



Universidad de Guayaquil

***MANUAL DEL PROCESO
PROCESOS Y CALIDAD DE LA GESTIÓN
INSTITUCIONAL***

*Aprobado por el Comité de Gestión de la Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional el
19/12/2017*

[Versión 1.0]



 Universidad de Guayaquil	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL UNIDAD DE PROCESOS Y CALIDAD DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	
	MANUAL DEL PROCESO DE PROCESOS Y CALIDAD DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	Versión: 1.0 Página 1 de 14

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Actividad	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Ing. Marcelo Mosquera / Analista de Procesos y Calidad de la Gestión Institucional		
Revisado por:	Ec. Andrea Caballero / Jefe de Procesos y Calidad de la Gestión Institucional		
Aprobado por:	Ing. Henry Lavayen / Director de Planificación de Desarrollo Institucional		
Aprobado por:	Ing. Reynaldo Ramírez / Coordinador General de Planificación, Evaluación y Acreditación Institucional		

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
1.0	Emisión inicial.	





Contenido

1.	INFORMACIÓN BÁSICA.....	3
2.	LINEAMIENTOS DEL PROCESO.....	4
3.	GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS	4
4.	MAPA DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS	4
5.	DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS	5
5.1.	SUBPROCESO: LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	5
5.1.1.	FICHA DEL SUBPROCESO	5
5.1.2.	DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO.....	6
5.2.	SUBPROCESO: LEVANTAMIENTO DE SERVICIOS.....	6
5.2.1.	FICHA DEL SUBPROCESO	6
5.2.2.	DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO.....	7
5.3.	SUBPROCESO: MEJORAMIENTO DE PROCESOS.....	7
5.3.1.	FICHA DEL SUBPROCESO	7
5.3.2.	DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO.....	8
5.4.	SUBPROCESO: MEJORAMIENTO DE SERVICIOS	8
5.4.1.	FICHA DEL SUBPROCESO	8
5.4.2.	DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO.....	9
5.5.	SUBPROCESO: GESTIÓN DE AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS	10
5.5.1.	FICHA DEL SUBPROCESO	10
5.5.2.	DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO.....	11
5.6.	SUBPROCESO: IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS	12
5.6.1.	FICHA DEL SUBPROCESO	12
5.6.2.	DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO.....	13
6.	INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO.....	13
7.	PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE GESTIÓN DE SEGUIMIENTO A GRADUADOS	14
8.	ANEXOS.....	14





PROCESO DE PROCESOS Y CALIDAD DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

1. INFORMACIÓN BÁSICA

Proceso:	Procesos y Calidad de la Gestión institucional
Código del Proceso:	PAEI-PDI-PCGI
Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ Analizar, mejorar y documentar los procesos y servicios de la Universidad de Guayaquil, con la finalidad de estandarizarlos y alcanzar la calidad institucional mediante el mejoramiento continuo de los mismos. <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ Detección de necesidad de mejoramiento❖ Requerimiento de usuarios <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ Información de los procesos y servicios <p>SUBPROCESOS:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Levantamiento de Procesos2. Levantamiento de Servicios3. Mejoramiento de Procesos4. Mejoramiento de Servicios5. Gestión de Automatización de procesos6. Implementación de procesos
Productos/Servicios del Proceso:	<ul style="list-style-type: none">❖ Catálogo de procesos institucionales actualizado❖ Indicadores de procesos y servicios institucionales❖ Diagramas de flujos AS-IS y TO-BE de los procesos y servicios❖ Procesos y servicios evaluados y mejorados❖ Manuales de procesos y procedimientos❖ Carta de servicios❖ Portafolio de servicios❖ Procesos y servicios automatizados
Tipo de Proceso:	<ul style="list-style-type: none">❖ Adjetivo
Responsable del Proceso:	<ul style="list-style-type: none">❖ Dirección de Planificación de Desarrollo Institucional
Tipo de cliente:	<ul style="list-style-type: none">❖ Interno





Marco Legal:

- ❖ Estatuto Orgánico de la Universidad de Guayaquil
- ❖ Reglamento orgánico de gestión por procesos de la Universidad de Guayaquil
- ❖ Reglamento de Régimen Académico
- ❖ Norma Interna de Gestión de Calidad de Servicio

2. LINEAMIENTOS DEL PROCESO

El proceso de Procesos y Calidad de la Gestión Institucional requiere considerar los siguientes puntos dentro de su proceso:

- ✓ El proceso deberá cumplir con la metodología establecida por el organismo rector en el ámbito de procesos para las instituciones públicas
- ✓ Toda actualización requerida de este manual o a los formatos del mismo, deberán ser solicitados por el jefe de Procesos y Calidad de la Gestión Institucional y aprobados por el Director de Planificación de Desarrollo Institucional para su posterior aprobación del Comité de Gestión de la Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional.
- ✓ Toda actividad que se trabaje o se valide con el usuario dueño del proceso, deberá ser documentada a través de un acta de reunión la misma que debe ser firmada por los participantes de dicha actividad

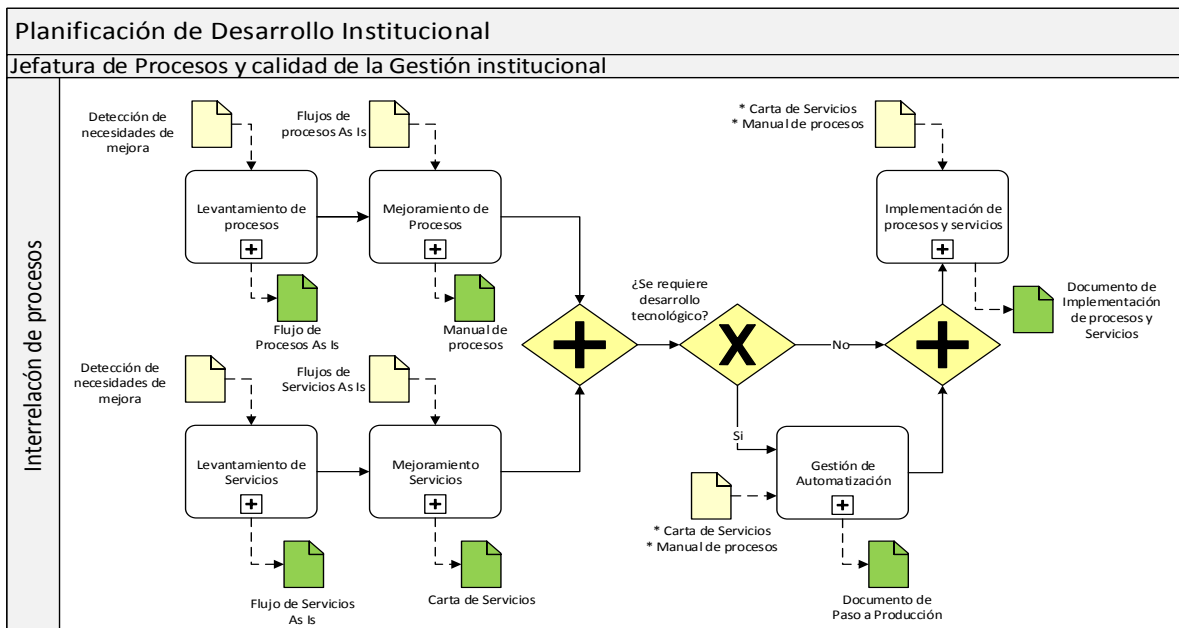
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

Término	Definición
Proceso	Es un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados.
Servicio	Son un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos
DDF	Documento de definiciones funcionales. Es el documento donde se especifica en detalle las características de las opciones del aplicativo que se requiere desarrollar.
Procesos comatosos	Son los procesos de importancia alta o vital con desempeño bajo o muy bajo determinados de acuerdo a los lineamientos de la metodología gobierno por resultados.
Disparador	Evento o condición que causa el inicio o activación del proceso. Responde a la pregunta ¿Qué activa el proceso?
As Is	Situación actual del proceso
To Be	Situación mejorada del proceso
SI	Sistemas de Información

4. MAPA DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS

A continuación se presenta una visión general del proceso de Procesos y Calidad de la Gestión Institucional:





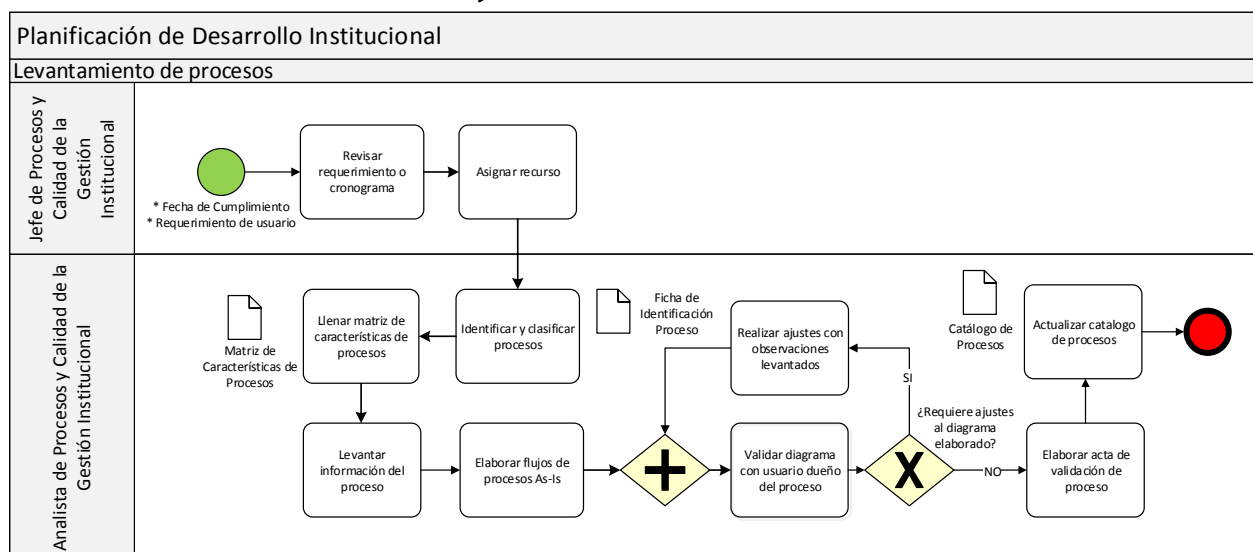
5. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS

5.1. SUBPROCESO: LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

5.1.1. FICHA DEL SUBPROCESO

Subproceso:	Levantamiento de Procesos
Código del Subproceso:	PAEI-PDI-PCGI-001
Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Analizar los procesos institucionales, con la finalidad de identificar los problemas que presentan y sus posibles soluciones. <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Fecha de Cumplimiento ❖ Recepción de Requerimientos de Usuarios <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Información de los procesos y servicios a analizar. <p>ACTIVIDADES PRINCIPALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Identificar y clasificar procesos ❖ Levantar información ❖ Elaborar flujo del proceso As – Is ❖ Validación con el usuario ❖ Actualización de catálogo de procesos
Productos/Servicios del Subproceso:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Catálogo de procesos institucional actualizado ❖ Diagramas de flujos de procesos As-Is
Responsable del Subproceso:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Jefe de Procesos y Calidad de la Gestión Institucional
Tipo de cliente:	Interno

5.1.2. DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO

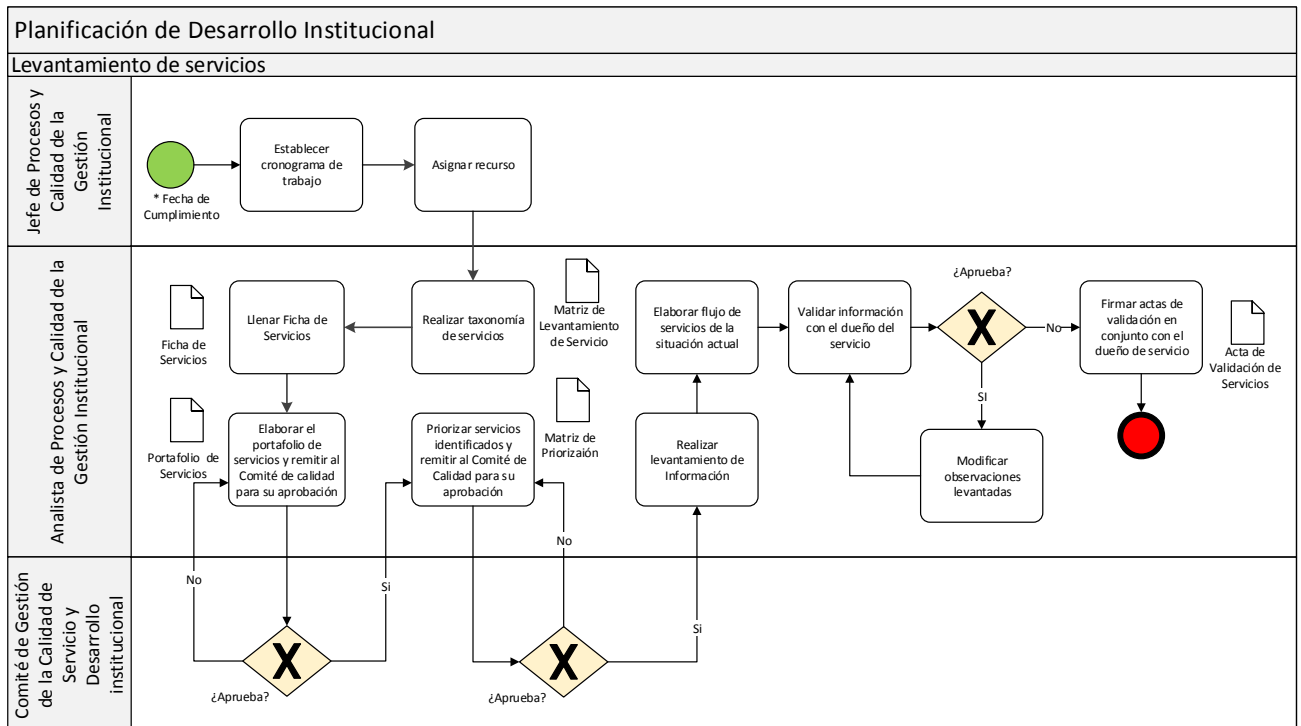


5.2. SUBPROCESO: LEVANTAMIENTO DE SERVICIOS

5.2.1. FICHA DEL SUBPROCESO

Subproceso:	Levantamiento de Servicios
Código del Subproceso:	PAEI-PDI-PCGI-002
Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Analizar los servicios institucionales, con la finalidad de identificar los problemas que presenta el usuario externo, y sus posibles soluciones. <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Detección de necesidad ❖ Requerimiento de la máxima autoridad <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Información del servicio a analizar. <p>ACTIVIDADES PRINCIPALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Realizar Taxonomía de Servicios ❖ Establecer portafolio de servicios ❖ Priorizar servicios ❖ Realizar levantamiento de información ❖ Validar con el usuario dueño del proceso
Productos/Servicios del Subproceso:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Portafolio de servicios actualizado ❖ Diagramas de Flujo de Servicios As – Is
Responsable del Subproceso:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Jefe de Procesos y Calidad de la Gestión Institucional
Tipo de cliente:	Interno

5.2.2. DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO



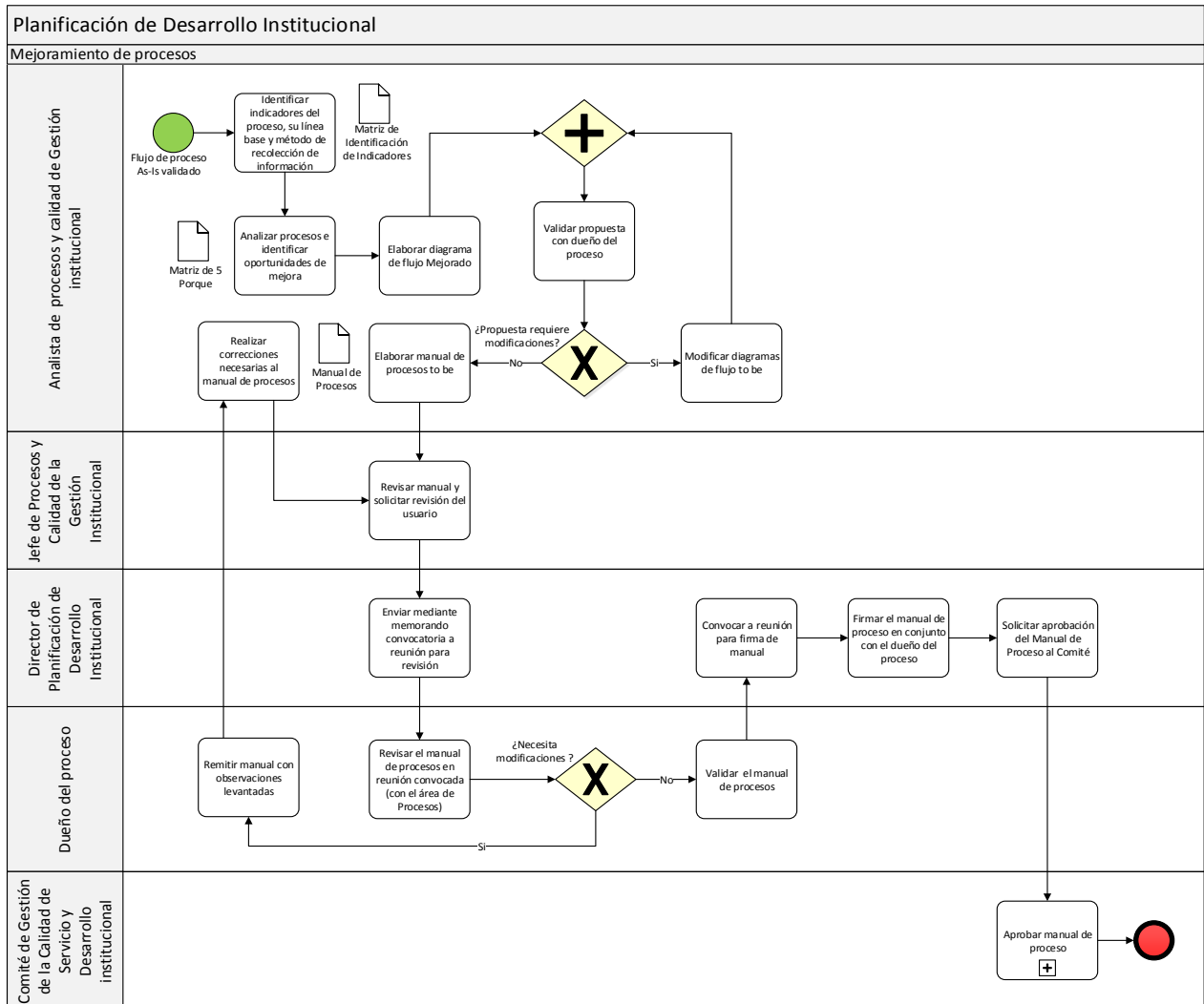
5.3. SUBPROCESO: MEJORAMIENTO DE PROCESOS

5.3.1. FICHA DEL SUBPROCESO

Subproceso:	Mejoramiento de procesos
Código del Subproceso:	PAEI-PDI-PCGI-003
Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Documentar los procesos de la institución, para asegurar su correcta ejecución y su evaluación mediante los indicadores de gestión. <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Flujo de procesos As-Is validado <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Flujo de procesos As-Is validado <p>ACTIVIDADES PRINCIPALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Identificar oportunidades de mejora ❖ Elaborar flujo de procesos To-Be ❖ Elaborar el manual de Procesos ❖ Aprobar el manual
Productos/Servicios del Subproceso:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Manual de procesos ❖ Flujo de procesos To-Be

Responsable del Subproceso:	❖ Jefe de Procesos y Calidad de la Gestión Institucional
Tipo de cliente:	Interno

5.3.2. DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO



5.4. SUBPROCESO: MEJORAMIENTO DE SERVICIOS

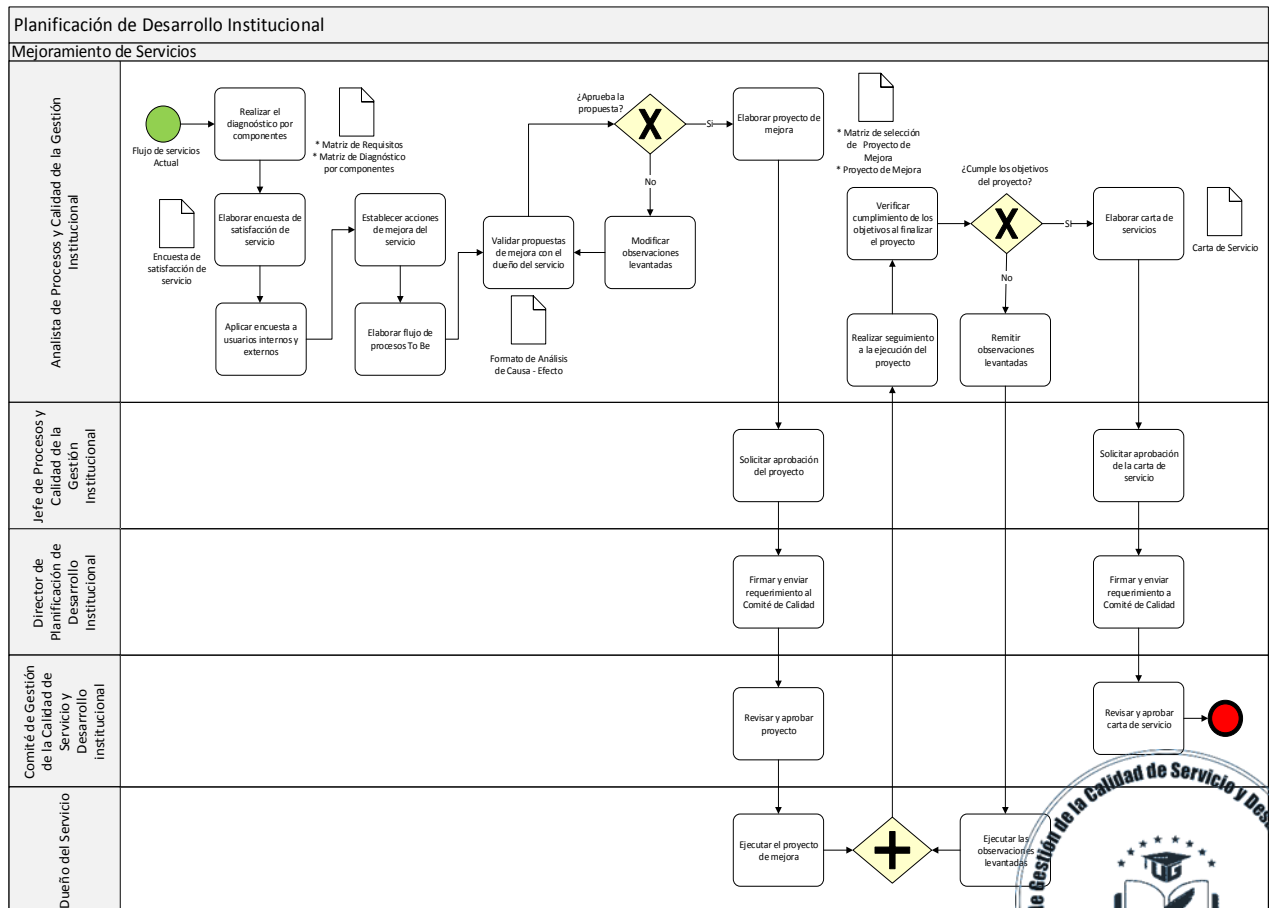
5.4.1. FICHA DEL SUBPROCESO

Subproceso:	Mejoramiento de Servicios
Código del Subproceso:	PAEI-PDI-PCGI-004
Descripción:	PROPÓSITO: ❖ Mejorar los servicios institucionales, para asegurar su correcta ejecución y su evaluación mediante los indicadores de gestión.



	<p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Flujo de servicios As-Is validado <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Flujo de servicios As-Is <p>ACTIVIDADES PRINCIPALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Realizar diagnóstico por componentes ❖ Elaborar encuesta de satisfacción de servicio ❖ Elaborar flujo de servicios To-Be ❖ Elaborar proyecto de mejora ❖ Realizar seguimiento a la ejecución del proyecto ❖ Elaborar Carta de Servicio
Productos/Servicios del Subproceso:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Carta de servicios ❖ Flujo de servicios To-Be
Responsable del Subproceso:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Jefe de Procesos y Calidad de la Gestión Institucional
Tipo de cliente:	Interno

5.4.2. DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO



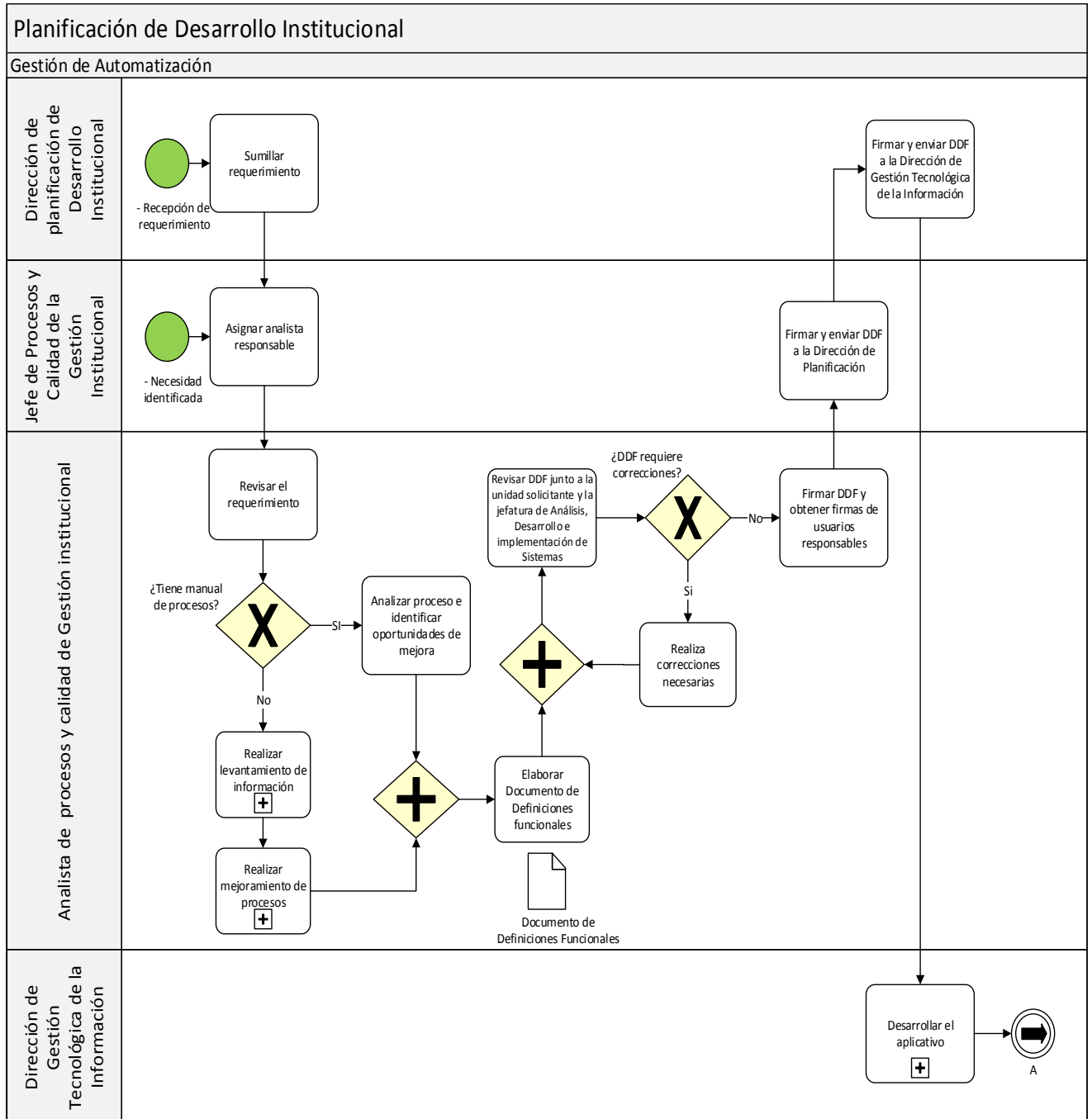
5.5. SUBPROCESO: GESTIÓN DE AUTOMATIZACIÓN

5.5.1. FICHA DEL SUBPROCESO

Subproceso:	Gestión de automatización
Código del Subproceso:	PAEI-PDI-PCGI-005
Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Mejorar procesos y servicios institucionales a través de la automatización de los mismos. <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Cumplimiento de fecha planificada ❖ Recepción de requerimiento de usuario <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Manual de procesos ❖ Carta de servicio <p>ACTIVIDADES PRINCIPALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Identificar oportunidades de mejora ❖ Elaborar documento de definiciones funcionales ❖ Elaborar y aplicar el check list de pruebas ❖ Realizar pruebas de usuario ❖ Elaborar informe de paso a producción
Productos/Servicios del Subproceso:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Documento de paso a producción
Responsable del Subproceso:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Jefe de Procesos y Calidad de la Gestión Institucional
Tipo de cliente:	Interno

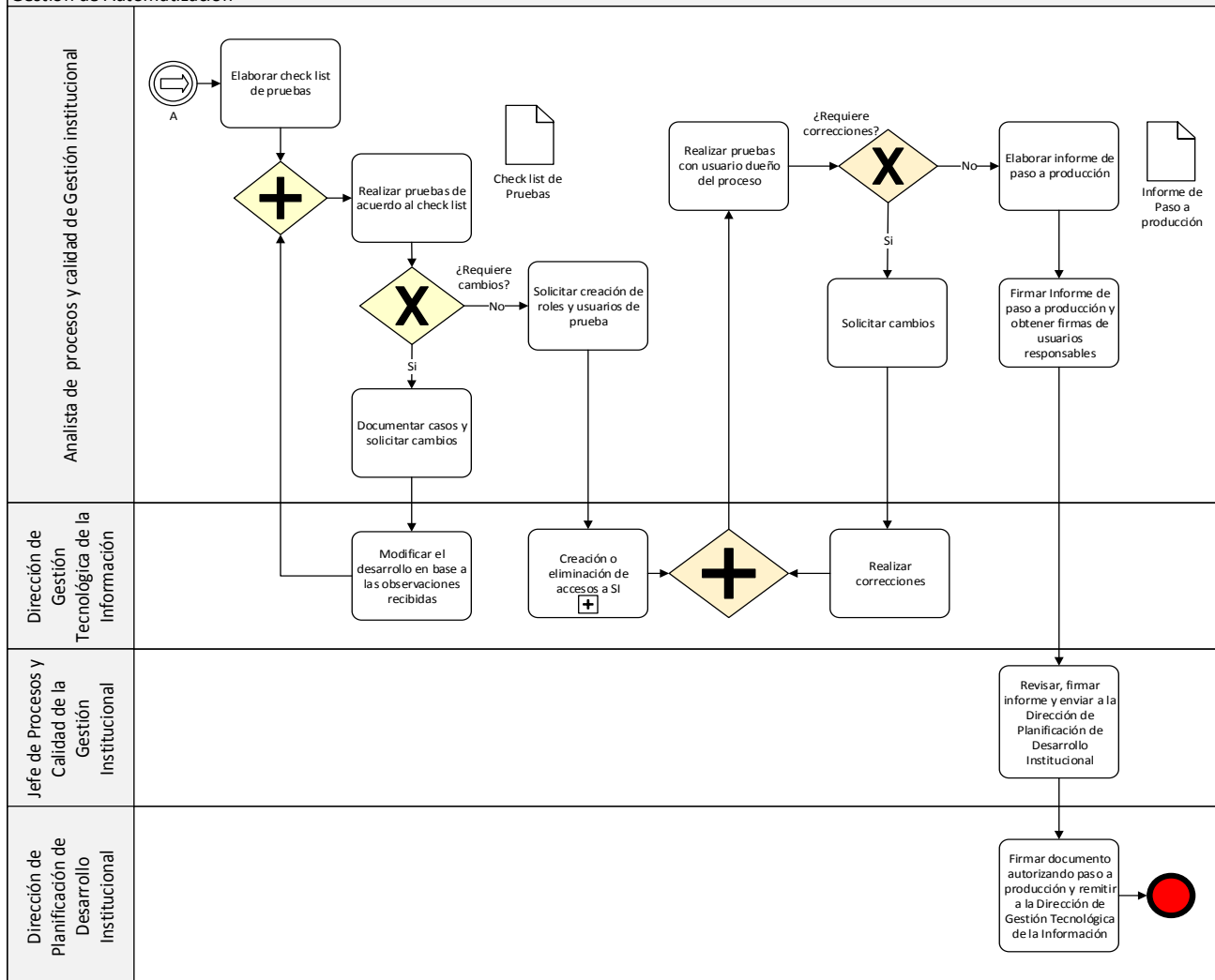


5.5.2. DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO



Planificación de Desarrollo Institucional

Gestión de Automatización



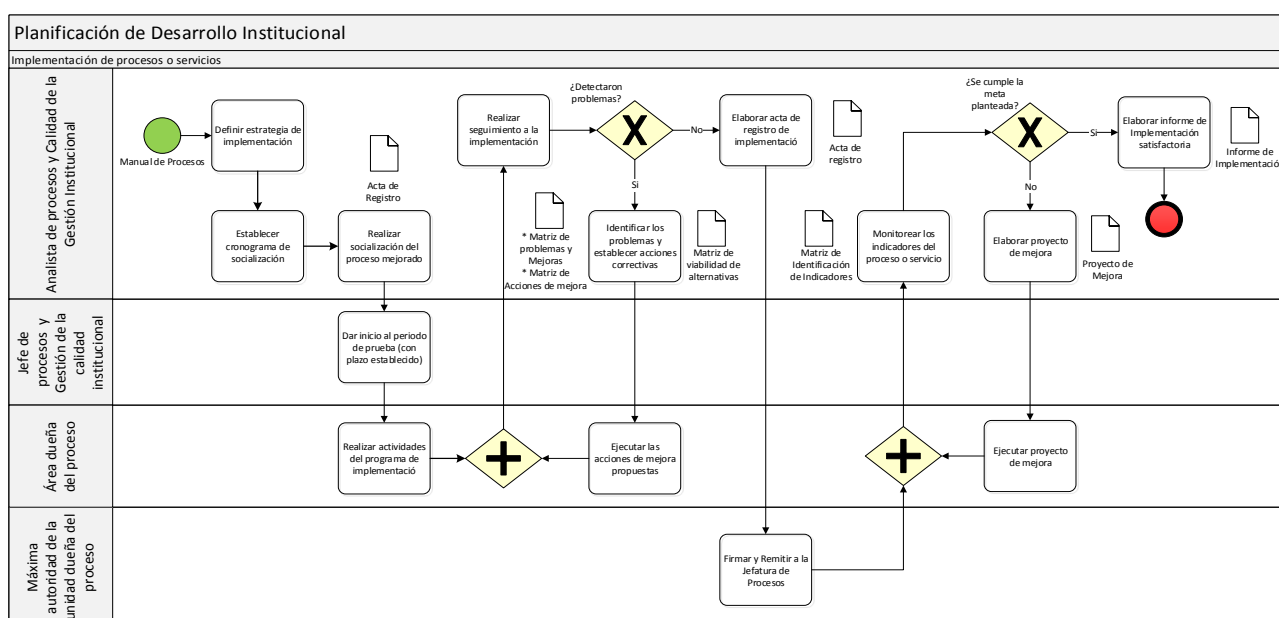
5.6. SUBPROCESO: IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS

5.6.1. FICHA DEL SUBPROCESO

Subproceso:	Implementación de Procesos y Servicios
Código del Subproceso:	PAEI-PDI-PCGI-004
Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Iniciar la ejecución del proceso tomando en cuenta las mejoras realizadas. <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Manual de proceso mejorado <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Manual de procesos

ACTIVIDADES PRINCIPALES:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Definir estrategia de implementación ❖ Realizar socialización ❖ Calcular indicadores ❖ Elaborar informe de implementación
Productos/Servicios del Subproceso:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Procesos y Servicios Implementados
Responsable del Subproceso:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Jefe de Procesos y Calidad de la Gestión Institucional
Tipo de cliente:	Interno

5.6.2. DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO



6. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO

Los indicadores de Gestión definidos para el proceso de Procesos y Calidad de la Gestión Institucional son los siguientes:

Nº	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidad de Medida	Responsable de Medición	Fuente de la Medición	Frecuencia de Medición
1	% de manuales de procesos elaborados	$(\# \text{ de manuales de procesos elaborados} / \# \text{ de manuales de procesos planificados}) * 100\%$	Porcentaje	Jefe de Procesos Y Calidad de la Gestión Institucional	Manuales de procesos	Trimestral
2	% de cartas de servicios elaboradas	$(\# \text{ de cartas de servicios elaboradas} / \# \text{ de carta de servicios planificadas}) * 100\%$	Porcentaje	Jefe de Procesos Y Calidad de la Gestión Institucional	Carta de Servicios	Trimestral
3	Porcentaje de procesos automatizados e implementados	$(\# \text{ de automatizaciones ejecutadas} / \# \text{ de automatizaciones planificadas}) * 100\%$	Porcentaje	Jefe de Procesos Y Calidad de la Gestión Institucional	Documento de definiciones funcionales	Trimestral





7. PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE PROCESOS Y CALIDAD DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

El proceso de Procesos y Calidad de la Gestión Institucional requiere considerar los siguientes procedimientos dentro de su proceso:

- ❖ Procedimiento de Levantamiento de Procesos
- ❖ Procedimiento de Levantamiento de Servicios
- ❖ Procedimiento de Mejoramiento de Procesos
- ❖ Procedimiento de Mejoramiento de Servicios
- ❖ Procedimiento de Gestión de Automatización
- ❖ Procedimiento de Mejoramiento de Procesos
- ❖ Procedimiento de Implementación de Procesos y Servicios

8. ANEXOS

- ❖ Procedimiento de Levantamiento de Procesos
- ❖ Procedimiento de Levantamiento de Servicios
- ❖ Procedimiento de Mejoramiento de Procesos
- ❖ Procedimiento de Mejoramiento de Servicios
- ❖ Procedimiento de Gestión de Automatización
- ❖ Procedimiento de Mejoramiento de Procesos
- ❖ Procedimiento de Implementación de Procesos y Servicios
- ❖ Ficha de Identificación de procesos
- ❖ Matriz de Características de Procesos
- ❖ Matriz de 5 Porque
- ❖ Matriz de Identificación de Indicadores
- ❖ Matriz de problemas y mejoras
- ❖ Matriz de Acciones de Mejora de Procesos
- ❖ Matriz de levantamiento de Servicios
- ❖ Ficha de Servicios
- ❖ Matriz de Priorización de Servicios
- ❖ Matriz de Análisis de Requisitos
- ❖ Matriz de Diagnósticos por Componentes
- ❖ Formato para Análisis Causa Efecto
- ❖ Matriz de Selección de proyectos de Mejora
- ❖ Matriz de viabilidad de alternativas
- ❖ Carta de servicios

CERTIFICACIÓN:

El Comité de Gestión de la Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional, conoció y aprobó el Manual de Procesos de Procesos y Calidad de Gestión de Planificación e Inversión mediante Resolución No. CGPEA-CGCSDI-2017-002-M, en sesión del 19 de Diciembre del 2017. El mismo que será implementado a partir de Enero del 2018.



Ing. Reinaldo Ramírez Camba
Responsable de la Gestión de la Calidad

Psic. María Quinde Reyes
Delegada del Rector