



UNIVERSIDAD DE OTAVALO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA
EL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD EN LA
UNIVERSIDAD DE OTAVALO.**

**Previo la obtención del título de: INGENIERÍA DE ADMINISTRACIÓN Y
DESARROLLO DE EMPRESAS “MENCION CONTABILIDAD AUDITORÍA Y
TRIBUTACIÓN”**

Autores:

**Revelo Medina, Darwin Vinicio
Morales Burga, Shirma Sisa**

Tutor:

Cadena Erazo, Edgar Ramiro, Eco

Otavalo, Junio 2017

UNIVERSIDAD DE OTAVALO
CARRERA DE ADMINISTRACION Y DESARROLLO DE EMPRESAS
MECIÓN CONTABILIDAD AUDITORIA Y TRIBUTACIÓN.

APROBACIÓN DE TRABAJO FINAL DE GRADO

Otavaló, **14 de junio de 2017.**

Se aprueba el empastado de los tres ejemplares más el Cd correspondiente al trabajo de grado con el tema:

Diseño de un sistema de gestión de la calidad para el proceso de vinculación con la sociedad en la universidad de Otavaló.

Correspondiente a los estudiantes:

Nombre: Revelo Medina, Darwin Vinicio.
C.I: 100436223-0.

Nombre: Morales Burga, Shirma Sisa.
C.I: 100321627-0.

Para constancia firman los integrantes del tribunal evaluador:

Presidente de Tribunal de Grado
Nombre: Romillo Tarke, Antonio de Jesús, Phd.
C.I: 175695755-9

Tutor del Trabajo de Grado
Nombre: Cadena Erazo, Edgar Ramiro, Eco.
C.I: 040056722-8

Secretario del Tribunal de Grado.
Nombre: Albán Villena, Oscar Omar, Msc.
C.I: 170819827-8

Oponente del Tribunal de Grado.
Nombre: Pita Hidrobo, Leonardo Andrés, Ing.
C.I: 100338069-6

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, DARWIN VINICIO REVELO MEDINA & SHIRMA SISA MORALES BURGA declaramos que este trabajo es de nuestra total autoría que no ha sido previamente 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.

REVELO MEDINA DARWIN VINICIO

C.I. 100436223-0

MORALES BURGA SHIRMA SISA

C.I. 100321627-0

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Certifico que el proyecto de investigación titulado “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD EN LA UNIVERSIDAD DE OTAVALO.” bajo mi dirección y supervisión, constituye el trabajo de titulación para aspirar al título de: INGENIERÍA DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DE EMPRESAS “MENCIÓN CONTABILIDAD” de los estudiantes Darwin Vinicio Revelo Medina, Shirma Sisa Morales Burga, y cumple con las condiciones requeridas por el Reglamento de Trabajos de Titulación (Arts. 16 y 25).

AGRADECIMIENTO.

El presente trabajo de titulación pudo ser realizado gracias al apoyo del departamento de vinculación con la sociedad de la universidad Otavalo quien brindo su asesoría y proporciono información clave para iniciar la investigación para el diseño del sistema de gestión de calidad del mismo.

RESUMEN

El proyecto desarrollado tiene como título “ Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para el departamento de vinculación en la Universidad de Otavalo”, la investigación se la realizó directamente en la Universidad de Otavalo mediante entrevistas directas al personal académico, un análisis de los procesos del departamento encargado, con estatutos, funciones, actividades que desarrollan.

Este diagnóstico permitió conocer la situación actual del departamento de Vinculación con la Sociedad de la Universidad de Otavalo, determinar si existe una identificación clara de sus procesos, se analizó la existencia de procedimientos de operación e indicadores para medir el desempeño. También una política de calidad y los objetivos que se plantea en el departamento, así como las referencias que indiquen el compromiso de la alta dirección y de las demás áreas de la Universidad.

El desarrollo de diseño del sistema de gestión de calidad tiene como finalidad mejorar la eficacia a través de una excelente organización y control y mediante esta poder satisfacer las necesidades de los clientes y el mejoramiento de los procedimientos de la Universidad de Otavalo basándose en un sistema documentado. En este diseño de sistema de gestión de calidad se han identificado cuatro procedimientos los cuales son: Capacitación, Servicios de consultoría, Prácticas Pre profesionales dentro del Departamento de Vinculación con la Comunidad, se han elabora los formatos de los registros de cada procedimiento para llevar el respectivo sistema documentado que exige el mismo.

Con la implementación de este sistema de gestión de calidad se obtendría una mayor eficiencia, optimización de los recursos tanto humano como financiero, se mejora la comunicación, se tendría un seguimiento, control y registro de las actividades realizadas y el siguiente objetivo sería obtener la certificación ISO. Por último se realizó las conclusiones en base a los objetivos planteados y las recomendaciones en base a las conclusiones.

ABSTRAC

The project developed is title "Quality management system for the Department of bonding at the University of Otavalo", research it was directly in the University of Otavalo through direct interviews with academic staff, an analysis of the processes of the Department, with statutes, functions, activities carried out.

This diagnosis allowed understanding the current situation of the Department's relationship with the society of the University of Otavalo, determine if there is a clear identification of their processes, the existence of operating procedures and indicators analyzed to measure performance. Also a quality policy and objectives in the Department, as well as references that indicate the commitment of senior management and other areas of the University.

Design of the quality management system development aims to improve efficiency through an excellent organization and control, and using this to satisfy the needs of customers and the improvement of the procedures of the University of Otavalo based on a documented system. In this design of quality management system have been identified four procedures which are: training, consulting services, Professional Pre practices within the Department of bonding with the community, have made the formats of records of each procedure to bring the respective documented system that requires the same.

With the implementation of this quality management system would provide greater efficiency, optimization of resources both human and financial, communication is improved, would have a monitoring, control and registration of the activities carried out and the next objective would be to obtain ISO certification. Lastly was the conclusions based on the goals and recommendations based on the conclusions.

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I: MARCO REFERENCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y DEL ENTORNO. ...1	
1.1. CALIDAD.	1
1.2. GESTIÓN DE LA CALIDAD.	1
1.3. MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD.	2
1.3.1. EL MODELO MALCOLM BALDRIGE.	2
1.3.2. EL MODELO DE EXCELENCIA DE LA EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT (EFMQ).	3
1.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	3
1.4.1. BENEFICIOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD.	4
1.5. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON LA NORMA ISO 9001-2015.	5
1.6. EL CICLO PHVA.	6
1.7. NORMA ISO 9001- 2015.	7
1.8. MODELO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE OTAVALO.	8
1.8.1. PROGRAMA DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD.	10
1.9. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.	11
1.10. PROBLEMA CIENTÍFICO.	12
1.11. OBJETIVOS DEL ESTUDIO:	13
1.11.1. GENERAL.	13
1.11.2. ESPECÍFICOS.	13
CAPÍTULO II: DESARROLLO METODOLÓGICO.	14
2.1. METODOLOGÍA.	14
2.1.1. CASO PRÁCTICO.	14
2.1.2. APLICACIÓN.	15
2.1.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN.	15
2.2. FASES DEL CASO PRÁCTICO:	16
2.2.1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.	16
2.2.2. DIAGRAMAS DE FLUJO.	17
2.2.3. DISEÑO DEL PROCESO.	18
2.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.	19
2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.	22
2.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.	24
2.6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.	25
2.6.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.	25

2.6.2.	MATRIZ DE DIAGNÓSTICO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD.	26
2.6.3.	MATRIZ F.O.D.A DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD.	27
2.6.4.	CRUCE ESTRATÉGICO FORTALEZAS / OPORTUNIDADES.	28
2.6.5.	CRUCE ESTRATÉGICO FORTALEZAS – AMENAZAS.	29
2.6.6.	CRUCE ESTRATÉGICO DEBILIDADES – OPORTUNIDADES.	30
2.6.7.	CRUCE ESTRATÉGICO DEBILIDADES – AMENAZAS.	31
2.6.8.	CRUCE ESTRATÉGICO.	32
CAPÍTULO III: CASO PRÁCTICO.		33
3.1	CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO	33
	INVENTARIO DE ACTIVIDADES.....	33
3.1.1.	MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS.....	36
3.1.1.2.	CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD PROCESO CAPACITACIÓN.....	43
3.1.1.3.	CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD PROCESO CAPACITACIÓN, SUBPROCESO CURSOS DE ACTUALIZACIÓN DOCENTE.	48
3.1.1.4.	CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD, PROCESO CONSULTORÍAS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	54
3.1.1.5.	CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD, PROCESO PRÁCTICAS PRE PROFESIONALES (400 HR.).....	59
3.1.1.6.	CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD, SUB PROCESO PRÁCTICAS DE SERVICIO A LA COMUNIDAD (160 HR.).....	64
3.1.1.7.	CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD, PROCESO PRÁCTICAS, SUBPROCESO PRÁCTICAS BAJO CONVENIO.	69
3.1.1.8.	CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD, PROCESO PRÁCTICAS, SUBPROCESO PASANTÍAS.....	74
3.1.1.9.	CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD, PROCESO PRÁCTICAS, SUBPROCESO AYUDANTES DE CÁTEDRA O INVESTIGACIÓN.....	79
3.1.1.10.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS MATRIZ DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	84
3.2	FLUJOGRAMA DEL PROCESO.....	86
3.2.1.	DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO CAPACITACIÓN.....	86
3.2.2.	DIAGRAMA DE FLUJO SUBPROCESO CURSO DE ACTUALIZACIÓN DOCENTE.....	87
3.2.3.	DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO CONSULTORÍAS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	88
3.3.4.	DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES.....	89

3.2.5. DIAGRAMA DE FLUJO SUBPROCESO PRÁCTICAS DE SERVICIO A LA COMUNIDAD.....	90
3.3.6. DIAGRAMA DE FLUJO SUBPROCESO PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES BAJO CONVENIO.	91
3.3.7. DIAGRAMA DE FLUJO SUBPROCESO PASANTÍAS.....	92
3.3.8. DIAGRAMA DE FLUJO SUBPROCESO AYUDANTES DE CÁTEDRA.	93
3.3 DISEÑO DEL PROCESO.....	94
3.3.1. DISEÑO DEL PROCESO CAPACITACIÓN.	94
3.3.2. DISEÑO DEL SUBPROCESO CURSO DE ACTUALIZACIÓN DOCENTE.....	97
3.3.3. DISEÑO DEL SUB PROCESO CONSULTORÍA Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	100
3.3.4. DISEÑO PROCESO DE PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES.....	103
3.3.5. DISEÑO DEL SUBPROCESO PRÁCTICAS DE SERVICIO COMUNITARIO....	106
3.3.6. DISEÑO DEL SUBPROCESO PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES BAJO CONVENIO.....	109
3.3.7. DISEÑO DEL SUBPROCESO AYUDANTES DE CÁTEDRA.	112
CONCLUSIONES.....	115
RECOMENDACIONES.....	116
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	117
ANEXOS.....	119
Anexo 1. Formato de entrevista.....	119
Anexo2. Análisis de entrevistas.....	120
Anexo 3. Encuesta aplicación de normas ISO 9000 en el Departamento de vinculación con la sociedad.....	123
Anexo 4. Análisis encuesta sobre aplicación de normas ISO 9000 en el Departamento de vinculación con la sociedad.....	144

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Personal a cargo del departamento de vinculación con la sociedad	20
Tabla 2. Lista de directores de carrera de la universidad de otavalo.....	24
Tabla 3. Matriz diagnostico proceso vinculación con la sociedad.....	26
Tabla 4. Matriz f.o.d.a proceso de vinculación con la sociedad.....	27
Tabla 5. Cruce estratégico fortalezas; oportunidades.	28
Tabla 6. Cruce estratégico fortalezas; amenazas.	29
Tabla 7. Cruce estratégico debilidades; oportunidades.....	30
Tabla 8. Cruce estratégico debilidades; amenazas.....	31
Tabla 9. Cruce estratégico fo; fa; do; da.	32
Tabla 10. Inventario de actividades subproceso capacitación.....	33
Tabla 11. Inventario de actividades subproceso consultorías y prestación de servicios	34
Tabla 12. Inventario subproceso prácticas profesionales.....	35
Tabla 13. Matriz de caracterización macroproceso vinculación con la sociedad.	36
Tabla 14. Control de emisión macroproceso vinculación con la sociedad.....	42
Tabla 15. Caracterización del macroproceso de vinculación con la sociedad subproceso capacitación.	43
Tabla 16. Control de emisión macroproceso de vinculación con la sociedad subproceso capacitación.	47
Tabla 17. Caracterización del macroproceso de vinculación con la sociedad, proceso de capacitación, subproceso curso de actualización docente.	48
Tabla 18. Control de emisión proceso de vinculación con la sociedad, subproceso actualización docente.....	53
Tabla 19. Caracterización del macroproceso vinculación con la sociedad, proceso consultorías y prestación de servicios.....	54
Tabla 20. Control de emisión macroproceso de vinculación con la sociedad, proceso consultorías y prestación de servicios.....	58
Tabla 21. Caracterización del macroproceso de vinculación con la sociedad, proceso prácticas pre profesionales (400hr).	59

Tabla 22. Control de emisión macroproceso vinculación con la sociedad, proceso prácticas pre profesionales (400hr).	63
Tabla 23. Caracterización del macroproceso vinculación con la sociedad, subproceso prácticas de servicio a la comunidad (160hr).....	64
Tabla 24. Control de emisión macroproceso vinculación con la sociedad, subproceso prácticas de servicio a la comunidad (160hr).....	68
Tabla 25. Caracterización macroproceso vinculación con la sociedad, proceso prácticas, subproceso prácticas bajo convenio.	69
Tabla 26. Control de emisión macroproceso vinculación con la sociedad, proceso prácticas, subproceso prácticas bajo convenio.	73
Tabla 27. Caracterización del macroproceso vinculación con la sociedad proceso prácticas profesionales, subproceso pasantías.	74
Tabla 28. Control de emisión del macroproceso vinculación con la sociedad, proceso prácticas profesionales, subproceso pasantías.	78
Tabla 29. Caracterización del macroproceso vinculación con la sociedad, proceso prácticas profesionales, subproceso ayudantes de cátedra o investigación.....	79
Tabla 30. Control de emisión macroproceso vinculación con la sociedad, proceso prácticas profesionales, subproceso ayudantes de cátedra o investigación.....	83
Tabla 31. Matriz de planeación estratégica.....	84
Tabla 32. Indicadores proceso capacitación	95
Tabla 33. Documentos proceso de capacitación.....	95
Tabla 34. Registros de proceso capacitación.....	96
Tabla 35. Indicadores subproceso curso de actualización docente.....	98
Tabla 36. Documentos subproceso actualización docente.....	99
Tabla 37. Registros subproceso curso de actualización docente.	99
Tabla 38. Indicadores subproceso consultoría y prestación de servicios.	101
Tabla 39. Documentos subproceso consultoría y prestación de servicios.....	102
Tabla 40. Registros subproceso consultorías y prestación de servicios.....	102
Tabla 41. Indicadores proceso prácticas pre-profesionales.	104
Tabla 42. Documentos subproceso consultorías y prestación de servicios...	105
Tabla 43. Registros proceso prácticas pre-profesionales.....	105
Tabla 44. Indicadores subproceso prácticas de servicio comunitario.....	107

Tabla 45. Documentos subproceso prácticas de servicio comunitario.	108
Tabla 46. Registros prácticas de servicio comunitario.	108
Tabla 47. Indicadores subproceso prácticas de servicio comunitario.	110
Tabla 48. Documentos subproceso prácticas pre-profesionales bajo convenio.	111
Tabla 49. Registros subproceso prácticas pre-profesionales bajo convenio.	111
Tabla 50. Indicadores subproceso ayudantes de cátedra.	113
Tabla 51. Documentos subproceso ayudantes de cátedra.....	114
Tabla 52. Registros subproceso ayudantes de cátedra.	114

ÍNDICE DE GRÁFICOS.

Gráfico 1. Modelo De Vinculación Con La Sociedad De La Universidad De Otavalo.	9
Gráfico 2. Diagrama De Flujo Proceso Capacitación.....	86
Gráfico 3. Diagrama De Flujo Subproceso Cursos De Actualización Docente.	87
Gráfico 4. Diagrama De Flujo Consultorías Y Prestación De Servicios.	88
Gráfico 5. Diagrama De Flujo Proceso Prácticas Pre-Profesionales.	89
Gráfico 6. Diagrama De Flujo Subproceso Prácticas De Servicio A La Comunidad.	90
Gráfico 7. Subproceso Prácticas Pre-Profesionales Bajo Convenio.	91
Gráfico 8. Subproceso Pasantías.	92
Gráfico 9. Diagrama De Flujo Subproceso Ayudantes De Cátedra.	93

CAPÍTULO I: MARCO REFERENCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y DEL ENTORNO.

1.1. CALIDAD.

Para Cuatrecasas (2010) la calidad puede definirse como el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario.

Camisón, Cruz y Gonzáles (2006) definen la calidad como conformidad con las especificaciones, obliga a la dirección a desagregar todos los componentes del producto, para poder fijar estándares apropiados a cada característica que refleje necesidades del consumidor.

La calidad tiene que ver con eliminar la insatisfacción del cliente, producto de la no satisfacción de las expectativas. Es decir, en la medida que el producto o servicio hace lo que tiene que hacer, en tiempo y costos convenidos, reducimos los motivos de insatisfacción del cliente (Bravo, 2009).

Gryna, H. Chua , DeFeo, y Pantoja (2007) plantean que la calidad es satisfacción y lealtad del cliente. “Adaptabilidad de usos” es un breve significado alternativo. Aunque una definición breve como esta tiene un enfoque, debe desarrollarse más para que ofrezca una base para la acción.

En síntesis la calidad es el conjunto de características de un producto o servicio, que cumplen con estándares ya establecidos y satisfacen las necesidades y deseos del consumidor.

1.2. GESTIÓN DE LA CALIDAD.

La gestión de la calidad es el enfoque técnico de la calidad, bien plasmado en el control estadístico de procesos, parte de un concepto de Gestión de la Calidad como

una colección de métodos, utilizables puntual y aisladamente para el control de la calidad de productos y procesos (Camisón , Cruz, & González, 2006).

Existen varias maneras en las que una empresa logra cumplir con los estándares de calidad, se han establecidos modelos con los cuales se evalúa los procesos y procedimientos con la finalidad de alcanzar un estándar o lo establecido en una normativa.

1.3. MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Los modelos para implantar la Gestión de la Calidad son abundantes. Los modelos más conocidos son aquellos en que se basan los diferentes premios internacionales a la calidad.

1.3.1. EL MODELO MALCOLM BALDRIGE.

El modelo estadounidense para la Gestión de la Calidad Total (GCT) es el formado por los criterios del Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA), establece que los líderes de la organización deben estar orientados a la dirección estratégica y a los clientes.

También deben dirigir, responder y gestionar el desempeño basándose en los resultados. Las medidas y los indicadores del desempeño y el conocimiento organizativo deben ser la base sobre la que construir las estrategias clave.

Estas estrategias deben estar relacionadas con los procesos clave y con la alineación de los recursos. De este modo, se conseguirá una mejora en el desempeño general de la organización y la satisfacción de los consumidores y de los grupos de interés. El espíritu del modelo toma forma con los criterios y subcriterios, que a continuación pasan a analizarse (González & Arciniegas, 2016).

1.3.2. EL MODELO DE EXCELENCIA DE LA EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT (EFQM).

El Modelo Europeo de Gestión de la Calidad fue desarrollado por la European Foundation for Quality Management en 1990 como base para la evaluación de las organizaciones candidatas al *European Quality Award*, concedido anualmente desde 1992.

La EFQM ha elaborado una adaptación del Modelo de Excelencia para pymes, que simplifica su estructura y los criterios exigidos, este modelo se plantea en base a una evaluación de los resultados o productos, aplicando determinados porcentajes a la evaluación de los componentes de la empresa (Ferrando & Granero, 2005).

Como lo plantea Álvarez, Álvarez y Bullón (2006) este modelo está planteado en nueve criterios, que engloban cada una de las áreas y actividades de la organización, ya sean estas decisorias u operativas. La relación que plantea el criterio, no surge a nivel de criterios sino las relaciones aparecen entre sub criterios. Recomienda que cada tres años estos criterios y las ponderaciones correspondientes deben ser analizados para asegurar que se encuentren adaptados a la realidad empresarial.

1.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Como menciona Cadena (2009) “La implementación y posterior mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad en las organizaciones, requiere de un esfuerzo sostenido y mancomunado de todos los estamentos, y, ante todo, de compromiso y liderazgo de la alta dirección”.

Un Sistema de Gestión de Calidad es el conjunto formado por la estructura organizativa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para asegurarse de que todos los productos y servicios suministrados a los clientes satisfacen sus necesidades, así como las expectativas (Miguel, 2016, pág. 45).

En este sentido la Organización Internacional de Estandarización (ISO) implementa la Norma ISO 9001:2015 que es un instrumento robusto para diseñar, implementar y

certificar sistemas de gestión de la calidad. La implementación de la norma procura ordenar y controlar todas las actividades que pueden afectar a la calidad de los productos y servicios destinados al cliente.

En esa línea la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad irá orientado hacia lograr el cumplimiento de esta norma, existen diversos sistemas o modelos que puede implementar una empresa pero en la mayoría de los casos se orientarán al cumplimiento de la norma.

Según Guzmán (2012), indica que la organización estará orientada a los procesos que permitan asegurar y aumentar la satisfacción del cliente y su fidelización, al ver alcanzadas o superadas sus expectativas.

Es así que representa la norma común para proyectarse a generar sistemas integrados que aporten ahorro de esfuerzos, normativas legales, prevención de riesgos, así como una gestión adecuada de los recursos humanos y de infraestructura tecnológica.

1.4.1. BENEFICIOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Según Cuatrecasas L. (2011), el Sistema de Gestión de Calidad, garantiza un alto grado de compromiso, motivación y entrenamiento de todo el personal, en todos los niveles de la empresa.

- a) Permite el mejoramiento continuo de su accionar, adaptándose a los cambios internos y externos.
- b) Mejores condiciones de trabajo para los empleados y aumento de la motivación.
- c) Menores costos por fallos internos debido a menores reproceso, rechazos, devoluciones de los clientes, reemplazos, etc.

- d) Más confianza en que los productos cumplen los requisitos reglamentarios pertinentes.
- e) Mejor imagen de la compañía, derivada del enfoque mejorado hacia el cliente y de la orientación a los procesos dentro de la compañía. De este modo los clientes tienen más confianza en los productos.
- f) Publicidad más agresiva, ya que los clientes pueden estar informados de los beneficios de realizar negocios con la compañía que maneja la calidad de sus productos.
- g) Mejor evidencia objetiva para defenderse contra demandas por obligación civil, si los clientes llegaran a entablar alguna.
- h) Realizar una planificación estratégica.
- i) Reducir los riesgos del negocio.
- j) Dirigir por objetivos.
- k) Controlar el grado de cumplimiento de objetivos estratégicos y operativos.
- l) Adaptar la estructura de la organización según resultados y propuestas estratégicas.

1.5. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON LA NORMA ISO 9001-2015.

Para implantar un sistema de gestión de calidad González y Arciniegas (2016), propone la metodología basada en la Norma ISO 9001:2015 y en las etapas PHVA del Ciclo de Deming, desde su perspectiva, el autor fórmula un diseño del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) orientado con el enfoque a procesos que puede ser aplicado en cualquier organización.

Según De Domingo & Arranz (2009), para implantar un sistema de calidad, hay que tener claro que éste consta de dos partes:

- a) Parte escrita: Es el soporte del sistema. Los documentos que vienen definidos por la norma a implantar.

- b) Parte física: Dentro de esta sección podemos diferenciar entre los aspectos físico (instrumental, instalaciones) y aspectos humanos (todo lo relacionado con la formación y concienciación del personal a todos los niveles).

1.6. EL CICLO PHVA.

A partir del año 1950 Deming empleo el ciclo PHVA para brindar capacitación a la alta dirección de empresas japonesas. De ahí hasta la fecha este ciclo ha recorrido el mundo entero como símbolo indiscutido a la mejora continua. Se admite, estadísticamente que una organización sin gestión de mejora continua pueda alcanzar niveles de ineficiencia de entre un 15% y 25% mientras que las que si lo implementan, oscila entre 4% y 6%. La mayoría de las gerencias empresariales ignoran o consideran como normal estos índices de ineficiencia, es necesario concientizar a la alta gerencia para que la empresa alcance mejores índices de eficiencia (García, Quispe, & Ráez, 2014).

La metodología PHVA o ciclo de Deming se emplea actualmente, tanto para diseñar, desarrollar e implementar sistemas de gestión de calidad durante la etapa de mejoramiento continuo el PHVA se constituye en herramienta por excelencia para poder realizar el análisis, seguimiento y mejora de los procesos y del sistema (González & Arciniegas, 2016).

Según Guzmán (2012) el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) es aplicable en los procesos y en todo el SGC. García, Quispe, & Ráez (2014) plantean que dentro del contexto de un sistema de gestión de la calidad el ciclo PHVA es un ciclo que está en pleno movimiento y se puede desarrollar en cada uno de los procesos, está ligado a la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto como a los productos y servicios como para los procesos del sistema de gestión de la calidad.

El ciclo PHVA se explica de la siguiente forma:

- a) Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- b) Hacer: Implementar los procesos, verificar las causas de los problemas y recopilar los datos adecuados.
- c) Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados, analizar y desplegar los datos comprender y documentar las diferencias revisar los problemas y errores, ¿Qué se aprendió ?, ¿Qué queda por resolver?
- d) Actuar: tomar las acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

1.7. NORMA ISO 9001- 2015

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente.

La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización.

El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización. La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados.

La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite:

- a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos de manera coherente;
- b) la consideración de los procesos en términos de valor agregado;
- c) el logro de un desempeño del proceso eficaz;
- d) la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

1.8. MODELO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE OTAVALO.

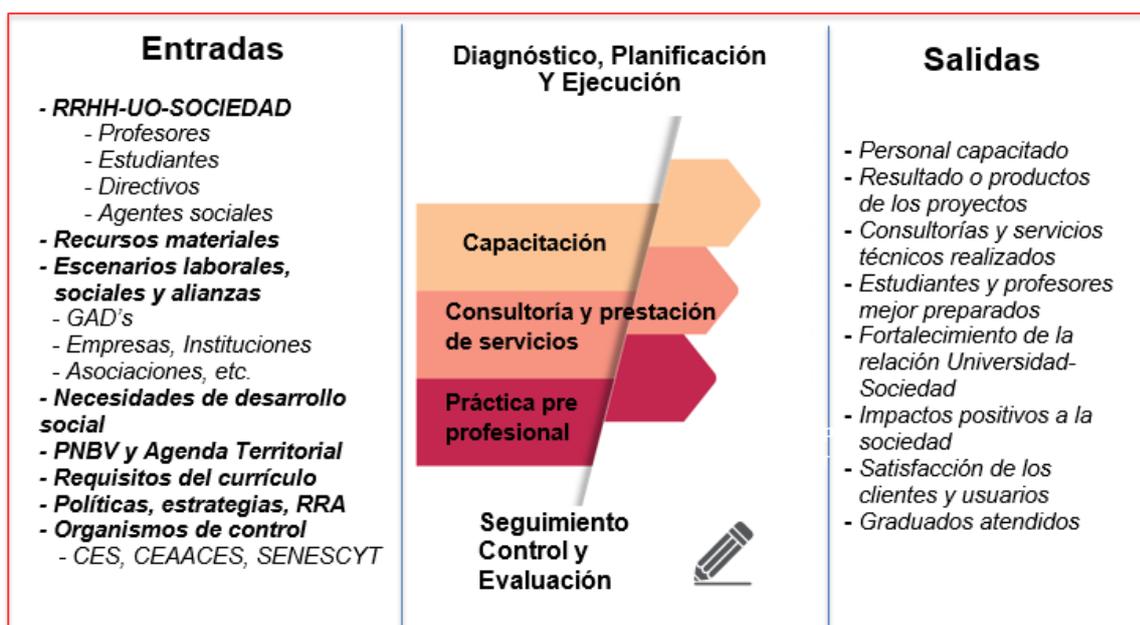
La Universidad de Otavalo implementa su Modelo de Vinculación con la Sociedad en el año 2015, los criterios en que se basa el modelo están planteados a partir de los criterios del modelo EFQM para garantizar la calidad de los procesos y en el caso del modelo de la U. Otavalo éstos son: la satisfacción de las personas que intervienen en el proceso de vinculación con la sociedad; la adecuada definición de los procesos; el uso correcto de los recursos humanos y materiales que intervienen en las actividades y, el impacto positivo que tiene el trabajo de vinculación universidad –sociedad, tanto inter como extra universitario (Polaino, 2015).

A continuación se presenta un resumen de la estructura del modelo de vinculación con la sociedad:

- a) Entradas: al modelo los elementos siguientes: los recursos humanos de la universidad y la sociedad que interviene en el proceso y que actúan de forma directa o indirecta; los recursos materiales, económicos, equipamiento y sistemas de información de ambas partes; las necesidades del entorno o escenarios laborales y sociales y las alianzas que se establezcan para el

cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV), con los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD s), y de las agendas territoriales; los requisitos que se establecen en el currículo de las diferentes carreras para cumplir con la formación integral de los estudiantes; el Reglamento de Régimen Académico (RRA), las políticas y estrategias establecidas en la universidad con relación a la investigación y su relación con la vinculación y el cumplimiento de indicadores y estándares establecidos por los organismos de control de la educación superior en el Ecuador (CES, CEAACES y SENESCYT).

Gráfico 1. Modelo de Vinculación con la Sociedad de la Universidad de Otavalo.



Fuente: (Polaino, 2015)

b) Procesos: se establecen los relacionados con los tres componentes de la vinculación: capacitación, consultorías - prestación de servicios y, la práctica pre profesional en todos sus tipos y modalidades junto con los procesos de identificación – diagnóstico, planificación, ejecución, seguimiento, control, cierre y evaluación de los impactos y satisfacción de los beneficiarios, de acuerdo a las metodologías establecidas y acordadas por las partes.

c) Salidas: constituye lo más importante del modelo pues serán las metas y resultados logrados en el proceso de vinculación universidad sociedad y entre

ellas están: personal capacitado, resultados o productos de los proyectos, consultorías y servicios técnicos realizados, estudiantes y profesores mejor preparados, fortalecimiento de la relación Universidad-Sociedad, impactos positivos a la sociedad y una mayor contribución al desarrollo productivo, social y cultural de la sociedad, que constituye razón de ser de la Universidad de Otavalo.

1.8.1. PROGRAMA DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

En la Universidad de Otavalo se cuenta con un programa de Vinculación denominado “Transferencia de conocimientos para fortalecer las capacidades y potencialidades de la población desde una perspectiva multicultural y de inclusión con una mayor calidad en el proceso de formación.” que tributa a la línea de investigación “Desarrollo humano sustentable en la visión del buen vivir y sus relaciones con zonas geoculturales desde una perspectiva transdisciplinaria” y al mismo tiempo contribuye al logro del objetivo estratégico relacionado con el proceso sustantivo de vinculación de “Incrementar los vínculos de la comunidad universitaria con su entorno, que posibiliten la integración e impacto de los procesos universitarios, en el desarrollo sustentable local, regional y nacional, así como, una mayor calidad en el proceso de formación.

Cada carrera tributará al programa con al menos un proyecto que respondan y contribuyan al cumplimiento de los objetivos y políticas del Plan Nacional del Buen (PNBV 2013-2017), las agendas territoriales y los planes de desarrollo y ordenamiento territorial de los gobiernos autónomos (GAD). Estos deberán estar sustentados en convenios interinstitucionales o cartas de compromiso según sea el caso.

Se definen los temas del trabajo de vinculación de cada carrera que tributan al programa de vinculación y línea investigación de la Universidad a través de los proyectos.

Operativamente, la ejecución del programa de vinculación, dependerá de la oferta académica de las diferentes carreras, de los proyectos que se realicen, así como, de las necesidades de la comunidad y la disponibilidad logística y tecnológica con la que cuenten.

1.9. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La globalización constituye un desarrollo tanto en tecnología, economía y conocimiento eliminando fronteras, debido a esto es importante hacer referencia a la globalización en la educación superior, este proceso ha generado la necesidad de elevar la calidad de los sistemas educativos, es por eso que las organizaciones optan por certificarse bajo la norma internacional ISO.

La norma internacional ISO actualmente se enfoca en la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, con una orientación basada en la gestión de riesgos, procesos, procedimientos, tareas y el trabajo de las personas de forma sistemática, con lo que se logra un mejoramiento continuo dentro de las Organizaciones.

Un sistema de Gestión de Calidad es el conjunto formado por la estructura organizativa de la empresa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para asegurarse de que todos los productos y servicios suministrados a los clientes satisfacen sus necesidades, así como expectativas. (Alcalde San Miguel, 2010, pág. 72)

En base a la Ley Orgánica de Educación Superior, en el Ecuador las universidades y escuelas politécnicas participan en el proceso de evaluación realizada por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la calidad de Educación Superior (CEAACES), con el fin de la búsqueda constante y sistemática de la excelencia, la pertinencia, producción optima, transmisión del conocimiento y desarrollo del pensamiento mediante la autocrítica, la crítica externa y el mejoramiento permanente, es por eso que las instituciones de educación superior buscan garantizar la calidad, mediante el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos en la Norma ISO y así alcanzar una mayor categoría.

La Universidad de Otavalo ubicada en la provincia de Imbabura, cantón Otavalo, en la ciudadela Imabaya, Av. Los Sarances s/n y Pendoneros, en al año 2016 fue sometida al proceso de evaluación y acreditación institucional, en la cual alcanzo la categoría C, según resolución Resolucion-No.-104-CEAACES-SO-12-2014. Es por

eso que la carrera de Ingeniería en Administración de Empresas de la Universidad de Otavalo es consciente de la importancia de mejorar la calidad académica y administrativa, se ha considerado importante y oportuno diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la Norma ISO 9001-2015 en cumplimiento a los indicadores del CEAACES.

Este es un sistema que se complementa el diseño seis partes enfocadas en macro procesos mediante los cuales se maneja la Universidad de Otavalo; Grado, Posgrado, Investigación, Vinculación, Organización e Infraestructura.

Para el SGC se ha realizado la caracterización de procesos y un manual de todos los procedimientos. En este caso práctico está el diseño Sistema de Gestión de Calidad enfocada en el macro proceso de Vinculación con Sociedad.

Para este estudio se realizó el levantamiento de cinco procedimientos que van alineados a los indicadores de Vinculación con la Sociedad del Modelo de Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador planteado por el CEAACES en el año 2015. Se obtuvo la información con la representante de la dirección de Vinculación con la Sociedad y con integrantes de la comisión de vinculación, identificando los procedimientos principales, para obtener una correcta gestión y pueda cumplir con las evidencias solicitadas por el CEAACES.

1.10. PROBLEMA CIENTÍFICO.

Hoy en día las organizaciones que no logran implementar un Sistema de Gestión de Calidad en sus sistemas o procesos, se enfrentan a la problemática de no poder competir con aquellas que han optado por una filosofía de calidad. Por ello se pueden enfrentar inconsistencias y fallas; presentan deficiencias en la optimización de sus tiempos, recursos, y en general no cuentan con sistemas de control.

El proceso de implementación de un sistema de gestión de calidad, es clave para que una organización sea competitiva. De hecho, cualquier organización, sin importar su

tamaño o sector industrial, puede hacerse de un futuro efectivo en el mercado, utilizando un sistema administrativo de calidad planeado y documentado.

En este contexto, la Universidad de Otavalo, se ha planteado la iniciativa de establecer un sistema de gestión de la calidad que le permita establecer planes permanentes de mejora en sus procesos, así como adoptar una adecuada filosofía de calidad, situación de la que no dispone en la actualidad tomando como base lo anteriormente dicho se identifica el siguiente problema científico:

Cómo contribuir a la mejora continua del proceso de vinculación con la sociedad de la universidad de Otavalo.

1.11. OBJETIVOS DEL ESTUDIO:

1.11.1. GENERAL

Diseñar un sistema de gestión de calidad para contribuir a la mejora del proceso de vinculación con la sociedad, mediante síntesis de sus procedimientos, procesos, políticas y normativa.

1.11.2. ESPECÍFICOS.

- Establecer el marco teórico.
- Realizar un diagnóstico situacional del proceso de vinculación con la sociedad a través del análisis FODA.
- Caracterizar los procesos de vinculación con la sociedad.
- Establecer el flujo grama de los procesos.
- Diseñar el sistema de gestión de calidad para el proceso de vinculación con la sociedad.

CAPÍTULO II: DESARROLLO METODOLÓGICO.

2.1. METODOLOGÍA.

La metodología es una selección de técnicas aplicadas a la solución de problemas relacionados con la investigación que se presentan en etapas de un proyecto o trabajo.

Arias (2012) afirma que “La metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el "cómo" se realizará el estudio para responder al problema planteado” (p.110).

Es un camino a seguir sustentado en técnicas e instrumentos necesarios para ejecutar una investigación las acciones tomadas serán un aporte para llegar a los objetivos planteados, la distinción de técnicas que se adapten al tipo de investigación que se requiere garantizarán el éxito del trabajo cumpliendo y solucionando los problemas planteados.

2.1.1. CASO PRÁCTICO.

Un estudio de caso práctico es la manera viable de enfocarse a una situación real que aporte con conocimientos bases para quien lo realiza. Tal como se indica a continuación:

Un Caso práctico es una descripción de una situación real o hipotética, en el cual el investigador del caso pone a prueba sus capacidades y conocimientos. El diseñador del caso intenta identificar las fortalezas y debilidades de los aspectos a investigarse y plantea el caso lo más real posible. Los estudios de caso práctico proveen una habilidad para el diseño y solución de problemas, así como aplicar el conocimiento adquirido (Martínez, 2006, pág. 156).

El caso práctico debe tener la idea clara del trabajo y la situación en la que el investigador se encuentra es posible aplicar y desarrollar nuevos conocimientos necesarios para la solución de problemas presentes en la investigación.

2.1.2. APLICACIÓN.

Con la información proporcionada por el departamento de vinculación con la sociedad se dio inicio a la investigación de los procesos que maneja dicho departamento tomando como punto de partida los documentos que regulan el accionar del departamento:

1. Modelo de vinculación con la Sociedad: informa sobre actividades del proceso de vinculación con la sociedad.
2. Programa de Vinculación con la Sociedad Universidad de Otavalo: contiene políticas que regulan el accionar del departamento.
3. Guía para la presentación de proyectos de Vinculación: contiene formatos para la presentación de proyectos.
4. Guía para la redacción del informe final de proyectos: contiene formatos para la redacción de proyectos.
5. Modelo de prácticas pre profesionales: contiene los tipos de prácticas a los que se pueden acoger los estudiantes.
6. Metodología de seguimiento a graduados: herramientas para dar cumplimiento al seguimiento de graduados.
7. Certificado de horas de vinculación: formato para la entrega de certificados.
8. Reglamento de régimen académico Universidad de Otavalo 2015: artículos y estatutos que regulan actividades académicas.

2.1.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación realizada es de tipo documental y descriptiva, debido a que se basa en la revisión de la documentación que maneja el Departamento de Vinculación, Ley Orgánica de Educación Superior, Reglamento de Régimen

Académico, además de la aplicación de encuestas y entrevistas a los actores claves.

El principal fin determinado en el caso práctico es el dar solución a los problemas que se identifiquen a lo largo del análisis de información determinando acciones correctivas que ayuden al proceso a ser más ágil en sus funciones.

En este caso el departamento en el que se enfocara la investigación es el departamento de Vinculación con la Sociedad el cual es pieza clave en las actividades que realiza la Universidad de Otavalo como Institución de Educación Superior.

2.2. FASES DEL CASO PRÁCTICO:

2.2.1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.

Según Martínez, (2006) los casos prácticos permiten experimentar lo aprendido en un ambiente real, así como fortalecer las teorías y conceptos.

- a)** Tener un enfoque claro sobre lo que se va a investigar. Esto se lleva a cabo planteando una serie de preguntas acerca de la situación o problema y determina el propósito del estudio. Se investiga el objeto de estudio en profundidad utilizando una variedad de métodos de recolección de datos que produzcan evidencia que conlleve a entender el caso y resolver las preguntas de investigación.

- b)** Un Caso práctico puede ser Simple o Múltiple (varios Casos dentro del mismo caso). Esto es primordial ya que determina el enfoque que se va a tomar y la técnica de recolección de datos. Cuando se trata de un estudio de caso práctico múltiple, hay que desarrollar los casos independientemente, cada uno arrojando sus propias conclusiones, pero todos aportando al caso general. Se recomienda tener claro el propósito del estudio para así enfocarse en dónde y cómo obtener las evidencias que lo satisfagan y permitan responder las preguntas expuestas.

- c) Una fortaleza clave es emplear múltiples recursos y técnicas en el proceso de recolección de datos. Esto determina que evidencia obtener y que técnicas de análisis se utilizará con el fin de responder a las preguntas de la investigación. Encuestas, entrevistas, documentación, observación y colección de artefactos físicos son comúnmente empleadas.

2.2.2. DIAGRAMAS DE FLUJO

Los diagramas de flujo son herramientas graficas que sirven como guía para la explicación lógica y ordenada de procesos que se llevan a cabo las empresas o instituciones. En concordancia al siguiente planteamiento:

Los Diagramas de Flujo, también denominados flujo gramas, muestran la secuencia de pasos de un proceso. Son de utilidad para describir cualquier proceso existente o nuevo en la organización. Esta herramienta puede ser aplicada para: Realizar las descripciones formales de los procesos dentro de un sistema de gestión de la calidad, Identificar aspectos clave del proceso, a los que lógicamente se les deberá prestar mayor atención, Localizar posibles problemas, lo que permite llevar a cabo acciones de prevención y Buscar acciones o actividades omitidas, bien por error o bien por innecesarias. Entre las ventajas que supone la utilización de esta herramienta destacan las siguientes: proporcionan un esquema visual del proceso que facilita su comprensión global y facilitan la comunicación (Camisón , Cruz, & González, 2006, págs. 1307-1309).

La secuencia ordenada que muestran lo diagramas de flujo sirve para describir de manera detallada los puntos clave a seguir para la ejecución de actividades relacionadas al proceso que se lleva a cabo mostrando un esquema grafico que

ayuda a la comprensión de quien quiere informarse acerca del funcionamiento del proceso.

Aplicación: La herramienta de diagrama de flujo o flujo grama fue de vital importancia para establecer tareas claves para la ejecución de actividades además que ayuda a visualizar de manera gráfica las diferentes actividades que conforman los diferentes subprocesos que maneja el departamento de vinculación con la Sociedad de la Universidad de Otavalo.

2.2.3. DISEÑO DEL PROCESO.

El diseño del proceso establece como principio guía para realizar el proyecto debe estar alineado a los objetivos planteados para el cumplimiento de objetivos medibles a través de indicadores.

Los mecanismos de coordinación que preconiza el enfoque de CCT (Control total Quality) son: la normalización de tareas a través del diseño de procesos; la normalización de habilidades, vía programas de capacitación; la normalización de resultados, a través del establecimiento de objetivos y sistemas de indicadores; y, finalmente, la adaptación mutua y el establecimiento de sistemas de creencias y valores compartidos (Camisón , Cruz, & González, 2006, pág. 1048).

Un trabajo en conjunto con un mismo enfoque estandarizará actividades, para hacer que se cumpla con el principio de calidad que se intenta implementar en las organizaciones.

Aplicación: Para el diseño de los procesos se utilizarán los siguientes aspectos clave, que se presentan a continuación, mismos que servirán de guía para el desarrollo de este caso práctico

- a) Propósito: objetivo que se pretende alcanzar.
- b) Alcance: capacidad de cubrir o de alcanzar algo.
- c) Responsable del proceso: designado para la ejecución de tareas.
- d) Definiciones: acción a describir.
- e) Políticas: normas que regulan el proceso.
- f) Indicadores: índices de medición.
- g) Documentos: elementos que sirven de soporte al proceso.
- h) Registros: herramientas para el funcionamiento del proceso.

2.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.

Encuesta: La encuesta por muestreo o simplemente encuesta es una estrategia (oral o escrita) cuyo propósito es obtener información acerca de un grupo o muestra de individuos, en relación con la opinión de éstos sobre un tema específico (Arias, 2012).

Tomando en cuenta los objetivos de la investigación se estableció las técnicas necesarias para elaborar los instrumentos y adoptar los procedimientos por medio de los cuales se obtuvo información confiable y válida requerida en el desarrollo del estudio. Por lo tanto se seleccionó la encuesta, la observación directa y la investigación documental como las técnicas más apropiadas y convenientes a través de las cuales se obtuvo información.

Se implementó la encuesta basada en el contenido de la norma ISO y su incursión en el proceso de Vinculación con la Sociedad para conocer qué tan familiarizados se encuentran los directores de carrera con las actividades que conlleva la implementación de un sistema de calidad en el proceso de Vinculación con la sociedad.

Entrevista: Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen la entrevista como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia o un equipo

de manufactura. En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema.

Se realizó entrevistas estructuradas, para lo cual se diseñaron una serie de preguntas destinadas a obtener información en lo referente al departamento de vinculación con la sociedad para tener un enfoque claro de lo que se desea proponer.

PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

El proceso de análisis de las actividades que realiza el departamento de vinculación con la sociedad se planteó una serie de preguntas necesarias para iniciar una investigación y realizar el presente caso práctico, dichas preguntas se las organizo en un formato de entrevista (anexo 1.) dirigido al personal involucrado de manera directa con el proceso de Vinculación con la Sociedad de la Universidad de Otavalo.

PERSONAL A CARGO DEL DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD.

Tabla 1. Personal a cargo del departamento de vinculación con la sociedad

Nombre	Cargo o Función
Phd. Antonio Romillo.	Vicerrector Académico
Msc. César Cotacachi.	Director del Departamento de vinculación.
Phd. Cecilia Polaino.	Directora del Departamento de vinculación en periodos anteriores.

Fuente: <http://www.uotavalo.edu.ec/index.php/universidad-otavalo/autoridades.html>

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

Análisis: Se puede afirmar que, existen herramientas así como los modelos, guías que permiten al departamento mantener un control de las actividades ya establecidas, pero esto no quiere decir que, se estén cumpliendo con exactitud, ya que existen debilidades de parte tanto de los docentes y estudiantes, en el caso de los docentes no cumplen con las guías y los estudiantes muestran poco

interés. Dentro del cronograma de actividades se establecen periodos de revisión, exactamente tres revisiones en los cuales los docentes encargados deben presentar a la comisión de vinculación los resultados que se obtienen en los proyectos que se están ejecutando, cabe recalcar que es importante contar con un inventario de empresas e instituciones que deseen realizar convenios con la Universidad para que se pueda ejecutar proyectos que vinculan con la comunidad, y la participación de los estudiantes en el ámbito laboral.

En cuanto a las prácticas pre profesionales existe una plantilla de cumplimiento pero no se está evaluando, es por ello que se considera que se implemente un plan de trabajo en donde se determine las actividades y que las prácticas pre profesionales se debe aplicar conjuntamente con las necesidades del estudiante y de acuerdo a su formación, se puede estructurar en niveles así como: Nivel Básico: Servicio a la Comunidad, Nivel Profesional, Pasantías: Ayudantes de Cátedra que permitan controlar actividades, horarios; evaluación de parte de la Universidad y resultados de parte del estudiante. Se debe también realizar visitas previas a los estudiantes que salen a realizar dichas prácticas.

Los resultados de los proyectos ejecutados son positivos, para medir su calificación la comisión de vinculación con la comunidad diseñó una carta de usuario este se utilizará como aval en donde se detalla si el proyecto fue bueno o malo, se indicará el cumplimiento y si fuera el caso las razones del porque no se pudieron cumplir.

El Departamento de Vinculación no cuenta con un presupuesto para la ejecución de los proyectos, la manera en cómo se maneja es la siguiente: se valora el proyecto, se busca los medios para su cumplimiento, la participación de los directores de carrera para realizar los proyectos son parte de su carga horaria. Es por ello que no se puede decidir en cuanto a recursos sin previa autorización. Se debe establecer un fondo directo para el departamento siempre y cuando se obtenga resultados.

Los docentes que son parte de la ejecución de proyectos no cumplen con las guías para realizar los proyectos, no cumplen en el tiempo establecido en el cronograma, esto conlleva al desprestigio de la Universidad de Otavalo, también no existe una amplia investigación que permita mayor impacto dentro de las

necesidades de la comunidad, los estudiantes deben cumplir con más horas de vinculación y prácticas ya que esto les mostrará los verdaderos escenarios del ámbito laboral, e intercambio de saberes con la comunidad.

La comisión de vinculación ha creado modelos, las guías, como ayuda para regular las actividades, el cumplimiento, sugerencias, como resultado son los informes anuales.

2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.

POBLACIÓN.

Arias (2012) la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio (pág.81).

Basándose en el concepto de población la población identificada corresponde al total de miembros que representa la Universidad de Otavalo que va desde estudiantes hasta autoridades Administrativas, puesto que comparten características comunes, son de un mismo establecimiento y se encuentran informados del funcionamiento de la institución de manera directa.

MUESTRA.

Arias (2012) la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible.

En este caso la muestra representativa es el total de directores de carrera de las diferentes áreas de la Universidad de Otavalo, por la razón que son involucrados directos en la elaboración coordinación y ejecución de proyectos y actividades que realiza el departamento de vinculación con la sociedad en favor de clientes internos y externos de la universidad.

FÓRMULA.

$$n = \frac{N \cdot Z_c^2 \cdot S^2}{N \cdot e^2 + Z_c^2 \cdot S^2}$$

n = Tamaño de la muestra.

N= Total de elementos que integran la población.

Z_c^2 =Zeta crítico: valor determinado por el nivel de confianza adoptado, elevado al cuadrado. Para un grado de confianza de 95% el coeficiente es igual a 2, entonces el valor de zeta crítico es igual a $2^2= 4$. Para un nivel de confianza del 99% el coeficiente es igual a 3, y zeta crítico es igual a $3^2 = 9$.

S= Desviación típica o desviación estándar: medida de dispersión de los datos obtenidos con respecto a la media.

e= Error muestral: falla que se produce al extraer la muestra de la población. Generalmente, oscila entre 1% y 5%.

p= Proporción de elementos que presentan una determinada característica a ser investigada. Una proporción es la relación de una cantidad con respecto a otra mayor. Por ejemplo, en un grupo de 1 00 estudiantes hay 75 mujeres y 25 hombres.

La fórmula es $p = A/N$. Entonces la proporción de mujeres es $75/100 = 0,75$ y la proporción de hombres es $25/100 = 0,25$.

q= Proporción de elementos que no presentan la característica que se investiga. Se aplica la fórmula anterior $q = A/N$, y $p + q = 1$.

En el presente caso se determinó como población al total de Directores de carrera de Universidad de Otavalo.

Lista de Encuestados

Tabla 2. Lista de directores de carrera de la Universidad de Otavalo

No.	NOMBRE	CARGO O FUNCIÓN	AREA O CARRERA
1	Dr. Rene Proaño.	Director de Carrera	Derecho
2	Msc. Óscar Albán.	Director de Carrera	Comercio Exterior y Finanzas
3	Msc. Enrique Novoa.	Director de Carrera	Administración
4	Lic. Santiago Herrera.	Director de Carrera	Diseño Gráfico.
5	Msc. Ledys Hernández.	Director de Carrera	Desarrollo Social y Cultural
6	Msc. Cesar Cotacachi	Director de Carrera	Turismo
7	Msc. Paul Baldeón	Director de Carrera	Informática

Fuente: <http://www.uotavalo.edu.ec/index.php/universidad-otavalo/autoridades.html>

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

Con el margen de error mínimo y el porcentaje de confianza alto tomando en cuenta que el tamaño de población es reducido la fórmula determino que se debe aplicar la encuesta (anexo 3.) al total de Directores de Carrera de la diferentes áreas de la Universidad de Otavalo.

2.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.

VALIDEZ.

Cohen & Swerdik, 2001 citado por (Escobar Perez & Cuervo Martinez, 2017) afirma que “la validez de contenido consiste en qué tan adecuado es el muestreo que hace una prueba del universo de posibles conductas, de acuerdo con lo que se pretende medir. Para establecer un posible universo de reactivos se requiere tener una adecuada conceptualización y operacionalización del constructo, es decir, el investigador debe especificar previamente las dimensiones a medir y sus indicadores, a partir de los cuales se realizarán los ítems.” La validez consiste en que tan adecuada es la técnica que se utilizada para determinar algo en este caso hablamos del muestreo si analizamos todos los posibles universos en los que podemos obtener información valedera para el proyecto que permitirá definir la dimensión y el indicador óptimo para el estudio.

JUICIO DE EXPERTO.

Se entiende como juicio de experto a la opinión proporcionada por un profesional que participa o conoce del proyecto que se va llevar a cabo. Para (Escobar Perez & Cuervo Martinez, 2017) “Juicio de expertos se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones.” Las personas que están informadas y calificadas como expertos son quienes aportan con su juicio, opinión y valoración de la información puesta a su disposición para de esta manera calificarla como apta para su uso o ejecución.

2.6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.

2.6.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.

Arias (2012) en este punto se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso.

En lo referente al análisis, se definirán las técnicas lógicas (inducción, deducción, análisis-síntesis), o estadísticas (descriptivas o inferenciales), que serán empleadas para descifrar lo que revelan los datos recolectados (pág.111).

2.6.2. MATRIZ DE DIAGNÓSTICO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD.

Objetivo de general: Realizar un diagnóstico situacional sobre el proceso de Vinculación con la comunidad de la Universidad de Otavalo.

Tabla 3. Matriz diagnostico proceso vinculación con la sociedad.

Objetivos	VARIABLES	Indicadores	Instrumentos de recopilación de información	Fuente de información
Conocer la planificación en el proceso de vinculación.	Planificación	Proyectos planificados/Proyectos ejecutados Actividades del área de vinculación. RRHH-U.O-Sociedad Directivos	Entrevista	Director de Vinculación. Vicerrector Académico Director de Bienestar Universitario
Analizar actividades, tareas y procedimientos establecidos en el área de vinculación.	Ejecución	Documentos: Modelo de vinculación Programa de vinculación Guía para la presentación de proyectos de vinculación y de informe final. P.O.A.	Entrevista Observación	Director de Vinculación.
Verificar el cumplimiento de acciones identificando cuellos de botella en el proceso que realiza el área de vinculación.	Verificación	Cumplimiento de normativa. Cronograma de actividades. Ejecución de proyectos Contribución a la sociedad. Costo/ Beneficio. Resultados visibles.	Entrevista	Director de la carrera de abogacía Director de la carrera de desarrollo social. Director de la carrera de comercio internacional. Director de la carrera de diseño. Director de la carrera de informática.
Investigar una propuesta de mejora continua que permita la fluidez en los procesos.	Actuación	Incremento calidad de investigación. Aumento el seguimiento y control.	Entrevista	Director de vinculación

Fuente: Entrevistas a Involucrados con el proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

2.6.3. MATRIZ F.O.D.A DEL PROCESO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD.

Tabla 4. Matriz F.O.D.A proceso de vinculación con la sociedad.

FOTALEZAS (INTERNO)	DEBILIDADES (INTERNO)
<p>F1 Estrecha relación con empresas públicas y privadas en la localidad.</p> <p>F2 Proyectos en función de la pertinencia que cumplen con la necesidad de la población.</p> <p>F3 Docentes comprometidos con los proyectos de vinculación generados por parte de la universidad y la comunidad.</p> <p>F4 Mecanismos e instrumentos para la administración de los proyectos de vinculación.</p>	<p>D1 Rotación constante de personal encargado del departamento de vinculación con la sociedad.</p> <p>D2 Deficiente información de actividades del departamento a la comunidad.</p> <p>D3 Proyectos de vinculación con un bajo impacto en la sociedad.</p> <p>D4 Mal uso de herramientas para dar seguimiento a control de prácticas profesionales.</p>
OPORTUNIDAD (EXTERNO)	AMENAZAS (EXTERNO)
<p>O1 Convenios con instituciones públicas y privadas.</p> <p>O2 Apertura de plazas de trabajo para estudiantes de la Universidad de Otavalo.</p> <p>O3 Proyectos de vinculación que incursionen en el ámbito Nacional e Internacional.</p> <p>O4 Universidad reconocida a nivel local y regional.</p>	<p>A1 Graduados con pocas oportunidades laborales.</p> <p>A2 Instituciones con difícil apertura para el desarrollo de prácticas profesionales por parte de los estudiantes de la Universidad de Otavalo.</p> <p>A3 Tareas ejecutadas por estudiantes sujetos a prácticas profesionales no direccionadas con la carrera.</p> <p>A4 Factores económicos que impidan el normal funcionamiento del departamento de Vinculación.</p>

Fuente: Entrevistas a Involucrados con el proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

2.6.4. CRUCE ESTRATÉGICO FORTALEZAS / OPORTUNIDADES.

Cruce Estratégico F.O.

Tabla 5. Cruce estratégico fortalezas; oportunidades.

FORTALEZAS OPORTUNIDADES	F1 Estrecha relación con empresa públicas y privadas en la localidad.	F2 Proyectos en función de la pertinencia que cumplen con la necesidad de la población.	F3 Docentes comprometidos con los proyectos de vinculación generados por parte de la universidad y la comunidad.	F4 Mecanismos e instrumentos para la administración de los proyectos de vinculación.	TOTAL
O1 Convenios con instituciones públicas y privadas.	5	4	3	5	17
O2 Apertura de plazas de trabajo para estudiantes de la Universidad de Otavalo.	5	5	1	1	12
O3 Proyectos de vinculación que incursionen en el ámbito Nacional e Internacional.	5	5	5	5	20
O4 Universidad reconocida a nivel local y regional.	5	5	5	3	18
TOTAL	20	19	14	14	

Fuente: Entrevistas a Involucrados con el proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

2.6.5. CRUCE ESTRATÉGICO FORTALEZAS – AMENAZAS.

Cruce Estratégico F.A.

Tabla 6. Cruce estratégico fortalezas; amenazas.

FORTALEZAS AMENAZAS	F1 Estrecha relación con empresa públicas y privadas en la localidad.	F2 Proyectos en función de la pertinencia que cumplen con la necesidad de la población.	F3 Docentes comprometidos con los proyectos de vinculación generados por parte de la universidad y la comunidad.	F4 Mecanismos e instrumentos para la administración de los proyectos de vinculación.	TOTAL
A1 Graduados con pocas oportunidades laborales.	5	0	0	0	5
A2 Instituciones con difícil apertura para el desarrollo de prácticas profesionales por parte de los estudiantes de la Universidad de Otavalo.	5	5	0	4	14
A3 Tareas ejecutadas por estudiantes sujetos a prácticas profesionales no direccionadas con la carrera.	4	5	5	5	19
A4 Factores económicos que impidan el normal funcionamiento del departamento de vinculación.	0	0	0	0	0
TOTAL	14	10	5	9	

Fuente: Entrevistas a Involucrados con el proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

2.6.6. CRUCE ESTRATÉGICO DEBILIDADES – OPORTUNIDADES.

Cruce Estratégico D.O.

Tabla 7. Cruce estratégico debilidades; oportunidades.

DEBILIDAD OPORTUNIDADES	D1 Rotación constante de Personal encargado del departamento de vinculación con la sociedad.	D2 Deficiente información de actividades del departamento a la Comunidad.	D3 Proyectos de Vinculación con un bajo impacto en la Sociedad.	D4 Mal uso de herramientas para dar seguimiento a control de prácticas profesionales.	TOTAL
O1 Convenios con instituciones Públicas y Privadas.	5	5	5	5	20
O2 Apertura de plazas de trabajo para estudiantes de la Universidad de Otavalo.	0	0	0	0	0
O3 Proyectos de vinculación que incursionen en el ámbito Nacional e Internacional.	5	3	5	4	17
O4 Universidad reconocida a nivel local y regional.	5	5	5	3	18
TOTAL	15	13	20	12	

Fuente: Entrevistas a Involucrados con el proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

2.6.7. CRUCE ESTRATÉGICO DEBILIDADES – AMENAZAS.

Cruce Estratégico D.A.

Tabla 8. Cruce estratégico debilidades; amenazas.

DEBILIDADES AMENAZAS	D1 Rotación constante de Personal encargado del departamento de vinculación con la sociedad.	D2 Deficiente información de actividades del departamento a la Comunidad.	D3 Proyectos de Vinculación con un bajo impacto en la Sociedad.	D4 Mal uso de herramientas para dar seguimiento a control de prácticas profesionales.	TOTAL
A1 Graduados con pocas oportunidades laborales.	0	0	2	0	2
A2 Instituciones con difícil apertura para el desarrollo de prácticas profesionales por parte de los estudiantes de la Universidad de Otavalo.	5	0	5	0	10
A3 Tareas ejecutadas por estudiantes sujetos a prácticas profesionales no direccionadas con la carrera.	4	0	0	5	9
A4 Factores económicos que impidan el normal funcionamiento del departamento de vinculación.	4	0	5	0	9
TOTAL	13	0	12	5	

Fuente: Entrevistas a Involucrados con el proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

2.6.8. CRUCE ESTRATÉGICO.

Tabla 9. Cruce estratégico fo; fa; do; da.

<p>FO (FORTALEZA – OPORTUNIDAD) FO1. Estrecha relación con empresas públicas y privadas en la localidad; proyectos de vinculación que incursionen en el ámbito nacional e Internacional.</p> <p>FO2. Proyectos en función de la pertinencia que cumplen con la necesidad de la población; Universidad reconocida a nivel local y regional.</p> <p>FO3. Mecanismos e instrumentos para la administración de los proyectos de vinculación; convenios con instituciones públicas y privadas.</p> <p>FO4. Docentes comprometidos con los proyectos de vinculación generados por parte de la universidad y la comunidad; apertura de plazas de trabajo para estudiantes de la Universidad de Otavalo.</p>	<p>FA (FORTALEZA-AMENAZA) FA1. Estrecha relación con empresas públicas y privadas en la localidad; Tareas ejecutadas por estudiantes sujetos a prácticas profesionales no direccionadas con la carrera.</p> <p>FA2. Proyectos en función de la pertinencia que cumplen con la necesidad de la población; Instituciones con difícil apertura para el desarrollo de prácticas profesionales por parte de los estudiantes de la Universidad de Otavalo.</p> <p>FA3. Mecanismos e instrumentos para la administración de los proyectos de vinculación; graduados con pocas oportunidades laborales.</p> <p>FA4. Docentes comprometidos con los proyectos de vinculación generados por parte de la universidad y la comunidad; factores económicos que impidan el normal funcionamiento del departamento de Vinculación.</p>
<p>DO (DEBILIDAD-OPORTUNIDAD) DO1. Proyectos de Vinculación con un bajo impacto en la sociedad; convenios con instituciones públicas y privadas.</p> <p>DO2. Rotación constante de personal encargado del departamento de vinculación con la sociedad; Universidad reconocida a nivel local y regional.</p> <p>DO3. Deficiente información de actividades del departamento a la comunidad; proyectos de vinculación que incursionen en el ámbito nacional e Internacional.</p> <p>DO4. Mal uso de herramientas para dar seguimiento a control de prácticas profesionales; apertura de plazas de trabajo para estudiantes de la Universidad de Otavalo.</p>	<p>DA (DEBILIDAD- AMENAZA) DA1. Rotación constante de Personal encargado del departamento de vinculación con la sociedad; Instituciones con difícil apertura para el desarrollo de prácticas profesionales por parte de los estudiantes de la Universidad de Otavalo.</p> <p>DA2. Proyectos de vinculación con un bajo impacto en la sociedad; factores económicos que impidan el normal funcionamiento del departamento de vinculación.</p> <p>DA3. Mal uso de herramientas para dar seguimiento a control de prácticas profesionales; tareas ejecutadas por estudiantes sujetos a prácticas profesionales no direccionadas con la carrera.</p> <p>DA4. Deficiente información de actividades del departamento a la comunidad; graduados con pocas oportunidades laborales.</p>

Fuente: Ponderación cruces estratégicos.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa

CAPÍTULO III: CASO PRÁCTICO.

3.1 CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO

INVENTARIO DE ACTIVIDADES.

PROCESO: VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD.

SUBPROCESO: CAPACITACIÓN.

Tabla 10. Inventario de actividades subproceso capacitación

CÓDIGO	SUBPROCESO	COD	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
VIN 001 A	CAPACITACIÓN	VIN 001 A 001	Difusión de servicios que oferta la universidad.	DIRECTOR DE COMUNICACIÓN
		VIN 001 A 002	Recepción de solicitudes de proyectos de capacitación.	DIRECTOR DE VINCULACIÓN
		VIN 001 A 003	Aprobación de Solicitudes.	DIRECTOR DE VINCULACIÓN
		VIN 001 A 004	Tiempo de ejecución	DIRECTOR DE VINCULACIÓN
		VIN 001 A 005	Cronograma General de Actividades	DIRECTOR DE VINCULACIÓN
		VIN 001 A 006	Desglose del Presupuesto	DIRECTOR DE VINCULACIÓN
		VIN 001 A 007	Informe Final	DIRECTOR DE VINCULACIÓN

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad..

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

PROCESO: VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD.

SUBPROCESO: CONSULTORÍAS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

Tabla 11. Inventario de actividades subproceso consultorías y prestación de servicios

CÓDIGO	SUBPROCESO	COD	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
VIN 001 B	CONSULTORÍAS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS	VIN 001 B 001	Difusión de servicios que oferta la universidad.	DIRECTOR DE COMUNICACIÓN
		VIN 001 B 002	Recepción de solicitudes de proyectos de capacitación.	DIRECTOR DE VINCULACIÓN
		VIN 001 B 003	Aprobación de Solicitudes.	DIRECTOR DE VINCULACIÓN
		VIN 001 B 004	Tiempo de ejecución	DIRECTOR DE VINCULACIÓN
		VIN 001 B 005	Cronograma General de Actividades	DIRECTOR DE VINCULACIÓN
		VIN 001 B 006	Desglose del Presupuesto	DIRECTOR DE VINCULACIÓN
		VIN 001 B 007	Informe Final	DIRECTOR DE VINCULACIÓN

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

PROCESO: VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD.

SUBPROCESO: PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES.

Tabla 12. Inventario subproceso prácticas profesionales.

VIN 001 C	PRÁCTICAS PRE PROFESIONALES	VIN 001 C 001	Plan de la práctica pre profesional del estudiante.	DIRECTOR DE CARRERA, DIRECTOR DE VINCULACIÓN
		VIN 001 C 002	Registro de asistencia de la práctica pre-profesional.	DIRECTOR DE CARRERA, DIRECTOR DE VINCULACIÓN
		VIN 001 C 003	Seguimiento y evaluación de la práctica pre profesional.	DIRECTOR DE CARRERA, DIRECTOR DE VINCULACIÓN
		VIN 001 C 004	Guía para el Informe final del estudiante sobre la práctica pre profesional	DIRECTOR DE CARRERA, DIRECTOR DE VINCULACIÓN

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

3.1.1. MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS.

3.1.1.1 Caracterización del macroproceso vinculación con la sociedad.

	UNIVERSIDAD DE OTAVALO	Código: VIN 001
	CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	Edición: 1
		Matriz 1 de 9

Tabla 13. Matriz de caracterización macroproceso vinculación con la sociedad.

MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			
NOMBRE DEL MACROPROCESO	VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	RESPONSABLE	DIRECTOR DE VINCULACIÓN
OBJETIVO: Incrementar los vínculos de la comunidad universitaria con su entorno, que posibiliten la integración e impacto de los procesos universitarios, en el desarrollo sustentable local, regional y nacional, así como, una mayor calidad en el proceso de formación.” (Dirección de Planificación, 2015). Diseño y ejecución de proyectos que cumplan con las necesidades de la universidad y la Sociedad en general.		ALCANCE: El alcance del trabajo de Vinculación con la Sociedad tiene tres componentes fundamentales: capacitación, consultorías - prestación de servicios y, la práctica pre profesional.	CÓDIGO: VIN 001

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES:	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES	
INT	EXT					INT	EXT
Dirección de Planificación de la Universidad de Otavalo.	Empresas e instituciones de Carácter Público y privado. Instituciones de Educación Superior.	1. Datos Informativos del Proyecto. 2. Fundamentación del Proyecto. 3. Descripción de la Situación Actual. 4. Objetivos e Indicadores del Proyecto. 5. Presupuesto y Cronogramas.	P Analizar el tipo de proyecto planteado y alinear según el programa de vinculación al cual se ajuste el proyecto a proponer: Asesoría Técnica, Servicio o Trabajo Comunitario, Capacitación, Prácticas y Pasantías Pre-profesionales, Intercambio Académico de Docentes y Estudiantes, Difusión Cultural, Emprendimiento, y Seguimiento a Graduados	Rector(a) de la Universidad de Otavalo. Vicerrector académico. Director de Vinculación.	Aprobación del plan de Proyecto de Vinculación.	Docentes del Claustro de la Universidad de Otavalo. Directores de Carrera de las diferentes cátedras de la Universidad de Otavalo.	Empresas e instituciones de Carácter Público y privado. Instituciones de Educación Superior.

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES:		RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES	
INT	EXT						INT	EXT
Vicerrectorado Académico de la Universidad de Otavalo.		Aprobación del plan de Proyecto de Vinculación.	H	Coordinar con la carrera o carreras a las cuales se ajusta el proyecto para asignar responsables (docente, estudiante)	Director de Vinculación. Directores de Carrera. Docentes Tiempo completo o parcial. Estudiantes.	Responsables de la ejecución del proyecto. Definición del Equipo de trabajo. Presupuesto y Cronograma de actividades.	Docentes del Claustro de la Universidad de Otavalo. Directores de Carrera de las diferentes cátedras de la Universidad de Otavalo. Estudiantes.	

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES:		RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES	
INT	EXT						INT	EXT
<p>Director de Vinculación con la Sociedad.</p> <p>Docentes del Claustro de la Universidad de Otavalo.</p> <p>Estudiantes.</p>		<p>Responsables de la ejecución del proyecto.</p> <p>Presupuesto y Cronograma de actividades.</p>	V	<p>Describir los resultados que se espera obtener para medir cuantitativamente el cumplimiento de los objetivos del proyecto.</p> <p>Plantear indicadores que permitan medición de objetivos en términos de cantidad, calidad y tiempo.</p> <p>Fijar el plazo de alcance de la meta para conseguir lo esperado referente a calidad y efectividad.</p>	<p>Director de Vinculación. Docente a cargo. Estudiantes Involucrados.</p>	<p>Matriz de medios de verificación</p>	<p>Director de Vinculación con la Sociedad.</p>	

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES:		RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES	
INT	EXT						INT	EXT
Director de Vinculación con la Sociedad.		Matriz de medios de verificación	A	Medir el tiempo el plazo que se tiene para alcanzar la meta, de esta manera se controlara la calidad y efectividad del proyecto de no ser este el caso es necesario o planear un nuevo método para obtener mayor eficacia en el desarrollo del proyecto.	Director de Vinculación. Docente Encargado.	Proyecto exitoso. Cumplimiento de los objetivos del proyecto.	Director de Vinculación con la Sociedad. Docentes del Claustro de la Universidad de Otavalo. Directores de Carrera de las diferentes cátedras de la Universidad de Otavalo. Estudiantes	Empresas e instituciones de Carácter Público y privado. Instituciones de Educación Superior.

RECURSOS	-Recursos humanos de la universidad y la sociedad que interviene en el proceso y que actúan de forma directa o indirecta; los recursos materiales, económicos, equipamiento y sistemas de información de ambas partes; las necesidades del entorno o escenarios laborales y sociales y las alianzas que se establezcan para el cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV), con los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD's), y de las agendas territoriales; los requisitos que se establecen en el currículo de las diferentes carreras para cumplir con la formación integral de los estudiantes; el Reglamento de Régimen Académico (RRA), las políticas y estrategias establecidas en la universidad con relación a la investigación y su relación con la vinculación y el cumplimiento de indicadores y estándares establecidos por los organismos de control de la educación superior en el Ecuador (CES, CEAACES y SENESCYT).	DOCUMENTOS ASOCIADOS. • La Constitución de la República. Art. 27, 298,350,351, 387 y 388. • La Ley Orgánica de Educación Superior (LOES). Art. 8, 13, 88, 107, 125, 127 y 160. • Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI 2015-2020). Plan Organizacional Anual.		INTERNOS EXTERNOS
REQUISITOS APLICABLES:	LEYES Y REGLAMENTARIOS ORGANIZACIONALES. NORMA ISO 9001: 2008. APARTADO 7	INDICADORES DE GESTIÓN	NOMBRE: Cumplimiento. Asistencia.	FÓRMULA: Actividades planificadas / Actividades Ejecutadas. Días Laborados/ Días Asistidos
RIESGOS	El principal riesgo es que no se pueda culminar el desarrollo de los proyectos o no sean viables y no cumplan con una satisfacción del cliente o de los beneficiarios del mismo. Insuficiente oferta de proyectos de vinculación. Acción social en relación a la demanda de los estudiantes. Dificultades en la programación de docentes para asistencia en los diferentes proyectos. Logística no adecuada para la atención a los beneficiarios de los proyectos de acción social. Logística no adecuada para la atención a los beneficiarios de los proyectos de acción social.			

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

Tabla 14. Control de emisión macroproceso vinculación con la sociedad.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Sisa Morales Darwin Revelo	Eco. Ramiro Cadena.	Eco. Ramiro Cadena
Cargo	Estudiantes de la modalidad de titulación proyecto de investigación carrera Administración de Empresas.	Docente Tiempo Completo	Tutor de Proyecto de Titulación
Firma			
Fecha			

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Director(a) de vinculación	Vicerrector Académico
Fecha de elaboración:	Fecha de revisión:

3.1.1.2. CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD PROCESO CAPACITACIÓN.

	UNIVERSIDAD DE OTAVALO	Código: VIN 001 A
	CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD PROCESO CAPACITACIÓN.	Edición: 1
		Página 2 de 9

Tabla 15. Caracterización del macroproceso de vinculación con la sociedad subproceso capacitación.

MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			
NOMBRE DEL PROCESO	CAPACITACIÓN	RESPONSABLE	DIRECTOR DE VINCULACIÓN
OBJETIVO: Mejorar métodos y procedimientos para obtener mayor comunicación y motivación del personal que conforma el claustro de la Universidad de Otavalo.	ALCANCE: El alcance de este proceso es lograr cumplir con los objetivos planteados en los siguientes subprocesos: <ul style="list-style-type: none"> • Educación continua. • Educación continua avanzada. • Cursos de actualización docente. 		CÓDIGO: VIN 001 A

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES:	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES	
INT	EXT					INT	EXT
Personal administrativo U.O.	GAD's Empresas. Ints. Públicas. Ints. Privadas	Código de Trabajo. Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública. Perfil del capacitador o expositor del seminario. Reglamento de régimen académico. Reglamento Interno de Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador. Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semipresenciales de las universidades y escuelas politécnicas. Adaptación del Modelo de Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas 2013 al Proceso de Evaluación, Acreditación y Recategorización de Universidades y Escuelas Politécnicas 2015.	P Difundir los servicios que la universidad puede brindar en el campo de la capacitación Escribir una propuesta para solicitar fondos para capacitación del personal; Analizar perfiles del total de profesionales de la provincia. Contratación de personal interno o externo para impartir el contenido de los cursos. Diseño del cronograma de actividades para el plan de capacitación. Diseño del Plan de Capacitación de acuerdo al informe anterior basado en las necesidades de los profesionales de la localidad. Recepción de Peticiones sobre Cursos de Capacitación solicitados por la Sociedad. Propuesta para el plan de capacitación.	Director de Vinculación.	Planteamiento de temas de actualización que respondan la necesidad de los profesores, investigadores de la Universidad de Otavalo y Sociedad. Temática de cursos a ofertar. Plan de capacitación y actualización docente.	Docentes. Administrativos Profesionales.	Profesionales.

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES:	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES	
INT	EXT					INT	EXT
Personal administrativo U.O.	GAD's Empresas. Instituciones	Planteamiento de temas de actualización que respondan la necesidad de los profesores, investigadores de la Universidad de Otavalo. Temática de cursos a ofertar. Plan de capacitación y actualización docente.	H Cronograma de Actividades para desarrollo de planes de capacitación para la sociedad en general. Elaboración del syllabus "Temática a ofertar". Establecer el enfoque de la capacitación (cómo se desarrollarán los temas, mediante clases o mediante ejercicios de participación, etc.). Establecer actividades y materiales necesarios para realizar la capacitación; Asignar responsables para cada actividad. Establecer fechas límite para la culminación de cada actividad.	Director de Vinculación.	Proyectos específicos que respondan a las necesidades del desarrollo local, regional y nacional Inicio de Actividades contempladas en el plan de capacitación para el desarrollo de capacidades varias de profesionales.	Docentes. Administrativos Profesionales.	Profesionales.
Personal administrativo U.O.	GAD's Empresas. Instituciones	Inicio de Actividades contempladas en el plan de capacitación para el desarrollo de capacidades varias de profesionales.	V Análisis de la descripción del cargo y planes de trabajo. Análisis de Tareas. Supervisión y observación del trabajo. Encuesta al personal. Encuesta a los clientes. Cumplimiento de acciones planificadas dentro del plan de superación docente.	Director de Vinculación.	Lista de actividades ejecutadas con éxito. Registros de cumplimiento y asistencia		

PROVEEDOR	ENTRADAS		ACTIVIDADES		RESPONSABLES	SALIDAS	CLIENTES	
INT	EXT						INT	EXT
Personal administrativo U.O.	GAD's Empresas. Instituciones	Registros de cumplimiento y asistencia	A	Certificados de competencia y Certificados de asistencia	Director de Vinculación.	Mejora de la calidad en conocimientos de profesionales de la localidad.	Docentes. Administrativos Profesionales.	
RECURSOS	Recursos humanos de la universidad y la sociedad que interviene en el proceso y que actúan de forma directa o indirecta; los recursos materiales, económicos, equipamiento y sistemas de información de ambas partes; las necesidades del entorno o escenarios laborales y sociales y las alianzas que se establezcan para el cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV), con los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD's), y de las agendas territoriales; los requisitos que se establecen en el currículo de las diferentes carreras para cumplir con la formación integral de los estudiantes; el Reglamento de Régimen Académico (RRA), las políticas y estrategias establecidas en la universidad con relación a la investigación y su relación con la vinculación y el cumplimiento de indicadores y estándares establecidos por los organismos de control de la educación superior en el Ecuador (CES, CEAACES y SENESCYT).				DOCUMENTOS ASOCIADOS. <ul style="list-style-type: none"> • La Constitución de la República. Art. 27, 298, 350,351, 387 y 388 • La Ley Orgánica de Educación Superior (LOES). Art. 8, 13, 88, 107, 125, 127 y 160. • Reglamento del Régimen Académico del CES. Art. 77. • Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI 2015-2020). Plan Organizacional Anual.			INTERNOS EXTERNOS
REQUISITOS APLICABLES	LEYES Y REGLAMENTARIOS ORGANIZACIONALES NORMA ISO 9001: 2008. APARTADO 7				INDICADORES DE GESTIÓN	NOMBRE: Cumplimiento. Asistencia.	FÓRMULA: Docentes de la Universidad participantes en la capacitación/ Total docentes de la Universidad de Otavalo participantes en cursos de capacitación*100	
RIESGOS	<ul style="list-style-type: none"> • Insuficiente oferta de cursos de capacitación. • Carencia de instructores, conferencistas disponibles y con el perfil adecuado. • Insuficiente número de inscritos en los cursos o eventos. • Carencia de auditorios, aulas, recursos audiovisuales y otros disponibles para dictar los cursos o eventos. • Dificultades en el establecimiento de horarios adecuados para los cursos y eventos y programación en general de los mismos. 							

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

Tabla 16. Control de emisión macroproceso de vinculación con la sociedad subproceso capacitación.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Sisa Morales Darwin Revelo	Eco. Ramiro Cadena.	Eco. Ramiro Cadena
Cargo	Estudiantes de la modalidad de titulación proyecto de investigación carrera Administración de Empresas.	Docente Tiempo Completo	Tutor de Proyecto de Titulación
Firma			
Fecha			

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Director(a) de vinculación	Vicerrector Académico
Fecha de elaboración:	Fecha de revisión:

3.1.1.3. CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD PROCESO CAPACITACIÓN, SUBPROCESO CURSOS DE ACTUALIZACIÓN DOCENTE.

	UNIVERSIDAD DE OTAVALO	Código: VIN 001 A1
	CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD PROCESO CAPACITACIÓN, SUBPROCESO CURSOS DE ACTUALIZACIÓN DOCENTE.	Edición: 1
		Matriz 3 de 9

Tabla 17. Caracterización del macroproceso de vinculación con la sociedad, proceso de capacitación, subproceso curso de actualización docente.

MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			
NOMBRE DEL SUBPROCESO	CURSOS DE ACTUALIZACIÓN DOCENTE.	RESPONSABLE	DIRECTOR DE VINCULACIÓN
OBJETIVO: Diseñar un plan de actualización docente que cumpla con las necesidades de capacitación del claustro universitario.	ALCANCE: Este proceso aplica desde planificación de actividades con el fin de capacitación hasta la obtención de personal de calidad en el claustro.	CÓDIGO: VIN 001 A1.	

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES:	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES	
INT	EXT					INT	EXT
Personal administrativo U.O.	GAD's Empresas. Instituciones	Código de Trabajo. Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública. Perfil del capacitador o expositor del seminario. Reglamento de régimen académico. Reglamento Interno de Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador. Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semipresenciales de las universidades y escuelas politécnicas. Adaptación del Modelo de Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas 2013 al Proceso de Evaluación, Acreditación y Recategorización de Universidades y Escuelas Politécnicas 2015.	P Escribir una propuesta para solicitar fondos para capacitación del personal; Analizar perfiles de los docentes del Claustro. Contratación de personal interno o externo para dictar cursos de actualización. Diseño del cronograma de actividades para el plan de educación continua a docentes. Diseño del Plan de Capacitación de acuerdo al informe anterior basado en las necesidades de los docentes. Recepción de Peticiones sobre Cursos de Capacitación solicitados por la sociedad. Propuesta para el plan anual de superación docente.	Director de Vinculación.	Planteamiento de temas de actualización que respondan la necesidad de los profesores, investigadores de la Universidad de Otavalo y sociedad. Temática de cursos a ofertar. Plan de capacitación y actualización docente.	Docentes. Administrativos Profesionales.	Profesionales

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES:	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES	
INT	EXT					INT	EXT
Personal administrativo U.O.	GAD's Empresas. Instituciones	Planteamiento de temas de actualización que respondan la necesidad de los profesores, investigadores de la Universidad de Otavalo. Temática de cursos a ofertar. Plan de capacitación y actualización docente.	H Cronograma de Actividades para desarrollo de planes de capacitación para docentes y sociedad en general. Elaboración del syllabus "Temática a ofertar". Establecer el enfoque de la capacitación (cómo se desarrollarán los temas, mediante clases o mediante ejercicios de participación, etc.). Establecer actividades y materiales necesarios para realizar la capacitación; Asignar responsables para cada actividad. Establecer fechas límite para la culminación de cada actividad.	Director de Vinculación.	Proyectos específicos que respondan a las necesidades del desarrollo local, regional y nacional Inicio de Actividades contempladas en el plan de superación para el desarrollo de capacidades varias de docentes de U. O.	Docentes. Administrativos Profesionales.	Profesionales

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES:	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES		
INT	EXT					INT	EXT	
Personal administrativo U.O.	GAD's Empresas. Instituciones	Inicio de Actividades contempladas en el plan de superación para el desarrollo de capacidades varias de docentes de U. O.	V	Análisis de la descripción del cargo y planes de trabajo. Análisis de Tareas. Supervisión y observación del trabajo. Encuesta al personal. Encuesta a los clientes. Cumplimiento de acciones planificadas dentro del plan de superación docente.	Director de Vinculación.	Lista de actividades ejecutadas con éxito. Registros de cumplimiento y asistencia	Docentes. Administrativos Profesionales.	Profesionales
Personal administrativo U.O.	GAD's Empresas. Instituciones	Registros de cumplimiento y asistencia	A	Certificados de competencia y Certificados de Asistencia	Director de Vinculación.	Mejora de la calidad del claustro de la U.O.	Docentes. Administrativos Profesionales.	

RECURSOS	Recursos humanos de la universidad y la sociedad que interviene en el proceso y que actúan de forma directa o indirecta; los recursos materiales, económicos, equipamiento y sistemas de información de ambas partes; las necesidades del entorno o escenarios laborales y sociales y las alianzas que se establezcan para el cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV), con los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD's), y de las agendas territoriales; los requisitos que se establecen en el currículo de las diferentes carreras para cumplir con la formación integral de los estudiantes; el Reglamento de Régimen Académico (RRA), las políticas y estrategias establecidas en la universidad con relación a la investigación y su relación con la vinculación y el cumplimiento de indicadores y estándares establecidos por los organismos de control de la educación superior en el Ecuador (CES, CEAACES y SENESCYT).	DOCUMENTOS ASOCIADOS. • La Constitución de la República. Art. 27,298, 350,351, 387 y 388 • La Ley Orgánica de Educación Superior (LOES). Art. 8, 13, 88, 107, 125, 127 y 160. • Reglamento del Régimen Académico del CES. Art.77. • Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI 2015-2020). Plan Organizacional Anual.		INTERNOS EXTERNOS
REQUISITOS APLICABLES	LEYES Y REGLAMENTARIOS ORGANIZACIONALES NORMA ISO 9001: 2008. APARTADO 7	INDICADORES DE GESTIÓN	NOMBRE: Cumplimiento. Asistencia.	FÓRMULA: Actividades planificadas / Actividades Ejecutadas. Días Laborados/ Días Asistidos
RIESGOS	Insuficiente oferta de cursos de capacitación. • Carencia de instructores, conferencistas disponibles y con el perfil adecuado. • Insuficiente número de inscritos en los cursos o eventos. • Carencia de auditorios, aulas, recursos audiovisuales y otros disponibles para dictar los cursos o eventos. • Dificultades en el establecimiento de horarios adecuados para los cursos y eventos y programación en general de los mismos.			

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

Tabla 18. Control de emisión proceso de vinculación con la sociedad, subproceso actualización docente.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Sisa Morales Darwin Revelo	Eco. Ramiro Cadena.	Eco. Ramiro Cadena
Cargo	Estudiantes de la modalidad de titulación proyecto de investigación carrera Administración de Empresas.	Docente Tiempo Completo	Tutor de Proyecto de Titulación
Firma			
Fecha			

Documentación proceso de vinculación con la sociedad.
Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

Fuente:

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Director(a) de vinculación	Vicerrector Académico
Fecha de elaboración:	Fecha de revisión:

3.1.1.4. CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD, PROCESO CONSULTORÍAS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

	UNIVERSIDAD DE OTAVALO	Código: VIN 001 B
	CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD, PROCESO CONSULTORÍAS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS.	Edición: 1
		Matriz 4 de 9

Tabla 19. Caracterización del macroproceso vinculación con la sociedad, proceso consultorías y prestación de servicios.

MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			
NOMBRE DEL PROCESO	CONSULTORÍAS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS	RESPONSABLE	DIRECTOR DE VINCULACIÓN
OBJETIVO: Vincular a la Universidad de Otavalo con la sociedad mediante el servicio de consultorías y otros servicios.	ALCANCE: Inicia desde la guía de presentación del proyecto de vinculación hasta la ejecución del mismo.		CÓDIGO: VIN 001 B

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES:		RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES	
INT	EXT						INT	EXT
Universidad De Otavalo	Instituciones Públicas Y Privadas	Ley de Consultorías Manual de Funciones Código de trabajo C.E.S (Art. 80) Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública. Reglamento de régimen académico.	P	Planificar el desarrollo del servicio de consultorías y ajustarlo en conformidad con el cliente si éste lo solicita. Analizar perfiles de los docentes del Claustro para la consultoría	Director De Vinculación	Acta de aceptación y de compromiso. Informe de la Planificación de los servicios de consultoría.	Universidad De Otavalo	Instituciones Públicas Y Privadas
Universidad De Otavalo	Instituciones Públicas Y Privadas	Acta de Aceptación y de compromiso para realizar la consultoría	H	Realizar el desglose del Presupuesto. Realizar Cronograma de Actividades. Elaborar contrato o convenio con términos de referencias para revisión y firma de cliente. Elabora cronograma de ejecución. Identificar necesidades y expectativas de potenciales clientes. Ejecutar políticas y disposiciones.	Director De Vinculación	Informe del desarrollo de las actividades.	Universidad De Otavalo	Instituciones Públicas Y Privadas

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES:		RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES	
INT	EXT						INT	EXT
Universidad De Otavalo	Instituciones Públicas Y Privadas	Informe del desarrollo de las actividades.	V	Evaluar los servicios de consultoría, a través de informes de actividades que realizará el encargado de la consultoría.	DIRECTOR DE VINCULACIÓN	Informe del Proyecto Concluido	Universidad De Otavalo	Instituciones Públicas Y Privadas
Universidad De Otavalo	Instituciones Públicas Y Privadas	Informe del Proyecto Concluido	A	Realiza informe de desempeño del proceso sobre la base de necesidades específicas de clientes. Toma acciones correctivas y preventivas para la mejora del proceso.	DIRECTOR DE VINCULACIÓN	Documentación del Proyecto Concluido	Universidad De Otavalo	Instituciones Públicas Y Privadas

RECURSOS	Recursos humanos de la universidad y la sociedad que interviene en el proceso y que actúan de forma directa o indirecta; los recursos materiales, económicos, equipamiento y sistemas de información de ambas partes; las necesidades del entorno o escenarios laborales y sociales y las alianzas que se establezcan para el cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV), con los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD's), y de las agendas territoriales; los requisitos que se establecen en el currículo de las diferentes carreras para cumplir con la formación integral de los estudiantes; el Reglamento de Régimen Académico (RRA), las políticas y estrategias establecidas en la universidad con relación a la investigación y su relación con la vinculación y el cumplimiento de indicadores y estándares establecidos por los organismos de control de la educación superior en el Ecuador (CES, CEAACES y SENESCYT).	DOCUMENTOS ASOCIADOS: La Constitución de la República. Art. 27,298, 350,351, 387 y 388 • La Ley Orgánica de Educación Superior (LOES). Art. 8, 13, 88, 107, 125, 127 y 160. • Reglamento del Régimen Académico del CES. Art. 77. • Ley del sistema Nacional de Contratación Pública Art.1. • Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI 2015-2020). Plan Organizacional Anual.		INTERNOS EXTERNOS
REQUISITOS APLICABLES	LEYES Y REGLAMENTARIOS ORGANIZACIONALES NORMA ISO 9001: 2008. APARTADO 7	INDICADORES DE GESTIÓN	NOMBRE: Cumplimiento. Asistencia.	FÓRMULA: \sum Proyectos de Consultoría Ejecutados/ Proyectos planificados.
RIESGOS	<ul style="list-style-type: none"> • Insuficiente demanda de servicios de consultoría • Carencia de consultores disponibles para atender las propuestas de consultoría • Poco conocimiento y acceso a portales para participar en concursos para consultorías • Incumplimiento de plazos para entrega de productos 			

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

Tabla 20. Control de emisión macroproceso de vinculación con la sociedad, proceso consultorías y prestación de servicios

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Sisa Morales Darwin Revelo	Eco. Ramiro Cadena.	Eco. Ramiro Cadena.
Cargo	Estudiantes de la modalidad de titulación proyecto de investigación carrera Administración de Empresas.	Docente Tiempo Completo	Tutor de Proyecto de Titulación
Firma			
Fecha			

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.
Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Director(a) de vinculación	Vicerrector Académico
Fecha de elaboración:	Fecha de revisión:

3.1.1.5. CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD, PROCESO PRÁCTICAS PRE PROFESIONALES (400 HR.)

	UNIVERSIDAD DE OTAVALO	Código: VIN 001 C
	CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD PROCESO PRÁCTICAS PRE PROFESIONALES (400 HR.)	Edición: 1
		Matriz 5 de 9

Tabla 21. Caracterización del macroproceso de vinculación con la sociedad, proceso prácticas pre profesionales (400hr).

MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			
NOMBRE DEL PROCESO	PRÁCTICAS PRE PROFESIONALES (400 HR.)	RESPONSABLE	DIRECTOR DE VINCULACIÓN
<p>OBJETIVO: Vincular a los estudiantes con empresas e instituciones del sector público o privado, a través de la aplicación de los conocimientos adquiridos en el transcurso de su carrera y de su formación ética en el desempeño de sus funciones, de esta, manera puedan desarrollar habilidades, aptitudes y destrezas para un óptimo desempeño profesional, fomentando actitudes de responsabilidad y cooperación.</p>	<p>ALCANCE: Inicia con la gestión de alianzas con entidades de carácter público o privado receptoras de peticiones de la universidad u estudiante para proceder a la aprobación del docente y validación de información de la entidad receptora; ingreso de información de inscripción; registro de actividades del estudiante, supervisión al estudiante; ingreso de informes finales.</p>	<p>CÓDIGO: VIN 001 C</p>	

PROVEEDOR	ENTRADAS		ACTIVIDADES:	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES		
INT	EXT					INT	EXT	
Docentes tiempo completo y parcial. Directores de Carrera.	Organizaciones gubernamentales y No gubernamentales. Instituciones Públicas y Privadas.	Modelo de vinculación con la Sociedad. Programa de vinculación con la Sociedad. Modelo de Práctica Pre-profesional Universidad de Otavalo, Reglamento de Régimen académico Interno.	P	Definir los objetivos y alcance que se espera cumplir en el modelo de prácticas pre-profesionales	Consejo de la Carrera	Definición de la cátedra integradora que orientará la práctica. Objetivos de la práctica en las unidades de organización curricular.	Estudiantes	Organizaciones gubernamentales y No gubernamentales. Instituciones Públicas y Privadas. Empresas Públicas y Privadas.
Docentes tiempo completo y parcial. Directores de Carrera. Estudiantes	Organizaciones gubernamentales y No gubernamentales. Instituciones Públicas y Privadas.	Definición de la cátedra integradora que orientará la práctica. Objetivos de la práctica en las unidades de organización curricular.	H	Diseño de la práctica pre profesional: a) Prácticas de servicio comunitario (PSC) b) Prácticas pre profesionales bajo convenio c) Pasantías d) Ayudantes de cátedra o investigación. Programación de las prácticas. Establecer y firmar convenios, cartas de compromiso o acuerdos interinstitucionales.	Director de Carrera	Modalidad de la práctica y escenarios de realización. Acuerdo con la institución en la que se realizar dicha práctica.	Estudiantes	Organizaciones gubernamentales y No gubernamentales. Instituciones Públicas y Privadas. Empresas Públicas y Privadas.

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES:		RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES	
INT	EXT						INT	EXT
Docentes tiempo completo y parcial. Directores de Carrera. Estudiantes	Organizaciones gubernamentales y No gubernamentales. Instituciones Públicas y Privadas.	Acuerdo con la institución en la que se realizar dicha práctica.	V	Monitorear y evaluar las prácticas con la colaboración de un profesor designado por el director de carrera junto con un responsable de la institución donde se realiza las.	Director de Carrera	Constancia de que las prácticas se realizan de manera exitosa mediante visitas al lugar de prácticas.	Estudiantes	Organizaciones gubernamentales y No gubernamentales. Instituciones Públicas y Privadas. Empresas Públicas y Privadas.
Docentes tiempo completo y parcial. Directores de Carrera. Estudiantes	Organizaciones gubernamentales y No gubernamentales. Instituciones Públicas y Privadas.	Constancia de que las prácticas se realizan de manera exitosa mediante visitas al lugar de prácticas.	A	Revisión del informe final de la empresa. Revisión del informe final del estudiante.	Director de Carrera	Certificado de hora de vinculación con la Sociedad.	Estudiantes	Organizaciones gubernamentales y No gubernamentales. Instituciones Públicas y Privadas. Empresas Públicas y Privadas.

RECURSOS	Recursos humanos de la universidad y la sociedad que interviene en el proceso y que actúan de forma directa o indirecta; los recursos materiales, económicos, equipamiento y sistemas de información de ambas partes; las necesidades del entorno o escenarios laborales y sociales y las alianzas que se establezcan para el cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV), con los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD's), y de las agendas territoriales; los requisitos que se establecen en el currículo de las diferentes carreras para cumplir con la formación integral de los estudiantes; el Reglamento de Régimen Académico (RRA), las políticas y estrategias establecidas en la universidad con relación a la investigación y su relación con la vinculación y el cumplimiento de indicadores y estándares establecidos por los organismos de control de la educación superior en el Ecuador (CES, CEAACES y SENESCYT).	DOCUMENTOS ASOCIADOS: La Constitución de la República. Art. 27, 298, 350,351, 387 y 388 • La Ley Orgánica de Educación Superior (LOES). Art. 8, 13, 88, 107, 125, 127 y 160. • Reglamento del Régimen Académico del CES. Art.77. • Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI 2015-2020). • Plan Organizacional Anual. • Guía de Prácticas profesionales de la universidad de Otavalo		INTERNOS EXTERNOS
REQUISITOS APLICABLES	LEYES Y REGLAMENTARIOS ORGANIZACIONALES NORMA ISO 9001: 2008. APARTADO 7	INDICADORES DE GESTIÓN	NOMBRE: Porcentaje de estudiantes que desarrollaron prácticas Pre-Profesionales. Resultados de informes de los estudiantes.	FÓRMULA: Porcentaje de estudiantes de la carrera que han realizado sus prácticas / porcentaje de estudiantes que deberían haber ejecutado. Resultados de los informes de los estudiantes.
RIESGOS	<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de currículos suficientes y actualizados de los estudiantes. • Dificultad en dar una respuesta adecuada y oportuna a los requerimientos de las empresas e instituciones. 			

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

Tabla 22. Control de emisión macroproceso vinculación con la sociedad, proceso prácticas pre profesionales (400hr).

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Sisa Morales Darwin Revelo	Eco. Ramiro Cadena.	Eco. Ramiro Cadena.
Cargo	Estudiantes de la modalidad de titulación proyecto de investigación carrera Administración de Empresas.	Docente Tiempo Completo	Tutor de Proyecto de Titulación
Firma			
Fecha			

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Director(a) de Vinculación	Vicerrector Académico
Fecha de elaboración:	Fecha de revisión:

3.1.1.6. CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD, SUB PROCESO PRÁCTICAS DE SERVICIO A LA COMUNIDAD (160 HR.)

	UNIVERSIDAD DE OTAVALO	Código: VIN 001 C1
	CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD SUBPROCESO PRÁCTICAS DE SERVICIO A LA COMUNIDAD (160 HR.)	Edición: 1
		Matriz 6 de 9

Tabla 23. Caracterización del macroproceso vinculación con la sociedad, subproceso prácticas de servicio a la comunidad (160hr).

MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			
NOMBRE DEL SUBPROCESO	PRÁCTICA DE SERVICIO A LA COMUNIDAD (160 HR.)	RESPONSABLE	DIRECTOR DE VINCULACIÓN
OBJETIVO: Vincular a los estudiantes con empresas e instituciones del sector público o privado, a través de la aplicación de los conocimientos adquiridos en el transcurso de su carrera y de su formación ética en el desempeño de sus funciones, de esta manera puedan desarrollar habilidades, aptitudes y destrezas para un óptimo desempeño profesional, fomentando actitudes de responsabilidad y cooperación.	ALCANCE: Inicia con la gestión de alianzas con entidades de carácter público o privado receptoras de peticiones de la universidad u estudiante para proceder a la aprobación del docente y validación de información de la entidad receptora; ingreso de información de inscripción; registro de actividades del estudiante, supervisión al estudiante; ingreso de informes finales.		CÓDIGO: VIN 001 C1

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES:		RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES	
INT	EXT						INT	EXT
Docentes tiempo completo y parcial. Directores de Carrera. Estudiantes.	Organizaciones gubernamentales y No gubernamentales. Instituciones Públicas y Privadas.	Modelo de vinculación con la Sociedad. - Programa de vinculación con la Sociedad. Modelo de Práctica Pre-profesional Universidad de Otavalo, Reglamento de Régimen académico Interno.	P	Definir los objetivos y alcance que se espera cumplir en el modelo de prácticas pre-profesionales	Consejo de la Carrera	Definición de la cátedra integradora que orientará la práctica. Objetivos de la práctica en las unidades de organización curricular.	Estudiantes	Organizaciones gubernamentales y No gubernamentales. Instituciones Públicas y Privadas. Empresas Públicas y Privadas.
Docentes tiempo completo y parcial. Directores de Carrera. Estudiantes	Organizaciones gubernamentales y No gubernamentales. Instituciones Públicas y Privadas.	Definición de la cátedra integradora que orientará la práctica. Objetivos de la práctica en las unidades de organización curricular.	H	Diseño de la práctica pre profesional de servicio comunitario (PSC). Programación de las prácticas. Establecer y firmar convenios, cartas de compromiso o acuerdos interinstitucionales.	Consejo de la Carrera	Modalidad de la práctica y escenarios de realización. Acuerdo con la institución en la que se realizar dicha práctica.	Estudiantes	Organizaciones gubernamentales y No gubernamentales. Instituciones Públicas y Privadas. Empresas Públicas y Privadas.

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES:	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES	
INT	EXT					INT	EXT
Docentes tiempo completo y parcial. Directores de Carrera. Estudiantes.	Organizaciones gubernamentales y No gubernamentales. Instituciones Públicas y Privadas.	Acuerdo con la institución en la que se realizar dicha práctica.	V Monitorear y evaluar las prácticas con la colaboración de un profesor designado por el director de carrera junto con un responsable de la institución donde se realiza las.	Consejo de la Carrera	Constancia de que las prácticas se realizan de manera exitosa mediante visitas al lugar de prácticas.	Estudiantes	Organizaciones gubernamentales y No gubernamentales. Instituciones Públicas y Privadas. Empresas Públicas y Privadas.
Docentes tiempo completo y parcial. Directores de Carrera. Estudiantes	Organizaciones gubernamentales y No gubernamentales. Instituciones Públicas y Privadas.	Constancia de que las prácticas se realizan de manera exitosa mediante visitas al lugar de prácticas.	A Revisión del informe final de la empresa. Revisión del informe final del estudiante.	Consejo de la Carrera	Certificado de hora de vinculación con la Sociedad.	Estudiantes	Organizaciones gubernamentales y No gubernamentales. Instituciones Públicas y Privadas. Empresas Públicas y Privadas.

RECURSOS	Recursos humanos de la universidad y la sociedad que interviene en el proceso y que actúan de forma directa o indirecta; los recursos materiales, económicos, equipamiento y sistemas de información de ambas partes; las necesidades del entorno o escenarios laborales y sociales y las alianzas que se establezcan para el cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV), con los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD's), y de las agendas territoriales; los requisitos que se establecen en el currículo de las diferentes carreras para cumplir con la formación integral de los estudiantes; el Reglamento de Régimen Académico (RRA), las políticas y estrategias establecidas en la universidad con relación a la investigación y su relación con la vinculación y el cumplimiento de indicadores y estándares establecidos por los organismos de control de la educación superior en el Ecuador (CES, CEAACES y SENESCYT).	DOCUMENTOS ASOCIADOS: La Constitución de la República. Art. 27, 298,350,351, 387 y 388 • La Ley Orgánica de Educación Superior (LOES). Art. 8, 13, 88, 107, 125, 127 y 160. • Reglamento del Régimen Académico del CES. Art.77. • Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI 2015-2020). • Plan Organizacional Anual. • Guía de Prácticas profesionales de la universidad de Otavalo		INTERNOS EXTERNOS
REQUISITOS APLICABLES	LEYES Y REGLAMENTARIOS ORGANIZACIONALES NORMA ISO 9001: 2008. APARTADO 7	INDICADORES DE GESTIÓN	NOMBRE: Porcentaje de estudiantes que desarrollaron prácticas Pre-Profesionales. Resultados de informes de los estudiantes.	FÓRMULA: Porcentaje de estudiantes de la carrera que han realizado sus prácticas / porcentaje de estudiantes que deberían haber ejecutado. Resultados de los informes de los estudiantes.
RIESGOS	Carencia de currículos suficientes y actualizados de los estudiantes Dificultad en dar una respuesta adecuada y oportuna a los requerimientos de las empresas e instituciones			

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

Tabla 24. Control de emisión macroproceso vinculación con la sociedad, subproceso prácticas de servicio a la comunidad (160hr).

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Sisa Morales Darwin Revelo	Eco. Ramiro Cadena.	Eco. Ramiro Cadena.
Cargo	Estudiantes de la modalidad de titulación proyecto de investigación carrera Administración de Empresas.	Docente Tiempo Completo	Tutor de Proyecto de Titulación
Firma			
Fecha			

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Director(a) de Vinculación	Vicerrector Académico
Fecha de elaboración:	Fecha de revisión:

3.1.1.7. CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD, PROCESO PRÁCTICAS, SUBPROCESO PRÁCTICAS BAJO CONVENIO.

	UNIVERSIDAD DE OTAVALO	Código: VIN 001 C2
	CARACTERIZACIÓN MACROPROCESO VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD PROCESO PRÁCTICAS, SUBPROCESO PRÁCTICAS BAJO CONVENIO.	Edición: 1
		Matriz 7 de 9

Tabla 25. Caracterización macroproceso vinculación con la sociedad, proceso prácticas, subproceso prácticas bajo convenio.

MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			
NOMBRE DEL SUBPROCESO	PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES BAJO CONVENIO.	RESPONSABLE	DIRECTOR DE VINCULACIÓN
OBJETIVO: Vincular a los estudiantes con empresas e instituciones del sector público o privado, a través de la aplicación de los conocimientos adquiridos en el transcurso de su carrera y de su formación ética en el desempeño de sus funciones, de esta, manera puedan desarrollar habilidades, aptitudes y destrezas para un óptimo desempeño profesional, fomentando actitudes de responsabilidad y cooperación.	ALCANCE: Inicia con la gestión de alianzas con entidades de carácter público o privado receptoras de peticiones de la universidad u estudiante para proceder a la aprobación del docente y validación de información de la entidad receptora; ingreso de información de inscripción; registro de actividades del estudiante, supervisión al estudiante; ingreso de informes finales.	CÓDIGO: VIN 001 C2	

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES:		RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES	
INT	EXT						INT	EXT
Docentes tiempo completo y parcial. Directores de Carrera. Estudiantes.	Organizaciones gubernamentales y No gubernamentales. Instituciones Públicas y Privadas.	Modelo de vinculación con la Sociedad. - Programa de vinculación con la Sociedad. Modelo de Práctica Pre-profesional Universidad de Otavalo, Reglamento de Régimen académico Interno.	P	Definir los objetivos y alcance que se espera cumplir en el modelo de prácticas pre-profesionales	Consejo de la Carrera	Definición de la cátedra integradora que orientará la práctica. Objetivos de la práctica en las unidades de organización curricular.	Estudiantes	Organizaciones gubernamentales y No gubernamentales. Instituciones Públicas y Privadas. Empresas Públicas y Privadas.
Docentes tiempo completo y parcial. Directores de Carrera. Estudiantes	Organizaciones gubernamentales y No gubernamentales. Instituciones Públicas y Privadas.	Definición de la cátedra integradora que orientará la práctica. Objetivos de la práctica en las unidades de organización curricular.	H	Diseño de Prácticas pre profesionales modalidad bajo convenio. Programación de las prácticas. Establecer y firmar convenios, cartas de compromiso o acuerdos interinstitucionales. Ajustar la práctica pre-profesional con una visión futura del escenario laboral al que se va encaminar según su carrera.	Consejo de la Carrera	Modalidad de la práctica y escenarios de realización. Acuerdo con la institución en la que se realizar dicha práctica.	Estudiantes	Organizaciones gubernamentales y No gubernamentales. Instituciones Públicas y Privadas. Empresas Públicas y Privadas.

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES:		RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES	
INT	EXT						INT	EXT
Docentes tiempo completo y parcial. Directores de Carrera. Estudiantes.	Organizaciones gubernamentales y No gubernamentales. Instituciones Públicas y Privadas.	Acuerdo con la institución en la que se realizar dicha práctica.	V	Monitorear y evaluar las prácticas con la colaboración de un profesor designado por el director de carrera junto con un responsable de la institución donde se realiza las.	Consejo de la Carrera	Constancia de que las prácticas se realizan de manera exitosa mediante visitas al lugar de prácticas.	Estudiantes	Organizaciones gubernamentales y No gubernamentales. Instituciones Públicas y Privadas. Empresas Públicas y Privadas.
Docentes tiempo completo y parcial. Directores de Carrera. Estudiantes	Organizaciones gubernamentales y No gubernamentales. Instituciones Públicas y Privadas.	Constancia de que las prácticas se realizan de manera exitosa mediante visitas al lugar de prácticas.	A	Revisión del informe final de la empresa. Revisión del informe final del estudiante.	Consejo de la Carrera	Certificado de hora de vinculación con la Sociedad.	Estudiantes	Organizaciones gubernamentales y No gubernamentales. Instituciones Públicas y Privadas. Empresas Públicas y Privadas.

RECURSOS	Recursos humanos de la universidad y la sociedad que interviene en el proceso y que actúan de forma directa o indirecta; los recursos materiales, económicos, equipamiento y sistemas de información de ambas partes; las necesidades del entorno o escenarios laborales y sociales y las alianzas que se establezcan para el cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV), con los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD's), y de las agendas territoriales; los requisitos que se establecen en el currículo de las diferentes carreras para cumplir con la formación integral de los estudiantes; el Reglamento de Régimen Académico (RRA), las políticas y estrategias establecidas en la universidad con relación a la investigación y su relación con la vinculación y el cumplimiento de indicadores y estándares establecidos por los organismos de control de la educación superior en el Ecuador (CES, CEAACES y SENESCYT).	DOCUMENTOS ASOCIADOS: La Constitución de la República. Art. 27, 298, 350, 351, 387 y 388 • La Ley Orgánica de Educación Superior (LOES). Art. 8, 13, 88, 107, 125, 127 y 160. • Reglamento del Régimen Académico del CES. Art. 77. • Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI 2015-2020). • Plan Organizacional Anual. • Guía de Prácticas profesionales de la universidad de Otavalo.		INTERNOS EXTERNOS
REQUISITOS APLICABLES	LEYES Y REGLAMENTARIOS ORGANIZACIONALES NORMA ISO 9001: 2008. APARTADO 7	INDICADORES DE GESTIÓN	NOMBRE: Convenios propuestos con relación a Convenios Aceptados	FÓRMULA: Convenios propuestos / Convenios Aceptados
RIESGOS	Carencia de currículos suficientes y actualizados de los estudiantes • Dificultad en dar una respuesta adecuada y oportuna a los requerimientos de las empresas e instituciones			

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

Tabla 26. Control de emisión macroproceso vinculación con la sociedad, proceso prácticas, subproceso prácticas bajo convenio.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Sisa Morales Darwin Revelo	Eco. Ramiro Cadena.	Eco. Ramiro Cadena.
Cargo	Estudiantes de la modalidad de titulación proyecto de investigación carrera Administración de Empresas.	Docente Tiempo Completo	Tutor de Proyecto de Titulación
Firma			
Fecha			

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.
Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Director(a) de Vinculación	Vicerrector Académico
Fecha de elaboración:	Fecha de revisión:

3.1.1.8. CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD, PROCESO PRÁCTICAS, SUBPROCESO PASANTÍAS.

	UNIVERSIDAD DE OTAVALO	Código: VIN 001 C3
	CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD PROCESO PRÁCTICAS PROFESIONALES, SUBPROCESO PASANTÍAS.	Edición: 1
		Matriz 8 de 9

Tabla 27. Caracterización del macroproceso vinculación con la sociedad proceso prácticas profesionales, subproceso pasantías.

MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			
NOMBRE DEL SUBPROCESO	PASANTÍAS	RESPONSABLE	DIRECTOR DE VINCULACIÓN
OBJETIVO: Vincular a los estudiantes con empresas e instituciones del sector público o privado, a través de la aplicación de los conocimientos adquiridos en el transcurso de su carrera y de su formación ética en el desempeño de sus funciones, de esta, manera puedan desarrollar habilidades, aptitudes y destrezas para un óptimo desempeño profesional, fomentando actitudes de responsabilidad y cooperación, acogéndose a la normativa de pasantías.	ALCANCE: Inicia con la gestión de alianzas con entidades de carácter público o privado receptoras de peticiones de la universidad u estudiante para proceder a la aprobación del docente y validación de información de la entidad receptora; ingreso de información de inscripción; registro de actividades del estudiante, supervisión al estudiante; ingreso de informes finales.	CÓDIGO: VIN 001 C3	

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES:	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES	
INT	EXT					INT	EXT
Docentes tiempo completo y parcial. Directores de Carrera. Estudiantes.	Organizaciones gubernamentales y No gubernamentales. Instituciones Públicas y Privadas.	Ley de pasantías en el sector empresarial. Modelo de vinculación con la Sociedad. Programa de vinculación con la Sociedad. Modelo de Práctica Pre-profesional Universidad de Otavalo, Reglamento de Régimen académico Interno.	P Definir los objetivos y alcance que se espera cumplir en el modelo de prácticas pre-profesionales	Consejo de la Carrera	Definición de la cátedra integradora que orientará la práctica. Objetivos de la práctica en las unidades de organización curricular.	Estudiantes	Organizaciones gubernamentales y No gubernamentales. Instituciones Públicas y Privadas. Empresas Públicas y Privadas.
Docentes tiempo completo y parcial. Directores de Carrera. Estudiantes	Organizaciones gubernamentales y No gubernamentales. Instituciones Públicas y Privadas.	Definición de la cátedra integradora que orientará la práctica. Objetivos de la práctica en las unidades de organización curricular.	H Diseño de la práctica pre profesional modalidad Pasantías. Programación de las prácticas. Establecer y firmar convenios, cartas de compromiso o acuerdos interinstitucionales.	Consejo de la Carrera	Modalidad de la práctica y escenarios de realización. Acuerdo con la institución en la que se realizar dicha práctica.	Estudiantes	Organizaciones gubernamentales y No gubernamentales. Instituciones Públicas y Privadas. Empresas Públicas y Privadas.

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES:	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES	
INT	EXT					INT	EXT
Docentes tiempo completo y parcial. Directores de Carrera. Estudiantes.	Organizaciones gubernamentales y No gubernamentales. Instituciones Públicas y Privadas.	Acuerdo con la institución en la que se realizar dicha práctica.	V Monitorear y evaluar las prácticas con la colaboración de un profesor designado por el director de carrera junto con un responsable de la institución donde se realiza las prácticas.	Consejo de la Carrera	Constancia de que las prácticas se realizan de manera exitosa mediante visitas al lugar de prácticas.	Estudiantes	Organizaciones gubernamentales y No gubernamentales. Instituciones Públicas y Privadas. Empresas Públicas y Privadas.
Docentes tiempo completo y parcial. Directores de Carrera. Estudiantes	Organizaciones gubernamentales y No gubernamentales. Instituciones Públicas y Privadas.	Constancia de que las prácticas se realizan de manera exitosa mediante visitas al lugar de prácticas.	A Revisión del informe final de la empresa. Revisión del informe final del estudiante.	Consejo de la Carrera	Certificado de hora de vinculación con la sociedad.	Estudiantes	Organizaciones gubernamentales y No gubernamentales. Instituciones Públicas y Privadas. Empresas Públicas y Privadas.

RECURSOS	Recursos humanos de la universidad y la sociedad que interviene en el proceso y que actúan de forma directa o indirecta; los recursos materiales, económicos, equipamiento y sistemas de información de ambas partes; las necesidades del entorno o escenarios laborales y sociales y las alianzas que se establezcan para el cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV), con los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD's), y de las agendas territoriales; los requisitos que se establecen en el currículo de las diferentes carreras para cumplir con la formación integral de los estudiantes; el Reglamento de Régimen Académico (RRA), las políticas y estrategias establecidas en la universidad con relación a la investigación y su relación con la vinculación y el cumplimiento de indicadores y estándares establecidos por los organismos de control de la educación superior en el Ecuador (CES, CEAACES y SENESCYT).	DOCUMENTOS ASOCIADOS: La Constitución de la República. Art. 27, 298, 350,351, 387 y 388 • La Ley Orgánica de Educación Superior (LOES). Art. 8, 13, 88, 107, 125, 127 y 160. • Reglamento del Régimen Académico del CES. Art.77. • Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI 2015-2020). • Plan Organizacional Anual. • Guía de Prácticas profesionales de la universidad de Otavalo.		INTERNOS EXTERNOS
REQUISITOS APLICABLES	LEYES Y REGLAMENTARIOS ORGANIZACIONALES NORMA ISO 9001: 2008. APARTADO 7	INDICADORES DE GESTIÓN	NOMBRE: Número de solicitudes emitidas para realizar pasantías Fórmula.	FÓRMULA: Número de solicitudes emitidas/ Total de cartas emitidas por pasantías * 100
RIESGOS	<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de currículos suficientes y actualizados de los estudiantes • Dificultad en dar una respuesta adecuada y oportuna a los requerimientos de las empresas e instituciones. 			

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

Tabla 28. Control de emisión del macroproceso vinculación con la sociedad, proceso prácticas profesionales, subproceso pasantías.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Sisa Morales Darwin Revelo	Eco. Ramiro Cadena.	Eco. Ramiro Cadena.
Cargo	Estudiantes de la modalidad de titulación proyecto de investigación carrera Administración de Empresas.	Docente Tiempo Completo	Tutor de Proyecto de Titulación
Firma			
Fecha			

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Director(a) de Vinculación	Vicerrector Académico
Fecha de elaboración:	Fecha de revisión:

3.1.1.9. CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD, PROCESO PRÁCTICAS, SUBPROCESO AYUDANTES DE CÁTEDRA O INVESTIGACIÓN.

	UNIVERSIDAD DE OTAVALO	Código: VIN 001 C4
	CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD PROCESO PRÁCTICAS PROFESIONALES, SUBPROCESO AYUDANTES DE CÁTEDRA O INVESTIGACIÓN.	Edición: 1
		Matriz 9 de 9

Tabla 29. Caracterización del macroproceso vinculación con la sociedad, proceso prácticas profesionales, subproceso ayudantes de cátedra o investigación.

MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			
NOMBRE DEL SUBPROCESO	AYUDANTES DE CÁTEDRA O INVESTIGACIÓN.	RESPONSABLE.	DIRECTOR DE VINCULACIÓN
OBJETIVO: Fortalecer el trabajo en equipo entre estudiantes y docentes basado en el apoyo en tareas logísticas encaminadas al área académica.	ALCANCE: El subproceso aplica desde la selección del estudiante apto para las tareas designadas como ayudante de cátedra o investigación hasta la evaluación final de las actividades y aporte desarrollado por el estudiante durante en periodo académico que se sometió a esta modalidad de práctica.	CÓDIGO: VIN 001 C4	

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES:	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES	
INT	EXT					INT	EXT
Docentes tiempo completo y parcial. Directores de Carrera. Estudiantes.		Modelo de Práctica Pre-profesional Universidad de Otavalo, Reglamento de Régimen académico Interno. Base de datos de estudiantes de la U.O.	P Análisis de perfiles de estudiantes con promedios altos no menores a 8 sobre 10. Diseño de actividades que serán desarrolladas por el estudiante durante el semestre a iniciar.	Director de Carrera	Selección del estudiante que cumple con los requisitos. Cronograma de actividades.	Estudiante.	
Docentes tiempo completo y parcial. Directores de Carrera. Estudiantes		Selección del estudiante que cumple con los requisitos. Cronograma de actividades.	H Supervisar y tutorizar las actividades desarrolladas por el Ayudante de cátedra. Evaluar el desempeño del Ayudante de cátedra, según el formato establecido en el cronograma.	Director de Carrera Tutor encargado.	Análisis de resultados conforme a lo planificado.	Estudiante.	

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES:	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
-----------	----------	--------------	-------------	---------	----------

INT	EXT					INT	EXT	
Docentes tiempo completo y parcial. Directores de Carrera. Estudiantes.		Análisis de resultados conforme a lo planificado.	V	Conforme a los resultados que se obtengan de la práctica se realizarán los ajustes necesarios para que la práctica sea exitosa.	Director de Carrera	Informe de práctica por parte del tutor encargado.	Estudiante	
Docentes tiempo completo y parcial. Directores de Carrera. Estudiantes		Informe de práctica por parte del tutor encargado.	A	Revisión del informe final del director de carrera. Revisión del informe final del estudiante.	Director de Carrera	Certificado de prácticas modalidad ayudante de cátedra.	Estudiante	

RECURSOS	Recursos humanos de la universidad y la sociedad que interviene en el proceso y que actúan de forma directa o indirecta; los recursos materiales, económicos, equipamiento y sistemas de información de ambas partes; las necesidades del entorno o escenarios laborales y sociales y las alianzas que se establezcan para el cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV), con los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD's), y de las agendas territoriales; los requisitos que se establecen en el currículo de las diferentes carreras para cumplir con la formación integral de los estudiantes; el Reglamento de Régimen Académico (RRA), las políticas y estrategias establecidas en la universidad con relación a la investigación y su relación con la vinculación y el cumplimiento de indicadores y estándares establecidos por los organismos de control de la educación superior en el Ecuador (CES, CEAACES y SENESCYT).	DOCUMENTOS ASOCIADOS: La Constitución de la República. Art. 27, 298, 350,351, 387 y 388 • La Ley Orgánica de Educación Superior (LOES). Art. 8, 13, 88, 107, 125, 127 y 160. • Reglamento del Régimen Académico del CES. Art.77. • Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI 2015-2020). • Plan Organizacional Anual. • Guía de Prácticas profesionales de la universidad de Otavalo.		INTERNOS EXTERNOS
REQUISITOS APLICABLES	LEYES Y REGLAMENTARIOS ORGANIZACIONALES NORMA ISO 9001: 2008. APARTADO 7	INDICADORES DE GESTIÓN	NOMBRE: Estudiantes aptos para ser ayudantes de cátedra. Resultados de informes de los estudiantes.	FÓRMULA: promedio de estudiantes con nota mayor a 8 sobre 10. Resultados de los informes de los estudiantes.
RIESGOS	Dificultad en la planificación semanal por el número de horas que el estudiante deberá realizar la práctica sin interrumpir sus estudios.			

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

Tabla 30. Control de Emisión macroproceso vinculación con la sociedad, proceso prácticas profesionales, subproceso ayudantes de cátedra o investigación.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Sisa Morales Darwin Revelo	Eco. Ramiro Cadena.	Eco. Ramiro Cadena.
Cargo	Estudiantes de la modalidad de titulación proyecto de investigación carrera Administración de Empresas.	Docente Tiempo Completo	Tutor de Proyecto de Titulación
Firma			
Fecha			

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Director(a) de Vinculación	Vicerrector Académico
Fecha de elaboración:	Fecha de revisión:

3.1.1.10. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS MATRIZ DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.

Tabla 31. Matriz de planeación estratégica.

MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS								
NOMBRE PROCESO		PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA		RESPONSABLE	DIRECCIÓN DE PLANIFICACION			
OBJETIVO: Planificar y controlar el diseño y desarrollo de los servicios educativo dentro de la Universidad.			ALCANCE: Este proceso aplica desde planificación de actividades			CÓDIGO: PLA- 001		
PROVEEDOR		ENTRADAS:	ACTIVIDADES:	RESPONSABLE:	SALIDAS:	CLIENTES:		
INT	EXT					INT	EXT	
Personal administrativo U.O.		PEDI. Régimen Académico De La Universidad De Otavalo. Indicadores De Evaluación – Ces. POA.	P Planificar metas anuales, indicadores, actividades, cronograma de actividades, presupuesto.	Director de Vinculación.	Informe de los proyectos de vinculación anuales.		Docentes. Administrativos.	
Personal administrativo U.O.		Informe De Los Proyectos De Vinculación Anuales.	H Revisión de los resultados del año anterior.	Director de Vinculación.	Informe de seguimiento a los proyectos de vinculación		Docentes. Administrativos.	
Personal administrativo U.O.		Informe De Seguimiento A Los Proyectos De Vinculación	V Establecer parámetros para el cumplimiento de las actividades.	Director de Vinculación.	Informe final de los proyectos de vinculación.		Docentes. Administrativos.	
Personal administrativo U.O.		INFORME FINAL DE LOS PROYECTOS DE VINCULACIÓN.	A Revisión Completa con todos los directivos, para el desarrollo de las actividades establecidas.	Director de Vinculación.	Mejora continua de los procesos de la Universidad de Otavalo		Docentes. Administrativos.	

RECURSOS	HUMANO. INFRAESTRUCTURA	DOCUMENTOS ASOCIADOS. Constitución de la Republica Art.353.Régimen Académico Actualizado. Plan Organizacional Anual. Plan Estratégico de Desarrollo Institucional. INDICADORES DE EVUALUACIÓN – CES		INTERNOS EXTERNOS
REQUISITOS APLICABLES	LEYES Y REGLAMENTARIOS. ORGANIZACIONALES. NORMA ISO 9001: 2008. APARTADO 7	INDICADORES DE GESTIÓN	NOMBRE: Avance de objetivos estratégicos frente al Cumplimiento de objetivos de calidad.	FÓRMULA: Objetivos Estratégicos/Objetivos de Calidad * 100
RIESGOS	<ul style="list-style-type: none"> • Amenazas en el entorno. • Incumplimiento de objetivos estratégicos y de calidad. • Incumplimiento de actividades establecidas en EL POA. • Insuficiencia de recursos para ejecutar los proyectos y planes de mejora. • Riesgos asociados con designación de responsables de procesos y proyectos y cambios de los mismos. 			

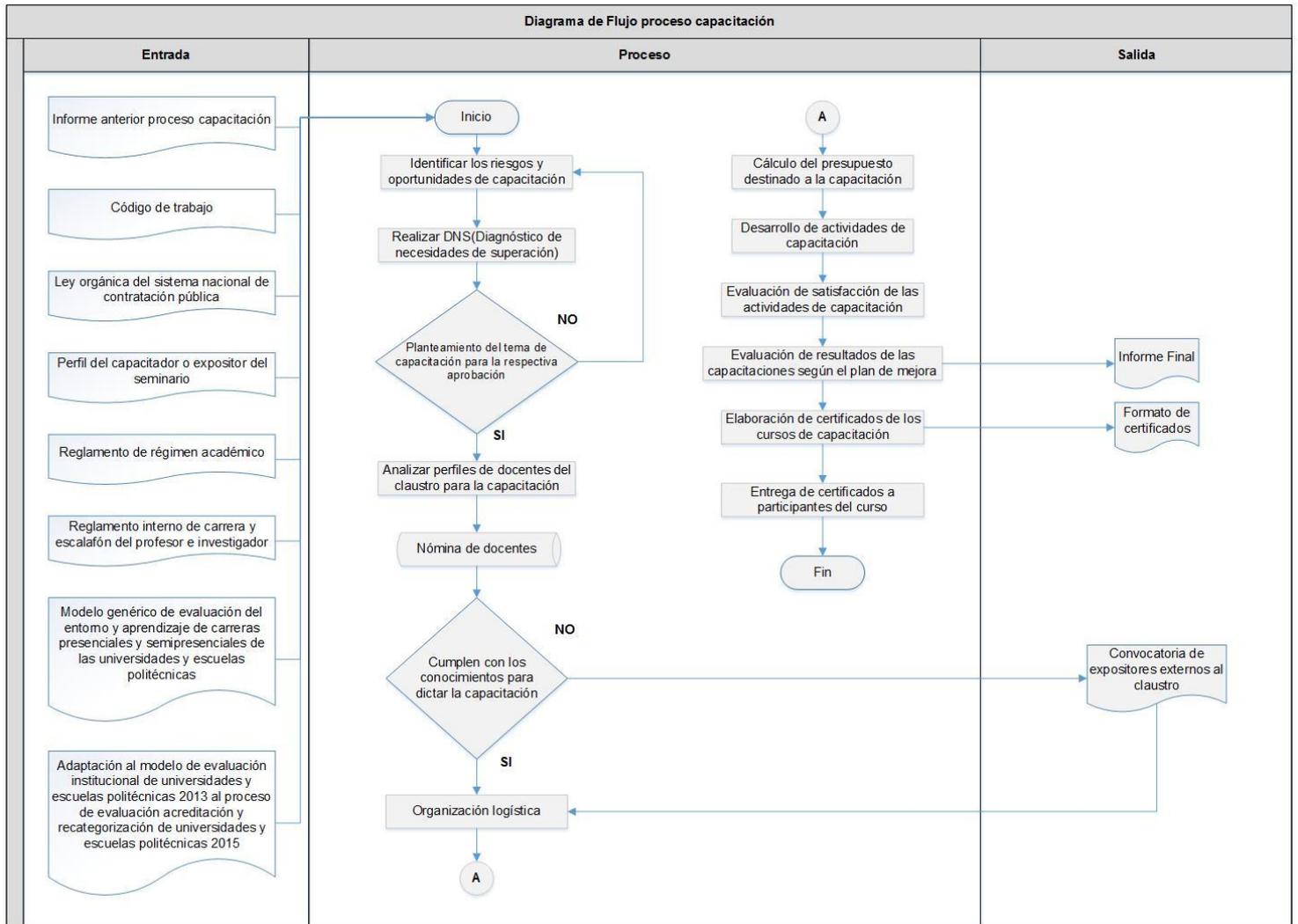
Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

3.2 FLUJOGRAMA DEL PROCESO.

3.2.1. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO CAPACITACIÓN.

Gráfico 2. Diagrama de flujo proceso capacitación.

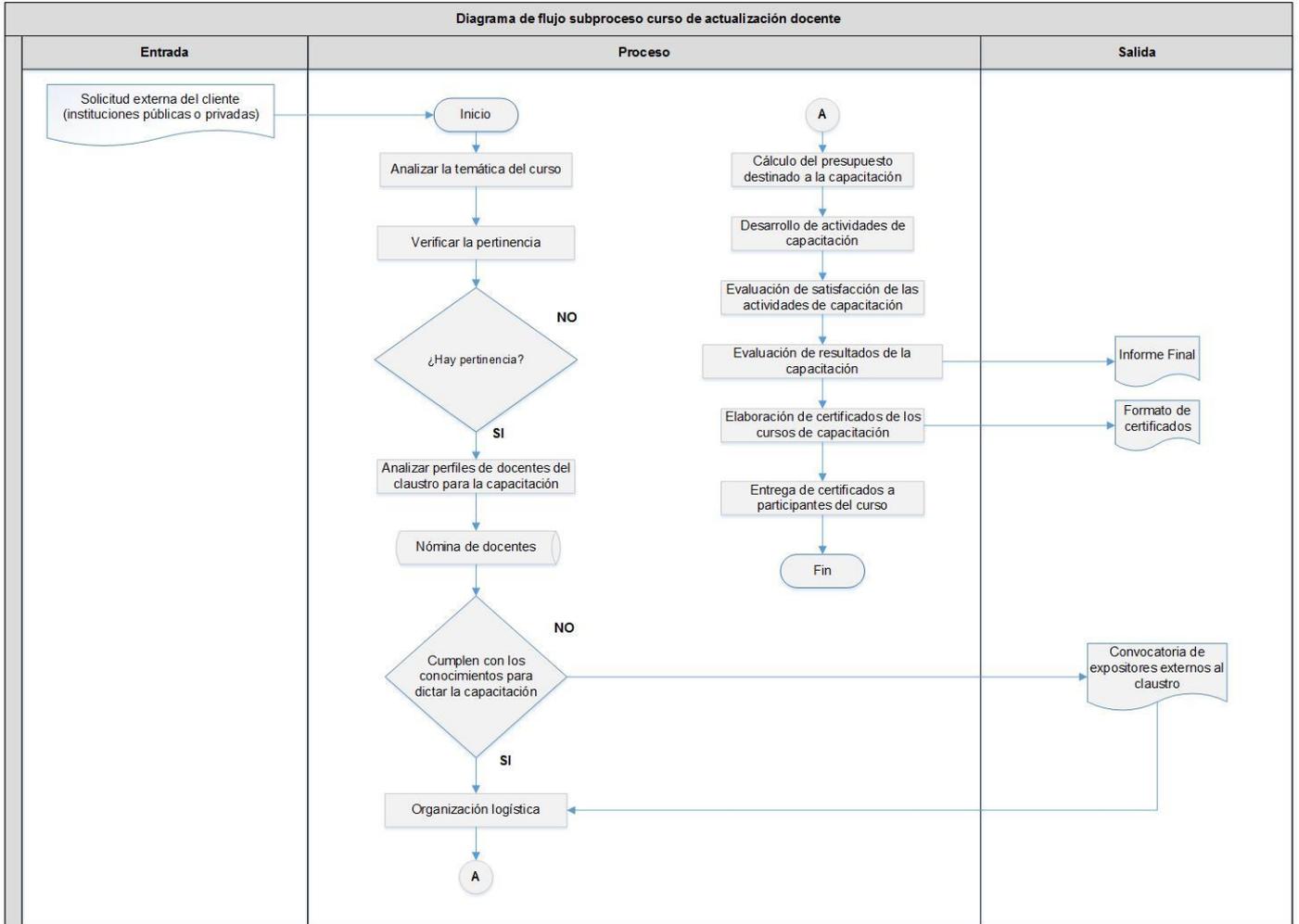


Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

3.2.2. DIAGRAMA DE FLUJO SUBPROCESO CURSO DE ACTUALIZACIÓN DOCENTE.

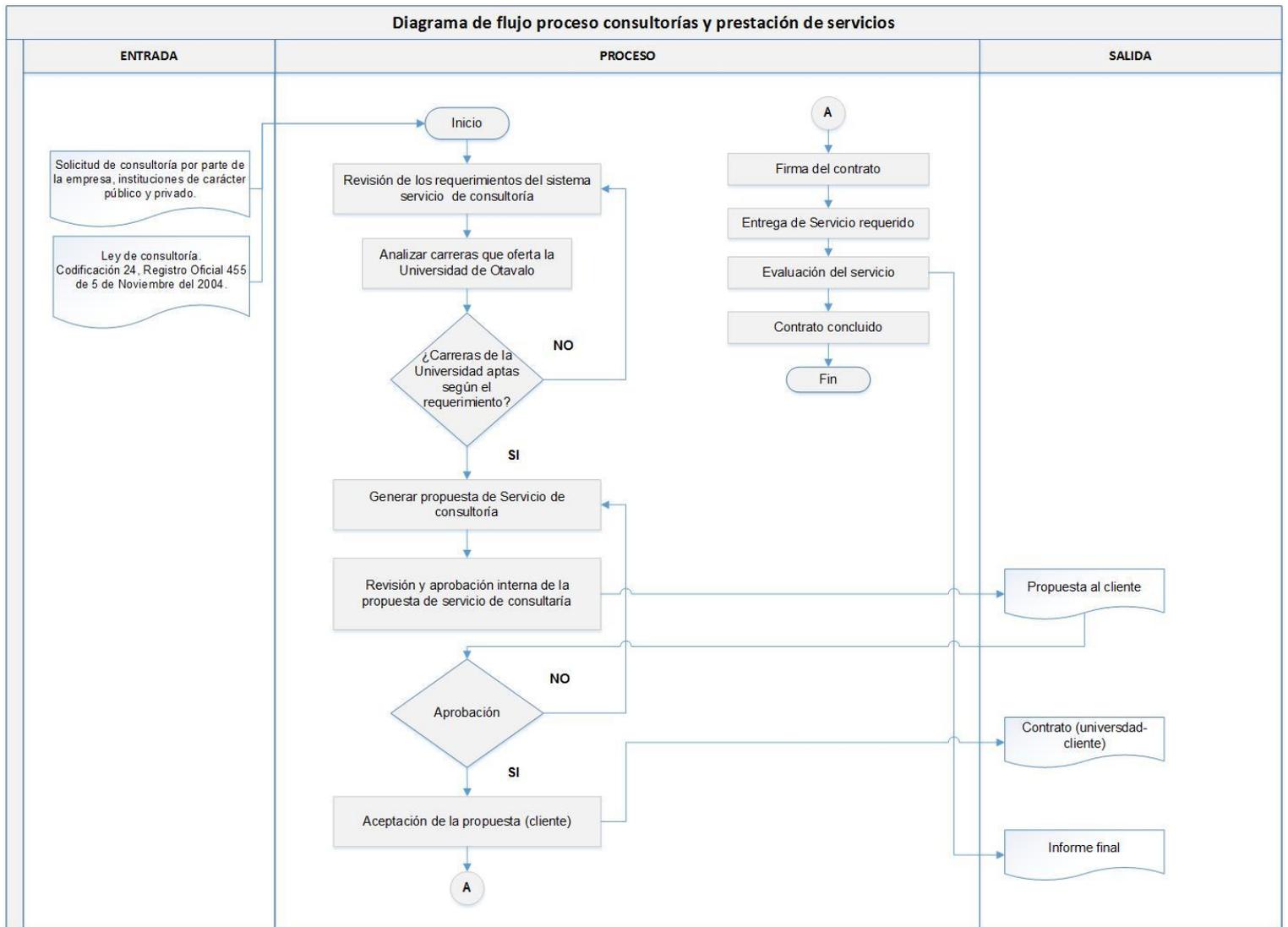
Gráfico 3. Diagrama de flujo subproceso cursos de actualización docente.



Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.
Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

3.2.3. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO CONSULTORÍAS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

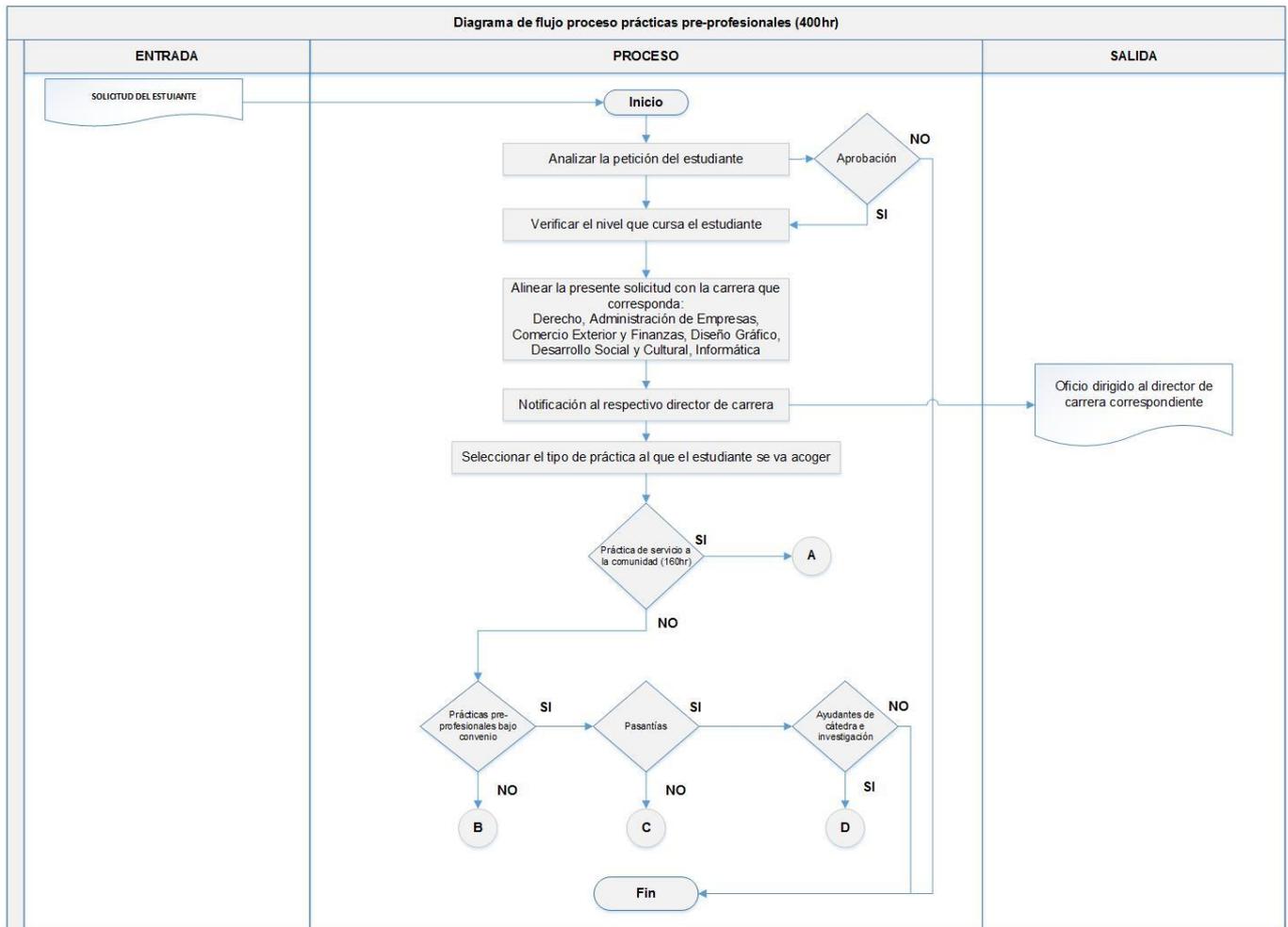
Gráfico 4. Diagrama de flujo consultorías y prestación de servicios.



Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.
Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

3.3.4. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES.

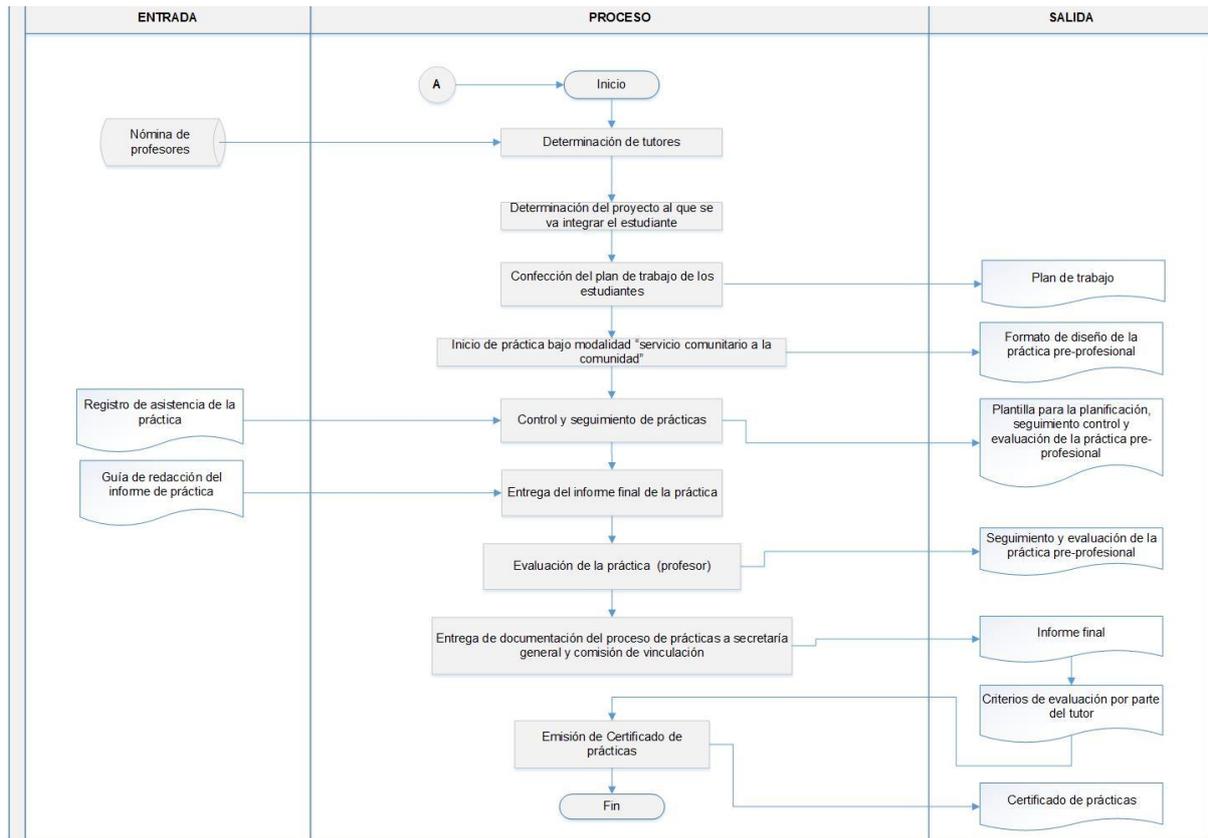
Gráfico 5. Diagrama de flujo proceso prácticas pre-profesionales.



Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.
Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

3.2.5. DIAGRAMA DE FLUJO SUBPROCESO PRÁCTICAS DE SERVICIO A LA COMUNIDAD.

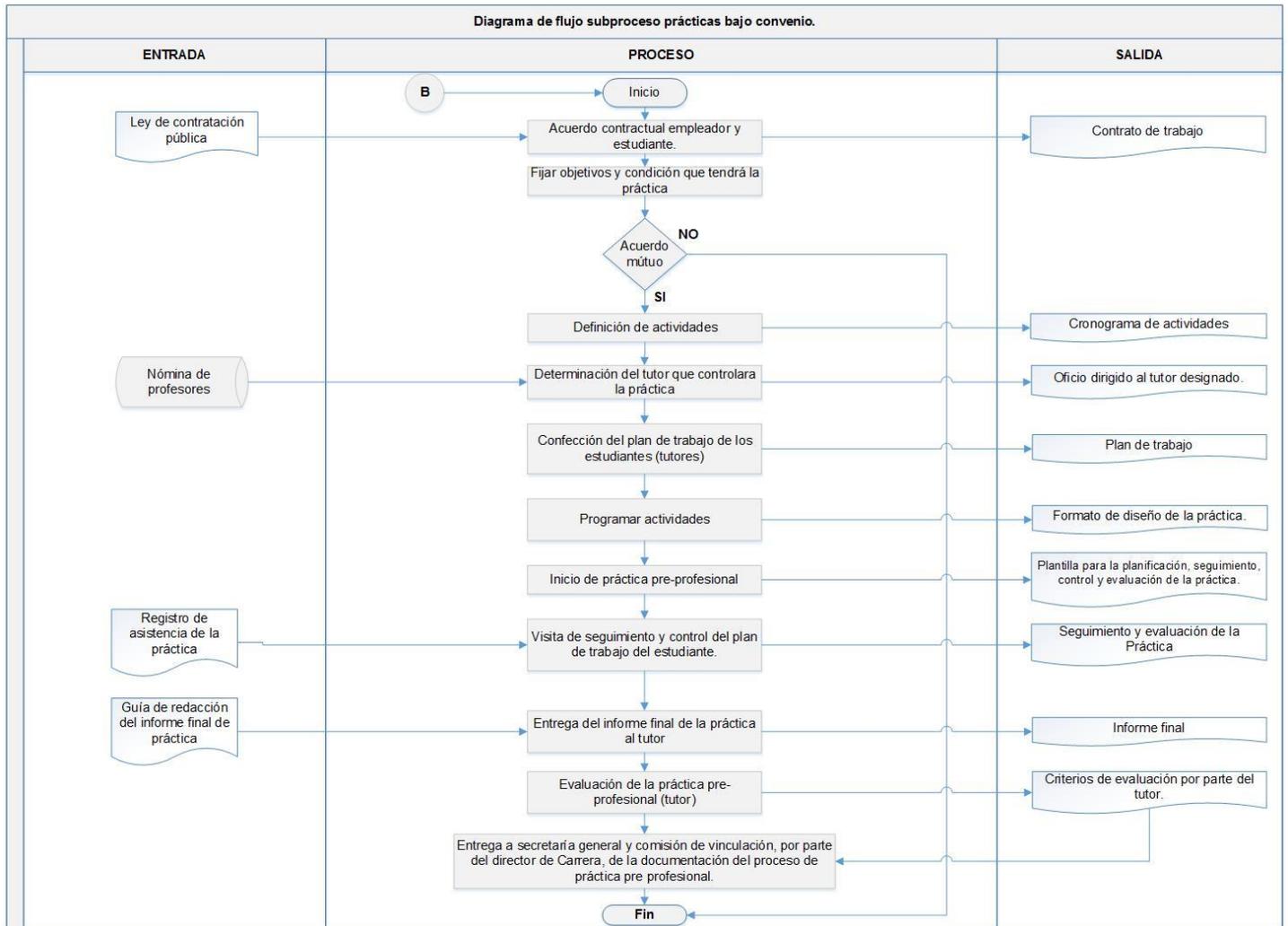
Gráfico 6. Diagrama de flujo subproceso prácticas de servicio a la comunidad.



Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.
Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

3.3.6. DIAGRAMA DE FLUJO SUBPROCESO PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES BAJO CONVENIO.

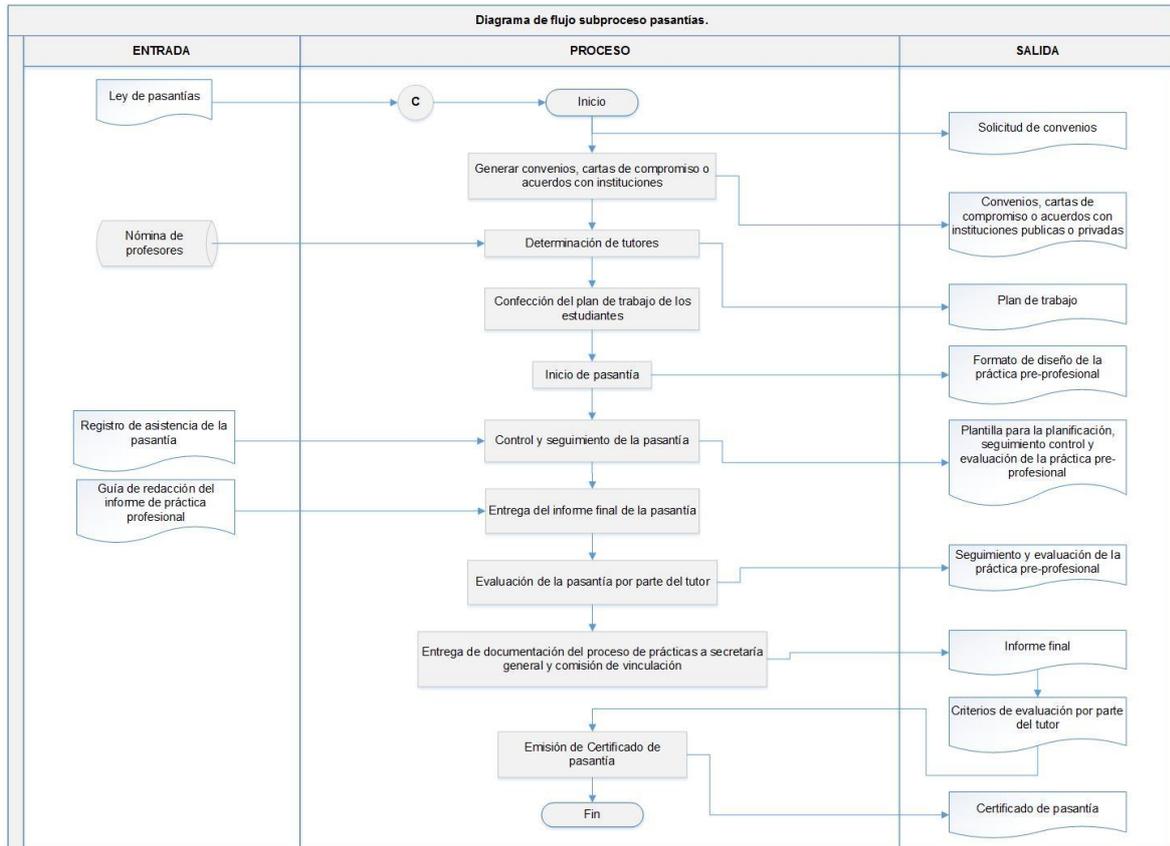
Gráfico 7. Subproceso prácticas pre-profesionales bajo convenio.



Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.
Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

3.3.7. DIAGRAMA DE FLUJO SUBPROCESO PASANTÍAS.

Gráfico 8. Subproceso pasantías.

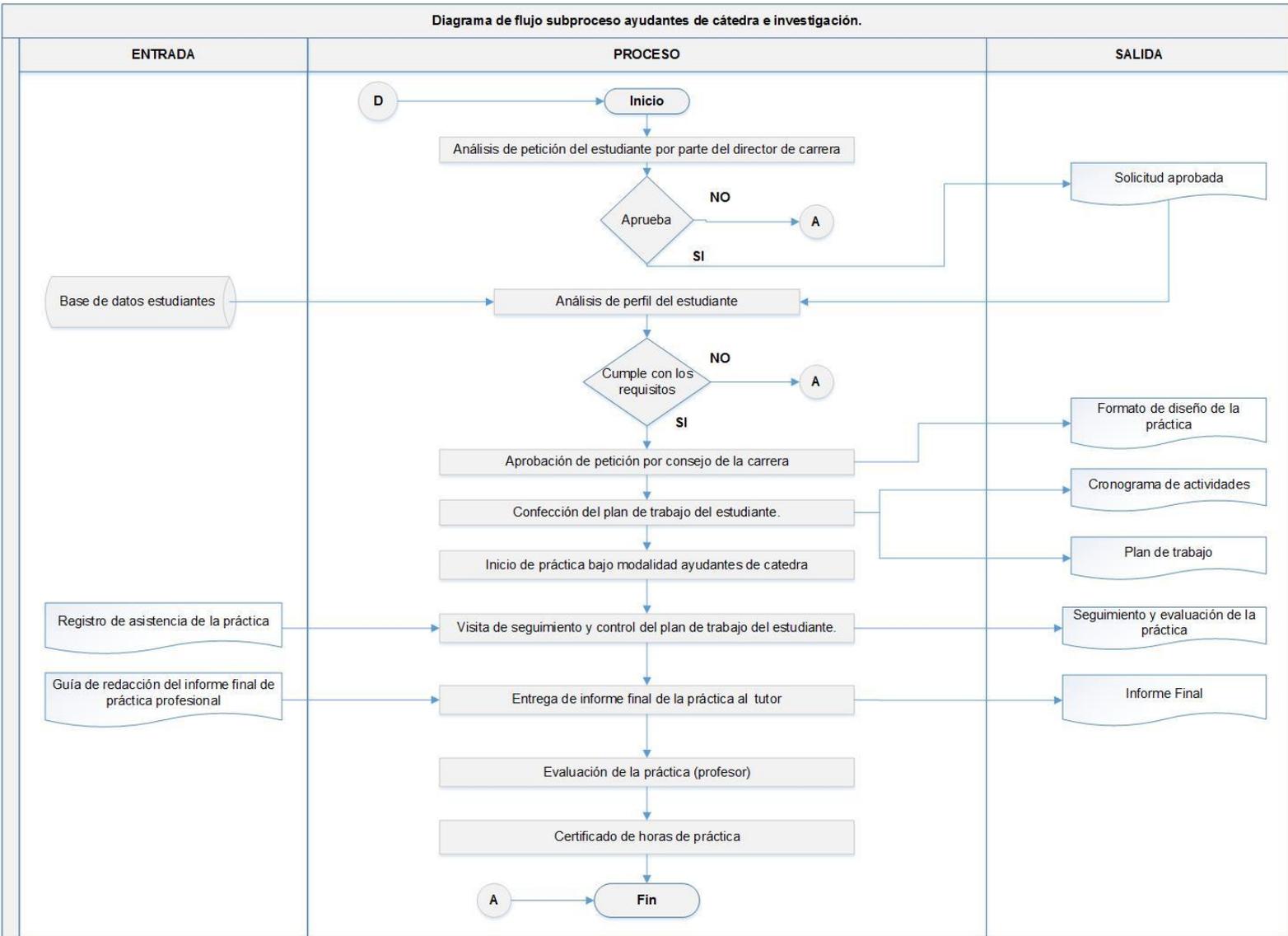


Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

3.3.8. DIAGRAMA DE FLUJO SUBPROCESO AYUDANTES DE CÁTEDRA.

Gráfico 9. Diagrama de flujo subproceso ayudantes de cátedra.



Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.
Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

3.3 DISEÑO DEL PROCESO

3.3.1. DISEÑO DEL PROCESO CAPACITACIÓN.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: VIN 001 A
	PROCEDIMIENTO: DISEÑO DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN	Edición: 1
		Procedimiento 1 de 7

3.3.1.1. Propósito.

Capacitar al personal para mejorar capacidades y habilidades con el fin de Incrementar el rendimiento y el desempeño en los puestos de trabajo.

3.3.1.2. Alcance.

Este proceso aplica desde planificación de actividades con el fin de capacitación hasta la obtención de personal de calidad en el claustro.

3.3.1.3 Responsable del proceso.

Director de vinculación con la sociedad.

Vicerrector académico.

3.3.1.4. Definiciones.

Capacitación:

“Entregar conocimientos, enseñar o perfeccionar habilidades y mejorar comportamientos que le permitan a un individuo realizar eficientemente su trabajo” (G., 2012, pág. 37)

3.3.1.5. Políticas.

Se definen los temas del trabajo de vinculación de cada carrera que tributan al programa de vinculación y línea investigación de la Universidad a través de los proyectos.

La ejecución del programa de vinculación, dependerá de la oferta académica de las diferentes carreras, de los proyectos que se realicen, así como, de las necesidades de la comunidad y la disponibilidad logística y tecnológica con la que cuentan.

3.3.1.6. Indicadores.

Tabla 32. Indicadores proceso capacitación

Nombre	CAPACITACIÓN					
Descripción	Número de Cursos Dictados					
Fórmula de cálculo	Responsable	Frecuencia	Sentido	LI	LS	Responsable del análisis
Σ # Cursos de capacitación Dictados # Cursos planificados.	Director de vinculación	Anual	Ascendente	80%	100%	Director de vinculación

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.
Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

3.3.1.7. Documentos.

Tabla 33. Documentos proceso de capacitación

Código	Nombre
GEN-DOC-002	- Código de Trabajo.
GEN-DOC-003	-Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.
GEN-DOC-004	-Perfil del capacitador o expositor del seminario.

GEN-DOC-005	-Reglamento de régimen académico. (CES)
GEN-DOC-006	-Reglamento Interno de Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador.
GEN-DOC-007	-Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semipresenciales de las universidades y escuelas politécnicas.
GEN-DOC-008	-Adaptación del Modelo de Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas 2013 al Proceso de Evaluación, Acreditación y Recategorización de Universidades y Escuelas Politécnicas 2015
GEN-DOC-009	-Ley Orgánica Educación Superior Art.15, 107.
GEN-DOC-010	-Constitución de la República. Art. 27, 298,350,351, 387 y 388

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

3.3.1.8. Registros.

Tabla 34. Registros de proceso capacitación.

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
		Impreso/ digital	Tiempo de almacenaje	Acción luego de retención
VIN-REG-001	-Guía para la presentación de proyectos			
VIN-REG-002	-Guía para la redacción del informe final			

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

3.3.2. DISEÑO DEL SUBPROCESO CURSO DE ACTUALIZACIÓN DOCENTE.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: VIN 001 A1
	PROCEDIMIENTO: DISEÑO DEL SUBPROCESO CURSOS DE ACTUALIZACIÓN DOCENTE	Edición: 1
		Procedimiento 2 de 7

3.3.2.1. Propósito.

Promover y apoyar la información integral pertinente a la calidad de los docentes, cubrir sus necesidades mantenerlo actualizado y buscando siempre su superación personal permanente.

3.3.2.2. Alcance.

Este proceso aplica desde planificación de actividades con el fin de capacitación hasta la obtención de personal de calidad en el claustro.

3.3.2.3. Responsable del proceso.

Director de vinculación.

Vicerrector académico.

3.3.2.4. Definiciones.

Actualización docente:

“Se entiende aquellos espacios de trabajo académico que permiten a los docentes recuperar sus saberes y prácticas, ponerse en contacto con los otros y conocer o reconocer nuevos aspectos de la práctica docente dándoles nuevas

posibilidades que le permiten desarrollar más eficazmente su labor (Vega, 2000, pág. 13)

3.3.2.5. Políticas.

- Se definen los temas del trabajo de vinculación de cada carrera que tributan al programa de vinculación y línea investigación de la Universidad a través de los proyectos.

- La ejecución del programa de vinculación, dependerá de la oferta académica de las diferentes carreras, de los proyectos que se realicen, así como, de las necesidades de la comunidad y la disponibilidad logística y tecnológica con la que cuenten.

3.3.2.6. Indicadores.

Tabla 35. Indicadores subproceso curso de actualización docente.

Nombre	ACTUALIZACIÓN DOCENTE					
Descripción	Número de Cursos Dictados					
Fórmula de cálculo	Responsable	Frecuencia	Sentido	LI	LS	Responsable del análisis
Σ # Cursos de actualización Docente dictados / # Cursos planificados.	Director de vinculación	Anual	Ascendente	80%	100%	Director de vinculación

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

3.3.2.7. Documentos.

Tabla 36. Documentos subproceso actualización docente.

Código	Nombre
GEN-DOC-001	- Código de Trabajo.
GEN-DOC-002	-Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.
GEN-DOC-003	-Perfil del capacitador o expositor del seminario.
GEN-DOC-004	-Reglamento de régimen académico.
GEN-DOC-005	-Reglamento Interno de Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador.
GEN-DOC-006	-Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semipresenciales de las universidades y escuelas politécnicas.
GEN-DOC-007	-Adaptación del Modelo de Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas 2013 al Proceso de Evaluación, Acreditación y Recategorización de Universidades y Escuelas Politécnicas 2015
GEN-DOC-008	-Ley Orgánica de Educación Superior.
GEN-DOC-009	-La Constitución de la República. Art. 27, 298, 350,351, 387 y 388.

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

3.3.2.8. Registros.

Tabla 37. Registros subproceso curso de actualización docente.

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
		Impreso/ digital	Tiempo de almacenaje	Acción luego de retención
VIN-REG-001	Guía para la presentación de proyectos			
VIN-REG-001	Guía para la redacción del informe final			

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

3.3.3. DISEÑO DEL SUB PROCESO CONSULTORÍA Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: VIN 001 B
	PROCEDIMIENTO: DISEÑO DEL SUBPROCESO CONSULTORÍA Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS.	Edición: 1
		Procedimiento 3 de 7

3.3.3.1. Propósito.

Vincular y cooperar con el medio empresarial para la transferencia de conocimiento, de manera que le permita ser dinámica en la solución de problemas y en la satisfacción de necesidades que conduzca a la mejora continua.

3.3.3.2. Alcance.

Este proceso aplica desde planificación de actividades con el fin de capacitación hasta la obtención de personal de calidad en el claustro

3.3.3.3. Responsable del proceso.

Director De Vinculación

Vicerrector Académico

3.3.3.4. Definiciones.

Consultoría:

“La consultoría es un tipo de relación de ayuda establecida entre diferentes actores-el consultor y la organización-basada por un lado sobre los conocimientos, las

habilidades y las acciones del consultor, y por otro sobre el conocimiento, la colaboración y necesidad empresa-cliente (Quijano, 2006, pág. 56)

3.3.3.5. Políticas.

- Obtención de resultados, crecimiento y superación personal y profesional de los clientes (internos y externos).
- Garantizar por los medios adecuados la comprensión de las necesidades y expectativas de los clientes tanto en tiempo y satisfacción.
- Cumplir los requisitos específicos por los clientes, los establecidos en el marco legal vigente.
- Potenciar la mejora continua del servicio de consultorías.

3.3.3.6. Indicadores.

Tabla 38. Indicadores Subproceso consultoría y prestación de servicios.

Nombre	SERVICIO DE CONSULTORIA					
Descripción	Número de Cursos Dictados					
Fórmula de cálculo	Responsable	Frecuencia	Sentido	LI	LS	Responsable del análisis
Σ # de Proyectos anuales de servicio de consultoría# / Proyectos anuales de servicio de consultoría planificados.	Director de vinculación	Anual	Ascendente	80%	100%	Director de vinculación

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

3.3.3.7. Documentos.

Tabla 39. Documentos subproceso consultoría y prestación de servicios.

Código	Nombre
GEN-DOC-001	- Código de Trabajo.
GEN-DOC-002	-Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.
GEN-DOC-003	-Perfil del capacitador o expositor del seminario.
GEN-DOC-004	-Reglamento de régimen académico.
GEN-DOC-005	-Reglamento Interno de Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador.
GEN-DOC-006	-Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semipresenciales de las universidades y escuelas politécnicas.
GEN-DOC-007	-Adaptación del Modelo de Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas 2013 al Proceso de Evaluación, Acreditación y Recategorización de Universidades y Escuelas Politécnicas 2015
GEN-DOC-008	-Ley Orgánica Educación Superior.
GEN-DOC-009	La Constitución de la República. Art. 27, 298,350,351, 387 y 388

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

3.3.3.8. Registros.

Tabla 40. Registros subproceso consultorías y prestación de servicios.

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
		Impreso/ digital	Tiempo de almacenaje	Acción luego de retención
VIN-REG-001	-Guía para la presentación de proyectos			
VIN-REG-001	-Guía para la redacción del informe final			

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

3.3.4. DISEÑO PROCESO DE PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: VIN 001 C
	PROCEDIMIENTO: DISEÑO DEL PROCESO DE PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES	Edición: 1
		Procedimiento 4 de 7

3.3.4.1. Propósito.

Satisfacer las necesidades de vinculación con las organizaciones del sector público y privado a través de pasantías y contratos laborales de los estudiantes de la Universidad de Otavalo.

3.3.4.2. Alcance.

Este proceso aplica para los estudiantes que solicitan el servicio de bolsa de empleo y pasantes en empresas privadas y del sector público.

3.3.4.3. Responsable del proceso.

Director de vinculación.

Vicerrector académico.

3.3.4.4. Definiciones.

Prácticas pres profesionales.

“Actividades orientadas a la aplicación de conocimientos y al desarrollo de destrezas y habilidades específicas de la respectiva profesión. La adjudicación de los créditos correspondientes es obligatoria para la obtención del título. (CES) (Superior)”

3.3.4.5. Políticas.

Cada carrera asignará un total de 400 horas para prácticas pre profesionales o pasantías, de éstas se dividirán en 160 horas correspondientes a prácticas de servicio comunitario y las 240 horas restantes en prácticas pre-profesionales bajo convenio, pasantías y ayudantes de cátedra.

3.3.4.6. Indicadores.

Tabla 41. Indicadores proceso prácticas pre-profesionales.

Nombre	PRÁCTICAS PREPROFESIONALES.					
Descripción	Horas de Práctica					
Fórmula de cálculo	Responsable	Frecuencia	Sentido	LI	LS	Responsable del análisis
Porcentaje de estudiantes de la carrera que han realizado sus prácticas / porcentaje de estudiantes que deberían haber ejecutado. Resultados de los informes de los estudiantes.	Director de vinculación	Semestral	Ascendente	80%	100%	Director de vinculación

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

3.3.4.7. Documentos.

Tabla 42. Documentos subproceso consultorías y prestación de servicios.

Código	Nombre
GEN-DOC-001	-Ley de Pasantías
VIN-DOC-001	-Modelo de Práctica Pre profesional.
VIN-DOC-002	-Modelo de Vinculación con la Sociedad
VIN-DOC-003	-Programa De Vinculación Con La Sociedad, Año 2015-2020
GEN-DOC-004	-Reglamento de régimen académico.
GEN-DOC-006	-Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semipresenciales de las universidades y escuelas politécnicas.
GEN-DOC-008	-Ley Orgánica de Educación Superior.
GEN-DOC-009	-La Constitución de la República. Art. 27, 298, 350,351, 387 y 388.

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

3.3.4.8. Registros.

Tabla 43. Registros proceso prácticas pre-profesionales.

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
		Impreso/ digital	Tiempo de almacenaje	Acción luego de retención
VIN-REG-003	Certificado de horas de vinculación con la sociedad			
VIN-REG-004	Acta de aprobación de normativas			
VIN-REG-005	Caratula de normativas de vinculación			

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

3.3.5. DISEÑO DEL SUBPROCESO PRÁCTICAS DE SERVICIO COMUNITARIO.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: VIN 001 C1
	PROCEDIMIENTO: DISEÑO DEL PROCESO DE PRÁCTICAS DE SERVICIO COMUNITARIO	Edición: 1
		Procedimiento 5 de 7

3.3.5.1. Propósito.

Satisfacer las necesidades de vinculación con las organizaciones del sector público y privado a través de prácticas y contratos laborales de los estudiantes de la Universidad de Otavalo.

3.3.5.2. Alcance.

Este proceso aplica para los estudiantes que solicitan el servicio de bolsa de empleo y pasantes en empresas privadas y del sector público.

3.3.5.3. Responsable del proceso.

Director de vinculación.

Vicerrector académico.

3.3.5.4. Definiciones.

Prácticas de servicio comunitario:

Prácticas de servicio comunitario (PSC).- La finalidad de las prácticas de servicio comunitario o de vinculación con la sociedad, tiene que ver con la educación en el trabajo y la participación ciudadana de los futuros profesionales en proyectos

vinculados con áreas estratégicas del buen vivir y la adquisición de conocimiento acerca de la problemática del país del sector específico, y de la estructura, organización y funcionamiento de las políticas pública (Larrea, 2014).

3.3.5.5. Políticas.

Para su realización, se organizarán programas y proyectos académicos que deberán ejecutarse en sectores urbano-marginales y rurales.

Estas prácticas tendrán una duración de 160 horas, en el transcurso de la carrera.

El estudiante deberá acogerse al proyecto que le sea asignado por su director de carrera.

El estudiante deberá coordinar con el tutor del proyecto para la ejecución del mismo.

3.3.5.6. Indicadores.

Tabla 44. Indicadores subproceso prácticas de servicio comunitario.

Nombre	PRÁCTICAS DE SERVICIO COMUNITARIO					
Descripción	Número de Proyectos Presentados, Total de actividades					
Fórmula de cálculo	Responsable	Frecuencia	Sentido	LI	LS	Responsable del análisis
Total, proyectos aprobados/Total proyectos presentados/ Total, de actividades ejecutadas/ actividades planificadas.	Director de vinculación	Anual	Ascendente	80%	100%	Director de vinculación

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

3.3.5.7. Documentos.

Tabla 45. Documentos subproceso prácticas de servicio comunitario.

Código	Nombre
GEN-DOC-001	- Código de Trabajo.
VIN-DOC-001	-Ley de Pasantías
VIN-DOC-002	-Modelo de Práctica Pre profesional.
VIN-DOC-003	-Modelo de Vinculación con la Sociedad
VIN-DOC-004	-Programa De Vinculación Con La Sociedad, Año 2015-2020
GEN-DOC-004	-Reglamento de régimen académico.
GEN-DOC-006	-Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semipresenciales de las universidades y escuelas politécnicas.
GEN-DOC-008	-Ley Orgánica de Educación Superior.
GEN-DOC-009	-La Constitución de la República. Art. 27, 298, 350,351, 387 y 388.

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

3.3.5.8. Registros.

Tabla 46. Registros prácticas de servicio comunitario.

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
		Impreso/ digital	Tiempo de almacenaje	Acción luego de retención
VIN-REG-006	Certificado de horas de vinculación con la sociedad			
VIN-REG-007	Acta de aprobación de normativas			
VIN-REG-008	Caratula de normativas de vinculación			

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

3.3.6. DISEÑO DEL SUBPROCESO PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES BAJO CONVENIO.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: VIN 001 C2
	PROCEDIMIENTO: DISEÑO DEL PROCESO DE PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES BAJO CONVENIO	Edición: 1
		Procedimiento 6 de 7

3.3.6.1. Propósito.

Satisfacer las necesidades de vinculación con las organizaciones del sector público y privado a través de prácticas y contratos laborales de los estudiantes de la Universidad de Otavalo.

3.3.6.2. Alcance.

Este proceso aplica para los estudiantes que solicitan el servicio de bolsa de empleo y pasantes en empresas privadas y del sector público.

3.3.6.3. Responsable del proceso.

Director de vinculación.

Vicerrector académico.

3.3.6.4. Definiciones.

Prácticas:

“La finalidad de las prácticas (...) tiene que ver con la educación en el trabajo y la participación ciudadana de los futuros profesionales en proyectos vinculados con áreas estratégicas del buen vivir y la adquisición de conocimiento acerca de la

problemática del país del sector específico, y de la estructura, organización y funcionamiento de las políticas pública “(Larrea, 2014).

3.3.6.5. Políticas.

EL director de carrera analizara la petición del estudiante y verificará si la misma proporciona conocimientos desarrollara habilidades en el estudiante que le servirán para su futura vida profesional.

Se procederá a la firma de un contrato o convenio con la institución a la que se acoge la práctica.

3.3.6.6. Indicadores.

Tabla 47. Indicadores subproceso prácticas de servicio comunitario.

Nombre	PRÁCTICAS BAJO CONVENIO					
Descripción	Total, de Convenios					
Fórmula de calculo	Responsable	Frecuencia	Sentido	LI	LS	Responsable del análisis
Σ # Convenios propuestos / Convenios Aceptados	Director de vinculación	Semestral	Ascendente	80%	100%	Director de vinculación

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.
Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

3.3.6.7. Documentos.

Tabla 48. Documentos subproceso prácticas pre-profesionales bajo convenio.

Código	Nombre
GEN-DOC-001	- Código de Trabajo.
VIN-DOC-001	-Ley de Pasantías
VIN-DOC-002	-Modelo de Práctica Pre profesional
VIN-DOC-003	-Modelo de Vinculación con la Sociedad
VIN-DOC-004	-Programa De Vinculación Con La Sociedad, Año 2015-2020
GEN-DOC-004	-Reglamento de régimen académico.
GEN-DOC-006	-Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semipresenciales de las universidades y escuelas politécnicas.
GEN-DOC-008	-Ley Orgánica de Educación Superior.
GEN-DOC-009	-La Constitución de la República. Art. 27, 298,350,351, 387 y 388

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

3.3.6.8. Registros.

Tabla 49. Registros subproceso prácticas pre-profesionales bajo convenio.

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
		Impreso/ digital	Tiempo de almacenaje	Acción luego de retención
VIN-REG-006	Certificado de horas de vinculación con la sociedad			
VIN-REG-007	Acta de aprobación de normativas			
VIN-REG-008	Caratula de normativas de vinculación			

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

3.3.7. DISEÑO DEL SUBPROCESO AYUDANTES DE CÁTEDRA.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: VIN002
	PROCEDIMIENTO: AYUDANTES DE CÁTEDRA	Edición: 1
		Procedimiento 7 de 7

3.3.7.1. Propósito.

Se centra en el desarrollo de habilidades genéricas de planificación, enseñanza, evaluación y retroalimentación de los aprendizajes de los estudiantes, de una forma concordante y pertinente a las necesidades del curso, del docente bajo el que el ayudante se encuentra a cargo, y los roles y funciones asignados al mismo durante el desarrollo de una ayudantía.

3.3.7.2. Alcance.

Inicia con una solicitud de parte del estudiante al Director de carrera, si cumple con los requisitos, termina con una resolución notificada a la Secretaría académica en donde se comuniqué al estudiante que puede incorporarse en el portafolio académico.

3.3.7.3. Responsable del proceso.

Directores de Carrera.

Secretaría Académica.

Docentes.

3.3.7.4. Definiciones.

Ayudante de cátedra.

El ayudante de cátedra es el intermediario entre el docente y el alumno. Posee un status en el aula, convirtiéndose en líder, guiando a los sujetos en aprendizaje y alcanzando los objetivos; construyendo el conocimiento en cooperación. Su rol le exige diversas herramientas de evaluación y una postura serena y comprensiva frente a sus semejantes. (R., 2010)

3.3.7.5. Políticas.

El estudiante deberá tener una asistencia dentro del marco establecida como buena.

Deberá por lo menos haber aprobado el 60% de su trayectoria académica.

El promedio general del estudiante deberá ser como mínimo de 8 sobre 10.

3.3.7.6. Indicadores.

Tabla 50. Indicadores subproceso ayudantes de cátedra.

Nombre	AYUDANTES DE CÁTEDRA					
Descripción	Total, de Solicitudes Enviados para aplicar a ser Ayudantes de Cátedra					
Fórmula de calculo	Responsable	Frecuencia	Sentido	LI	LS	Responsable del análisis
\sum Total de solicitudes aceptadas a ser Ayudantes de cátedra / Total de Solicitudes Enviados para aplicar a ser Ayudantes de Cátedra	Secretaría Académica Directores de Carrea	Semestralmente	Ascendente	20%	80%	Directores de Carrera

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

3.3.7.7. Documentos.

Tabla 51. Documentos subproceso ayudantes de cátedra.

Código	Nombre
GEN-DOC-001	- Código de Trabajo.
VIN-DOC-001	-Ley de Pasantías
VIN-DOC-002	-Modelo de Práctica Pre profesional de la Universidad de Otavalo
VIN-DOC-003	-Modelo de Vinculación con la Sociedad
VIN-DOC-004	-Programa De Vinculación Con La Sociedad, Año 2015-2020
GEN-DOC-004	-Reglamento de Régimen Académico.
GEN-DOC-006	-Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semipresenciales de las universidades y escuelas politécnicas.
GEN-DOC-008	-Ley Orgánica de Educación Superior.
GEN-DOC-009	-La Constitución de la República. Art. 27, 298,350,351, 387 y 388

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

3.3.7.8. Registros.

Tabla 52. Registros subproceso ayudantes de cátedra.

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
		Impreso/ digital	Tiempo de almacenaje	Acción luego de retención
VIN-REG-009	Solicitud con timbre blanco			

Fuente: Documentación proceso de vinculación con la sociedad.

Elaborado por: Revelo Darwin, Morales Sisa.

CONCLUSIONES.

1. Se realizó el diagnóstico situacional de la comisión de vinculación realizando la matriz FODA la misma que sirvió para realizar el diseño de los procesos.
2. Mediante la realización de caracterización de procesos quedaron establecidos actividades dentro del departamento de vinculación con la sociedad direccionadas hacia la mejora continua.
3. Con el diseño de procedimiento quedaron establecidos en los proceso las políticas pertinentes que ayudaran a supervisar cada uno de los procesos.
4. Con el diseño el sistema de gestión de calidad del proceso de vinculación permitió caracterizar los procesos, establecer diagramas de flujo y crear un diseño de los mismos que ayudaron a definir y estructurar actividades del departamento de vinculación con la sociedad de la Universidad de Otavalo.

RECOMENDACIONES.

1. Implementar el sistema de gestión de calidad del proceso de vinculación con la sociedad de vinculación con la sociedad que permitirá el manejo correcto de los procesos, subproceso y la mejora continua.
2. Mantener el ciclo de mejora continua expuesto en este proyecto para identificar fallas en el sistema actual y disminuir fallos en un sistema futuro.
3. Establecer un sistema de asignación de recursos para la implementación del proyecto ejecutado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, I., Álvarez, J., & Bullón, J. (2006). *Introducción a la calidad. Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. Madrid: Ideaspropias.
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación Introducción a la metodología científica* (Vol. 6). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Bravo, J. (2009). *Gestión por procesos :desde rediseño hasta mejora*. Santiago de Chile.: EVOLUCIÓN S.A.
- Cadena, P. (2009). Implementación y Mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad. *Revista de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador*, 69-72.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad : Conceptos, Enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: PEARSON Prentice Hall.
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN S.A.
- Castillo, M. V. (2014). PROYECTOS DE VINCULACIÓN. *Revista TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL*, 52.
- Cuatrecasas, L. (2011). *Gestión Integral de la Calidad, Implantación, Control y Certificación*. Barcelona: Gestión 2000.
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, Control y Certificación*. Barcelona: Profit Editorial.
- De Domingo, J., & Arranz, A. (2009). *Calidad y Mejora Continua*. Donostiarra.
- Escobar Perez, J., & Cuervo Martinez, Á. (24 de 04 de 2017). *LABORATORIA DE PSCOMETRÍA*. Obtenido de http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2014). *Administración y Contro de Calidad*. Santa Fé: Cengage Learning.
- Ferrando, M., & Granero, J. (2005). *Calidad Total: Modelo EFQM de excelencia*. Madrid: Fundación Confemental.
- García, M., Quispe, C., & Ráez, L. (2014). Mejora Continua de la Calidad en los Procesos. *Industrial Data*, 89-94.
- Ginebra, S. C. (29 de 05 de 2005). *www.iso.org*. Obtenido de www.iso.org
- González Ortiz, Ó. C., & Arciniegas Ortiz, J. A. (Marzo de 2016). *SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD*. Bogotá: ECOE.
- González Ortiz, O. C., & Arciniegas Ortiz, J. A. (2016). *Sistema de Gestión de Calidad, Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Bogotá: ECOE.
- González, Ó., & Arciniegas, J. (2016). *Sistema de Gestión de Calidad, Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Bogotá: ECOE.

- Gryna, F. M., H. Chua , R. C., DeFeo, J. A., & Pantoja Magaña, J. (2007). *Método Juran, Análisis y planificación de la Calidad*. México: Mc GRaw Hill.
- Guzmán, A. C. (2012). *Universidad de Sevilla*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- ISO, S. d. (05 de 29 de 2005). *www.iso.org*. Obtenido de *www.iso.org*
- Martínez, P. (2006). *El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica*. Barranquilla, Colombia.
- Miguel, P. A. (2016). *CALIDAD*. España: EDICIONES PARANINFO.
- Peris, F. J., Moreno, L., & González, T. (2001). *Gestión de Calidad y Diseño de las Organizaciones*. España: PEARSON.
- Polaino, C. (2015). *Modelo de Vinculación con la Sociedad*. Otavalo: Universidad de Otavalo.
- www.iso.org/directives*. (29 de 05 de 2015). Obtenido de *www.iso.org*

ANEXOS

ANEXO 1. FORMATO DE ENTREVISTA.

1. **¿Existe una herramienta para dar seguimiento y control al proceso de vinculación?**

2. **¿Cómo mide la calidad de la investigación en el área de vinculación?**

3. **¿De dónde nace la iniciativa para la elaboración de los proyectos?**

4. **¿Se da seguimiento a los graduados?**

5. **¿Conoce si los estudiantes desempeñan tareas relacionadas a su carrera al momento de iniciar la práctica profesional?**

6. **¿Qué es lo que la universidad busca al diseñar proyectos en esta área?**

7. **¿Los proyectos ejecutados cumplen con la necesidad de la población?**

8. **¿Existe un fondo dentro del presupuesto de la universidad para el área de vinculación?**

9. **¿Cuál es la función de los docentes en la vinculación?**

10. **¿Cuál es el mayor problema que afronta el departamento de vinculación con la sociedad según su criterio?**

ANEXO2. ANÁLISIS DE ENTREVISTAS.

ENTREVISTA

Dirigida a docentes de tiempo completo

1. ¿Existe una herramienta para dar seguimiento y control al proceso de vinculación?

existe un modelo de vinculación llamado reglamento, el proceso de vinculación tiene dos partes una que es las prácticas profesionales, los trabajos comunitarios que eso se llevan con las carreras con los estudiantes, se programa se controla se lleva un certificado de horas, antes de graduarse el estudiante tiene que certificar que cumplió con esas actividades de vinculación y por otra parte están los proyectos de vinculación en el que participan profesores y estudiantes dando respuesta a problemas de la sociedad a solicitudes que nos hacen o a proyectos que se generan por la propia carrera y por la propia universidad a través de la dirección de vinculación para realizar esos proyectos de contribución a la sociedad, eso tiene control se planifica una vez al año están planificados en el P.E.D.I en el P.O.A .

2. ¿Cómo mide la calidad de la investigación en el área de vinculación?

Son cosas distintas, proyecto de vinculación y otro proyecto de investigación, no necesariamente un proyecto de vinculación tiene que ser un proyecto de investigación los proyectos de vinculación se controlan bien basadas en la revisión del CEAES que se obtuvo una calificación esperada , no así en los proyectos de investigación son diferentes hubo otra evaluación para los proyectos de investigación.

3. ¿De dónde nace la iniciativa para la elaboración de los proyectos?

Nace de dos esferas fundamentalmente o de dos lugares diferentes, uno son generados solicitados por la comunidad por la sociedad por las diferentes instituciones de la sociedad que vienen a la universidad y piden la realización de algunos servicios algunos proyectos algunos trabajos incluso algunos cursos, esa es la parte donde la iniciativa surge de la parte externa de la universidad, pero también surgen de iniciativa internas de la universidad a partir básicamente de las carreras buscando la vinculación con los estudiantes y la vinculación con sus proyectos investigación en el caso de proyectos quichua que hay en informática, diseño,

a veces la iniciativa ocurre internamente por la carrera y otras veces por organismos externos”.

4. ¿Se da seguimiento a los graduados?

Existe un hay seguimiento a los graduados, se han hecho encuentro con los graduados se está organizando un nuevo encuentro donde se les convoca a la universidad se sostiene reuniones con ellos se les pregunta cómo ha sido el éxito de ellos después de graduados se les pregunta que deficiencia o problemas pueden tener las mallas que ellos cursaron o la enseñanza para recoger sus criterios y aportarlos a la universidad para mejorar la cuestión y en ocasiones se les ofrece cursos charlas de actualización, se está trabajando en una plataforma de seguimiento a los graduados para mantener una comunicación externa sistemática con los graduados.

5. ¿conoce si los estudiantes desempeñan tareas relacionadas a su carrera al momento de iniciar la práctica profesional?

En el caso de las prácticas si en caso de la labor comunitaria no necesariamente a fin a la carrera, aunque existen deficiencias que hay que mejorar porque no tiene que ser a fin si no lo más cercano a la necesidad formación práctica que necesita el estudiante.

6. ¿Qué es lo que la universidad busca al diseñar proyectos en esta área?

Principalmente busca es un servicio a la sociedad, eso todas las universidades del mundo tienen cuatro funciones, académicas de formación estudiante y posgrado la investigación y la vinculación con la sociedad que es poner la universidad al servicio de la sociedad para que no solamente sea que se forme estudiantes no solamente se investigue si no que además se contribuya en el territorio a mejorar a dar servicio a la sociedad para que la labor de la universidad se vincule estrechamente con la sociedad y aporte además de recibir de ella.

7. ¿Los proyectos ejecutados cumplen con la necesidad de la población?

Los proyectos se han desarrollado de manera correcta según los parámetros establecidos concluyendo que si se cumple con la necesidad de los solicitantes y con los objetivos propuestos.

8. ¿Existe un fondo dentro del presupuesto de la universidad para el área de vinculación?

Se elabora un registro de los costos, pero no es un fondo disponible que lo puedas distribuir se tiene que solicitar a que se autorice la disponibilidad.

9. ¿cuál es la función de los docentes en la vinculación?

Depende de la actividad que realice el tipo de proyecto que sea designado o esté a cargo, puede ser quien controle el proyecto o quien lo elabore.

10. ¿cuál es el mayor problema que afronta el departamento de vinculación con la sociedad según su criterio?

Se tiene investigación con poca vinculación el mayor problema es que la investigación no está impactando en la vinculación en la sociedad.

ANEXO 3. ENCUESTA APLICACIÓN DE NORMAS ISO 9000 EN EL DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD.

Consecutivo General	Numeral de la Norma	Afirmaciones						Evidencia		RESULTADOS			
			No sabe	No se Cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente	Verbal				Escrita
			0	1	2	3	4	5			Valor parcial	Criterios	Acciones
1	4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN											
2	4.4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS											
3	a	Están identificados l los procesos y as entradas necesarias y los resultados esperados de los procesos de la organización .		1	1	4	1	1			3	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
4	b	Se han determinado la secuencia e interrelación de esos procesos	1	1	2	2	2				2,375	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
5	c	Los métodos y criterios requeridos para asegurar la operación eficaz y el control de los proceso ya están definidos				4	4				3,5	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
6	d	Hay disponibilidad de información y recursos para apoyar a operación y el seguimiento de estos procesos				4	3	1			3,625	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
7	e	Esta determinado la asignación de responsabilidades y autoridades para estos procesos.		1	1	1	5				3,25	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
8	f	Se determina los riesgos y oportunidades en la planificación y ejecución de las acciones.		1	2	3	3				2,888888889	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
9	g	Se realiza seguimiento y medición a los procesos.				4	2	2			3,75	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
10	h	Se implementan las acciones necesarias para alcanzar lo planificado y la mejora continua a estos procesos				4	3	1			3,625	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
11	5	LIDERAZGO											

Consecutivo General	Numeral de la Norma	Afirmaciones						Evidencia		RESULTADOS				
			No sabe	No se Cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente	Verbal				Escrita	
			0	1	2	3	4	5						
12	5.1.	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.												
13	5.1.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO PARA EL PROCESO												
14	a	La alta dirección toma la responsabilidad de la eficacia del proceso		1	1	3	2	1			3,125	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO	
15	b	Se ha establecido objetivos y política de la calidad para el proceso		1	1	1	1	4			3,75	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO	
16	c	La política de calidad es comunicada, entendida y aplicada dentro de la organización.		2	1	1	2	2			3,125	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO	
17	f	Existe disponibilidad de recursos para la implementación del proceso	1	5	1	1					1,25	Inadecuado	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN	
18	g	La dirección comunica a la organización la importancia de la eficacia en la gestión de la calidad y de la conformidad de los requisitos del proceso				3	3	2			3,875	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO	
19	h	La alta dirección se encarga que logre sus resultados previstos				3	3	2			3,875	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO	
20	i	La alta dirección participa, dirige y apoya a las personas para contribuir a la eficacia del proceso			1	3	3	1			3,5	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO	
21	j	Se han realizado mejoras continuas.		2	1	3	1	1			2,75	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN	
22	5.1.2.	ENFOQUE AL CLIENTE												
23	a	Se determinan y cumplen los requisitos del cliente para lograr su satisfacción		1	1	2	1	3			3,5	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO	
24	b	Se determinan y se abordan los riesgos y las oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los resultados y la capacidad de mejorar la satisfacción del cliente.				4	3	1			3,625	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO	

Consecutivo General	Numeral de la Norma	Afirmaciones								RESULTADOS			
			No sabe	No se Cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente	Evidencia				
			0	1	2	3	4	5	Verbal	Escrita			
25	c	Se mantiene el enfoque acerca de suministrar constantemente productos y servicios que satisfagan al cliente, así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables.				3	4	1			3,75	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
26	d	Se mantiene el enfoque en la mejora de la satisfacción del cliente.				4	3	1			3,625	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
27	5.2.	POLÍTICA DE LA CALIDAD											
28	5.2.1.	LA ALTA DIRECCIÓN DEBE ESTABLECER, REVISAR, Y MANTENER UNA POLÍTICA QUE											
29	a	Es adecuado a la misión de la organización		1	2		4	1			3,25	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
30	b	Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad				5	4	3			3,833333333	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
31	c	Incluye el compromiso de satisfacer los requisitos				4	5	2			3,818181818	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
32	d	Incluye un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de calidad.				5	2	2			3,666666667	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
33	5.2.2.	LA POLÍTICA DE CALIDAD DEBERÁ:											
34	a	Disponer de información documentada.				4	4	1			3,666666667	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
35	b	Es comunicada y entendida por los trabajadores de la organización				3	3	2			3,875	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
36	c	Esta a disposición de las partes interesadas.		2	2	2	2	1			2,777777778	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
37	6,2	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y LA PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS											
38	6.2.1.	ESTABLECIMIENTO DE LOS OBJETIVOS PARA LA CALIDAD											

Consecutivo General	Numeral de la Norma	Afirmaciones						Evidencia		RESULTADOS			
			No sabe	No se Cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente	Verbal				Escrita
			0	1	2	3	4	5					
39		La dirección ha establecido objetivos de la calidad del proceso				2	5	1			3,875	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
40	a	Los objetivos de la calidad son coherentes con la política de la calidad del proceso				5	2	1			3,5	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
41		Se han establecido las funciones y los niveles pertinente dentro de la organización			1	3	3	1			3,5	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
42	b	Los objetivos de la calidad del proceso son medibles .		1	2	2	2	1			3	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
43	c	Los objetivos de la calidad tienen en cuenta los requisitos aplicables al proceso			1	1	3	3			4	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
44	d	La dirección ha establecido objetivos necesarios para cumplir los requisitos del proceso		1	1	2	2	2			3,375	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
45	e	Los objetivos de la calidad del proceso son supervisados.		4	1	1	1	1			2,25	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
46	f	Los objetivos de la calidad del proceso son comunicados.		4	1	1	1	1			2,25	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
47	g	Los objetivos de calidad son actualizados según corresponda.		3	1	1	2	1			2,625	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
48		La organización posee información documentada sobre los objetivos de la calidad del proceso		4	4	4	4	4			3	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
49	6.2.2.	AL PLANIFICAR COMO ALCANZAR SUS OBJETIVOS DE CALIDAD, LA ORGANIZACIÓN DETERMINA:											
50	a	La organización planifica como hará para cumplir los objetivos de calidad del proceso			3	3	1	1			3	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
51	b	La organización planifica los recursos necesarios para cumplir los objetivos de calidad del proceso		1	2	2	2	1			3	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN

Consecutivo General	Numeral de la Norma	Afirmaciones						Evidencia		RESULTADOS			
			No sabe	No se Cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente	Verbal				Escrita
			0	1	2	3	4	5					
52	c	La organización planifica cuando se completará el proceso de calidad.				5	2	1			3,5	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
53	d	La organización planifica la evaluación de los resultados.			1	1	5	1			3,75	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
54	6.3.	PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS											
55	a	Cuando la organización determina un cambio en el proceso se debe llevar de manera planificada tomando en cuenta la finalidad del cambio y todas sus posibles consecuencias.	1	2	1	2	1	1			2,375	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
56	b	Para realizar el cambio se toma en cuenta la integridad del sistema de gestión de calidad durante el cambio.				3	3	2			3,875	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
57	c	Para realizar el cambio se planifica la disponibilidad de recursos.		2	2	2	1	1			2,625	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
58	d	Para realizar el cambio se planifica la asignación o reasignaciones de responsabilidades y autoridades para gestionar el cambio.					5	2			#i VALOR!	#i VALOR!	#i VALOR!
59	7	SOPORTE											
60	7,1	RECURSOS.											
61	7.1.1.	GENERALIDADES											
62	a	La organización determina y proporciona los recursos necesarios para implementar, mantener y mejora continua del proceso tomando en cuenta la capacidad y las limitaciones en recursos internos existentes.				3	3	2			3,875	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
63	b	La organización determina y proporciona los recursos necesarios para implementar, mantener y mejora continua del proceso tomando en cuenta las necesidades que se cubren con proveedores externos.				3	3	2			3,875	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO

Consecutivo General	Numeral de la Norma	Afirmaciones						Evidencia		RESULTADOS						
			No sabe	No se Cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente	Verbal				Escrita			
			0	1	2	3	4	5								
64	7.1.2.	PERSONAS				3	3	2								
65		El personal es competente de acuerdo con a educación, formación, habilidades y experiencia.									#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!			
66	7.1.3.	INFRAESTRUCTURA														
67		Se ha determinado cuál es la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del proceso				4	3	1			3,625	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO			
68	a	Incluye la infraestructura edificios Y servicios asociados.				3	3	2			3,875	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO			
69	b	Incluye la infraestructura equipos hardware y software, que se requieren para lograr la conformidad de los requisitos del proceso				3	4	1			3,75	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO			
70	c	Servicio de apoyo tales como (transporte).				3	3	2			3,875	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO			
71	d	Incluye la infraestructura la información y las comunicaciones.				4	3	1			3,625	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO			
72	7.1.4.	AMBIENTE PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS PROCESOS														
73		Se identifican las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del proceso				3	3	2			3,875	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO			
74		Se gestionan las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del proceso				4	2	2			3,75	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO			
75	7.1.5.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS RECURSOS														
76		Se utiliza seguimiento o medición para evidenciar la conformidad de los			2	3	2	1			3,25	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO			

Consecutivo General	Numeral de la Norma	Afirmaciones								Evidencia		RESULTADOS				
			No sabe	No se Cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente	Verbal	Escrita						
			0	1	2	3	4	5								
		procesos con los requisitos especificados														
77		La organización determina los recursos necesarios para garantizar un control válido y fiable de la medición de los resultados.				4	2	2				3,75	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO		
78	a	Los recursos proporcionados son adecuados al tipo específico de las actividades de seguimiento y medición que se estén llevando a cabo.			2	2	2	2				3,5	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO		
79	b	Los recursos proporcionados se mantienen para asegurar su continua adecuación a su propósito.				4	2	2				3,75	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO		
80		La organización posee información documentada apropiada como prueba de aptitud sobre el uso de los recursos de seguimiento y medición				4	1	3				3,875	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO		
81	7.1.6.	CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL														
82		La organización determina los conocimientos necesarios para la operación del proceso y lograr la conformidad del proceso				3	3	2				3,875	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO		
83		la organización considera su conocimiento actual y determina la forma de adquirir o acceder al conocimiento adicional necesario incluyendo información tal como la propiedad intelectual y las lecciones aprendidas.				4	2	1				3,571428571	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO		
84	a	La organización para obtener conocimiento necesario considero fuentes internas (por ejemplo, aprender de los fracasos y proyectos exitosos, la captura de los conocimientos y la experiencia a de expertos dentro de la organización).				4	3	1				3,625	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO		

Consecutivo General	Numeral de la Norma	Afirmaciones								RESULTADOS			
			No sabe	No se Cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente	Evidencia				
			0	1	2	3	4	5	Verbal	Escrita			
85	b	La organización para obtener conocimiento necesario considero fuentes externas (por ejemplo, normas, instituciones académicas, conferencias, reuniendo conocimientos con los clientes o proveedores).				4	3	1			3,625	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
86	7.2.	COMPETENCIA											
87	a	Se determinan las competencias necesarias para el personal que realizan trabajos que afectan la calidad del proceso					3	5			4,625	Adecuado	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
88	b	Se asegura de que estas personas son competentes sobre la base de una educación adecuada, capacitación o experiencia.				2	2	4			4,25	Adecuado	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
89	c	Se proporciona la formación o se toman acciones para lograr las competencias necesarias y se evalua dichas acciones tomadas, en términos de eficacia				2	5	1			3,875	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
90	d	Retiene la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.				2	4	2			4	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
91	7.3.	TOMA DE CONCIENCIA											
92	a	Las personas que hacen el trabajo bajo el control de la organización toman en cuenta la política para la calidad.				5	3				3,375	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
93	b	Las personas que hacen el trabajo bajo el control de la organización toman en cuenta los objetivos para la calidad pertinentes				7	1				3,125	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
94	c	Las personas que hacen el trabajo bajo el control de la organización toman en cuenta su contribución a la eficacia del proceso, incluyendo los beneficios de un mejor desempeño de la calidad				3	3	2			3,875	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO

Consecutivo General	Numeral de la Norma	Afirmaciones						Evidencia		RESULTADOS			
			No sabe	No se Cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente	Verbal				Escrita
			0	1	2	3	4	5					
95	d	Las personas que hacen el trabajo bajo el control de la organización toman en cuenta las consecuencias de no ajustarse a los requisitos del proceso				2	3	1			3,833333333	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
96	7.4	COMUNICACIÓN											
97		Se han establecido mecanismos de comunicación interna y externa de la organización considerando la eficacia del proceso		1	2	2	3				2,875	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
98	7.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA											
99	7.5.1	GENERALIDADES											
100	a	La información documentada se alinea a lo requerido por la Norma los requerimientos de la organismos controladores	5	1	1						0,428571429	Inadecuado	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
101	b	La Información documentada que determina la organización como necesaria ayuda a la eficacia del proceso	4	1	1	1	1				1,25	Inadecuado	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
102	7.5.2	CREACIÓN Y ACTUALIZACIONES											
103	a	La información se crea con facilidad de identificación del proceso		2	2	2	2				2,5	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
104	b	La organización se maneja bajo una estructura para tener una información controlada del proceso		1	3	2	1	1			2,75	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
105	c	Existe un procedimiento documentado que incluya la revisión y aprobación de los documentos para verificar la suficiencia antes de la edición.		5	1	1	1				1,75	Inadecuado	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
106	7.5.3	CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA											
107	7.5.3.1	LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA REQUERIDA											

Consecutivo General	Numeral de la Norma	Afirmaciones						Evidencia		RESULTADOS		
			No sabe	No se Cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente	Verbal			
			0	1	2	3	4	5				
108	a	La información es la adecuada y esta disponible para su uso en cualquier momento que se necesite.		5	1	1	1			1,75	Inadecuado	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
109	b	La información se encuentra protegida para evitar pérdidas o usos indevidos de personal no autorizado.			5	1	1	1		2,75	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
110	7.5.3.2	PARA EL CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA										
111	a	La información documentada se encuentra bien distribuida que permita fácil acceso para su uso; y en caso de ser perdida se puede recuperar.			2	2	2	2		3,5	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
112	b	Se realiza el almacenamiento y conservación de la información documentada de manera adecuada.			2	2	2	2		3,5	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
113		Existe un procedimiento documentado que incluya la identificación de los cambios.			2	2	2	2		3,5	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
114	8	OPERACIÓN										
115	8.1	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL										
116	a	Están planificados los requisitos necesarios para el desarrollo del proceso			5	1	1	1		2,75	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
117	b	Se encuentran bien definidos los criterios para la aceptación de los resultados			5	1	1	1		2,75	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
118	c	La organización ha determinado la necesidad de establecer procesos documentados y proporciona recursos específicos para ello			4	1	1	2		3,125	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
119	d	La organización ha determinado los registros necesarios para el control del proceso			5	1	1	1		2,75	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
120	e	Información documentada en la medida necesaria, para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo			5	1	1	1		2,75	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN

Consecutivo General	Numeral de la Norma	Afirmaciones								Evidencia		RESULTADOS				
			No sabe	No se Cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente	Verbal	Escrita						
			0	1	2	3	4	5								
		según lo previsto y para demostrar la conformidad con los resultados														
121	8.2	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS														
122	8.2.1	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE														
123	a	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a la información sobre el producto y/o servicio	5	1	1	1					0,75	Inadecuado	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN			
124	b	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a las consultas, contratos o atención de pedidos incluyendo las modificaciones	4	1	1	1	1				1,25	Inadecuado	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN			
125	c	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a su retroalimentación, incluyendo, quejas (Posterior a la prestación del servicio)	4	1	1	1	1				1,25	Inadecuado	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN			
126	d	Se ha comunicado sobre la manipulación o el tratamiento de la propiedad del cliente.	5	1	1	1					0,75	Inadecuado	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN			
127	e	Los clientes conocen sobre los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando así proceda.	5	1	1	1					0,75	Inadecuado	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN			
128	8.2.2	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS RESULTADOS DEL PROCESO														
129	a	Se encuentran definidos los requisitos de cada proceso, así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables.			5	1	1	1			2,75	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN			
130	b	Están en la capacidad para cumplir con los requisitos definidos; y para tratar las			4	2	1	1			2,875	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN			

Consecutivo General	Numeral de la Norma	Afirmaciones						Evidencia		RESULTADOS				
			No sabe	No se Cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente	Verbal				Escrita	
			0	1	2	3	4	5						
		quejas posibles en el desarrollo de los procesos.												
131	8.2.3	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS RESULTADOS												
132	a	Son revisados los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la entrega.			5	2	1			2,5	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN		
133	b	Se revisa los requisitos no establecidos por el cliente pero, necesarios para el uso especificado o previsto por los clientes (cuando sea conocido el uso especificado previsto).			3	2	2	1		3,125	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO		
134	c	Son tomados en cuenta los requisitos legales y normativos adicionales, aplicables a los resultados.			3	3	1	1		3	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN		
135	d	Se cumplen con los requisitos del contrato o pedido que difieran de los expresados anteriormente. (otros requisitos)			4	2	1	1		2,875	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN		
136	8.3	DISEÑO Y/O DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS												
137	8.3.1	GENERALIDADES			2	4	1	1		3,125	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO		
138	a	Se planifica el diseño y desarrollo del proceso			1	2	4	1		3,625	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO		
139	b	Se controla el diseño y desarrollo del proceso			4	1	2	1		3	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN		
140	c	Se actualizan los resultados de la planificación a medida que progresa el proceso			3	2	2	1		3,125	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO		
141	8.3.2	PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS ETAPAS Y LOS CONTROLES PARA EL DISEÑO Y /O DESARROLLO												

Consecutivo General	Numeral de la Norma	Afirmaciones						Evidencia		RESULTADOS			
			No sabe	No se Cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente	Verbal				Escrita
			0	1	2	3	4	5					
142	a	Se establece la duración y la complejidad de las actividades de diseño y desarrollo del proceso				6	1	1			3,375	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
143	b	Se determinan las etapas del diseño y desarrollo del proceso				5	1	1			3,428571429	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
144	c	Se determinan las actividades de revisión, verificación, y validación apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo del proceso				5	1	2			3,625	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
145	d	Se establece la responsabilidad y autoridad para e diseño y desarrollo				5	2	1			3,5	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
146	e	Existe la necesidad de controlar las interfaces entre los individuos y las partes involucradas en el proceso de diseño y desarrollo.				5	1	2			3,625	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
147	f	Se gestionan las relaciones entre los grupos comprometidos con el diseño y desarrollo, asegurando una eficaz comunicación entre los mismos				3	2	3			4	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
148	g	Se cuenta con información documentada y necesaria para confirmar que se han cumplido los requisitos de diseño y desarrollo del proceso.				5	2	1			3,5	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
149	8.3.3	ELEMENTOS DE ENTRADAS Y/O DESARROLLO											
150	a	Se incluyen los requisitos funcionales y de desempeño en las entradas al proceso			2	3	3				3,125	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
151	b	Se incluyen los requisitos legales y reglamentarios en las entradas al proceso		1	1	1	2	3			3,625	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
152	c	Se incluye las normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a poner en práctica.		2	1	3	2				2,625	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN

Consecutivo General	Numeral de la Norma	Afirmaciones						Evidencia		RESULTADOS			
			No sabe	No se Cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente	Verbal				Escrita
			0	1	2	3	4	5					
153	d	Se incluye recursos internos y externos necesarios para el diseño y/o desarrollo del proceso			5	5	1	5			3,375	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
154	e	Se toman en cuenta las posibles consecuencias de fallos debido a la naturaleza de los resultados			4	2	1	1			2,875	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
155	f	Se planifica el nivel de control que espera del proceso de diseño y/o desarrollo de clientes y otras partes interesadas pertinentes.		1	2	2	1	2			3,125	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
156	8.3.4	CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO											
157	a	Están claramente definidos los resultados a alcanzar con las actividades del proceso				5	2	1			3,5	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
158	b	Se realizan revisiones sistemáticas del proceso, según lo planificado				5	1	2			3,625	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
159	c	En estas verificaciones se asegura que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo				7	1				3,125	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
160	d	En esta validación se confirma que el resultado es capaz de cumplir con los requisitos de uso o la aplicación especificada.				5	2	1			3,5	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
161	8.3.5	SALIDAS (RESULTADOS) DEL DISEÑO Y DESARROLLO											
162	a	Los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de entrada				5	4	2			3,727272727	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
163	b	Los resultados son adecuados para los procesos subsecuentes para la provisión de los productos y/o servicios.			1	2	3	2			3,75	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
164	c	Los resultados del diseño y desarrollo contienen o hacen referencia a los criterios de aceptación del producto y/o servicio		1	2	2	1	2			3,125	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO

Consecutivo General	Numeral de la Norma	Afirmaciones						Evidencia		RESULTADOS		
			No sabe	No se Cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente	Verbal			
			0	1	2	3	4	5				
165	d	Los resultados del diseño y desarrollo especifican las características esenciales para el uso seguro y correcto del producto y/o servicio.	2	1	1	2	1			1,857142857	Inadecuado	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
166	8.3.6	CAMBIOS EN EL DISEÑO Y DESARROLLO										
167	a	Se identifican y registran los cambios que se efectúan al proceso	2	5	1					0,875	Inadecuado	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
168	b	Se revisan, verifican y validan los cambios hechos al proceso	2	5	1					0,875	Inadecuado	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
169	c	Los cambios hechos al proceso se aprueban antes de la implementación	2	5	1					0,875	Inadecuado	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
170	d	La revisión de los cambios del proceso incluye la evaluación del efecto de los cambios.	5	2	1					0,5	Inadecuado	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
171	e	Se registran los resultados de las revisiones de los cambios y las acciones que de ellas se derivan.	2	5	1					0,875	Inadecuado	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
172	8.4	CONTROLES DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS PROPORCIONADOS EXTERNAMENTE (SUBCONTRATACIÓN)										
173	8.4.1	GENERALIDADES								#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
174	a	Se asegura que los productos y servicios que son proporcionados por proveedores externos sean incorporados en los productos y servicios propios de la organización.			2	2	2	2		3,5	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
175	c	Un proceso o parte de un proceso es proporcionado por un proveedor externo, como resultado de una decisión de la organización de externalizar un proceso o función.			2	2	2	2		3,5	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
176	8.4.2	TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL DE LOS SUMINISTROS OBTENIDOS EXTERNAMENTE										

Consecutivo General	Numeral de la Norma	Afirmaciones						Evidencia		RESULTADOS			
			No sabe	No se Cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente	Verbal				Escrita
			0	1	2	3	4	5					
177	a	Están implementadas las actividades para la verificación del producto comprado respecto al cumplimiento de las especificaciones			2	2	2	2			3,5	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
178	8.4.3	INFORMACIÓN PARA PROVEEDORES EXTERNOS											
179	a	Se comunica a los proveedores los requisitos sobre los productos y servicios a ser obtenidos o los procesos que se llevan a cabo en nombre de la organización.	2	2	2	2					1,5	Inadecuado	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
180	d	La organización se asegura de la adecuación de los requisitos contenidos en los documentos de compras antes de comunicárselos al proveedor.	3	1	2	1					1,142857143	Inadecuado	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
181	8.5	PRODUCTOS Y/O PRESTACIÓN DEL PRODUCTO											
182	8.5.1	CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIO											
183	a	El proceso se lleva a cabo bajo condiciones controladas que han sido planificadas.				5	2	1			3,5	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
184	b	Las condiciones controladas incluyen información que especifica las características del proceso.			1	2	5	0			3,5	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
185	c	Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad de instrucciones de trabajo (por ejemplo: instructivos, guías, manuales, protocolos)			5	2	1				2,5	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
186	d	Las condiciones del uso y control de la infraestructura y ambiente para los procesos.		1	4	2	1				2,375	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
187	f	Las condiciones controladas incluyen la implementación de actividades de seguimiento		2	2	2	2				2,5	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
188	g	En la validación se incluyen los requisitos para la revalidación.		1	2	3		1			2,714285714	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN

Consecutivo General	Numeral de la Norma	Afirmaciones								Evidencia		RESULTADOS		
			No sabe	No se Cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente	Verbal	Escrita				
			0	1	2	3	4	5						
189	h	Las condiciones controladas incluyen las actividades para la liberación y entrega, y posteriores a la entrega del producto y/o servicio		2	2	2	1	1			2,625	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN	
190	8.5.2	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD												
191		Se identifica el resultado a través de las etapas de producción y prestación del servicio.				5	2	1			3,5	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO	
192		Se identifica el estado del resultado con respecto a los requisitos del seguimiento.				4	2	2			3,75	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO	
193		Se controla y registra la identificación única del proceso			1	2	2	3			3,875	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO	
194	8.5.3	LOS BIENES PERTENECIENTES A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS			2	2	3	1						
195		Se cuidan los bienes de los clientes o proveedores externos suministrados a la organización.			2	2	3	1			3,375	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO	
196		Se identifican, verifican, protegen y salvaguardan los bienes que son propiedad del cliente o proveedor externo.			2	2	2	2			3,5	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO	
197		Se informa al cliente o al proveedor externo cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso			5	1	1	1			2,75	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN	
198		Se deja registro cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso			5	1	1	1			2,75	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN	
199	8.5.4	PRESERVACIÓN												
200		Se preserva la conformidad del resultado y/o servicio hasta el destino previsto	4	1	1	1	1				1,25	Inadecuado	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN	

Consecutivo General	Numeral de la Norma	Afirmaciones								Evidencia		RESULTADOS		
			No sabe	No se Cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente	Verbal	Escrita				
			0	1	2	3	4	5						
201		La preservación del resultado y/o servicio incluye la identificación, el manejo, el embalaje, el almacenamiento y protección	3	1	1	1	1	1			1,875	Inadecuado	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN	
202		La preservación del resultado y/o servicio incluye también a las partes constitutivas del mismo.	4	1	1	1	1			1,25	Inadecuado	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN		
203	8.5.5	ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA												
204	a	Establecen actividades para el seguimiento asociados con los servicios educativos				5	1	2			3,625	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO	
205	b	Conoce sobre la naturaleza del servicio.			1	5	1	1			3,25	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO	
206	c	Se planifican actividades con la retroalimentación del cliente.			1	5	1	1			3,25	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO	
207	d	Cumplen con los requisitos legales y reglamentarios.			1	3	1	3			3,75	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO	
208	8.5.6	CONTROL DE LOS CAMBIOS												
209		Son revisados y controlados los cambios no-planificados esenciales para la producción y prestación del servicio en la medida necesaria, para asegurar la continuidad de la conformidad con los requisitos especificados.				5	1	2			3,625	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO	
210		Cuentan con la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, el personal que autoriza el cambio y de cualquier acción necesaria.			1	5	1	1			3,25	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO	
211	8.6	ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS												

Consecutivo General	Numeral de la Norma	Afirmaciones						Evidencia		RESULTADOS			
			No sabe	No se Cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente	Verbal				Escrita
			0	1	2	3	4	5					
212		Se dispone de una planificación en etapas apropiadas, para verificar que se hayan cumplido los requisitos del producto y del servicio, antes de su entrega. Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.			4	2	1	1			2,875	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
213	8.7	CONTROL DE LOS ELEMENTOS DE SALIDAS DEL PROCESO											
214	a	Se toman las debidas correcciones antes de la salida para prevenir un resultado no conforme.		1	3	2	1	1			2,75	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
215	b	Se controla el producto y/o servicio no conforme para prevenir uso o entrega no intencional.			5	1	1	1			2,75	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
216	9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO											
217	9.1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN											
218	9.1.1	GENERALIDADES									#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
219	a	Se ha determinado qué elementos necesitan seguimiento				5	2	1			3,5	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
220	b	Están establecidos los métodos de seguimiento, análisis y evaluación, según corresponda, para asegurar resultados válidos.				4	2	2			3,75	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
221	c	Se ha determinado en qué momento deben ser ejecutados el seguimiento y la evaluación			2	2	2	2			3,5	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
222	d	Se ha determinado en qué momento deben ser analizados y evaluados los resultados del seguimiento y la evaluación.			2	1	2	3			3,75	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
223	9.1.2	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE											
224		Se hace seguimiento de la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad.			2	2	1	3			3,625	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO

Consecutivo General	Numeral de la Norma	Afirmaciones						Evidencia		RESULTADOS			
			No sabe	No se Cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente	Verbal				Escrita
			0	1	2	3	4	5					
225		Se establecieron los métodos para obtener la información de la satisfacción del cliente.				1	5	2			4,125	Adecuado	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
226	9.1.3	ANÁLISI Y EVALUACIÓN											
227	a	El análisis y la evaluación de datos proporcionan información sobre la satisfacción del cliente.				5	1	1	1		3,428571429	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
228	b	El análisis y la evaluación de datos ayudan a mejorar la satisfacción del cliente.			1	5	1	1			3,25	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
229	c	El análisis y la evaluación de los datos garantizar la conformidad y la eficacia del proceso			1	4	1	1	1		3,285714286	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
230	d	Mediante el análisis y la evaluación de los datos se puede decir que se ha cumplido con la planificación establecida				5	1	1	1		3,428571429	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
231	e	Se analizan los datos para evaluar el desempeño de los procesos de la organización				6	1	1			3,375	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
232	f	El análisis de datos proporciona información sobre los proveedores				5	1	1	1		3,428571429	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
233	g	Se analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia proceso para evaluar donde se puede realizar la mejora continua.				4	2	1	1		3,571428571	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
234	10	MEJORA											
235	10.1	GENERALIDADES											
236	a	Se toman en cuenta las mejoras de los procesos para no tener inconformidades.				5	2	1			3,5	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
237	b	Se realiza mejora de los resultados para satisfacer los requisitos actuales y previstos.				5	1	1	1		3,428571429	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
238	10.2	NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS											

Consecutivo General	Numeral de la Norma	Afirmaciones						Evidencia		RESULTADOS			
			No sabe	No se Cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente	Verbal				Escrita
			0	1	2	3	4	5					
239	10.2.1	REACCIONAR ANTE LA NO CONFORMIDAD											
240		Se eliminan las causas de las no conformidades para que no vuelvan a ocurrir	4	1	1	1	1			1,25	Inadecuado	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN	
241		Son apropiadas las acciones correctivas, a los efectos de las no conformidades o incumplimientos encontrados.	4	1	1	1	1			1,25	Inadecuado	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN	
242	10.2.2	EVIDENCIA DE LAS ACCIONES TOMADAS SOBRE NO CONFORMIDADES											
243	a	Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para: identificar las no conformidades, determinar las causas, evaluar la toma de acciones, determinar e implementar la acción, registrar los resultados de la acción y revisar la acción tomada.				5	1	1	1		3,428571429	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
244	b	Se mantienen registros de las acciones correctivas tomadas y de sus resultados.				5	1	1	1		3,428571429	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
245	10.3	MEJORA CONTINUA											
246		La mejora continua del proceso incluye aspectos tales como: la política de calidad, objetivos de calidad, análisis de datos, sistema de evaluación para seguimiento y medición, acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección			1		5	2			4	Satisfactorio	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO

ANEXO 4. ANÁLISIS ENCUESTA SOBRE APLICACIÓN DE NORMAS ISO 9000 EN EL DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD.

DIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PARÁMETROS DE CALIDAD ESTABLECIDOS DENTRO DE LA NORMA ISO 9001-2015

VALOR	DESCRIPCIÓN	VALOR	FRECUENCIA
0	No sabe	0	74
1	No se cumple	1	105
2	Se cumple insatisfactoriamente	2	224
3	Se cumple aceptablemente	3	491
4	Se cumple en alto grado	4	346
5	Se cumple plenamente	5	225
			1465

Evaluación conforme a los requisitos del apartado 4 de la norma ISO 9001-2015 (Sistema de Gestión de Calidad)

Fuente: Universidad de Otavalo

Elaborado por: Darwin Revelo, Sisa Morales, 2017

VALOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE (FRECUENCIA/TOTAL DE ENCUESTAS)	PORCENTAJE
0	74	(60/2276)	0,05
1	105	(154/2276)	0,07
2	224	(364/2276)	0,34
3	491	(650/2276)	0,30
4	346	(570/2276)	0,24
5	225	(478/2276)	0,15
	1465		1

Fuente: Universidad de Otavalo

Elaborado por: Darwin Revelo, Sisa Morales, 2017

VALOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE	VALOR PARCIAL (VALOR *PORCENTAJE)
0	74	0,05	0,00
1	105	0,07	0,07
2	224	0,15	0,31
3	491	0,34	1,01
4	346	0,24	0,94
5	225	0,15	0,77
	1465		3,10

Fuente: Universidad de Otavalo

Elaborado por: Darwin Revelo, Sisa Morales, 2017.

Rango	Criterios	Acciones
Puntaje total entre 0,00 y 2,00	Inadecuado	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
Puntaje total entre 2,00 y 3,00	Deficiente	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN
Puntaje total entre 3,00 y 4,00	Satisfactorios	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO
Puntaje total entre 4,00 y 5,00	Adecuado	MEJORAMIENTO O MANTENIMIENTO

Fuente: Universidad de Otavalo

Elaborado por: Darwin Revelo, Sisa Morales, 2017

ANÁLISIS

El departamento de Vinculación con la Comunidad de acuerdo a la evaluación de la norma 4 de la ISO 9001-2015, Sistema de Gestión de Calidad, se encuentra en un rango de 3.10% en donde se ubica en un criterio SATISFACTORIO, pero nos indica que debe establecer mejoramiento y mantenimiento. El departamento no tiene determinado un seguimiento en los procesos dentro del mismo, existe un control

parcial de documentos y registros y creemos que se debe ampliar un control a nivel de toda la documentación que ingresa a este.

No existe una planificación de un sistema de gestión de calidad y la comunicación interna en lo referente a calidad es muy baja, las personas involucradas dentro del departamento no realizan la adecuada revisión al momento de realizar los proyectos de vinculación, no cumple con los requisitos establecidos en las guías, en las normas. No existen los respectivos procesos de acciones correctiva, preventivas o control de no conformidades.