UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES "UNIANDES"

VICERRECTORADO GENERAL

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL DE UNIANDES

Ambato, Noviembre 2018

Tabla de contenido

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN 4
1.1 GENERALIDADES 4
1.1.1 PRESENTACIÓN DEL DOCUMENTO 4
1.1.2 UNIANDES 5
1.1.3 MISIÓN 5
1.1.4 VISIÓN 6
1.1.5 POLÍTICAS INSTITUCIONALES 6
1.1.6 PRINCIPIOS Y VALORES 7
1.1.7 POLÍTICA DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL 8
1.1.8 OBJETIVOS DE CALIDAD 9
1.1.9 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD (ORGANIGRAMA) 9
2 REFERENCIAS NORMATIVAS 10
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES 14
4 SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL 16
4.1 REQUISITOS GENERALES 16
4.1.1 PERFIL INSTITUCIONAL, ENTORNO Y METAS 17
4.1.2 VALOR SUSTENTABLE 18
4.1.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL DE UNIANDES 18
4.1.4 EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 18
5 CRITERIOS DE EXCELENCIA EDUCATIVA 18
5.1 LIDERAZGO 18
5.2 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 19
5.3 GESTIÓN POR PROCESOS 19
5.4 ENFOQUE A LOS ESTUDIANTES Y GRUPOS IMPORTANTES 19
5.5 ENFOQUE ORIENTADO A LOS PROFESORES Y PERSONAL DE APOYO 19
5.6 EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN 19
5.7 RESULTADOS DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL 20
6 ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL. 20
6.1 LIDERAZGO 20
6.1.1 GESTIÓN DEL LIDERAZGO 20
6.1.2 RESPONSABILIDAD SOCIAL 21
6.2 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 21
6.2.1. ELABORACIÓN DE LA ESTRATEGIA 22
6.2.2. IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA 22
6.3 GESTIÓN POR PROCESOS 23

6.3.1 MAPA DE PROCESOS 23
6.3.2 INVENTARIO DE PROCESOS 25
6.3.3 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS 28
6.3.4 DIAGRAMAS DE PROCESO 30
6.4 ENFOQUE A LOS ESTUDIANTES Y GRUPOS IMPORTANTES 30
6.3.1 INFORMACIÓN DE LOS ESTUDIANTES Y GRUPOS DE INTERÉS 31
6.3.2 COMPROMISO CON LOS ESTUDIANTES 31
6.5 ENFOQUE ORIENTADO A LOS PROFESORES Y PERSONAL DE APOYO 32
6.5.1 AMBIENTE DE TRABAJO 32
6.5.2 COMPROMISO Y DESEMPEÑO 32
6.6 EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN 35
6.6.1. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL. 35
6.7 RESULTADOS DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL 36
7. BIBLIOGRAFÍA 38
8. ANEXOS 39
ANEXO 1: Organigrama Institucional de UNIANDES 40
ANEXO 2: Organigrama Sedes y Extensión de UNIANDES 41
ANEXO 3: Listado de procesos por niveles SGCI- UNIANDES 42
ANEXO 4: Lista de Procesos codificados SGCI- UNIANDES 47
ANEXO 5: Procesos Estratégicos SGCI- UNIANDES 52
Anexo 6: Procesos Agregadores de Valor SGCI- UNIANDES 52
ANEXO 7: Procesos de Apoyo SGCI- UNIANDES 53
ANEXO 8: Procesos de Asesoría SGCI- UNIANDES 54
ANEXO 9: Formato de Caracterizaciones SGCI- UNIANDES 55
Anexo 10: Caracterizaciones de los procesos 56
Anexo 11: Diagramas de los procesos 59
ANEXO 12: Descripción de los elementos de Procesos BPMN SGCI-UNIANDES 60

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

1.1 GENERALIDADES

1.1.1 PRESENTACIÓN DEL DOCUMENTO

En función del compromiso con la excelencia académica la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, en respuesta efectiva a las exigencias del entorno, partes interesadas y asumiendo que calidad – a través de su aseguramiento- es un principio fundamental para la producción del pensamiento y conocimiento en un sistema interactivo, democrático y productivo, se realiza el presente documento que toma como eje fundamental el liderazgo y direccionamiento estratégico, ya que evalúa el momento actual de la Institución, y la encamina hacia uno deseado, planificando a corto plazo objetivos a cumplir, que posteriormente deben ser ejecutados, evaluados y controlados de manera exhaustiva, permitiendo alcanzar las metas propuestas y generando valor sustentable a UNIDADES, en su Matriz, Extensiones, Carreras y Programas.

En este contexto se estructuró el Sistema de GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL considerando los modelos de excelencia, Malcolm Baldrige, European Foundation for Quality Management (EFQM), Edward de Deming (mejora continua), Enfoque de Gestión por Procesos y modelo Iberoamericano.

El Sistema de Gestión de Calidad Institucional de UNIANDES tiene como ejes fundamentales 7 criterios:

1. Liderazgo.
2. Planificación estratégica.
3. Gestión por procesos.
4. Enfoque a los estudiantes y grupos importantes.
5. Enfoque orientado a los profesores y personal de apoyo.
6. Evaluación y análisis de la información.
7. Resultados del desempeño institucional.

Estos criterios, se adaptan perfectamente a la Institución y la orienta a la excelencia, mejora continua, innovación, evaluación, procesos efectivos y controlados, valor sustentable; permitiendo alcanzar las metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo, mediante el compromiso de la comunidad universitaria, haciendo de la calidad una práctica diaria.

1.1.2 UNIANDES

La Universidad Regional Autónoma de Los Andes "UNIANDES" fue creada en cumplimiento al Art. 7 de la Ley de Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador. Se basa en el informe No. 01235 del 10 de octubre de 1996 emitido por el Consejo Nacional de Universidades y Escuelas Politécnicas CONUEP; en la Ley de creación de la Universidad expedida por el Congreso Nacional el 9 de enero de 1997 y su publicación en el Registro Oficial No. 07 del 20 de febrero de 1997, constituyéndose así en Ley de la República. Además por el Estatuto Universitario aprobado por el CONUEP, según resolución No. 02 del 15 de octubre de 1997 y sus Reformas, según Of. No. CONESUP.STA del 28 de mayo del 2001; y, por el Proyecto Sistema de Teleducación autorizado por el CONUEP según resolución No. 00853 del 23 de septiembre de 1998, estableciéndose en una entidad de derecho privado y laico, con personería jurídica y autonomía administrativa y financiera, que ofrece una formación integral a sus estudiantes, sin distinción de sexo, raza, religión o política; por lo tanto, el ingreso de los alumnos depende de sus capacidades intelectuales. Tiene su matriz en la ciudad de Ambato, sus extensiones funcionan en las ciudades de: Tulcán, Ibarra, Santo Domingo, Quevedo, Babahoyo, Riobamba y el Puyo.

La Universidad Regional Autónoma de Los Andes –UNIANDES- es un baluarte educativo de la sociedad ecuatoriana que se vincula activamente con su realidad socioeconómica y se solidariza con sus dificultades, anhelos y aspiraciones enfrentando de manera decidida, el reto de contribuir, mediante la formación profesional, a la solución de los graves problemas que le afectan.

En sus más de 20 años de trayectoria académica, su propósito ha estado orientado a mantener una clara concepción de futuro, diagnosticar y satisfacer la demanda de nueva carreras y programas, en diferentes modalidades de estudio, que fortalecen una cosmovisión educativa identificada con las necesidades de desarrollo del Ecuador y la contribución a la solución de los problemas que enfrenta.

1.1.3 MISIÓN

Somos una Universidad particular, que tiene como propósito formar profesionales de tercer y cuarto nivel, de investigación, responsables, competitivos, con conciencia ética y solidaria capaces de contribuir al desarrollo nacional y democrático, mediante una educación humanista, cultural y científica dirigida a bachilleres y profesionales nacionales y extranjeros.

1.1.4 VISIÓN

Ser una institución reconocida a nivel nacional e internacional por su calidad, manteniendo entre sus fortalezas un cuerpo docente de alto nivel académico y un proceso de formación profesional centrado en el estudiante, acorde con los avances científicos, tecnológicos, de investigación en vínculo permanente con los sectores sociales y productivos.

1.1.5 POLÍTICAS INSTITUCIONALES

- Institucionalización de la cultura de la autoevaluación, y una nueva concepción de la Gestión del Talento Humano y su desempeño, basado en una administración participativa, con alto sentido de pertenencia, laboriosidad y respeto al carácter confidencial de la información, que garantice una productividad orientada a la calidad del servicio;

- Racionalización y optimización de los recursos financieros provenientes de la autogestión revertida en el desarrollo integral de la universidad, en función de dar respuesta a su encargo social, mediante el Sistema de Gestión Financiera de UNIANDES;

- Compromiso institucional con la calidad de los servicios de Bienestar Universitario a partir de la democratización, orientada a la facilidad de acceso y pertenencia, en apego a las políticas establecidas en los artículos 74 y 75 de la LOES;

- Apertura al cambio universitario, mediante la integración académica del proceso pedagógico a la práctica social y científica, fortalecida por la incorporación de la cultura de la autoevaluación como componente ético y la exigencia de calidad en la formación profesional, en función del Modelo Educativo UNIANDES y su fundamento filosófico.

- Orientación de los esfuerzos institucionales de manera sistémica, sinérgica y participativa hacia los procesos investigativos en el campo de la ciencia y tecnología, afines a las carreras de pregrado y programas de postgrado de la UNIANDES, en todas las modalidades de estudio.

- Fomento de la educación y la práctica de principios y valores humanos, mediante la ampliación de la pertinencia, eficiencia de los procesos y resultados, de la investigación científica, tecnológica y su impacto en el desarrollo sostenible del entorno y la contribución a la solución de sus problemas, e,

- Integración de la UNIANDES con la sociedad mediante la interacción social, la pertinencia de su función humanista, la preservación y difusión de la cultura y su contribución en la formación de principios y valores institucionales, en la colectividad.

1.1.6 PRINCIPIOS Y VALORES

- Principio de Cogobierno

  El cogobierno es parte consustancial de la autonomía universitaria responsable. Consiste en la dirección compartida de las universidades por parte de los diferentes estamentos de la comunidad universitaria: profesores, estudiantes, empleados y trabajadores, acorde con los principios de calidad, igualdad de oportunidades, alternabilidad y equidad de género.

- Compromiso con el estudiante

  La UNIANDES asume compromiso con el estudiante para su bienestar y formación profesional en un entorno físico, académico, moral, ecológico y de cambio, para contribuir a su perfil humano, académico y acceso de estudiantes con capacidades especiales, de conformidad con la Constitución y la Ley Orgánica de Educación Superior.

- Compromiso con el talento humano

  La UNIANDES, empeñada en brindar una formación profesional de calidad en todos los ámbitos, centra su interés en la consolidación del talento humano, entendido éste como la conjugación de las dimensiones humanas, cognitivas, expresivas y afectivas.

- Compromiso con el respeto por las personas y la naturaleza

  La UNIANDES, en su Modelo Educativo destaca el respeto por las personas dentro del sistema de valores que contempla la profesionalidad en las variables de identidad, pertenencia, cumplimiento del deber y sobre todo honestidad, amor al trabajo, responsabilidad, disciplina y respeto por el otro, en una multidiversidad étnica y geográfica, así como la solidaridad humana, expresada en el sentido de igualdad, autenticidad, colaboración y el liderazgo colectivo en el espíritu de equipo, en un ámbito de respeto y protección del medio ambiente.

- Compromiso institucional

La UNIANDES está vinculada a la vida y al trabajo a través de la formación profesional y especializada de sus estudiantes. Su compromiso institucional está plasmado en la consecución al más alto nivel, tanto en la educación presencial, como en sus modalidades a distancia y semipresencial, haciendo de estas un modelo de educación permanente por competencias y valores profesionales de vanguardia, ejerciendo de manera solidaria y responsable su autonomía.

- Compromiso de una educación para la productividad

  La UNIANDES orienta su existencia participativa hacia la productividad como referente de desarrollo académico y humano. Asume la productividad con emprendimiento y firme vocación de transformación social, a la vez que se autotransforma en función de ella.

- Garantía para personas con discapacidades

  Garantizar en sus instalaciones académicas y administrativas, las condiciones necesarias para que las personas con capacidades especiales no sean privadas del derecho a desarrollar su actividad, potencialidades y habilidades.

- Libertad de asociarse

  La UNIANDES reconoce a los Docentes, Estudiantes, Empleados y Trabajadores, el derecho a asociarse, conforme las garantías constitucionales de libre asociación, dentro del marco que regula la educación superior en el país. El Consejo Superior aprobará el estatuto de estas asociaciones y la renovación democrática de sus directivas.

1.1.7 POLÍTICA DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL

La Universidad Regional Autónoma de Los Andes, en su Matriz y Extensiones, en el marco del aseguramiento de la calidad, está comprometida con el mejoramiento continuo de sus procesos y servicios, mediante la constante autoevaluación de sus políticas, estrategias y objetivos, incluyendo como pilar fundamental un cuerpo docente de alto nivel, que garanticen la excelencia académica en sus funciones sustantivas de Docencia, Investigación y Vinculación con la Sociedad, la formación integral de sus estudiantes, en estrecha relación con el entorno, logrando así la satisfacción de los usuarios, partes interesadas, desarrollo social de la región y del país.

1.1.8 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Atraer y potenciar el desarrollo del Talento Humano como eje fundamental para favorecer la calidad académica y bienestar de la comunidad universitaria que fomente la permanencia estudiantil.
- Elaborar propuestas académicas flexibles, direccionadas hacia diseños curriculares por competencias, fundamentas en el estudio científico de necesidades sociales y el seguimiento de graduados.
- Fortalecer la trayectoria histórica y sustentable de la investigación científica y los proyectos de desarrollo social y tecnológicos mediante una participación compartida docente-estudiante y la construcción de un liderazgo comprometido y potenciador de los valores individuales de la comunidad educativa y de su cultura organizacional, mediante la correspondencia entre las investigaciones realizadas por la UNIANDES conforme al entorno y la región.
- Vincular a la Universidad Regional Autónoma de Los Andes con la colectividad, mediante manifestaciones culturales, servicios sociales y proyectos que beneficien a todos sus actores.
- Formar, capacitar especializar y actualizar a la comunidad universitaria y a su entorno.
- Desarrollar la articulación con los parámetros que señale el Plan Nacional de Desarrollo en las áreas establecidas en la constitución de la República, Plan Nacional de Ciencia y Tecnología, Innovación y Saberes Ancestrales, la Ley Orgánica de Educación Superior y sus reglamentos, así como también con los objetivos del régimen de desarrollo.

1.1.9 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD (ORGANIGRAMA)

El organigrama es un diagrama que representa gráficamente y de manera sintética la estructura formal que posee la institución, relaciona a la matriz y sus siete extensiones para determinar las principales funciones y su interrelación.
El organigrama de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes UNIANDES se sustenta en la filosofía y enfoque de gestión por procesos que permite a la institución tener una estructura de carácter horizontal, siguiendo los procesos interfuncionales, estableciendo la responsabilidad y autoridad de cada una de las personas involucradas, bajo este enfoque, no significa que se anulen las funciones tradicionales de los distintas áreas, simplemente se determina las interrelaciones entre ellas.

El Organigrama Institucional, se encuentra en el Anexo 1 y el relacionamiento de las extensiones con la matriz, en el Anexo 2.

2 REFERENCIAS NORMATIVAS

El Sistema de Gestión de Calidad Institucional de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes –UNIANDES- está alineado con los principios y normas establecidos en la Constitución (2008), la Ley Orgánica de Educación Superior (2018), la Política de Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas en el marco del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior del CACES (2018), la normativa de Sistema de Educación Superior y los reglamentos internos propios de la Institución, citados a continuación:

El Art. 351 de la Constitución de la República del Ecuador establece que el Sistema de Educación Superior estará articulado al sistema nacional de educación y al Plan Nacional de Desarrollo; la ley establecerá los mecanismos de coordinación del Sistema de Educación Superior con la Función Ejecutiva. Este sistema se regirá por los principios de autonomía responsable, cogobierno, igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integralidad, autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento, en el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científica tecnológica global.

Art. 93 Principio de calidad, de la Ley Orgánica de Educación Superior LOES, establece que "*El principio de calidad establece la búsqueda continua, auto-reflexiva del mejoramiento, aseguramiento y construcción colectiva de la cultura de la calidad educativa superior con la participación de todos los estamentos de las instituciones de educación superior y el Sistema de Educación Superior, basada en el equilibrio de la docencia, la investigación e innovación y la vinculación con la sociedad, orientadas por la pertinencia, la inclusión, la democratización del acceso y la equidad, la diversidad, la autonomía responsable, la integralidad, la democracia, la producción de conocimiento, el diálogo de saberes, y valores ciudadanos*".

Art. 94.- **Sistema Interinstitucional de Aseguramiento de la Calidad**.- de la LOES establece que este sistema "*Tiene por objeto garantizar el efectivo cumplimiento del principio de calidad consagrado en la Constitución y en la presente ley, intervendrán como principales actores de este Sistema el Consejo de Educación Superior, el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior y las Instituciones de Educación Superior.*
Este sistema se sustentará principalmente en la autoevaluación permanente que las instituciones de educación superior realizan sobre el cumplimiento de sus propósitos…"

El **Art. 95.- Criterios y Estándares para la Acreditación**.- de la LOES establece que "*El Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior establecerá modelos que incluirán criterios y estándares cuantitativos*

y cualitativos, que las instituciones de educación superior, carreras y programas deberán alcanzar para ser acreditadas; entendiendo que el fin último es la calidad y no la acreditación…Los criterios y más instrumentos para el aseguramiento de la calidad serán establecidos de acuerdo a lo previsto en el Art. 93 de esta ley…Estos instrumentos buscarán la mejora continua de la calidad de la educación superior y se establecerán con una vigencia de al menos tres años, período durante el cual no podrán ser modificados; consecuentemente, los procesos de acreditación considerarán únicamente criterios, estándares y las ponderaciones que hayan sido puestos en vigencia al menos tres años antes de la evaluación externa".

El **Art. 96 Aseguramiento interno de la calidad.-** de la LOES, establece que "*El aseguramiento interno de la calidad es un conjunto de acciones que llevan a cabo las instituciones de educación superior, con la finalidad de desarrollar y aplicar políticas efectivas para promover el desarrollo constante de la calidad de las carreras, programas académicos; en coordinación con otros actores del Sistema de Educación Superior*".

El Art. 7 del Reglamento para los procesos de autoevaluación de las instituciones, carreras y programas del Sistema de Educación Superior (CEAACES), establece "*De la Comisión general de evaluación interna.- Las instituciones de educación superior deberán conformar una comisión general de evaluación interna, la que será responsable de la ejecución de los procesos de autoevaluación, de la coordinación institucional interna y externa con el CEAACES, así como del seguimiento de las políticas y planes que implementen las instituciones para la mejora continua de la calidad*".

Art. 8 del Reglamento para los procesos de autoevaluación de las instituciones, carreras y programas del Sistema de Educación Superior determina que "*Las instituciones de educación superior deberán asegurar que la comisión de evaluación interna esté integrada por representantes de autoridades, profesores, estudiantes, personal administrativo y otros que la institución considere necesario. Los representantes de las autoridades para que integren la comisión de evaluación interna, deben tener experiencia y formación en procesos de mejora continua, aseguramiento de la calidad, autoevaluación, evaluación externa o acreditación, de instituciones de educación superior, carreras o programas.*
La integración de esta comisión debe incluir preferentemente, a personal académico que cumpla con los requisitos de ser titulares, a tiempo completo y con título de maestría o PhD".

Art. 9 del Reglamento para los procesos de autoevaluación de las instituciones, carreras y programas del Sistema de Educación Superior establece que "*Las instituciones de educación superior podrán conformar los comités de evaluación*

interna que consideren necesarios para el adecuado desarrollo de los procesos de autoevaluación, acorde al tamaño y realidad de cada institución. Los comités de evaluación interna deberán apoyar, en forma permanente, el trabajo que debe desempeñar la comisión general de evaluación interna".

Art. 13 del Reglamento para los procesos de autoevaluación de las instituciones, carreras y programas del Sistema de Educación Superior establece que "*Son fases del proceso de autoevaluación:*

1. *Planificación del proceso de autoevaluación;*
2. *Ejecución; y,*
3. *Generación del informe y entrega de resultados*".

La Disposición General Segunda del Reglamento para los procesos de autoevaluación de las instituciones, carreras y programas del Sistema de Educación Superior establece que "*Las instituciones de educación superior deberán crear una comisión general de evaluación interna, determinando su diseño organizativo y la articulación con los diferentes comités que integren las instituciones en el marco del proceso de autoevaluación. Las instituciones deberán reportar al CEAACES los integrantes de la comisión general de evaluación interna*".

La Disposición General Tercera del Reglamento para los procesos de autoevaluación de las instituciones, carreras y programas del Sistema de Educación Superior establece que "*Las instituciones de educación superior deberán emitir una normativa de autoevaluación, considerando las disposiciones de este Reglamento*".

En esta normativa deberá constar, al menos, lo siguiente: la forma de integración de la comisión general de evaluación interna, de los comités de evaluación interna y sus funciones, las formas de participación de los estamentos que conforman la universidad, los procesos de socialización del reporte preliminar, los mecanismos de construcción y seguimiento de los planes de mejora, los procesos de verificación y manejo de información".

El artículo 81 del Estatuto de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes "UNIANDES", regula las atribuciones, integrantes y el funcionamiento de la Comisión de Evaluación Interna cuyo objetivo es impulsar procesos de mejoramiento continuo de la calidad académica, investigativa, de vinculación con la Sociedad y de la administración de la Universidad, por medio de procesos de evaluación y de acreditación sistemática.

Para la organización y funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad Institucional se utilizan como referencia los documentos descritos a

continuación; en el caso de no establecerse la fecha del documento se utiliza el vigente:

- Estatuto de la Universidad Regional Autónoma De Los Andes "UNIANDES"
- Modelo Educativo UNIANDES
- Manual de Funciones UNIANDES, actualización marzo 2017.
- Reglamento de talento humano administrativo de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes "UNIANDES"
- Reglamento de consejo académico
- Reglamento de postgrado
- Reglamento de vinculación con la comunidad, actualizado a 2016.
- Reglamento interno del consejo superior universitario
- Políticas de acción afirmativa
- Reglamento de Escalafón y Carrera Académica de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, UNIANDES.
- Reglamento para el proceso eleccionario de las y los representantes de profesores, estudiantes, graduados, servidores y trabajadores al Consejo Superior
- Políticas de cuotas para el ingreso a la universidad de estudiantes, personal docente y personal administrativo.
- Manual Orgánico Funcional y de procedimientos pata el Talento Humano de la UNIANDES
- Reglamento de evaluación interna y aseguramiento de la calidad.
- Guía de autoevaluación institucional, carreras y programas de la UNIANDES.
- Reglamento general interno
- Reglamento de pasantías y prácticas profesionales
- Reglamento interno de seguridad y salud ocupacional
- Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, UNIANDES.
- Guía de Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de la UNIANDES
- Reglamento de Evaluación Interna y Aseguramiento de la Calidad
- Reglamento de Evaluación de los Profesores, Profesoras, Profesores Investigadores y Profesoras Investigadoras de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, UNIANDES
- Reglamento de la Unidad de Bienestar Estudiantil Universitario UNIANDES
- Instructivo de admisión y nivelación de estudiantes
- Instructivo de revalidación, homologación de estudios y exámenes de suficiencia de conocimientos
- Instructivo para egresados que no se han graduado en el tiempo reglamentario
- Instructivo para la evaluación por pares de los docentes y carreras
- Instructivo para la Evaluación Integral de Desempeño Docente

- Instructivo del sistema de Evaluación Estudiantil
- Instructivo para la incorporación de ayudantes de cátedra o de investigación
- Instructivo sobre el sistema de tutorías y acompañamiento
- Instructivo sobre la titulación y las diferentes formas de trabajos de titulación y examen complexivo en las Carreras de Grado
- Instructivo sobre el seguimiento y control de la oferta académica
- Instructivo sobre la distribución de la carga horaria

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

En esta sección se presentan las definiciones para el Sistema de Gestión de Calidad Institucional SGCI – UNIANDES:

- **Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable análisis de pertinencia.
- **Autoridad Competente:** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel; tiene la facultad de delegar autoridad y proporcionar los recursos dentro de la organización.
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características, inherentes de un objeto, cumple con los requisitos.
- **Canal de comunicación:** Es el medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de información entre emisor y receptor.
- **CACES:** Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior
- **CEAACES:** Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.
- **Competitividad:** Es la capacidad de una persona u organización para desarrollar ventajas competitivas con respecto a sus competidores y obtener así, una posición destacada en su entorno.
- **Criterio:** Es el principio o norma según el cual se puede conocer la verdad, tomar una determinación, u opinar o juzgar sobre determinado asunto. Un criterio también es un requisito que debe ser respetado para alcanzar un cierto objetivo o satisfacer una necesidad.
- **Cultura organizacional:** Conjunto de creencias, hábitos, valores, actitudes, tradiciones entre los grupos existentes en todas las organizaciones.
- **Desempeño:** Resultado medible.
- **Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- **Eficacia:** Grado en que las actividades realizadas alcancen los objetivos planificados.

- **Eficiencia:** Es la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo.
- **Estrategia:** Plan para lograr un objetivo a largo plazo o global.
- **Estructura organizacional:** Es el marco formal interno en el que se desenvuelve la organización, tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras.
- **Excelencia:** Es un estándar de actuación superior para alcanzar y superar las expectativas de las partes interesadas.
- **Focus group:** Es un método o forma de recolectar información necesaria para una investigación, que consiste en reunir a un pequeño grupo de personas con el fin de conocer y estudiar sus opiniones y actitudes.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **Igualdad de oportunidades:** Es una idea de justicia social que propugna que un sistema es socialmente digno y justo cuando todas las personas tienen las mismas posibilidades de acceder al bienestar social y poseen los mismos derechos políticos y civiles.
- **Interrelación:** Correspondencia mutua entre personas, cosas o fenómenos.
- **Lineamientos estratégicos:** Son los postulados fundamentales que plasman los principales aspectos de la estrategia de una organización. Es el conjunto de políticas, objetivos, fines, misión y visión.
- **Líneas de investigación:** Son enfoques intradisciplinarios que permiten englobar procesos, problemas, prácticas de investigación relevantes dentro de un campo de conocimiento, el cual permite que confluyan las diferentes acciones realizadas por uno o más grupos de investigación.
- **Mejora continua:** Actividad sistemática para mejorar el rendimiento.
- **Misión:** Propósito de la existencia de la organización, tal como lo expresa la alta dirección.
- **Objetivo:** Es el propósito que se desea alcanzar basado en el Plan Estratégico Institucional; debe ser medible, especifico, alcanzable, orientado a resultados y con tiempo de ejecución.
- **Partes Interesadas:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o una actividad.
- **Participación activa:** Tomar parte en una actividad, evento o situación.
- **Política de la calidad:** Es la línea de acción de la Institución para la excelencia y mejora de sus procesos, es coherente con la política global de la organización.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Prospectiva:** Conjunto de análisis y estudios sobre las condiciones técnicas, científicas, económicas y sociales de la realidad futura con el fin de anticiparse a ello en el presente.
- **Rendición de cuentas:** Es un proceso mediante el cual quienes toman decisiones sobre la gestión de lo público, cumplen su deber y

responsabilidad de explicar, dar a conocer o responder a la ciudadanía sobre el manejo de lo público y sus resultados logrados.

- **Responsabilidad social:** Es el compromiso, obligación y deber que poseen los individuos, miembros de una sociedad o empresa de contribuir voluntariamente para una sociedad más justa y de proteger el ambiente.
- **Retroalimentación:** Opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.
- **Sistema de Gestión de Calidad Institucional:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas y procesos para lograr estos objetivos.
- **Sistema de información:** Red de canales de comunicación utilizados dentro de una organización.
- **Sistema:** Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.
- **Sistemático:** Que sigue o se ajusta a un sistema o reiterado con insistencia.
- **Sistémico:** Perteneciente o relativo a la totalidad de un sistema.
- **Visión:** Aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección.

4 SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

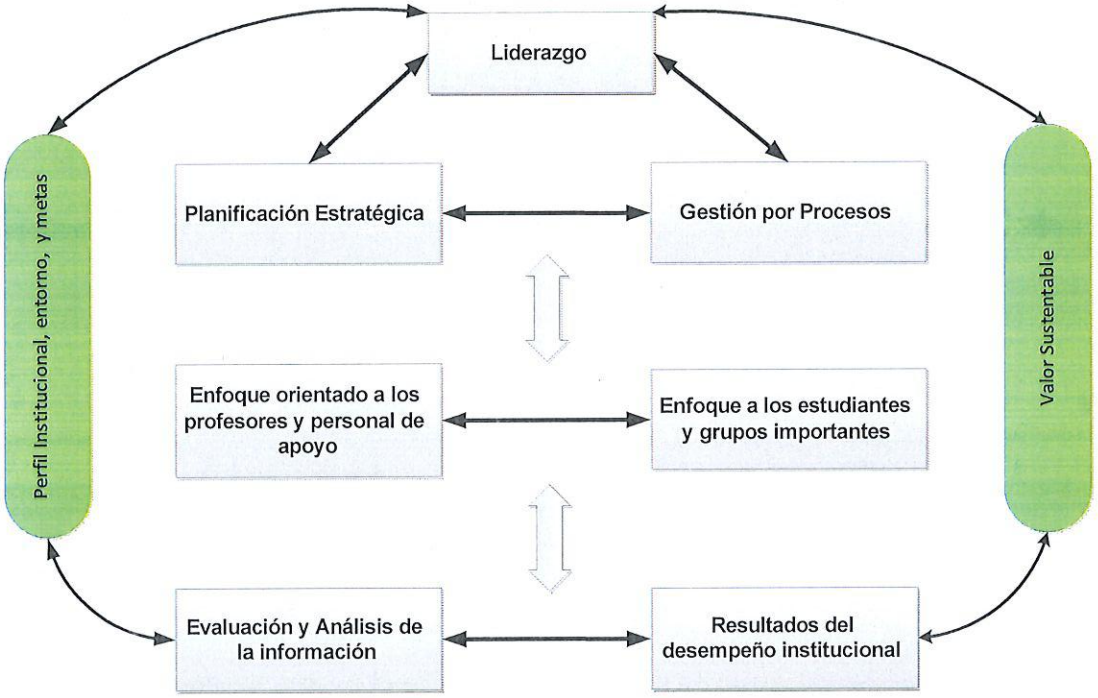
4.1 REQUISITOS GENERALES

El Sistema de Gestión de Calidad Institucional SGCI – UNIANDES está estructurado de acuerdo a siete criterios desarrollados en base a Modelos de Excelencia de Calidad reconocidos a nivel mundial y al enfoque de Gestión por Procesos, que permitirá la integración de todas las funciones y procesos a nivel institucional, tanto en su matriz, como en sus siete extensiones, con el fin de lograr la excelencia y mejora continua en la calidad académica, competitividad y la satisfacción de las partes interesadas.

Los criterios de excelencia educativa del SGCI – UNIANDES incluyen todos los componentes claves de la Institución (Figura 1):

- Liderazgo
- Planificación estratégica
- Gestión por procesos
- Enfoque a los estudiantes y grupos importantes
- Enfoque orientado a los profesores y personal de apoyo
- Evaluación y análisis de la información
- Resultados del desempeño institucional

Figura 1: Estructura del Sistema de Gestión de Calidad Institucional SGCI – UNIANDES



Los criterios del Sistema de Gestión de Calidad Institucional se adaptan a la organización y su forma de ejecución es dinámica y flexible, se basan en la evaluación y análisis constante, por tanto no obligan a la Institución a cambiar su estructura y procesos.

Estos criterios están orientados a los procesos de gestión institucional y académica, a la participación activa del talento humano y a la obtención de resultados de alto desempeño.

4.1.1 PERFIL INSTITUCIONAL, ENTORNO Y METAS

El Perfil Institucional establece el contexto en el que la UNIANDES, tanto en su matriz, como en sus siete extensiones se desarrolla, considera los antecedentes, la realidad actual y las expectativas futuras para la determinación de las fortalezas y debilidades a través de un proceso de análisis sistemático. El perfil incluye los valores, principios, misión, visión y estructura organizacional que permite que la universidad interactuar dentro y fuera de la organización.

El entorno y metas son la guía para enfocar el sistema de gestión institucional para la mejora continua de sus procesos.

4.1.2 VALOR SUSTENTABLE

La UNIANDES tiene la responsabilidad social y el compromiso voluntario de obligarse moralmente con la comunidad, dando respuesta a los problemas que comparte con su entorno, identificando las necesidades sociales, económicas y ambientales a través de la definición de estrategias y políticas, así como de procesos operativos con sus grupos relacionados, logrando el reconocimiento y aceptación social y generando impacto y sustentabilidad en el tiempo.

4.1.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL DE UNIANDES

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad Institucional SGCI – UNIANDES se enfoca fundamentalmente en los procesos agregadores de valor que comprenden: Academia, Investigación y Vinculación con la Sociedad, así como su interacción con los procesos estratégicos, de apoyo y asesores.

4.1.4 EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad Institucional SGCI – UNIANDES identifica la siguiente exclusión:

- Evaluación externa:
  Es el proceso de verificación que los organismos reguladores de la educación superior realizan a las actividades institucionales, de sus carreras y programas, para determinar que el desempeño cumple con los estándares de calidad.

5 CRITERIOS DE EXCELENCIA EDUCATIVA

5.1 LIDERAZGO

El criterio Liderazgo examina las acciones de las autoridades que guían y mantienen la organización, especialmente en la creación y seguimiento de la visión, misión, principios y valores institucionales. Además, evalúa el cumplimiento de las responsabilidades legales, éticas, sociales y el compromiso con la calidad a través de una adecuada gestión de recursos encaminados a la mejora continua.

5.2 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

El criterio de Planificación Estratégica evalúa como la organización genera los lineamientos estratégicos que permiten lograr soluciones efectivas, priorizadas, inclusivas y económicamente viables que respondan a las necesidades de la sociedad con el propósito de lograr la excelencia académica y el cumpliendo de normativa estatal vigente.

5.3 GESTIÓN POR PROCESOS

Este criterio evalúa el grado en que la institución diseña, gestiona y mejora su sistema y procesos para alcanzar los objetivos y estrategias planteadas, asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad, la sustentabilidad organizacional y la satisfacción de todos los grupos importantes o partes interesadas.

5.4 ENFOQUE A LOS ESTUDIANTES Y GRUPOS IMPORTANTES

Este criterio evalúa como la institución construye y desarrolla relaciones con sus estudiantes y grupos de interés, así como la efectividad de su sistema para administrar la información adquirida e identificar oportunidades de innovación que permitan consolidarla como un referente educativo del país.

5.5 ENFOQUE ORIENTADO A LOS PROFESORES Y PERSONAL DE APOYO

El criterio analiza la forma en que la institución planifica, desarrolla, administra y promueve el potencial del recurso humano para alcanzar los objetivos propuestos. También se analizan otros factores como el clima laboral, el desempeño, la participación y el crecimiento del personal.

5.6 EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El criterio evalúa como la institución gestiona la información procedente de los procesos estratégicos, agregadores de valor, apoyo y asesoría, así como los resultados obtenidos con el fin de administrar de forma eficiente los recursos disponibles para la mejora en el desempeño institucional.

5.7 RESULTADOS DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

El criterio evalúa el desempeño de la institución y su evolución en las áreas importantes para el desarrollo como son: calidad académica, resultados de los procesos, del enfoque en el estudiante, del enfoque en el recurso humano, de la dirección y recursos financieros.

6 ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL.

6.1 LIDERAZGO

La Universidad Regional Autónoma de Los Andes UNIANDES posee una estructura organizativa, que integra a la matriz con sus siete extensiones, enfocada en la participación continua de sus líderes, docentes, estudiantes, personal administrativo en el desarrollo de modelos, estrategias, métodos y acciones que permitan alcanzar la excelencia de la institución.

6.1.1 GESTIÓN DEL LIDERAZGO

a) Los líderes de UNIANDES participan activamente en la definición de la Misión, Visión, Políticas y Objetivos de la institución, así como también en la socialización de los logros y resultados alcanzados, a cada uno de los miembros de la comunidad universitaria, generando así, una cultura de pertinencia, responsabilidad y mejora continua.

b) Los líderes de UNIANDES fomentan los valores y principios éticos que definen la identidad institucional, siendo modelos de integridad, y responsabilidad social dentro y fuera de la institución, para de esta forma inspirar comportamientos, formas de actuación y actitudes correctas a todos los integrantes de la institución.

c) La Alta Dirección de UNIANDES dirige la elaboración del Plan Estratégico Institucional que contiene los lineamientos estratégicos de cada 5 años, realizados en base al análisis del entorno político, legal, tecnológico, económico y social del país, de la región y del mundo.

d) La Institución organiza y planifica la investigación científica, la vinculación con la sociedad y docencia, de manera consecuente con su misión y planificación estratégica, a través de la conformación de grupos o equipos de trabajo de acuerdo a las líneas de investigación aprobadas.

e) El liderazgo de UNIANDES desarrolla, mantiene y mejora el sistema de gestión de la institución a través de la evaluación y análisis de los resultados del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional, impulsando el cumplimiento de cada uno de los objetivos planteados para lograr la satisfacción de las partes interesadas.

6.1.2 RESPONSABILIDAD SOCIAL

a) UNIANDES busca contribuir al desarrollo científico, económico y tecnológico de la sociedad, a través de la formación de profesionales de excelencia, responsables, competitivos, con conciencia ética y solidaria.

b) Los líderes de UNIANDES garantizan la igualdad de oportunidades en el acceso, permanencia y movilidad para todos los miembros de la institución según lo establecido en las políticas de acción afirmativa.

c) El liderazgo de UNIANDES está comprometido con el establecimiento, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad Institucional, así como con la mejora continua de sus procesos mediante la ejecución de autoevaluaciones periódicas que aseguren la efectividad del sistema.

d) UNIANDES aplica políticas de internacionalización para la capacitación e intercambio del claustro de profesores y de los estudiantes, promoviendo la incorporación a redes nacionales e internacionales para el desarrollo de sus funciones sustantivas.

e) UNIANDES mantiene canales de comunicación efectivos que le permiten transparentar a la comunidad universitaria y a la ciudadanía, su gestión con respecto a los logros de la misión y planificación institucional como se evidencia en el proceso de rendición de cuentas.

f) UNIANDES Articula y transfiere conocimientos en los dominios académicos para satisfacer las necesidades y solucionar problemas de su entorno generando desarrollo.

6.2 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

La UNIANDES desarrolla su planificación estratégica de manera prospectiva, participativa y dirigida activamente por sus líderes, buscando satisfacer las

necesidades internas y externas de forma eficiente, eficaz y orientada a la excelencia.

6.2.1. ELABORACIÓN DE LA ESTRATEGIA

a. El plan estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI) es el instrumento en el cual se plasma los objetivos y lineamientos para ir de un estado actual hacia aquel deseado, es así que la elaboración de este se realiza de manera prospectiva, participativa y consensuada que incluye reuniones con actores internos y externos, donde se evalúa la metodología, los desafíos actuales, proponen objetivos estratégicos y emblemáticos, a través de un análisis financiero integral que permita tener coherencia entre los recursos necesarios y la planificación operativa (POA) en desarrollo.

b. El diseño del Plan Estratégico contempla 4 momentos:

i. **Momento Explicativo (Ser):** se hace un diagnóstico de la situación actual tanto del medio interno como externo y el posicionamiento institucional.
ii. **Momento Prospectivo (Debe ser):** se analiza escenarios, misión, visión, objetivos, políticas y estrategias.
iii. **Momento Estratégico (Como hacer):** determina estrategias de consolidación y de cambio.
iv. **Momento Táctico – Operacional (Hacer):** se determina programas y proyectos, programación general, planes operativos, diseño de proyectos, seguimiento y evaluación del plan.

c. Se realizan focus group y talleres por área integrando los objetivos estratégicos, metas, indicadores y responsables, con la aprobación del Consejo Superior y socializado ampliamente a la comunidad universitaria.

6.2.2. IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA

a. Cada objetivo contiene proyectos con un horizonte de tiempo, indicadores y responsables. Se realiza el seguimiento y control en los niveles estratégicos y operativos tomando acciones preventivas y correctivas de ser necesario, para lograr las metas propuestas en los plazos establecidos haciendo uso eficiente de los recursos.

b. La Planificación Operativa Anual de las extensiones, carreras y programas, estarán articulados a la Planificación Operativa Anual Institucional, Para el seguimiento de la POA, se realizan informes trimestrales, donde se analiza

los avances, evidencias, indicadores y actas de trabajo que permiten verificar el cumplimiento de lo planificado, fortaleciendo el seguimiento y control por parte de los responsables a nivel institucional, de Extensiones, Carreras y Programas.

c. De manera semestral y anual se realiza un análisis detallado de la ejecución de la Planificación Operativa Anual por parte de las Direcciones de Planificación y Financiera, permitiendo determinar los niveles de cumplimiento, acciones a tomar y uso eficiente de los recursos, elaborando informes que orientan a la UNIANDES a la mejora continua, que posteriormente se socializará mediante la rendición de cuentas anual.

6.3 GESTIÓN POR PROCESOS

6.3.1 MAPA DE PROCESOS

El mapa de Procesos describe como está englobada la Institución, a través de macro procesos; donde se gestionan como sistemas integrados en los que cada proceso desarrolla sus competencias o responsabilidades interrelacionadas, y cuyos resultados tienden a transformar insumos en productos y servicios finales para las partes interesadas o grupos importantes de la institución. Los procesos se clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional.

Para tener presente los procesos vitales de la Institución es necesario realizar una clasificación de acuerdo a la importancia estratégica para la Institución, dividiendo los procesos en tres niveles: procesos estratégicos, agregadores de valor y procesos de apoyo.

El Mapa de Procesos realizado se visualiza en la Figura 2.

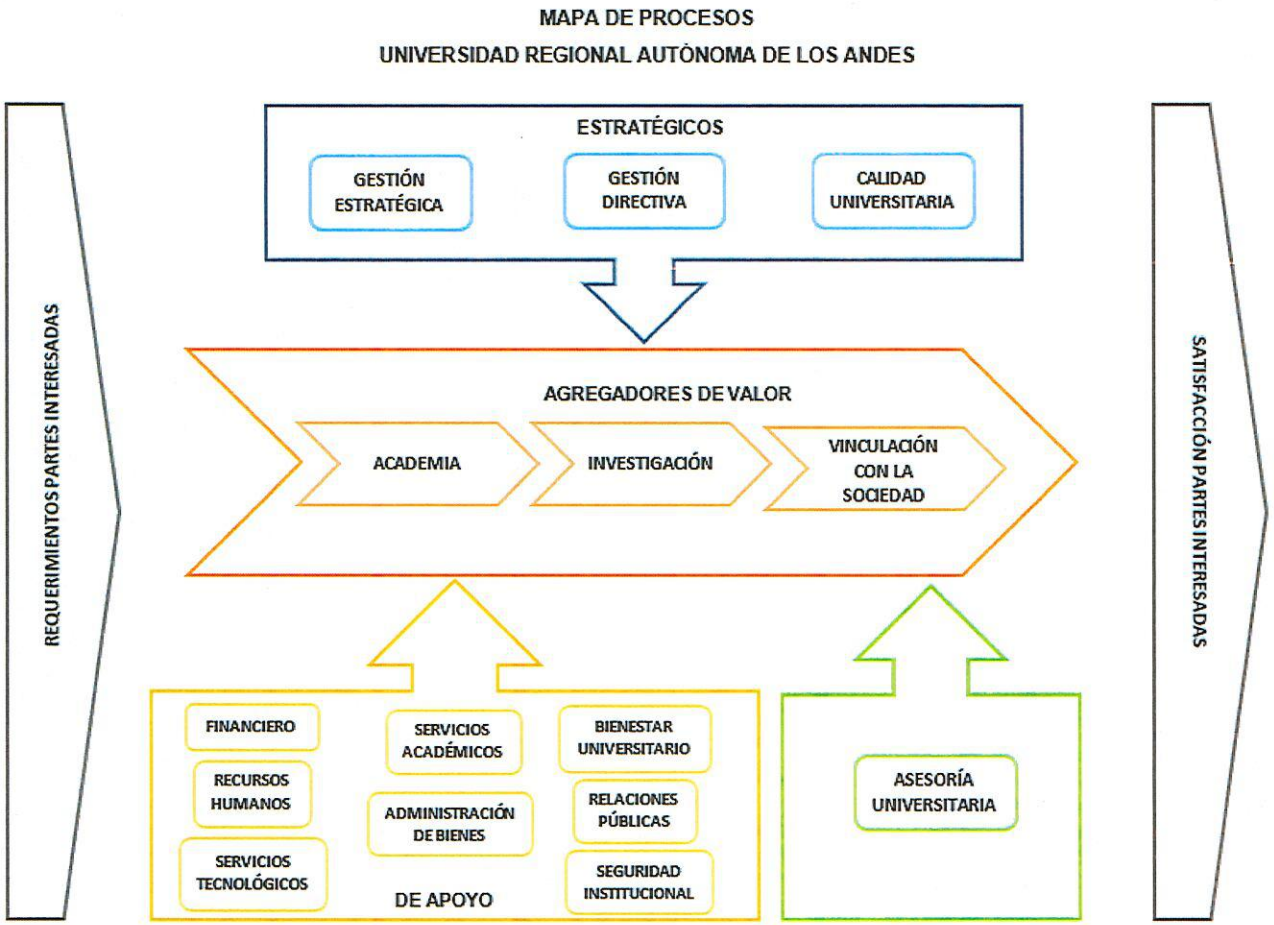


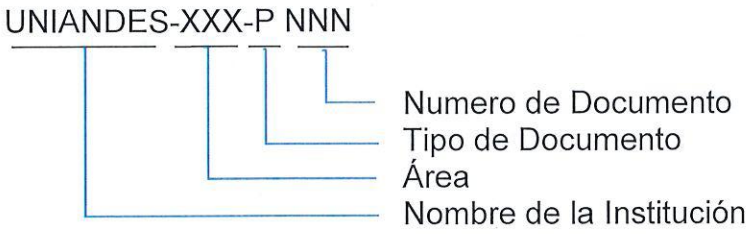
Figura 2. Mapa de Procesos SGCI- UNIANDES

6.3.2 INVENTARIO DE PROCESOS

Se detalla y evidencia los macro procesos, procesos y subprocesos identificados de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, donde se ve reflejado la interrelación existente entre ellos.
Se han registrado 14 macroprocesos, 52 procesos y 93 subprocesos en UNIANDES; siendo los macro procesos la parte principal donde se centra la gestión de la Institución.
El detalle de los Macro procesos, procesos y subprocesos se ilustran en el Anexo 3.

6.3.2.1 Codificación de Documentos

Todos los procesos se han codificado de la siguiente manera:



Donde:
UNIANDES = Universidad Regional Autónoma de Los Andes
XXX = Área
P = Proceso
NNN = Número secuencial del documento.
La codificación de los procesos y subprocesos se ilustran en el Anexo 4.

Tabla 1. Codificación del Área SGCI- UNIANDES

XXX	ÁREA
ABI	Administración de Bienes
ACD	Académico
BIBL	Biblioteca
BUN	Bienestar Universitario
CIAD	Coordinación de Información Archivo y Documentación
FIN	Financiero
INV	Investigación
PLN	Planificación
POS	Posgrados
RRHH	Recursos Humanos
RPU	Relaciones Públicas
SAC	Secretaría Académica
TED	Teleducación
TEL	Telemática
TIT	Secretaría de Titulación y Grados
UGC	Unidad de Gestión de Calidad
VIN	Vinculación con la Sociedad

6.3.2.2 PROCESOS ESTRATÉGICOS

Los procesos estratégicos son establecidos por la Alta Dirección de UNIANDES y definen cómo se maneja la Institución, establecen directrices para el mejoramiento continuo. Direccionan la gestión institucional a través de la formulación, expedición y cumplimiento de políticas, normas, instrumentos y presupuestos; son los responsables de la administración y gestión organizacional, agregando valor al entorno y comunidad universitaria.

Entre los procesos estratégicos de UNIANDES se encuentran los siguientes:

- Gestión Estratégica
- Calidad Universitaria
- Gestión Directiva

El Anexo 5 ilustra la segregación de los procesos estratégicos.
Los Procesos de Gestión Directiva están involucrados con todos los macro procesos, procesos y subprocesos de la Institución, sus funciones son; dirigir, supervisar, aprobar, validar y controlar, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad Institucional de la UNIANDES.

6.3.2.3 PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

Los procesos agregadores de valor justifican la existencia y el que hacer general de UNIANDES, permiten cumplir con la naturaleza de la misión institucional y están ligados directamente a los servicios que presta la Institución. Generan los productos y servicios primarios destinados a cubrir las expectativas de la comunidad universitaria; se interrelacionan varias áreas funcionales en su ejecución logrando la satisfacción de las partes interesadas.

Entre los procesos agregadores de valor de UNIANDES se encuentran los siguientes:

- Academia
- Investigación
- Vinculación con la Sociedad

El Anexo 6 ilustra la segregación de los procesos Agregadores de Valor.

6.3.2.4 PROCESOS DE APOYO

Estos procesos permiten dar soporte a los procesos estratégicos y agregadores de valor, generando productos y servicios secundarios de apoyo a la gestión de los procesos Institucionales, viabilizando la gestión organizacional para llegar a la excelencia académica y satisfacción de las partes interesadas.

Entre los procesos de Apoyo de UNIANDES se encuentran los siguientes:

- Financiero
- Recursos Humanos
- Servicios Académicos
- Servicios Tecnológicos
- Administración de Bienes
- Bienestar Universitario

El Anexo 7 ilustra la segregación de los procesos de Apoyo.

6.3.2.5 PROCESOS DE ASESORÍA

Son aquellos procesos competentes para brindar asesoría especializada a los procesos institucionales, ofreciendo el sustento técnico y legal para el desenvolvimiento de sus actividades.

Los procesos de Asesoría de UNIANDES son los siguientes:

- Jurídico
- Académica
- Administrativa y Financiera

Estos procesos serán articulados en una etapa posterior donde se ilustrarán sus respectivos subprocesos.

El Anexo 8 ilustra la segregación de los procesos de Asesoría.

6.3.3 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Para tener identificados todos los procesos de UNIANDES y de ahí en adelante la gestión de ellos, es necesario la caracterización o descripción de cada uno, representando la interrelación institucional con una visión integral, fortaleciendo el trabajo en equipo y la comunicación

Los procesos deben documentarse en función de la naturaleza de sus actividades, los requisitos del cliente/usuario y de los requisitos legales o reglamentarios que apliquen.

El camino que se debe seguir para la caracterización es la identificación de los procesos existentes, definir las entradas y actividades principales que se van realizando durante el proceso, identificar las salidas, recursos, responsables y definir los indicadores de gestión, ya que nos ayudarán a medirlos, verificando el porcentaje de satisfacción y cumplimiento que se tiene en un periodo de tiempo.

El contenido de las caracterizaciones son las siguientes:

TIPO DE PROCESO.- Se define si el proceso es Estratégico, Agrador de Valor o de Apoyo.

ÁREA RESPONSABLE.- se identifica a que Área de UNIANDES pertenece el proceso.

OBJETIVO.- Es la explicación de la meta o propósito del proceso dentro de UNIANDES a la cual se pretende alcanzar.

ALCANCE.- Es acordar con qué actividad se inicia el proceso y con cuál termina para llegar a la meta planificada.

ENTRADAS.- Las entradas pueden ser insumos o clientes internos/ externos; dependiendo del proceso que se esté detallando. Normalmente se indica se indican nombres de empresas, clientes individuales si es del caso y nombres de las áreas o procesos internos.

PROVEEDOR.- Son las entidades internas y externas que entregan los insumos.

INSUMOS.- Son documentos y materiales directos que el proceso necesita para obtener sus productos.

ACTIVIDADES.- Son acciones que se llevan a cabo como parte de sus obligaciones para describir a los procesos.

RESPONSABLES.- Es la persona o grupo de personas designadas, por la autoridad competente, que tienen la responsabilidad y autoridad para llevar a cabo el cumplimiento de las actividades de los procesos.

SALIDAS.- Las salidas de un proceso pueden ser: productos materiales, información, recursos humanos, servicios, entrada del proceso siguiente.

SERVICIO/ PRODUCTO.- Son los entregables de los procesos; es la transformación de los insumos, generando valor sustentable.

CLIENTE.- Son internos como externos, reciben directamente los productos y/o servicios que genera el proceso.

REQUISITO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO.- Son las condiciones necesarias para llegar a obtener el producto y el servicio; pueden ser reglamentación legal interna y externa, manuales, instructivos, entre otros.

REQUISITO DE LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS.- Son las características del servicio o producto que el cliente interno y externo espera recibir, para satisfacer sus necesidades y expectativas.

RECURSOS.- Los recursos pueden ser humanos, materiales, financieros tecnológicos, información e infraestructura; son componentes esenciales de un plan integral de gestión para ejecutar y monitorear a la organización con éxito.

INDICADORES DE GESTIÓN.- Son instrumentos de medición y control para valorar el desempeño de los procesos; aseguran el resultado óptimo de los productos controlando su eficacia y eficiencia.

El formato de caracterizaciones utilizado se encuentra en el Anexo 9.

Las caracterizaciones de los procesos de UNIANDES realizados se encuentran en el Anexo 10.

6.3.4 DIAGRAMAS DE PROCESO

Es importante tener un esquema de cada uno de los procesos que tiene la Institución, ya que permiten determinar los flujos del sistema. A continuación se detalla los diagramas de procesos UNIANDES, conforme el Anexo 11.

6.3.4.1 Modelado de procesos

Es la esquematización de una secuencia ordenada de actividades e información, describe de manera efectiva el trabajo de la Institución para alcanzar metas y objetivos, mediante la definición de pasos, responsables e interrelaciones, integrando personas, actividades y sistemas de información, teniendo un flujo efectivo y transparente, para alcanzar un sistema flexible ante los continuos cambios.

El sistema de gestión de calidad para el modelado de procesos emplea el Business Process Model and Notation BPMN, utiliza la lógica de pasos con una notación gráfica estandarizada fácil y sencilla de comprender.

6.3.4.2 Elementos de proceso BPMN

La notación utilizada para describir los procesos de UNIANDES se detallan en el Anexo 12.

6.4 ENFOQUE A LOS ESTUDIANTES Y GRUPOS IMPORTANTES

La Universidad Regional Autónoma de Los Andes UNIANDES gestiona las relaciones con cada uno de las partes interesadas con la finalidad de conocer de forma directa sus necesidades, derechos y expectativas para involucrarlos directamente en el desarrollo de la gestión institucional.

6.3.1 INFORMACIÓN DE LOS ESTUDIANTES Y GRUPOS DE INTERÉS

a) UNIANDES a través de análisis de pertinencia y factibilidad de la oferta académica, establece las necesidades y requisitos necesarios para el desarrollo de su actividad, tomando en cuenta diversos ámbitos como son: social, educativo, tecnológico, económico, político y normativo.

b) La oferta académica de UNIANDES responde a las expectativas y necesidades de la sociedad, a la prospectiva de desarrollo científico, humanístico, tecnológico y a la diversidad cultural.

c) La oferta académica presentada en cada uno de los niveles y modalidades, en la Matriz y extensiones responde a la Misión, Visión y Modelo Educativo, considerando la pertinencia y la capacidad académica y física de la Institución.

d) UNIANDES gestiona la relación con sus estudiantes y partes interesadas, manteniendo una comunicación directa que permite la participación activa en la planificación institucional.

6.3.2 COMPROMISO CON LOS ESTUDIANTES

a) UNIANDES comprometido con el desarrollo de la sociedad, y con el interés de acercar la institución a los habitantes de las diferentes regiones del país, ha creado Extensiones en ciudades que no cuentan con una amplia oferta educativa de tercer nivel como son: Tulcán, Ibarra, Santo Domingo, Quevedo, Babahoyo, Riobamba y el Puyo.

b) La Institución implementa acciones que aseguran la igualdad de oportunidades en el acceso independientemente de su condición socioeconómica, de género, credo, orientación sexual, etnia, preferencia política o discapacidad, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Unidad de Bienestar Estudiantil.

c) UNIANDES mantiene un claustro de profesores de alto nivel académico y humano, que responden a la misión, visión y planificación institucional, enfocados a contribuir al beneficio de la cultura investigativa, la vinculación con la sociedad, el acompañamiento estudiantil, la gestión y planificación académica.

d) La Institución cuenta con la infraestructura, espacios físicos, sistemas informáticos y recursos bibliotecarios adecuados para el desarrollo de las

actividades académicas y de recreación, tanto en la Matriz como en las extensiones.

e) La Institución gestiona sus procesos de nivelación y seguimiento para garantizar que los estudiantes alcancen resultados exitosos en su carrera académica que son medidos en términos de eficiencia académica.

f) UNIANDES realiza seguimiento a graduados mediante procesos y procedimientos eficaces, que le permiten determinar la situación laboral y académica, contribuyendo con la mejora continua de las carreras y programas ofertados por la institución.

6.5 ENFOQUE ORIENTADO A LOS PROFESORES Y PERSONAL DE APOYO

UNIANDES mantiene el compromiso permanente con el desarrollo del talento humano, generando un ambiente laboral efectivo, que motive y apoye las actividades académicas y de gestión del personal.

6.5.1 AMBIENTE DE TRABAJO

UNIANDES gestiona las competencias del personal para cumplir con el trabajo y mantiene un clima laboral amigable y seguro.

a) UNIANDES prevé las necesidades laborales del futuro, planificando los procesos de formación, capacitación, contratación, reubicación y preparación para los cambios en el sistema de trabajo.

b) Las Extensiones de UNIANDES, generan fuentes de trabajo y mejora la calidad de vida del talento humano en la zonas de influencia.

c) UNIANDES proporciona espacios de trabajo adecuados que permiten la planificación, desarrollo y ejecución de las actividades del personal, que incluyen mobiliario necesario para el trabajo y atención a los estudiantes y el acceso a facilidades tecnológicas.

6.5.2 COMPROMISO Y DESEMPEÑO

UNIANDES motiva y premia al personal por su alto desempeño, para ello evalúa el compromiso del talento humano a través de resultados:

a) UNIANDES mantiene un número suficiente de profesores que permiten el desarrollo de las actividades sustantivas de docencia con calidad, como se describe en el *Reglamento de Escalafón y Carrera Académica de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes*, en donde, con asignación de presupuesto se garantiza la capacitación y perfeccionamiento con becas en cuarto nivel y doctorados, que como consecuencia permite tener un suficiente número de doctores PhD.

b) Los procesos de comunicación de la Institución son pertinentes y efectivos a todo nivel en la organización.

c) Los Docentes y Personal de Apoyo de UNIANDES mantienen la comunicación efectiva en entre áreas fomentando el trabajo en equipo para incrementar el grado de empoderamiento y su atención al estudiante.

d) UNIANDES cumple con las remuneraciones acordadas de manera puntual y en cumplimiento de la normativa vigente.

e) Los Docentes y Personal de Apoyo de UNIANDES tienen funciones y responsabilidades definidas, las cuales están descritas en el Estatuto y Manual de funciones de la Universidad Autónoma de Los Andes.

f) UNIANDES gestiona la permanencia del personal, potenciando factores como la valoración del compromiso Institucional mediante entrevistas, encuestas y capacitaciones.

g) La institución constantemente motiva e incentiva al Talento Humano en función de objetivos y resultados de acuerdo al Plan Estratégico.

h) El trabajo en equipo está enfocado a la satisfacción del cliente y partes interesadas.

i) UNIANDES fomenta la capacitación y formación del personal, dentro o fuera de la Institución, garantizando un personal comprometido, que responde efectivamente a las necesidades y exigencias institucionales y del entorno.

j) Los profesores de UNIANDES ofrece carrera académica mediante concursos y promoción, de acuerdo a al Reglamento de Escalafón y Carrera Académica de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes.

k) Para la distribución de trabajo UNIANDES aplica el Instructivo sobre la Distribución de la Carga Horaria en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, que describe la titularidad, la dedicación y la distribución del tiempo.

l) El reclutamiento de Talento Humano en UNIANDES se basa en capacidades, conocimientos y méritos, promueve acciones afirmativas.

m) Los profesores de UNIANDES desarrollan vinculación con la sociedad generando relaciones con instituciones públicas y privadas, además del apoyando al desarrollo social, económico y ambiental del entorno.

n) La institución garantiza la estabilidad laboral en función del cumplimiento del *Reglamento de Talento Humano Administrativo de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes.*

6.5.2.1 Desempeño de los Profesores

a) El desempeño de los profesores se evalúa de acuerdo al *Reglamento de Evaluación de los Profesores, Profesoras, Profesores Investigadores y Profesoras Investigadoras de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes*, considerando los siguientes componentes: autoevaluación, heteroevaluación y coevaluación, permitiendo identificar fortalezas y debilidades, para garantizar la excelencia académica.

b) Los profesores de UNIANDES cumplen con los principios de labor académica responsable y ética de acuerdo al *Código de Convivencia de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes.*

6.5.2.2 Desempeño del Personal de Apoyo

a) El personal de apoyo de UNIANDES cumple con principios de honestidad y respeto en un ambiente tolerante y de amistad, además manejan un código de ética respecto a su trabajo, el bienestar y su confidencialidad, explicado en el *Código de Convivencia de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes.*

b) UNIANDES gestiona la productividad de las personas, además de la gestión por procesos, y para mantener la productividad de las personas, aplica factores de evaluación que potencian al personal para orientar la promoción, así el *Reglamento de Talento Humano Administrativo de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes*, señala que los empleados serán evaluados y calificados para medir su desempeño anual de las responsabilidades en sus puestos de trabajo.

Tabla 2. Criterios de Evaluación al personal de apoyo SGCI- UNIANDES

Factor	Criterio
Gestión	Gestión del puesto
Conocimientos	Conocimientos y Superación Personal y profesional
Competencias Técnicas del Puesto	Desempeño en el Trabajo
	Criterio o Juicio
Competencias Universales	Comunicación
Trabajo en Equipo, iniciativa y liderazgo	Habilidades de Liderazgo
	Habilidades de Dirección

Fuente: Álvarez, G. (2012). Modelo de Evaluación de Desempeño del Talento Humano para la Gestión Administrativa de UNIANDES. Ambato: Mastersgraph.

6.6 EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La Universidad Regional Autónoma de Los Andes en concordancia con los lineamientos de la Planificación Estratégica, Liderazgo, que a su vez recogen las necesidades internas y externas en búsqueda de la excelencia y mejoramiento continuo, realiza una evaluación y análisis minucioso de la documentación que permita alcanzar los objetivos propuestos.

6.6.1. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL.

a. En función de los resultados de las evaluaciones trimestrales, semestrales y anuales se toman acciones preventivas y correctivas de ser el caso, para garantizar la consecución de los objetivos planteados, logrando el compromiso y cultura organizacional orientada a la eficiencia, innovación y mejoramiento continuo.

b. El conjunto de tareas realizadas día a día y orientadas al cumplimiento de los objetivos, lineamientos y con un enfoque al cliente, determinan el grado de cumplimiento de los requerimientos estipulados por las partes interesadas. La UNIANDES utiliza variadas fuentes de información de los diferentes actores tanto en formato digital como documentos físicos, que provienen de reuniones, encuestas, informes, POAs, Autoevaluación Institucional, Autoevaluación por Carreras, Programas y Extensiones, rendición de cuenta, entre otros documentos.

c. La información recolectada mediante los sistemas informáticos, procesos y evaluación de los indicadores de gestión, permiten generar retroalimentación permanente tanto en los procesos estratégicos, asesoría, agregadores de valor y apoyo, lo que genera indicios de oportunidades de mejora a ser aplicados, de igual manera dar seguimiento y control al uso eficiente de los recursos.

d. La información recopilada y analizada se utiliza para generar valor sustentable a la organización a través del SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

6.7 RESULTADOS DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

UNIANDES evalúa los resultados obtenidos al aplicar las políticas, normativas y estrategias desarrolladas en las áreas claves de la institución y son valorados a través de indicadores de desempeño; estos indicadores están basados en el Modelo Preliminar de Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas CEAACES 2018 y en el Modelo Genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semipresenciales de las Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador CEAACES 2015; y están desagregados de acuerdo a los 7 criterios del Sistema de Gestión de Calidad Institucional SGCI-UNIANDES, como se muestra a continuación:

Tabla 3. Indicadores de Gestión SGCI- UNIANDES

Criterio	Tipo de Indicador	
	Cualitativo	Cuantitativo
LIDERAZGO		
Políticas sobre acción afirmativa	✓	
Políticas sobre internacionalización	✓	
Promoción y control ético	✓	
Organización y planificación de la investigación científica	✓	
Organización y planificación de la vinculación con la sociedad	✓	
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA		
Planificación Estratégica	✓	
Planificación Operativa	✓	
GESTIÓN POR PROCESOS		
Sistema de Gestión de Calidad Institucional	✓	
Gestión de recursos para la investigación	✓	
Gestión de recursos para la vinculación	✓	
ENFOQUE A LOS ESTUDIANTES Y GRUPOS IMPORTANTES		
Gestión de la Oferta Académica	✓	
Estado actual y prospectiva de la carrera	✓	

Criterio	Tipo de Indicador	
	Cualitativo	Cuantitativo
Perfil profesional	✓	
Perfil de egreso	✓	
Estructura curricular	✓	
Plan de estudios	✓	
Programa de las asignaturas	✓	
Prácticas en relación a las asignaturas	✓	
Afinidad formación-posgrado		✓
Gestión del Claustro	✓	
Entorno de las actividades académicas	✓	
Espacios de Bienestar universitario	✓	
Bibliotecas	✓	
Procesos de admisión y nivelación a las carreras de grado	✓	
Procesos de admisión a posgrado	✓	
Seguimiento a graduados	✓	
Tasa de retención		✓
Tasa de graduación de grado		✓
Tasa de graduación de posgrado		✓
ENFOQUE ORIENTADO A LOS PROFESORES Y PERSONAL DE APOYO		
Profesores		
Doctores		✓
Doctores a TC		✓
Doctores en formación		✓
Estudiantes por profesor TC		✓
Titularidad TC		✓
Distribución temporal de actividades	✓	
Titularidad		✓
Evaluación de los profesores	✓	
Profesoras Mujeres		✓
Dirección Mujeres		✓
Producción científica en revistas de impacto mundial		✓
Producción científica en revistas de impacto regional		✓
Producción de obras	✓	
Actualización científica y/o pedagógica		✓
Personal de Apoyo		
Gestión del puesto		✓
Conocimientos y Superación Personal y profesional		✓
Desempeño en el Trabajo		✓
Criterio o Juicio		✓
Comunicación		✓
Habilidades de Liderazgo		✓
Habilidades de Dirección		✓
EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN		

Criterio	Tipo de Indicador	
	Cualitativo	Cuantitativo
Transparencia y difusión	✓	
Programas de vinculación con la sociedad y su impacto	✓	
Sistemas Informáticos	✓	

Fuente: Modelo de Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas – Versión Preliminar (2018). Quito: Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, Modelo Genérico de Evaluación del Entorno de Aprendizaje de Carreras en Ecuador (2017). Quito: Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

7. BIBLIOGRAFÍA

Álvarez Gómez, G., & Mayorga Álvarez, M. d. (2012). Modelo de evaluación de desempeño del talento humano para la gestión administrativa UNIANDES. Ambato: MASTERSGRAPH.

Comas Rodríguez, R. (2017). Herramientas de control de gestión para el alineamiento estratégico en las organizaciones. Quito: El Siglo.

Gómez Armijo, C., Comas Rodríguez, R., González Cruz, E., & García Muñoz, J. (2017). Calidad y procesos en la gestión universitaria. Quito: El Siglo.

Viteri Moya, J. (2015). Gestión de la producción con enfoque sistémico. Quito: Cedeño.

Vila Espeso, M. (1994). Los catorce Puntos de Deming aplicados a los servicios. Madrid: Díaz de Santos.

Ferrando Sánchez, M., Granero Castro. (2005).CALIDAD TOTAL: Modelo EFQM de excelencia. Madrid: FC Editorial.

ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad-Requisitos, Organización Internacional de Normalización. Ginebra, Suiza. 2015-09-15.

Baldrige, M. (2013). Modelo de Malcolm Baldrige. Recuperado el 19 de abril de 2018, de Balbrige National Quality Program USA: http://www.praxis.com.pe/portal/sites/default/files/m_baldrige_2006.pdf

Analítica. (2016) Sistema de Gestión de Procesos. Manual de diagramación de procesos bajo estándar BPMN. Disponible en:

http://www.analitica.com.co/website/images/stories/documentosTecnicos_SGP/Manual%20de%20Diagramacion%20de%20Procesos%20Bajo%20Estandar%20BPMN.pdf

Bizagi. (2018) Bizagi Modeler: Guía de Usuario.

Flores, A., Lavin, J., Calle, X. (2014). Buscando la excelencia educativa: Gestión de procesos académicos y administrativos en Instituciones Públicas de Educación mediante BPM. Maskana. Available from: https://www.researchgate.net/publication/280732201_Buscando_la_excelencia_educativa_Gestion_de_procesos_academicos_y_administrativos_en_Instituciones_Publicas_de_Educacion_mediante_BPM

OMG. (2011) Business Process Model and Notation (BPMN) Version 2.0. OMG. Disponible en: https://www.omg.org/spec/BPMN/2.0/PDF

White, S. (2009). BPMN: Guía de Referencia y Modelado. Future Strategies. Disponible en: https://users.dcc.uchile.cl/~nbaloian/DSS-DCC/Software/ModeladoBPMN.pdf

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Quito: Corporación de estudios y publicaciones.

Ley Orgánica de Educación Superior (2010). Quito: Registro Oficial.

Reglamento para los procesos de autoevaluación de las instituciones, carreras y programas del Sistema de Educación Superior (2014). Quito: Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

Modelo de Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas – Versión Preliminar (2018). Quito: Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

Planificación Estratégica de Desarrollo Institucional (2015). Ambato: Universidad Regional Autónoma de Los Andes.

Estatuto (2015). Quito: Universidad Regional Autónoma de Los Andes.

Baldrige, M. (2013). Modelo de Malcolm Baldrige. Recuperado el 19 de abril de 2018, de Balbrige National Quality Program USA: http://www.praxis.com.pe/portal/sites/default/files/m_baldrige_2006.pdf

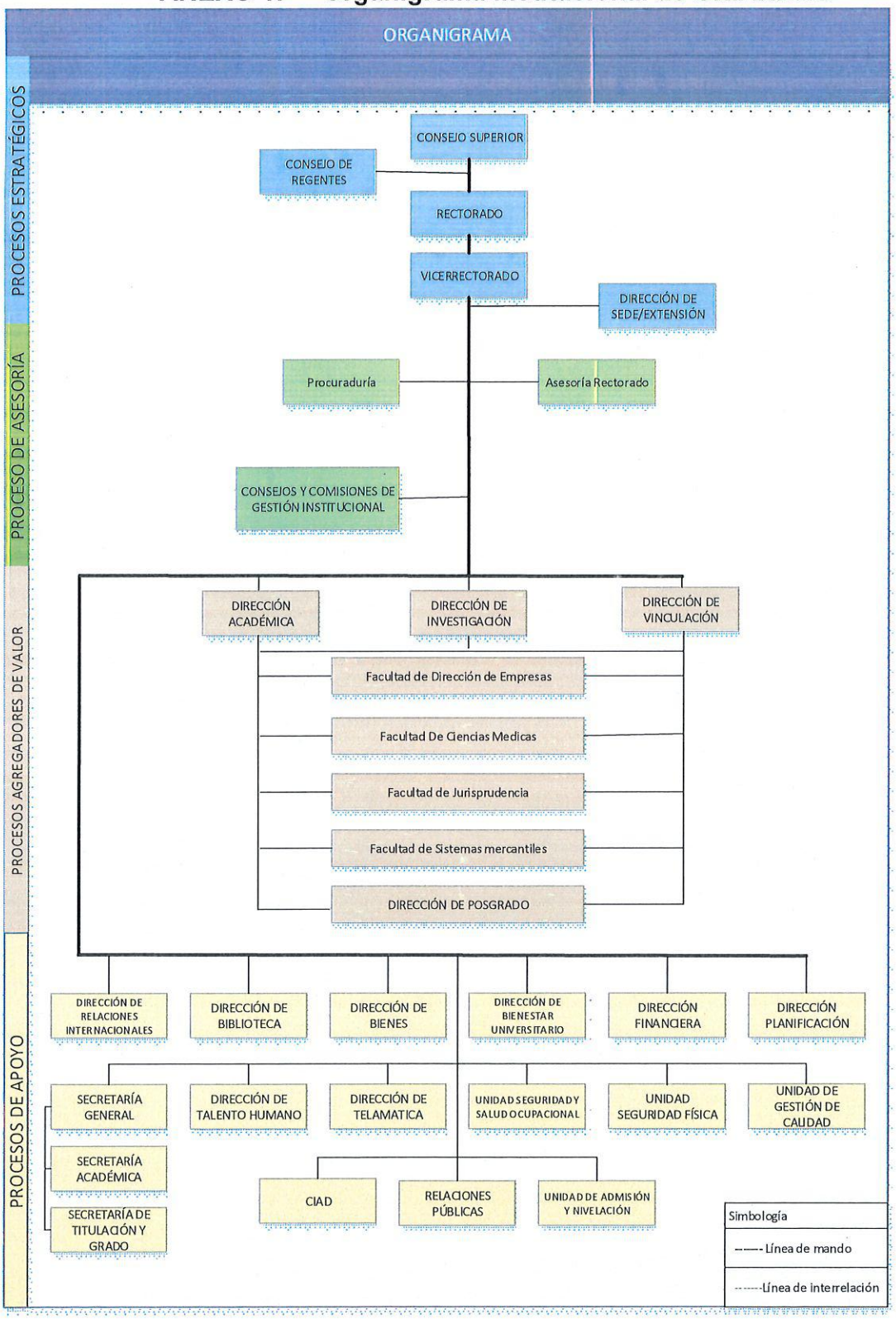
Modelo Genérico de Evaluación del Entorno de Aprendizaje de Carreras en Ecuador (2017). Quito: Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

Ley Reformatoria a la Ley Orgánica de Educación Superior (2018). Quito: Registro Oficial.

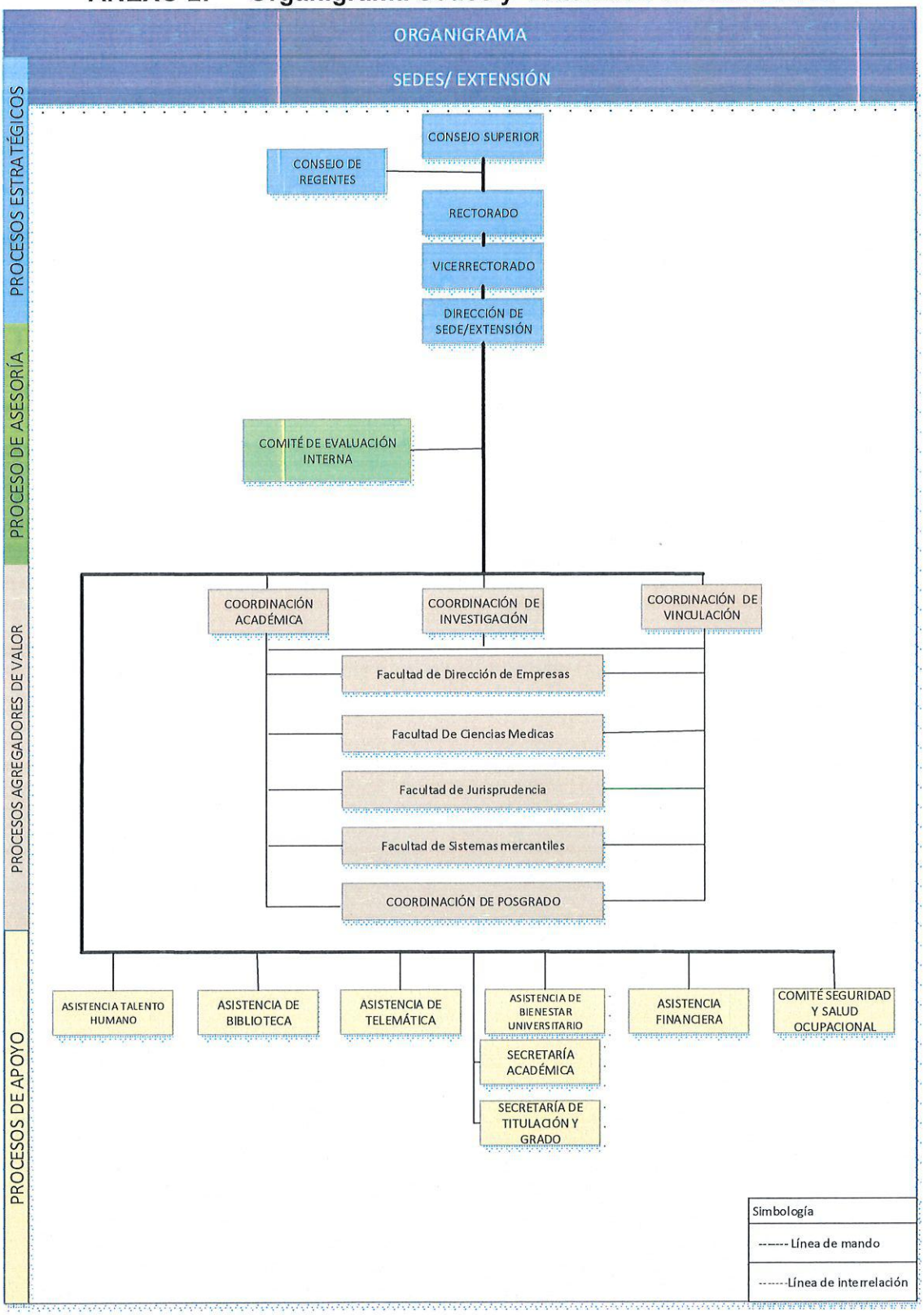
Política de Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas en el Marco del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (2018). Quito: Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior CACES.

8. ANEXOS

ANEXO 1: Organigrama Institucional de UNIANDES



ANEXO 2: Organigrama Sedes y Extensión de UNIANDES



ANEXO 3: Listado de procesos por niveles SGCI- UNIANDES

TIPO DE PROCESO	MACRO PROCESOS	PROCESOS	SUBPROCESOS
ESTRATÉGICOS	1. GESTIÓN DIRECTIVA		
	2. GESTIÓN ESTRATÉGICA	2.1. Planificación Estratégica Institucional	
		2.2. Planificación Operativa Anual	2.2.1. Ejecución de la Planificación Operativa Anual
		2.3. Rendición de Cuentas	
	3. CALIDAD UNIVERSITARIA	3.1. Autoevaluación	3.1.1. Institucional
			3.1.2. Carreras, Programas y Extensiones
		3.2. Aseguramiento de la Calidad	3.2.1. Institucional
			3.2.2. Carreras, Programas y Extensiones
		3.3. Evaluación Externa	
		3.4. Gestión Documental	
AGREGADORES DE VALOR	4. ACADEMIA	4.1. Admisión	4.1.1 Grado
			4.1.2 Posgrado
		4.2. Planificación y Seguimiento del Periodo Académico	4.2.1. Grado: Periodo Ordinario
			4.2.2. Grado: Periodo Extraordinario
			4.2.3. Postgrado
			4.2.4. Actualización normativa del progreso de inscripción, admisión y matrícula de postgrado
		4.3. Seguimiento del Sílabo	4.3.1. Grado
			4.3.2. Postgrado
		4.4. Tutorías y acompañamiento	
		4.5. Diseño y Rediseño de proyecto de Oferta Académica	4.5.1. Grado
			4.5.2. Postgrado

TIPO DE PROCESO	MACRO PROCESOS	PROCESOS	SUBPROCESOS
		4.6. Seguimiento y control de la Oferta Académica	
		4.7. Evaluación Estudiantil	4.7.1. Grado
			4.7.2. Postgrado
		4.8. Evaluación Integral al Desempeño Docente	
		4.9. Seguimiento al desarrollo del trabajo de titulación del programa de actualización de conocimientos	4.9.1. Grado
			4.9.2. Postgrado
AGREGADORES DE VALOR	5. INVESTIGACIÓN	5.1. Gestión de la actividad científica	
		5.2. Gestión de la Producción Científica Interna	5.2.1. Gestión de la producción de libros
			5.2.2. Gestión de artículos de impacto mundial y regional
			5.2.3. Gestión de Ponencias
		5.3. Divulgación de los resultados de la actividad científica	5.3.1. Gestión de Jornadas Científicas Estudiantiles
			5.3.2. Gestión del Congreso internacional UNIANDES
			5.3.3 Gestión de Revistas UNIANDES
		5.4. Formación Científica de Personal Docente	5.4.1. Capacitación del personal docente en investigación
			5.4.2. Seguimiento a la formación de doctores PhD
			5.4.3. Redes de Conocimiento
AGREGADORES DE VALOR	6. VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	6.1. Programas de cooperación, desarrollo y emprendimiento	6.1.1. Gestión de recursos
			6.1.2. Programas y proyectos de vinculación con la sociedad
		6.2. Gestión social del conocimiento	6.2.1. Consultorios jurídicos gratuitos
			6.2.2. Practicas preprofesionales y pasantías
			6.2.3. Seguimiento a proyectos de vinculación de graduados
DE APOYO	7. FINANCIERO	7.1. Presupuestos	7.1.1. Elaboración de proforma presupuestaria
			7.1.2. Ejecución y seguimiento de proforma presupuestaria
			7.1.3. Emisión de reportes de ejecución presupuestaria anual

TIPO DE PROCESO	MACRO PROCESOS	PROCESOS	SUBPROCESOS
		7.2. Contabilidad	7.2.1. Jornalización de Ingresos
			7.2.2. Jornalización de Egresos
			7.2.3. Elaboración de balances y estados financieros
			7.2.4. Elaboración de reportes tributarios
		7.3. Finanzas	7.3.1. Análisis de Estados Financieros
		7.4. Control Interno	
DE APOYO	8. RECURSOS HUMANOS	8.1. Selección de Personal	8.1.1. Selección de personal por concurso de méritos y oposición
			8.1.2. Reclutamiento y Selección
		8.2. Contratación de Personal	8.2.1. Contratación Docentes Titulares
			8.2.2. Contratación Docentes no Titulares
			8.2.3. Contratación personal administrativo
		8.3. Desvinculación del Personal	
		8.4. Administración de Nómina	8.4.1. Roles personal docente
			8.4.2. Pago de honorarios profesionales
			8.4.3. Roles personal administrativo
		8.5. Formación y Capacitación del personal	8.5.1. Capacitación docente
			8.5.2. Capacitación personal administrativo
		8.6. Evaluación de desempeño personal administrativo	
	9. SERVICIOS TECNOLÓGICOS	9.1. Servicio técnico informático	9.1.1. Gestión de incidentes tecnológicos
			9.1.2. Mantenimiento Correctivo
			9.1.3. Mantenimiento Preventivo
		9.2. Gestión Tecnológica	9.2.1. Bibliotecas Virtuales
			9.2.2. Hosting, dominios y servidores locales
			9.2.3. Administración del Sistema Antiplagio

TIPO DE PROCESO	MACRO PROCESOS	PROCESOS	SUBPROCESOS
			9.2.4. Noticiero digital
			9.2.5. Revista digital
			9.2.6. Plataformas Web
			9.2.7. Entornos virtuales académicos EVA
			9.2.8. Cuentas institucionales
		9.3. Gestión de Tecnologías de Información	9.3.1. Minería de Datos
			9.3.2. Sistema BI
DE APOYO	10. ADMINISTRACIÓN DE BIENES	10.1. Adquisiciones	10.1.1. Bienes y Servicios
			10.1.2. Suministros
		10.2. Control de inventarios de suministros y activos fijos	
		10.3. Operaciones de Infraestructura física	10.3.1. Despacho de materiales desde bodega
			10.3.2. Selección y calificación de proveedores / Licitación de obra
		10.3. Operaciones de Infraestructura física	10.3.3. Plan anual de mantenimiento general
		10.4. Contratación de mano de obra	10.4.1. Modalidad de contrato de obra cierta / servicios profesionales
	11. BIENESTAR UNIVERSITARIO	11.1. Becas	11.1.1. Análisis psicológico y socioeconómico de postulantes a becas
			11.1.2. Seguimiento y monitoreo de estudiantes becados
			11.1.3 Otorgamiento de becas
		11.2. Servicios institucionales	11.2.1. Socialización y monitoreo de los servicios de bienestar universitario
			11.2.2. Creación y fortalecimiento de grupos culturales
			11.2.3. Cultura deportiva y recreación UNIANDES
			11.2.4. Seguridad Física

TIPO DE PROCESO	MACRO PROCESOS	PROCESOS	SUBPROCESOS
		11.3. Eventos	11.3.1. Celebración de fechas especiales
		11.4. Bienestar Bio-Psicosocial	11.4.1. Asesoramiento psicológico y psicoterapia a la comunidad
			11.4.2. Prevención y promoción de salud Bio-Psicosocial
			11.4.3. Análisis psicológico y socioeconómico de estudiantes que ingresan a la universidad
		11.5. Biblioteca	11.5.1. Adquisición de acervo bibliográfico
			11.5.2. Préstamo y devolución del material bibliográfico
			11.5.3. Adquisición de bases de datos científicas
DE APOYO	12. SERVICIOS ACADÉMICOS	12.1. Ingreso Estudiantil	12.1.1. Admisión
			12.1.2. Inscripción
			12.1.3. Matriculación
		12.2. Administración Estudiantil	12.2.1. Calificaciones
		12.3. Gestión de Titulación	12.3.1. Aprobación del perfil de proyecto / pre proyecto de titulación
			12.3.2. Aprobación del proyecto de investigación / proyecto de examen complexivo
			12.3.4. Graduación
			12.3.5. Elaboración de títulos
			12.3.6. Registro de títulos
	13. RELACIONES PÚBLICAS	13.1 Relaciones Públicas	13.1.1 Comunicación
			13.1.2 Diseño de Imagen
			13.1.3 Coordinación de Eventos
DE ASESORÍA	14. ASESORÍA UNIVERSITARIA	14.1. Jurídica	
		14.2. Académica	
		14.3. Administrativa y Financiera	

ANEXO 4: Lista de Procesos codificados SGCI- UNIANDES

ÁREAS	No.	PROCESOS	CÓDIGO
Planificación	1	Planificación Estratégica Institucional	UNIANDES-PLN-P001
	2	Planificación Operativa Anual	UNIANDES-PLN-P002
	3	Ejecución de la Planificación Operativa Anual	UNIANDES-PLN-P003
	4	Rendición de Cuentas	UNIANDES-PLN-P004
Recursos Humanos	5	Selección de personal por concurso de méritos y oposición	UNIANDES-RRHH-P001
	6	Reclutamiento y selección	UNIANDES-RRHH-P002
	7	Contratación docentes titulares	UNIANDES-RRHH-P003
	8	Contratación docentes no titulares	UNIANDES-RRHH-P004
	9	Contratación personal administrativo	UNIANDES-RRHH-P005
	10	Desvinculación del personal	UNIANDES-RRHH-P006
	11	Roles personal docente	UNIANDES-RRHH-P007
	12	Roles personal administrativo	UNIANDES-RRHH-P008
	13	Pago de honorarios profesionales	UNIANDES-RRHH-P009
	14	Capacitación Docente	UNIANDES-RRHH-P010
	15	Capacitación personal administrativo	UNIANDES-RRHH-P011
	16	Evaluación de desempeño personal administrativo	UNIANDES-RRHH-P012
Académico	17	Admisión grado	UNIANDES-ACD-P001
	18	Planificación y seguimiento del periodo académico ordinario	UNIANDES-ACD-P002
	19	Planificación y seguimiento del periodo académico extraordinario	UNIANDES-ACD-P003
	20	Planificación y seguimiento del semestre de nivelación	UNIANDES-ACD-P004
	21	Evaluación estudiantil grado	UNIANDES-ACD-P005
	22	Evaluación integral al desempeño docente	UNIANDES-ACD-P006
	23	Seguimiento del sílabo grado	UNIANDES-ACD-P007
	24	Diseño y rediseño de proyectos de oferta académica	UNIANDES-ACD-P008
	25	Seguimiento y control de la oferta académica	UNIANDES-ACD-P009
	26	Tutoría y acompañamiento	UNIANDES-ACD-P010
Postgrado	27	Admisión a los programas de postgrado	UNIANDES-POS-P001
	28	Planificación y seguimiento del periodo académico postgrado	UNIANDES-POS-P002
	29	Evaluación estudiantil: posgrados	UNIANDES-POS-P003
	30	Actualización de la normativa del progreso de inscripción, admisión y matrícula de programas de postgrado	UNIANDES-POS-P004
	31	Elaboración y diseño de los proyectos de postgrado	UNIANDES-POS-P005
	32	Seguimiento del sílabo postgrado	UNIANDES-POS-P006
Teleducación	33	Seguimiento al desarrollo de trabajo de titulación del programa de actualización de conocimientos: Grado	UNIANDES-TED-P001

ÁREAS	No.	PROCESOS	CÓDIGO
	34	Seguimiento al desarrollo de trabajo de titulación del programa de actualización de conocimientos: Posgrado	UNIANDES-TED-P002
Bienestar Universitario	35	Actualización de la normativa de bienestar universitario	UNIANDES-BUN-P001
	36	Seguimiento y monitoreo de estudiantes becados	UNIANDES-BUN-P002
	37	Otorgamiento de becas	UNIANDES-BUN-P003
	38	Socialización y monitoreo de los servicios de bienestar universitario	UNIANDES-BUN-P004
	39	Creación y fortalecimiento de grupos culturales	UNIANDES-BUN-P005
	40	Cultura deportiva y recreación en UNIANDES	UNIANDES-BUN-P006
	41	Celebración de fechas especiales	UNIANDES-BUN-P007
	42	Análisis psicológico y socioeconómico de postulantes a becas	UNIANDES-BUN-P008
	43	Prevención y promoción de la salud bio - psicosocial	UNIANDES-BUN-P009
	44	Asesoramiento psicológico y psicoterapia a la comunidad	UNIANDES-BUN-P010
	45	Análisis psicológico y socioeconómico de estudiantes que ingresan a la universidad	UNIANDES-BUN-P011
	46	Seguridad Física	UNIANDES-BUN-P012
Administración de Bienes	47	Adquisición de bienes y servicios	UNIANDES-ABI-P001
	48	Adquisición de suministros	UNIANDES-ABI-P002
	49	Control de inventarios, suministros y activos fijos	UNIANDES-ABI-P003
	50	Plan anual de mantenimiento general	UNIANDES-ABI-P004
	51	Selección y calificación de proveedores / Licitación de proveedores	UNIANDES-ABI-P005
	52	Contratación de mano de obra bajo modalidad de contrato de obra cierta y contratación de servicios profesionales para la administración de construcciones	UNIANDES-ABI-P006
	53	Despacho de materiales para infraestructura desde bodega	UNIANDES-ABI-P007
CIAD	54	Gestión de archivo virtual	UNIANDES-CIAD-P001
	55	Minería de datos	UNIANDES-CIAD-P002
	56	Sistema Business Intelligence	UNIANDES-CIAD-P003
	57	Administración de servidores institucionales	UNIANDES-CIAD-P004
	58	Administración de revista digital	UNIANDES-CIAD-P005
	59	Administración del servidor OwnCloud	UNIANDES-CIAD-P006
	60	Administración del servidor de biblioteca	UNIANDES-CIAD-P007
	61	Gestión de servidores	UNIANDES-CIAD-P008
Biblioteca	62	Adquisición de acervo bibliográfico	UNIANDES-BIBL-P001
	63	Préstamo y devolución del material bibliográfico	UNIANDES-BIBL-P002
	64	Bibliotecas virtuales	UNIANDES-BIBL-P003

ÁREAS	No.	PROCESOS	CÓDIGO
	65	Repositorio institucional	UNIANDES-BIBL-P004
	66	Adquisición de base de datos científicas	UNIANDES-BIBL-P005
	67	Administración del sistema antiplagio	UNIANDES-BIBL-P006
Unidad de Gestión de Calidad	68	Autoevaluación institucional (Matriz y Extensiones)	UNIANDES-UGC-P001
	69	Autoevaluación por carreras y programas	UNIANDES-UGC-P002
	70	Aseguramiento de la calidad institucional (Matriz Y Extensiones)	UNIANDES-UGC-P003
	71	Aseguramiento de la calidad por carreras y programas	UNIANDES-UGC-P004
	72	Gestión documental	UNIANDES-UGC-P005
	73	Evaluación externa	UNIANDES-UGC-P006
Financiero	74	Elaboración de proforma presupuestaria	UNIANDES-FIN-P001
	75	Ejecución y seguimiento de proforma presupuestaria	UNIANDES-FIN-P002
	76	Emisión de reportes de ejecución presupuestaria anual	UNIANDES-FIN-P003
	77	Jornalización de ingresos	UNIANDES-FIN-P004
	78	Jornalización de egresos	UNIANDES-FIN-P005
	79	Elaboración de balances y estados financieros	UNIANDES-FIN-P006
	80	Elaboración de reportes tributarios	UNIANDES-FIN-P007
	81	Análisis de estados financieros	UNIANDES-FIN-P008
	82	Control interno	UNIANDES-FIN-P009
Investigación	83	Gestión de la actividad científica	UNIANDES-INV-P001
	84	Seguimiento a la formación de doctores PhD	UNIANDES-INV-P002
	85	Capacitación del personal docente en investigación	UNIANDES-INV-P003
	86	Redes de conocimiento	UNIANDES-INV-P004
	87	Gestión de revistas UNIANDES	UNIANDES-INV-P005
	88	Gestión de Jornadas Científicas Estudiantiles	UNIANDES-INV-P006
	89	Gestión del Congreso Internacional UNIANDES	UNIANDES-INV-P007
	90	Gestión de ponencias	UNIANDES-INV-P008
	91	Gestión de artículos de impacto mundial y regional	UNIANDES-INV-P009
	92	Gestión de producción de libros	UNIANDES-INV-P010
Secretaría General	93	Inscripciones grado	UNIANDES-SAC-P001
	94	Inscripciones postgrado	UNIANDES-SAC-P002
	95	Matriculación grado: nuevos estudiantes	UNIANDES-SAC-P003
	96	Matriculación grado: estudiantes antiguos	UNIANDES-SAC-P004
	97	Matriculación grado: reingresos, convalidaciones y homologaciones	UNIANDES-SAC-P005
	98	Matriculación grado: programa de actualización de conocimientos	UNIANDES-SAC-P006
	99	Matriculación postgrado: nuevos estudiantes	UNIANDES-SAC-P007
	100	Matriculación postgrado: estudiantes antiguos	UNIANDES-SAC-P008

ÁREAS	No.	PROCESOS	CÓDIGO
	101	Matriculación postgrado: reingresos, convalidaciones y homologaciones	UNIANDES-SAC-P009
	102	Matriculación postgrado: programa de actualización de conocimientos	UNIANDES-SAC-P010
	103	Calificaciones grado: Consignación de calificaciones	UNIANDES-SAC-P011
	104	Calificaciones grado: Examen atrasado / recuperación	UNIANDES-SAC-P012
	105	Calificaciones grado: rectificación de calificaciones o faltas	UNIANDES-SAC-P013
	106	Calificaciones postgrado: Consignación de calificaciones	UNIANDES-SAC-P014
	107	Calificaciones postgrado: Examen atrasado/ remedial	UNIANDES-SAC-P015
	108	Calificaciones postgrado: rectificación de calificaciones	UNIANDES-SAC-P016
	109	Aprobación del perfil de proyecto / pre proyecto de titulación de grado: estudiantes regulares	UNIANDES-TIT-P001
	110	Aprobación del perfil de proyecto / pre proyecto de titulación de grado: programa actualización de conocimientos	UNIANDES-TIT-P002
	111	Aprobación del perfil de proyecto / pre proyecto de titulación de postgrado: estudiantes regulares	UNIANDES-TIT-P003
	112	Aprobación del perfil de proyecto / pre proyecto de titulación de postgrado: programa actualización de conocimientos	UNIANDES-TIT-P004
	113	Aprobación del proyecto de investigación / proyecto de examen complexivo para titulación de grado: estudiantes regulares	UNIANDES-TIT-P005
	114	Aprobación del proyecto de investigación / proyecto de examen complexivo para titulación de grado: programa de actualización de conocimientos	UNIANDES-TIT-P006
	115	Aprobación del proyecto de investigación / proyecto de examen complexivo para titulación de postgrado: estudiantes regulares	UNIANDES-TIT-P007
	116	Aprobación del proyecto de investigación / proyecto de examen complexivo para titulación de grado: programa de actualización de conocimientos	UNIANDES-TIT-P008
	117	Graduación de grado y postgrado	UNIANDES-TIT-P009
	118	Elaboración de títulos de grado y postgrado	UNIANDES-TIT-P010
	119	Registro de Títulos de grado y postgrado	UNIANDES-TIT-P011
Telemática	120	Gestión de incidentes tecnológicos de redes	UNIANDES-TEL-P001
	121	Gestión de incidentes tecnológicos de telefonía	UNIANDES-TEL-P002
	122	Gestión de incidentes tecnológicos de sistemas de seguridad y accesos	UNIANDES-TEL-P003

ÁREAS	No.	PROCESOS	CÓDIGO
	123	Gestión de incidentes tecnológicos de multimedia y laboratorios informáticos	UNIANDES-TEL-P004
	124	Mantenimiento correctivo de redes	UNIANDES-TEL-P005
	125	Mantenimiento correctivo de telefonía	UNIANDES-TEL-P006
	126	Mantenimiento correctivo de sistemas de seguridad y accesos	UNIANDES-TEL-P007
	127	Mantenimiento correctivo de multimedia y laboratorios informáticos	UNIANDES-TEL-P008
	128	Mantenimiento preventivo de redes	UNIANDES-TEL-P009
	129	Mantenimiento preventivo de telefonía	UNIANDES-TEL-P010
	130	Mantenimiento preventivo de sistemas de seguridad y accesos	UNIANDES-TEL-P011
	131	Mantenimiento preventivo de multimedia y laboratorios informáticos	UNIANDES-TEL-P012
	132	Administración de plataformas web	UNIANDES-TEL-P013
	133	Administración de entornos virtuales de aprendizaje	UNIANDES-TEL-P014
	134	Administración de noticieros digitales	UNIANDES-TEL-P015
	135	Administración de servicio de cuentas institucionales	UNIANDES-TEL-P016
	136	Administración de hosting, dominios y servidores locales	UNIANDES-TEL-P017
Vinculación	137	Gestión de recursos	UNIANDES-VIN-P001
	138	Programas y proyectos de vinculación con la sociedad	UNIANDES-VIN-P002
	139	Consultorios Jurídicos Gratuitos	UNIANDES-VIN-P003
	140	Seguimiento a proyectos de vinculación de graduados	UNIANDES-VIN-P004
	141	Prácticas preprofesionales y pasantías	UNIANDES-VIN-P005
Relaciones Publicas	142	Relaciones Públicas	UNIANDES-RPU-P001

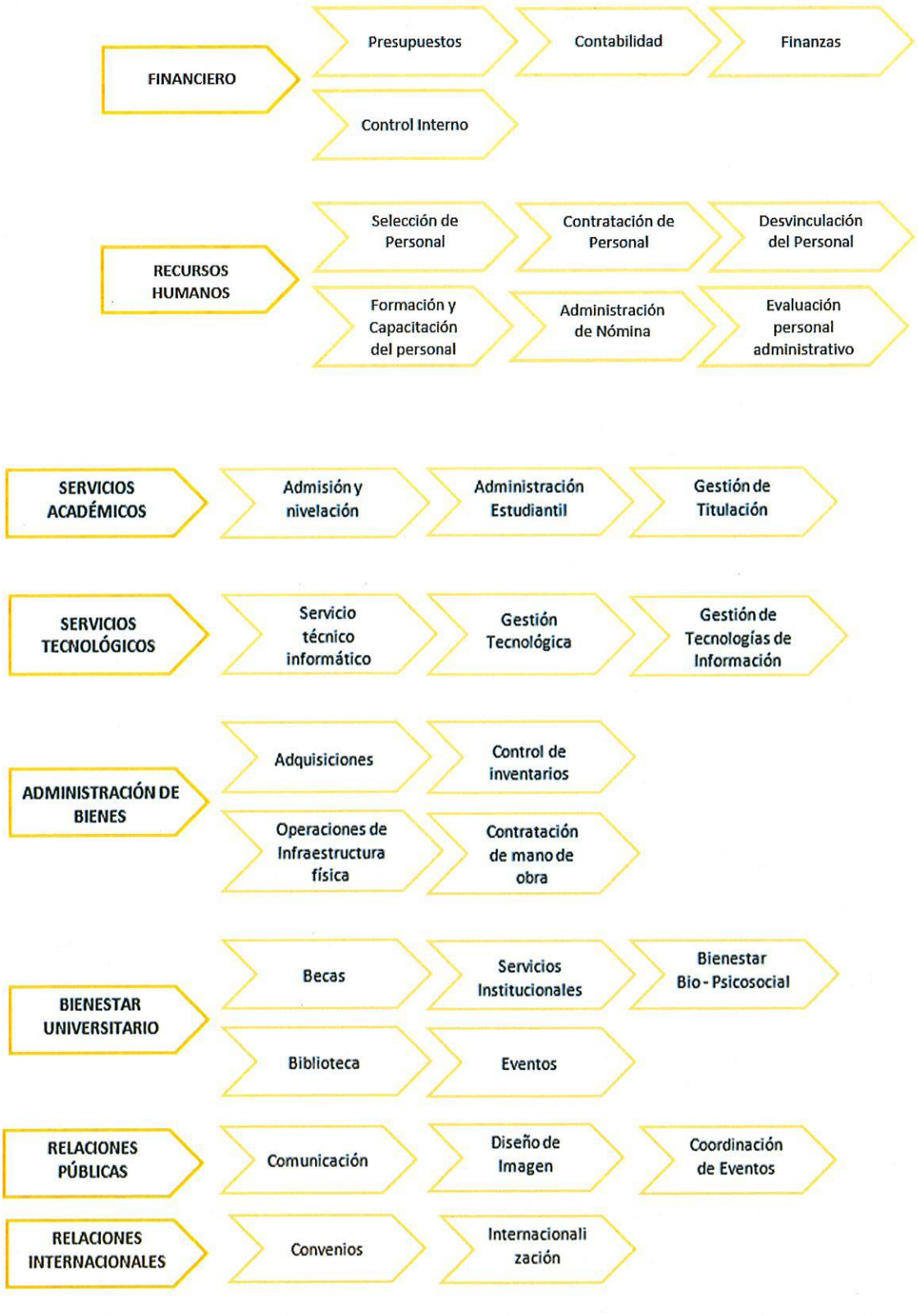
ANEXO 5: Procesos Estratégicos SGCI- UNIANDES

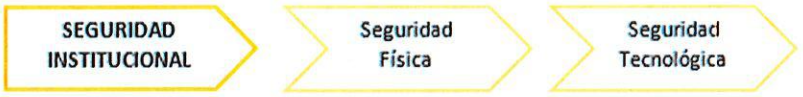


Anexo 6: Procesos Agregadores de Valor SGCI- UNIANDES



ANEXO 7: Procesos de Apoyo SGCI- UNIANDES





ANEXO 8: Procesos de Asesoría SGCI- UNIANDES



ANEXO 9: Formato de Caracterizaciones SGCI- UNIANDES

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código
	PROCESO XXX	
		Fecha de emisión
	ÁREA XXX	
	Versión 1.0	*Página 1 de*

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Tipo de Proceso:	
Área Responsable:	
Objetivo:	
Alcance:	

ENTRADAS	P	I	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	S/P	C

REQUISITOS DEL PRODUCTO O SERVICIO	REQUISITOS DE LOS CLIENTES INT. Y EXT.

RECURSOS		INDICADORES DE GESTIÓN
Tecnológicos		
Infraestructura		
Humanos		

FORMATO

Anexo 10: Caracterizaciones de los procesos
Ejemplo: Planificación Estratégica Institucional

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código
	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	Fecha de emisión
	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN	
	Versión 1.0	*Página 1 de*

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Tipo de Proceso:	Estratégico X Agregador de Valor____ Apoyo ___
Área Responsable:	Dirección de Planificación
Objetivo:	Definir el direccionamiento estratégico de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, a través de la propuesta de objetivos, planes y proyectos en correspondencia con las Normativas y Políticas Gubernamentales vigente, con el fin de lograr la excelencia académica y el desarrollo continuo de la Institución.
Alcance:	El proceso abarca desde el requerimiento de la elaboración o actualización del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional, su difusión y seguimiento.

ENTRADAS	P	I	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	S/P	C
Constitución de la República del Ecuador Planes y Programas de Gobierno de la República del Ecuador Vigentes		x	Solicitud para la elaboración o actualización Plan Estratégico de Desarrollo Institucional	Dirección de Planificación	Oficio de elaboración o actualización Plan Estratégico de Desarrollo Institucional	x	
Normativa vigente de Educación Superior de la República del Ecuador Estatuto UNIANDES		x	Desarrollo de la Metodología de Trabajo para la la elaboración o actualización Plan Estratégico de Desarrollo Institucional	Dirección de Planificación	Propuesta de la Metodología de Trabajo para la la elaboración o actualización Plan Estratégico de Desarrollo Institucional	x	
Oficio de elaboración o actualización Plan Estratégico de Desarrollo Institucional Propuesta de la Metodología de Trabajo para la la elaboración o actualización Plan Estratégico de Desarrollo Institucional		x	Análisis y aprobación de la Metodología de Trabajo para la la elaboración o actualización Plan Estratégico de Desarrollo Institucional	Rectorado Vicerrectorado	Metodología de Trabajo Aprobada	x	
Metodología de Trabajo Aprobada		x	Solicitud de la proyección presupuestaria	Dirección de Planificación	**ELABORACIÓN DE PROFORMA PRESUPUESTARIA**		x

ENTRADAS	P	I	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	S/P	C
Constitución de la República del Ecuador Normativa vigente de Educación Superior de la República del Ecuador Políticas y programas Gubernamentales vigentes Estatuto UNIANDES Plan Estratégico de Desarrollo Institucional vigente Metodología de Trabajo para la la elaboración o actualización Plan Estratégico de Desarrollo Institucional Proyección Presupuestaria Aprobada **ELABORACIÓN DE PROFORMA**		x	Ejecución de Talleres para analizar los lineamientos estratégicos del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional	Rectorado Vicerrectorado Dirección de Planificación Dirección Financiera Funciones de la IES: Investigación, Vinculación, Docencia e Investigación Decanatos Dirección de Carreras (Matriz) Coordinación de Carreras (Extensiones) Dirección de Extensión Estudiantes Partes Interesadas	Matriz FODA Matriz PESTA Matriz de Involucrados Mapa Estratégico y Objetivos Estratégicos del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional	x	
Matriz FODA Matriz PESTA Matriz de Involucrados Mapa Estratégico y Objetivos Estratégicos del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional		x	Consolidación de la información para la elaboración del primer borrador del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional	Dirección de Planificación	Primer borrador del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional	x	
Primer borrador del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional		x	Análisis del Primer Borrador del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional	Rectorado	Primer borrador aprobado del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional	x	
Modelo de Evaluación Institucional Vigente Metodología de Trabajo para la la elaboración o actualización Plan Estratégico de Desarrollo Institucional Proyección Presupuestaria Aprobada **ELABORACIÓN DE PROFORMA** Primer borrador aprobado del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional	x		Ejecución de Talleres por área estratégica para integrar los objetivos estratégicos, metas, indicadores y responsables	Rectorado Vicerrectorado Dirección de Planificación Dirección Financiera Funciones de la IES: Investigación, Vinculación, Docencia y Gestión Decanatos Dirección de Carreras (Matriz) Dirección de Extensión Coordinación de Carreras (Extensiones)	Estrategias Objetivos Tácticos y Operativos Indicadores de Gestión Responsables	x	

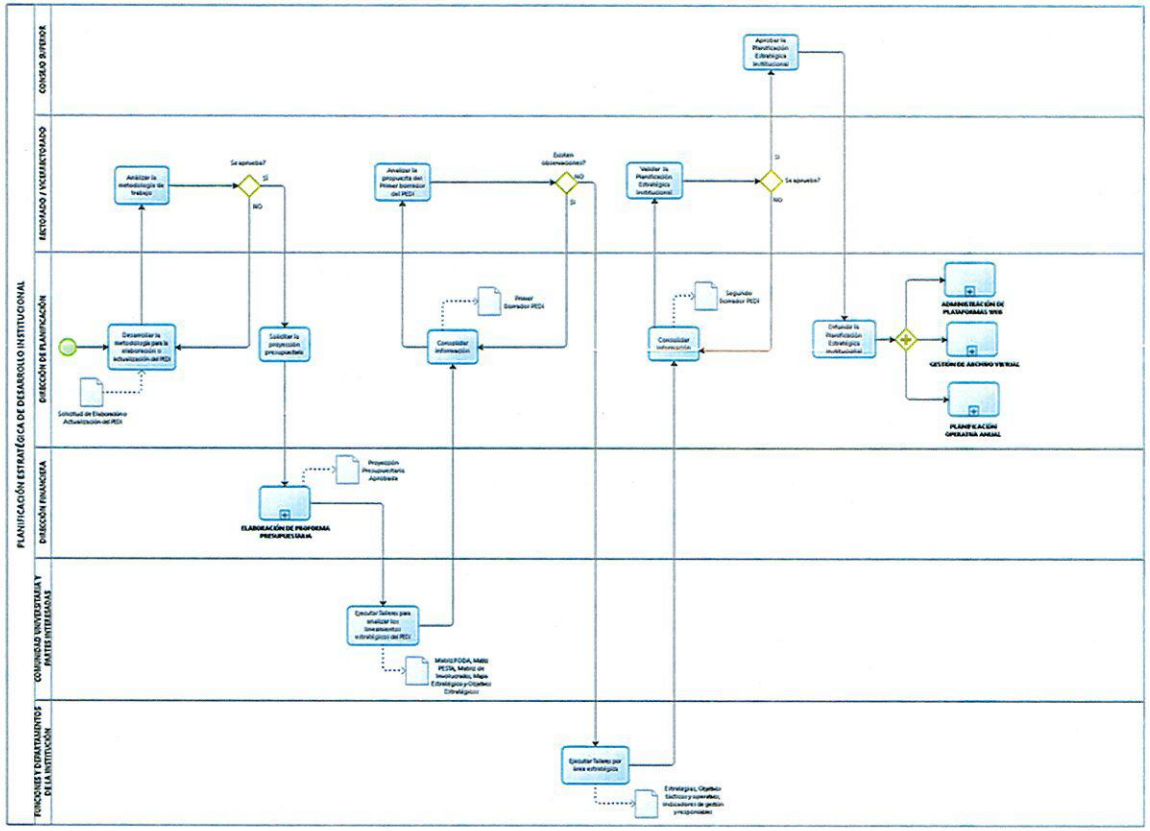
ENTRADAS	P	I	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	S/P	C
Estrategias Objetivos Tácticos y Operativos Indicadores de Gestión Responsables	x		Consolidación de la información para la elaboración del segundo borrador del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional	Dirección de Planificación	Segundo borrador del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional		
Segundo borrador del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional	x		Análisis del Segundo Borrador del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional	Rectorado Vicerrectorado	Plan Estratégico de Desarrollo Institucional validado por las Autoridades de la Instirución	x	
Plan Estratégico de Desarrollo Institucional validado por las Autoridades de la Instirución		x	Aprobación del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional	Consejo Superior	Plan Estratégico de Desarrollo Institucional aprobado	x	
Plan Estratégico de Desarrollo Institucional aprobado		x	Difusión del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional	Dirección Planificación	ADMINISTRACIÓN DE PLATAFORMAS WEB GESTIÓN DE ARCHIVO VIRTUAL		x
Plan Estratégico de Desarrollo Institucional aprobado		x	Seguimiento y evaluación al desarrollo y ejecución del Plan Estratégico Institucional	Dirección Planificación	PLANIFICACIÓN OPERATIVA ANUAL		x

REQUISITOS DEL PRODUCTO O SERVICIO	REQUISITOS DE LOS CLIENTES INT. Y EXT.
1. Constitución de la República del Ecuador 2. Programas de Gobierno de la República del Ecuador Vigentes 3. Ley Orgánica de Educación Superior. 4. Reglamento a la Ley Orgánica de Educación Superior. 5. Modelo de Evaluación Institucional Vigente. 6. Estatuto UNIANDES.	1. Cumplimiento del cronograma y plazos establecidos. 2. Honestidad, transparencia y disciplina en la recopilación, procesamiento y entrega de la información

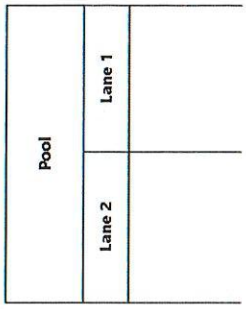
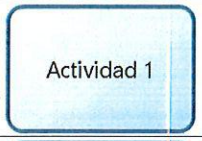
RECURSOS		INDICADORES DE GESTIÓN
Tecnológicos	Microsoft Office, OwnCloud, Página Web Institucional.	*(# de acciones cumplidas por objetivo estratégico / # de acciones planificadas por objetivo estratégico) * 100*
Infraestructura	Puestos de trabajo equipados.	
Humanos	Miembros del Consejo Superior, Rectorado, Vicerrectorado, Dirección de Planificación, Dirección de Extensiones, miembros de las funciones de la Institución: Docencia, Vinculación, Investigación, y, todos los departamentos que integran Gestión, Decanatos, Dirección y Coordinación de Carreras de Carreras, Docentes, Estudiantes y Partes Interesadas	

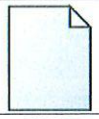
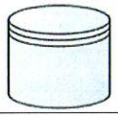
Anexo 11: Diagramas de los procesos

Ejemplo: Planificación Estratégica Institucional



ANEXO 12: Descripción de los elementos de Procesos BPMN SGCI-UNIANDES

	Notación	Elemento	Descripción
Swimlanes		Pool	Es la analogía de una piscina, para indicar un contenedor de procesos. Contiene los flujos de secuencia dentro de las actividades y representa el proceso general sobre el cuál se diagrama.
		Lane (Carril)	Es una partición dentro del proceso. Los carriles se utilizan para diferenciar áreas y representa los actores que interactúan en el proceso.
Actividades		Actividad	Las actividades representan trabajos llevados a cabo por miembros de la organización dentro de un flujo de proceso.
		Proceso	Representa el llamado de un proceso cuando se lo incluye en un flujo.
Eventos		Evento de inicio	Indica dónde se inicia un proceso.
		Evento intermedio	Indica que algo sucede en algún lugar entre el inicio y el final de un proceso. Esto afectará el flujo del proceso, pero no iniciará o finalizará el mismo. Significa realiza un llamado a la Actividad que tiene el mismo color.
		Evento de temporización	Indica un retraso o espera dentro del proceso. Este tipo de evento puede ser utilizado dentro de un flujo secuencial para indicar un tiempo de espera entre actividades.
		Finalización	Indica que el flujo finaliza.
Compuertas		Compuerta exclusiva	De divergencia: Se utiliza para crear caminos alternativos dentro del proceso, pero solo uno se selecciona. De convergencia: Se utiliza para unir caminos alternativos

		Compuerta paralela	De divergencia: Se utiliza para crear caminos alternativos sin evaluar condición alguna. De convergencia: Se utiliza para unir caminos alternativos. Las compuertas esperan todos los flujos que concurren en ellas antes de continuar.
		Compuerta inclusiva	De divergencia: Representa un punto de ramificación en donde las alternativas se basan en expresiones condicionales. La evaluación VERDADERA de una condición no excluye la evaluación de las demás condiciones. Todas las evaluaciones VERDADERAS serán atravesadas. De convergencia: Se utiliza para unir una combinación de caminos paralelos alternativos.
Datos		Objeto de datos	Provee información acerca de documentos relacionados a la actividad.
		Depósito de datos	Provee un mecanismo informático de almacenamiento de información relacionado a la actividad.
Conectores		Flujo de secuencia	Un flujo de secuencia es utilizado para mostrar el orden en el que las actividades se ejecutarán dentro del proceso.
		Asociación	Se utiliza para asociar Elementos de Datos con Actividades.

Fuente: Bizagi Modeler: Guía de Usuario.
OMG. (2011) Business Process Model and Notation (BPMN) Version 2.0. OMG. Disponible en: https://www.omg.org/spec/BPMN/2.0/PDF/

UNIVERSIDAD REGIONAL AUTONOMA DE LOS ANDES
VICERRECTORADO GENERAL

Dr. Gustavo Alvarez Gómez, PhD
Vicerrector General de la UNIANDES