



**UNIVERSIDAD
DEL AZUAY**

**Universidad del Azuay
Facultad de Ciencia y Tecnología**

Escuela de Ingeniería de la Producción

**“Modelo de identificación, levantamiento y gestión por procesos del departamento
de vinculación de la Universidad del Azuay”**

Trabajo final de titulación previo a la obtención del título de
Ingeniero en Producción y Operaciones

AUTOR:

Pablo Leonel Guapisaca Pauta

DIRECTOR:

Master Damián Encalada Avila

Cuenca-Ecuador

2022

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación primero dedico a Dios y al Divino Niño Jesús por saber guiarme.

A mis papás Manuel y Fabiola y a mi hermano Mateo como pilares fundamentales en este camino, por estar siempre pendiente de mis estudios inculcándome los valores primordiales, haciendo de mi un ser de principios.

A mi esposa Erika y mi hijo Gabriel, quienes siempre han estado para apoyarme y ser una pieza fundamental en mi vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Ingeniero Damián Encalada por ser un gran maestro al brindarme los conocimientos necesarios para mi vida profesional, también por ser la persona que me apoyado en el desarrollo del trabajo de titulación.

MODELO DE IDENTIFICACIÓN, LEVANTAMIENTO Y GESTIÓN POR PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY

RESUMEN

El objetivo de este trabajo de titulación fue presentar un modelo de identificación, levantamiento y gestión por procesos para el Departamento de Vinculación con la Sociedad de la Universidad del Azuay, el cual desarrolló una guía para la estructuración y estandarización de los procesos, buscando optimizar los recursos.

Con este trabajo se consiguió definir la situación actual, levantar los procesos y desarrollar un modelo con un enfoque en el mejoramiento continuo.

Palabras claves: Vinculación, sociedad, proceso, gestión por procesos, mejora continua.



Ing. Damían Encalada Avila

Director de Tesis



Ing. Damían Encalada Avila

Coordinador de la Escuela



Pablo Leonel Guapisaca Pauta

Autor

MODEL FOR THE IDENTIFICATION, SURVEY AND MANAGEMENT BY PROCESSES OF THE DEPARTMENT OF LINKAGE OF THE UNIVERSIDAD DEL AZUAY.

ABSTRACT

The objective of this research was to present a model of identification, survey and management by processes for the Department of Liaison with Society of Universidad del Azuay, which developed a guide to structure and standardize processes, seeking to optimize resources. This work led to define the current situation, to identify the processes and to develop a model with a focus on continuous improvement.

Key words: Linkage, society, process, process management, continuous improvement.


Ing. Damián Encalada Avila

Thesis Director


Ing. Damián Encalada Avila

Career Coordinador

Translated by the author.



Pablo Leonel Guapisaca Pauta

Author



ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO.....	II
RESUMEN.....	III
ABSTRACT.....	IV
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	V
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VII
CAPÍTULO I: ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	9
1.1 Antecedentes.....	9
1.2 Justificación.....	9
1.3 Objetivos.....	10
1.3.1 Objetivo general.....	10
1.3.2 Objetivos específicos	10
1.4 Análisis de la situación actual	11
1.4.1 Líneas de acción.....	11
1.4.2 Objetivos del Departamento de Vinculación	12
1.4.3 Organigrama.....	14
1.5 Alcance.....	14
1.6 Conclusiones del capítulo.....	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	16
2.1 Proceso	16
2.2 Elementos de un proceso	17
2.2.1 Elementos de entrada	17
2.2.2 Secuencia de Actividades.....	17
2.2.3 Salidas	18
2.3 Procesos según su misión	18
2.4 Requisitos de un proceso	20
2.5 Pasos para la implementación de la gestión por procesos.....	21
2.6 Modelado de procesos	21
2.7 Diagrama de flujo y sus elementos.....	23
2.7.1 Símbolos del diagrama de flujo.....	24
2.7.2 Construcción	24
2.8 Tipo y codificación de la información documentada	25

2.9	Conclusiones del capítulo.....	25
CAPÍTULO III: LEVANTAMIENTO DE PROCESOS		26
3.1	Clasificación de procesos	26
3.2	Modelo de identificación de procesos	27
3.3	Modelo de levantamiento de procesos	27
3.4	Modelo de documentación de procesos.....	29
3.5	Conclusiones del capítulo.....	43
CAPÍTULO IV: DESARROLLO DEL MODELO		44
4.1	Diagramas del proceso	44
4.2	Fichas del proceso	47
4.3	Conclusiones del capítulo.....	65
CONCLUSIONES		66
RECOMENDACIONES		67
BIBLIOGRAFÍA.....		68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Organigrama del Departamento de Vinculación	14
Figura 2	El proceso	18
Figura 3	Requisitos de un proceso	20
Figura 4	Pasos para implementar la gestión por procesos	21
Figura 5	Mapa de procesos	23
Figura 6	Cadena de valor	26
Figura 7	Mapa de procesos	27
Figura 8	Diagrama de flujo de Vinculación 1	28
Figura 9	Diagrama de flujo Vinculación 2.....	29
Figura 10	Procedimiento Documento cero: Página 1	31
Figura 11	Procedimiento Documento cero: Página 2	31
Figura 12	Procedimiento Documento cero: Página 3	32
Figura 13	Procedimiento Documento cero: Página 4	33
Figura 14	Procedimiento Documento cero: Página 5	34
Figura 15	Procedimiento Documento cero: Página 6	35
Figura 16	Procedimiento Documento cero: Página 7	36
Figura 17	Procedimiento Documento cero: Página 8	37
Figura 18	Formato de Listado maestro de documentos	39
Figura 19	Formato de Documentos externos	40
Figura 20	Formato de Canales de comunicación	41
Figura 21	Formato del plan de comunicación.....	42
Figura 22	Formato ficha de indicador.....	42
Figura 23	Diagrama del Proceso Vinculación	45
Figura 24	Diagrama de la Gestión de la información documentada.....	45
Figura 25	Gestión de la documentación.....	46
Figura 26	Diagrama de Gestión de seguimiento y medición	47
Figura 27	Ficha de Gestión de la información documentada: Página 1.....	48
Figura 28	Ficha de Gestión de la información documentada: Página 2.....	48
Figura 29	Ficha de Gestión de la información documentada: Página 3.....	49
Figura 30	Ficha de Gestión de la información documentada: Página 4.....	50
Figura 31	Ficha de Gestión de la información documentada: Página 5.....	51
Figura 32	Ficha de Gestión de la información documentada: Página 6.....	52

Figura 33	Ficha de Gestión de la comunicación: Página 1	53
Figura 34	Ficha de Gestión de la comunicación: Página 2	54
Figura 35	Ficha de Gestión de la comunicación: Página 3	55
Figura 36	Ficha de Gestión de la comunicación: Página 4	56
Figura 37	Ficha de Gestión de la comunicación: Página 5	57
Figura 38	Ficha de Gestión de seguimiento y medición: Página 1	58
Figura 39	Ficha de Gestión de seguimiento y medición: Página 2	59
Figura 40	Ficha de Gestión de seguimiento y medición: Página 3	60
Figura 41	Ficha de Gestión de seguimiento y medición: Página 4	61
Figura 42	Ficha de Gestión de seguimiento y medición: Página 5	63
Figura 43	Ficha de Gestión de seguimiento y medición: Página 6	63

CAPÍTULO I: ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

1.1 Antecedentes

La Universidad del Azuay fue fundada en la ciudad de Cuenca en 1968, cumplió los requisitos en 1990 para ser reconocida como tal. En la actualidad el departamento de vinculación, se dedica a generar proyectos de vinculación con la sociedad, fundamentados en las problemáticas actuales de la sociedad, que posibilitan que docentes y estudiantes puedan estar en contacto con el entorno y puedan desarrollar estudios de investigación-acción con el fin de generar una incidencia significativa en el medio y brindar soluciones a problemáticas específicas (Universidad del Azuay, s.f.)

Por lo que el Departamento de Vinculación, presenta una operación relevante dentro de la Universidad, y por medio de ésta facilita el desarrollo de proyectos y programas en beneficio de la comunidad, considerando además que la estandarización de los procesos incide en tiempos de espera y respuesta, además de la afección en el desempeño y eficiencia a la comunidad universitaria al momento de realizar una solicitud de vinculación.

1.2 Justificación

Los antecedentes demuestran una necesidad de la implementación de Gestión por Procesos en la Universidad del Azuay, esencialmente en el Departamento de Vinculación, teniendo en cuenta que éste cuenta con un modelo de Gestión por Procesos el mismo que no se encuentra definido en su totalidad, la comprensión y los límites exactos de las funciones de las personas implicadas.

La Universidad del Azuay está conformada por diversas facultades y una de ellas es la Facultad de Ciencia y Tecnología, la misma que posee la carrera de Ingeniería de la Producción y Operaciones, donde uno de sus varios campos es la gestión por procesos,

en el que plantea la forma de diseñar, ejecutar, analizar, implementar y mejorar de forma continua los procesos y actividades en las organizaciones, por ello se ha generado la necesidad de desarrollar un modelo que permita el manejo del proceso y la optimización de sus recursos, necesidades que son planteadas por quienes conforman el entorno.

Un factor determinante para la justificación del proyecto, es el nivel de beneficio mostrado por las personas involucradas en el proceso, en búsqueda de un mejor desempeño de sus funciones y definir sus distintas actividades, tomando en cuenta estos factores, se puede deducir que el proyecto es de sumo interés para la eficiencia y eficacia del departamento, determinando que la gestión de procesos no es una herramienta de optimización, es más una exigencia para funcionar de manera correcta.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Desarrollar la identificación, levantamiento y gestión por procesos del departamento de vinculación de la Universidad del Azuay.

1.3.2 Objetivos específicos

- Analizar la situación inicial del departamento (análisis inicial)
- Recopilar información sobre gestión de procesos (marco teórico de gestión por procesos)
- Levantar procesos del departamento (levantamiento de procesos)
- Desarrollar un modelo (mejora continua)

1.4 Análisis de la situación actual

El análisis de la situación actual es la obtención de datos relacionados en función a los últimos tiempos y los datos proyectados hacia el futuro de la organización, el propósito de este estudio es enfocarse y conocer los medios y herramientas que permiten el desempeño de la organización determinando la forma que se va a trabajar y cuáles serán las necesidades primordiales, identificando las falencias y virtudes de la organización, de esta forma se podrá tener en cuenta un mejor procedimiento al alcanzar los objetivos planteados.

Existen diferentes planteamientos para definir un modelo exacto que determine la situación inicial, sin embargo, no se ha determinado un modelo estándar que esté establecido en este caso de estudio, debido a que cada modelo es diseñado y ajustado de acuerdo a las necesidades requeridas de la organización con el fin de cumplir con los requerimientos trazados.

El departamento de Vinculación con la Sociedad, busca generar espacios de coparticipación y generar relaciones con instituciones locales, nacionales e internacionales, así como también privadas y públicas, cumpliendo a su vez con las políticas del Plan Nacional de Desarrollo y la filosofía de la Universidad del Azuay (Universidad del Azuay, s.f.).

1.4.1 Líneas de acción

- Asistencia comunitaria; colaboración de la Universidad con asociaciones comunitarias (Gobiernos Autónomos Descentralizados, Juntas Parroquiales, Organizaciones parroquiales, entre otros).

- Educación continua; procesos de capacitación no formal que respondan a las necesidades de los distintos sectores de la sociedad, como vía alterna de mejoramiento y profesionalización.
- Servicios de apoyo a estructuras académicas; pretende enlazar a docentes y alumnos con el entorno, por medio de la aplicación de prácticas preprofesionales y pasantías destinadas al fortalecimiento del aprendizaje.
- Difusión y promoción cultural; estimulación de actividades de difusión cultural en espacios públicos a través de programas y proyectos planificados.
- Servicios y asesoramiento; impulsa el desarrollo de programas de vinculación con la comunidad y prestación de servicios especializados.

1.4.2 Objetivos del Departamento de Vinculación

Objetivo general

“Potenciar la vinculación de la Universidad del Azuay con la sociedad, como una función sustantiva universitaria de accionar permanente, en la perspectiva de robustecer los lazos entre la comunidad universitaria y su entorno, orientándolas en unidad hacia el mejoramiento de la calidad de vida, la armonía con la naturaleza, el rescate de las costumbres ancestrales y el fomento a la interculturalidad” (Universidad del Azuay, s.f.).

Objetivos específicos

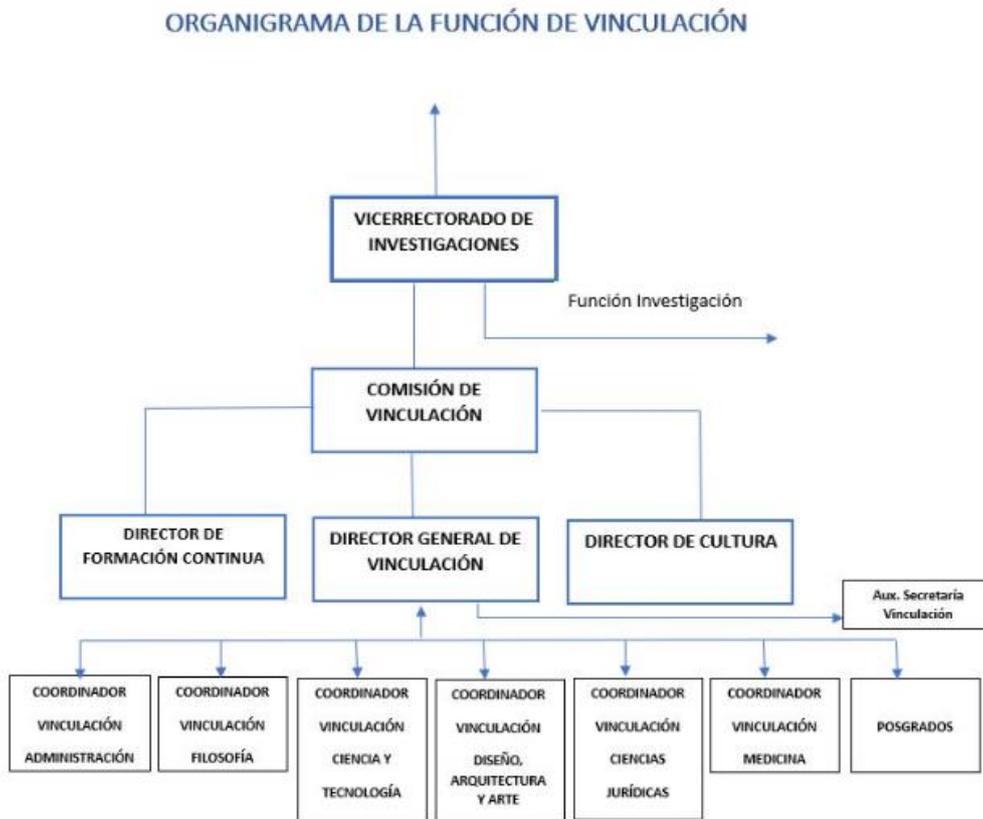
- Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población, mediante programas de capacitación y acompañamiento a comunidades rurales y sectores desprotegidos,
- Estimular actividades culturales en espacios públicos, afirmando la identidad nacional y promoviendo la plurinacionalidad y la interculturalidad,

- Interactuar con la sociedad a través de la difusión de los resultados que se alcancen en los procesos académicos, de investigación o de innovación tecnológica,
- Afianzar las alternativas de superación y actualización de los profesionales y de población en general, fortaleciendo un enfoque integral de vinculación educativa,
- Promover el desarrollo de actividades tendientes a lograr la formación integral de los estudiantes, mediante la ejecución de prácticas pre-profesionales, trabajos de titulación, horas de vinculación, voluntariado y/o como proyecto de cátedra.
- Impulsar la ejecución de planes de vinculación con la sociedad mediante alianzas estratégicas direccionadas al desarrollo local,
- Potenciar el perfeccionamiento del talento humano con que cuenta la Universidad (Universidad del Azuay, s.f)..

1.4.3 Organigrama

Figura 1

Organigrama del Departamento de Vinculación



Nota: Recuperado de (Universidad del Azuay, s.f.).

1.5 Alcance

El alcance del proyecto establece la creación de un modelo de identificación, levantamiento y gestión por procesos del departamento de vinculación de la Universidad el Azuay, el cual comprende la elaboración de una ficha, la que contiene el proceso de admisión de las horas de vinculación con la comunidad.

Partiendo de la situación inicial de la organización planteamos objetivos a conseguir:

- Desarrollo de un Modelo para la identificación, levantamiento, documentación y gestión de los procesos.
- Estructura que nos permita determinar las personas involucradas en el proceso y sus cargos específicos (mapas de procesos).
- Fichas de proceso que nos permita determinar funciones y límites de sus actividades.
- Gestión de la información documentada
- Gestión de la comunicación
- Gestión de seguimiento y medición

1.6 Conclusiones del capítulo

En este capítulo se pudo visualizar el escenario del departamento de vinculación, así como la pertinencia de esta investigación, para una mejor comprensión de las intenciones de este trabajo. Por otro lado, se puntualizan los objetivos que se van a cumplir en el desarrollo del documento, y la situación actual del departamento de vinculación, denotando de esta manera la necesidad de una definición clara y estandarización de los procesos para una mejor oferta de los servicios.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Proceso

Si bien es cierto, los elementos esenciales de un modelo de gestión por procesos son esencialmente los procesos empresariales, pues dentro del entorno organizacional, un proceso es la jerarquización u organización procedimental y sistemática de las funciones pertinente para que la compañía genere servicios y bienes; por lo tanto, un proceso se entiende como un contiguo de todas las operaciones que intercede y se vincula recíprocamente para modificar las entradas en resultados (ISO 9000, 2015).

Un proceso es un conjunto de recursos y actividades interrelacionadas entre sí, que transforman elementos de entrada en elementos de salida generando valor agregado a un producto o servicio. Es considerado como un conjunto de actividades que se realizan de forma secuencial y establecida con el fin de añadir valor a un bien o servicio (Alonso, 2014).

Desde otro punto de vista, según Pérez (2010), un proceso es la planificación procedimental de operaciones que desarrollan valor para el cliente o usuario, y que generalmente se repiten; un proceso comprende una serie de operaciones consecutivas que están enfocadas a tomar la entrada o input (puede ser materia prima, datos, requerimientos, información entre más), para modificarlo a través de un procedimiento de actividades en la que se asocian recursos (materiales y personas) a factores (información, aspectos físicos) y dar como efecto un output o salida; es un sistema que busca la eficiencia, eficacia, la optimización, el mejoramiento y desempeño de una organización en cada una de sus actividades, partiendo del diseño, aprobación y aplicación, definiendo que siempre se busca la mejora continua.

2.2 Elementos de un proceso

En el proceso intercede una serie de funciones que pueden ser administradas, pues en éste se comprometen los diferentes recursos como: materiales, equipamientos, personas, información y maquinaria; esta sistematización es el aspecto causal que obtendrá como resultado, un producto o salida para el usuario externo o interno, en ese sentido, el usuario interno contemplará todo el personal o facultad de la organización que recibe el producto de un proceso, como datos, información o productos semiprocesados; el usuario será quien recibe el producto finalizado, ya sea el consumidor o usuario, o los mayoristas o distribuidores (Muñoz, 2018).

Existen otros factores que se alinean al proceso, y son los límites y los controles; esto último hace énfasis a los procedimientos que posibilitan conceptualizar si el proceso está desempeñando apropiadamente, mientras que los límites se definen como la profundidad y la amplitud del proceso, en otros términos, los criterios que determinan las unidades que administran el proceso, factores, elementos e interacciones (Muñoz, 2018).

2.2.1 Elementos de entrada

Los elementos de entradas pueden ser de dos tipos tanto físicos (Materia prima, documentación) como elementos humanos (Personal), estos elementos son los principales o esenciales para que un sistema pueda abastecerse con el fin de desarrollar un proceso (Alcívar, 2021).

2.2.2 Secuencia de Actividades

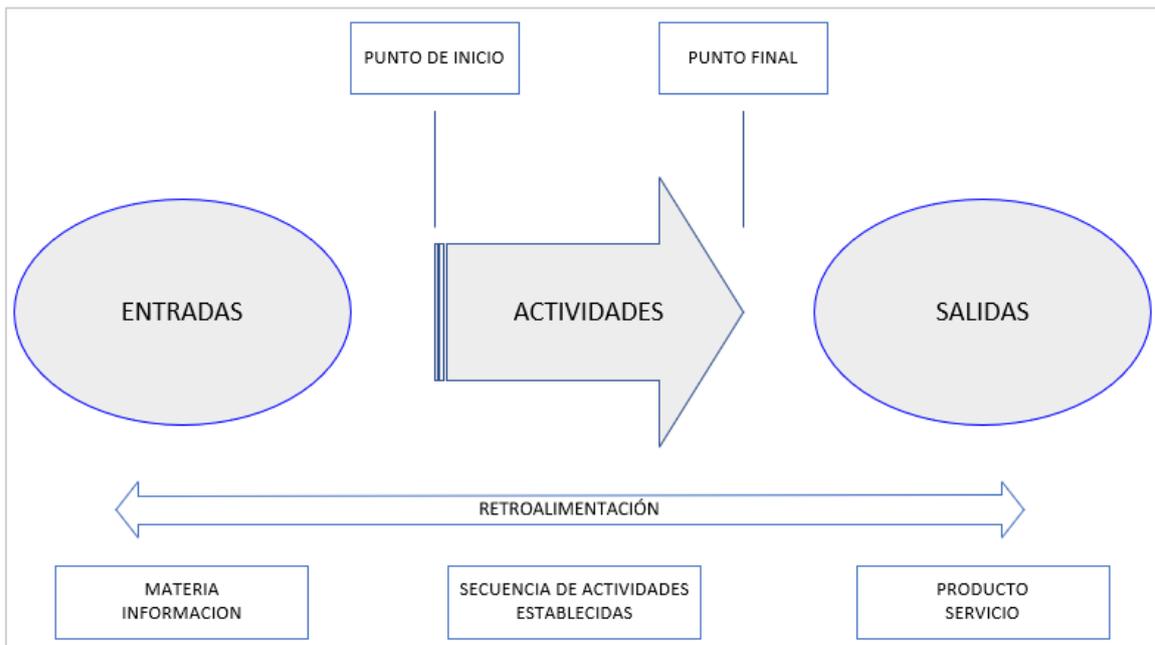
Son todos aquellos recursos que se desarrollan de forma coordinada, donde los elementos de entrada se transforman, agregando valor a un producto o servicio (Alcívar, 2021).

2.2.3 Salidas

Es el resultado final de un proceso el que puede ser un producto o servicio con la calidad establecida y exigida por el proceso, el mismo que se encuentra destinado para el cliente (Alcívar, 2021).

Figura 2

El proceso



Fuente: Elaboración propia

2.3 Procesos según su misión

No todos los procesos de una empresa poseen los mismos efectos en los resultados del negocio, en la satisfacción de los usuarios, en la estrategia y propósitos, en los costes, en la imagen empresarial o en la complacencia del personal; consiguientemente, se encuentra más alineadas a complacer la visión de la organización (lo que la organización quiere ser) y otros a la misión (lo que la organización va efectuar) (Minchala, 2020).

Al identificar los procesos en una empresa se pueden identificar distintas clases dependiendo de la clase de rol en la cadena de valor, pues según Mota (2007); Cervera (2002) como se citó en Muñoz (2018), los procesos pueden categorizarse en diferentes tipos, mismos que pueden contemplarse de la siguiente manera:

- **Procesos Operativos:** Se definen como la secuencia de actividades que buscan generar un resultado que brinde un alto valor al producto final, el cual satisfaga los requisitos del cliente, también se les conocen como los procesos esenciales y fundamentales en la obtención de objetivos planteados de una organización.
- **Procesos de Soporte:** Son procesos que brindan ayuda a las operaciones frecuentes de una organización, por lo tanto, se establece que son procesos que proporcionan los elementos o recursos necesarios en la organización, dentro de estos procesos se incluyen: gestión de los recursos humanos, de aprovisionamiento, de gestión proveedores y de manejo del SGC.
- **Procesos de Gestión:** Es un conjunto de actividades con los que se puede controlar, medir y organizar los procesos de una organización, estableciendo la eficacia de todos los procesos al determinar el funcionamiento de la organización, permitiendo tomar decisiones acertadas en cuanto a los resultados obtenidos y elaborar planes de mejora.
- **Procesos de Dirección:** Estos procesos son de carácter transversal en comparación al resto de procesos ya que buscan el lineamiento de la organización. Son procesos que buscan alinear los objetivos de la organización con las necesidades y expectativas de los clientes.

2.4 Requisitos de un proceso

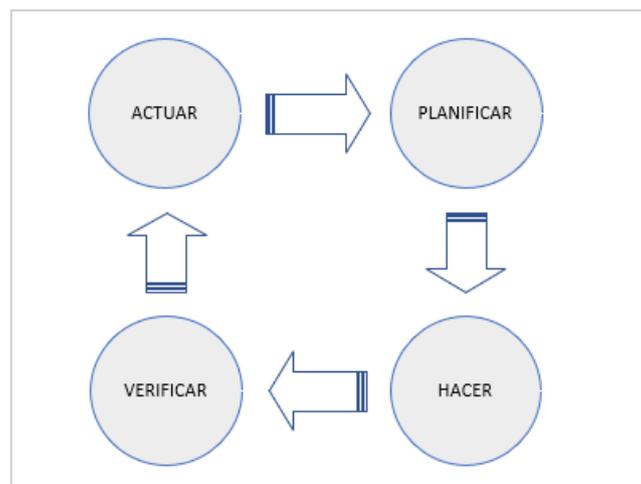
Dado el caso que todo proceso debe estar vinculado a personas responsables de su funcionamiento, cumplimiento y eficacia se ha implementado la herramienta PHVA la que es esencial para el análisis de toda la sucesión de actividades, debido a que la función primordial de la herramienta es buscar la mejora continua de los procesos.

La función del ciclo PHVA es desarrollar indicadores que visualizan de forma transparente la evolución y adaptabilidad de los procesos.

Esta herramienta se crea con la necesidad de buscar la mejora continua en los procesos de la organización, los cuales logran obtener mejoras en sus actividades, una vez que se implementó en el tema administrativo se pudo evidenciar la mejora en tiempos y costos, demostrando productividad y generando competitividad.

Figura 3

Requisitos de un proceso

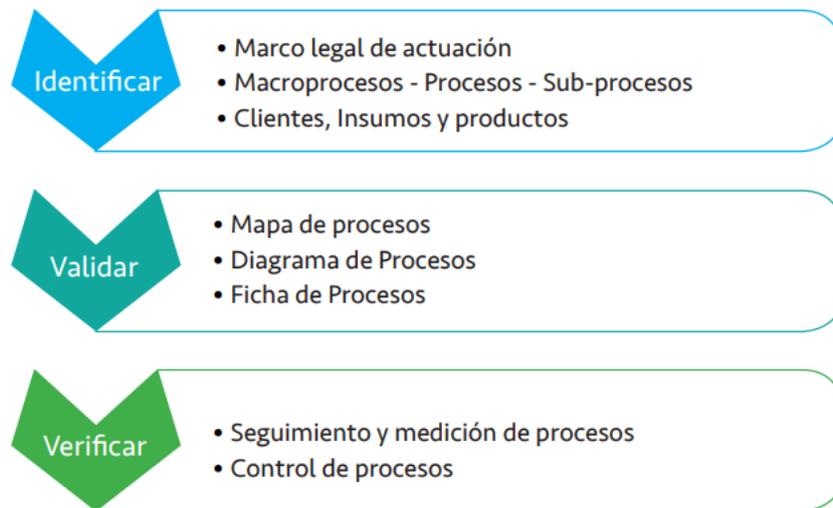


Fuente: Elaboración propia

2.5 Pasos para la implementación de la gestión por procesos

Figura 4

Pasos para implementar la gestión por procesos



Fuente: Recuperado de: (USAID - CEAMSO, n.d.)

2.6 Modelado de procesos

Para la creación de un modelo de gestión por procesos, es importante identificar los procesos que integran parte de la empresa, a través de la cadena de valor de Porter puede efectuarse la primera alineación los macroprocesos, no obstante, el levantamiento de procesos se centra en definir las funciones o procesos, responsables y recursos que son parte de cada subproceso (Muñoz, 2018).

Pues según Restrepo (2005) como se citó en Muñoz (2018), el levantamiento de procesos se ejecuta por medio de una serie de avances que integran el mejoramiento de procesos, las etapas contempladas por este autor son: la medición de procesos, definición e identificación, cada una de ellas con sus respectivas etapas:

- **Identificación del proceso**

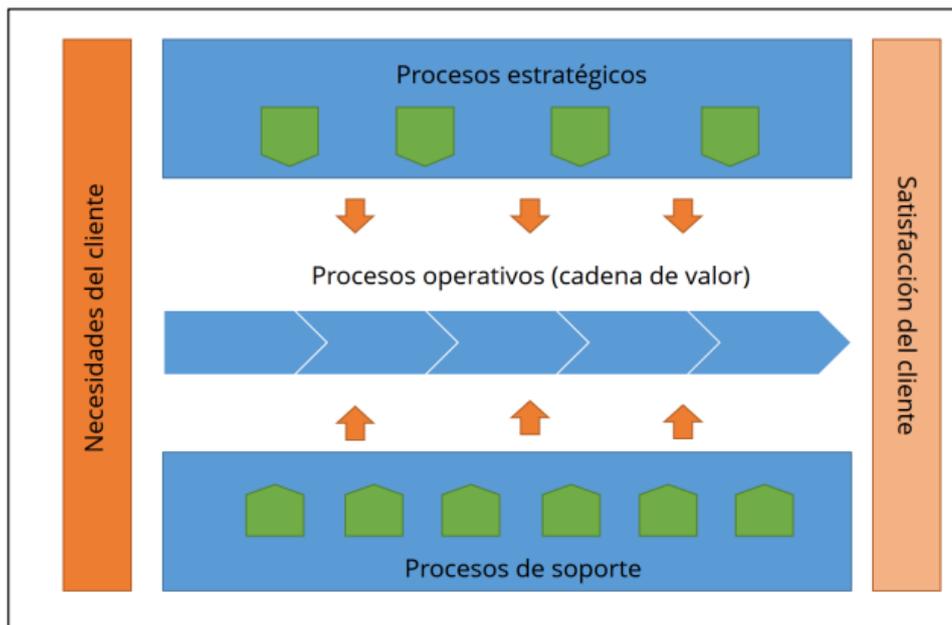
- Esclarecer quién es el propietario del proceso
- Registrar las actividades
- Definir las limitaciones del proceso
- **Definición del proceso**
 - Levantar un esquema del proceso
 - Graficar el proceso
- **Sistema de medición del proceso y puntos de control**
 - Establecer tiempos de respuesta, costo, calidad y servicio (de productividad o absolutos).
 - Determinar dónde se asentará la medición
 - Decidir sistema de medición

Cabe mencionar que el levantamiento de proceso amerita el contacto con la realidad empresarial, a través de la observación y la entrevista se recupera la información necesaria para expresar al proceso en su totalidad.

Dentro del modelado de procesos existe la herramienta mapa de procesos, misma que representa un esquema gráfico, de los diferentes procesos de una empresa, que emplea para su desenvolvimiento, en este caso se evidencian los procesos más importantes; no obstante, para efectuar un mapa de procesos es esencial identificar las operaciones o funciones que desempeña la organización y juntarlas en procedimientos, estos se categorizan según su propósito (Minchala, 2020).

Figura 5

Mapa de procesos



Fuente: Recuperado de (Minchala, 2020)

2.7 Diagrama de flujo y sus elementos

Los diagramas de flujo son representaciones gráficas de una secuencia de acciones de un proceso, con la finalidad de demostrar una sucesión de actividades, en los que están involucrados tanto los recursos administrados como el personal para realizar la causa. Es una herramienta muy útil ya que nos permite identificar, entender todas las partes del proceso, sus distintas relaciones y su funcionalidad con un solo propósito, mejorar sus procedimientos ubicando y visualizando las actividades innecesarias.

Su objetivo es diseñar, analizar la situación actual de la organización, proponer mejoras, conocer las personas involucradas, representar todas las etapas de un proceso, su secuencia y relaciones para la comprensión de la organización. La principal ventaja del diagrama de flujo es que las personas que participan en el sistema llegan a comprender su funcionamiento, lo que permite la motivación a conseguir procesos más dinámicos y

mejor orientados a los objetivos, esto significa la disminución de recursos, tiempo y costos (Guamushig, 2021).

2.7.1 Símbolos del diagrama de flujo

Figura 5

Símbolos más habituales del diagrama de flujo

Símbolo	Nombre	Descripción
	Inicio/Fin	Indica los límites del proceso
	Entrada/Salida	Ingreso de datos en la memoria o registro de información
	Proceso	Cualquier tipo de operación que origine el cambio
	Decisión	Operaciones lógicas o de comparación de datos
	Conector	Enlaza los procesos
	Dirección	Líneas de flujo de dirección
	Salida	Muestra datos de salida
	Almacenamiento/ Archivo	Indica el depósito permanente de un documento

Fuente: Elaboración propia

2.7.2 Construcción

Para la construcción del diagrama primero se debe identificar los límites de entrada y salida, luego se describe el flujo de trabajo a través de las actividades que compone el proceso en este paso es donde se transforman las entradas en resultados, luego se sigue una determinada secuencia donde existe la pregunta ¿Cuál es la siguiente

actividad? Por ende, se va agregando las actividades correspondientes a la secuencia obteniendo las entradas y los resultados esperados para todo este proceso se debe utilizar los símbolos y etiquetas establecidos.

Los flujogramas se pueden realizar de forma horizontal o vertical, todo dependerá de la preferencia de su organización y la disponibilidad de la gráfica.

Si el flujograma se lo realiza de forma horizontal se deben limitar las líneas a lado izquierdo y el fin debería estar limitado a lado derecho, teniendo en cuenta que el diagrama se traza de izquierda a derecha, por otro lado, si el flujograma se lo traza de forma vertical sus límites serían de arriba hacia abajo.

2.8 Tipo y codificación de la información documentada

La información documentada debe tener parámetros estandarizados para su entendimiento, así como el tipo de codificación referida, el título, fecha, autor y número de referencia para ello se ha creado un modelo que permite el manejo y comprensión de la información.

2.9 Conclusiones del capítulo

Se pudo generar una mejor contemplación de la gestión de procesos y sus componentes, así como también de la conceptualización del proceso y su composición y cómo se debe generar el modelado de los procesos para un mejor entendimiento del desarrollo de esta investigación.

CAPÍTULO III: LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

3.1 Clasificación de procesos

Para proceder con la clasificación de los procesos, inicialmente se generó una cadena de valor, el cual es considerado una herramienta para la indagación de las actividades que se generan en una organización, éstas se clasifican en primarias y de apoyo, donde las primarias contemplan la estructura física para el desarrollo del producto o servicio y las de apoyo son las que brindan un soporte a las primarias (Quintero & Sánchez, 2006).

Figura 6

Cadena de valor



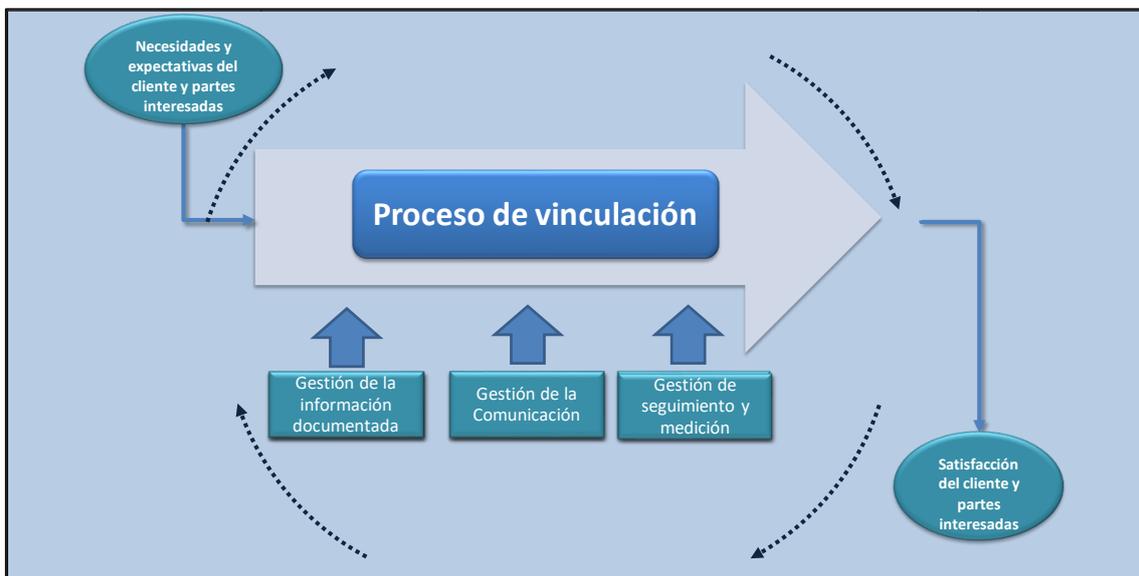
Fuente: Elaboración propia

3.2 Modelo de identificación de procesos

Dentro del modelo de identificación de procesos, se ocupó el mapa de procesos, el cual permite visualizar los procesos que conforman a la organización, en este caso al Departamento de Vinculación, lo cual se expone a continuación.

Figura 7

Mapa de procesos



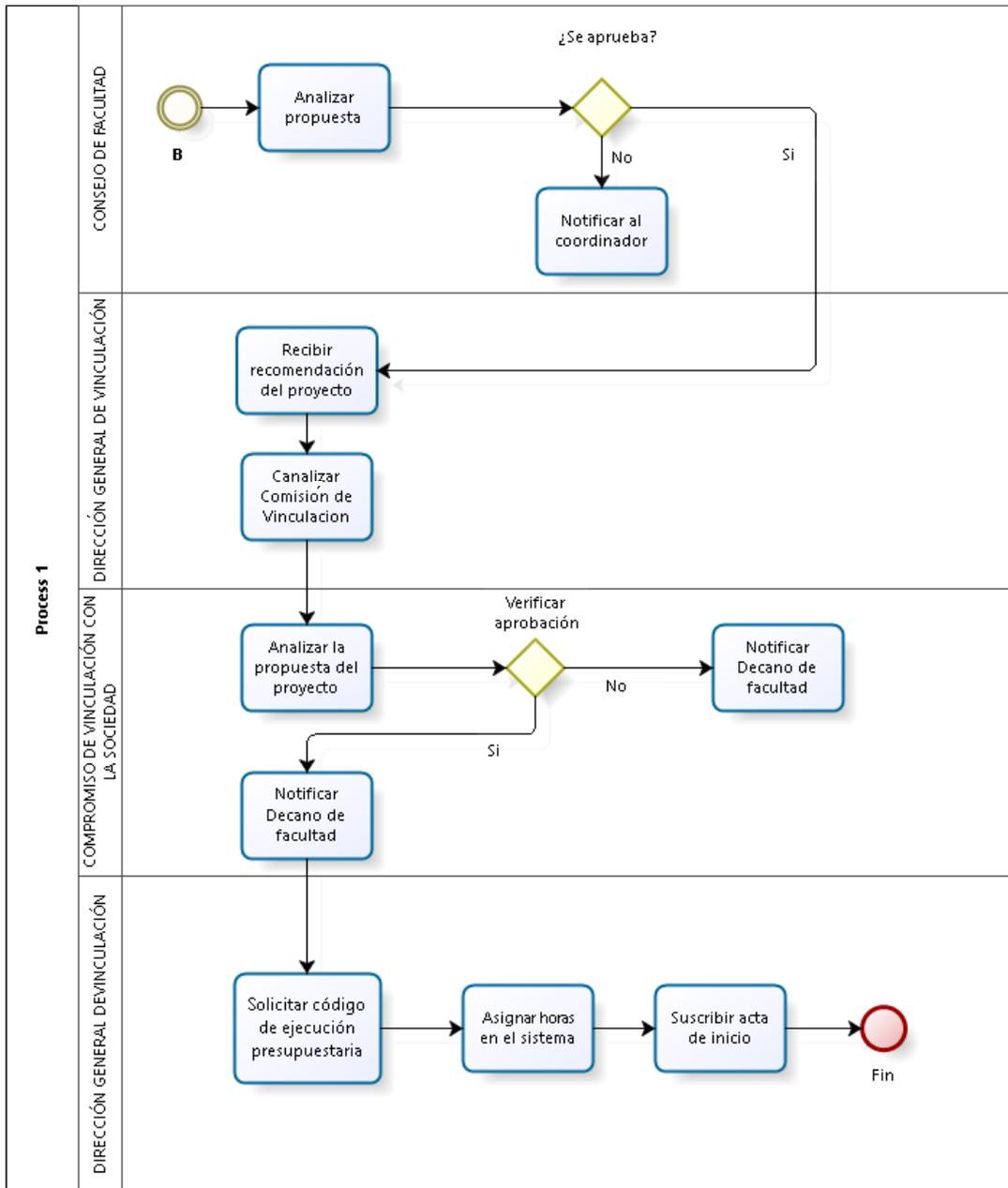
Fuente: Elaboración propia

3.3 Modelo de levantamiento de procesos

Para el levantamiento de los procesos se desarrollaron diagramas de flujo necesarios para el desarrollo del servicio en la **Figura 8** y **Figura 9**, estos fueron generados con los símbolos expuestos en el segundo capítulo.

Figura 8

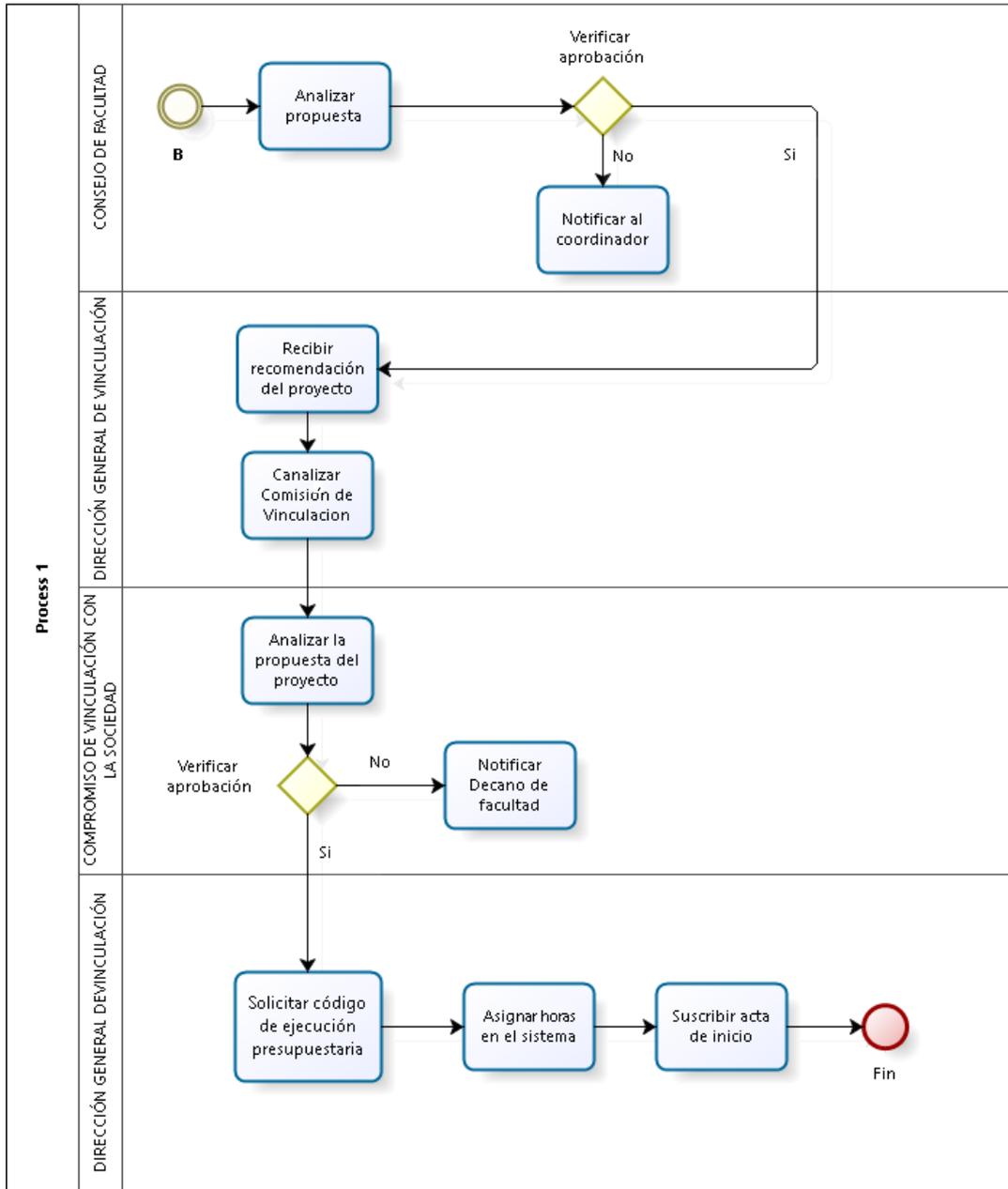
Diagrama de flujo de Vinculación 1



Fuente: Elaboración propia

Figura 9

Diagrama de flujo Vinculación 2



Fuente: Elaboración propia

3.4 Modelo de documentación de procesos

Dentro de este apartado se determinó la información que permite una mejor gestión de la documentación de la información, por lo cual se desarrolló un procedimiento que permita establecer los documentos, éste se compone por el objetivo del

procedimiento, alcance, definiciones y el desarrollo donde se determina la codificación que debe manejarse para una mejor clasificación de la información, según su tipología o proceso al que pertenezca y la estructura para la elaboración del documento.

Figura 10

Procedimiento Documento cero: Página 1

	DOCUMENTO CERO					
	CÓDIGO:	UA-GP-PR-01	REVISIÓN:	00		
	FECHA:	18/08/2022	PÁGINA:	1	DE	8

DOCUMENTO CERO

UA-GP-PR-01

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Leonel Guapisaca Estudiante	Asistente de proceso	Coordinadora

Fuente: Elaboración propia

Figura 11

Procedimiento Documento cero: Página 2

	DOCUMENTO CERO					
	CÓDIGO:	UA-GP-PR-01	REVISIÓN:	00		
	FECHA:	18/08/2022	PÁGINA:	2	DE	8

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la creación, actualización y presentación de manuales, fichas de proceso, procedimientos, instructivos, guías, planos y formatos.

2. ALCANCE

Se aplica a la elaboración de todos los documentos internos de los diferentes procesos del Departamento de Vinculación de la Universidad del Azuay.

3. DEFINICIONES

3.1 Ficha de Proceso

Es un documento que contiene la información necesaria de las actividades de un proceso dentro de un Sistema.

3.2 Guía

Documento modelo que nos permite identificar cómo realizar una tarea, contiene información descriptiva y gráfica.

3.3 Procedimiento

Forma detallada y secuencial para llevar a cabo acciones dentro de un proceso.

3.4 Instructivo

Es un formato, el cual describe las tareas realizadas dentro de las actividades de un procedimiento de la organización.

3.5 Plano

Representación gráfica de la distribución de elementos dentro de un equipo, o un área específica de la organización.

3.6 Formato

Es una estructura específica que contiene campos vacíos que posteriormente deben ser llenados con la información correspondiente para transformarse en registro.

Fuente: Elaboración propia

Figura 12

Procedimiento Documento cero: Página 3

	DOCUMENTO CERO				
	CÓDIGO:	UA-GP-PR-01	REVISIÓN:	00	
	FECHA:	18/08/2022	PÁGINA:	3	DE 8

3.7 Proceso

Es un conjunto de actividades sistemáticas con el propósito de agregar valor a los elementos de salida.

3.8 Gestión de procesos

Es el seguimiento, administración y el desarrollo de la mejora continua de las acciones y tareas secuenciales de una organización.

4. DESARROLLO

En la Tabla 4.1 se muestra de manera ordenada las actividades a realizar para alcanzar el objetivo planteado inicialmente.

Tabla 4.1 Procedimiento para la elaboración, revisión y aprobación de los documentos del Departamento de Vinculación

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	<p>Codificar el documento: Se tomarán en consideración los siguientes criterios y deben seguir la siguiente forma "UA-XX-xx-###"</p> <p>Donde:</p> <p>UA: Letras significativas que representa a Universidad del Azuay.</p> <p>XX: La primera letra de cada palabra del nombre del proceso emisor (Contendrá el número de letras necesarias de acuerdo al nombre del proceso). Tabla 4.2</p> <p>xx: Las dos primeras letras de la primera palabra del nombre del tipo de documento. Tabla 4.3</p> <p>##: Dígitos sucesivos que indican el número de orden secuencial del documento.</p>	Encargado del proceso
2	<p>Estructurar el documento: dependiendo de su tipo, debe seguir una estructura específica. Ver en la tabla 4.4.</p>	

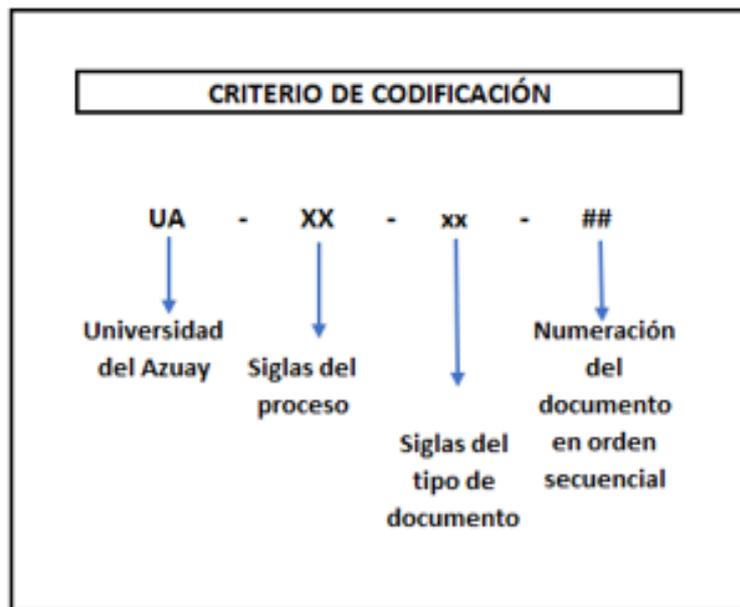
Fuente: Elaboración propia

Figura 13

Procedimiento Documento cero: Página 4

DOCUMENTO CERO				
	CÓDIGO:	UA-GP-PR-01	REVISIÓN:	00
	FECHA:	18/08/2022	PÁGINA:	4 DE 8

Ilustración 4.1. Criterio de codificación de los documentos.



Fuente: Elaboración propia

Tabla 4.2. Codificación de los procesos Universidad del Azuay

PROCESO	CODIFICACIÓN
Gestión del Proceso de Vinculación	GP

Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

Figura 14

Procedimiento Documento cero: Página 5

	DOCUMENTO CERO					
	CÓDIGO:	UA-GP-PR-01			REVISIÓN:	00
FECHA:	18/08/2022			PÁGINA:	5	DE 8

Tabla 4.3. Codificación de tipos de los documentos.

TIPO DE DOCUMENTO	CODIFICACIÓN
Manual	MA
Política	PO
Ficha de Proceso	FI
Guía	GU
Procedimiento	PR
Instructivo	IN
Plano	PL
Formato	FO

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4.4. Estructura del documento según su tipo.

COMPONENTE	CÓDIGO DE TIPO DE DOCUMENTO							
	MA	PO	FI	GU	PR	IN	PL	FO
Encabezado	X		X	X	X	X	X	X
Carátula	X		X		X	X		
Introducción	X							
Objetivo	X		X		X	X		
Alcance	X		X		X			
Definiciones	X		X		X			
Desarrollo	X	X	X	X	X	X	X	X
Anexos	X		X		X	X		
Responsables	X	X	X	X	X	X	X	X

Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

Figura 15

Procedimiento Documento cero: Página 6

	DOCUMENTO CERO					
	CÓDIGO:	UA-GP-PR-01	REVISIÓN:	00		
	FECHA:	18/08/2022	PÁGINA:	6	DE	8

A continuación, se detalla cada uno de los componentes:

4.1 Encabezado.

4.1.1 Título de Documento: Nombre con el que se conoce el documento.

4.1.2 Código: Codificación respectiva según el proceso y tipo de documento. Todos los formatos tendrán su código, sin embargo, existen formatos impresos que no disponen del código y que se irán adaptando conforme se actualice la impresión de los mismo, mientras tanto la codificación estará registrada en el **UA-GP-FO-004 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS** para la gestión de la información documentada, y su reconocimiento con el título del formato.

4.1.3 Revisión: Número de revisión del documento (00, 01, 02,...)

4.1.4 Fecha: Debe seguir el formato de fecha corta "día/mes/año".

4.1.5 Página: Indica la numeración en orden creciente del número total de páginas.

	TÍTULO DE DOCUMENTO					
	CÓDIGO:		REVISIÓN:			
	FECHA:		PÁGINA:		DE	

4.2 Carátula

Es la primera hoja de un manual, ficha de proceso, procedimiento o instructivo. Debe incluir:

- Título del documento.
- Código del documento.
- Casillas para indicar los responsables de la elaboración, revisión y aprobación, nombres con sus respectivas firmas.

4.3 Introducción

Resumen de la información que contiene el documento.

4.4 Objetivos

Determina por qué y cuáles son las razones de disponer del documento interno.

Fuente: Elaboración propia

Figura 16

Procedimiento Documento cero: Página 7

	DOCUMENTO CERO					
	CÓDIGO:	UA-GP-PR-01	REVISIÓN:	00		
FECHA:	18/08/2022	PÁGINA:	7	DE	8	

4.5 Alcance

Define el ámbito de aplicación del documento, tanto de las áreas como del personal que debe aplicar en el Departamento de Vinculación.

4.6 Definiciones

Descripción de los términos o elementos que son relevantes en el documento. Incluye términos técnicos, significado de abreviaturas, nombres de organizaciones, etc.

4.7 Desarrollo

Constituye la parte importante del documento. Es la descripción necesaria para alcanzar el objetivo del mismo.

Para un procedimiento el desarrollo se puede representar utilizando una tabla donde conste como mínimo:

- Número de actividad
- Descripción de la actividad
- Responsable

Secuencialmente se colocará un número a la actividad, y la descripción de la misma será en verbo infinitivo de forma sencilla y comprensible para todos los destinatarios.

Para la elaboración de los diagramas de flujo se recomienda utilizar la simbología indicada en la Ilustración 4.2, y debe incluir la descripción de las abreviaturas existentes en éste. En caso de utilizar otra simbología se debe describir cada elemento y abreviatura existente en el diagrama.

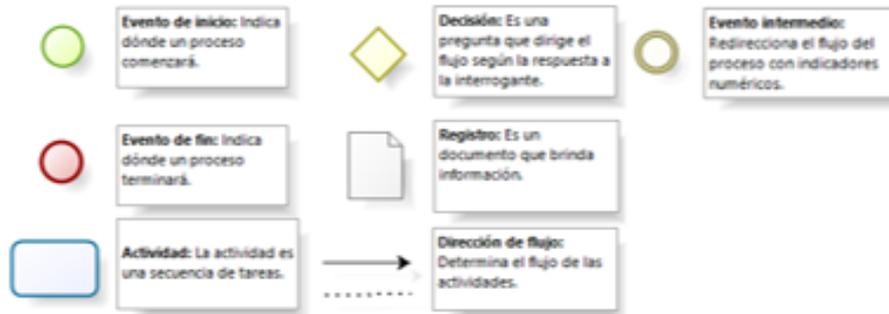
Fuente: Elaboración propia

Figura 17

Procedimiento Documento cero: Página 8

	DOCUMENTO CERO				
	CÓDIGO:	UA-GP-PR-01	REVISIÓN:	00	
	FECHA:	18/08/2022	PÁGINA:	8	DE 8

Ilustración 4.2. Simbología recomendada para la elaboración de diagramas de flujo.



4.8 Anexos

Es todo lo que sirve de apoyo para el documento principal, incluye: tablas, cuadros, ejemplos, fotografías, formatos, registros, etc. Se coloca al final del documento como último componente, se identifica con la palabra "Anexo" en la parte superior centro de la página, con números arábigos seguido del título del mismo, y se enumerarán de acuerdo al orden que se ha establecido.

4.9 Responsables

Todos los documentos deben contener un apartado que indique:

- Responsable de la elaboración
- Responsable de la revisión
- Responsable de la aprobación

Además, los responsables de la elaboración, revisión y aprobación del documento como tal quedan registrados a su vez en el formato UA-GP-FO-01 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS.

Fuente: Elaboración propia

Figura 19

Formato de Documentos externos

 DOCUMENTOS EXTERNOS	CÓDIGO	UA-GP-FO-02
	REVISIÓN	0
	FECHA	3/9/2022

N°	Título del documento	Entidad	Soporte	Proceso relacionado

ELABORADO POR:	
REVISADO POR:	
APROBADOR POR:	

Fuente: Elaboración propia

El departamento maneja documentos externos a su creación, por lo que es relevante que se cuente con un listado de estos documentos, considerando la entidad emisora, soporte y el proceso al cual está relacionado.

Figura 20

Formato de Canales de comunicación

	CANALES DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: UA-GP-FO-03
		REVISIÓN: 0
		FECHA: 10/02/2021

CANAL	DESTINATARIOS APLICABLES	DESCRIPCIÓN	TIPO
CORREO ELECTRÓNICO	EMPLEADOS /PARTES INTEREZADAS/ ENTES GUBERNAMENTALES	Permite la comunicación con cualquier destinatario que cuente con un correo electrónico, ya sea personal o empresarial	INTERNO Y EXTERNO
CARTELERA	EMPLEADOS /PARTES INTEREZADAS/COMUNIDAD	Espacio dentro de las instalaciones de la Universidad del Azuay. que permite la publicación de información	INTERNO
DOCUMENTOS ESCRITOS	EMPLEADOS / ENTES GUBERNAMENTALES / COMUNIDAD	Documentos que comunican de manera formal información sobre un tema específico	INTERNO Y EXTERNO
RED	EMPLEADOS /PARTES INTEREZADAS/ COMUNIDAD	Permite la comunicación de cuestiones necesarias de la organización	INTERNO
REDES SOCIALES	EMPLEADOS /PARTES INTEREZADAS/ ENTES GUBERNAMENTALES/ COMUNIDAD	Plataformas digitales (aplicaciones, páginas web) que permiten transmitir y receptor información	INTERNO Y EXTERNO
TELÉFONO	EMPLEADOS /PARTES INTEREZADAS/ ENTES GUBERNAMENTALES	Medio que permite transmitir información via verbal	INTERNO Y EXTERNO

ELABORADO POR:	
REVISADO POR:	
APROBADOR POR:	

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la **Figura 20**, se elaboró un formato sobre los canales de comunicación, considerando que, por las exigencias del servicio, es relevante contar con los medios definidos, estableciendo además los destinatarios aplicables, la descripción y el tipo tanto interno como externo.

Figura 21

Formato del plan de comunicación

	PLAN DE COMUNICACIÓN		CÓDIGO	UA-GP-FO-05
			REVISIÓN	0
			FECHA	3/9/2022

Nombre/título del contenido a comunicar	Contenido de la comunicación	Destinatario	Canales de comunicación utilizado/s	Cuándo comunicar (perioricidad)	Responsable de la comunicación	Idioma/s	Observaciones

ELABORADO POR:	
REVISADO POR:	
APROBADOR POR:	

Fuente: Elaboración propia

De igual manera, se estableció el formato de plan de comunicación, así se puede establecer con mayor delimitación el contenido a comunicar con sus respectivos responsables y elementos para una mejor planificación.

Figura 22

Formato ficha de indicador

	FICHA DE INDICADOR		CÓDIGO:	P-GP-FO-06
			REVISIÓN:	0
			FECHA:	

NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de Documentos Implementados		
PROCESO	Gestión de vinculación	FECHA DE CREACIÓN	
FÓRMULA	=(# información aprobada / # información realizada) *100		
FUNDAMENTO	Nos muestra la eficiencia del porcentaje de la Gestión de la información implementada		
FUENTE DE DATOS	Listado Maestro de Documentos; Listado de Documentos externos		
RESPONSABLE MEDICIÓN	Asistente de procesos		
COMENTARIOS			

VALORACIÓN												
------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
RESULTADO												
ESTANDAR												
PORCENTAJE												
DESVIACIÓN												

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, se estableció la ficha indicador, para una medición, control y seguimiento de los indicadores que se establezcan en cada proceso, así como un histórico de los valores obtenidos para un mejor control en la toma de decisiones.

3.5 Conclusiones del capítulo

Con el desarrollo del tercer capítulo se pudo contemplar los procesos que componen al departamento de vinculación como la gestión de comunicación, de información documentada, vinculación y gestión de la información documentada, de la misma manera el desarrollo del procedimiento del documento cero, el cual facilita la elaboración de los distintos tipos de documentos que posibilitan la ejecución de actividades del personal del departamento, considerando la codificación que se debe utilizar para una mejor organización y gestión de la documentación. Además, se elaboraron los formatos pertenecientes a cada uno de los procesos, como el formato de listado de documentos, plan de comunicación entre otros.

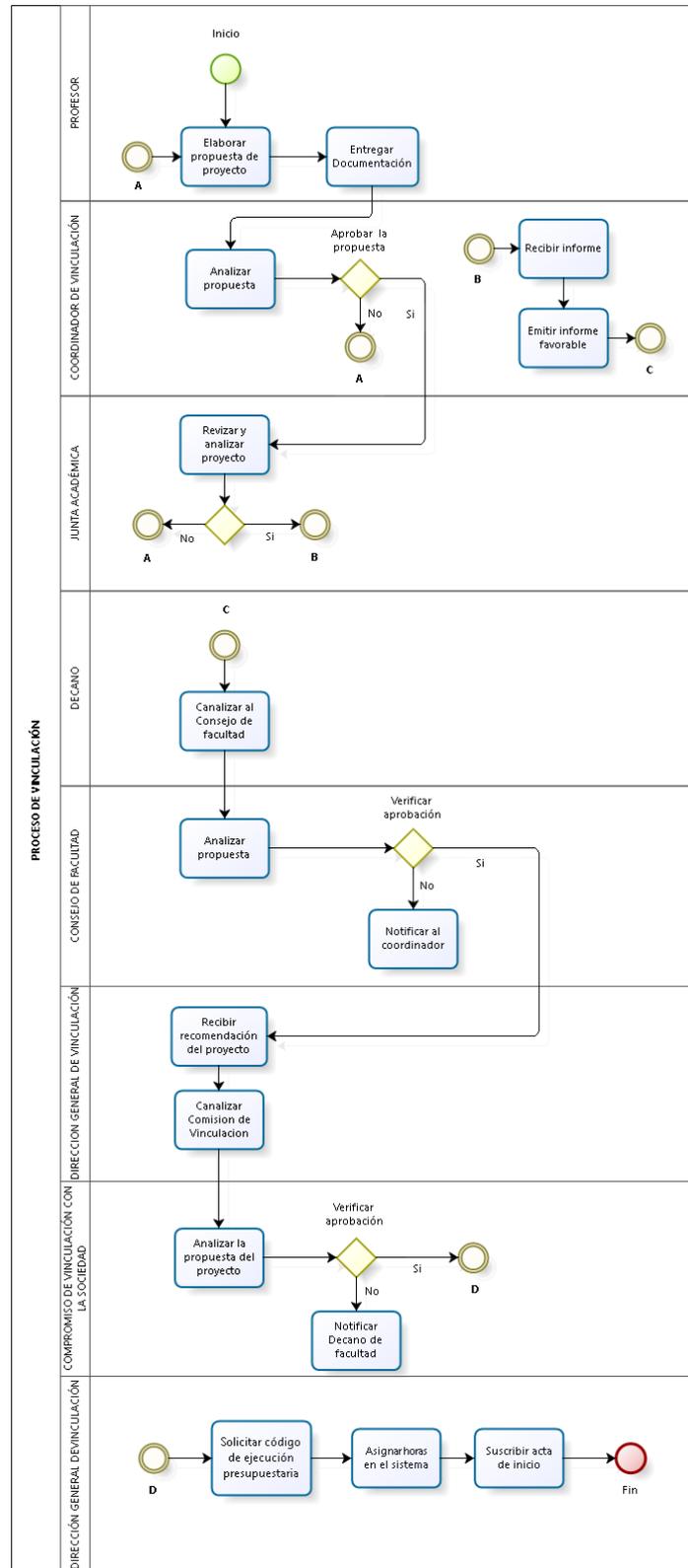
CAPÍTULO IV: DESARROLLO DEL MODELO

4.1 Diagramas del proceso

Dentro del desarrollo del modelo se realizaron los diagramas de flujo de los procesos de vinculación, gestión de la comunicación, gestión de la información documentada y gestión de seguimiento y medición. Estos se pueden visualizar en la **Figura 23 a Figura 26**.

Figura 23

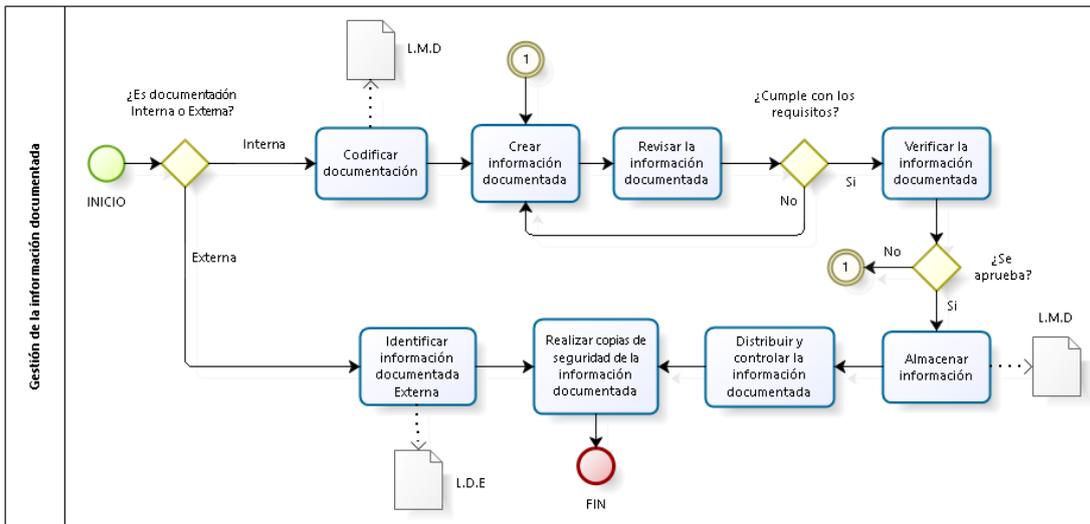
Diagrama del Proceso Vinculación



Fuente: Elaboración propia

Figura 24

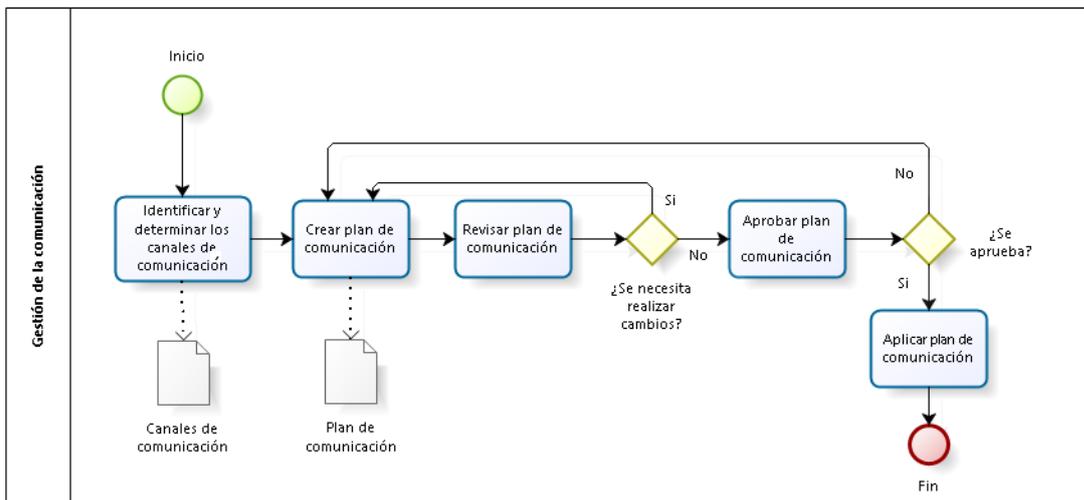
Diagrama de la Gestión de la información documentada



Fuente: Elaboración propia

Figura 25

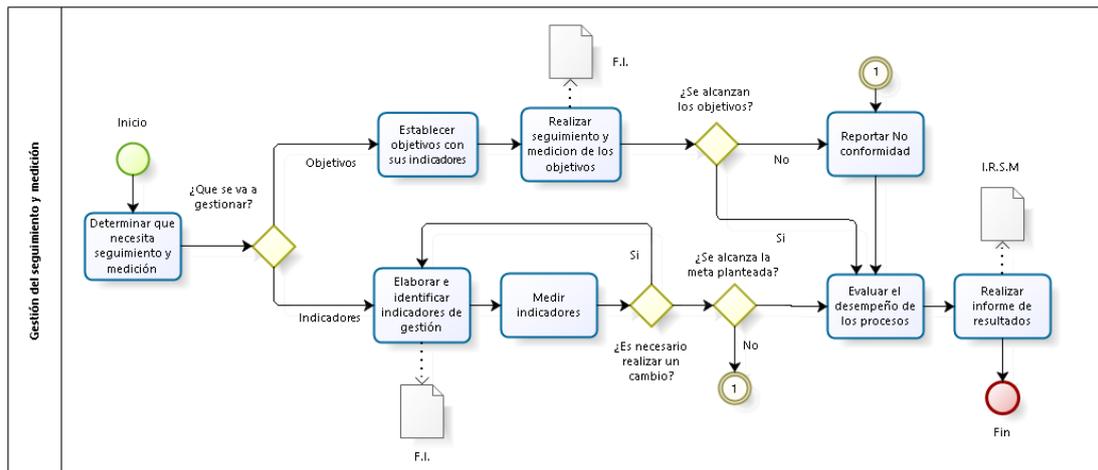
Gestión de la documentación



Fuente: Elaboración propia

Figura 26

Diagrama de Gestión de seguimiento y medición



Fuente: Elaboración propia

4.2 Fichas del proceso

Las fichas de proceso, son una herramienta que permite visualizar de forma sistemática las distintas fases del proceso, por medio de éste se recopilan las actividades más relevantes, así como los responsables de cada una de éstas.

Figura 27

Ficha de Gestión de la información documentada: Página 1

	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA				
	CODIGO:	UA-GP-FI-02	REVISIÓN:	00	
	FECHA:	18/08/2022	PAGINA:	1	DE 6

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

UA-GP-FI-02

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Leonel Guapisaca Estudiante	Asistente de procesos	Coordinadora

Fuente: Elaboración propia

Figura 28

Ficha de Gestión de la información documentada: Página 2

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA				
	CODIGO:	UA-GP-FI-02	REVISIÓN:	00
	FECHA:	18/08/2022	PAGINA:	2 DE 6
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión de la Información Documentada			
NOMBRE PROCESO PADRE	Proceso de Vinculación	PROPIETARIO DEL PROCESO	Asistente de Procesos	
MISIÓN, OBJETIVOS Y FINALIDAD DEL PROCESO				
Este proceso sirve para gestionar la creación, actualización, revisión, aprobación, distribución, control, y mantenimiento actualizado de toda la información documentada de los procesos de vinculación, incluidos los documentos de origen externo.				
ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PROCESO				
1. ¿Se gestiona documentación Interna o Externa? Si es interna actividad N°2 caso contrario actividad N°10 2. Codificar documentación 3. Crear información documentada 4. Revisar la información documentada 5. ¿Cumple con los requisitos? 6. Verificar la información documentada 7. ¿Se aprueba?		8. Almacenar información. La información se almacena en el LDM 9. Distribuir y controlar la información documentada 10. Identificar información documentada externa. La información se almacena en el L.D.E 11. Realizar copias de seguridad de la información documentada.		
ENTRADAS		SALIDAS		
<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de crear o actualizar información documentada Necesidad de controlar la información documentada del Departamento de Vinculación 		<ul style="list-style-type: none"> Información documentada revisada y aprobada Conservación, distribución y acceso de información documentada Control de la información documentada (copias de seguridad) 		
RECURSOS AFECTADOS				
Puestos implicados		Recursos e infraestructura		
Coordinadora del Departamento Asistente del Proceso		Computador Impresora Papel Software Internet Red informática Correo electrónico		
INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLE				
Documentos		Registros		
<ul style="list-style-type: none"> UA-GP-PR-01 DOCUMENTO CERO UA-GP-FI-03 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN P-GA-FI-001 GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 		<ul style="list-style-type: none"> UA-GP-FO-04 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS UA-GP-FO-05 LISTADO DE DOCUMENTOS EXTERNOS UA-GP-FO-06 LISTADO DE INFORMACION ACTUALIZADA 		
Indicadores		Riesgos		
<ul style="list-style-type: none"> % de Documentos Implementados 		<ul style="list-style-type: none"> Uso de documentos obsoletos Pérdida/extravío de documentación física Uso de documentos no aprobados 		

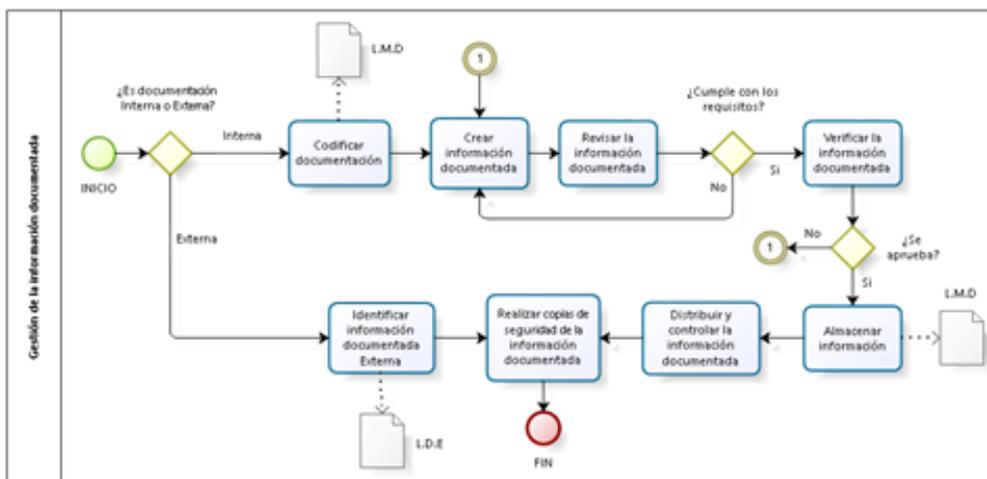
Fuente: Elaboración propia

Figura 29

Ficha de Gestión de la información documentada: Página 3

	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA				
	CODIGO:	UA-GP-FI-02	REVISIÓN:	00	
	FECHA:	18/08/2022	PAGINA:	3 DE 6	

DIAGRAMA DE FLUJO



Nomenclatura:

L.M.D = Listado Maestro de Documentos

L.D.E = Listado de Documentos Externos

Fuente: Elaboración propia

Figura 30

Ficha de Gestión de la información documentada: Página 4

FICHA DE PROCESO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA				
	CODIGO:	UA-GP-FI-02	REVISIÓN:	00
	FECHA:	18/08/2022	PAGINA:	4 DE 6

ACTIVIDADES			
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	¿Es documentación interna o externa?	En caso de que la información documentada a gestionar sea de origen interno se procede a realizar la actividad N°2; mientras que si se va a gestionar información documentada externa realizar la actividad N°10.	Asistente de Procesos
2	Codificar documentación	Para codificar la documentación interna pertinente, el responsable de crear o actualizar el documento tendrá que tomar en cuenta los criterios de codificación expuestos en el documento UA-GP-PR-01 DOCUMENTO CERO. La evidencia de la codificación realizada a los diferentes documentos internos del SGC queda registrada en el formato UA-GP-FO-01 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS.	Dueños de Procesos Asistente de Procesos
3	Crear o actualizar información documentada	Los procesos del Departamento, pueden crear o actualizar un documento según considere necesario para su correcto funcionamiento y eficacia. La metodología para hacerlo se encuentra expuesta en el procedimiento UA-GP-PR-01 DOCUMENTO CERO, teniendo en cuenta el tipo de documento y los componentes (requisitos) que este debe contener para posteriormente enviar Asistente del Proceso para su revisión.	Dueños de Procesos
4	Revisar la información documentada	Utilizar el procedimiento UA-GP-PR-01 DOCUMENTO CERO para comprobar que todos los componentes (requisitos) aplicables al documento formen parte de este, así como también que sea coherente, legible y este bien redactado.	Dueños de Procesos Asistente del Proceso
5	¿Cumple con los requisitos?	Si el documento revisado cumple con todos los requisitos de los componentes aplicables se procede a realizar la actividad N°6, caso contrario de no cumplir se regresa a la actividad N°3.	Dueños de Procesos Asistente del Proceso
6	Verificar la información documentada	La verificación de los documentos se obtiene con la firma de la Coordinadora del Departamento, a excepción de los formatos que son firmados por los Dueños de Proceso y su evidencia queda registrada en el UA-GP-FO-01 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS, contemplando: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Codificación del documento ▪ Tipo ▪ Título del documento ▪ Proceso ▪ Responsable de creación / actualización ▪ Responsable de la revisión ▪ Responsable de aprobación ▪ Fecha de creación ▪ Fecha de actualización 	Coordinadora General

Fuente: Elaboración propia

Figura 31

Ficha de Gestión de la información documentada: Página 5

 FICHA DE PROCESO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA			
CODIGO:		UA-GP-FI-02	REVISIÓN: 00
FECHA:		18/08/2022	PAGINA: 5 DE 6
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión (Versión) ▪ Forma de almacenamiento (Digital o Físico) ▪ Frecuencia de copia de seguridad ▪ Ubicación ▪ Fecha de aprobación ▪ Tiempo de conservación de registros ▪ Status (Vigente/Obsoleto) ▪ Evidencia de aprobación / PDF <p>Todos los documentos creados y utilizados antes de la aprobación del procedimiento DOCUMENTO CERO se consideran aprobados con revisión 00.</p>	
7	¿Se aprueba?	Si el documento se aprueba se procede a realizar la actividad N°8, caso contrario se regresa a la actividad N°3.	Asistente de procesos
8	Almacenar información	La aprobación de los formatos que son firmados por los Dueños de Proceso y su evidencia queda registrada en el UA-GP-FO-02 LISTADO DE ACTUALIZACION DE DOCUMENTOS	
9	Distribuir y controlar la información documentada	Toda la documentación válida del proceso está al alcance del personal autorizado y puede acceder a ella a través del documento compartido UA-GP-FO-01 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS . Aquí los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables, asegurando que se disponga de las revisiones actualizadas de los documentos, con versiones formato PDF protegidos adecuadamente de modificaciones y uso inadecuado. Se coordina con el dueño de cada proceso la distribución de las copias controladas de los documentos. La documentación debe conservarse en buen estado y durante el tiempo establecido en el LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS donde indica el número de años que se va a conservar.	Dueños de procesos
10	Identificar información documentada externa	Se considera documentación externa, a la comunidad, en la que el departamento. no tiene capacidad de emisión, modificación o aprobación. La identificación y registro de la documentación externa relevante para el funcionamiento se encuentra en el UA-GP-FO-02 LISTADO DE DOCUMENTOS EXTERNOS , de esta manera se tendrá el control de la misma. Los campos de este formato son: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Título del documento ▪ Entidad que expide el documento ▪ Soporte ▪ Proceso relacionado 	Dueños de procesos Asistente de procesos
11	Realizar copias de seguridad de la	Se garantiza la disponibilidad permanente de los archivos en soporte digital. La frecuencia para	Asistente de procesos

Fuente: Elaboración propia

Figura 32

Ficha de Gestión de la información documentada: Página 6

FICHA DE PROCESO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA				
	CODIGO:	UA-GP-FI-02	REVISIÓN:	00
	FECHA:	18/08/2022	PAGINA:	6 DE 6

información documentada	realizar las copias de seguridad se determina según lo registrado en el documento LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS . Adicional: <ul style="list-style-type: none">▪ Con frecuencia trimestral se hace una copia de seguridad de la carpeta compartida en un disco duro externo.	Asistente de Sistemas
--------------------------------	---	------------------------------

Fuente: Elaboración propia

Figura 33

Ficha de Gestión de la comunicación: Página 1

	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN					
	CODIGO:	UA-GP-FI-03	REVISIÓN:	01		
	FECHA:	02/06/2021	PAGINA:	1	DE	5

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

UA-GP-FI-03

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Leonel Guapisaca Estudiante	Asistente del Proceso	Coordinadora General

Fuente: Elaboración propia

Figura 34

Ficha de Gestión de la comunicación: Página 2

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN				
	CODIGO:	UA-GP-FI-03	REVISIÓN:	01
	FECHA:	02/06/2021	PAGINA:	2 DE 5
NOMBRE DEL PROCESO		Gestión de la comunicación		
NOMBRE DEL PROCESO PADRE	Gestión de Vinculación	PROPIETARIO DEL PROCESO	Asistente de procesos	
MISIÓN, OBJETIVOS Y FINALIDAD DEL PROCESO				
En este proceso se definirán los canales de comunicación internos y externos establecidos por el departamento para mantener al personal (interno/externo) y a las partes interesadas en general informadas acerca de los asuntos, decisiones y requerimientos.				
ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PROCESO				
1. Identificar y determinar canales de comunicación.		4. ¿Se necesita realizar cambios?		
2. Crear plan de comunicación		5. Aprobar plan de comunicación		
3. Revisar plan de comunicación		6. ¿Se aprueba?		
		7. Aplicar plan de comunicación		
ENTRADAS		SALIDAS		
<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de nuevos canales de comunicación Necesidad de comunicación de carácter interno/externo 		<ul style="list-style-type: none"> Canales de comunicación Planificación de comunicaciones Comunicaciones internas y externas Información transmitida 		
RECURSOS				
Puestos implicados		Recursos e infraestructura		
<ul style="list-style-type: none"> Coordinadora de vinculación Dueños de proceso 		<ul style="list-style-type: none"> Computador Software Correo electrónico Cartelera Redes sociales Documentos escritos (oficios, informes, reportes, memorándum) 		
INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLE				
Documentación		Registros		
<ul style="list-style-type: none"> UA-GP-PR-01 DOCUMENTO CERO UA-GP-FI-03 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN P-GA-FI-001 GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 		<ul style="list-style-type: none"> CORREOS ELECTRÓNICOS DOCUMENTOS ESCRITOS (OFICIOS, INFORMES, REPORTES, MEMORÁNDUM) REDES SOCIALES P-GP-FO-006 PLAN DE COMUNICACIÓN P-GP-FO-014 CANALES DE COMUNICACIÓN 		
Indicadores		Riesgos		
<ul style="list-style-type: none"> % de Informes Comunicados 		<ul style="list-style-type: none"> Canales de comunicación ineficientes Déficit de atención en la revisión de la información por parte del receptor 		

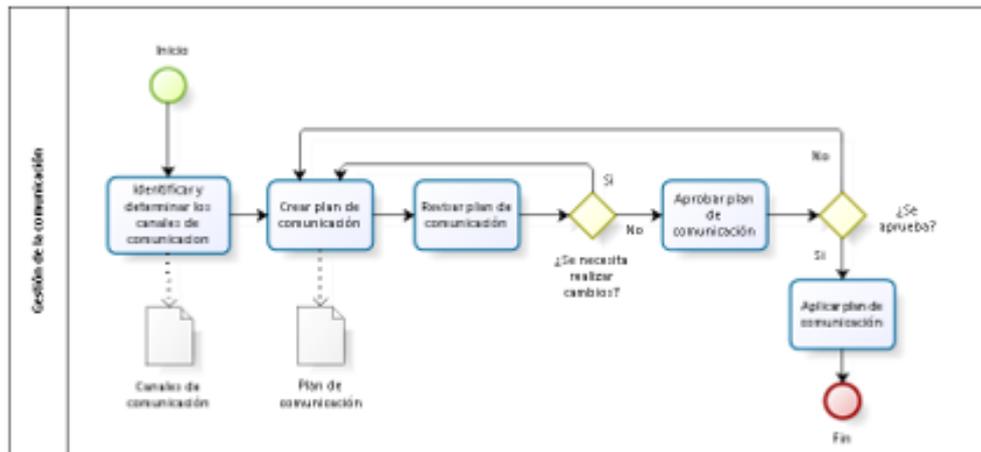
Fuente: Elaboración propia

Figura 35

Ficha de Gestión de la comunicación: Página 3

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN				
	CODIGO:	UA-GP-FI-03	REVISIÓN:	01
	FECHA:	02/06/2021	PAGINA:	3 DE 5

DIAGRAMA DE FLUJO



Fuente: Elaboración propia

Figura 36

Ficha de Gestión de la comunicación: Página 4

	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN					
	CODIGO:	UA-GP-FI-03	REVISIÓN:	01		
	FECHA:	02/06/2021	PAGINA:	4	DE	5

ACTIVIDADES			
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Identificar y determinar canales de comunicación	<p>EL DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN determina las canales de comunicación teniendo en cuenta el contexto de la organización, los objetivos establecidos, el correcto funcionamiento, y además, que los destinatarios sean los necesarios según el canal de comunicación utilizado.</p> <p>En el formato UA-GP-FO-03 CANALES DE COMUNICACIÓN se registra la determinación de estos canales con la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Canal: Nombre del Canal • Destinatarios aplicables: Son las partes interesadas a las que aplica el canal de comunicación • Descripción: Información y uso del Canal • Tipo: Determina si el canal se utiliza para comunicaciones internas, externas o ambas. 	Asistente de Procesos
2	Crear Plan de Comunicación	<p>EL DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN determina las comunicaciones internas y externas que considera relevantes para la eficacia del sistema, dejando constancia de esto a través del UA-GP-FO-04 PLAN DE COMUNICACIÓN, registrando:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Qué comunicar? Nombre/Título de la comunicación ▪ ¿A quién comunicar? Destinatario ▪ ¿Cómo comunicar? El canal/es de comunicación utilizado/s ▪ ¿Cuándo comunicar? (periodicidad) ▪ ¿Quién comunica? Responsable de la comunicación <p>El PLAN DE COMUNICACIÓN, deberá incluir, como mínimo, los siguientes canales de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Cartelera • Documentos escritos • Red • Redes sociales • Teléfono 	Asistente de Procesos
3	Revisar Plan de Comunicación	Constatar que se encuentren las comunicaciones mínimas como también las necesarias para cumplir con el objetivo del proceso.	Asistente de Procesos
4	¿Se necesitan hacer cambios?	En caso de que se considere realizar cambios, añadir o quitar comunicaciones se regresa a la actividad 2; si la revisión determina que no se necesitan cambios se procede con la actividad 5.	Asistente de Procesos

Fuente: Elaboración propia

Figura 37

Ficha de Gestión de la comunicación: Página 5

		GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN			
	CODIGO:	UA-GP-FI-03	REVISIÓN:	01	
	FECHA:	02/06/2021	PAGINA:	5	DE 5

5	Aprobar Plan de Comunicación	Se realiza la aprobación del plan de comunicación con la firma de la Coordinadora del Departamento, teniendo en cuenta la revisión y la factibilidad del mismo para cumplir con el objetivo del proceso.	Coordinadora General
6	¿Se aprueba?	En caso de que se apruebe el plan de comunicación se procede a realizar la actividad 7, caso contrario se regresa a la actividad 2.	Asistente de procesos
7	Aplicar plan de comunicación	Se realizan las comunicaciones planificadas por sus respectivos responsables hacia los destinatarios establecidos, según su periodicidad y mediante el canal registrado en el plan de comunicación.	Dueños de procesos

Fuente: Elaboración propia

Figura 38

Ficha de Gestión de seguimiento y medición: Página 1

	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
	CÓDIGO:	UA-GP-FI-004	REVISIÓN:	01		
	FECHA:	10/09/2022	PAGINA:	1	DE	6

GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

UA-GP-FI-004

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Leonel Guapisaca Estudiante	Asistente de Procesos	Coodinadora

Fuente: Elaboración propia

Figura 39

Ficha de Gestión de seguimiento y medición: Página 2

GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			
	CÓDIGO:	UA-GP-FI-004	REVISIÓN: 01
	FECHA:	10/09/2022	PAGINA: 2 DE 6
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión de Seguimiento y Medición		
NOMBRE DEL PROCESO PADRE	Gestión de Vinculación	PROPIETARIO DEL PROCESO	Asistente de Procesos
MISIÓN, OBJETIVOS Y FINALIDAD DEL PROCESO			
El departamento de Vinculación establece en este proceso el método utilizado para gestionar el seguimiento, medición, análisis y evaluación de la capacidad del Sistema de Gestión, para el cumplimiento de las actividades planificadas.			
ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PROCESO			
1. Determinar que necesita seguimiento y medición 2. ¿Qué se va a gestionar? 3. Establecer Objetivos con sus indicadores 4. Realizar seguimiento y medición de los objetivos 5. ¿Se alcanzan los objetivos? 6. Elaborar e identificar indicadores de gestión 7. Medir indicadores		8. ¿Es necesario realizar un cambio? 9. ¿Se alcanza la meta planteada? 10. Reportar No Conformidad 11. Evaluar el desempeño de los procesos 12. Realizar informe de resultados	
ENTRADAS		SALIDAS	
<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de seguimiento y medición Establecimiento de criterios (metas) para valorar la eficacia y adecuación. Disponibilidad de información para el cálculo de indicadores 		<ul style="list-style-type: none"> Resultados de objetivos, indicadores, y partes interesadas Revisión de la eficacia y adecuación del sistema 	
RECURSOS			
Puestos implicados		Infraestructura y Recursos	
<ul style="list-style-type: none"> Coordinadora General del Departamento Asistente de Procesos Dueños Procesos 		<ul style="list-style-type: none"> Equipos informáticos y de oficina Tiempo de los puestos afectados en el control del proceso Recursos económicos para su ejecución 	
INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLE			
Documentación		Registros	
<ul style="list-style-type: none"> UA-GP-PR-01 DOCUMENTO CERO UA-GP-FI-03 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN P-GP-FI-02 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA 		<ul style="list-style-type: none"> P-GP-FO-011 INFORME DE RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN P-GP-FO-013 FICHA DE INDICADOR 	
Indicadores		Riesgos	
<ul style="list-style-type: none"> % de cumplimiento de los indicadores de gestión % de cumplimiento de Objetivos 		<ul style="list-style-type: none"> Manipulación de información errónea en la declaración de resultados del seguimiento y medición. Reducida gestión de indicadores 	

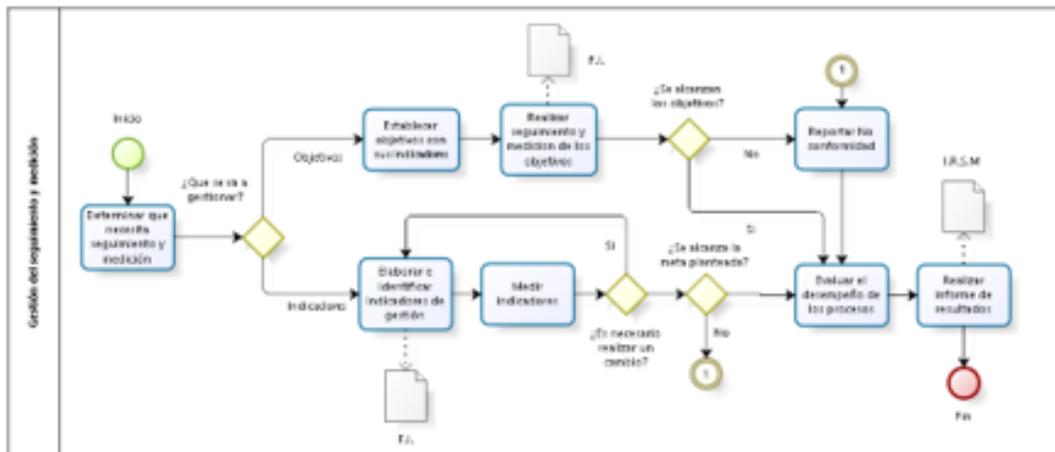
Fuente: Elaboración propia

Figura 40

Ficha de Gestión de seguimiento y medición: Página 3

	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			
	CÓDIGO:	UA-GP-FI-004	REVISIÓN:	01
	FECHA:	10/09/2022	PAGINA:	3 DE 6

DIAGRAMA DE FLUJO



Nomenclatura:

F.I = Ficha de Indicador

I.R.S.M = Informe de Resultados de Seguimiento y Medición

Fuente: Elaboración propia

Figura 41

Ficha de Gestión de seguimiento y medición: Página 4

	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			
	CÓDIGO:	UA-GP-FI-004	REVISIÓN:	01
	FECHA:	10/09/2022	PAGINA:	4 DE 6

ACTIVIDADES			
ORDEN	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Determinar que necesita seguimiento y medición	<p>EL DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN deberá determinar frecuencia de tiempo, o cada vez que exista un cambio en su contexto, tendrá que determinar qué necesita seguimiento y medición. Actualmente se considera realizar seguimiento y medición a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos establecidos • Indicadores de gestión • Desempeño del proceso • Eficacia del Sistema 	Asistente de Procesos
2	¿Qué se va a gestionar?	<p>Objetivos, realizar la actividad N°3. Indicadores, realizar la actividad N°6.</p>	Asistente de Procesos
3	Establecer Objetivos con sus indicadores	<p>Considerar las dimensiones (Mejora Continua, Satisfacción al Cliente, Participación de los involucrados en el sistema), para establecer los objetivos teniendo en cuenta que estos serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coherentes ▪ Medibles ▪ Alcanzables ▪ Objeto de seguimiento ▪ Actualizados, según se considere <p>Posterior a esto, se planifican tareas para poder alcanzar los objetivos establecidos, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recursos necesarios • La evidencia resultante • Responsable • Fechas de inicio y fin <p>Además, para poder medir el grado de cumplimiento de los objetivos, se elaboran indicadores alineados a los mismos.</p> <p>Toda esta información se registra en el formato P-GP-FO-008 OBJETIVOS DEL SISTEMA, que cuenta con los siguientes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dimensión ▪ Objetivo ▪ Tareas ▪ Recursos ▪ Evidencia ▪ Responsable ▪ Fecha de Inicio ▪ Fecha de Fin 	Asistente de Procesos Dueños de Procesos

Fuente: Elaboración propia

Figura 42

Ficha de Gestión de seguimiento y medición: Página 5

		GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			
		CÓDIGO:	UA-GP-FI-004	REVISIÓN:	01
		FECHA:	10/09/2022	PAGINA:	5 DE 6
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre del Indicador ▪ Fórmula del indicador ▪ Meta 			
4	Realizar seguimiento y medición de Objetivos	Anualmente los responsables de los objetivos, revisan la evidencia de la eficacia de las tareas planificadas, la misma que debe quedar archivada en el proceso correspondiente; además, se encargan de medir el indicador del mismo dejando evidencia respectiva en la UA-GP-FO-013 FICHA DE INDICADOR respectiva.	Asistente de Procesos	Dueños de Proceso	
5	¿Se alcanzan los objetivos?	Si el resultado alcanza la meta se procede a realizar la actividad N°11, caso contrario realizar la actividad N°10.	Asistente de Procesos		
6	Elaborar e identificar indicadores de gestión	El seguimiento continuo al correcto funcionamiento de los procesos y del Sistema de Gestión se realiza a partir de la generación de indicadores alineados a los resultados esperados de los procesos, los mismos que se registran en los respectivos formatos FICHA DE INDICADOR de cada proceso, con la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de indicador ▪ Proceso al que pertenece ▪ Fórmula del indicador ▪ Fundamento / Objetivo de medición ▪ Fuente de obtención de datos para la medición ▪ Periodicidad de medición ▪ Responsable de la medición ▪ Comentarios ▪ Valoración (Resultado de la medición, meta / estándar, desviación de medida) ▪ Observaciones 	Dueños de Procesos	Asistente de Procesos	
7	Medir los indicadores	Según la frecuencia de medida establecida para cada indicador, se miden y se plasman los resultados obtenidos en las respectivas UA-GP-FP-013 FICHAS DE INDICADORES en la sección de valoración, que contiene: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultado (Medición) ▪ Estándar (Meta) ▪ Desviación (Diferencia entre el Resultado y el Estándar) ▪ Observaciones 	Asistente de Procesos	Responsables de medir indicadores	
8	¿Es necesario realizar cambios en indicadores?	Si se considera necesario modificar los indicadores anteriormente creados, se regresa a la actividad N° 6; en caso de encontrarse conformes con los indicadores	Asistente de Procesos	Dueños de Procesos	

Fuente: Elaboración propia

Figura 43

Ficha de Gestión de seguimiento y medición: Página 6

		GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			
		CÓDIGO:	UA-GP-FI-004	REVISIÓN:	01
		FECHA:	10/09/2022	PÁGINA:	6 DE 6
		actuales y sus resultados, se procede a la actividad de decisión N° 9.			
9	¿Se alcanza la meta planteada?	Si el resultado de la medición alcanza el estándar/meta se procede a realizar la actividad N°11, caso contrario se realiza la actividad N° 10.		Asistente de Procesos	
10	Reportar no conformidad	Las no conformidades identificadas en este proceso pueden surgir de: <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos • Indicadores de gestión Las mismas se comunican al proceso de Gestión para determinar Acciones Correctivas para su tratamiento.		Asistente de Procesos Dueños de Procesos	
11	Evaluar el desempeño de los procesos	Recolectar datos y medir el indicador de DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS .		Asistente de Procesos	
12	Realizar Informe de resultados	Los resultados obtenidos del seguimiento y medición de INDICADORES, OBJETIVOS , así como de la EVALUACIÓN DEL PROCESO , y EFICACIA se incluyen en el P-GP-FO-011 INFORME DE RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN el cual se evaluará en la REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN .		Asistente de Procesos	

Fuente: Elaboración propia

4.3 Conclusiones del capítulo

Finalmente, en el presente capítulo se presentan los diagramas para cada proceso del departamento de Vinculación, así como las fichas con un detalle de las actividades que se genera en cada uno de ellos, con una descripción más pormenorizada y el cargo responsable, de esta manera se puede generar nivel alto de comprensión para el personal del departamento.

CONCLUSIONES

Con la culminación de la investigación titulada “**Modelo de identificación, levantamiento y gestión por procesos del departamento de vinculación de la Universidad del Azuay**”, se exponen las conclusiones de acuerdo a los objetivos específicos.

- Con respecto al primer objetivo, se pudo analizar la situación inicial del departamento, donde se consideró las líneas de acción que administra el departamento de vinculación, así como su organigrama y se pudo evidenciar que no disponen de una definición clara de los procesos, con ausencia de documentación que facilite el desarrollo de sus actividades.
- Seguido se pudo recopilar información sobre gestión de procesos, donde se expusieron de acuerdo a distintos autores las conceptualizaciones sobre los elementos que conforman la gestión de procesos como proceso, diagrama de flujo entre otros; logrando así una mayor comprensión sobre cada aspecto que lo conforma.
- Además, se pudo levantar los procesos del departamento de vinculación, generando así una clasificación, identificación, levantamiento y documentación de los procesos, que comprende el desarrollo de distintos formatos que facilitan el desarrollo y control de las actividades del personal.
- Finalmente se desarrolló un modelo, para lo cual se diseñaron los diagramas de procesos, generando así una mejor contemplando de las actividades, consecuentemente se establecieron las fichas, que permitieron detallar las actividades con sus cargos responsables.

RECOMENDACIONES

Culminado esta investigación, se establecen las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda al Departamento de Vinculación, la aplicación de la documentación a mediano plazo para una implementación idónea, para la obtención de beneficios para el mismo.
- Se encomienda al personal que mantenga la aplicación de los formatos para desarrollar una gestión más técnica sobre las actividades.
- Finalmente, se aconseja que se establezca una prueba piloto con la finalidad de detectar las deficiencias que pudieran hallarse en el modelo, para poder generar acciones correctivas y mantener una mejora continua en el desarrollo de las actividades y la gestión del Departamento de Vinculación.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcívar Alcívar, M. F. (2021). *La gestión por procesos para el mejoramiento de la productividad*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Alonso, P. L. (2014). *Gestión de las Empresas por Procesos*. Escuela Técnica Superior de Ingeniería Industrial de Barcelona.
- Guamushig Tipán, F. P. (2021). *Gestión de procesos en el área de producción de la empresa Sualú Curtiduría Suárez*. Universidad Técnica de Ambato.
- ISO 9000. (2015). *Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario* (Issue 571). Instituto de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).
- Minchala Jara, J. E. (2020). *Sistema de gestión por procesos en la línea de producción de cuero de la empresa Ceticuero Curtiduría de la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato.
- Muñoz Veloz, F. M. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Caso: Empresa CDM S.A.* Universidad Andina Simón Bolívar.
- Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2010). *Gestión por Procesos. 4ta. Madrid: ESIC*.
- Quintero, J., & Sánchez, J. (2006). La cadena de valor: Una herramienta del pensamiento estratégico. *TELOS. Revista de Estudios Internacionales En Ciencias Sociales*, 8(3), 377–389.
- Universidad del Azuay. (n.d.). *Quiénes somos / Vinculación con la Sociedad*. Retrieved November 2, 2022, from <https://vinculacion.uazuay.edu.ec/quienes-somos>
- USAID - CEAMSO. (n.d.). *Gestión por Procesos. Gupia Práctica*.