capacitaciones periódicas para el mejoramiento de su desempeño?		
4.	¿Se realizan evaluaciones periódicas, para medir el logro de las metas y objetivos planteados?		
5.	¿Son tomadas en cuenta sus ideas por parte de las autoridades en la elaboración de nuevos proyectos?		
6.	¿La Facultad cuenta con un Organigrama Estructural visible donde todos identifican su posición en la escala jerárquica?		
7.	¿Conoce usted si en la Facultad existe un Modelo de Gestión por Procesos?		
8.	¿Cree usted que con la implementación de un Modelo de Gestión por Procesos se dinamizará la gestión de la Facultad?		

**Anexo. 16: Encuesta realizada al Personal de Servicio de la Facultad de Mecánica**



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO.  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.  
ESCUELA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE SERVICIO DE LA FACULTAD DE  
MECÁNICA**

**Objetivo:** Medir el grado de satisfacción y cumplimiento del personal de servicio, así como los requerimientos y necesidades de los mismos, con el fin de aportar al desarrollo de un Modelo de Gestión por Procesos para la Facultad de Mecánica.

**Agradecemos de antemano su atención prestada.**

**Género:** Femenino  Masculino  **Edad:** \_\_\_\_\_

**Cargo:**.....

**Años de servicio:**.....

De acuerdo a la siguiente escala, elija la opción que mejor considere desde su punto de vista.

Nº	CONTENIDO	SI	NO
1.	¿Se siente usted identificado con la misión y visión de la Facultad?		
2.	¿Considera que el ambiente laboral donde usted se desempeña es bueno?		
3.	¿Recibió usted capacitación antes de comenzar al laborar en el área?		
4.	¿Dispone usted de los recursos materiales necesarios para la ejecución de su trabajo?		
5.	¿Las autoridades de la Facultad de Mecánica toman en cuenta las sugerencias y recomendaciones emitidas por usted?		
6.	¿Conoce usted si en la Facultad existe un Modelo de Gestión por Procesos?		
7.	¿Cree usted que con la implementación de un modelo de gestión por procesos ayudará a la gestión interna de la Facultad?		

**Anexo. 17: Encuesta realizada a los profesores de la Facultad de Mecánica**



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO.  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.  
ESCUELA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PROFESORES DE LA FACULTAD DE MECÁNICA**

**Objetivo:** Medir el grado de satisfacción y cumplimiento de los docentes, así como los requerimientos y necesidades de los mismos, con el fin de aportar al desarrollo de un Modelo de Gestión por Procesos para la Facultad de Mecánica.

**Agradecemos de antemano su atención prestada.**

**Género:** Femenino  Masculino  **Edad:** \_\_\_\_\_  
**Profesor:** Titular  Ocasional

**Carrera:**.....

De acuerdo a la siguiente interrogante elija la opción que mejor considere desde su punto de vista.

Nº	CONTENIDO	SI	NO
1.	¿Participa usted en los procesos de capacitación que brinda la Facultad?		
2.	¿Usted es tomado en cuenta en los proyectos que se ejecutan en la Facultad?		
3.	¿Considera usted en términos generales que los docentes de la Facultad poseen un elevado nivel académico?		
4.	¿Las asignaturas que imparte usted están de acuerdo a su perfil profesional?		
5.	¿Cómo docente promueve el diálogo y la discusión con los estudiantes sobre temas de interés?		
6.	¿Cómo docente reconoce los esfuerzos y logros de los estudiantes?		
7.	¿Dispone usted del tiempo necesario para las tutorías y, clases extras que los estudiantes los requieran?		
8.	¿Los temas de clase impartidos por usted se cumplen de acuerdo a lo planificado?		
9.	¿Las aulas cuentan con el equipamiento indispensable para impartir su cátedra?		
10.	¿Los laboratorios de la Facultad están en óptimas condiciones para la realización de prácticas?		
11.	¿Sus diversos requerimientos son atendidos inmediatamente por parte de las autoridades de la Facultad?		
12.	¿Conoce usted si la Facultad posee un Modelo de Gestión por Procesos?		
13.	¿Cree usted que con la implementación de un Modelo de Gestión por Procesos ayudará a mejorar la gestión de la Facultad?		

**Anexo. 18: Encuesta realizada a los estudiantes de la Facultad de Mecánica**



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO.  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.  
ESCUELA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE MECÁNICA**

**Objetivo:** Medir el grado de satisfacción de los estudiantes, así como los requerimientos y necesidades de los mismos, con el fin de aportar al desarrollo de un Modelo de Gestión por Procesos para la Facultad de Mecánica.

**Agradecemos de antemano su atención prestada.**

**Género:** Femenino  Masculino  **Edad:** \_\_\_\_\_

**Escuela:**.....

De acuerdo a la siguiente escala, elija la opción que mejor considere desde su punto de vista.

**BLOQUE A**

**(1) Insatisfecho (2) Poco Satisfecho (3) Satisfecho (4) Muy Satisfecho**

Nº	DECANATO – VICEDECANATO	INS	P. SA	SAT	MUY SAT
		1	2	3	4
1	¿Qué tan satisfecho está usted con la calidad de atención de la secretaria de la Facultad de Mecánica?				
2	¿Qué tan satisfecho está usted con la calidad de atención del Decano y Vicedecano de la Facultad?				
<b>DIRECCIÓN DE ESCUELA</b>					
3	¿Qué tan satisfecho está usted con la calidad de atención de las Unidades Administrativas de cada Escuela?				
4	¿Qué tan satisfecho está usted con la calidad de atención en las secretarías de cada escuela?				
5	¿Qué tan satisfecho se encuentra usted en relación a la disponibilidad de tiempo para ser atendido / a?				

## **BLOQUE B**

De acuerdo a su criterio responda las siguientes interrogantes:

<b>Nº</b>	<b>INFRAESTRUCTURA, INSTALACIONES Y SERVICIOS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
1.	¿Los laboratorios de su escuela son los adecuados para la realización de las prácticas?		
2.	¿Las instalaciones, aulas, sillas, iluminación, áreas verdes, baños, etc., están en óptimas condiciones?		
3.	¿Está de acuerdo usted que las aulas de estudio estén siempre disponibles para recibir clase?		
4.	¿Está a su completa disponibilidad los puestos de estudio, los libros y material bibliográfico en la biblioteca de la Facultad?		
5.	¿Está de acuerdo usted con la calidad de la infraestructura y edificio de la Facultad y su respectiva Escuela?		
6.	¿Satisface sus expectativas la calidad de conectividad y, acceso a la red Wi-Fi en las Escuelas?		
7.	¿Los servicios web que proporciona la facultad ayudan a cumplir sus expectativas?		

## **BLOQUE C**

<b>Nº</b>	<b>PROCESO FORMATIVO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	¿Está usted de acuerdo con el nivel académico de los docentes?		
2.	¿Está usted de acuerdo con los métodos, técnicas e instrumentos que aplican los docentes para impartir la cátedra?		
3.	¿Cumple sus expectativas la distribución y secuencia de las asignaturas en la malla curricular?		
4.	¿La distribución de horarios, clases, exámenes, tutorías, entre otras actividades, se cumple de acuerdo a lo planificado?		
5.	¿Está usted de acuerdo con la disponibilidad de las herramientas necesarias para los talleres, como: Automotriz, Fundición, Producción Metal Metálica, máquinas herramientas, Soldadura?		
6.	¿Los conocimientos teórico – práctico recibidos hasta ahora son apropiados de su carrera?		
7.	¿Sabe usted si en la Facultad se gestiona por Procesos?		
8.	¿Para mejorar la gestión en la Facultad de Mecánica, es necesaria la implementación del Modelo de Gestión por Procesos?		