



UNIVERSIDAD DE OTAVALO

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN CONTABILIDAD AUDITORÍA Y TRIBUTACIÓN

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE ORGANIZACIÓN EN LA UNIVERSIDAD DE OTAVALO

CASO PRÁCTICO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

**INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN (CONTABILIDAD,
AUDITORÍA Y TRIBUTACIÓN)**

AUTORA: TANIA ELIZABETH PERACHIMBA FARINANGO

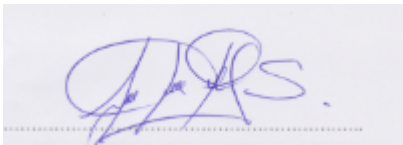
TUTOR: PhD. LIDIA DÍAZ

OTAVALO, JUNIO 2017

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Tania Elizabeth Perachimba Farinango, declaro que este trabajo es de mi total autoría, que no ha sido presentado para grado alguno o calificación profesional.

La Universidad de Otavalo puede hacer uso de los derechos correspondientes, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normativa institucional vigente.



TANIA ELIZABETH PERACHIMBA FARINANGO

C.I.100468501-0

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Certifico que el proyecto de investigación titulado “**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE ORGANIZACIÓN EN LA UNIVERSIDAD DE OTAVALO**” bajo mi dirección y supervisión, constituye el trabajo de titulación para aspirar al título de **INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN (CONTABILIDAD AUDITORÍA Y TRIBUTACIÓN)** de la estudiante **TANIA ELIZABETH PERACHIMBA FARINANGO**, y cumple con las condiciones requeridas por el Reglamento de Trabajos de Titulación (Arts. 16 y 25).



PhD. LIDIA DÍAZ

C.I. 175668767-7

DEDICATORIA

El presente caso práctico lo dedico a Dios y a mis padres, quienes me han brindado su apoyo y comprensión durante estos años de estudio siendo el pilar fundamental para mi superación personal y profesional.

Gracias por apoyarme en mi formación ética, moral y profesional dándome en todo momento la ayuda necesaria para culminar mi carrera de mejor manera.

A mis hermanos, por ser un ejemplo de superación personal y por apoyarme en momentos en los cuales los necesitaba.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a mis padres y hermanos quienes me han brindado su apoyo incondicional durante toda mi vida, por haberme acompañado en el transcurso de mi formación ayudándome a superar todo obstáculo.

A la Universidad de Otavalo y a los docentes de la Carrera de Administración de Empresas, quienes con paciencia y su experiencia profesional supieron compartir sus conocimientos para posteriormente ser aplicados en mi vida profesional.

A la PhD. Lidia Díaz tutora de mi trabajo de grado, por haberme guiado en el desarrollo del mismo otorgándome las pautas necesarias para realizarlo.

ÍNDICE GENERAL

Contenido

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I: MARCO REFERENCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU ENTORNO.....	1
CALIDAD.....	1
IMPORTANCIA DE LA CALIDAD	1
SISTEMA DE GESTIÓN	2
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	2
NORMA INTERNACIONAL ISO 9001-2015.....	2
PROCESOS.....	3
ELEMENTOS DE UN PROCESO.....	3
REQUISITOS BÁSICOS DE UN PROCESO	4
FLUJOGRAMA DE PROCESOS	5
SIMBOLOGÍA UTILIZADA PARA REPRESENTAR PROCESOS	5
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS.....	6
DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS	7
DESCRIPCIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE OTAVALO.....	7
CEAACES (CONSEJO DE EVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR)	9
ESTRUCTURA DEL MODELO DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	9
ORGANIZACIÓN.....	10
PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL.....	10
ÉTICA INSTITUCIONAL	11
GESTIÓN DE CALIDAD	11

1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	12
1.2 PROBLEMA CIENTÍFICO	14
1.3 OBJETIVOS DEL ESTUDIO	14
1.3.1.OBJETIVO GENERAL	14
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
CAPÍTULO II: DESARROLLO METODOLÓGICO.....	15
2.1.METODOLOGÍA DEL CASO PRÁCTICO.....	15
2.2.FASES DEL CASO PRÁCTICO.....	15
2.2.1.CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO.....	15
2.2.2.FLUJOGRAMA DEL PROCESO	16
2.2.3.DISEÑO DEL PROCESO.....	17
2.3.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	17
2.4.VALIDEZ	18
2.5.ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	19
2.5.1. ANÁLISIS DE LA HERRAMIENTA DIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PARÁMETROS DE CALIDAD ESTABLECIDOS DENTRO DE LAS NORMAS ISO 9001-2015.....	19
2.5.2. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE LAS ENTREVISTAS.....	20
2.5.3. MATRIZ DIAGNÓSTICO	22
2.5.4.MATRIZ FODA.....	24
2.5.4.1.Cruces estratégicos.....	25
CAPÍTULO III: CASO PRÁCTICO	32
3.1. CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO.....	32
3.1.1. SUBPROCESO DE ÉTICA INSTITUCIONAL.....	32
3.1.1.1.SUBPROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	38
3.1.2. SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL	43
3.1.3. SUBPROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	47
3.2. FLUJOGRAMA DEL PROCESO.....	51
3.2.1.FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE ÉTICA INSTITUCIONAL	51
3.2.1.1..... FLUJOGRAMA DEL SUBPROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	54
3.2.2. FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL.....	57
3.2.3. FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	60
3.3.DISEÑO DEL PROCESO.....	63
3.3.1. PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE ÉTICA INSTITUCIONAL.....	63

3.3.1.1.....	PROCEDIMIENTO DEL SUBPROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONAL	66
3.3.2.	PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL.	69
3.3.3.	PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD....	72
CONCLUSIONES GENERALES		76
RECOMENDACIONES		77
BIBLIOGRAFÍA.....		78
ANEXOS.....		79

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Requisitos básicos de un proceso	5
Figura 2. Simbología para presentar procesos	6
Figura 3. Flujograma del proceso de Ética Institucional	51
Figura 4. Flujograma del subproceso de Rendición de Cuentas	54
Figura 5. Flujograma del proceso de Planificación Institucional	57
Figura 6. Flujograma del proceso de Gestión de la Calidad	60

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz Diagnóstico.....	22
Tabla 2. Matriz FODA	24
Tabla 3. Cruce estratégico Fortalezas- Oportunidades.....	25
Tabla 4. Cruce estratégico Fortalezas- Amenazas	26
Tabla 5. Cruce estratégico Debilidades- Amenazas	27
Tabla 6. Cruce estratégico Debilidades- Oportunidades.....	28
Tabla 7. Cruces estratégicos FO, FA, DO, DA.....	29
Tabla 8. Matriz de caracterización del proceso de Ética Institucional	32
Tabla 9. Matriz de Caracterización del Subproceso de Rendición de Cuentas.....	38
Tabla 10. Matriz de caracterización del proceso de Planificación Institucional	43
Tabla 11. Matriz de caracterización del proceso de Gestión de la Calidad	47
Tabla 12. Indicadores para la aplicación de normas, ante casos antiéticos.....	64
Tabla 13. Listado de documentos del proceso de Ética Institucional.	65
Tabla 14. Listado de registros del proceso de Ética Institucional.....	65
Tabla 15. Indicadores aplicados al subproceso de Rendición de Cuentas	67
Tabla 16. Lista de documentos del subproceso de Rendición de Cuentas.....	68
Tabla 17. Listado de registros del subproceso de Rendición de Cuentas.....	68
Tabla 18. Indicadores aplicados al proceso de Planificación Institucional	70
Tabla 19. Listado de documentos del proceso de Planificación Institucional.	71
Tabla 20. Listado de registros del proceso de Planificación Institucional.....	71
Tabla 21. Indicadores aplicados al proceso de Gestión de la Calidad	74
Tabla 22. Listado de documentos del proceso de Gestión de la Calidad.....	74
Tabla 23. Listado de registros del proceso de Gestión de la Calidad	75

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO I.	Validación de las entrevistas
ANEXO II.	Revisión y evaluación de las entrevistas
ANEXO III.	Evaluación de la entrevista N°1
ANEXO IV.	Evaluación de la entrevista N°2.....
ANEXO V.	Acta de validación
ANEXO VI.	Herramienta diagnóstico.....
ANEXO VII.	Tabulación de los resultados de la herramienta diagnóstico
ANEXO VIII.	Formato de la entrevista subproceso de Ética Institucional y Gestión de la Calidad.....
ANEXO IX.	Formato de la entrevista subproceso de Planificación Institucional.....
ANEXO X.	Interpretaciones de la aplicación de la entrevista subproceso Ética Institucional y Gestión de la Calidad.....
ANEXO XI.	Interpretaciones de la aplicación de la entrevista subproceso de Planificación Institucional.....
ANEXO XII.	Formato de solicitud de presentación de un caso ante la Comisión de Ética.....
ANEXO XIII.	Formato de convocatoria a la Comisión de Ética
ANEXO XIV.	Notificación a los miembros de la Comisión de Investigación.....
ANEXO XV.	Formato de informe de investigación del caso
ANEXO XVI.	Formato de contenido del acta de resolución del caso
ANEXO XVII.	Formato de cronograma para la Rendición de Cuentas.....
ANEXO XVIII.	Formato de solicitud de informes del avance del PEDI Y POA
ANEXO XIX.	Formato de informe de Rendición de Cuentas.....
ANEXO XX.	Formato de convocatoria para la Rendición de Cuentas.
ANEXO XXI.	Formato de encuesta de evaluación del acto de Rendición de Cuentas
ANEXO XXII.	Formato de informe de evaluación con acciones de mejoramiento y correctivas
ANEXO XXIII.	Formato del cronograma para el desarrollo del PEDI
ANEXO XXIV.	Formato del informe de cumplimiento del Plan Operativo Anual
ANEXO XXV.	Formato de un plan de mejoras
ANEXO XXVI.	Cronograma para la elaboración del Sistema de Gestión de Calidad.....
ANEXO XXVII.	Formato de un Sistema de Gestión de Calidad
ANEXO XXVIII.	Informe de los avances de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.....
ANEXO XXIX.	Plan de mejoras.....

RESUMEN

El caso práctico se realizó en la Universidad de Otavalo ubicada en la ciudadela Imbaya, Cantón Otavalo, Provincia de Imbabura.

La universidad comenzó a constituirse a partir de 1996, y se concebía como un centro de investigadores, fue aprobada mediante la Ley N° 2002-96, publicada en el Registro Oficial N° 731 de 24-12-02 y el estatuto aprobado por el Consejo Superior de Universidades y Escuelas Politécnicas (CONESUP) con resolución N° RCPSS10-227-04 de 20-05-04.

El proyecto comprende el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, para el proceso de organización de la Universidad de Otavalo, con el objetivo de establecer procedimientos y mejorar los procesos referentes a Ética Institucional, Planificación Institucional y Gestión de la Calidad.

La organización puede mejorar a través de un Sistema de Gestión de Calidad, que proporcione de una manera adecuada los recursos necesarios para alcanzar o superar los objetivos esperados posibilitando la toma de medidas adecuadas para mejorar continuamente los procesos.

El capítulo I detalla el marco referencial de la organización y su entorno, la situación problemática, problema científico y los objetivos del caso práctico.

El capítulo II explica la metodología utilizada para la elaboración del caso práctico, análisis de los datos obtenidos con la aplicación de las técnicas de investigación en cada una de los subprocesos que conforman el proceso de organizaciones tales como: Ética Institucional, Planificación Institucional y Gestión de la Calidad.

El capítulo III contiene todo lo relacionado con el desarrollo del caso práctico en el cual se detallan las características de los procesos, flujogramas, diseño de los procesos y finalmente contiene las conclusiones, recomendaciones y la bibliografía utilizada para el desarrollo del caso práctico.

ABSTRACT

The case study was carried out at the University of Otavalo located in Imbaya, Canton Otavalo, Province of Imbabura.

The university began to be constituted as of 1996, and was conceived like a center of investigators, was approved by Law N° 2002-96, published in the Official Registry N° 731 of 24-12-02 and the statute approved by the Superior Council Of Universities and Polytechnic Schools (CONESUP) with resolution N° RCPSS10-227-04 of 05-20-04. The project includes the design of a Quality Management System for the organizational process of the University of Otavalo, with the objective of establishing procedures and improving processes related to Institutional Ethics, Institutional Planning and Quality Management.

The organization can improve through a Quality Management System, which adequately provides the resources needed to meet or exceed the expected objectives, making it possible to take appropriate measures to continuously improve processes.

Chapter I details the frame of reference of the organization and its environment, the problematic situation, scientific problem and the objectives of the practical case.

Chapter II explains the methodology used for the elaboration of the practical case, analysis of the data obtained with the application of the research techniques in each of the subprocesses that make up the process of organizations such as: Institutional Ethics, Institutional Planning and Management of the quality.

Chapter III contains everything related to the development of the practical case in which the characteristics of the processes, flowcharts, process design, and finally the conclusions, recommendations and bibliography used for the development of the practical case are detailed.

CAPÍTULO I: MARCO REFERENCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU ENTORNO

CALIDAD

La calidad se ha vuelto un elemento fundamental para la supervivencia de las organizaciones pues los productos y servicios deben satisfacer las necesidades de sus clientes. Gutierrez y Salazar (2004) afirman: “La calidad es el juicio que el cliente tiene sobre un producto o servicio, resultado del grado con el cual un conjunto de características inherentes al producto cumplen requerimientos” (pág. 3). La calidad es una característica significativa que el cliente busca al momento de obtener un bien o un servicio. Un producto o servicio de calidad logra satisfacer las expectativas del cliente y permite a la organización a mantener su fidelidad.

IMPORTANCIA DE LA CALIDAD

En la actualidad la calidad es considerada como un recurso clave dentro de las organizaciones al momento de la producción de un bien o servicio. León (2015) afirma:

La Calidad dentro de una organización es un factor importante que genera satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y provee herramientas prácticas para una gestión integral. Hoy en día es necesario cumplir con los estándares de calidad para lograr entrar a competir en un mercado cada vez más exigente; para esto se debe buscar la mejora continua, la satisfacción de los clientes y la estandarización y control de los procesos. También se debe hacer que los diferentes departamentos de la empresa hagan de la calidad definiendo los objetivos que le corresponden buscando siempre la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo. (pág. 1)

La importancia de la calidad se refleja en el desarrollo de cada una de las organizaciones que la aplican, pues permite priorizar en sus objetivos la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, mantener estandarizados y controlados todos los procesos, motiva a que cada uno de sus miembros sean capaces de producir bienes y servicios de alta calidad y permite a la organización mantenerse en mercados altamente exigentes y competitivos.

SISTEMA DE GESTIÓN

Las empresas buscan implementar un sistema de gestión que les permita controlar distintas facetas para la realización del objetivo principal. Ogalla (2006) afirma: “El sistema de gestión es un conjunto de procesos, comportamientos y herramientas que se emplea para garantizar que la organización realiza todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos” (pág. 1). Esta herramienta permite alinear todos los esfuerzos en una misma dirección aprovechando de forma eficaz los recursos.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Actualmente, el nivel de exigencia de los clientes respecto a la calidad de los bienes y servicios que comercializan las empresas, obligan a éstas a implementar un Sistema de Gestión de Calidad que les permita garantizar sus procesos. “El SGC (Sistema de Gestión de la Calidad) es aquella parte del sistema de gestión enfocada a dirigir y controlar una organización en relación con la calidad” (ISO, 2005, pág. 2). En correspondencia con la idea se puede decir que un SGC permite disponer de una serie de elementos tales como: procesos, manuales de calidad y otros que ayudan a las empresa a trabajar en total sincronía de forma que estas puedan asegurar que los bienes y servicios cumplan con estándares de calidad fijados previamente.

NORMA INTERNACIONAL ISO 9001-2015

Hoy en día, la elección de los clientes se inclina por aquellos proveedores que tengan el respaldo internacional que garanticen la calidad de los bienes y servicios ofertados en el mercado.

La Norma ISO 9001-2015 se ha convertido en la base de los sistemas de gestión de la calidad más implementados a nivel mundial, ya que es una norma internacional que centra sus fundamentos en los principios de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema eficaz que le permita administrar y mejorar la calidad de sus bienes o servicios. (ISO, 2015, pág. 3)

Esta norma permite a las organizaciones a nivel mundial garantizar la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los

requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables, abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos, es por esta razón que las organizaciones buscan ser certificadas por esta norma y la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

PROCESOS

Las empresas buscan continuamente aumentar su rentabilidad produciendo más y reduciendo sus costos. Para ello, buscan mejorar sus procesos mediante la aplicación sistemas que garanticen esta circunstancia. Pardo (2012) afirma: “El proceso es un conjunto de los recursos y de las actividades, interrelacionadas, repetitivas y sistemáticas, mediante los cuales unas entradas se convierten en unas salidas o resultados” (pág. 14). Los procesos dirigen a un objetivo como es la producción ordenada de bienes, servicios y la inequívoca asignación de responsabilidades a cada uno de los miembros que forman parte de una organización.

ELEMENTOS DE UN PROCESO

Los procesos han existido desde siempre ya que es la forma natural de organizar el trabajo; otra cosa distinta es que no todas las organizaciones tienen identificados sus procesos y los elementos por los cuales están conformados. Velasco (2010) afirma todo proceso tiene tres elementos:

a) Un input (entrada principal), producto con unas características objetivas que responda al estándar o criterio de aceptación definido.

El input es un “producto” que provienen de un suministrador (externo o interno); es la salida de otro proceso (precedente en la cadena de valor) o de un “proceso del proveedor” o “del cliente”.

b) La secuencia de actividades propiamente dicha que precisan de medios y recursos con determinados requisitos para ejecutarlo siempre bien a la primera.

Algunos de estos factores del proceso son entradas laterales, es decir, inputs necesarios o convenientes para la ejecución del proceso, pero cuya existencia no lo desencadena. Son también productos que provienen de otros procesos con los que interactúa.

c) Un output (salida), producto o servicio con la calidad exigida por el estándar del proceso.

La salida es un producto o servicio que va destinado a un usuario o cliente (externo o interno); el output final de los procesos de la cadena de valor es el input o una entrada para un “proceso del cliente. (pág. 54)

Estos elementos permiten a las organizaciones, definir claramente cuáles son los límites de cada uno de los procesos, para poder asignar las responsabilidades pertinentes a cada miembro que forma parte de la organización, permiten también mantener definidas las entradas, la secuencia de cada una de las actividades y la salida de los bienes o servicios que fueron generados durante la ejecución de los procesos. De esta forma la organización podrá ser eficiente durante el desarrollo de cada una de sus funciones.

REQUISITOS BÁSICOS DE UN PROCESO

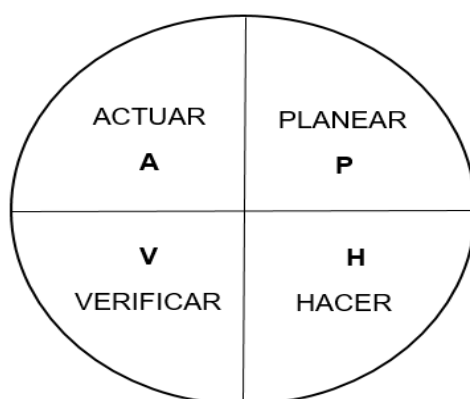
Para garantizar el funcionamiento de cada uno de los procesos que desarrolla una organización se debe identificar indicadores que permitan visualizar la evolución de los mismos. Maldonado (2015) afirma:

Todos los procesos tienen que ser capaces de satisfacer los ciclos P,H,V,A. Ser planificados en la fase P, tienen que asegurarse su cumplimiento en la fase H, tienen que servir para realizar el seguimiento en la fase V y tiene que utilizarse en la fase A para ajustar y/o establecer objetivos. (pág. 8)

Estas cuatro fases son necesarias para comprender y poder mejorar continuamente los procesos. La fase P (Planificar) permite a la organización comprender los requisitos del cliente como primer paso para la mejora de la calidad. En la fase H (Hacer) se ejecutan todos los planes. En la fase V (Verificar) se compara el resultado de los indicadores con los resultados esperados. En la fase A (Actuación) se implementan acciones de mejora con el fin de contribuir al cumplimiento de los procesos establecidos en la organización.

Figura 1

Requisitos básicos de un proceso



Fuente: (Maldonado, 2015, pág. 8)

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

En la actualidad el flujograma de procesos es considerado en la mayoría de las empresas, como uno de los principales instrumentos en la realización de un método o sistema, ya que ayuda a representar gráficamente de un procedimiento. AITECO Consultores (2014) afirma:

Un flujograma de procesos es una representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso es representado por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso. Los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso. (pág. 1)



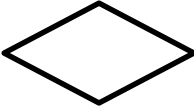
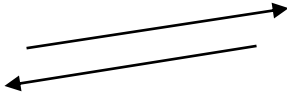





Los flujogramas son relevantes en distintas áreas técnicas en donde es necesario dejar asentado de forma comprensible una determinada secuencia de pasos que debe seguir un proceso. En efecto, de esta manera es fácil esquematizar un determinado proceso lógico que puede ser de utilidad para algún tipo de tarea. También permiten analizar el proceso, proponer mejoras, conocer los clientes, proveedores y los responsables de cada fase.

SIMBOLOGÍA UTILIZADA PARA REPRESENTAR PROCESOS

Los diagramas de flujo están compuesto de símbolos, cada uno de ellos tiene un significado diferente, lo que garantiza que tanto la interpretación como el análisis del diagrama se realicen de forma clara y precisa. Campo (2004) afirma: "Mediante los diagramas se puede visualizar de mejor manera el desenvolvimiento del

proceso, los cuales se basan en la utilización de diversos símbolos para representar operaciones específicas conectadas por medio de flechas para indicar la secuencia de una operación” (pág. 77) .La simbología utilizada para elaborar los flujogramas, es importante ya que facilita la manera de visualizar un proceso.

Figura 2
Simbología para presentar procesos

SIMBOLOGÍA PARA PRESENTAR PROCESOS	
SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Este símbolo se utiliza para indicar el inicio y fin de un proceso.
	Es un rectángulo dentro del cual se describe brevemente una actividad u operación del proceso.
	Un diamante de decisión siempre plantea una pregunta, sin excepción- requiere una respuesta positiva o negativa (si o no) y el proceso se ramifica para ambas respuesta, a partir de esta decisión.
	Las flechas de dirección unen las actividades dándole una secuencia, indican la dirección o el sentido de éstas. Indica la dirección del flujo.
	Almacenamiento: Triángulo
	Documentación: rectángulo con la parte inferior en forma de onda.
	Base de datos: programa/ sistemas.
	Conector de página: conecta 2 o más partes de un diagrama a diferentes hojas con un N° en el medio.
	Datos almacenados.

Fuente: (Campo, 2004, pág. 77)

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

La caracterización de procesos actualmente permite que las organizaciones, identifiquen condiciones o elementos que forman parte de un proceso. Fontalvo y Vergara (2010) definen a la caracterización de procesos como:

Documento que describe esquemáticamente la secuencia de actividades que se deben seguir por las personas de las áreas involucradas en el desarrollo de un proceso. Las caracterizaciones incluyen diagramas de flujo, de acuerdo con el tipo establecido y remiten a los formatos, instructivos y registros. Por considerarlo

de interés incluye el diagrama de insumo, proceso y producto que equivale a la caracterización del proceso y que contiene las características enunciadas. (p.80)

Es una herramienta de planificación de la calidad útil que permite describir las características de los procesos existentes dentro de una organización, con lo que se puede identificar proveedores (internos y externos) , las entradas, la secuencia actividades, el personal responsable, los clientes, recursos, materiales, los indicadores y los posibles riesgos que pueden influir en el desarrollo del proceso. Además, permite priorizar las actividades que contribuyen con la transformación y generación del valor al interior de un área.

DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS

La Norma ISO 9001-2015 hace énfasis en la información documentada de los procesos que conforman una organización. Fontalvo y Vergara (2010) afirman:

Documentar es definir ampliamente las responsabilidades, el lugar, el momento y la forma como se debe ejecutar cualquier actividad, pero en un sentido más amplio. Cualquier sistema plantado en la organización debe documentarse, particularmente cuando requiere que esas actividades se repitan de la mejor manera. La documentación sirve especialmente para las actividades de entrenamiento, elemento importante en la gerencia del día a día. (pág. 59)

La información documentada incorpora una descripción detallada de todos los procesos que desarrolla una organización, permitiendo mantener las especificaciones y características de cada producto o servicio. Sin una adecuada documentación, es imposible que se logren obtener bienes y servicios con iguales características, y no permite mantener estable la gestión que asegure la satisfacción total del cliente interno y externo.

DESCRIPCIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE OTAVALO

La educación es primordial, no sólo como uno de los instrumentos de la cultura que permite al hombre desarrollarse en el proceso de socialización, sino también como un proceso vital, complejo, dinámico y unitario que descubre, desarrolla y cultiva las cualidades del estudiante. De ahí que es importante contar con instituciones que permitan alcanzar dichos objetivos al ser humano, entre ellas instituciones de Educación Superior que contribuyen a nivel local y nacional como la Universidad de Otavalo, en la zona Norte del Ecuador.

ORIGEN DE LA UNIVERSIDAD DE OTAVALO

En el Instituto Otavaleño de Antropología estuvo latente lo que se llamaría espíritu universitario. La Universidad de Otavalo comenzó a constituirse a partir de 1996, como un centro de investigadores. Finalmente Universidad fue aprobada mediante la Ley N° 2002-96, publicada en el Registro Oficial N° 731 de 24-12-02, Estatuto aprobado por el Consejo Superior de Universidades y Escuelas Politécnicas (CONESUP) con resolución N° RCPSS10-227-04 de 20-05-04. La UO avanzó en la medida en que fortalece el ámbito de investigación, conservando, a la vez, el espíritu humanístico. (Cisneros , 2012, pág. 1)

FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

Misión

Somos una institución intercultural autofinanciada de educación superior, que garantiza con elevada calidad la formación integral y continua de profesionales, a cuyos conocimientos científicos técnicos, se aúna la formación humanista, solidaria y creativa, que integrada al impacto de los procesos de investigación y vinculación con la sociedad, contribuye de forma decisiva al desarrollo sustentable local, regional y nacional.

Visión

Ser, para el año 2020, una universidad intercultural autofinanciada reconocida en el Ecuador por su compromiso con el buen vivir de los ecuatorianos, la calidad e integración de sus procesos de formación, investigación y vinculación con la sociedad y sus valores compartidos de capacidad creativa, responsabilidad, entrega emotiva, avance sustentable y relaciones solidarias. (Universidad de Otavalo, s.f., pág. 1)

La institución goza de autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica de acuerdo a los principios establecidos en la Constitución de la República y su reglamento. Se rige por sus principios institucionales tales como: el reconocimiento, vivencia y fortalecimiento de la interculturalidad, responde al interés público y no sirve a interés individual, desarrolla la capacidad crítica y autocrítica en el ejercicio del quehacer político y mantiene vocación humanística. Para el año 2020 la universidad busca ser reconocida a nivel nacional por su compromiso con la calidad e integración de sus procesos de formación, investigación y vinculación con la sociedad.

CEAACES (CONSEJO DE EVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR)

El Ecuador vive la construcción de un nuevo modelo de la educación superior que tiende al mejoramiento significativo de las estructuras académicas y jurídico-administrativas de las instituciones de este nivel; pero, sobre todo, al incremento radical de la calidad de las carreras y de los programas de postgrado, en directa relación con su aporte a la solución de los problemas del país, es por ello que se crea el CEAACES. LOES (2016) afirma: “El CEAACES es el organismo público técnico encargado de ejecutar los procesos de evaluación externa, acreditación y aseguramiento de la calidad de la educación superior, así como de normar el proceso de autoevaluación” (pág. 27). Esta entidad ayuda a contribuir al aseguramiento de la calidad de las instituciones, programas y carreras, así como a la calidad del aprendizaje de los egresados, graduados y profesionales, mediante la aplicación de procesos continuos de evaluación, acreditación y habilitación profesional.

ESTRUCTURA DEL MODELO DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

La evaluación institucional de la educación superior hoy en día es una vía para promover el mejoramiento y la autorregulación de las distintas funciones de una institución, es por ello que el CEAACES establece un Modelo de Evaluación Institucional.

Es el proceso de verificación que el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior realiza a través de pares académicos de la totalidad o de las actividades institucionales o de una carrera o programa para determinar que su desempeño cumple con las características y estándares de calidad de las instituciones de educación superior y que sus actividades se realizan en concordancia con la misión, visión, propósitos y objetivos institucionales o de carrera, de tal manera que pueda certificar ante la sociedad la calidad académica y la integridad institucional. De ello se desprende que la estructura general del modelo de evaluación se organice de acuerdo a los siguientes criterios: Organización, Academia, Investigación, Vinculación con la sociedad, Recursos e infraestructura y Estudiantes. (CEAACES, 2015, pág. 11)

El modelo de evaluación contiene los criterios y estándares que se exigen para asegurar niveles de calidad y su objetivo es generar una cultura de excelencia en las distintas funciones que realizan las Instituciones de Educación Superior. Este documento sirve como una guía fundamental en el proceso de acreditación de las

instituciones, pues en base a esta estructura los organismos externos de control evalúan el cumplimiento de un proceso dentro de una institución.

ORGANIZACIÓN

Dentro del Modelo de Evaluación Institucional para las Instituciones de Educación Superior se establecen criterios para la evaluación dentro de los cuales consta el criterio de organización. CEAACES (2015) afirma:

El criterio organización considera los procesos de organización institucional que se constituyen en el marco que permite a la institución y a las unidades académicas establecer, monitorizar y evaluar la consecución de los objetivos institucionales considerando el marco normativo vigente en general y los principios de calidad y transparencia en particular. El criterio de organización considera los siguientes subcriterios: Planificación institucional, Ética institucional y Gestión de la calidad. (pág. 1)

Este criterio evalúa si la organización actúa de manera adecuada al momento de establecer los objetivos institucionales estratégicos y al dar seguimiento a su cumplimiento a través de una apropiada planificación operativa que determina, monitoriza y evalúa los objetivos a corto plazo. También evalúa que la organización concentre sus esfuerzos institucionales para la consecución de estos objetivos de una manera transparente, promoviendo activamente el comportamiento ético y la responsabilidad en las acciones de todos los miembros de la comunidad universitaria.

PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Para garantizar cada una de las funciones que se desarrollan dentro de la organización de una Institución de Educación Superior, el Modelo de Evaluación Institucional también evalúa el criterio de Planificación Institucional. CEAACES (2015) afirma:

Los procesos definidos para el establecimiento y cumplimiento de los objetivos estratégicos determinados por la institución en concordancia con el marco legal vigente y su estatuto; así como también la planificación operativa anual en la que se establecen los objetivos a corto plazo que son necesarios para alcanzar los objetivos estratégicos de la institución. El subcriterio de Planificación institucional considera los siguientes indicadores: planificación estratégica y planificación Operativa. (pág. 2)

Este criterio evalúa que la institución trabaje con una planificación institucional que guíe la gestión estratégica respecto a la docencia, investigación y vinculación con la sociedad. También se evalúa el plan operativo anual, desarrollado en base a la planificación estratégica, en el que se determinan los objetivos de corto plazo, se identifican las acciones necesarias para su consecución y los responsables de la implementación y monitorización.

ÉTICA INSTITUCIONAL

Las organizaciones en la actualidad deben dar importancia en conservar la ética institucional. Hace tiempo que las grandes corporaciones aprendieron que las mayores sanciones que pueden sufrir no son las impuestas por los gobiernos, sino la pérdida de su reputación y de la confianza de los clientes por la actuación de sus miembros. CEAACES (2015) afirma:

El subcriterio Ética institucional evalúa las políticas, la estructura y las acciones emprendidas por la institución, que reflejan el comportamiento transparente y la promoción del comportamiento ético y responsable de todos los miembros de la comunidad universitaria. El subcriterio Ética institucional se mide a través de los siguientes indicadores: Rendición anual de cuentas y Ética. (pág. 4)

Este subcriterio dentro de las Instituciones de Educación Superior, evalúa la rendición de cuentas del cumplimiento del Plan Operativo Anual por parte de las autoridades de la institución hacia los miembros de la comunidad universitaria, así como también la aplicación de la normativa disciplinaria y de ética en lo que se refiere a la sanción del comportamiento antiético a sus miembros, considerando la existencia de una instancia institucional legalmente establecida, procedimientos claros a través de los cuales se establecen sanciones relativas a las infracciones.

GESTIÓN DE CALIDAD

El mejoramiento de la calidad es una necesidad inevitable en los momentos actuales. Conlleva ciertamente, el eficiente manejo de los recursos, los esfuerzos y acciones necesarias para concretar los propósitos de la institución. CEAACES (2015) afirma:

Este subcriterio evalúa las políticas, mecanismos, recursos y procedimientos establecidos por la institución de educación superior para promover una cultura de calidad. Una cultura de calidad puede ser considerada como un conjunto de

patrones de calidad compartidos, aceptados, e integrados (a menudo llamados principios de calidad), que se encuentran en las culturas organizacionales y los sistemas de gestión de las instituciones. El subcriterio se evalúa a través de los siguientes indicadores: Políticas y procedimientos, Sistemas de información, Oferta académica e Información para la evaluación. (pág. 6)

En las Instituciones de Educación Superior, el criterio de gestión de la calidad evalúa las políticas y procedimientos para la garantía y mejoramiento continuo de la calidad, el sistema de información que garantice la disponibilidad de información suficiente, exacta y oportuna, las políticas, normativas y procedimientos de aprobación, la monitorización periódica. El control de las carreras, programas de la institución, calidad de información y su documentación.

1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La Universidad de Otavalo desde su creación se ha mantenido como una Institución de Educación Superior responsable de servir a la sociedad a través de sus funciones sustantivas de formar profesionales, realizar investigaciones y difundir la cultura. Para poder garantizar su servicio surge la necesidad de cumplir con los requisitos establecidos por los organismos de control y evaluación CES (Consejo de Educación Superior) y CEAACES (Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior).

En el año 2016. la Universidad de Otavalo fue sometida a una evaluación externa por parte del CEAACES, el cual luego de haber realizado un análisis profundo a la institución en base a los subcriterios establecidos en el Modelo de Evaluación Institucional 2015, y considerando los resultados obtenidos en dicha evaluación emite, un informe en el cual se ubica a la universidad en la categoría “C”, y a la vez presentan las observaciones a cada uno de los subcriterios sometidos a evaluación.

Dentro del Modelo de Evaluación Institucional para las Instituciones de Educación Superior se establecen criterios para la evaluación en el cual consta el de organización. Adaptación del Modelo de Evaluación (2015) afirma:

El criterio organización considera los procesos de organización institucional que se constituyen en el marco que permite a la institución y a las unidades académicas establecer, monitorizar y evaluar la consecución de los objetivos institucionales considerando el marco normativo vigente en general y los

principios de calidad y transparencia en particular. El criterio de organización considera los siguientes subcriterios: Planificación institucional, Ética institucional y Gestión de la calidad. (p.1)

Este criterio evalúa si la organización institucional es adecuada al momento de establecer los objetivos institucionales estratégicos y de calidad, dar seguimiento a su cumplimiento a través de una adecuada planificación operativa que determina, monitoriza y evalúa los objetivos a corto plazo. También evalúa que la organización concentre sus esfuerzos institucionales para la consecución de estos objetivos de una manera transparente, promoviendo activamente el comportamiento ético y la responsabilidad en las acciones de todos los miembros de la comunidad universitaria.

Luego de la revisión al informe de evaluación, donde se demuestran las deficiencias encontradas en el proceso de organización, en lo referente al establecimiento de políticas, procedimientos y sistemas que garanticen la calidad, se ve la necesidad de plantear el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad Bañeras (2014) afirma:

El Sistema de Gestión de la Calidad nos ayuda a reducir la improvisación dentro de nuestros procesos, de tal manera que nuestro primer objetivo sea llevar a cabo procesos totalmente planificados en los que sepamos en cada momento el modo de actuar durante situaciones normales de funcionamiento o condiciones óptimas de funcionamiento o, por el contrario, cómo actuar ante una desviación de los requisitos establecidos. De la misma manera la gestión de la calidad brinda una oportunidad clave, no sólo para planificar los procesos, sino también para establecer mecanismos para el seguimiento y la mejora de los mismos y son aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado. (p.1)

Un Sistema de Gestión de Calidad ayuda a mejorar el desarrollo de la organización y la satisfacción de los usuarios, permitiendo mantener establecidas todas las políticas y procedimientos dentro de cada uno de los subprocesos que forman parte del proceso de organización de la Universidad de Otavalo, lo que apoya a alcanzar los intereses institucionales tales como garantizar la calidad de los servicios ofertados, la obtención de una mayor ubicación en las próximas evaluaciones y la mejora continua en el proceso de organización.

El no contar con un Sistema de Gestión de Calidad aplicado al proceso de organización que estructure de una manera clara los procesos origina la falta de

direccionamiento estratégico, lo que genera una inadecuada distribución del trabajo, baja fluidez de recursos e información y consecuentemente no permite a la institución cumplir con sus objetivos estratégicos.

1.2 PROBLEMA CIENTÍFICO

¿Cómo contribuir a la mejora del proceso de organización en la Universidad de Otavalo?

1.3 OBJETIVOS DEL ESTUDIO

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad para el proceso de organización en la Universidad de Otavalo.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fundamentar las bases teóricas y legales para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad, proceso de organización en la Universidad de Otavalo.
- Diagnosticar del proceso de organización de la Universidad de Otavalo.
- Diseñar los procedimientos de calidad y políticas con el fin de establecer las diferentes actividades del proceso de organización de la Universidad de Otavalo.(Caso práctico)

CAPÍTULO II: DESARROLLO METODOLÓGICO

2.1. METODOLOGÍA DEL CASO PRÁCTICO

Es un método de investigación empírica en las ciencias que consiste en la descripción escrita de una experiencia, situación o problemática profesional real ocurrida en una organización, con el objeto de analizar dicha problemática, realizar un diagnóstico, presentar alternativas de solución argumentadas que sirvan para la toma de decisiones y para elegir una solución fundamentada con argumentos teóricos y prácticos así como para evaluar los resultados de dicha solución, acontecidos o futuros. (Hernández , s.f, pág. 1)

2.2. FASES DEL CASO PRÁCTICO

2.2.1. CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO

La caracterización de procesos actualmente permite que las organizaciones identifiquen condiciones o elementos que forman parte de un proceso. Fontalvo y Vergara (2010) definen a la caracterización de procesos como:

Documento que describe esquemáticamente la secuencia de actividades que se deben seguir por las personas de las áreas involucradas en el desarrollo de un proceso. Las caracterizaciones incluyen diagramas de flujo, de acuerdo con el tipo establecido y remiten a los formatos, instructivos y registros. Por considerarlo de interés incluye el diagrama de insumo, proceso y producto que equivale a la caracterización del proceso y que contiene las características enunciadas. (pág. 80)

Es una herramienta de planificación de la calidad útil que permite describir las características de los procesos existentes dentro de una organización, con lo que se puede identificar proveedores (internos y externos), las entradas, la secuencia actividades, el personal responsable, los clientes, recursos, materiales, los indicadores y los posibles riesgos que pueden influir en el desarrollo del proceso. Además permite priorizar las actividades que contribuyen con la transformación y generación del valor al interior de un área.

La caracterización del proceso de la organización fue realizada de la siguiente forma: se establecieron los objetivos para los subprocesos de Ética Institucional,

Planificación Institucional y Gestión de la Calidad, el alcance, los proveedores internos y externos, actividades en función al ciclo PHVA, responsables, salidas, clientes internos y externos, los recursos aplicables, documentos asociados, los requisitos aplicables, indicadores de gestión y el establecimiento de riesgos que se pueden generar dentro del desarrollo de cada subproceso.

2.2.2. FLUJOGRAMA DEL PROCESO

En la actualidad el flujograma de procesos es considerado en la mayoría de las empresas como uno de los principales instrumentos en la realización de un método o sistema, ya que ayuda a representar gráficamente de un procedimiento. AITECO Consultores (2014) afirma:

Un flujograma de procesos es una representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso es representado por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso. Los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso. (pág. 1)

Los flujogramas son relevantes en distintas áreas técnicas, donde es necesario dejar asentado de forma comprensible una determinada secuencia de pasos que debe seguir un proceso. En efecto, permite esquematizar un determinado proceso lógico que puede ser de utilidad para algún tipo de tarea. También, permiten analizar el proceso, proponer mejoras, conocer los clientes, proveedores y los responsables de cada fase.

El flujograma de procesos para el caso práctico se desarrolla de la siguiente manera: se determina los proveedores internos y externos, las entradas, las actividades, las salidas y los clientes, establecidos en la matriz de caracterización de los subprocesos que conforman el proceso de organización de la Universidad de Otavalo tales como: Ética Institucional, Planificación Institucional y Gestión de la Calidad, para luego representar cada elemento mediante la simbología establecida para la elaboración de flujogramas.

2.2.3. DISEÑO DEL PROCESO

Las organizaciones tienen la necesidad de mantener establecidos de forma clara y precisa todos los procesos que van a intervenir en el desarrollo de un bien o servicio, esto se conseguirá alcanzar mediante la aplicación del diseño de procesos. Carro y González (2012) definen al diseño de procesos como:

Una decisión de proceso (o de transformación) es el sistema que adquiere una organización para transformar los recursos en bienes y servicios que ofrece al mercado. El objetivo del diseño de procesos es encontrar una manera de producir bienes que cumplan con los requerimientos de los clientes, las especificaciones del producto dentro del costo y otras restricciones administrativas. El proceso seleccionado tendrá un efecto a largo plazo sobre la eficiencia y la producción, así como en la flexibilidad, costo y la calidad de los bienes producidos por la empresa. (pág. 1)

En correspondencia con la definición anterior se puede decir que el diseño de procesos, permite mantener establecidos una serie de condicionamientos necesarios para conseguir optimizar el flujo de producción, involucra una secuencia de etapas que tienen por objeto formular el modo de crear bienes y servicios cumpliendo con determinaciones preestablecidas tales como; los requerimientos de clientes, las especificaciones del producto dentro del costo y otras restricciones administrativas.

En el diseño de los subprocesos que conforman el proceso de organización se establecen: el propósito del subproceso, alcance, los responsables en desarrollar cada una de las actividades, las definiciones aplicables al subproceso, las políticas para el desarrollo, los indicadores que permitirán evaluar el cumplimiento, los documentos que norman el desarrollo de las actividades de cada uno de los subprocesos y los registros que se generan durante la ejecución de cada una de las actividades establecidas dentro del subproceso.

2.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

TÉCNICAS

Son procedimientos metodológicos y sistemáticos que se encargan de implementar los métodos de Investigación y que tienen la facilidad de recoger información de manera inmediata, las técnicas son también una invención del hombre y como tal

existen tantas técnicas como problemas susceptibles de ser investigados. (Centty, 2010, pág. 1)

La técnica aplicada durante el levantamiento de información dentro del proceso de organización de la Universidad de Otavalo, es la siguiente:

- **Entrevista.-** Se aplicó una entrevista semiestructurada a los responsables de cada uno de los subprocesos que conforman el proceso de organización tales como: Ética Institucional, Planificación Institucional y Gestión de la Calidad con el fin de obtener información necesaria para el desarrollo del caso práctico.

INSTRUMENTOS

Un instrumento de investigación es la herramienta utilizada por el investigador para recolectar la información de la muestra seleccionada y poder resolver el problema de la investigación. Los instrumentos están compuestos por escalas de medición. (Moreno, 2013, pág. 1)

- **Preguntas**

Para la aplicación de la entrevista semiestructurada a los responsables de los subprocesos de: Ética Institucional, Planificación Institucional y Gestión de la Calidad, se utilizó preguntas abiertas las cuales permitieron obtener una información amplia, completa y detallada de cada subproceso.

2.4. VALIDEZ

MÉTODO DELPHI (ANÁLISIS DE EXPERTOS)

En la actualidad este método es utilizado en muchos campos para estructurar el procesamiento de comunicación global. Varela , Diaz y Garcia (2012) lo definen como:

El método de estructuración de un proceso de comunicación grupal que es efectivo a la hora de permitir a un grupo de individuos, como un todo, tratar un problema complejo. Lo que se persigue con esta técnica es obtener el grado de consenso o acuerdo de los especialistas sobre el problema planteado, utilizando los resultados de investigaciones anteriores, en lugar de dejar la decisión a un solo profesional. (pág. 3)

Este método es un proceso que permite coleccionar y sintetizar la información brindada por un grupo de expertos, por lo que se requiere la participación de personas con un alto nivel de experiencia relacionada con el tema de investigación y responsables de las áreas de las que se requieran datos, esta información obtenida es netamente cualitativa, la cual sirve para identificar como se encuentra la organización en la actualidad.

Para realizar el diagnóstico se selecciona al personal con el conocimiento necesario en los subprocesos de los que se requieren información, por ello se entrevista a la PhD. Nora Espí rectora de la Universidad de Otavalo y responsable de los subprocesos de Ética Institucional y Gestión de la Calidad, al director de la Dirección de Planificación, luego de obtenida la información se procede a sintetizarla y presentarla ante la Comisión de Gestión de Calidad de la Universidad de Otavalo, la cual está conformada por personas que tienen el conocimiento necesario en el área de gestión de calidad, las que luego de revisar la información aportaron nuevas ideas valederas para el desarrollo del caso práctico.

2.5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

2.5.1. ANÁLISIS DE LA HERRAMIENTA DIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PARÁMETROS DE CALIDAD ESTABLECIDOS DENTRO DE LAS NORMAS ISO 9001-2015.

Luego de haber aplicado la herramienta diagnóstico, para la verificación del cumplimiento de los estándares determinados dentro de las normas ISO 9001-2015, a los responsables de las áreas de Planificación Institucional, Ética Institucional y Gestión de la Calidad, se pudo determinar que el 94.97% de los estándares no son aplicados de forma adecuada, por lo que se debe tomar en cuenta acciones para el diseño e implementación en el proceso de organización. Y tan solo un 5,03% de los estándares son aplicados de forma satisfactoria, pero es necesario realizar el mejoramiento y mantenimiento a cada una de estas aplicaciones que ya son ejecutadas (**Ver anexo VII**).

Con este análisis, se determina que en el proceso de organización, es necesario aumentar el cumplimiento del número de estándares determinados en las normas ISO 9001-2015, lo cual permitirá a la institución conocer de manera detallada cada

uno de sus procesos, proveedores, recursos, y clientes garantizando la calidad de los servicios ofertados.

2.5.2. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE LAS ENTREVISTAS.

Ética Institucional

En la Universidad de Otavalo se cuenta con una Comisión de Ética, la cual trabaja bajo el cumplimiento de un reglamento, también se cuenta con un Código de Ética Institucional, que se encuentra publicado en la página web de la institución, pero este no ha sido debidamente compartido con la comunidad universitaria. Esta comisión se encarga de resolver casos, que incumplan los valores, principios y políticas disciplinarias establecidas en su estatuto **(Ver anexo X)**.

Planificación Institucional

Luego de aplicada la entrevista al vicerrector académico, se pudo verificar que dentro de la Dirección de Planificación, se cuenta con un PEDI (Plan Estratégico de Desarrollo Institucional), el cual se encuentra aprobado por el Consejo Universitario y ha sido dado a conocer en diferentes momentos a la comunidad universitaria, este plan estratégico ha sido una herramienta fundamental para el logro de la acreditación institucional, cada año la dirección de planificación elabora un POA (Plan Operativo Anual) en función del PEDI.

El Plan de Desarrollo Institucional, se divide en áreas de resultado claves como son: formación, investigación, vinculación y gestión. Cada uno tiene sus objetivos, criterios de medida e indicadores que se encuentran planificados hasta el año 2020. Mediante la rendición de cuentas que hace la rectora cada año en el mes de diciembre, se contempla el avance del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional, con la participación de la comunidad universitaria. **(Ver anexo XI)**.

Gestión de la Calidad

La Universidad en la actualidad no basa su gestión en un modelo de gestión por procesos, lo cual no le permite delimitar las funciones de cada uno de los miembros de la organización, tampoco se encuentran establecidos cuáles son los procesos, subprocesos, tareas, proveedores, entradas, responsables, salidas y

clientes de cada una de las funciones realizadas en la organización. Existen cosas básicas como la actualización del manual de funciones, la planificación para la elaboración de un manual del Sistema Gestión de Calidad y un sistema de información, el cual concibe módulos de academia, investigación, infraestructura y posgrados, el cual aún se encuentra sin ser concluido **(Ver anexo X)**.

2.5.3. MATRIZ DIAGNÓSTICO

Tabla 1
Matriz Diagnóstico

OBJETIVO GENERAL				
Realizar un diagnóstico del área organizativa de la Universidad de Otavalo.				
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN
1. Verificar si la Planeación estratégica de la Universidad de Otavalo, sirve de guía para la gestión Universitaria.	Planificación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> • Tendencias de reconocimiento. • Plan de Desarrollo Institucional. • Plan Operativo Anual. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Revisión bibliografía 	Dirección de planificación Comisión de Gestión de la Calidad. Plan de Desarrollo Institucional. Plan Operativo Anual.
2. Conocer procesos, responsables, recursos e infraestructura necesaria para el área de planificación institucional, gestión de la calidad y ética institucional de la Universidad de Otavalo.	Procedimientos Talento humano Recursos Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Estandarización • Desempeño operacional. • Capacidad de las instalaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Encuesta 	Comisión de Gestión de la Calidad. Dirección de planificación. Comisión de Ética.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN
3. Identificar el nivel de cumplimiento de los criterios e indicadores de calidad, establecidos por el CEAACES y por la Norma (ISO) 9001:2015, en el área organizativa de la Universidad de Otavalo.	Gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del número de criterios del modelo de evaluación externa. • Cumplimiento del número de indicadores establecidos en la Norma (ISO) 9001:2015. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista 	<p>Comisión de Gestión de la Calidad.</p> <p>Dirección de planificación</p> <p>Comisión de Ética Institucional.</p>
4. Determinar si la Universidad de Otavalo, cuenta con políticas, estructuras y acciones emprendidas, que promuevan el comportamiento ético y responsable, de todos los miembros de la comunidad Universitaria.	Ética institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios de satisfacción de los empleados. • Rendición de cuentas anual. • Ética. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista 	<p>Rectora</p> <p>Comisión de Ética.</p>

Fuente: Universidad de Otavalo
Elaborado por: Tania Perachimba

2.5.4. MATRIZ FODA

Tabla 2
Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. La Universidad cuenta con un Plan Estratégico de desarrollo Institucional que define claramente su identidad y propósitos institucionales. 2. Organización interna, ambiente de trabajo de colaboración y coordinación, con disposición para el cambio en los diversos procesos, dispuestos a trabajar por el progreso institucional. 3. Contar con una Comisión de Evaluación Interna. 4. Seguimiento continuo al cumplimiento del Plan Operativo Anual. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La organización no basa su gestión en un modelo de gestión por procesos. 2. El Código de Ética Institucional no ha sido debidamente compartido a todos los miembros de la comunidad Universitaria. 3. El Reglamento de Régimen Académico no se encuentra actualizado en base al reglamento vigente emitido por el CES. 4. La Universidad de Otavalo, tiene una estructura organizacional rígida, lo que no permite responder de forma eficaz a los cambios que se presentan y poseer una buena comunicación en todos los niveles.
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Marco legal inestable en la Educación Superior. 2. Universidades con políticas de calidad que les permite garantizar que el sistema cuente de forma permanente con los recursos, los equipos y los servicios de apoyo necesarios para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. 3. Universidades que poseen estructuras organizativas horizontales flexibles que les permiten la prevención de errores y la satisfacción del cliente y la demanda. 4. Estándares de calidad de los organismos de control incrementa los costos de la Educación Superior. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Políticas y procedimientos para la garantía y mejoramiento continuo de la calidad de la Educación Superior en el país. 2. Atención y seguimiento continuo de los organismos rectores de la Educación Superior al que hacer de la Universidad. 3. Creciente demanda estudiantil. 4. Certificaciones Internacionales de calidad para las organizaciones que crean bienes y servicios.

Fuente: Universidad de Otavalo
Elaborado por: Criterio de expertos

2.5.4.1. Cruces estratégicos

2.5.4.1.1. Cruce estratégico fortalezas - oportunidades

Tabla 3
Cruce estratégico Fortalezas- Oportunidades

FORTALEZAS OPORTUNIDADES	F1.- La Universidad cuenta con un Plan Estratégico de Desarrollo Institucional que define claramente su identidad y propósitos institucionales.	F2.- Organización interna, ambiente de trabajo de colaboración y coordinación, con disposición para el cambio en los diversos procesos, dispuestos a trabajar por el progreso institucional.	F3.- Contar con una Comisión de Evaluación Interna.	F4.- Seguimiento continuo al cumplimiento del Plan Operativo Anual.	TOTAL
O1.- Políticas y procedimientos para la garantía y mejoramiento continuo de la calidad de la Educación Superior en el país.	4	3	3	2	12
O2.- Atención y seguimiento continuo de los organismos rectores de la Educación Superior al que hacer de la Universidad.	3	2	4	2	11
O3.- Creciente demanda estudiantil.	3	3	2	3	11
O4.- Certificaciones Internacionales de calidad para las organizaciones que crean bienes y servicios.	2	3	1	2	8
TOTAL	12	11	10	9	

Fuente: Universidad de Otavalo
Elaborado por: Criterio de expertos

2.5.4.1.2. Cruce estratégico fortalezas - amenazas

Tabla 4
Cruce estratégico Fortalezas- Amenazas

FORTALEZAS AMENAZAS	F1.- La Universidad cuenta con un Plan Estratégico de Desarrollo Institucional que define claramente su identidad y propósitos institucionales.	F2.- Organización interna, ambiente de trabajo de colaboración y coordinación, con disposición para el cambio en los diversos procesos, dispuestos a trabajar por el progreso institucional.	F3.- Contar con una Comisión de Evaluación Interna.	F4.- Seguimiento continuo al cumplimiento del Plan Operativo Anual.	TOTAL
A1.- Marco legal inestable en la Educación Superior.	2	2	3	2	9
A2.- Universidades con políticas de calidad que les permite garantizar que el sistema cuente de forma permanente con los recursos, los equipos y los servicios de apoyo necesarios para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.	3	4	2	2	11
A3.- Universidades que poseen estructuras organizativas horizontales flexibles que les permiten la prevención de errores y la satisfacción del cliente y la demanda.	3	3	1	3	10
A4.- Estándares de calidad de los organismos de control incrementa los costos de la Educación Superior.	4	2	3	3	12
TOTAL	12	11	9	10	

Fuente: Universidad de Otavalo
Elaborado por: Criterio de expertos

2.5.4.1.3. Cruce estratégico debilidades – amenazas

Tabla 5
Cruce estratégico Debilidades- Amenazas

DEBILIDADES AMENAZAS	D1.- La organización no basa sus actividades en un modelo de gestión por procesos.	D2.- El Código de Ética Institucional no ha sido debidamente socializado a todos los miembros de la comunidad Universitaria.	D3.- El Reglamento de Régimen Académico no se encuentra actualizado en base al reglamento vigente emitido por el CES.	D4.- La Universidad de Otavalo, tiene una estructura organizacional rígida, lo que no permite responder de forma eficaz a los cambios que se presentan y poseer una buena comunicación en todos los niveles.	TOTAL
A1.- Marco legal inestable en la Educación Superior.	3	1	3	2	9
A2.- Universidades con políticas de calidad que les permite garantizar que el sistema cuente de forma permanente con los recursos, los equipos y los servicios de apoyo necesarios para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.	3	1	3	3	10
A3.- Universidades que poseen estructuras organizativas horizontales flexibles que les permiten la prevención de errores y la satisfacción del cliente y la demanda.	3	3	1	3	9
A4.- Estándares de calidad de los organismos de control incrementa los costos de la Educación Superior	3	1	3	3	10
TOTAL	12	6	10	11	

Fuente: Universidad de Otavalo
Elaborado por: Criterio de expertos

2.5.4.1.4. Cruce estratégico debilidades – oportunidades

Tabla 6
Cruce estratégico Debilidades- Oportunidades

DEBILIDADES OPORTUNIDADES	D1.-La organización no basa sus actividades en un modelo de gestión por procesos.	D2.- El Código de Ética Institucional no ha sido debidamente socializado a todos los miembros de la comunidad Universitaria.	D3.-El Reglamento de Régimen Académico no se encuentra actualizado en base al reglamento vigente emitido por el CES.	D4.- La Universidad de Otavalo, tiene una estructura organizacional rígida, lo que no permite responder de forma eficaz a los cambios que se presentan y poseer una buena comunicación en todos los niveles.	TOTAL
O1.- Políticas y procedimientos para la garantía y mejoramiento continuo de la calidad de la Educación Superior en el país.	3	1	2	4	10
O2.- Atención y seguimiento continuo de los organismos rectores de la Educación Superior al que hacer de la universidad.	2	1	3	2	8
O3.- Creciente demanda estudiantil.	2	3	1	1	7
O4. Certificaciones Internacionales de calidad para las organizaciones que crean bienes y servicios.	4	2	3	3	12
TOTAL	11	7	9	10	

Fuente: Universidad de Otavalo
Elaborado por: Criterio de expertos

2.5.4.2. Cruces estratégicos FO, FA, DO, DA

Tabla 7
Cruces estratégicos FO, FA, DO, DA


FO (FORTALEZAS – OPORTUNIDADES)	FA (FORTALEZAS- AMENAZAS)
<p>FO1.- La Universidad cuenta con un Plan Estratégico de Desarrollo Institucional que define claramente su identidad y propósitos institucionales- Políticas y procedimientos para la garantía y mejoramiento continuo de la calidad de la Educación Superior en el país.</p> <p>FO2.- Contar con una Comisión de Evaluación Interna- Atención y seguimiento continuo de los organismos rectores de la Educación Superior al que hacer de la universidad.</p> <p>FO3.- Seguimiento continuo al cumplimiento del Plan Operativo Anual - Creciente demanda estudiantil.</p> <p>FO4.- Organización interna, ambiente de trabajo de colaboración y coordinación, con disposición para el cambio en los diversos procesos, dispuestos a trabajar por el progreso institucional - Certificaciones Internacionales de calidad para las organizaciones que crean bienes y servicios.</p>	<p>FA1.- La Universidad cuenta con un Plan Estratégico de Desarrollo Institucional que define claramente su identidad y propósitos institucionales - Estándares de calidad de los organismos de control incrementa los costos de la Educación Superior.</p> <p>FA2.- Organización interna, ambiente de trabajo de colaboración y coordinación, con disposición para el cambio en los diversos procesos, dispuestos a trabajar por el progreso institucional - Universidades con políticas de calidad que les permite garantizar que el sistema cuente de forma permanente con los recursos, los equipos y los servicios de apoyo necesarios para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.</p> <p>FA3.- Seguimiento continuo al cumplimiento del Plan Operativo Anual - Universidades que poseen estructuras organizativas horizontales flexibles que les permiten la prevención de errores y la satisfacción del cliente y la demanda.</p> <p>FA4.- Contar con una Comisión de Evaluación Interna - Marco legal inestable en la Educación Superior.</p>

DO (DEBILIDADES – OPORTUNIDADES)	DA (DEBILIDADES- AMENAZAS)
<p>DO1.- La organización no basa sus actividades en un modelo de gestión por procesos – Certificaciones Internacionales de calidad para las organizaciones que crean bienes y servicios.</p> <p>DO2.- La Universidad de Otavalo, tiene una estructura organizacional rígida, lo que no permite responder de forma eficaz a los cambios que se presentan y poseer una buena comunicación en todos los niveles. - Políticas y procedimientos para la garantía y mejoramiento continuo de la calidad de la Educación Superior en el país.</p> <p>DO3.- El Reglamento de Régimen Académico no se encuentra actualizado en base al reglamento vigente emitido por el CES - Atención y seguimiento continuo de los organismos rectores de la Educación Superior al que hacer de la Universidad.</p> <p>DO4.- El Código de Ética Institucional no ha sido debidamente socializado a todos los miembros de la comunidad Universitaria - Creciente demanda estudiantil.</p>	<p>DA1.- La organización no basa sus actividades en un modelo de gestión por procesos- Estándares de calidad de los organismos de control incrementa los costos de la Educación Superior.</p> <p>DA2.- La Universidad de Otavalo, tiene una estructura organizacional rígida, lo que no permite responder de forma eficaz a los cambios que se presentan y poseer una buena comunicación en todos los niveles. - Universidades con políticas de calidad que les permite garantizar que el sistema cuente de forma permanente con los recursos, los equipos y los servicios de apoyo necesarios para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.</p> <p>DA3.- El Reglamento de Régimen Académico no se encuentra actualizado en base al reglamento vigente emitido por el CES - Marco legal inestable en la Educación Superior.</p> <p>DA4.- El Código de Ética Institucional no ha sido debidamente socializado a todos los miembros de la comunidad Universitaria- Universidades que poseen estructuras organizativas horizontales flexibles que les permiten la prevención de errores y la satisfacción del cliente y la demanda.</p>

Fuente: Universidad de Otavalo
Elaborado por: Criterio de expertos

2.5.4.3. Factores críticos del área organizativa

La organización no basa sus actividades en un modelo de gestión por procesos, lo cual no le permite definir los elementos principales de los subprocesos de: Planificación Institucional, Ética Institucional y Gestión de la Calidad. En consecuencia, mediante las certificaciones internacionales de calidad para las organizaciones, que crean bienes y servicios se garantizará el desarrollo del proceso de organización, dentro de la institución permitiendo generar un servicio de calidad acorde a las necesidades de los clientes.

	UNIVERSIDAD DE OTAVALO	Código: ORG1-01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ACTUACIÓN DE LA COMISIÓN DE ÉTICA ANTE CASOS QUE TRANSGREDAN EL ORDENAMIENTO JURIDICO INTERNO DE LA UNIVERSIDAD.	Edición: 1
		Página 32

CAPÍTULO III: CASO PRÁCTICO

3.1. CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO


3.1.1. SUBPROCESO DE ÉTICA INSTITUCIONAL

Tabla 8

Matriz de caracterización del proceso de Ética Institucional


MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS								
NOMBRE SUBPROCESO		ÉTICA INSTITUCIONAL		RESPONSABLE		COMISIÓN DE ÉTICA		
OBJETIVO: Consolidar los principios filosóficos y éticos de la Universidad, mediante el cumplimiento de los valores, principios y políticas disciplinarias establecidas en su estatuto.		ALCANCE: Aplica a todos los miembros que conforman la comunidad universitaria de la Universidad de Otavalo.				CÓDIGO ORG1- 01		
PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE		
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO	
Solicitante de atención a un caso.	N/A	Solicitud de presentación del caso.	<p>P</p> <p>Verificar si la solicitud cumple con los requisitos necesarios.</p> <p>Aprobar la solicitud de presentación del caso.</p>	Secretario de la Comisión de Ética.	Solicitud aprobada.	Presidente de la Comisión de Ética.	N/A	

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Comisión de Ética	Rectora
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

 <p>UNIVERSIDAD DE OTAVALO <i>Libres y unidos en la diversidad</i></p>	UNIVERSIDAD DE OTAVALO	Código: ORG1-01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ACTUACIÓN DE LA COMISIÓN DE ÉTICA ANTE CASOS QUE TRANSGREDAN EL ORDENAMIENTO JURIDICO INTERNO DE LA UNIVERSIDAD.	Edición: 1
		Página 33


PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE	
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
Presidente de la Comisión de Ética.	N/A	Solicitud aprobada.	<p>E Convocar a la comisión a una reunión para analizar el caso.</p> <p>Iniciar la etapa de conciliación con las partes involucradas.</p>	<p>Secretario de la Comisión de Ética.</p> <p>Comisión de Ética.</p>	<p>Convocatoria a la Comisión de Ética.</p> <p>Acta de la reunión de la Comisión de Ética (de solucionarse el caso en la conciliación de las partes, se dará constancia mediante acta los acuerdos logrados).</p> <p>En caso de no solucionar el caso mediante la conciliación, la Comisión de Ética nombrará una Comisión de Investigación.</p>	<p>Miembros de la Comisión de Ética.</p> <p>Secretaría de la Comisión de Ética.</p> <p>Secretaría de la Comisión de Ética.</p>	N/A

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Comisión de Ética	Rectora
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

	UNIVERSIDAD DE OTAVALO	Código: ORG1-01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ACTUACIÓN DE LA COMISIÓN DE ÉTICA ANTE CASOS QUE TRANSGREDAN EL ORDENAMIENTO JURIDICO INTERNO DE LA UNIVERSIDAD.	Edición: 1
		Página 34


PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE	
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
Secretaría de la Comisión de Ética.	N/A	Notificaciones para los miembros que conformarán la Comisión de Investigación.	<p>Realizar las investigaciones correspondientes al caso.</p> <p>Elaborar el informe de la investigación del caso.</p> <p>E Presentar el informe de la investigación del caso a la Comisión de Ética.</p>	Comisión de Investigación.	Informe de investigación del caso.	Secretaría de la Comisión de Ética.	N/A

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Comisión de Ética	Rectora
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

 <p>UNIVERSIDAD DE OTAVALO <i>Libres y unidos en la diversidad</i></p>	UNIVERSIDAD DE OTAVALO	Código: ORG1-01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ACTUACIÓN DE LA COMISIÓN DE ÉTICA ANTE CASOS QUE TRANSGREDAN EL ORDENAMIENTO JURIDICO INTERNO DE LA UNIVERSIDAD.	Edición: 1
		Página 35


PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE	
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
Secretaría de la Comisión de Ética.	N/A	Informe de investigación del caso.	<p>Convocar a una reunión a los miembros de la Comisión de Ética.</p> <p>Revisar el informe de investigación del caso.</p> <p>Elaborar un acta de reunión de la Comisión de Ética.</p> <p>Presentar el acta de la reunión y el informe de investigación ante el Consejo Universitario.</p>	Comisión de Ética.	Acta de la reunión de la Comisión Ética e informe de investigación.	Secretaría general del Consejo Universitario.	N/A

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Comisión de Ética	Rectora
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

 <p>UNIVERSIDAD DE OTAVALO <i>Libres y unidos en la diversidad</i></p>	UNIVERSIDAD DE OTAVALO	Código: ORG1-01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ACTUACIÓN DE LA COMISIÓN DE ÉTICA ANTE CASOS QUE TRANSGREDAN EL ORDENAMIENTO JURIDICO INTERNO DE LA UNIVERSIDAD.	Edición: 1
		Página 36

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES	
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
Secretaría general del Consejo Universitario.	N/A	Acta de la reunión de la Comisión de Ética e informe de investigación.	<p>A</p> <p>Convocar a una reunión a los miembros del Consejo Universitario.</p> <p>Analizar el acta de la reunión de la Comisión de Ética y el informe de investigación.</p> <p>Elaborar el acta de resolución final del caso.</p>	Consejo Universitario.	Informe de resolución final del caso.	Secretaría general del Consejo Universitario.	N/A
RECURSOS		Miembros de la Comisión de Ética y Consejo Universitario. Suministros y equipos de oficina.		DOCUMENTOS ASOCIADOS		EXTERNOS	
				INTERNOS		Ley Orgánica de Educación Superior. La Constitución de la República del Ecuador. Reglamento de Régimen Académico. Modelo de Evaluación Institucional 2015.	
				Código de ética de la Universidad. Reglamento de la Comisión de Ética. Reglamento Interno de Trabajo. Estatuto de la Universidad de Otavalo.			


Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Comisión de Ética	Rectora
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

	UNIVERSIDAD DE OTAVALO	Código: ORG1-01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ACTUACIÓN DE LA COMISIÓN DE ÉTICA ANTE CASOS QUE TRANSGREDAN EL ORDENAMIENTO JURIDICO INTERNO DE LA UNIVERSIDAD.	Edición: 1
		Página 37

REQUISITOS APLICABLES	Legales y reglamentarios	INDICADORES DE GESTIÓN	NOMBRE Sanciones comportamiento antiético.	al	FÓRMULA Aplicación de la norma disciplinaria en la sanción de casos antiéticos originados dentro de la institución / Número de casos antiéticos.
RIESGOS	RETRASOS EN LA SOLUCIÓN DE CASOS PRESENTADOS ANTE LA COMISIÓN DE ÉTICA, POR EL INCUMPLIMIENTO DE LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS A CADA UNO DE LOS MIEMBROS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO.				

Fuente: Universidad de Otavalo
Elaborado por: Tania Perachimba

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Comisión de Ética	Rectora
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

	UNIVERSIDAD DE OTAVALO	Código: ORG1-01-01
	CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONAL.	Edición: 1
		Página 38


3.1.1.1. SUBPROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONAL

Tabla 9

Matriz de Caracterización del Subproceso de Rendición de Cuentas


MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS							
NOMBRE PROCESO		RENDICIÓN DE CUENTAS	RESPONSABLE			RECTORADO	
OBJETIVO: Definir en forma clara las actividades y pasos que se deben ejecutar para realizar una eficiente Rendición de Cuentas dentro de la Universidad.		ALCANCE: El alcance de este proceso inicia con la disposición escrita de la LOES, para que se ejecute la rendición de cuentas y finaliza con el conocimiento de ejecución de Rendición de Cuentas Institucional por parte de la máxima autoridad de la Universidad.			CÓDIGO ORG1-01-01		
PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES	
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
Consejo Universitario	N/A	Ley Orgánica de Educación Superior (LOES). Estatuto de la Universidad de Otavalo.	<p>P</p> <p>Elaborar el cronograma para la rendición de cuentas.</p> <p>Remitir cronograma a la Dirección de Comunicación y Secretaría General.</p>	Rectora	Cronograma para la rendición de cuentas.	Dirección de Comunicación. Secretaría General.	N/A

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Rectorado	Rectora
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

	UNIVERSIDAD DE OTAVALO		Código: ORG1-01-01
	CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONAL.		Edición: 1
			Página 39


PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE	
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
Secretaría General.	N/A	Cronograma para la rendición de cuentas.	E Solicitar informes del avance del PEDI y POA a la Dirección de Planificación.	Rectora	Solicitud de informes del avance del PEDI Y POA.	Dirección de Planificación	N/A
Dirección de Planificación.		Informe semestral del cumplimiento del Plan Operativo Anual y del avance del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional.	E Analizar los informes emitidos por la Dirección de Planificación. Definir el contenido del informe de rendición de cuentas. Elaborar el informe para la rendición de cuentas. Presentar ante el Consejo Universitario el informe para su aprobación.	Rectora	Informe para la rendición de cuentas.	Consejo Universitario.	

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Rectorado	Rectora
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

 <p>UNIVERSIDAD DE OTAVALO <i>Libres y unidos en la diversidad</i></p>	UNIVERSIDAD DE OTAVALO		Código: ORG1-01-01
	CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONAL.		Edición: 1
			Página 40


PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE	
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
Consejo Universitario	N/A	Informe de rendición de cuentas aprobado.	<p>E</p> <p>Determinación de la logística requerida para la realización de la rendición de cuentas y definición de recursos (invitados, suministros, costos y medios para convocatoria).</p> <p>Elaborar la convocatoria para la rendición de cuentas.</p> <p>Emitir la convocatoria a la Dirección de Comunicación para la promoción.</p>	Rectora	Convocatoria para la rendición de cuentas.	Dirección de Comunicación.	N/A

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Rectorado	Rectora
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

	UNIVERSIDAD DE OTAVALO		Código: ORG1-01-01
	CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONAL.		Edición: 1
			Página 41

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE	
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
Comunidad universitaria.	N/A	Confirmación de asistencia al acto de rendición de cuentas.	V Ejecutar el acto de rendición de cuentas. Realizar encuesta de evaluación del acto de Rendición de Cuentas.	Rectora	Encuestas de evaluación del acto de rendición de cuentas.	Participantes en el acto de rendición de cuentas.	N/A
Participantes en el acto de rendición de cuentas.		Respuestas de encuestas de evaluación del acto de rendición de cuentas.	A Analizar la información obtenida con la aplicación de las encuestas. Elaborar el Informe de Evaluación que incluya acciones de mejoramiento y correctivos en base a recomendaciones presentadas por los participantes.	Rectora	Informe de Evaluación con acciones de mejoramiento y correctivos.	Secretaría General.	


Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Rectorado	Rectora
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

	UNIVERSIDAD DE OTAVALO	Código: ORG1-01-01
	CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONAL.	Edición: 1
		Página 42

RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> Rectora Suministros y equipos de oficina. 	DOCUMENTOS ASOCIADOS Estatuto de la Universidad de Otavalo. Informe final de cumplimiento Plan Operativo Anual 2016.	INTERNOS EXTERNOS Ley Orgánica de Educación Superior. Ley Orgánica de Participación Ciudadana. Constitución de la República del Ecuador 2008. Modelo de Evaluación Institucional 2015.	
REQUISITOS APLICABLES	<ul style="list-style-type: none"> LEGALES Y REGLAMENTARIOS. 	INDICADORES DE GESTIÓN	NOMBRE Mecanismos participativos o consultivos.	FÓRMULA Número de reuniones, consultas públicas realizadas / Total de reuniones planificadas en un año.
RIESGOS	LOS DEPARTAMENTOS ESTRATÉGICOS NO BRINDEN LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS.			

Fuente: Universidad de Otavalo
Elaborado por: Tania Perachimba

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Rectorado	Rectora
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

	UNIVERSIDAD DE OTAVALO	Código: ORG1-02
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL, QUE GUIA LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA UNIVERSIDAD DE OTAVALO.	Edición: 1
		Página 43


3.1.2. SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Tabla 10

Matriz de caracterización del proceso de Planificación Institucional


MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS								
NOMBRE SUBPROCESO		PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL		RESPONSABLE		DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN		
OBJETIVO: Elaborar el Plan de Desarrollo Institucional, que guie la gestión estratégica respecto a la organización, docencia, infraestructura, investigación y la vinculación con la sociedad en la Universidad de Otavalo.		ALCANCE: El proceso aplica a todas las unidades estratégicas establecidas dentro de la institución.		CÓDIGO ORG1-02				
PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE		
INTERNOS	EXTERNOS					INTERNO	EXTERNO	
Dirección de Planificación.	N/A	Informe final de Evaluación del CEAACES.	<p>P Elaborar un cronograma para la ejecución del Plan de Desarrollo Institucional.</p> <p>Presentar ante el Consejo Universitario el cronograma para su aprobación.</p>	Director del departamento de Planificación.	Cronograma para el desarrollo del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional.	Consejo Universitario.	N/A	

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Dirección de Planificación	Director de Planificación
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

 <p>UNIVERSIDAD DE OTAVALO <i>Libres y unidos en la diversidad</i></p>	UNIVERSIDAD DE OTAVALO	Código: ORG1-02
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL, QUE GUIA LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA UNIVERSIDAD DE OTAVALO.	Edición: 1
		Página 44


PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE	
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
Consejo Universitario.	N/A	Cronograma para el desarrollo del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional y el Plan Operativo Anual aprobado por el Consejo Universitario.	<p>Asesorar a las unidades departamentales, tanto administrativas.</p> <p>Como académicas en la planificación estratégica y operativa.</p> <p>Dirigir el proceso de elaboración del PEDI y el POA.</p> <p>Presentar al Consejo Universitario el PEDI y el POA para su aprobación.</p> <p>Ejecutar Plan Estratégico de Desarrollo Institucional y Plan Operativo Anual.</p>	Director de Planificación.	Plan de Desarrollo Institucional y Plan operativo Anual.	Consejo Universitario. Comunidad Universitaria.	N/A

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Dirección de Planificación	Director de Planificación
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

	UNIVERSIDAD DE OTAVALO	Código: ORG1-02
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL, QUE GUIA LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA UNIVERSIDAD DE OTAVALO.	Edición: 1
		Página 45

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE	
INTERNOS	EXTERNOS					INTERNO	EXTERNO
Consejo Universitario.	N/A	Plan Estratégico de Desarrollo Institucional y Plan Operativo Anual aprobados por el Consejo Universitario.	<p>Solicitar informes semestrales del cumplimiento del POA y del avance del PEDI a las unidades departamentales, tanto administrativas como académicas.</p> <p style="text-align: center;">V</p> <p>Elaborar el informe semestral del cumplimiento del Plan Operativo Anual y del avance del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional.</p> <p>Presentar el informe semestral ante el Consejo Universitario.</p>	Director de Planificación.	Informe del cumplimiento del Plan Operativo Anual y avance del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional.	Consejo Universitario. Rectorado.	N/A


Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Dirección de Planificación	Director de Planificación
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

 <p>UNIVERSIDAD DE OTAVALO <i>Libres y unidos en la diversidad</i></p>	UNIVERSIDAD DE OTAVALO	Código: ORG1-02
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL, QUE GUIA LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA UNIVERSIDAD DE OTAVALO.	Edición: 1
		Página 46

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES		RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE	
INTERNO	EXTERNO						INTERNO	EXTERNO
Consejo Universitario.	N/A	Informe del cumplimiento del POA y avance del PEDI aprobado por el Consejo Universitario.	A	Identificar la existencia de observaciones en el informe aprobado. Elaborar un plan de mejora.	Director de Planificación.	Plan de mejoras	Consejo Universitario.	N/A
RECURSOS		Miembros de la Dirección de Planificación Suministros y equipos de oficina.		DOCUMENTOS ASOCIADOS INTERNOS Reglamento de Planificación de la Universidad de Otavalo. Plan de Desarrollo Institucional. Plan Operativo Anual.		EXTERNOS Modelo de Evaluación Institucional 2015.		
REQUISITOS APLICABLES		LEGALES Y REGLAMENTARIOS.		INDICADORES DE GESTIÓN	NOMBRE Avance de los objetivos estratégicos.	FÓRMULA $\frac{\sum \text{avance de Objetivos Estratégicos}}{\text{Total de Objetivos}}$		
RIESGOS		RETRASOS EN LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN DE LAS UNIDADES DE LA ORGANIZACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DEL PEDI.						

Fuente: Universidad de Otavalo
Elaborado por: Tania Perachimba

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Dirección de Planificación	Director de Planificación
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

 <p>UNIVERSIDAD DE OTAVALO Libres y unidos en la diversidad</p>	UNIVERSIDAD DE OTAVALO	Código: ORG1 -03
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE LA ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, PARA LA MEJORA CONTINÚA EN LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN	Edición: 1
		Página 47


3.1.3. SUBPROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Tabla 11

Matriz de caracterización del proceso de Gestión de la Calidad


MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS								
NOMBRE PROCESO			GESTIÓN DE LA CALIDAD		RESPONSABLE		COMISIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
OBJETIVO: Elaborar un Manual de Sistema de Gestión de la Calidad, para la mejora continua en los procesos de la organización, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos de la Universidad de Otavalo.			ALCANCE: Cubre todos los procesos operativos y de apoyo para prestar los servicios educativos de grado dentro de la universidad.			CÓDIGO ORG1-03		
PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE		
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO	
Comisión de Gestión de la Calidad.	N/A	Informe de evaluación del CEAACES. Plan de Mejoras 2015-2016.	<p>P</p> Elaborar un cronograma para la elaboración del manual de Sistema de Gestión de Calidad. Presentar ante el Consejo Universitario el cronograma para su aprobación.	Comisión de Gestión de la Calidad.	Cronograma para el desarrollo del Sistema Gestión de Calidad.	Consejo Universitario.	N/A	

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Comisión de Gestión de la Calidad	Rectora
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

 <p>UNIVERSIDAD DE OTAVALO Libres y unidos en la diversidad</p>	UNIVERSIDAD DE OTAVALO	Código: ORG1 -03
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE LA ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, PARA LA MEJORA CONTINÚA EN LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN	Edición: 1
		Página 48


PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES	
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
Consejo Universitario	N/A	Cronograma para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad aprobado.	E Capacitar a las unidades departamentales, tanto administrativas como académicas para la elaboración del Sistema de Gestión de Calidad. Dirigir el proceso de elaboración del Sistema de Gestión de Calidad. Presentar al Consejo Universitario el Sistema de Gestión de Calidad para su aprobación. Implementar los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad.	Comisión de Gestión de la Calidad.	Sistema de Gestión de la Calidad.	Consejo Universitario.	N/A

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Comisión de Gestión de la Calidad	Rectora
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

	UNIVERSIDAD DE OTAVALO	Código: ORG1 -03
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE LA ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, PARA LA MEJORA CONTINÚA EN LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN	Edición: 1
		Página 49

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES	
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
Consejo Universitario	N/A	Sistema de Gestión de la Calidad aprobado por el Consejo Universitario.	Solicitar informes semestrales, del avance de las implementaciones del Sistema de Gestión de la Calidad tanto administrativas como académicas. Elaborar informes semestrales con la información obtenida de las unidades departamentales, tanto administrativas como académicas. Presentar ante el Consejo Universitario y Auditoria Interna el informe de los avances de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, para su aprobación.	Comisión de Gestión de Calidad.	Informe de los avances de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.	Consejo Universitario. Auditoria Interna.	N/A


Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Comisión de Gestión de la Calidad	Rectora
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

 <p>UNIVERSIDAD DE OTAVALO Libres y unidos en la diversidad</p>	UNIVERSIDAD DE OTAVALO	Código: ORG1 -03
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE LA ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, PARA LA MEJORA CONTINÚA EN LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN	Edición: 1
		Página 50

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES	
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
Consejo Universitario. Auditoria Interna.	N/A	Informe del avance de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad aprobado por el Consejo Universitario y por Auditoria Interna.	A Analizar si los informes aprobados contienen observaciones. Elaborar un plan de mejoras.	Comisión de Gestión de Calidad.	Plan de Mejoras	Consejo Universitario. Auditoria Interna.	N/A
RECURSOS		Miembros de la Comisión de Gestión de Calidad. Suministros y equipos de oficina.	DOCUMENTOS ASOCIADOS INTERNOS Guía del Sistema de Gestión de Calidad.		EXTERNOS Normas ISO 9001-2015. Modelo de Evaluación Institucional 2015		
REQUISITOS APLICABLES		LEGALES Y REGLAMENTARIOS	INDICADORES DE GESTIÓN	NOMBRE Cumplimiento de los objetivos de Calidad	FÓRMULA Σ cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad / total de objetivos de calidad		
RIESGOS		INCUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD POR FALTA DE RECURSOS.					

Fuente: Universidad de Otavalo
Elaborado por: Tania Perachimba

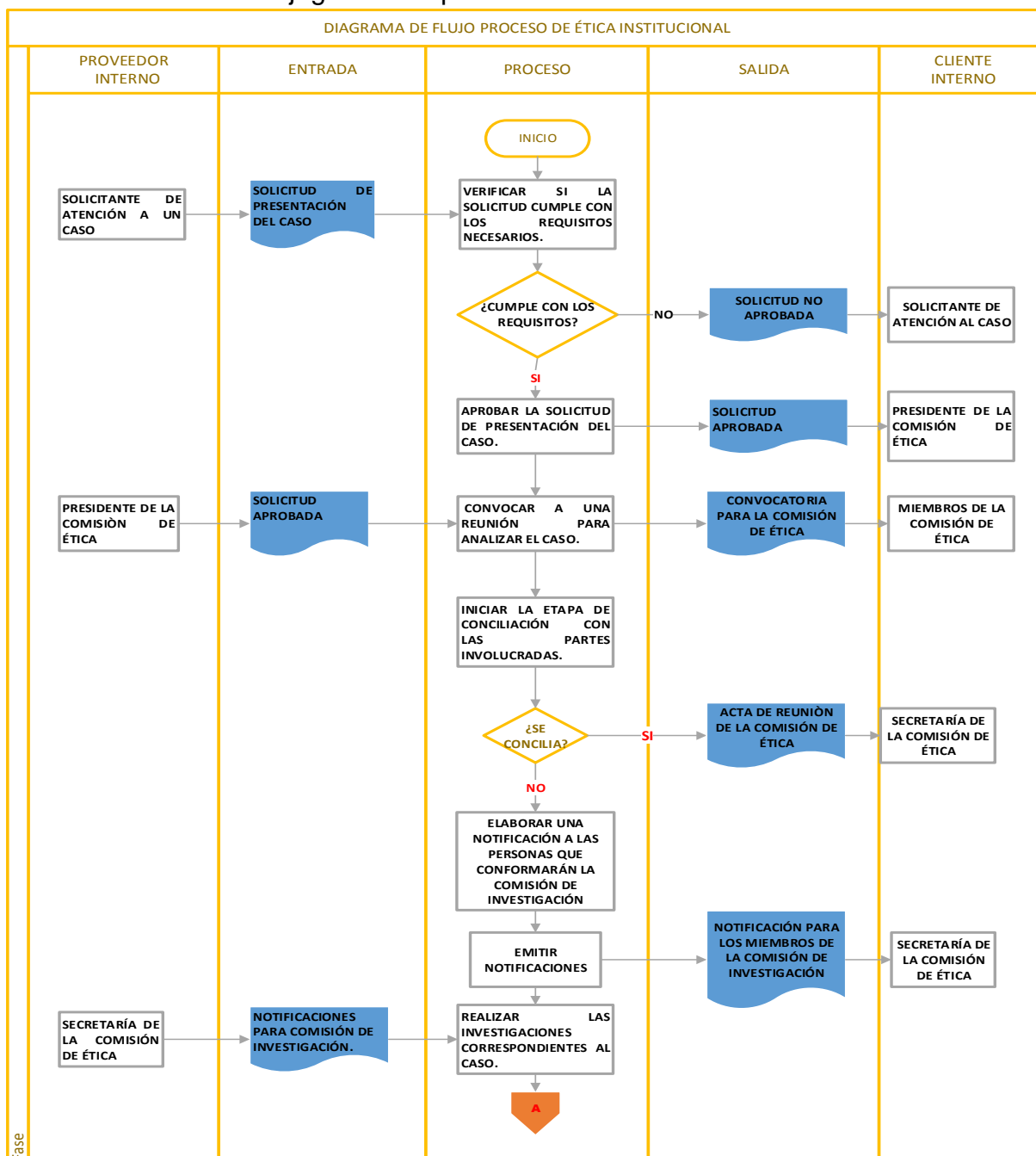
Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Comisión de Gestión de la Calidad	Rectora
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

	ÉTICA INSTITUCIONAL	Código: ORG1-01
	FLUJOGRAMA	Edición: 1
		Página 51


3.2. FLUJOGRAMA DEL PROCESO

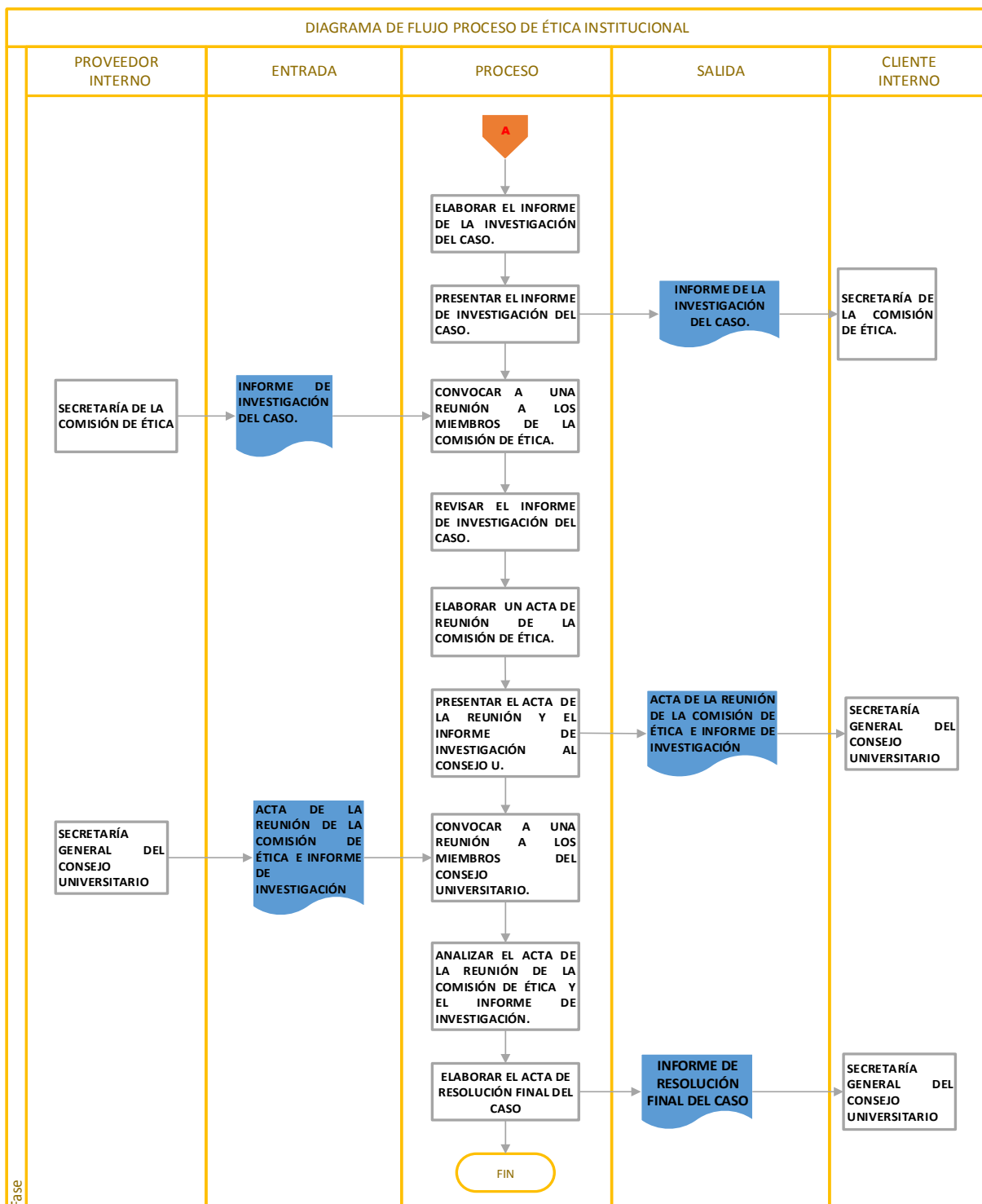
3.2.1. FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE ÉTICA INSTITUCIONAL

Figura 3
Flujograma del proceso de Ética Institucional




Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Comisión de Ética	Rectora
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

	ÉTICA INSTITUCIONAL	Código: ORG1-01
	FLUJOGRAMA	Edición: 1
		Página 52




Fuente: Universidad de Otavalo
Elaborado por: Tania Perachimba

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Comisión de Ética	Rectora
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

	ÉTICA INSTITUCIONAL	Código: ORG1-01
	FLUJOGRAMA	Edición: 1
		Página 53

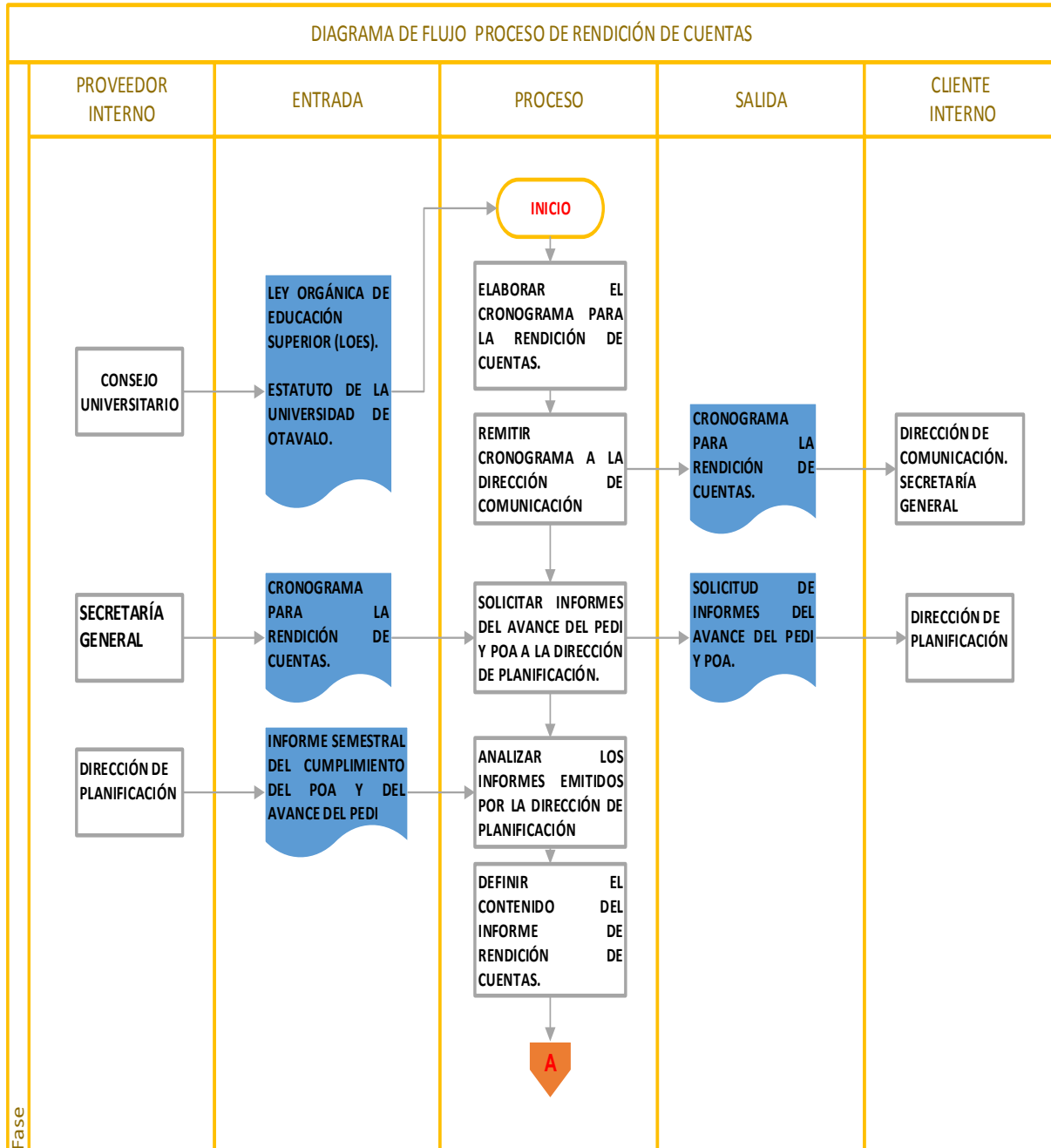
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Tania Perachimba		
Cargo	Estudiante		
Firma			
Fecha	5/12/2016		

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Comisión de Ética	Rectora
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:


	RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: ORG1-01-01
	FLUJOGRAMA	Edición: 1
		Página 54

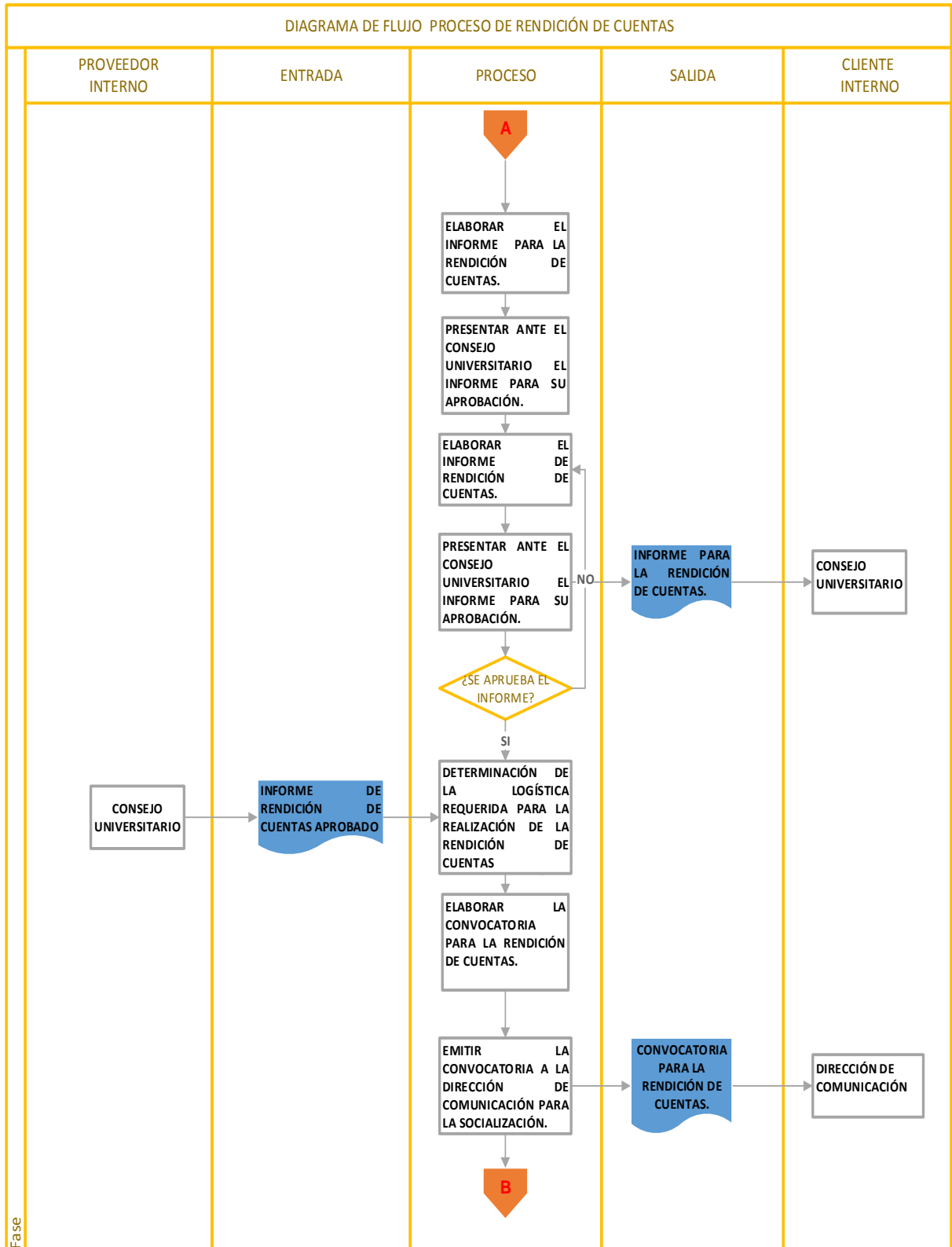
3.2.1.1. FLUJOGRAMA DEL SUBPROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Figura 4
Flujograma del subproceso de Rendición de Cuentas




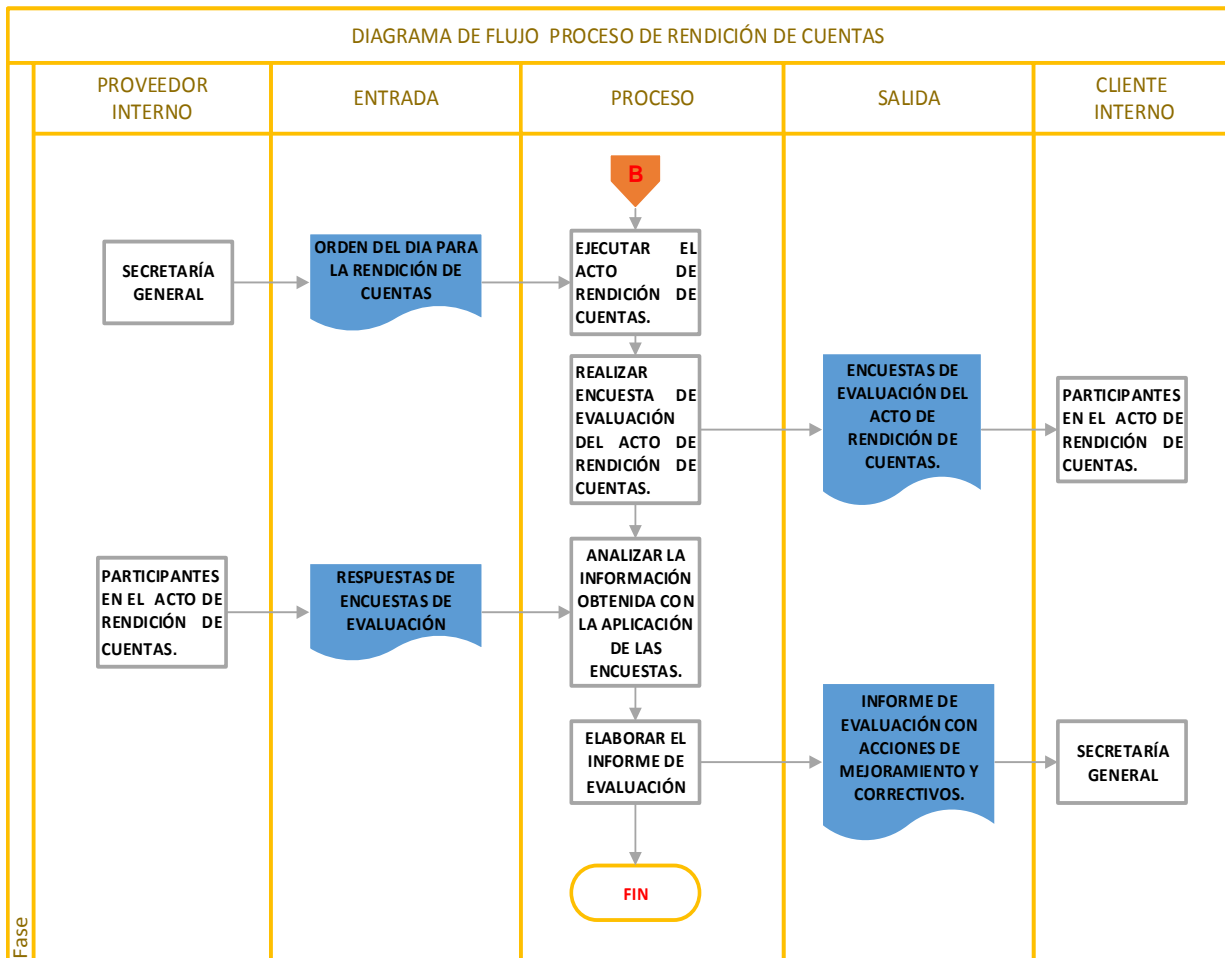
Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Rectorado	Rectora
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

	RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: ORG1-01-01
	FLUJOGRAMA	Edición: 1
		Página 55



Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Rectorado	Rectora
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:


	RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: ORG1-01-01
	FLUJOGRAMA	Edición: 1
		Página 56



Fuente: Universidad de Otavalo
Elaborado por: Tania Perachimba

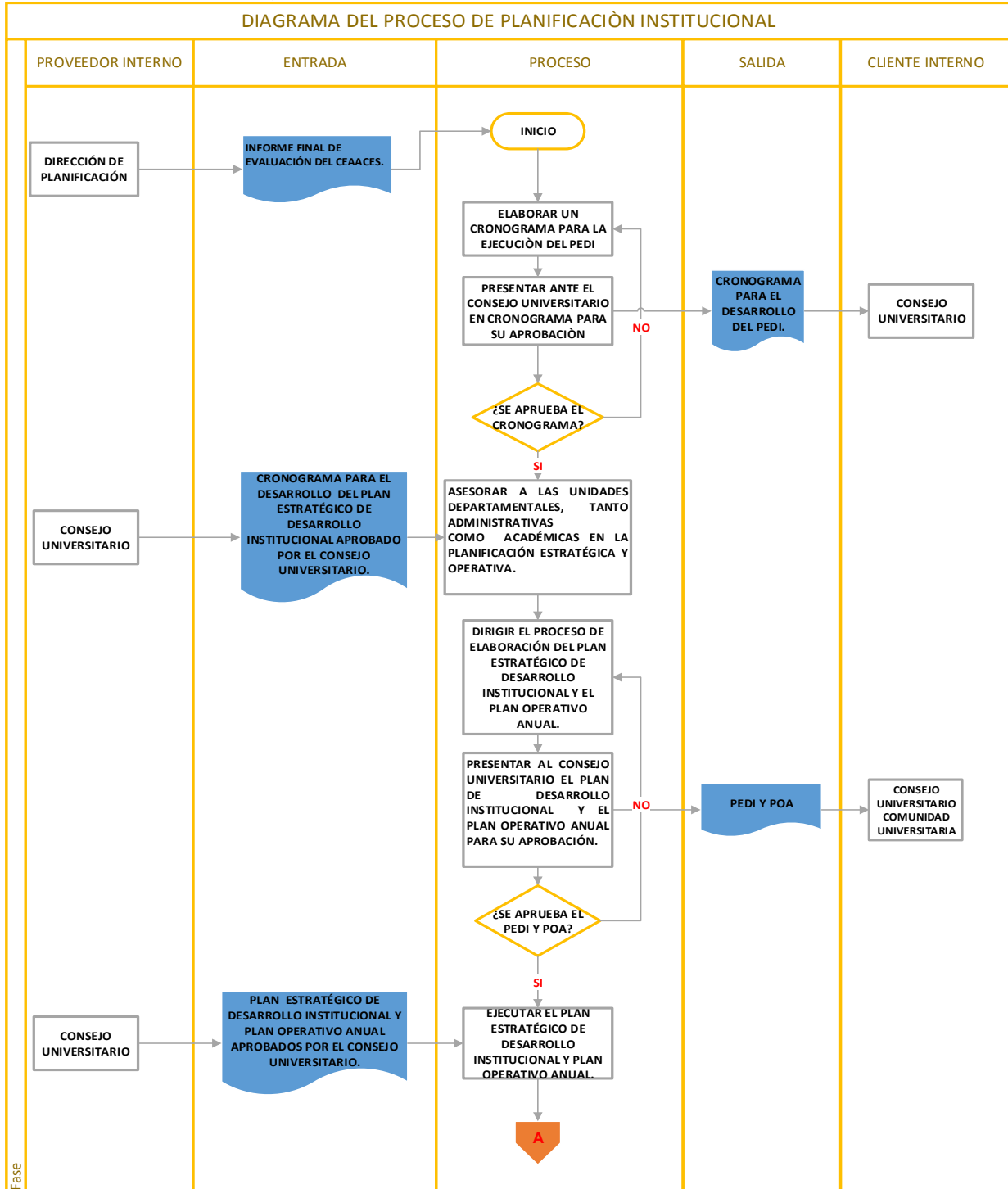
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Tania Perachimba		
Cargo	Estudiante		
Firma			
Fecha	5/12/2016		

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Rectorado	Rectora
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

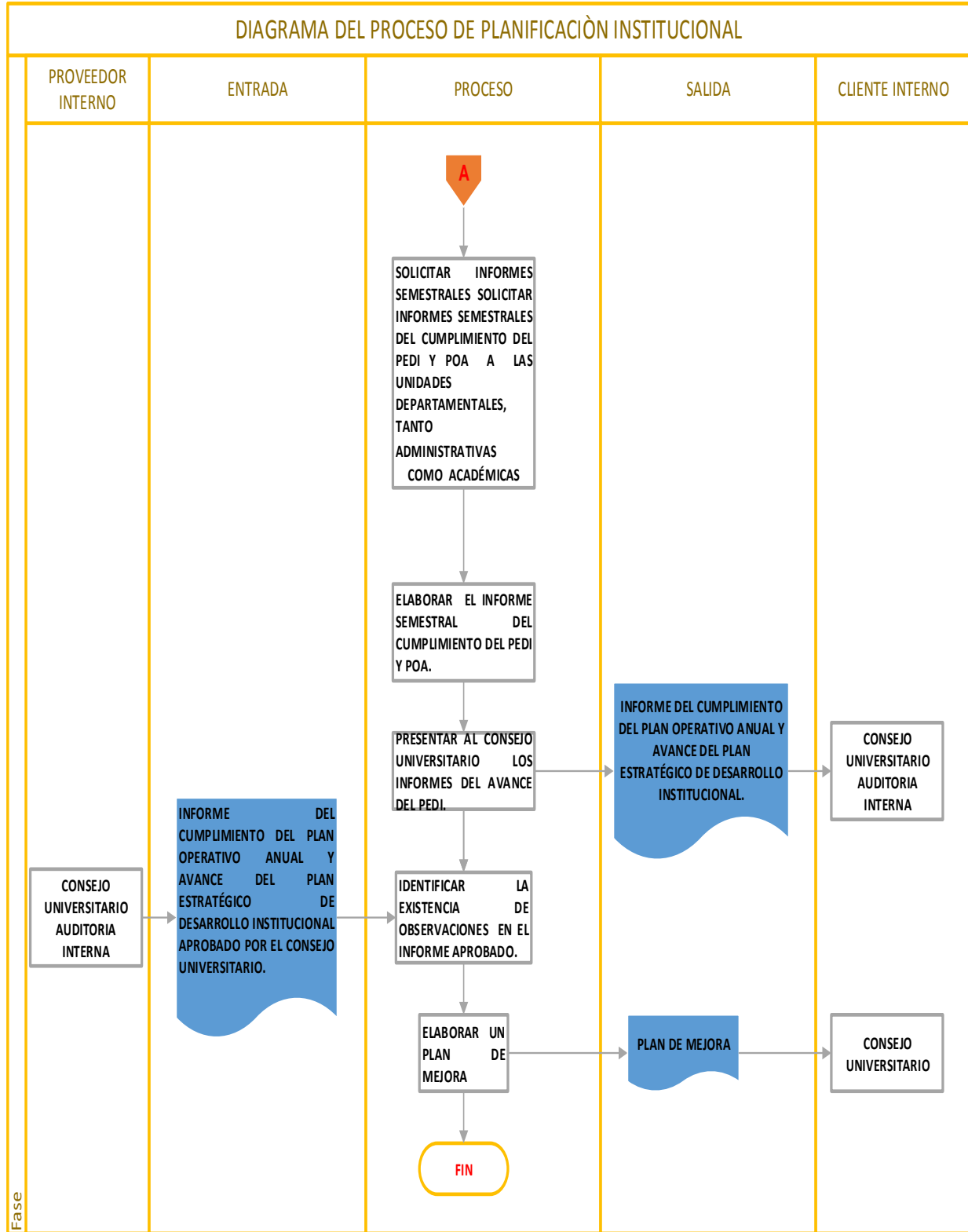
	PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL	Código: ORG1- 02
	DIAGRAMA DE FLUJO	Edición: 1
		Página 57

3.2.2. FLUJograma DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Figura 5
Flujograma del proceso de Planificación Institucional




Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Dirección de Planificación	Director de Planificación
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:



Fuente: Universidad de Otavalo
Elaborado por: Tania Perachimba

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Dirección de Planificación	Director de Planificación
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

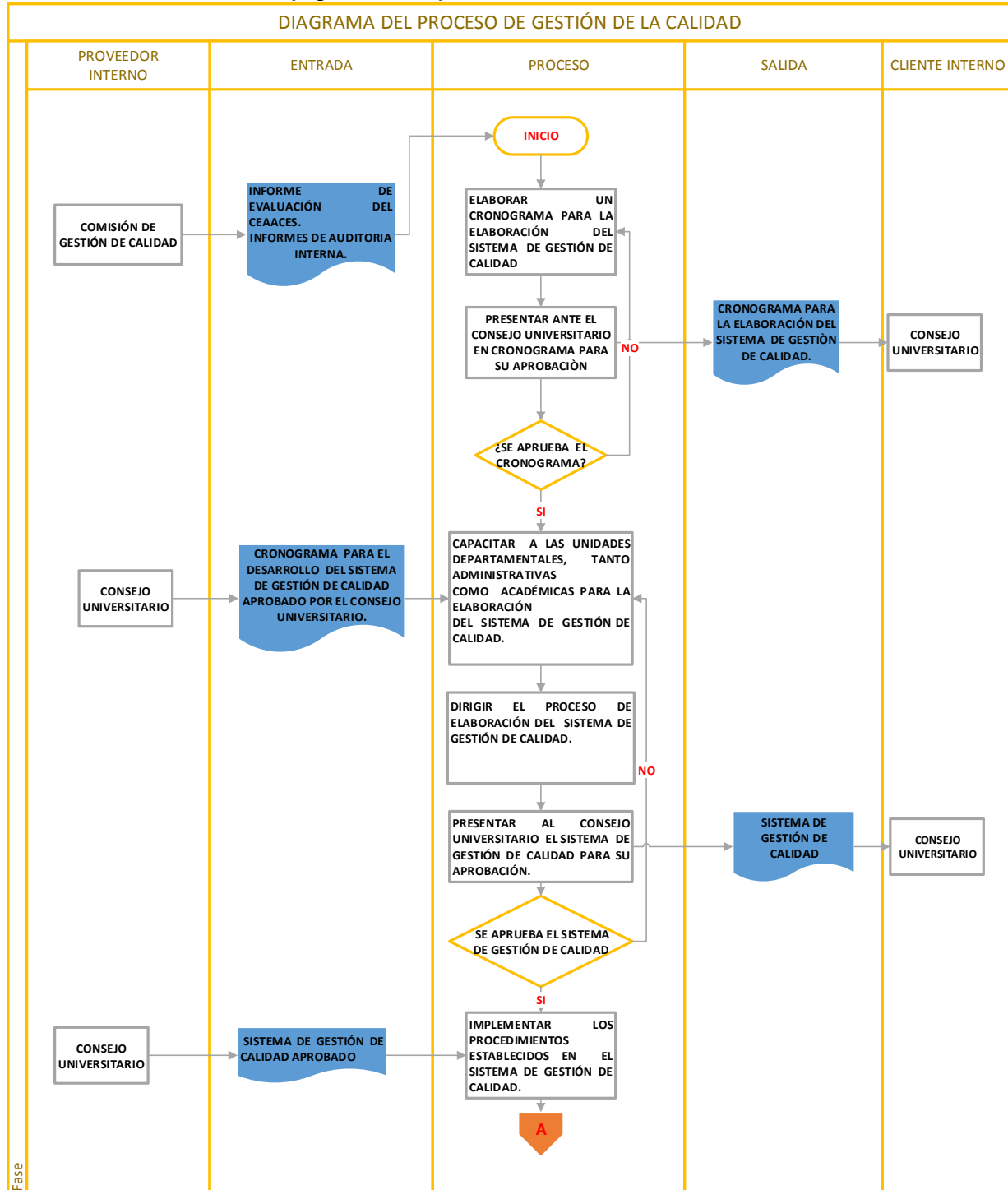
	PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL	Código: ORG1- 02
	DIAGRAMA DE FLUJO	Edición: 1
		Página 59

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Tania Perachimba		
Cargo	Estudiante		
Firma			
Fecha	5/12/2016		

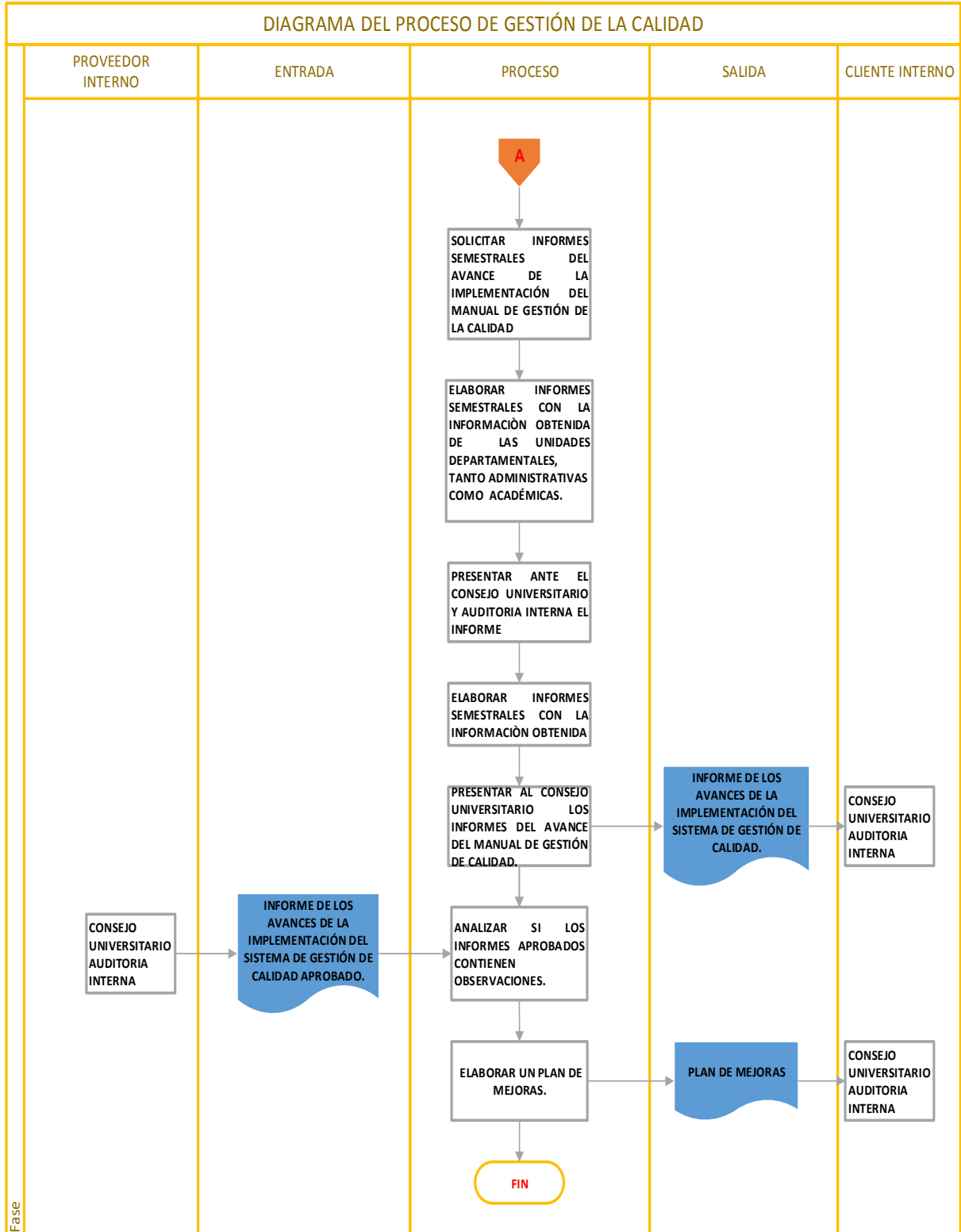
Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Dirección de Planificación	Director de Planificación
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

3.2.3. FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Figura 6
Flujograma del proceso de Gestión de la Calidad




Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Comisión de Gestión de la Calidad	Rectora
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:




Fuente: Universidad de Otavalo
Elaborado por: Tania Perachimba

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Comisión de Gestión de la Calidad	Rectora
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: ORG1-03
	DIAGRAMA DE FLUJO	Edición: 1
		Página 62

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Tania Perachimba		
Cargo	Estudiante		
Firma			
Fecha	5/12/2016		

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Comisión de Gestión de la Calidad	Rectora
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: ORG1 - 01
	PROCEDIMIENTO: ACTUACIÓN DE LA COMISIÓN DE ÉTICA ANTE CASOS QUE TRANSGREDAN EL ORDENAMIENTO JURIDICO INTERNO DE LA UNIVERSIDAD.	Edición:1
		Página 63

3.3. DISEÑO DEL PROCESO

3.3.1. PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE ÉTICA INSTITUCIONAL

1. PROPÓSITO

Consolidar los principios filosóficos y éticos de la Universidad, mediante el cumplimiento de los valores, principios y políticas disciplinarias establecidas en su estatuto.

2. ALCANCE

Aplica a todos los miembros que conforman la comunidad universitaria de la Universidad de Otavalo.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Comisión de Ética Institucional.

4. DEFINICIONES


Ética Institucional

Las organizaciones en la actualidad deben dar importancia en conservar la ética institucional. Hace tiempo que las grandes corporaciones aprendieron que las mayores sanciones que pueden sufrir no son las impuestas por los gobiernos, sino la pérdida de su reputación y de la confianza de los clientes por la actuación de sus miembros. CEAACES (2015) afirma:

El subcriterio Ética institucional evalúa las políticas, la estructura y las acciones emprendidas por la institución, que reflejan el comportamiento transparente y la promoción del comportamiento ético y responsable de todos los miembros de la comunidad universitaria. El subcriterio Ética institucional se mide a través de los siguientes indicadores: Rendición anual de cuentas y Ética. (pág. 4)

Este subcriterio dentro de las Instituciones de Educación Superior evalúa la rendición de cuentas del cumplimiento del Plan Operativo Anual, por parte de las autoridades de la institución hacia los miembros de la comunidad universitaria, así como también la aplicación de la normativa disciplinaria y de ética en lo que se refiere a la sanción del comportamiento antiético a sus miembros, considerando la existencia de

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Comisión de Ética	Rectora
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: ORG1 - 01
	PROCEDIMIENTO: ACTUACIÓN DE LA COMISIÓN DE ÉTICA ANTE CASOS QUE TRANSGREDAN EL ORDENAMIENTO JURIDICO INTERNO DE LA UNIVERSIDAD.	Edición:1
		Página 64

una instancia institucional legalmente establecida, procedimientos claros a través de los cuales se establecen sanciones relativas a las infracciones.

5. POLÍTICAS

- El procedimiento establecido se aplicará cada vez que se originen casos que transgredan el ordenamiento jurídico interno de la Universidad.
- Para realizar cada una de las actividades del proceso se debe cumplir con los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad de la institución.

6. INDICADORES

Tabla 12


Indicadores para la aplicación de normas, ante casos antiéticos

Nombre	ORG1-01					
Descripción	Sanciones al comportamiento antiético dentro de la institución					
Fórmula de calculo	Responsable	Frecuencia	Sentido	LI	LS	Responsable del análisis
Aplicación de la norma disciplinaria en la sanción de casos antiéticos / Número de casos antiéticos.	Comisión de Ética	1 semestre	Ascendente	80%	100%	Comisión de Gestión de la Calidad.

Fuente: Modelo de Evaluación Institucional, 2015

Elaborado por: Tania Perachimba

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Comisión de Ética	Rectora
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: ORG1 - 01
	PROCEDIMIENTO: ACTUACIÓN DE LA COMISIÓN DE ÉTICA ANTE CASOS QUE TRANSGREDAN EL ORDENAMIENTO JURIDICO INTERNO DE LA UNIVERSIDAD.	Edición:1
		Página 65

7. DOCUMENTOS

Tabla 13

Listado de documentos del proceso de Ética Institucional.

Código	Documento	Subproceso
ORG-DOC-001	Código de Ética	Ética Institucional
ORG-DOC-002	Reglamento de la Comisión de Ética	Ética Institucional
ORG-DOC-003	Reglamento Interno de Trabajo	Ética Institucional
GEN-DOC-001	Constitución de la República del Ecuador 2008	Ética Institucional
GEN-DOC-002	Ley Orgánica de Educación Superior	Ética Institucional
GEN-DOC-003	Reglamento de Régimen Académico codificado del CES 2013	Ética Institucional
GEN-DOC-010	Estatuto de la Universidad de Otavalo	Ética Institucional
GEN-DOC-015	Modelo de Evaluación Institucional 2015.	Ética Institucional

Fuente: Universidad de Otavalo
Elaborado por: Tania Perachimba

8. REGISTROS


Tabla 14

Listado de registros del proceso de Ética Institucional

Código	Nombre	Subproceso	Formato	Retención	Disposición
			Impreso/ digital	Tiempo de almacenaje	Acción luego de retención
ORG-REG-001	Solicitud de presentación del caso.	Ética institucional	Impreso	5 años	Se procede a su respectiva eliminación
ORG-REG-002	Convocatoria a la Comisión de Ética	Ética Institucional	Impreso	5 años	Se procede a su respectiva eliminación
ORG-REG-003	Notificación a los miembros de la comisión de investigación.	Ética institucional	Impreso	5 años	Se procede a su respectiva eliminación
ORG-REC-004	Informe de investigación del caso.	Ética institucional	Impreso	5 años	Se procede a su respectiva eliminación
ORG-REC-005	Acta de resolución del caso	Ética institucional	Impreso	5 años	Se conservara totalmente

Fuente: Universidad de Otavalo
Elaborado por: Tania Perachimba

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Comisión de Ética	Rectora
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

	UNIVERSIDAD DE OTAVALO	Código: ORG1-01-01
	PROCEDIMIENTO DEL SUBPROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONAL	Edición: 1
		Página 66

3.3.1.1. PROCEDIMIENTO DEL SUBPROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONAL

1. PROPÓSITO

Definir en forma clara las actividades y pasos que se deben ejecutar para realizar una eficiente Rendición de Cuentas dentro de la Universidad.

2. ALCANCE

El alcance de este proceso inicia con la disposición escrita de la LOES, para que se ejecute la rendición de cuentas y finaliza con la ejecución de Rendición de Cuentas Institucional, por parte de la máxima autoridad de la Universidad de Otavalo.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO


Rectora.

4. DEFINICIONES

RENDICIÓN DE CUENTAS

El proceso de rendición de cuentas tiene cada vez más importancia para evaluar el desempeño de las organizaciones. Tecalco (2016) afirma: “la rendición de cuentas puede expresarse con el término “responsabilidad”, es decir, la obligación de responder los actos, pues implica la capacidad de garantizar que las autoridades respondan por sus acciones” (pág. 9). Este proceso aplicado dentro de la Universidad de Otavalo, permite evaluar el cumplimiento del Plan Operativo Anual, por parte de las autoridades de la institución hacia los miembros de la comunidad universitaria, de acuerdo a las normativas del sistema de Educación Superior ecuatoriano y dando cumplimiento a los mecanismos establecidos por la institución.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Rectorado	Rectora
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

	UNIVERSIDAD DE OTAVALO	Código: ORG1-01-01
	PROCEDIMIENTO DEL SUBPROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONAL	Edición: 1
		Página 67

5. POLÍTICAS

- El presente procedimiento se aplicará al efectuar la rendición de cuentas anual, por parte de la máxima autoridad de la universidad ante la comunidad universitaria y la ciudadanía en general.
- Para realizar cada una de las actividades del proceso se debe cumplir con los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad de la institución.

6. INDICADORES


Tabla 15

Indicadores aplicados al subproceso de Rendición de Cuentas

Nombre	ORG1-01-01 Fuente: Modelo de Evaluación Institucional 2015					
Descripción	Mecanismos participativos o consultivos.- Facilita los espacios para consulta y sugerencias sobre los distintos aspectos de la gestión, facilitando el proceso de rendición de cuentas.					
Fórmula de calculo	Responsable	Frecuencia	Sentido	LI	LS	Responsable del análisis
Número de reuniones, consultas públicas realizadas / Total de reuniones planificadas en un año	Rectora	1 Año	Ascendente	80%	100%	Consejo Universitario

Fuente: Universidad de Otavalo
Elaborado por: Tania Perachimba

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Rectorado	Rectora
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

	UNIVERSIDAD DE OTAVALO	Código: ORG1-01-01
	PROCEDIMIENTO DEL SUBPROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONAL	Edición: 1
		Página 68

7. DOCUMENTOS

Tabla 16

Lista de documentos del subproceso de Rendición de Cuentas

Código	Nombre	Subproceso
ORG-DOC-001	Ley Orgánica de Participación Ciudadana.	Rendición de cuentas
GEN-DOC-001	Constitución de la República del Ecuador 2008	Rendición de cuentas
GEN-DOC-002	Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) 2010	Rendición de cuentas
GEN-DOC-010	Estatuto Universidad de Otavalo 2014	Rendición de cuentas
GEN-DOC-009	Informe final de cumplimiento Plan Operativo Anual 2016	Rendición de cuentas
GEN-DOC-015	Modelo de Evaluación Institucional 2015	Rendición de cuentas

Fuente: Universidad de Otavalo
Elaborado por: Tania Perachimba

8. REGISTROS


Tabla 17

Listado de registros del subproceso de Rendición de Cuentas

Código	Nombre	Subproceso	Formato	Retención	Disposición
			Impreso/ digital	Tiempo de almacenaje	Acción luego de retención
ORG-REG-001	Cronograma para la Rendición de Cuentas.	Rendición de cuentas	Impreso	5 años	Se procede a su respectiva eliminación.
ORG-REG-002	Solicitud de informes del avance del PEDI Y POA.	Rendición de cuentas	Impreso	5 años	Se procede a su respectiva eliminación.
ORG-REG-003	Informe para la rendición de cuentas.	Rendición de cuentas	Impreso	5 años	Se conservara totalmente
ORG-REG-004	Convocatoria para la rendición de cuentas.	Rendición de cuentas	Impreso	5 años	Se procede a su respectiva eliminación
ORG-REG-005	Encuestas de evaluación del acto de rendición de cuentas.	Rendición de cuentas	Impreso	5 años	Se procede a su respectiva eliminación
ORG-REG-006	Informe de Evaluación con acciones de mejoramiento y correctivos.	Rendición de cuentas	Impreso	5 años	Se procede a su respectiva eliminación

Fuente: Universidad de Otavalo
Elaborado por: Tania Perachimba

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Rectorado	Rectora
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: ORG1 02
	PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL, QUE GUIA LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA UNIVERSIDAD DE OTAVALO.	Edición: 1
		Página 69

3.3.2. PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL.

1. PROPÓSITO

Elaborar el Plan de Desarrollo Institucional, que guie la gestión estratégica respecto a la organización, docencia, infraestructura, investigación y la vinculación con la sociedad en la Universidad de Otavalo.

2. ALCANCE

El proceso aplica a todas las unidades estratégicas establecidas dentro de la institución.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Director de Planificación


4. DEFINICIONES

Planificación Institucional

Para garantizar cada una de las funciones que se desarrollan dentro de la organización de una Institución de Educación Superior el Modelo de Evaluación Institucional también evalúa el criterio de Planificación Institucional. CEAACES (2015) afirma:

Los procesos definidos para el establecimiento y cumplimiento de los objetivos estratégicos determinados por la institución en concordancia con el marco legal vigente y su estatuto; así como también la planificación operativa anual en la que se establecen los objetivos a corto plazo que son necesarios para alcanzar los objetivos estratégicos de la institución. El subcriterio de Planificación institucional considera los siguientes indicadores: planificación estratégica y planificación Operativa. (pág. 2)

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Dirección de Planificación	Director de Planificación
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: ORG1 02
	PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL, QUE GUIA LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA UNIVERSIDAD DE OTAVALO.	Edición: 1
		Página 70

Este criterio evalúa que la institución trabaje con una planificación institucional, que guíe la gestión estratégica respecto a la docencia, investigación y vinculación con la sociedad. También se evalúa el plan operativo anual, desarrollado en base a la planificación estratégica, en el que se determinan los objetivos de corto plazo, se identifican las acciones necesarias para su consecución y los responsables de la implementación y monitorización.

5. POLÍTICAS

- Para realizar cada una de las actividades del proceso se debe cumplir con los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad de la institución.
- Se promoverá la participación de todas las unidades departamentales, administrativas y académicas en la elaboración del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional.
- Se deberá presentar de forma trimestral los avances del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI).


6. INDICADORES

Tabla 18
Indicadores aplicados al proceso de Planificación Institucional

Nombre	ORG1- 02					
Descripción	Alcance de los objetivos estratégicos					
Fórmula de calculo	Responsable	Frecuencia	Sentido	LI	LS	Responsable del análisis
# Objetivos Estratégicos cumplidos / Total de Objetivos planificados	Director de Planificación	1 semestre	Ascendente	80%	100%	Consejo Universitario. Evaluación Interna.

Fuente: Universidad de Otavalo
Elaborado por: Tania Perachimba

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Dirección de Planificación	Director de Planificación
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: ORG1 02
	PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL, QUE GUIA LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA UNIVERSIDAD DE OTAVALO.	Edición: 1
		Página 71

7. DOCUMENTOS

Tabla 19

Listado de documentos del proceso de Planificación Institucional.

Código	Subproceso	Nombre
ORG-DOC-001	Planificación Institucional	Reglamento de Planificación de la Universidad de Otavalo
GEN-DOC-002	Planificación Institucional	Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) 2010
GEN-DOC-006	Planificación Institucional	Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2015-2020 Re-estructurado
GEN-DOC-007	Planificación Institucional	Plan Operativo Anual 2017
GEN-DOC-010	Planificación Institucional	Estatuto Universidad de Otavalo 2014
GEN-DOC-015	Planificación Institucional	Modelo de Evaluación Institucional 2015

Fuente: Universidad de Otavalo
Elaborado por: Tania Perachimba

8. REGISTROS


Tabla 20

Listado de registros del proceso de Planificación Institucional.

Código	Nombre		Formato	Retención	Disposición
		Subproceso	Impreso/ digital	Tiempo de almacenaje	Acción luego de retención
ORG-REG-001	Cronograma para el desarrollo del PEDI	Planificación Institucional	Impreso	5 años	Se procede a su respectiva eliminación
ORG-REG-002	Informe de cumplimiento del Plan Operativo Anual	Planificación Institucional	Impreso	5 años	Se procede a su respectiva eliminación
ORG-REG-003	Plan de Mejoras	Planificación Institucional	Impreso	5 años	Se conservara totalmente

Fuente: Universidad de Otavalo
Elaborado por: Tania Perachimba

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Dirección de Planificación	Director de Planificación
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: ORG1-03
	PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, PARA LA MEJORA CONTINÚA EN LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN	Edición: 1
		Página 72

3.3.3. PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

1. PROPÓSITO

Elaborar un Sistema de Gestión de la Calidad, para la mejora continua en los procesos de la organización, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos de la Universidad de Otavalo.

2. ALCANCE

Cubre todos los procesos operativos y de apoyo, para prestar los servicios de enseñanza de grado dentro de la Universidad de Otavalo.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Comisión de Gestión de Calidad

4. DEFINICIONES


Calidad

La calidad se ha vuelto un elemento fundamental para la supervivencia de las organizaciones pues los productos y servicios deben satisfacer las necesidades de sus clientes. Gutierrez y Salazar (2004) afirman: “La calidad es el juicio que el cliente tiene sobre un producto o servicio, resultado del grado con el cual un conjunto de características inherentes al producto cumplen requerimientos” (pág. 3). La calidad es una característica significativa que el cliente busca al momento de obtener un bien o un servicio. Un producto o servicio de calidad logra satisfacer las expectativas del cliente y permite a la organización mantener su fidelidad.

Sistema de Gestión

Las empresas buscan implementar un sistema de gestión que les permita controlar distintas facetas para la realización del objetivo principal. Ogalla (2006) afirma: “El sistema de gestión es un conjunto de procesos, comportamientos y herramientas que se emplea para garantizar que la organización realiza todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos” (pág. 1). Esta herramienta permite

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Comisión de Gestión de la Calidad	Rectora
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

 UNIVERSIDAD DE OTAVALO <i>Libres y unidos en la diversidad</i>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: ORG1-03
	PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, PARA LA MEJORA CONTINÚA EN LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN	Edición: 1
		Página 73

alinear todos los esfuerzos en una misma dirección aprovechando de forma eficaz los recursos.


Sistema de Gestión de Calidad

Actualmente, el nivel de exigencia de los clientes respecto a la calidad de los bienes y servicios que comercializan las empresas, obligan a éstas a implementar un Sistema de Gestión de Calidad que les permita garantizar sus procesos. “El SGC (Sistema de Gestión de la Calidad) es aquella parte del sistema de gestión enfocada a dirigir y controlar una organización en relación con la calidad” (ISO, 2005, pág. 2). En correspondencia con la idea se puede decir que un SGC, permite disponer de una serie de elementos tales como procesos, manuales de calidad y otros que ayudan a las empresa a trabajar en total sincronía de forma que estas puedan asegurar que los bienes y servicios cumplan con estándares de calidad fijados previamente.

5. POLÍTICAS

- Se promoverá la participación de todas las unidades departamentales, administrativas y académicas en la elaboración del Sistema de Gestión de Calidad.
- Para realizar cada una de las actividades del proceso se debe cumplir con los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad de la institución.
- Se deberá presentar de forma semestral los avances del Sistema de Gestión de Calidad.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Comisión de Gestión de la Calidad	Rectora
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

 UNIVERSIDAD DE OTAVALO <i>Libres y unidos en la diversidad</i>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: ORG1-03
	PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, PARA LA MEJORA CONTINÚA EN LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN	Edición: 1
		Página 74

6. INDICADORES

Tabla 21
Indicadores aplicados al proceso de Gestión de la Calidad

Nombre	ORG1-03					
Descripción	Cumplimiento de los objetivos de Calidad					
Fórmula de calculo	Responsable	Frecuencia	Sentido	LI	LS	Responsable del análisis
Σ cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad/ total de objetivos de calidad establecidos.	Comisión de Gestión de la Calidad.	1 Semestre	Ascendente	80%	100%	Comisión de Gestión de Calidad

Fuente: Universidad de Otavalo
Elaborado por: Tania Perachimba


7. DOCUMENTOS

Tabla 22
Listado de documentos del proceso de Gestión de la Calidad

Código	Subproceso	Nombre
ORG-DOC-001	Gestión de la Calidad	Norma ISO 9001-2015
ORG-DOC-002	Gestión de la Calidad	Guía del Sistema de Gestión de Calidad.
GEN-DOC-015	Gestión de la Calidad	Modelo de Evaluación Institucional 2015

Fuente: Universidad de Otavalo
Elaborado por: Tania Perachimba

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Comisión de Gestión de la Calidad	Rectora
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: ORG1-03
	PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, PARA LA MEJORA CONTINÚA EN LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN	Edición: 1
		Página 75

8. REGISTROS

Tabla 23

Listado de registros del proceso de Gestión de la Calidad

Código	Nombre	Subproceso	Formato	Retención	Disposición
			Impreso/ digital	Tiempo de almacenaje	Acción luego de retención
ORG-REG-001	Cronograma para la elaboración del Sistema de Gestión de Calidad	Gestión de la Calidad	Impreso	5 años	Se procede a su respectiva eliminación
ORG-REG-002	Sistema de Gestión de Calidad	Gestión de la Calidad	Impreso	5 años	Se conservara totalmente
ORG-REG-003	Informe de los avances de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.	Gestión de la Calidad	Impreso	5 años	Se procede a su respectiva eliminación
ORG-REG-004	Plan de mejoras	Gestión de la Calidad	Impreso	5 años	Se conservara totalmente

Fuente: Universidad de Otavalo
Elaborado por: Tania Perachimba

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Comisión de Gestión de la Calidad	Rectora
Fecha de elaboración: 5/12/2016	Fecha de revisión:

CONCLUSIONES GENERALES

- Los fundamentos teóricos tales como: calidad, sistema de gestión, sistema de gestión de calidad, procesos, caracterización de procesos, diseño de procesos, flujograma de procesos. Y los legales como son: el Modelo de Evaluación Institucional y norma internacional ISO 9001-2015, sirvieron como base para la elaboración del Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad de Otavalo.
- La aplicación de la herramienta diagnóstico para determinar el cumplimiento de los parámetros de calidad establecidos dentro de las normas ISO 9001-2015, permitió evidenciar que el proceso de organización tiene un incumplimiento del 94,97%.
- El levantamiento de información mediante la aplicación de la técnica de entrevista permitió determinar las actividades aplicables dentro de los subprocesos de: Planificación Institucional, Ética Institucional y Gestión de Calidad, por lo que se reconoce la información fundamental que permitirá el correcto desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, dentro del proceso de organización de la Universidad de Otavalo.
- El Sistema de Gestión de Calidad propuesto, presenta la estandarización de los subprocesos de: Planificación Institucional, Ética Institucional y Gestión de Calidad, los cuáles fueron creados en cumplimiento a los criterios establecidos en el modelo de evaluación institucional y en base a las normas ISO 9001-2015.
- El Sistema de Gestión de Calidad propuesto, comprende los principales elementos de los subprocesos tales como: proveedores, entradas, actividades, salidas y clientes, también incluye los responsables, políticas de calidad, riesgos e indicadores, por lo que su aplicación permitirá mejorar el desempeño del personal involucrado dentro de estas áreas, porque podrán disponer de información relevante que ayudará a desarrollar de forma correcta los subprocesos, logrando ser eficaces y eficientes en la prestación de sus servicios.

RECOMENDACIONES

Por lo tanto se hace las siguientes recomendaciones:

- La Comisión de Gestión de Calidad de la Universidad de Otavalo debe hacer un análisis del sistema propuesto y planificar su difusión en las áreas que conforman el proceso de organización, tomando en cuenta los fundamentos teóricos y legales determinados con el fin de que el personal se familiarice y así lograr un correcto desempeño.
- En vista de que en el proceso de organización, existe un incumplimiento del 94.97% de los parámetros de calidad establecidos dentro de la norma ISO 9001-2015, se debe considerar acciones para el diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.
- Capacitar al personal en lo que se refiere a Sistemas de Gestión por procesos para que en conjunto con los miembros de la Comisión de Gestión de la Calidad, trabajen para el logro de los objetivos de calidad y así aportar para alcanzar mejores resultados en futuros procesos de Evaluación Institucional.
- Implementar los procedimientos estandarizados propuestos; con la finalidad de poder generar seguimiento, análisis y la mejora continua en base a los indicadores establecidos para los subprocesos de: Planificación Institucional, Ética Institucional y Gestión de Calidad, de esta manera generando confiabilidad en los clientes internos y externos de la organización.
- A medida que crezca la organización y aumenten sus actividades se realice la actualización del Sistema de Gestión de Calidad, con la finalidad de que sirva como guía, para nuevos clientes internos y externos que tenga la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Centty, D. (2010). *Técnicas de Investigación* . Obtenido de Técnicas de Investigación : <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/816/TECNICAS%20DE%20INVESTIGACION.htm>
- AITECO Consultores. (2014). *Que es un diagrama de flujo* . Obtenido de AITECO CONSULTORES: <https://www.aiteco.com/que-es-un-diagrama-de-flujo/>
- Campo, J. V. (2004). *Guía para la gestión por procesos*. España : Junta de Castilla y León.
- Carro , R., & González, D. (2012). *Diseño de procesos* . Obtenido de Diseño de procesos : http://nulan.mdp.edu.ar/1613/1/08_diseno_procesos.pdf
- CEAACES. (2015). *Adaptación del Modelo de Evaluación Institucional*. Obtenido de Adaptación del Modelo de Evaluación Institucional: <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2013/10/ADAPTACION%CC%81N-DEL-MODELO-DE-EVALUACION%CC%81N-INSTITUCIONAL-DE-UNIV.-Y-ESC.-POLITE%CC%81C.-2013-AL-PROCESO-DE-EVAL-ACREDIT-Y-RECATEG-DE-UNIVERS.-Y-ESC.-POLIT-2015PLENOFINAL-NOTIF.pdf>
- Cisneros , P. (2012). *Origen Universidad de otavalo*. Obtenido de Origen Universidad de otavalo: <http://www.uotavalo.edu.ec/index.php/universidad-otavalo/origen-universidad.html>
- Fontalvo , J. T., & Vergara, J. C. (2010). *La Gestión de la Calidad en los Servicios* . España : Eumed.
- Gutierrez, H., & Salazar, R. (2004). *Control Estadístico de Calidad y Seis Sigma* . México: McGraw - Hill Interamericana.
- Hernández , C. (s.f). *Guía para caso práctico*. Obtenido de Guía para caso práctico: <http://tauniversity.org/sites/default/files/documentos/guia-para-caso-practico.pdf>
- ISO. (2005). *Norma ISO 9000 2005 calidad*. Obtenido de Norma ISO 9000 2005 calidad: http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/Norma_ISO_9000_2005.pdf
- ISO. (2015). *ISO-9001 sistemas gestión normalizado*. Obtenido de SO-9001 sistemas gestión normalizado: <https://www.isotools.org/pdfs/sistemas-gestion-normalizados/ISO-9001.pdf>
- León , B. (11 de Diciembre de 2015). *La importancia de la Calidad en las Empresas*. Obtenido de La importancia de la Calidad en las Empresas: <https://www.emprendices.co/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>.
- LOES . (30 de Diciembre de 2016). *Ley Orgánica de Educación Superior Codificada*. Obtenido de Ley Orgánica de Educación Superior Codificada: <https://procuraduria.utpl.edu.ec/sitios/documentos/NormativasPublicas/Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Educaci%C3%B3n%20Superior%20Codificada.pdf>
- Maldonado, J. Á. (2015). *Gestión de procesos* . Obtenido de Gestión de procesos : <http://www.academia.edu/10342201/GESTION%20DE%20PROCESOS>
- Moreno, E. (28 de Noviembre de 2013). *Instrumentos de Investigación*. Obtenido de <https://prezi.com/ntpf0m3pxyuh/instrumentos-de-investigacion/>
- Ogalla, S. F. (2006). *Sistema de Gestión* . España: Ediciones Diaz de Santos .
- Pardo, J. M. (2012). *Configuración y usos de un mapa de procesos* . España: AENOR.
- Tealco, A. O. (2016). *Un mecanismo de Rendición de Cuentas* . México : Mono Comunicaciones S.A.

Universidad de Otavalo. (s.f.). *Misión Visión Universidad de Otavalo*. Obtenido de Misión Visión Universidad de Otavalo: <http://www.uotavalo.edu.ec/index.php/universidad-otavalo/mision-vision.html>

Varela , M., Diaz, L., & Garcia , R. (2012). *Mi descripción y usos método Delphi*. Obtenido de Mi descripción y usos método Delphi: http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V1Num02/07_MI_DESCRIPCION_Y_USOS.PDF

Velasco, J. A. (2010). *Gestión por procesos* . Madrid: ESIC.

ANEXOS