



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EVALUACIÓN DE LA GESTION POR PROCESOS DE LA
EMPRESA PÚBLICA CONDUESPOCH

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO/A EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORES:

DIEGO DAVID ORTIZ PAREDES

MAYRA VANESSA RAMIREZ RIASCOS

Riobamba – Ecuador

2023



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EVALUACIÓN DE LA GESTION POR PROCESOS DE LA
EMPRESA PÚBLICA CONDUESPOCH

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA/O EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR: DIEGO DAVID ORTIZ PAREDES

MAYRA VANESSA RAMIREZ RIASCOS

DIRECTOR: ING. STALIN EFRÉN ARGUELLO ERAZO, PhD

Riobamba – Ecuador

2023

©2024, Diego David Ortiz Paredes & Mayra Vanessa Ramirez Riascos

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autores.

Nosotros, Diego David Ortiz Paredes & Mayra Vanessa Ramirez Riascos, declaramos que el presente Trabajo de Titulación es de nuestra autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autores, asumimos la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 22 de diciembre de 2023.




Diego David Ortiz Paredes
C.I.: 060462972-5



Mayra Vanessa Ramirez Riascos
C.I.: 060462972-5

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, **EVALUACIÓN DE LA GESTION POR PROCESOS DE LA EMPRESA PÚBLICA CONDUESPOCH**, realizado por el señor **DIEGO DAVID ORTIZ PAREDES** y la señorita. **MAYRA VANESSA RAMIREZ RIASCOS**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Joaquín Marcelo Ortega Mosquera PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2023-12-22
Ing. Stalin Efrén Arguello Erazo Ph.D. DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-12-22
Abg. Roberto Fabian Sánchez Chávez ASESOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-12-22

DEDICATORIA

A mi increíble familia, quienes han sido mi mayor apoyo y fuente de inspiración en cada paso de este viaje académico. Gracias por su amor incondicional, paciencia y constante aliento. También quiero agradecer a Vanessa Ramírez, quien ha sido mi apoyo incondicional y amiga leal a lo largo de mi travesía académica.

Diego

Dedico y agradezco de corazón a mis padres y familia por su amor incondicional, a mi amiga Karelys Espinoza por su invaluable respaldo y a Diego Ortiz por su apoyo inquebrantable a lo largo de este camino académico. Este logro brilla gracias a su apoyo y presencia en mi vida. Gracias por ser mi fuente de fortaleza y por ser parte esencial de este hermoso triunfo.

Mayra

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a mis estimados profesores, cuya sabiduría y orientación han sido cruciales en mi desarrollo académico. A mi amada familia, por su inquebrantable apoyo y paciencia a lo largo de esta travesía. A Dios, por ser mi guía constante y fuente de fortaleza.

Diego

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a Dios, quien ha sido mi fuente de fortaleza y guía constante durante mi trayectoria académica. Agradezco profundamente a mis apreciados profesores, cuya sabiduría y apoyo han sido esenciales para mi desarrollo intelectual. También a mi familia, por su amor incondicional y apoyo constante, que han sido fundamentales para mi éxito. Este logro se ha materializado gracias a la bendición divina, el intercambio de conocimientos y el afecto familiar.

Mayra

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xv
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.	Limitaciones y delimitaciones.....	2
1.1.1.	<i>Limitaciones</i>	<i>2</i>
1.1.2.	<i>Delimitaciones</i>	<i>3</i>
1.1.2.1.	<i>Delimitación temporal.....</i>	<i>3</i>
1.1.2.2.	<i>Delimitación espacial</i>	<i>3</i>
1.2.	Problema general de investigación.....	3
1.3.	Problemas específicos de investigación.....	3
1.4.	Objetivos.....	4
1.4.1.	<i>Objetivo general</i>	<i>4</i>
1.4.2.	<i>Objetivos específicos</i>	<i>4</i>
1.5.	Justificación.....	4
1.5.1.	<i>Justificación teórica</i>	<i>4</i>
1.5.2.	<i>Justificación metodológica</i>	<i>4</i>
1.5.3.	<i>Justificación practica</i>	<i>5</i>
1.6.	Hipótesis	5

CAPÍTULO II

2.	MARCO TEÓRICO.....	6
2.1.	Antecedentes de la investigación	6
2.2.	Referencias teóricas.....	7
2.2.1.	<i>Evaluación</i>	<i>7</i>
2.2.2.	<i>Gestión</i>	<i>7</i>
2.2.3.	<i>Empresa publica</i>	<i>8</i>

2.2.4.	<i>Procesos</i>	8
2.2.5.	<i>Elementos de un proceso</i>	9
2.2.6.	<i>Características de un proceso</i>	9
2.2.7.	<i>Clasificación de los procesos</i>	10
2.2.8.	<i>Mapa de procesos</i>	11
2.2.9.	<i>Gestión por procesos</i>	11
2.2.10.	<i>Objetivos de la gestión por procesos</i>	12
2.2.11.	<i>Objetivos de la gestión por procesos</i>	12
2.2.12.	<i>Flujograma</i>	13
2.2.13.	<i>Modelo de gestión por procesos</i>	13
2.2.14.	<i>Optimización</i>	16
2.2.15.	<i>Optimización de recursos</i>	16
2.2.16.	<i>Tipos de recursos</i>	16
2.2.17.	<i>Indicador</i>	17
2.2.18.	<i>Tipos de indicadores</i>	17

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLOGICO	19
3.1.	Enfoque de investigación	19
3.2.	Nivel de investigación	19
3.2.1.	<i>Descriptivo</i>	19
3.3.	Diseño de investigación	20
3.3.1.	<i>Según la manipulación de la variable independiente</i>	20
3.3.1.1.	<i>No experimental</i>	20
3.3.2.	<i>Según las intervenciones en el trabajo de campo</i>	20
3.3.2.1.	<i>Transversal</i>	20
3.4.	Tipos de estudio	20
3.4.1.	<i>Investigación documental</i>	20
3.4.2.	<i>Investigación de campo</i>	21
3.5.	Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra	21
3.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	22
3.6.1.	<i>Método</i>	22
3.6.1.1.	<i>Inductivo</i>	22
3.6.2.	<i>Técnicas</i>	22
3.6.2.1.	<i>Encuesta</i>	22

3.6.2.2.	<i>Observación</i>	22
3.6.3.	<i>Instrumentos</i>	23
3.6.3.1.	<i>Cuestionario</i>	23

CAPÍTULO IV

4.	EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	24
4.1.	Análisis e interpretación de resultados de clientes internos	24
4.1.1.	<i>Discusión de la encuesta realizada a los clientes internos</i>	36
4.2.	Análisis e interpretación de resultados de clientes externos	38
4.2.1.	<i>Discusión de la encuesta realizada a los clientes externos</i>	46
4.3.	Comprobación de la hipótesis	48

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	50
5.1.	Estructura de la propuesta	50
5.2.	Propuesta	50
5.2.1.	<i>Título</i>	50
5.2.2.	<i>Objetivo de la propuesta</i>	51
5.2.2.1.	<i>Objetivo general de la propuesta</i>	51
5.2.2.2.	<i>Objetivos específicos de la propuesta</i>	51
5.2.3.	<i>Diagnostico situacional</i>	51
5.3.	Funciones por departamento	55
5.3.1.	<i>Funciones de Gerencia y talento humano</i>	55
5.3.2.	<i>Funciones de secretaria y compras públicas</i>	56
5.3.3.	<i>Funciones de Dirección pedagógica</i>	56
5.3.4.	<i>Funciones de Inspección</i>	57
5.3.5.	<i>Funciones Asesoría vial</i>	58
5.3.6.	<i>Funciones de Contador y Tesorero</i>	59
5.3.7.	<i>Funciones de Administrador de sistemas y relaciones públicas</i>	60
5.4.	Contenido de la propuesta	61
5.4.1.	<i>Procesos por departamento CONDUESPOCH</i>	61
5.4.2.	<i>Procesos anteriores y actuales de la escuela de conducción CONDUESPOCH..</i>	64
5.4.3.	<i>Mapa de procesos</i>	68
5.4.4.	<i>Simbología de flujograma</i>	69

5.4.5.	<i>Flujograma, ficha de procesos y ficha de indicadores de secretaria</i>	70
5.4.5.1.	<i>Proceso para inscripción de estudiantes</i>	70
5.4.5.2.	<i>Proceso para matriculación de estudiantes</i>	73
5.4.5.3.	<i>Proceso para la adquisición de permisos de conducción</i>	81
5.4.5.4.	<i>Proceso para registro de calificaciones</i>	83
5.4.5.5.	<i>Proceso para titulación</i>	85
5.4.5.6.	<i>Proceso para examen psicossensométrico</i>	86
5.4.5.7.	<i>Proceso para la realización del memorándum de contabilidad</i>	88
5.4.5.8.	<i>Proceso para la realización del memorándum administrativo</i>	91
5.4.5.9.	<i>Proceso para la realización de reuniones de consejo académico</i>	94
5.4.5.10.	<i>Proceso para la revalorización de títulos</i>	97
5.4.5.11.	<i>Proceso para la certificación a estudiantes, docentes y personal administrativo</i>	100
5.4.5.12.	<i>Proceso para la elaboración de oficios externos</i>	102
5.4.6.	<i>Flujograma, ficha de procesos y ficha de indicadores de inspección</i>	104
5.4.6.1.	<i>Proceso de verificación de inscripciones y cumplimiento de requisitos normativos de los estudiantes</i>	105
5.4.6.2.	<i>Proceso de control y seguimiento del personal docente y estudiantes</i>	107
5.4.6.3.	<i>Proceso de generación de informe mensual de asistencia de estudiantes</i>	110
5.4.6.4.	<i>Proceso de elaboración de informe de actividades mensuales</i>	113
5.4.6.5.	<i>Proceso de monitoreo y evaluación de clases en línea</i>	115
5.4.6.6.	<i>Proceso de actividades que se realiza previo a los exámenes de grado</i>	117
5.4.6.7.	<i>Proceso de registro y control de asistencia</i>	120
5.4.6.8.	<i>Proceso de gestión de ausencias justificadas</i>	122
5.4.7.	<i>Flujograma, ficha de procesos y ficha de indicadores de asesoría vial</i>	124
5.4.7.1.	<i>Proceso de selección de instructores de conducción vehicular</i>	124
5.4.7.2.	<i>Proceso de control de instructores de prácticas de conducción</i>	127
5.4.7.3.	<i>Proceso de elaboración de rutas de prácticas</i>	129
5.4.7.4.	<i>Proceso de requerimiento de insumos</i>	132
5.4.7.5.	<i>Proceso de control de kilometraje</i>	135
5.4.7.6.	<i>Proceso de revisión de flota vehicular</i>	138
5.4.7.7.	<i>Proceso de cancelación de los valores correspondientes a las prácticas de conducción</i>	140
5.4.7.8.	<i>Proceso de emisión de la liquidación de combustible mensual de la flota vehicular</i>	144
5.4.7.9.	<i>Proceso de movimiento vehicular</i>	147
5.4.7.10.	<i>Proceso suministro de combustible</i>	150

5.4.8.	<i>Flujograma, ficha de procesos y ficha de indicadores de Auxiliar de servicios</i>	153
5.4.8.1.	<i>Proceso de mantenimiento y limpieza de entorno laboral</i>	153
5.4.8.2.	<i>Proceso de recepción y registro de adquisiciones</i>	155
5.4.8.3.	<i>Proceso de control de bienes o servicios</i>	156
5.4.8.4.	<i>Proceso de mensajería</i>	159
5.4.9.	<i>Flujograma, ficha de procesos y ficha de indicadores de Dirección Pedagógica</i>	162
5.4.9.1.	<i>Proceso de control del cumplimiento curricular</i>	162
5.4.9.2.	<i>Proceso de asignación y coordinación de recursos humanos con el consejo académico</i>	165
5.4.9.3.	<i>Proceso de planificación y apoyo pedagógico para conferencias</i>	168
5.4.9.4.	<i>Proceso para creación de preguntas para los exámenes</i>	171
5.4.9.5.	<i>Proceso de planificación de actividades educativas</i>	174
5.4.9.6.	<i>Proceso de elaboración del plan de estudio del nuevo curso enviado por la agencia nacional de tránsito</i>	177
5.4.10.	<i>Flujograma, ficha de procesos y ficha de indicadores de Talento Humano</i>	180
5.4.10.1.	<i>Proceso de elaboración de contratos</i>	180
5.4.10.2.	<i>Proceso de pago de nomina</i>	183
5.4.10.3.	<i>Proceso de liquidación de sueldos</i>	186
5.4.11.	<i>Flujograma, ficha de procesos y ficha de indicadores de Gerencia</i>	189
5.4.11.1.	<i>Proceso para la suscripción de los títulos</i>	189
5.4.12.	<i>Flujograma, ficha de procesos y ficha de indicadores de Compras Públicas</i>	192
5.4.12.1.	<i>Elaboración del Plan Anual de Contrataciones</i>	192
5.4.12.2.	<i>Ingreso del Plan Anual de Contrataciones</i>	195
5.4.12.3.	<i>Proceso de contratación</i>	198
5.4.13.	<i>Flujograma, ficha de procesos y ficha de indicadores de DTIC y Relaciones públicas</i>	201
5.4.13.1.	<i>Soporte técnico en hardware y software a equipos</i>	201
5.4.13.2.	<i>Mantenimiento del laboratorio de computación</i>	204
5.4.13.3.	<i>Actualización o mantenimiento de equipos servidores</i>	207
5.4.13.4.	<i>Seguridad de datos</i>	209
5.4.13.5.	<i>Desarrollo de aplicaciones informáticas</i>	212
5.4.13.6.	<i>Actualización de sistemas informáticos</i>	215
5.4.13.7.	<i>Administración de sistemas informáticos</i>	218
5.4.13.8.	<i>Administración de Redes Sociales y Fan Page</i>	220
5.4.13.9.	<i>Administración de sitio web</i>	223

5.4.13.10.	<i>Capacitación o soporte a docentes</i>	226
5.4.13.11.	<i>Capacitación informática a usuarios externos</i>	228
5.4.13.12.	<i>Desarrollo de formatos</i>	230
5.4.14.	<i>Flujograma, ficha de procesos y ficha de indicadores de Contabilidad</i>	232
5.4.14.1.	<i>Proceso de pago a proveedor general (Docentes, asesor jurídico, otros)</i>	232
5.4.14.2.	<i>Proceso de pago de servicios básicos</i>	235
5.4.14.3.	<i>Declaraciones entidades reguladoras</i>	238
5.4.14.4.	<i>Proceso de elaboración del presupuesto anual</i>	240
5.4.15.	<i>Flujograma, ficha de procesos y ficha de indicadores de Tesorería</i>	243
5.4.15.1.	<i>Cobro en efectivo</i>	243
5.4.15.2.	<i>Cobro papeleta de deposito</i>	246
5.4.15.3.	<i>Cobro mediante transferencia bancaria</i>	249
5.4.15.4.	<i>Cierre de caja</i>	251
5.4.15.5.	<i>Compras públicas</i>	254
5.5.	Estrategias para la optimización de recursos	257
5.6.	Cronograma	258
5.7.	Presupuesto	259
 CONCLUSIONES		260
RECOMENDACIONES		261
BIBLIOGRAFÍA		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2-1:	Simbología diagrama de flujo	13
Tabla 2-2:	Tipos de recursos.....	17
Tabla 2-3:	Tipos de indicadores.....	17
Tabla 3-1:	Población 1	21
Tabla 4-1:	Área en la que pertenece	24
Tabla 4-2:	Misión y visión de la empresa.....	25
Tabla 4-3:	Existen procesos en CONDUESPOCH.....	26
Tabla 4-4:	Especificación de los procesos para cada área	27
Tabla 4-5:	La gestión por procesos optimizaran recursos	28
Tabla 4-6:	Políticas de calidad Conduespoch	29
Tabla 4-7:	Mejora de procesos.....	30
Tabla 4-8:	Responsabilidades a cumplir.....	31
Tabla 4-9:	Proceso de inducción.....	32
Tabla 4-10:	Comunicación de responsabilidades	33
Tabla 4-11:	Creación de un sistema de gestión por procesos	34
Tabla 4-12:	Ambiente laboral	35
Tabla 4-13:	Calificación del servicio.....	38
Tabla 4-14:	Satisfacción de los clientes.....	39
Tabla 4-15:	Conocimiento de procesos	40
Tabla 4-16:	Calificación de la rapidez en los procesos.....	41
Tabla 4-17:	La gestión por procesos ayudara a la optimización de recursos.....	42
Tabla 4-18:	Eficiencia en el área administrativa.....	43
Tabla 4-19:	Eficiencia en el área de instrucción.....	43
Tabla 4-20:	Eficiencia en el área de docencia	43
Tabla 4-21:	Probabilidad de acceder nuevamente a los servicios.....	45
Tabla 4-22:	Frecuencias observadas	48
Tabla 4-23:	Frecuencias esperadas	48
Tabla 5-1:	Análisis FODA.....	53
Tabla 5-2:	Procesos por departamento Conduespoch.....	61
Tabla 5-3:	Procesos secretaria	64
Tabla 5-4:	Procesos Inspección	64
Tabla 5-5:	Procesos asesoría vial.....	65
Tabla 5-6:	Procesos auxiliar de servicios	65

Tabla 5-7:	Procesos dirección pedagógica.....	66
Tabla 5-8:	Procesos Talento Humano.....	66
Tabla 5-9:	Procesos Gerencia	66
Tabla 5-10:	Procesos compras públicas.....	67
Tabla 5-11:	Procesos Dtic y Relaciones públicas	67
Tabla 5-12:	Procesos contabilidad.....	67
Tabla 5-13:	Procesos tesorería.....	68
Tabla 5-14:	Simbología de flujograma	69

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1-1:	Ubicación Conduespoch.....	3
Ilustración 2-1:	Elementos de un proceso	9
Ilustración 2-2:	Modelo de gestión por procesos	16
Ilustración 4-1:	Área en la que pertenece.....	24
Ilustración 4-2:	Misión y Visión de la empresa	25
Ilustración 4-3:	Existen procesos en Conduespoch.....	26
Ilustración 4-4:	Especificación de los procesos para cada área	27
Ilustración 4-5:	La gestión por procesos optimizaran recursos.....	28
Ilustración 4-6:	Políticas de calidad Conduespoch	29
Ilustración 4-7:	Mejora de procesos.....	30
Ilustración 4-8:	Responsabilidades a cumplir	31
Ilustración 4-9:	Proceso de inducción.....	32
Ilustración 4-10:	Comunicación de responsabilidades.....	33
Ilustración 4-11:	Creación de un sistema de gestión por procesos	34
Ilustración 4-12:	Ambiente laboral	35
Ilustración 4-13:	Calificación del servicio	38
Ilustración 4-14:	Satisfacción de los clientes	39
Ilustración 4-15:	Conocimiento de procesos.....	40
Ilustración 4-16:	Calificación en la rapidez en los procesos.....	41
Ilustración 4-17:	La gestión por procesos ayudara a la optimización de recursos	42
Ilustración 4-18:	Eficiencia en las diferentes áreas.....	44
Ilustración 4-19:	Probabilidad de acceder nuevamente a los servicios.....	45
Ilustración 5-1:	Estructura de la evaluación de la gestión por procesos	50
Ilustración 5-2:	Organigrama Estructural Conduespoch.....	54
Ilustración 5-3:	Mapa de procesos Conduespoch	69

RESUMEN

La evaluación de la gestión por procesos de la empresa pública CONDUESPOCH debido que la organización no se ha implementado procesos en las actividades diarias, es por ello que existen algunos problemas como la duplicidad de funciones, toma de decisiones ya que los procesos no se encuentran correctamente establecidos. El objetivo de la presente investigación fue diseñar un sistema de gestión por procesos para mejorar la calidad de los servicios que ofrece la escuela de conducción E.P de la ciudad de Riobamba. La metodología aplicada se encuentra bajo los enfoques cuantitativos y cualitativos, lo que permitió aplicar encuestas a los colaboradores y clientes externos al igual se desarrolló un diagnóstico completo y un análisis exhaustivo de la situación actual donde se identifica que la institución no conoce los procesos y se realiza de una manera espontánea ya que tiene problemas en la falta de una estructura clara y definida de los procedimientos internos, es por ello que se propone establecer un adecuado y eficaz manejo de los recursos, generando un aumento en la eficiencia de los colaboradores que se traduzca en un entorno laboral mejorado buscando minimizar costos y evitar esfuerzos superfluos que, anteriormente, se llevaban a cabo para ello la implementación efectiva y busca elevar la capacidad de respuesta hacia los ciudadanos, asegurando la satisfacción de las expectativas y necesidades de la población de la escuela de conducción CODUESPOCH, para poder tomar decisiones en las actividades institucionales para desempeñar de mejor manera las actividades diarias.

Palabras clave: <EVALUACIÓN>, <GESTIÓN POR PROCESOS>, <DIAGNOSTICO>, <ESTRATEGIAS>, <MEJORA CONTINUO>, <ESCUELA DE CONDUCCIÓN>.

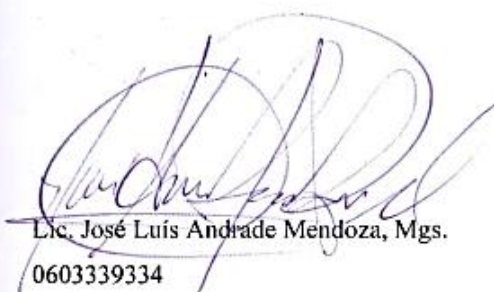


30-01-2024
0211-DBRA-UPT-2024

ABSTRACT

The evaluation of the process management of the public company CONDUESPOCH is because the organization has not implemented processes in its daily activities. This has led to problems such as duplication of functions and decision-making difficulties, as the processes are not properly established. The objective of this research was to design a process management system to improve the quality of services offered by the driving school E.P in the city of Riobamba. The applied methodology encompasses both quantitative and qualitative approaches, allowing for surveys to be conducted with employees and external clients. A comprehensive diagnosis and an exhaustive analysis of the current situation were carried out, revealing that the institution lacks awareness of processes and operates spontaneously due to issues with the lack of a clear and defined structure for internal procedures. Therefore, the proposal is to establish appropriate and effective management of resources, leading to increased efficiency among employees, resulting in an improved work environment and aiming to minimize costs and avoid unnecessary efforts that were previously undertaken. The effective implementation seeks to enhance responsiveness to citizens, ensuring satisfaction of expectations and needs of the population served by the driving school CODUESPOCH. This, in turn, facilitates decision-making in institutional activities, enabling a more effective performance of daily tasks.

Keywords: <EVALUATION>, <PROCESS MANAGEMENT>, <DIAGNOSIS>, <STRATEGIES>, <CONTINUOUS IMPROVEMENT>, <DRIVING SCHOOL>.



Lic. José Luis Andrade Mendoza, Mgs.
0603339334

INTRODUCCIÓN

Este tema ha emergido como una estrategia fundamental en el ámbito empresarial contemporáneo, orientada a mejorar la eficiencia, la calidad y la adaptabilidad de las organizaciones. En este contexto, el presente trabajo de titulación se sumerge en el análisis y la evaluación de la gestión por proceso de la escuela de conducción CONDUESPOCH con el objetivo de identificar áreas de mejora, fortalezas y oportunidades para el perfeccionamiento de la calidad de la formación brindada.

A lo largo de este estudio, exploraremos cómo la implementación de una gestión por procesos adecuada puede potenciar la eficiencia administrativa, la calidad de la enseñanza y, en última instancia, la seguridad vial. Al examinar críticamente los diferentes componentes de la gestión por procesos, desde la planificación de las lecciones hasta la evaluación del rendimiento de los estudiantes, buscamos proporcionar una visión integral que sirva como base para futuras mejoras y desarrollos en el ámbito educativo de la conducción.

A continuación, se abordarán los conceptos fundamentales de la gestión por procesos, se realizará el mapeo de las actividades con el fin de conocer la eficacia de la aplicación de la gestión por procesos dentro de la organización y se propondrán recomendaciones para la optimización de los recursos con la aplicación de esta metodología en el ámbito empresarial actual.

Esta investigación se presenta como un recurso valioso tanto para académicos interesados en la gestión educativa como para profesionales del sector, ofreciendo perspectivas sustanciales que pueden catalizar cambios positivos en la forma en que las escuelas de conducción abordan su función educativa y contribuyen a la formación de conductores responsables y seguros.

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

CONDUESPOCH E.P. es una empresa pública ubicada en la provincia de Chimborazo, cantón Riobamba creada el 11 de marzo del 2013 cuya finalidad es otorgar licencia tipo C, examen psicosenométrico, recuperación de puntos, clases particulares y actualización de conocimientos con el fin de formar conductores profesionales de tipo C con ética y valores morales para el desarrollo de la provincia.

Se realizó una visita de observación a la empresa pública de conductores “CONDUESPOCH” con la finalidad de determinar las falencias dentro de la organización para lo cual se conversó con el gerente de la unidad, el ingeniero David Yupanqui, quien manifestó que los procesos no se encuentran debidamente establecidos y actualizados ya que existe un trabajo de años pasados en el cual se detallan algunos procesos y procedimientos en base a la situación de la empresa para ese entonces, la cual se encontraba en sus inicios de operación.

Dentro de la organización no se aplican debidamente los procesos y procedimientos para las actividades que se realizan razón por la que la consecución de los objetivos se retrasa ya que los colaboradores no se encuentran plenamente involucrados con los objetivos organizacionales porque no conocen las actividades que deberían desarrollar. Las funciones duplicadas también es un problema que resta productividad a la organización lo que provoca un desperdicio de tiempo y de recursos.

Debido a la poca aplicación de la gestión por procesos el personal no tiene conocimiento de sus actividades ya que no cuenta con la información necesaria para actuar dentro de los procesos lo cual genera un nivel de improductividad.

1.1. Limitaciones y delimitaciones

1.1.1. *Limitaciones*

Área: Gestión por procesos

Aspecto: Evaluación

1.1.2. Delimitaciones

1.1.2.1. Delimitación temporal

Los datos para tomar en consideración para el desarrollo de esta investigación estarán enmarcados dentro del periodo académico ABRIL – AGOSTO 2023.

1.1.2.2. Delimitación espacial

Esta investigación se desarrollará en las oficinas de la Empresa Pública CONDUESPOCH E.P. ubicada dentro de las instalaciones de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, provincia de Chimborazo, cantón Riobamba, parroquia Lizarzaburu.



Ilustración 1-1: Ubicación Conduespoch

Fuente: Google.com

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

1.2. Problema general de investigación

¿De qué forma la evaluación de la gestión por procesos de la Empresa Publica Escuela de Conducción ESPOCH CONDUESPOCH E. P. incidirá en la optimización de recursos?

1.3. Problemas específicos de investigación

¿Cómo a través del diagnóstico a la empresa pública escuela de conducción CONDUESPOCH E.P. reconoceremos los principales problemas?

¿Cómo el levantamiento de procesos ayudara a la optimización de recursos?

¿Cómo las estrategias aplicadas a los procesos permitirán optimizar los recursos?

1.4. Objetivos

1.4.1. *Objetivo general*

Evaluar la gestión por procesos de la empresa pública “CONDUESPOCH” y su incidencia en la optimización de los recursos

1.4.2. *Objetivos específicos*

- Realizar un diagnóstico a la empresa pública escuela de conducción CONDUESPOCH E.P.
- Levantar los procesos establecidos y actualmente utilizados dentro de la empresa pública escuela de conducción CONDUESPOCH E.P.
- Establecer estrategias para ejecutar una correcta optimización de recursos

1.5. Justificación

1.5.1. *Justificación teórica*

Este trabajo de investigación busca a través de libros, revistas científicas, artículos de investigación, tesis de grado y postgrado, exponer la importancia de aplicar una correcta gestión por procesos dentro de las entidades o empresas públicas para llevar una gestión eficaz y así lograr una mejora continua, reducción de costos y un aumento de la productividad con la finalidad de que la organización logre sus objetivos propuestos.

1.5.2. *Justificación metodológica*

Este trabajo de investigación se realizará bajo un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo) con un nivel de investigación descriptivo, en cuanto al diseño de la variable según la manipulación de la misma es no experimental ya que no se van a construir las situaciones y lo único que se hará es observar las existentes dentro de su contexto natural, según las intervenciones en el trabajo de campo la investigación será de tipo transversal. Los tipos de estudio son de campo y documental, y para la recolección de datos e información se utilizará la técnica de la encuesta.

1.5.3. *Justificación practica*

En la actualidad las empresas están interesadas en poder desarrollar y alcanzar un nivel de ventaja competitiva frente a sus competidores, a través de la implementación de herramientas que estén a su disposición como lo es la gestión por procesos.

Algunas entidades aplican la gestión de procesos con la finalidad de generar la mayor rentabilidad y productividad posible para la empresa.

CONDUESPOCH E.P. busca mantener un alto nivel de calidad en los servicios que otorga para lo cual es indispensable tener una buena gestión por procesos la cual ayuda a la estandarización, a la reducción y optimización de los costes operativos y de gestión.

Al momento de implementar una buena gestión por procesos se aumenta la eficiencia de los colaboradores, indicándoles de mejor manera como desarrollar sus actividades. Ayuda a la coordinación de actividades y evitar la duplicidad de funciones, regulando a su vez la carga laboral.

1.6. Hipótesis

¿La evolución de la gestión por procesos a la Escuela de Conducción CONDUESPOCH E.P. permitirá optimizar los recursos?

Variable Independiente: Evaluación de la gestión por procesos

Variable dependiente: Optimización de recursos

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Luego de una ardua revisión sobre la temática ya planteada, gestión por procesos dentro de los distintos repositorios de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Universidad Técnica de Ambato, Universidad Nacional de Chimborazo, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Universidad San Francisco de Quito y trabajos de investigación se encontraron alrededor de 200 trabajos relacionados con dicho tema mismos que ayudaran a una mejor sustentación para la evaluación de la gestión por procesos de la escuela de conducción CONDUESPOCH.

Según Cuzco en su trabajo de titulación con tema “SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA EMPRESA PÚBLICA ESCUELA DE CONDUCCIÓN ESPOCH CONDUESPOCH E.P., DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO, CANTÓN RIOBAMBA, PARA EL AÑO 2016.” Nos detalla algunos de los procesos que son ejecutados dentro de la organización mismos que serán evaluados y reformulados según las situación actual de la empresa en caso de ser necesarios (Cuzco, 2016)

Dentro del trabajo de titulación “Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria.” (Muñoz, 2018) indica que cada proceso está conformado por un grupo de actividades que pueden ser gestionadas y aquí es donde intervienen algunos recursos como personas, información, materiales, etc. La secuencia de estos procesos da como resultado final un producto o una salida ya sea para el cliente interno o para el cliente externo; cliente interno es quien recibe el resultado del proceso y el externo es quien tiene acceso al producto ya terminado.

(Cabezas & Reyes, 2014) en su artículo titulado “GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD: Un Caso De Estudio De La Industria Metal-Mecánica” resume que para poder realizar una correcta gestión por procesos se debe determinar, identificar y analizar cada proceso que exista dentro de la empresa con la finalidad de tener un conocimiento más claro y preciso de las características y condiciones de la organización y a partir de ello poder elaborar una propuesta que permita incrementar la productividad y realizar correcciones que permitan el logro de metas y objetivos de manera satisfactoria.

Dentro del trabajo de grado titulado “GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA “COMERCIO INDUSTRIA Y SERVICIOS GMV E.I.R.L.” (Eneque Flores & Tello Barahona, 2020) indica que los principales problemas de los procesos en la empresa que afectan a la productividad son la inexistencia de manuales de funciones, fallas técnicas en la maquinaria, inapropiado abastecimiento de combustible, mermas, uso excesivo de mano de obra y tiempos prolongados en el proceso de codificado, envasado y sellado para sus dos líneas de producción.

A nivel nacional, en Guayaquil dentro de la tesis “LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD” (Alcívar, 2021) nos dice que a través de la aplicación del modelo de gestión por procesos el administrador o encargado de la organización tendrá la capacidad de controlar y generar buenas prácticas de mantenimiento y organización en el área, así como la correcta aplicación del control documental, operacional y de recursos humanos, materiales y tecnológicos.

La gestión por procesos ayuda primordialmente a la parte directiva de una organización a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y lograr que los procesos organizacionales sean mucho más productivos con la finalidad de lograr la plena confianza del cliente.

2.2. Referencias teóricas

2.2.1. Evaluación

Es un proceso que busca medir, valorar y juzgar el desempeño o el resultado de algo o alguien con relación a un conjunto de criterios o estándares previamente establecidos.

La evaluación busca identificar fortalezas, debilidades e información objetiva y confiable que permita tomar decisiones basadas en información.

2.2.2. Gestión

La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo (Westreicher, 2020).

La gestión es el arte de saber lo que se quiere hacer y a continuación, hacerlo de la mejor manera y por el camino más eficiente (Taylor, 1994).

En otras palabras, la gestión es un proceso cuya finalidad es obtener el máximo beneficio o alcanzar los objetivos planteados.

2.2.3. Empresa pública

La Ley Orgánica de Empresas Públicas la define como entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado.

Constitución y jurisdicción

La creación de empresas públicas se hará:

1. Mediante decreto ejecutivo para las empresas constituidas por la Función Ejecutiva;
2. Por acto normativo legalmente expedido por los gobiernos autónomos descentralizados; y,
3. Mediante escritura pública para las empresas que se constituyan entre la Función Ejecutiva y los gobiernos autónomos descentralizados, para lo cual se requerirá del decreto ejecutivo y de la decisión de la máxima autoridad del organismo autónomo descentralizado, en su caso.

Las universidades públicas podrán constituir empresas públicas o mixtas que se someterán al régimen establecido en esta Ley para las empresas creadas por los gobiernos autónomos descentralizados o al régimen societario, respectivamente. En la resolución de creación adoptada por el máximo organismo universitario competente se determinarán los aspectos relacionados con su administración y funcionamiento.

2.2.4. Procesos

Un proceso es una serie de actividades interrelacionadas que llevan a cabo para lograr una meta o objetivo específico. Los procesos se caracterizan por tener una entrada o insumo, un conjunto de actividades que se realizan sobre ese insumo y una salida o producto final. Los procesos se

pueden representar a través de diagramas de flujo, mapas de procesos y otro tipo de documentación para facilitar la comprensión.

2.2.5. Elementos de un proceso

(Pérez, 2012) en su libro gestión por procesos nos indica que todo proceso tiene tres elementos:

Input (Entrada):

Son los recursos, información o materiales que se requieren para iniciar el proceso, estas entradas pueden ser tangibles o intangibles.

Secuencia de actividades.

Son las acciones específicas que se realizan dentro de un proceso para cambiar las entradas en salidas.

Output (Salidas)

Es el resultado, producto o servicio generado al finalizar un proceso, las salidas representan el resultado deseado del proceso y pueden ser entregadas a los clientes o usuarios.

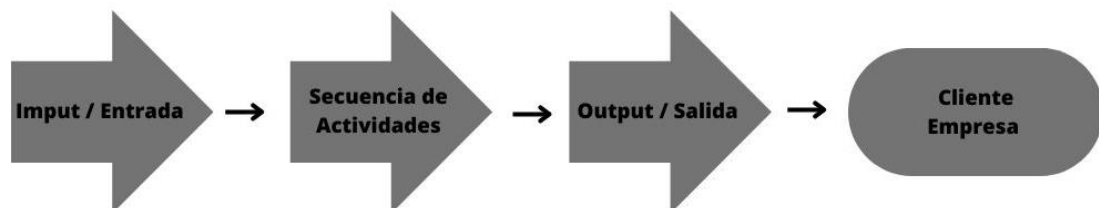


Ilustración 2-1: Elementos de un proceso

Fuente: Pérez, 2014.

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

2.2.6. Características de un proceso

Según (Cossio, Mondéjar, Gómez, & Chumacero, 2017) todo proceso tiene dos características importantes a destacar.

- Variabilidad.

Cada vez que se repite el proceso hay ligeras variaciones en las distintas actividades realizadas, las que, a su vez, generan variaciones en los resultados del mismo, “nunca dos resultados son idénticos”

- Repetitividad.

Los procesos se crean para producir un resultado e intentar repetir ese resultado una y otra vez. Esta característica permite trabajar sobre el proceso y mejorarlo, “A más repeticiones, más experiencia y mejores resultados”

2.2.7. Clasificación de los procesos

(Guerra, 2019) en su libro “Gestión por procesos – Guía de implementación” los procesos se clasifican según su cometido.

- Estratégicos. – También son denominados procesos gerenciales, directivos o procesos de dirección.

Estos procesos son propios de la dirección, donde la gerencia tiene un papel importante.

Ejemplo: Alta dirección, Planificación estratégica, Comité consultivos.

- Operativos. – También denominados procesos sustantivos, productivos o misionales.

A través de estos procesos se generan los productos o servicios que se entregan a los clientes, son el núcleo del negocio.

Ejemplo: Gerencia de Operaciones, Áreas o unidades de línea.

- Soporte. – También denominados procesos de apoyo o procesos auxiliares.

Son procesos de ayuda a los procesos operativos y también a los estratégicos, aunque en menor medida. Suelen estar relacionados con la aportación de recursos.

Ejemplo: Logística, Asesoría jurídica.

2.2.8. Mapa de procesos

Es la forma más adecuada y representativa de exhibir todos los procesos identificados y de esta forma ver cuál es la interrelación entre ellos, en otras palabras, es la representación gráfica de cómo están estructurados los procesos (Aldana & Calderón, 2021).

Representa como los procesos están involucrado con las partes interesadas, tales como: clientes, proveedores y grupos de interés, dando la oportunidad de estar relacionados y coordinados entre sí (Medina, Dianelys Nogueira, & Comas, 2018).

Al mapa de procesos se lo podría definir como una herramienta en la gestión por procesos, ya que es una representación gráfica donde se interrelacionan todos los procesos y subprocesos que interactúan en una empresa.

El objetivo del mapa de procesos es conocer de una forma simple, detallada y profunda el funcionamiento de los procesos y subprocesos de la empresa.

Beneficios de los mapas de procesos.

- Permite detectar ventajas competitivas.
- Identificar los roles claves de la compañía.
- Definir las responsabilidades y funciones de cada empleado.
- Identificar necesidades actuales y futuras de los clientes.
- Mejora el flujo de información entre los diferentes.

2.2.9. Gestión por procesos

La gestión por procesos es una práctica empresarial que permite la organización de las tareas con el objetivo de alcanzar la efectividad en el logro de las metas organizacionales (Cueva, 2021).

Este modelo también se lo conoce como Business Process Management (BPM) se lo puede definir como la forma de organizar el trabajo para optimizar las actividades de una compañía (UNIR, 2019).

2.2.10. *Objetivos de la gestión por procesos*

Según (Guallan, 2022) el objetivo primordial de la gestión por procesos es integrar todas las situaciones que intervienen en el gran proceso organizacional, como son: direccionamiento estratégico, gestión humana, entornos y cultura organizacional, para alcanzar el fin único de cumplir con los objetivos encomendados, por otro lado, un sistema de gestión de calidad tiene como objetivos primordial fortalecer la gestión por procesos, por lo tanto, el resultado será mejorar la satisfacción de lo usuarios en relación al tiempo y calidad del producto o servicio, también se busca aumentar la productividad considerando varios aspectos como:

- Reducir costos innecesarios
- Eliminar tareas que no son necesarias
- Brindar un valor agregado en los bienes y servicios que sea notorio para los diferentes usuarios
- Implementar servicios adicionales acorde a las necesidades empresariales

2.2.11. *Objetivos de la gestión por procesos*

Las fases de la gestión por procesos son las siguientes:

Identificación de los procesos: En esta fase se identifican los procesos clave que se llevan a cabo en la organización, es importante conocerlos a fondo para entender cómo funciona la organización.

Diseño de los procesos: En esta fase se definen los procesos de manera detallada, se establecen las tareas y los roles necesarios para llevarlos a cabo, se establecen los indicadores de rendimiento necesarios para medir el éxito.

Implementación de los procesos: En esta fase se implementan los procesos definidos, y se establecen los procedimientos necesarios para su ejecución.

Medición de los procesos: En esta fase se miden los resultados de los procesos, se comparan con los objetivos establecidos, y se identifican las áreas de mejora.

Mejora continua: En esta fase se implementan mejoras en los procesos, basadas en los resultados obtenidos en la fase anterior. Se busca la eficiencia, eficacia y mejora continua en los procesos.








2.2.12. Flujograma

Es una representación gráfica de un proceso o sistema, que muestra de una manera detallada los procesos o actividades que se llevan a cabo, así como las relaciones y decisiones que se toman en cada una de ellas.

En el flujograma se utilizan símbolos gráficos para representar cada actividad o tarea, se conectan con flechas para indicar el flujo de información entre ellas.

El objetivo principal del flujograma es simplificar la comprensión de un proceso, mostrando de una manera visual y estructurada las diferentes etapas que lo componen. Esto facilita la detección de errores, lo que permite optimizar y mejorar los procesos.

Tabla 2-1: Simbología diagrama de flujo

SIMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Límites: Indica el inicio y fin del proceso
	Operación: Se utiliza para indicar la actividad dentro del proceso.
	Punto de decisión: Indica el punto del proceso en el cual se debe tomar una decisión.
	Documentación: Indica que una actividad incluye información registrada en el papel
	Archivo o registro de datos: Indica el depósito permanente de un documento o información de un archivo.
	Conector: Indica que esa parte del diagrama de flujo servirá con input para otro diagrama de flujo.
	Dirección del flujo: Denota la dirección y el orden que corresponden a los pasos del proceso.

Fuente: American National Standards Institute (ANSI)

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

2.2.13. Modelo de gestión por procesos

El siguiente modelo lo propone (COIE, 2019):

- **Identificación y selección de los procesos**

Es la etapa de reflexión que permite identificar el conjunto de procesos que van a configurar el sistema.

Para identificar las actividades que son procesos, deben cumplirse algunos criterios:

- La actividad tiene una misión o propósito claro.
- La actividad contiene entradas y salidas, se pueden identificar los clientes, proveedores y producto final.
- La actividad debe ser susceptible de descomponerse en tareas.
- Las operaciones que componen el proceso son repetitivas, secuenciales y eficientes.
- El proceso debe tener un responsable.

- **Estructuración de los procesos (Mapa de Procesos)**

Identificados y seleccionados los procesos es necesario representar de manera grafica la relación de procesos y su interrelación, esto nos permite tener una visión global de los procesos.

El resultado es el Mapa de Procesos y no será necesario que recoja en detalle las tareas a llevar a cabo, pero si los grandes grupos de actividades que los engloban.

- **Descripción de cada uno de los procesos**

La reestructura completa de los procesos de la Unidad se compone de varios niveles (Mapa de procesos, macroprocesos, procesos, subprocesos y actividades)

Diagrama de proceso:

Es una representación gráfica de actividades con descripción de su interrelación y de la contribución a la obtención de resultados y valor.

El diagrama permite comprobar y facilitar el análisis de los procesos y la diferencia de tareas/actividades.

Ficha de proceso:

La ficha de procesos relaciona las características relevantes para el control de actividades que componen el proceso.

- **Seguimiento y medición**

Se debe asegurar que los procesos tengan la capacidad suficiente para alcanzar los resultados planificados. Los indicadores son el instrumento que permite evaluar esa capacidad y eficacia.

Elaborar un buen sistema de indicadores es esencial para la gestión efectiva de los procesos. Los indicadores deben cumplir los siguientes requisitos:

- Cubrir los aspectos más relevantes del proceso.
- Reflejar fielmente lo que se quiere medir.
- Ser claros, sencillos y comprensibles.
- Basarse en mediciones objetivas y fiables.
- Asegurar el seguimiento de la evolución
- Obtener beneficios de su utilización.
- Ser comprable con el tiempo.

Existen diferentes tipos de indicadores como indicador de eficacia, eficiencia y flexibilidad.

- **Mejora de los procesos con base en el seguimiento y medición realizado**

El análisis de los datos recopilados con los indicadores debe permitir obtener información relevante, como:

- Procesos que no alcanzan los resultados planificados.
- Donde existen oportunidades de mejora aun cuando se está alcanzando con los objetivos previstos.

La mejora exigirá la aplicación de alguna estrategia de mejora continua por ejemplo el modelo “Ciclo de Deming”.

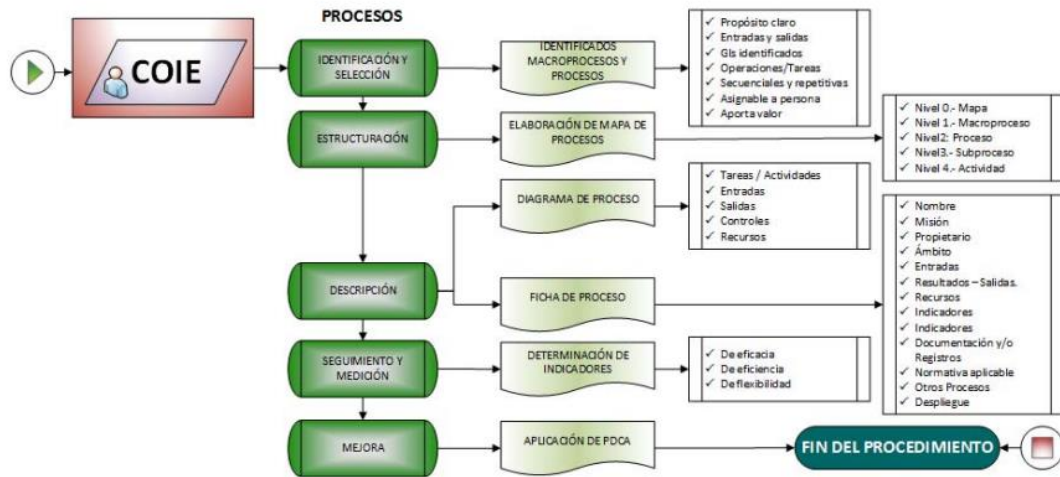


Ilustración 2-2: Modelo de gestión por procesos

Fuente: COIE, 2019

Realizado por: COIE, 2019.

2.2.14. Optimización

La optimización es un proceso con la finalidad de encontrar la mejor solución para un problema o una situación específica, esto implica maximizar los beneficios, minimizar los costos, o encontrar un equilibrio perfecto entre ambos, es decir, la optimización implica encontrar la mejor solución dentro de un conjunto de opciones.

2.2.15. Optimización de recursos

La optimización de recursos busca la forma de mejorar el recurso de una empresa para que esta tenga mejores resultados, mayor eficiencia o mejor eficacia. (Herrera, 2017).

La optimización de recursos implica utilizar los recursos disponibles de una manera eficiente y efectiva para alcanzar los objetivos planteados, maximizando el beneficio y minimizando el desperdicio.

2.2.16. Tipos de recursos

En una empresa existen diferentes tipos de recursos que son primordiales para el funcionamiento y desarrollo de esta.

Tabla 2-2: Tipos de recursos

TIPO DE RECURSO	CONCEPTO
RECURSOS HUMANOS.	Se refiere al capital, recursos económicos y fondos disponibles para la empresa. Son utilizados para financiar operaciones, pagar salarios y cubrir gastos generales.
RECURSO FINANCIERO	Se refiere al capital, recursos económicos y fondos disponibles para la empresa. Son utilizados para financiar operaciones, pagar salarios y cubrir gastos generales.
RECURSO MATERIAL	Engloba los activos tangibles y físicos de una empresa, estos recursos son necesarios para la producción, prestación de servicios y el funcionamiento de la empresa.
RECURSO TECNOLÓGICO	Incluye los sistemas informáticos y tecnología que utiliza la empresa, estos recursos permiten mejorar la gestión de información o datos de la empresa.
RECURSO DE TIEMPO	Es el más importante en una empresa ya que es un recurso finito, una administración efectiva del tiempo es esencial para cumplir con los objetivos, optimizar procesos y maximizar la productividad.

Fuente: Propia

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

2.2.17. Indicador

Un indicador es una herramienta que nos permite medir o evaluar alguna característica o aspecto. En el entorno empresarial, los indicadores son unidades de medición que permiten evaluar la productividad de los procesos internos de una empresa.

La ventaja de los indicadores dentro del seguimiento y control de los procesos es que permiten recabar información adecuada que la empresa considere relevante sobre los resultados de sus procesos, de manera que se puede identificar puntos de mejora a través de su análisis. (Coaguila, 2017).

2.2.18. Tipos de indicadores

Tabla 2-3: Tipos de indicadores

TIPOS DE INDICADORES	CONCEPTO
INDICADOR DE EFICIENCIA.	Miden la capacidad de un proceso para utilizar los recursos disponibles de manera efectiva y minimizar los costos.
INDICADOR DE CALIDAD.	Miden la capacidad de los procesos para producir productos o servicios de alta calidad.
INDICADOR DE TIEMPOS DE ESPERA.	Miden los tiempos de espera dentro de un proceso, estos indicadores ayudan a identificar cuellos de botella o áreas de mejora en los procesos.

INDICADOR DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE.	Evalúan el grado de satisfacción de los clientes con respecto al proceso o servicio proporcionado.
INDICADOR DE INNOVACIÓN	Miden la capacidad del proceso para generar mejoras.
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO.	Evalúan el grado de cumplimiento de normas, regulaciones o políticas internas o externas.
INDICADOR DE PRODUCTIVIDAD.	Medir la cantidad de productos o servicios generados en relación con los recursos utilizados.
INDICADOR FINANCIERO.	Calcula el impacto de las actividades en los resultados económicos de la empresa.

Fuente: Propia

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLOGICO

3.1. Enfoque de investigación

Según (Mata 2019), cuando hablamos de enfoque de investigación, nos referimos a la naturaleza del estudio, la cual se clasifica como cuantitativa y mixta; y abarca el proceso investigativo en todas sus etapas: desde la definición del tema y el planteamiento del problema de investigación, hasta el desarrollo de la perspectiva teórica, la definición de la estrategia metodológica, y la recolección, análisis e interpretación de los datos.

Este trabajo de titulación se encuentra bajo los enfoques cuantitativos y cualitativos, el enfoque cuantitativo se utilizó para la recopilación y análisis de datos numéricos para contestar la hipótesis o preguntas de investigación. En cambio, el enfoque cualitativo se utilizó en la recolección de datos para informar observaciones o experiencias para revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.

3.2. Nivel de investigación

3.2.1. *Descriptivo*

El nivel descriptivo permite dar cuenta de las características de un fenómeno u objeto sujeto a investigación, de sus propiedades, atributos, componentes y relaciones entre ellos. (Muñoz C. , 2015, p. 139)

La investigación descriptiva tiene como objetivo principal el de lograr la descripción de un evento de estudio dentro de un contexto. Es importante para este proyecto su utilización, ya que mediante la observación se realizó la descripción del tema planteado.

3.3. Diseño de investigación

3.3.1. *Según la manipulación de la variable independiente*

3.3.1.1. No experimental

El diseño no experimental se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. (Hernández, 2014, p. 152)

Según la manipulación de la variable independiente el diseño de investigación fue no experimental tomando en consideración que no se construyeron las situaciones, lo que se hizo fue observar las ya existentes en su contexto natural y se procedió a analizarlas. En tal caso se recopiló información existente de la organización y se la analizó.

3.3.2. *Según las intervenciones en el trabajo de campo*

3.3.2.1. Transversal

El elemento clave que define a una investigación transversal es la evaluación de un momento específico y determinado de tiempo, en contraposición a los estudios longitudinales que realizan un seguimiento en el tiempo. (Cvetkovic-Vega, 2021)

De tal modo que se aplicó este nivel de investigación para analizar los datos recabados y conocer cómo funcionaban los procesos dentro de la organización, esto fue a través de la realización de una sola encuesta.

3.4. Tipos de estudio

3.4.1. *Investigación documental*

La investigación documental es aquella que obtiene la información de la recopilación, organización y análisis de fuentes documentales escritas, habladas o audiovisuales. (Rus, 2020)

De tal modo que para este trabajo la investigación documental se realizó a través de documentos y archivos ya existentes en la organización.

3.4.2. Investigación de campo

La investigación de campo se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o porque causas se produce una situación o acontecimiento particular. Podríamos definirla diciendo que es el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social. (Investigación pura), o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos (investigación aplicada). (Sampieri, 2014)

Para la correcta ejecución de este trabajo de investigación se realizó una visita de observación dentro de la cual se conversó con el gerente de la unidad para conocer los problemas y falencias que existen dentro de la organización.

3.5. Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra

Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. (Hernández, 2014, p. 174)

Para la ejecución del trabajo de campo se requiere 2 tipos de encuestas, por lo cual se tomará como base dos poblaciones.

Población 1

Con el objetivo de evaluar la gestión por proceso de la empresa se realizará una encuesta enfocada a todos los empleados de esta, no es necesario el cálculo de la muestra ya que el número de empleados es mínimo y se podrá aplicar al personal administrativo, instructores y docentes que pertenecen a CONDUESPOCH E.P.

Tabla 3-1: Población 1

TIPO DE COLABORADORES	Nº. DE COLABORADORES
PERSONAL ADMINISTRATIVO	8
INSTRUCTORES	4
DOCENTES	24
TOTAL	36

Fuente: Propia

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

Población 2

Para conocer el nivel de satisfacción de los clientes de “CONDUESPOCH” se tomó como base al número de alumnos que cursan el periodo 2022-2023

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

3.6.1. Método

3.6.1.1. Inductivo

Mediante el método inductivo se observa, estudia, y conoce las características genéricas o comunes que se reflejan de realidades para elaborar una propuesta o ley científica de índole general (Abreu, 2014).

Se empleó el enfoque inductivo, basándose en los estudios presentes en el marco conceptual y teórico. En esta fase, se tomaron referencias de situaciones reales para obtener los elementos esenciales que impulsarían el progreso de la investigación. Posteriormente, se enfocó en aspectos más específicos que desempeñaron un papel crucial en la ejecución del proyecto, según el análisis llevado a cabo.

3.6.2. Técnicas

3.6.2.1. Encuesta

La encuesta es un modelo general de investigación que se basa en la técnica de recolección de datos o información que es la entrevista (Muñoz C., 2015).

Este tipo de técnica estuvo dirigida a todo el personal de CONDUESPOCH, así mismo como a los estudiantes del actual periodo académico.

3.6.2.2. Observación

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental

de todo proceso de investigación; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos (Díaz L., 2011).

Se aplicó la observación al momento de ver como se ejecutaba cada proceso dentro de la organización y la relación que había en cada uno de ellos.

3.6.3. Instrumentos

3.6.3.1. Cuestionario

Un cuestionario es aquel que plantea una serie de preguntas para extraer determinada información de un grupo de personas. (Significados, 2013)

Este tipo de instrumento tiene la finalidad de obtener información del personal y estudiantes de CONDUESPOCH, la encuesta ha sido creada con preguntas pertinentes de suma importancia para llevar a cabo esta investigación.

CAPÍTULO IV

4. EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados de clientes internos

Pregunta 1: Área a la que pertenece

Tabla 4-1: Área en la que pertenece

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	8	22,2%
INSTRUCTORES	4	11,1%
DOCENCIA	24	66,7%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de CONDUESPOCH, (2023).

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

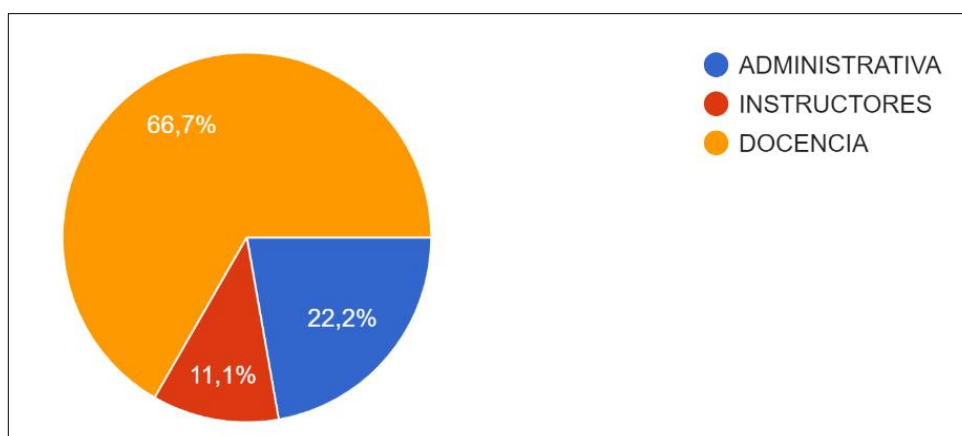


Ilustración 4-1: Área en la que pertenece

Fuente: Tabla pregunta 1

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

Interpretación: El personal de CONDUESPOCH está conformado por el 22,2% (8) colaboradores administrativos, 11,1% (4) colaboradores instructores y 66,7% (24) docentes.

Pregunta 2: ¿Conoce usted la misión y visión de la empresa?

Tabla 4-2: Misión y visión de la empresa

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	83,3%
NO	6	16,7%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de CONDUESPOCH, (2023).

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

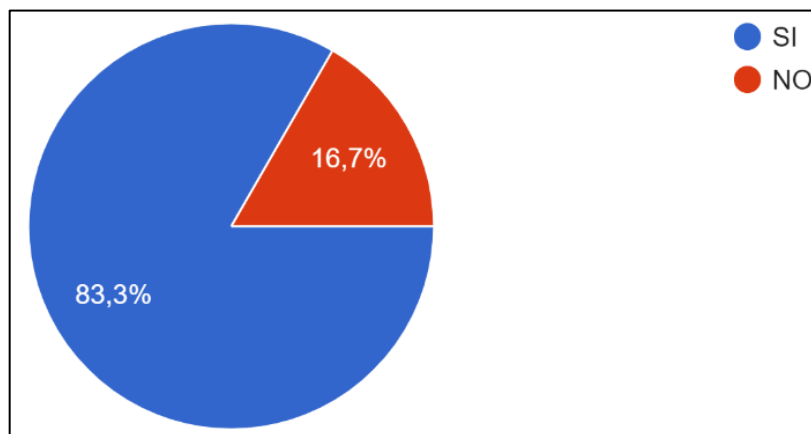


Ilustración 4-2: Misión y Visión de la empresa

Fuente: Tabla pregunta 2

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

Interpretación: Se puede decir que el personal en su gran mayoría con el 83,3% conoce de la misión y visión de la empresa lo que indica que existe una buena comunicación por parte de la alta dirección, esto es óptimo ya que el personal esta alineado con los objetivos de la empresa, por otro lado, el personal que no conoce de la misión y visión tiene un porcentaje del 16,7% esto puede generar confusión, y disminución del compromiso de los colaboradores.

Pregunta 3: ¿Conoce usted qué CONDUESPOCH tiene procesos?

Tabla 4-3: Existen procesos en CONDUESPOCH

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	34	94,4%
NO	2	5,6%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de CONDUESPOCH, (2023).

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

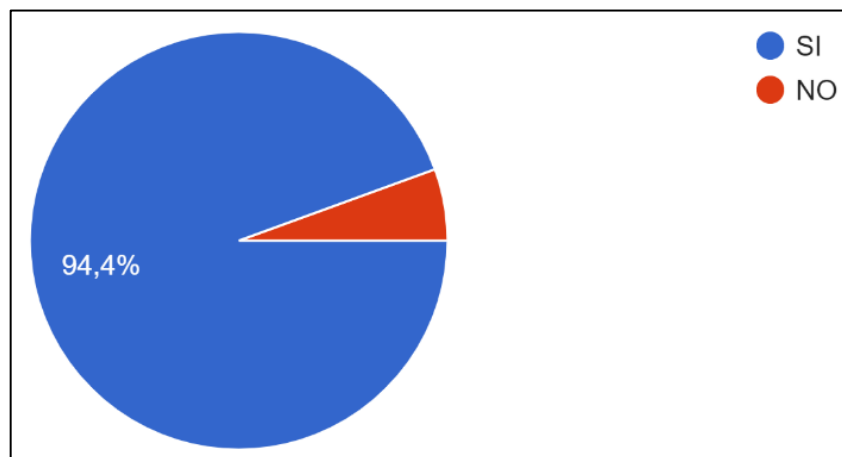


Ilustración 4-3: Existen procesos en Conduespoch

Fuente: Tabla pregunta 3

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

Interpretación: El 94,4% del personal conoce que CONDUESPOCH tiene procesos, esto indica que los colaboradores están familiarizados con los procesos que se llevan a cabo en la empresa, el 5,6% no conoce los procesos esto indica que no han recibido una capacitación adecuada sobre los procesos establecidos en la empresa.

Pregunta 4: ¿Se encuentran especificados los procesos para cada área de CONDUESPOCH?

Tabla 4-4: Especificación de los procesos para cada área

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	28	77,8%
NO	8	22,2%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de CONDUESPOCH, (2023).

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

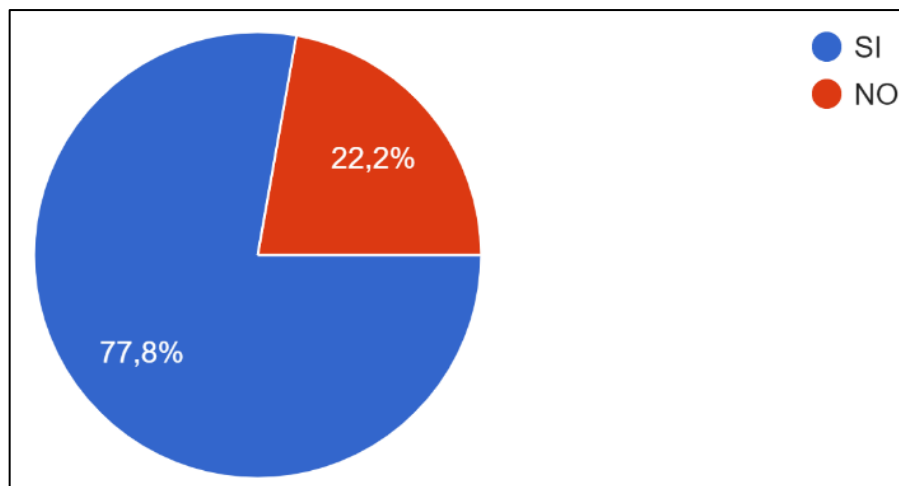


Ilustración 4-4: Especificación de los procesos para cada área

Fuente: Tabla pregunta 4

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

Interpretación: El 77,8% de los encuestados está consciente de que los procesos están especificados esto es un indicio positivo de que la empresa tiene un enfoque claro en la estandarización y documentación de los procedimientos, sin embargo, vale recalcar que el 22,2% no tiene conocimiento de los procesos especificados ya que puede llevar a la confusión y falta de alineación de los procesos.

Pregunta 5: ¿Piensa usted que la gestión por procesos ayudará a la optimización de recursos?

Tabla 4-5: La gestión por procesos optimizaran recursos

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	35	97,2%
NO	1	2,8%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de CONDUESPOCH, (2023).

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

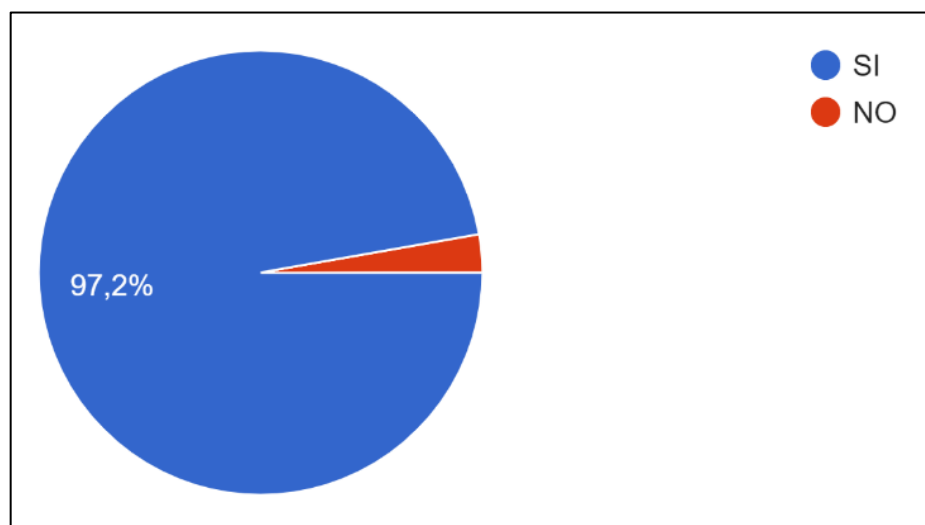


Ilustración 4-5: La gestión por procesos optimizaran recursos

Fuente: Tabla pregunta 5

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

Interpretación: Este resultado refleja una percepción abrumadora positiva (97,2%) hacia los procesos como una herramienta para aumentar la optimización de recursos, la mayoría de los colaboradores lo reconocen y valoran el papel fundamental que desempeñan los procesos en la optimización de recursos, sin embargo, es importante tener en cuenta la opinión del resto de los colaboradores (2,8%) ya que pueden tener perspectivas que llevan a cuestionar la efectividad de los procesos.

Pregunta 6: ¿Se trabaja mediante políticas de calidad en CONDUESPOCH?

Tabla 4-6: Políticas de calidad Conduespoch

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	11	30,6%
CASI SIEMPRE	18	50%
ALGUNAS VECES	6	16,7%
MUY POCAS VECES	1	2,8%
NUNCA	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de CONDUESPOCH, (2023).

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

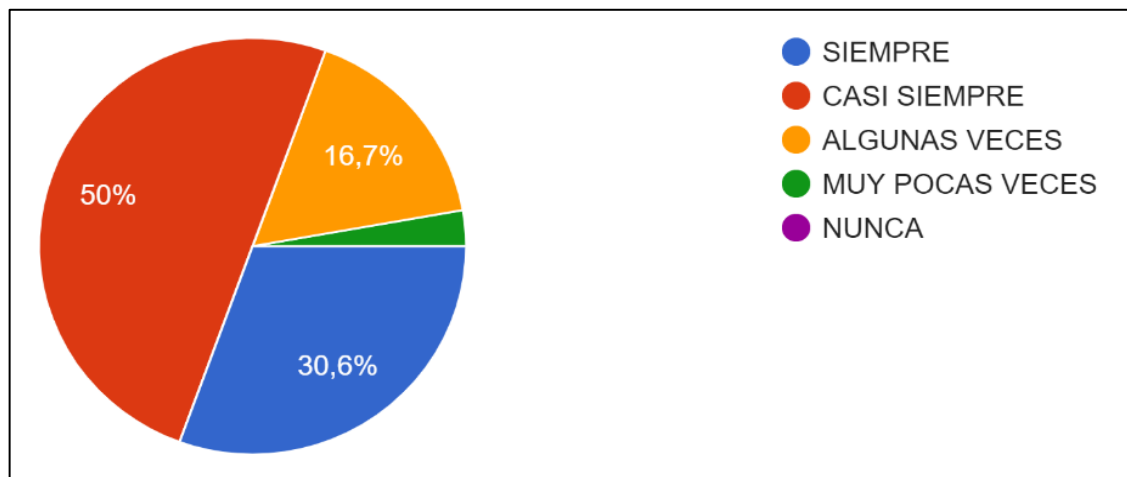


Ilustración 4-6: Políticas de calidad Conduespoch

Fuente: Tabla pregunta 6

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

Interpretación: El 30,6% asegura que siempre se trabaja mediante políticas de calidad esto muestra una cultura organizacional sólida, además el 50% afirma que casi siempre se trabaja mediante políticas de calidad, esto indica que se sigue el enfoque de calidad, pero hay circunstancias que accidentalmente afectan, el 16,7% menciona que algunas veces trabajan mediante políticas de calidad, esto refleja que hay factores que influyen como la falta de claridad o comprensión de las políticas, el 2,8% menciona que muy pocas veces se trabaja con políticas de calidad, estos resultados destacan la importancia de reforzar las políticas de calidad en la empresa.

Pregunta 7: ¿Considera usted conveniente que se deben mejorar los procesos para la mejora de CONDUESPOCH?

Tabla 4-7: Mejora de procesos

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	100%
NO	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de CONDUESPOCH, (2023).

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

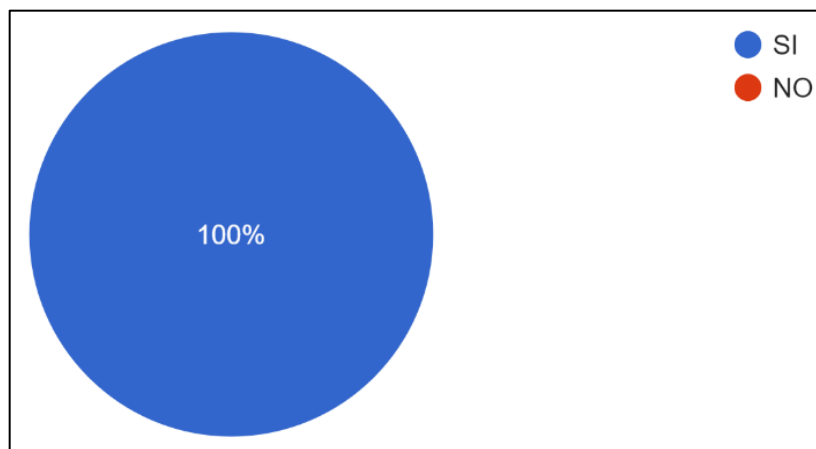


Ilustración 4-7: Mejora de procesos

Fuente: Tabla pregunta 7

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

Interpretación: Esto indica que el 100% de los colaboradores comparten esta opinión, así demuestran una actitud abierta hacia los cambios y mejoras que se pueden implementar en la empresa para así optimizar los recursos y alcanzar los objetivos.

Pregunta 8: ¿El personal de CONDUESPOCH conoce por escrito las responsabilidades que debe cumplir?

Tabla 4-8: Responsabilidades a cumplir

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	83,3%
NO	6	16,7%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de CONDUESPOCH, (2023).

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

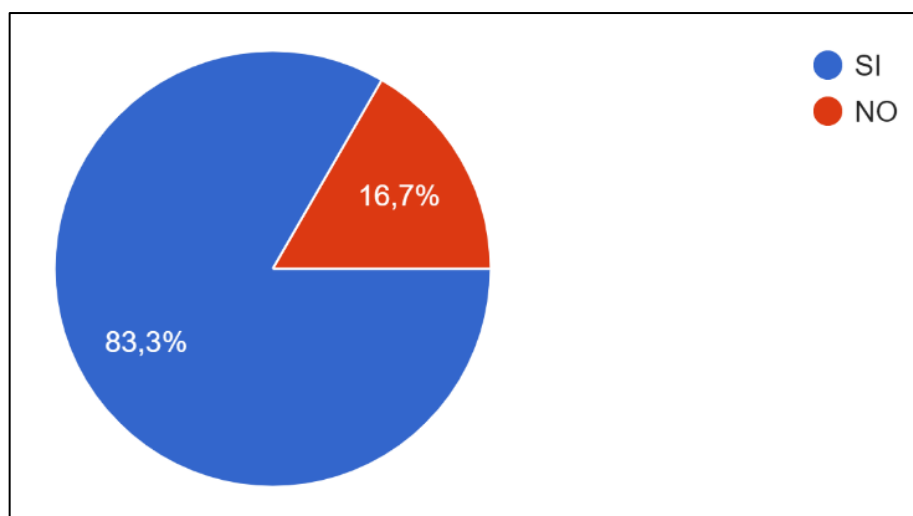


Ilustración 4-8: Responsabilidades a cumplir

Fuente: Tabla pregunta 8

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

Interpretación: Del total de encuestados el 83,3% conocen por escrito sus responsabilidades nos indica que la empresa tiene sistemas fijados para documentar y comunicar las tareas o funciones asignadas en cada puesto de trabajo, por otro lado, el 16,7% de colaboradores no conocen por escrito sus responsabilidades lo que indica falta de comunicación interna lo que conlleva a confusión y duplicidad de esfuerzos y falta de alineación en la ejecución de tareas.

Pregunta 9: ¿Cuándo ingresó a laborar en CONDUESPOCH le hicieron un proceso de inducción socializando los procesos?

Tabla 4-9: Proceso de inducción

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	27	75%
NO	9	25%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de CONDUESPOCH, (2023).

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

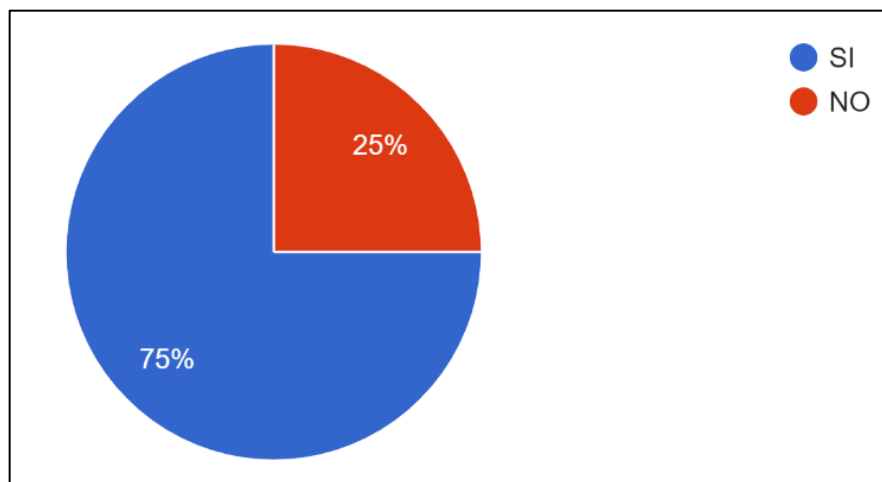


Ilustración 4-9: Proceso de inducción

Fuente: Tabla pregunta 9

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

Interpretación: El 75% de los encuestados se sujetaron a un proceso de inducción donde se explican los procesos relevantes de la organización, mientras que el 25% restante no experimentaron este proceso.

Pregunta 10: ¿Están asignadas y comunicadas las responsabilidades de cada proceso de CONDUESPOCH?

Tabla 4-10: Comunicación de responsabilidades

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	10	27,8%
DE ACUERDO	16	44,4%
NEUTRAL	10	27,8%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de CONDUESPOCH, (2023).

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

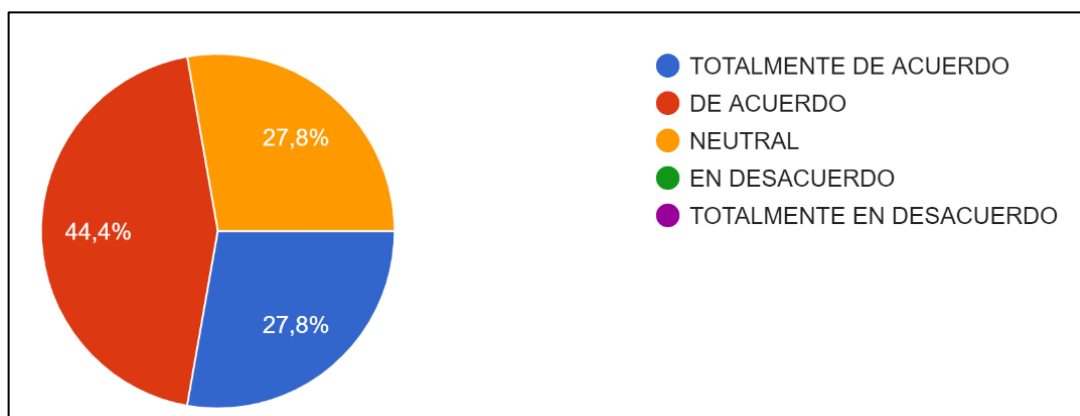


Ilustración 4-10: Comunicación de responsabilidades

Fuente: Tabla pregunta 10

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

Interpretación: El 44,4% de los encuestados indicaron un nivel de acuerdo con la asignación y comunicación de las responsabilidades, lo que indica que no expresaron su acuerdo total, el 27,8% respondieron totalmente de acuerdo, esto indica que están satisfechos con la forma en que se establecieron las responsabilidades, y el 27,8% restante que respondieron neutralmente indica que tienen una indiferente hacia este aspecto.

Pregunta 11: ¿Cree usted que es conveniente la creación de un sistema de gestión por procesos para CONDUESPOCH?

Tabla 4-11: Creación de un sistema de gestión por procesos

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	16	44,4%
DE ACUERDO	18	50%
NEUTRAL	2	5,6%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de CONDUESPOCH, (2023).

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

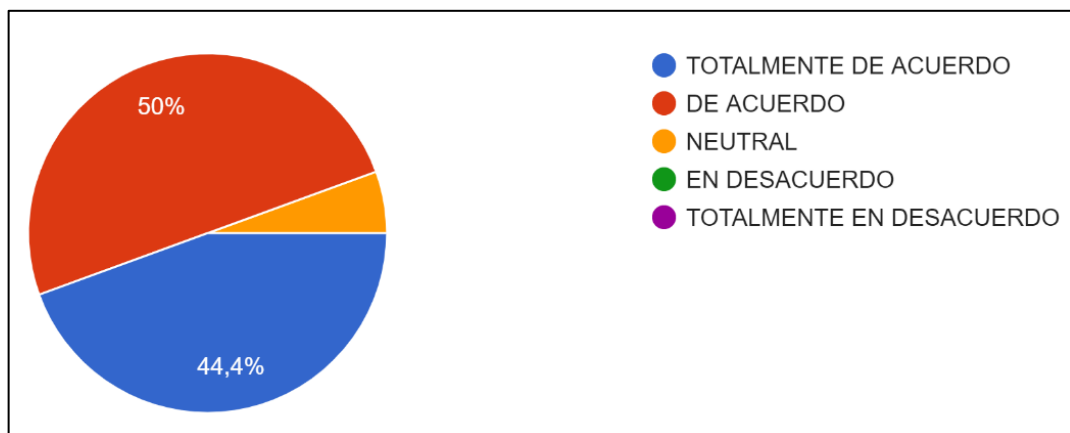


Ilustración 4-11: Creación de un sistema de gestión por procesos

Fuente: Tabla pregunta 11

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

Interpretación: El 50% de los encuestados indicaron estar de acuerdo, lo que sugiere que ven ventajas en adoptar este enfoque, el 44,4% de encuestados expresaron un totalmente de acuerdo, esto indica que sería altamente beneficioso implementar este enfoque, mientras tanto que el resto del porcentaje 5,6% indicaron que no tienen una opinión al respecto.

Pregunta 12: Cómo calificaría el ambiente laboral en su área de trabajo

Tabla 4-12: Ambiente laboral

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	13	36,1%
BUENO	17	47,2%
REGULAR	5	13,9%
MALO	1	2,8%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de CONDUESPOCH, (2023).

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

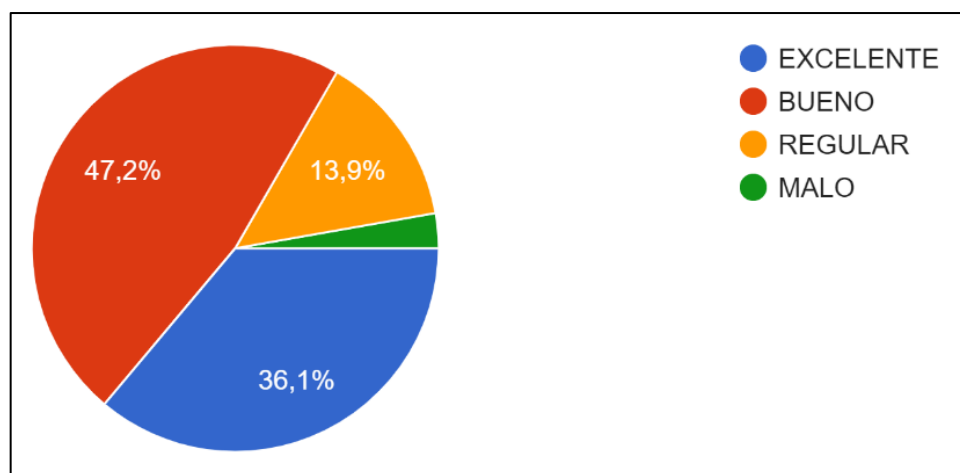


Ilustración 4-12: Ambiente laboral

Fuente: Tabla pregunta 12

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

Interpretación: Los colaboradores indicaron que el ambiente laboral se encuentra de una manera excelente el 36,1% lo que indica que tienen una visión muy positiva del entorno en el que trabajan, manifestó el 46,2% que el ambiente laboral es bueno lo que significa que lo ven como un ambiente favorable y satisfactorio, el 13,9 de los colaboradores señalaron que el ambiente laboral es regular, esto indica que tiene una opinión neutral común o indiferente, mientras que el 2,8% indica que es malo, lo que señala que los colaboradores tiene una percepción negativa del entorno del trabajo

4.1.1. *Discusión de la encuesta realizada a los clientes internos*

Dentro de la encuesta realizada a los clientes interno de CONDUESPOCH se puede observar que la gran mayoría del personal (83.3%) conoce la misión y visión de la empresa, lo cual indica una buena comunicación por parte de la alta dirección. Esto demuestra que los colaboradores están alineados con los objetivos de la empresa. Sin embargo, es importante destacar que un pequeño porcentaje (16.7%) no está familiarizado con la misión y visión, lo que podría generar confusión y disminuir el compromiso de los colaboradores. Se recomienda reforzar la comunicación interna para asegurar que todos los empleados estén conscientes de la misión y visión de la empresa.

De igual manera es alentador ver que la gran mayoría del personal (94.4%) conoce los procesos de la empresa. Esto indica que los colaboradores están familiarizados con las actividades que se llevan a cabo y cómo se las debe de realizar. Sin embargo, un pequeño porcentaje (5.6%) no está al tanto de los procesos, lo cual sugiere que puede ser necesario brindar una capacitación más adecuada sobre los procedimientos establecidos en la organización.

Un alto porcentaje (77.8%) de los encuestados esté consciente de que los procesos están especificados lo cual es positivo ya que esto indica que la empresa tiene un enfoque claro en la estandarización y documentación de los procedimientos. Sin embargo, es importante abordar el 22.2% de colaboradores que no tienen conocimiento de los procesos especificados, ya que esto puede llevar a la confusión y a una falta de alineación en la ejecución de los procesos. Además, aunque la mayoría de los colaboradores (97.2%) percibe positivamente los procesos como una herramienta para optimizar los recursos, es necesario tomar en cuenta la opinión del 2.8% restante, quienes pueden tener perspectivas que cuestionen la efectividad de los procesos. Sería beneficioso recopilar más información de este grupo para comprender mejor sus inquietudes.

Una parte significativa del personal (30.6%) asegura que siempre se trabaja mediante políticas de calidad. Esto indica una cultura organizacional sólida en ese aspecto. Además, el 50% afirma que casi siempre se trabaja de acuerdo con políticas de calidad, lo que demuestra un enfoque de calidad en general. Sin embargo, un porcentaje menor (16.7%) menciona que algunas veces trabajan mediante políticas de calidad, lo cual sugiere que existen factores que afectan la consistencia en la aplicación de dichas políticas, como falta de claridad o comprensión. Además, el 2.8% menciona que muy pocas veces se trabaja con políticas de calidad, lo que destaca la importancia de reforzar la implementación y comunicación de políticas de calidad en la empresa.

La mayoría de los colaboradores (83.3%) conocen sus responsabilidades por escrito, lo que indica que la empresa tiene sistemas establecidos para documentar y comunicar las tareas asignadas a cada puesto de trabajo. Sin embargo, es preocupante que el 16.7% de los colaboradores no conozca por escrito sus responsabilidades, lo que indica una falta de comunicación interna. Esto puede generar confusión, duplicidad de esfuerzos y falta de alineación en la ejecución de tareas. Se sugiere mejorar los mecanismos de comunicación interna y garantizar que todas las responsabilidades estén claramente documentadas y comunicadas a todos los colaboradores.

La totalidad de los colaboradores comparten una actitud abierta hacia los cambios y mejoras en la empresa. Esto demuestra que están dispuestos a adoptar nuevas iniciativas y enfoques para optimizar los recursos y alcanzar los objetivos organizacionales. Sería beneficioso fomentar la participación de los colaboradores en la identificación y propuesta de mejoras.

La mayoría de los colaboradores (82.3%) tiene una visión positiva del ambiente laboral, ya sea excelente (36.1%) o bueno (46.2%). Esto indica que en general ven el entorno de trabajo como favorable y satisfactorio. Sin embargo, es importante abordar el 13.9% de colaboradores que perciben el ambiente laboral como regular y el 2.8% que lo considera malo. Sería útil investigar más a fondo las razones detrás de estas percepciones negativas y tomar medidas para mejorar el ambiente laboral en general.

Los resultados de la encuesta revelan aspectos positivos en términos de conocimiento de la misión y visión, conocimiento de los procesos, especificación de estos, trabajo mediante políticas de calidad y actitud hacia los cambios. Sin embargo, también se identificaron áreas de mejora relacionadas con la comunicación interna, claridad en las responsabilidades, aplicación consistente de políticas de calidad y algunas percepciones negativas en el ambiente laboral. Estos resultados proporcionan una base sólida para implementar acciones correctivas y mejoras en la organización.

4.2. Análisis e interpretación de resultados de clientes externos

Pregunta 1: ¿Cómo califica usted el servicio de CONDUESPOCH?

Tabla 4-13: Calificación del servicio

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	45	42%
MUY BUENO	42	40%
BUENO	15	14%
REGULAR	4	4%
MALA	0	0%
TOTAL	106	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos de CONDUESPOCH, (2023).

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

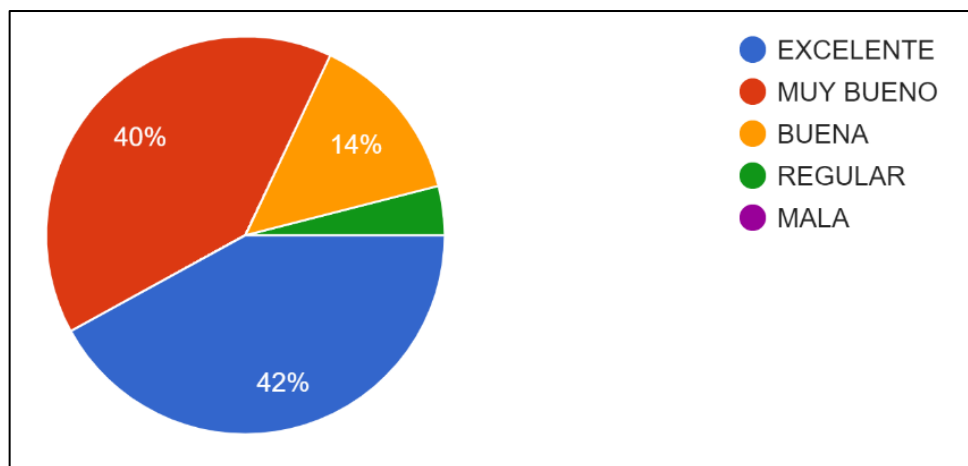


Ilustración 4-13: Calificación del servicio

Fuente: Tabla pregunta 1 clientes externos

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

Interpretación: Los resultados obtenidos indican el 42% de los encuestados tienen una opinión favorable sobre el servicio que ofrece CONDUESPOCH, con una alta calificación de excelente., un 40% optó por la opción de muy bueno y únicamente un 4% considera que los servicios de CONDUESPOCH son regulares.

Pregunta 2: ¿Qué tan satisfecho está usted con los servicios de CONDUESPOCH?

Tabla 4-14: Satisfacción de los clientes

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY SATISFECHO	45	42%
SATISFECHO	43	40%
REGULAR	16	14%
INSATISFECHO	2	4%
MUY INSATISFECHO	0	0%
TOTAL	106	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos de CONDUESPOCH, (2023).

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

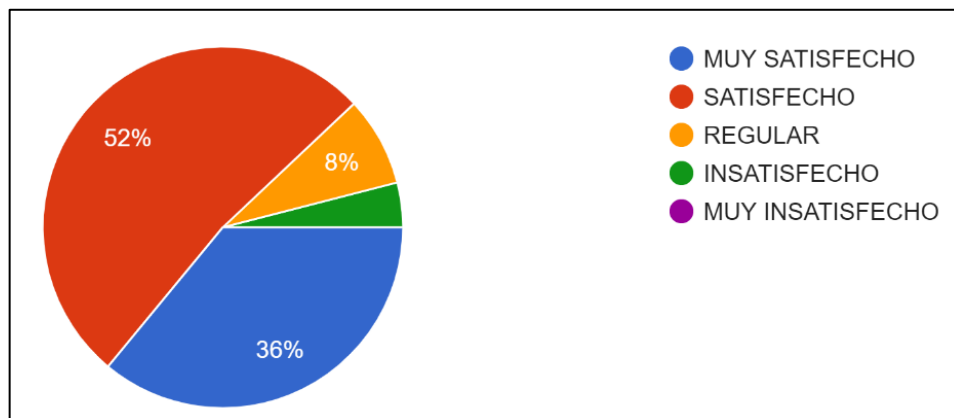


Ilustración 4-14: Satisfacción de los clientes

Fuente: Tabla pregunta 2 clientes externos

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

Interpretación: Los resultados de la encuesta sugieren que el 42% de los encuestados están satisfechos y el 40% muy satisfechos con los servicios que brinda CONDUESPOCH, lo cual es de gran importancia para la organización. Pero por otro lado es importante considerar las opiniones y preocupaciones del 14% que ha colocado regular y del otro 4% que ha optado por la opción de insatisfecho.

Pregunta 3: ¿Conoce usted que CONDUESPOCH tienen procesos establecidos?

Tabla 4-15: Conocimiento de procesos

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	91	86%
NO	15	14%
TOTAL	106	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos de CONDUESPOCH, (2023).

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

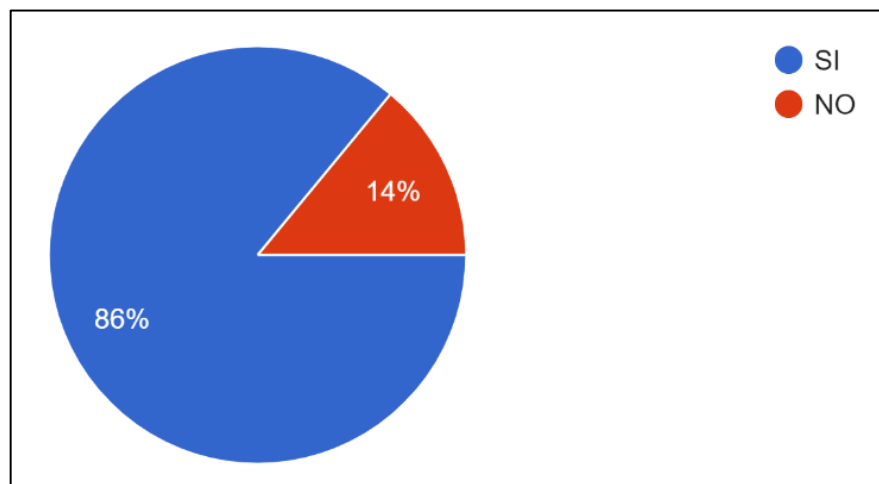


Ilustración 4-15: Conocimiento de procesos

Fuente: Tabla pregunta 3 clientes externos

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

Interpretación: El 86% de los encuestados indican que si conocen que CONDUESPOCH tiene procesos ya establecidos lo cual significa que la gran mayoría tiene conocimiento de que dicha organización cuenta con procesos para la ejecución de sus actividades. Sin embargo, el 14% restante indica que no tienen conocimiento de que CONDUESPOCH tiene procesos ya establecido debido a la poca familiarización con los procesos establecidos dentro de la unidad.

Pregunta 4: ¿Como califica usted la rapidez de los procesos (matriculación, entrega de documentos, etc.)?

Tabla 4-16: Calificación de la rapidez en los procesos

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	30	28%
MUY BUENO	47	44%
BUENO	27	26%
REGULAR	2	2%
MALA	0	0%
TOTAL	106	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos de CONDUESPOCH, (2023).

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

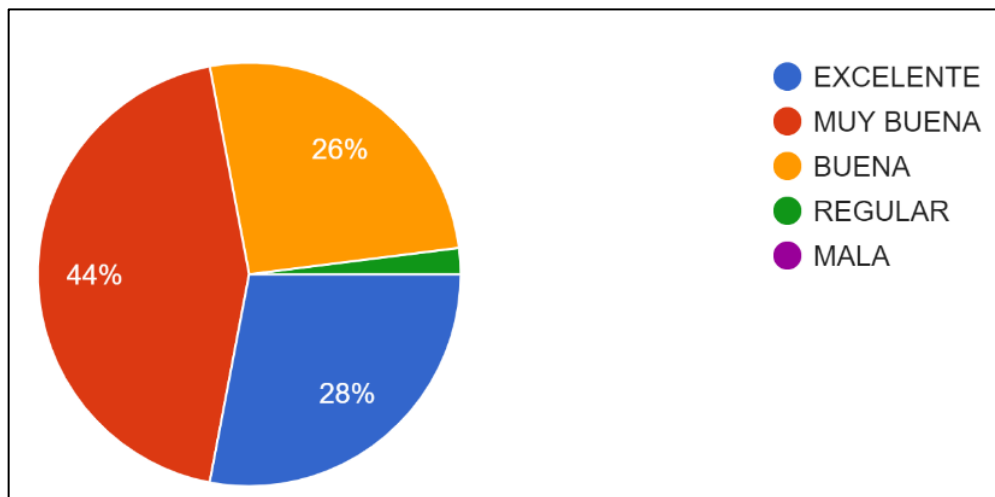


Ilustración 4-16: Calificación en la rapidez en los procesos

Fuente: Tabla pregunta 4 clientes externos

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

Interpretación: Un 28% de los encuestados aseguran que la rapidez de los procesos es excelente, pero vale recalcar que la mayor cantidad de selección la tiene la opción de muy bueno con un 44% lo cual indica que aún existe un porcentaje de mejora dentro de la organización para que los clientes aumenten su satisfacción en base a la rapidez de los procesos.

Pregunta 5: ¿Piensa usted que la gestión por procesos ayudará a la optimización de recursos?

Tabla 4-17: La gestión por procesos ayudara a la optimización de recursos

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	91	86%
NO	15	14%
TOTAL	106	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos de CONDUESPOCH, (2023).

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

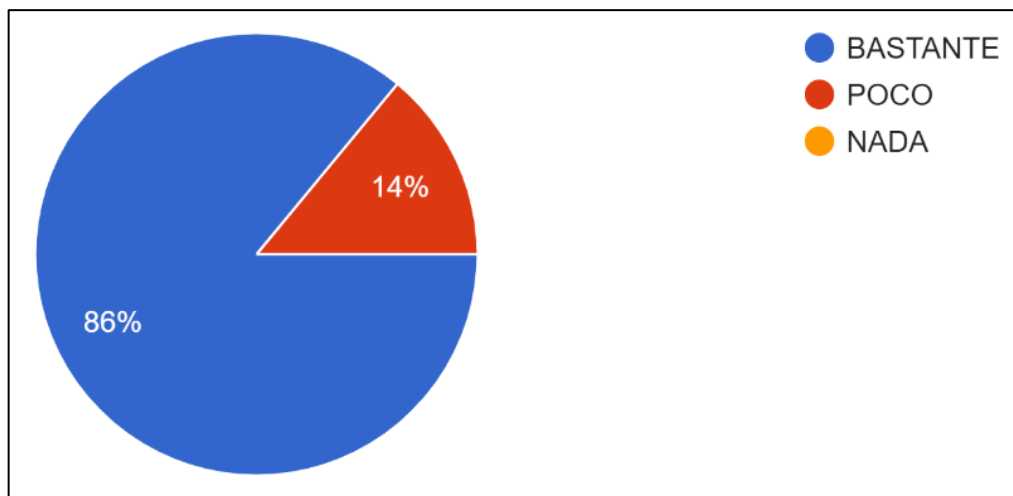


Ilustración 4-17: La gestión por procesos ayudara a la optimización de recursos

Fuente: Tabla pregunta 12

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

Interpretación: De la cantidad total de encuestas el 86% de ellos indican que la gestión por procesos ayudará bastante en la optimización de recursos de modo que reconocen y valoran el papel fundamental que desempeñan los procesos. Sin embargo, es importante tener en cuenta la opinión del 14% restante que indica que la gestión por procesos ayudará poco en la optimización de recursos.

Pregunta 6: Señale con una X que tan eficiente considera cada una de las áreas de CONDUESPOCH

ADMINISTRATIVA

Tabla 4-18: Eficiencia en el área administrativa

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	49	46%
MUY BUENA	38	36%
BUENA	17	16%
REGULAR	2	2%
MALA	0	0%
TOTAL	106	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos de CONDUESPOCH, (2023).

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

INSTRUCCIÓN

Tabla 4-19: Eficiencia en el área de instrucción

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	61	58%
MUY BUENA	28	26%
BUENA	13	12%
REGULAR	4	4%
MALA	0	0%
TOTAL	106	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos de CONDUESPOCH, (2023).

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

DOCENCIA

Tabla 4-20: Eficiencia en el área de docencia

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	38	36%
MUY BUENA	45	42%
BUENA	19	18%
REGULAR	4	4%
MALA	0	0%
TOTAL	106	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos de CONDUESPOCH, (2023).

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

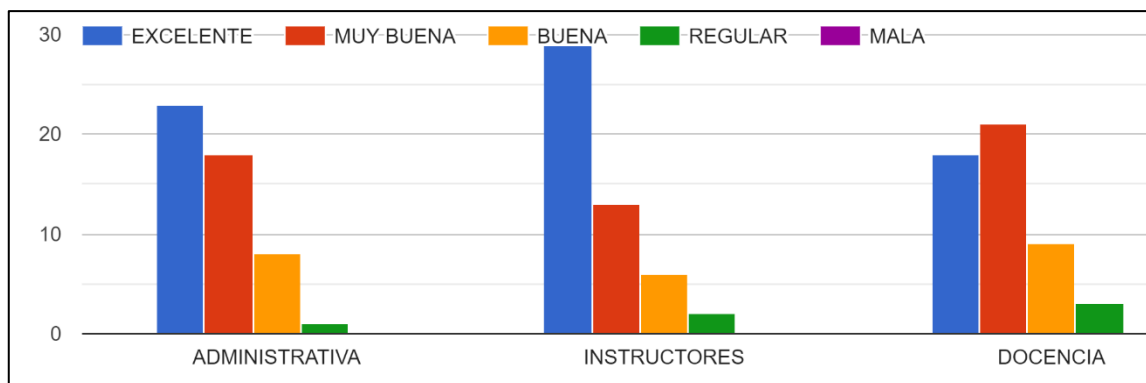


Ilustración 4-18: Eficiencia en las diferentes áreas

Fuente: Tabla pregunta 6 clientes externos

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

Interpretación: En cuanto al área administrativa podemos ver que el 46% de los encuestados consideran que el nivel de eficiencia es excelente lo cual ayuda a la empresa a llevar un buen control de sus finanzas, pero aun así existe un 2% que indica que la eficiencia dentro de esta área es regular por lo que se deben implementar estrategias para su mejora.

Dentro del área de instrucción la mayoría de encuestados con un 42% indicaron que la eficiencia dentro de esta área es muy buena, mientras que para excelente solo hubo un total de 36%.

Y por último en lo que es la docencia la mayoría de encuestados (42%) consideran que el nivel de eficiencia es muy bueno, mientras que el 36% indican que la eficiencia en esta área es excelente lo cual es bueno para la empresa ya que la mayoría consideran que la eficiencia es buena dentro de las áreas de la organización.

Pregunta 7: Cuál es la probabilidad de que vuelva a acceder a los servicios de CONDUESPOCH

Tabla 4-21: Probabilidad de acceder nuevamente a los servicios

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY PROBABLE	76	72%
POCO PROBABLE	28	26%
IMPOSIBLE	2	2%
TOTAL	106	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos de CONDUESPOCH, (2023).

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

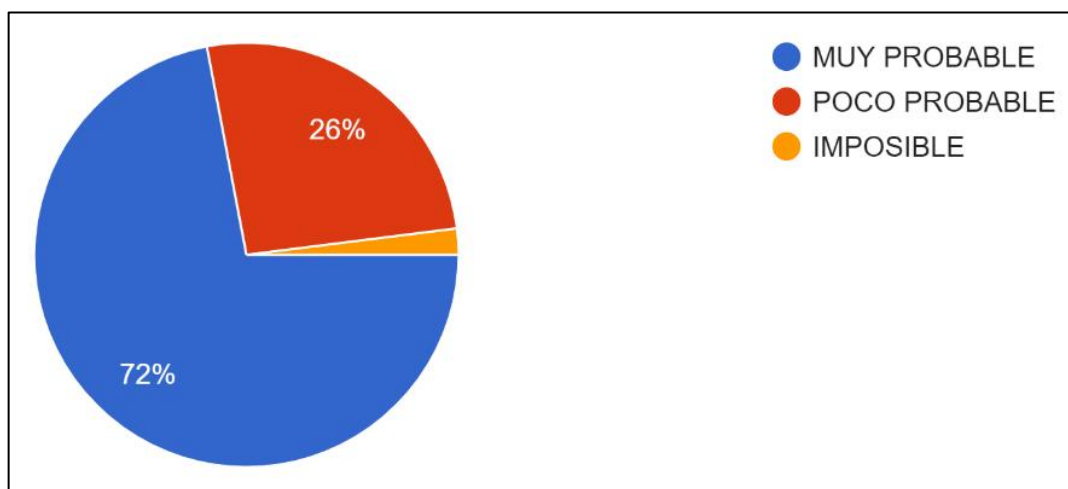


Ilustración 4-19: Probabilidad de acceder nuevamente a los servicios

Fuente: Tabla pregunta 7 clientes externos

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

Interpretación: El 72% de los encuestados indican que es muy probable que vuelvan a acceder a los servicios de CONDUESPOCH lo cual es bastante bueno ya que hay un gran número de personas conformes y satisfechas con los conocimientos que brinda la institución, pero vale destacar que aun así existe un 2% de la población encuestada que indica que es imposible que vuelva a acceder a los servicios, es por ello que se debe tomar en cuenta la quejas y sugerencias de los clientes con la finalidad de incrementar su satisfacción y asegurar su fidelización.

4.2.1. *Discusión de la encuesta realizada a los clientes externos*

Según los resultados de la encuesta realizados a los clientes externos de CONDUESPOCH nos indican que el 42% de los encuestados tiene una opinión favorable sobre el servicio que se ofrece, calificándolo como excelente. Además, el 40% lo considera muy bueno. Estos datos son muy positivos, ya que demuestran que la mayoría de los encuestados están satisfechos con los servicios proporcionados por la organización. Sin embargo, es importante tomar en cuenta las opiniones del 14% que calificaron los servicios como regulares y del 4% que expresó insatisfacción. Estas opiniones deben ser analizadas para identificar áreas de mejora y brindar una experiencia aún más satisfactoria a los clientes.

De la totalidad de los encuestados el 86% de ellos indican que conocen que CONDUESPOCH tiene procesos establecidos. Esto demuestra que la gran mayoría de los clientes están familiarizados con los procesos internos de la organización. Sin embargo, es necesario abordar el 14% restante que no tiene conocimiento de estos procesos, para ello deben implementar estrategias para mejorar la comunicación y garantizar que todos los clientes estén informados sobre los procedimientos y las actividades de la organización.

Según los resultados podemos ver que el 28% de los encuestados considera que la rapidez de los procesos es excelente, mientras que el 44% opina que es muy buena. Estos resultados indican que hay una percepción mayoritariamente positiva sobre la rapidez de los procesos de CONDUESPOCH. Sin embargo, se debe prestar atención a la opinión del 28% que no calificó la rapidez como excelente o muy buena, lo que sugiere que existe margen de mejora en este aspecto. Se pueden implementar estrategias para optimizar y agilizar los procesos con el objetivo de satisfacer aún más las expectativas de los clientes.

El 86% de los encuestados reconocen y valoran el papel fundamental que desempeñan los procesos en la optimización de recursos. Esto indica que los clientes tienen una percepción positiva y comprenden cómo la gestión por procesos puede beneficiar a la organización. Sin embargo, es importante tomar en cuenta la opinión del 14% restante, que considera que la gestión por procesos ayudará poco en la optimización de recursos.

Los resultados muestran que la eficiencia en el área administrativa es considerada excelente por el 46% de los encuestados, mientras que en el área de instrucción es muy buena para el 42%. En cuanto a la docencia, el 42% considera que la eficiencia es muy buena y el 36% la califica como excelente. Estos resultados son positivos, ya que indican que la mayoría de los encuestados

percibe un alto nivel de eficiencia en estas áreas de la organización. Sin embargo, es importante abordar el 2% que indica una eficiencia regular en el área administrativa y considerar estrategias para mejorar este aspecto.

De los encuestados el 72% indica que es muy probable que vuelva a acceder a los servicios de CONDUESPOCH. Esto demuestra un alto nivel de satisfacción y fidelidad por parte de los clientes. Sin embargo, es necesario atender las preocupaciones del 2% de los encuestados que considera que es imposible volver a acceder a los servicios. Las quejas y sugerencias de los clientes deben ser tomadas en cuenta para mejorar la calidad de los servicios y aumentar aún más la satisfacción de los clientes.

En conclusión, los resultados de la encuesta revelan una opinión mayoritariamente favorable sobre el servicio que ofrece CONDUESPOCH, así como un buen conocimiento de los procesos internos por parte de los clientes. Además, se observa una percepción positiva sobre la rapidez de los procesos y una valoración de la gestión por procesos como una herramienta para la optimización de recursos. Sin embargo, existen áreas de mejora identificadas en cuanto a la eficiencia en el área administrativa y algunas preocupaciones manifestadas por un pequeño porcentaje de los encuestados.

4.3. Comprobación de la hipótesis

H0= la gestión por procesos no ayudara en la optimización de recursos

Ha= La gestión por procesos ayudar en la optimización de recursos.

Tabla 4-22: Frecuencias observadas

Frecuencias Observadas			
Preguntas	SI	NO	Total
P1	35	1	36
P2	91	15	106
	126	16	142

Fuente: Encuesta ConduesPOCH, (2023).

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

Tabla 4-23: Frecuencias esperadas

Frecuencias Esperadas			
Preguntas	SI	NO	TOTAL
P1	31,943662	4,05633803	36
P2	94,056338	11,943662	106
	126	16	142

Fuente: Encuesta ConduesPOCH, (2023).

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

Tamaño de la muestra

n= 142

Margen de error

$\alpha = 0,05$

$\alpha = 5\%$

Grados de libertad

$gl = (r-1)(c-1)$

$gl = 4$

Chi cuadrado calculado

$$X^2 = \frac{f_o - f_e}{f_e}$$

$X^2 = 3,47671355$

Chi cuadrado tabla

$$X^2 = 9,48772904$$

Se rechaza la hipótesis alternativa ya que el cálculo del Chi Cuadrado es menor al Chi Cuadrado de la tabla.

$$H_1 \rightarrow X^2_{calc} < X^2_{tabla}$$

Coefficiente de Asociación de Cramer

$$V = \sqrt{\frac{X^2}{n * \min(r - 1, c - 1)}}$$

$$V = 0,15647331$$

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1. Estructura de la propuesta

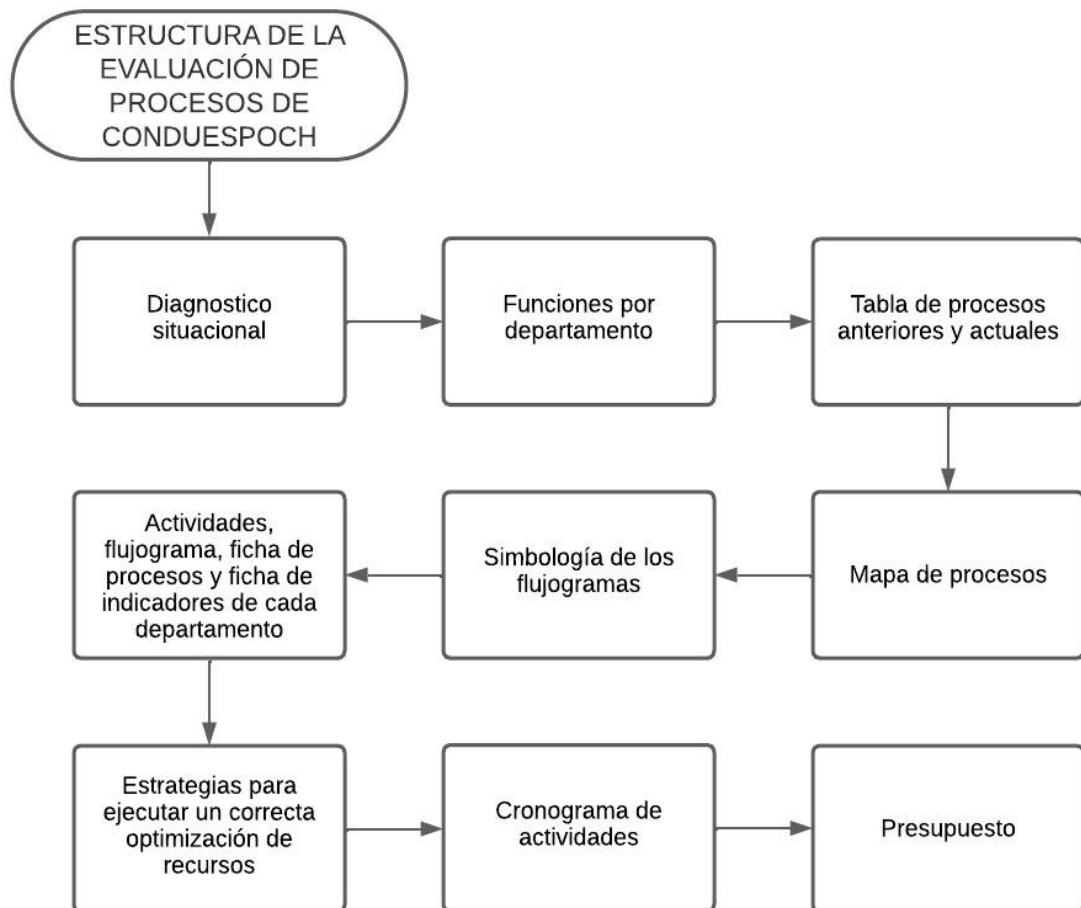


Ilustración 5-1: Estructura de la evaluación de la gestión por procesos

Fuente: Propuesta de la evaluación de la gestión por procesos

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

5.2. Propuesta

5.2.1. Título

Evaluación de la gestión por procesos de la empresa pública CONDUESPOCH

5.2.2. Objetivo de la propuesta

5.2.2.1. Objetivo general de la propuesta

Evaluar y proponer mejoras en la gestión por procesos de la empresa pública CONDUESPOCH para optimizar la eficiencia operativa y el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

5.2.2.2. Objetivos específicos de la propuesta

- Identificar los procesos clave dentro de la empresa, documentar sus actividades y elaborar fichas de procesos que describan claramente cada etapa, sus interacciones y los recursos involucrados.
- Elaborar flujogramas detallados de los procesos clave de la empresa pública CONDUESPOCH, con el fin de visualizar de manera clara y precisa cada etapa, interacción y secuencia de actividades dentro de dichos procesos.
- Proponer acciones correctivas y de mejora basadas en el análisis de los resultados obtenidos en la evaluación.

5.2.3. Diagnostico situacional

La evaluación de la gestión por procesos en CONDUESPOCH es un paso fundamental para garantizar la eficiencia y la calidad en la formación de conductores profesionales. La implementación de un enfoque basado en procesos en este tipo de instituciones para conductores profesionales permite optimizar recursos, mejorar la organización y asegurar la satisfacción de los estudiantes.

La evaluación tiene como propósito brindar una visión detallada de la gestión por procesos en CONDUESPOCH, identificando tanto las áreas de mejora como las buenas prácticas existentes. Con base en estos hallazgos, se espera promover el desarrollo continuo de la institución, impulsando la eficiencia, la efectividad y la calidad en la formación de conductores.

Misión

Formar conductores profesionales conscientes, responsables, comprometidos con la sociedad y el medio ambiente, mediante el uso de la tecnología y con la participación de personal idóneo generando conocimiento integral, en contribución a la seguridad vial de nuestra sociedad.

Visión

Ser una empresa líder en la formación de conductores profesionales con conocimientos técnicos y tecnológicos para el desarrollo de la provincia y del país.

Valores

- **Compromiso**

Refleja la disposición y dedicación de la comunidad de la Escuela de Conducción "CONDUESPOCH" para cumplir con sus responsabilidades y objetivos de manera ética y proactiva. Es un compromiso de ofrecer servicios de calidad y actuar con responsabilidad en todas las acciones realizadas.

- **Confianza**

Representa la creencia en la capacidad y honestidad de cada miembro de la comunidad de "CONDUESPOCH". Se promueve un ambiente donde la confianza mutua es fundamental para el trabajo en equipo, la colaboración y el logro de metas compartidas.

- **Transparencia**

Indica la apertura y franqueza en todas las actividades y procesos de la institución. Se busca proporcionar información clara y accesible, promoviendo una cultura de rendición de cuentas y toma de decisiones informadas.

- **Innovación**

Fomenta la creatividad y la búsqueda constante de nuevas ideas y soluciones para mejorar y adaptar la oferta educativa y los servicios de la escuela. Se busca mantenerse a la vanguardia en metodologías pedagógicas y tecnologías de enseñanza.

- Honestidad

Destaca la integridad y sinceridad en todas las interacciones, tanto internas como con los usuarios y la comunidad en general. La honestidad es fundamental para construir una relación de confianza con los alumnos y colaboradores.

- Responsabilidad

Implica la asunción consciente y diligente de las obligaciones y consecuencias de las acciones propias y del equipo. Se busca que cada miembro sea consciente de su rol y contribuya al logro de los objetivos institucionales.

- Constancia

Representa la perseverancia y el esfuerzo continuo para alcanzar los resultados deseados. En "CONDUESPOCH", se valora el trabajo consistente y disciplinado en la búsqueda de la excelencia académica y la mejora continua.

Análisis FODA

Tabla 5-1: Análisis FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Personal administrativo y planta docente con experiencia y de calidad. • Parque automotor semi nuevo • Utilización del Campus de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo – Riobamba. • Infraestructura física adecuada. • Infraestructura tecnológica actualizada. • Formación integral de conductores profesionales. • Contacto directo con el DIRECTORIO de CONDUESPOCH E.P. • Cantidad considerable de estudiantes propiamente de la Espoch. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inestabilidad económica en los programas planteados • Alta rotación de docentes e instructores • Sistema de control para docentes y alumnos • Falta de capacitaciones al Talento Humano. • Oferta limitada en categorías de licencias de conducir. • Falta de posicionamiento de la empresa en el mercado.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Firma de convenios • Estrategias de vinculación con la comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia actual

<ul style="list-style-type: none"> • Aliados estratégicos en empresas del sector. • Crecimiento de la demanda de vehículos. • Precios accesibles de automotores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Exigencia por parte de organismos de control sobre tecnología de punta y valores de mercado. • Cumplimiento de la vida útil del parque automotor • Situación post pandemia Covid-19 • Economía inestable del país. • Reformas a la Ley LOTTTSV
---	--

Fuente: Recopilación de información Conduespoch

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

Organigrama Estructural

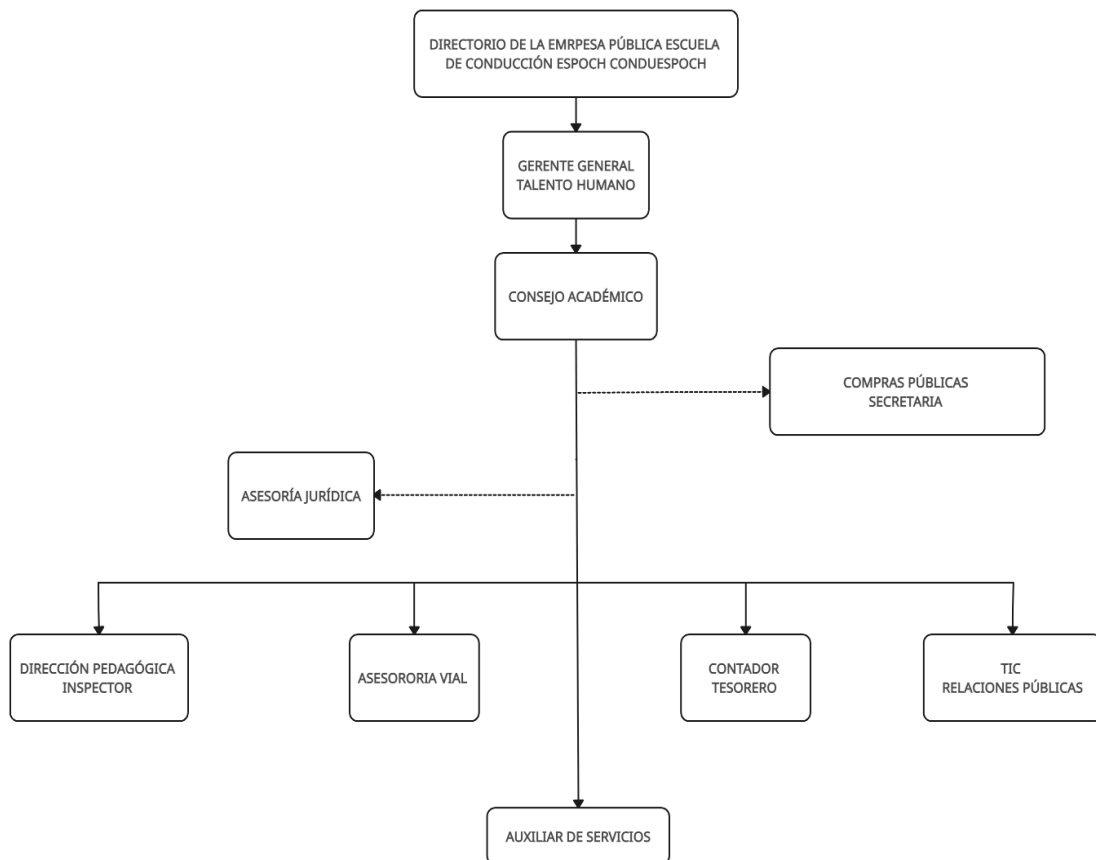


Ilustración 5-2: Organigrama Estructural Conduespoch

Fuente: Información de Conduespoch

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

5.3. Funciones por departamento

5.3.1. *Funciones de Gerencia y talento humano*

- Ejercer la representación legal, jurídica y extrajudicial de la empresa pública.
- Cumplir y hacer cumplir la ley, reglamentos y demás normativas aplicables, incluidas las resoluciones emitidas por el Directorio.
- Suscribir las alianzas estratégicas aprobadas por el Directorio.
- Administrar la empresa pública, velar por su eficiencia empresarial e informar al Directorio trimestralmente o cuando sea solicitado por este, sobre los resultados de la gestión de aplicación de las políticas y de los resultados de los planes, proyectos y presupuestos, en ejecución o ya ejecutados.
- Presentar al Directorio las memorias anuales de la empresa pública y los estados financieros
- Preparar para conocimiento y aprobación del Directorio el Plan General de Negocios expansión e Inversión y el Presupuesto General de la empresa pública.
- Aprobar el Plan Anual de Contratación (PAC) en los plazos y formas previstos en la Ley;
- Aprobar y modificar los reglamentos internos que requiera la empresa, excepto el señalado en el numeral 8 del artículo 9 de La Ley Orgánica de Empresas Públicas;
- Iniciar, continuar, desistir y transigir en procesos judiciales en los procedimientos alternativos solución de conflictos, de conformidad con la Ley y los montos establecidos por el Directorio. El Gerente procurará utilizar dichos procedimientos alternativos antes de iniciar un proceso judicial, en todo lo que sea materia transigible;
- Designar al Gerente General subrogante;
- Resolver sobre la creación de agencias y unidades de negocios;
- Designar y remover a los administradores de las agencias y unidades de negocios, de conformidad con la normativa aplicable;
- Nombrar, contratar y sustituir al talento humano no señalado en el numeral que antecede respecto a la normativa aplicable;
- Otorgar poderes especiales para el cumplimiento de las atribuciones de los administradores de agencia o unidades de negocios, observando para el efecto las disposiciones de la reglamentación interna;
- Adoptar e implementar las decisiones comerciales que permitan la venta de productos o servicios para atender las necesidades de los usuarios en general y del mercado, para lo cual podrá establecer condiciones comerciales específicas y estrategias de negocios competitivas;

5.3.2. Funciones de secretaria y compras públicas

- Registrar toda la documentación que ingresa, egresa y se genera con relación al funcionamiento de la Escuela de Capacitación para Conductores Profesionales - ECCP;
- Atender el despacho con puntualidad y eficiencia dentro de las horas laborables;
- Despachar toda la documentación que haya sido revisada y firmada por el Gerente General.
- Conferir, previa autorización del Gerente General, las copias y certificaciones que se solicitaren.
- Elaborar oficios, informes, memorandos, telegramas y otros documentos que sean requeridos por el Gerente General, o que deban ser enviados por trámite a diferentes destinatarios.
- Informar a los interesados sobre el estado en que se encuentran los trámites que se realizan en la Dirección General Administrativo.
- Mantener el registro de la asistencia y puntualidad del cuerpo docente, instructores de conducción y personal administrativo.
- Mantener actualizados los libros a su cargo, el archivo, atender el correo y correspondencia como lo disponga el Gerente General, cuando corresponda.
- Mantener en coordinación con la Dirección Pedagógica, el registro de matrículas y calificaciones, responsabilizándose por su integridad, y archivo adecuado.
- Registrar todas las actividades académicas y administrativas; alumnos matriculados, resultados de las pruebas de ingreso, asistencia, calificaciones o reprobaciones y más novedades que se suscitaran con los estudiantes, cuerpo docente, instructores de conducción y personal administrativo.
- Crear, mantener y cuidar los archivos conforme a las técnicas modernas; y
- Someterse a las evaluaciones periódicas de desempeño de manera periódica de acuerdo con la planificación que para efecto autorizara la Gerencia General.
- Registrar de manera obligatoria la asistencia en el reloj biométrico instalado para el efecto en el edificio donde funciona la escuela, registro este que deberá ser reportado a la Gerencia General con la periodicidad que se establezca.
- Responsabilizarse de toda la tramitación, documentación y más del área de Compras Públicas de la Empresa, así como mantener bajo su responsabilidad los Sistemas Informáticos.

5.3.3. Funciones de Dirección pedagógica

- Planificar las actividades educativas;
- Realizar los procesos de evaluación y supervisión del cumplimiento de los planes de estudio;

- Designar en coordinación con los miembros del Consejo Académico, al Asesor Técnico en Educación y Seguridad Vial, los docentes y a los instructores de conducción de la Escuela de Conducción ESPOCH CONDUESPOCHE.P.;
- Proponer al Gerente General, en conjunto con el Consejo Académico la terna para la designación del Inspector de la Escuela de Conducción ESPOCH CONDUESPOCH E.P.;
- Revisar, analizar y recomendar el plan y programas de estudios;
- Preparar y dictar conferencias o seminarios sobre metodología de la enseñanza al
- cuerpo docente y de instructores;
- Colaborar con el cuerpo docente y de instructores en la elaboración de bancos de preguntas para las pruebas teóricas y prácticas y elaborar cuadros estadísticos sobre el rendimiento de los alumnos;
- Supervisar las clases de teoría y práctica que dictan los profesores e instructores respectivamente a efectos de asegurar el empleo de una metodología adecuada y la utilización de medios audiovisuales;
- Recomendar y asesorar la elaboración de manuales y textos de enseñanza como ayuda didáctica para el proceso de enseñanza - aprendizaje;
- Entregar apoyo y asesoramiento pedagógico al Gerente General y al personal
- docente;
- Mantener en coordinación con el secretario general, el registro de matrículas y de calificaciones, responsabilizándose por su integridad y archivo adecuado;
- Elaborar instrumentos de evaluación de las actividades de la Escuela de Conducción ESPOCH CONDUESPOCH E.P.
- Las demás atribuciones y deberes contemplados en las leyes y los reglamentos pertinentes.

5.3.4. *Funciones de Inspección*

- Supervisar personalmente el proceso de matriculación y cumplimiento de los requisitos
- reglamentarios por parte de los alumnos;
- Controlar que el personal docente, administrativo y alumnos cumplan con sus obligaciones y guarden orden y disciplina y mantener informados al Gerente General. Directores
- Administrativos y Pedagógico:
- Presentar mensualmente al Director general Administrativo y al Director Pedagógico los informes de asistencia de alumnos, docentes e instructores de conducción practica y del desarrollo en los planes generales de trabajo
- Preparar anual<q mente el informe general de labores de la Escuela de Conducción ESPOCH CONDUESPOCH EP.

- Reportar al Gerente General las faltas administrativas internas en que incurriere el personal docente y administrativo, para imponer las sanciones determinadas en el respectivo Reglamento Interno:
- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones administrativas y operativas impartidas por el Gerente General; y.
- Apoyo a Dirección Pedagógica.
- Cumplir con las demás funciones previstas en el presente reglamento.

5.3.5. *Funciones Asesoría vial*

- Vigilar el Programa de estudios, sobre educación y seguridad vial y supervisar su
- correcto desempeño;
- Preparar y dictar cursos, conferencias y seminarios sobre educación y seguridad vial a docentes e instructores de conducción y comunidad en general.
- Proponer bancos de preguntas para la toma de exámenes teóricos y prácticos
- sobre seguridad vial y conducción;
- Supervisar el buen desarrollo de las clases de educación y seguridad vial;
- Diseñar y proponer rutas para las prácticas de conducción coordinando con los
- organismos competentes;
- Diseñar proyectos para la construcción de parques de educación vial como
- medios didácticos para la enseñanza de la materia;
- Elaborar los planes para la señalización vertical, horizontal y semaforización para los parques de educación vial;
- Proponer el diseño de manuales, folletos, trípticos relacionados con la educación y seguridad vial, como apoyo a la enseñanza que se importe en la Escuela de Capacitación para Conductores Profesionales -ECCP;
- Asesorar a los directivos, personal docente instructores sobre temas relacionados
- con la educación y seguridad vial; y,
- Cumplir con las demás funciones previstas en el presente reglamento y las que fueren solicitadas por el Director General Administrativo y Director Pedagógico
- Someterse a las evaluaciones periódicas de desempeño de manera periódica de acuerdo con la planificación que para efecto autorizara la Gerencia General.
- Registrar de manera obligatoria la asistencia en el reloj biométrico instalado para el efecto en el edificio donde funciona la escuela, registro este que deberá ser reportado a la Gerencia General con la prioridad que se establezca.
- Las demás atribuciones y deberes contemplados en las leyes y los reglamentos pertinentes.

- Cumplir con las demás funciones que se le fueren señaladas por el Directorio y/o el Gerente General.
- Someterse a las evaluaciones periódicas de desempeño de manera periódica de acuerdo con la planificación que para efecto autorizara la Gerencia General.
- Registrar de manera obligatoria la asistencia en el reloj biométrico instalado para el efecto en el edificio donde funciona la escuela, registro este que deberá ser reportado a la Gerencia General con la prioridad que se establezca.
- Ejercer actividades de apoyo académico en lo referente a prácticas de conducción, e instrucción en clases particulares para el aprendizaje de manejo.
- Las demás atribuciones y deberes contemplados en las leyes y los reglamentos pertinentes

5.3.6. Funciones de Contador y Tesorero

- Llevar obligatoriamente la Contabilidad de la Escuela para Capacitación para Conductores Profesionales con los libros de Ingresos y Egresos.
- Elaborar los balances e informes trimestrales de acuerdo con los principios de Contabilidad generalmente aceptados y presentar al organismo que le designo cuando sean requeridos;
- Preparar la proforma presupuestaria para cada ejercicio económico;
- Responder como el Tesorero del manejo de los fondos, ante el organismo que le designo;
- Mantener actualizado el inventario de los bienes muebles y los registros de los inmuebles de propiedad de la Escuela de Capacitación para Conductores Profesionales -ECCP:
- Determinar los valores a cancelarse por concepto de impuestos, tasas, contribuciones y otros observando la normativa legal, y;
- Cumplir con el encargo de la Tesorería de la Empresa cumpliendo las siguientes funciones:
 - Son deberes y atribuciones del Tesorero, las siguientes:
 - Efectuar los egresos y recibir los ingresos, debidamente justificados, sea por facturas o comprobantes y recaudar con la debida diligencia los fondos y asignaciones.
 - Realizar el registro y contabilización de manera oportuna y documentada de los depósitos realizados por los estudiantes de Escuela de Capacitación para Conductores Profesionales- ECCP, en la cuenta de la organización y llevar un registro diario dichos depósitos.
 - Efectuar los pagos que se requieran tanto al personal docente, administrativo y directivos de la institución, sujeto a las normas y reglamentos pertinentes previa la suscripción de la factura o comprobante respectivo;
 - Efectuar los egresos y suscribir los comprobantes de pago y transferencias conjuntamente con el Director General Administrativo, enmarcados en las normas legales;

- Presentar mensualmente al Gerente de la Escuela de Capacitación para
- Conductores Profesionales -ECCP. los informes del movimiento económico financiero;
- Responder solidariamente con el Director General Administrativo de la escuela de
- Capacitación para Conductores Profesionales - ECCP, del manejo de los fondos, ante el órgano que le designo.
- Someterse a las evaluaciones periódicas de desempeño de manera periódica de acuerdo con la planificación que para efecto autorizara la Gerencia General.
- Registrar de manera obligatoria la asistencia en el reloj biométrico instalado para el efecto en el edificio donde funciona la escuela, registro este que deberá ser reportado a la Gerencia General con la periodicidad que se establezca
- Las demás atribuciones y deberes contemplados en las leyes y los reglamentos pertinentes.
- Cumplir con las demás funciones que se le fueren señaladas por el Directorio y/o el Gerente General.
- Realizar las declaraciones de impuestos ante el organismo estatal competente;

5.3.7. *Funciones de Administrador de sistemas y relaciones públicas*

- Configuración y administración del sistema administrativo SACON
- Administración del Sistema Matriculación
- Administración del Sistema de Calificaciones
- Administración del Sistema para generación de Reportes y Consultas.
- Administración y configuración del sistema web académico SACO para docentes, instructores de manejo y estudiantes de la escuela
- Administración del Sistema web de evaluaciones digitales ConduEval para docentes y estudiantes de la Escuela.
- Administración y configuración del sistema web administrativo ConduAdmin para manejo de información del personal docente, administrativos, instructores de manejo y estudiantes de la Escuela.
- Administración del Sistema Académico GENETRIX.
- Mantenimiento de equipos y dispositivos de los diferentes departamentos de la Escuela.
- Mantenimiento de los equipos del laboratorio de computación de la Escuela.
- Mantenimiento de los equipos de marcación biométrica de estudiantes.
- Administración y configuración del servidor de información CENTOS 7.0 de la Escuela.
- Backup de respaldo de la información y bases de datos.
- Manejo y administración de la red de datos interna de la Escuela.
- Administración y configuración de Switchs, Reuters, WiFi para acceso a internet y datos.

- Administración y configuración del Reloj Biométrico para registro de entrada y salida de personal administrativo, docentes e instructores de manejo.
- Administración y configuración del Sistema de Monitoreo de cámaras de seguridad.
- Administración y configuración del equipo de monitoreo para la ANT.
- Administración y configuración de la plataforma zoom.
- Administración y configuración de aulas virtuales en la plataforma E-learning ESPOCH.
- Administración y configuración del sitio web www.conduespoch.com
- Encargado de las Relaciones Públicas de la Empresa, manejo de las redes sociales.
- publicidad, y demás relacionadas con el área.
- Someterse a las evaluaciones periódicas de desempeño de manera periódica de acuerdo a la planificación que para efecto autorizara la Gerencia General.

5.4. Contenido de la propuesta

5.4.1. *Procesos por departamento CONDUESPOCH*

Tabla 5-2: Procesos por departamento Conduespoch

ÁREA	PROCESO	CODIGO
SECRETARÍA	Proceso para inscripción de estudiantes.	1-1
	Proceso para matricula de estudiantes.	1-2
	Proceso para la adquisición de permisos de conducción.	1-3
	Proceso para registro de calificaciones.	1-4
	Proceso para titulación.	1-5
	Proceso para el examen psicosenométrico.	1-6
	Proceso para la realización de memorándum de contabilidad.	1-7
	Proceso para la realización de memorándum administrativos.	1-8
	Proceso para la realización de reuniones del consejo académico.	1-9
	Proceso para la revalorización de títulos.	1-10
	Proceso para la certificación a estudiantes, docentes y personal administrativo	1-11
	Proceso para la elaboración de oficios externos	1-12
INSPECCIÓN	Proceso de verificación de inscripciones y cumplimiento de requisitos normativos de los estudiantes	2-1
	Proceso de control y seguimiento del personal docente y estudiantes	2-2

	Proceso de generación de informe mensual del personal	2-3
	Proceso de elaboración de informe de actividades mensuales	2-4
	Proceso de monitoreo de clases en línea	2-5
	Procesos de actividades que se realiza previo a los exámenes de grado.	2-6
	Proceso de registro y control de asistencia.	2-7
	Proceso de gestión de ausencias justificadas.	2-8
ASESORÍA VIAL	Proceso de selección de instructores de conducción vehicular.	3-1
	Proceso de control de instructores de prácticas de conducción.	3-2
	Proceso de elaboración de rutas de prácticas.	3-3
	Proceso de requerimiento de insumos	3-4
	Proceso de control de kilometraje	3-5
	Proceso de revisión de flota vehicular	3-6
	Proceso de cancelación de los valores correspondientes a las prácticas de conducción.	3-7
	Proceso de emisión de la liquidación de combustible mensual de la flota vehicular.	3-8
	Proceso de movimiento vehicular.	3-9
	Proceso de suministro de combustible	3-10
AUXILIAR DE SERVICIOS	Proceso de mantenimiento y limpieza del entorno laboral.	4-1
	Proceso de recepción y registro de adquisiciones.	4-2
	Proceso de control de bienes y/o servicios.	4-3
	Proceso de mensajería	4-4
DIRECCIÓN PEDAGÓGICA	Proceso de control del cumplimiento curricular.	5-1
	Proceso de asignación y coordinación de recursos humanos con el consejo académico.	5-2
	Proceso de planificación y apoyo pedagógico para conferencias.	5-3
	Proceso para creación de pregunta para exámenes	5-4
	Proceso de planificación de actividades educativas	5-5
	Proceso de elaboración del plan de estudio del nuevo curso enviado por la agencia nacional de tránsito	5-6
TALENTO HUMANO	Proceso de elaboración de contratos	6-1
	Proceso de pago de nómina	6-2
	Proceso de liquidación de sueldos	6-3

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA O GERENCIA	Proceso para la suscripción de los títulos	7-1
COMPRAS PÚBLICAS	Elaboración del Plan Anual de contratación	8-1
	Ingreso del plan anual de contratación	8-2
	Proceso de Contratación	8-3
DTIC'S Y RELACIONES PÚBLICAS	Soporte técnico en hardware y software a equipos.	9-1
	Mantenimiento del laboratorio de computación	9-2
	Actualización o mantenimiento de equipos servidores	9-3
	Seguridad de Datos	9-4
	Desarrollo de aplicaciones informáticas	9-5
	Actualización de Sistemas informáticos	9-6
	Administración de Sistemas informáticos	9-7
	Administración de Redes Sociales y FanPge	9-8
	Administración de Sitio Web	9-9
	Capacitación o soporte a docentes	9-10
	Capacitación informática a usuarios externos	9-11
	Desarrollo de formatos	9-12
CONTABILIDAD	Proceso de pago a proveedor general (Docentes, asesor jurídico, otro).	10-1
	Proceso de pago de servicios básicos	10-2
	Declaraciones entidades reguladoras	10-3
	Proceso de elaboración del presupuesto anual	10-4
TESORERÍA	Cobro en efectivo	11-1
	Cobro papeleta de deposito	11-2
	Cobro mediante transferencia bancaria	11-3
	Cierre de caja	11-4
	Compras publicas	11-5

Fuente: Información de Conduespoch

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

5.4.2. *Procesos anteriores y actuales de la escuela de conducción CONDUESPOCH*

Tabla 5-3: Procesos secretaria

DEPARTAMENTO: SECRETARIA	
Año 2016	Año 2023
Proceso para inscripción de estudiantes	Proceso para inscripción de estudiantes.
Proceso para matricula de estudiantes	Proceso para matricula de estudiantes.
Proceso para la adquisición de permisos de aprendizaje de conducción.	Proceso para la adquisición de permisos de conducción.
Proceso para registro de calificaciones por módulo.	Proceso para registro de calificaciones.
Proceso para la titulación de conductores profesionales	Proceso para titulación.
Proceso para el examen psicosenométrico.	Proceso para el examen psicosenométrico.
Proceso para la realización de memorándum de contabilidad.	Proceso para la realización de memorándum de contabilidad.
Proceso para la realización de memorándum administrativos.	Proceso para la realización de memorándum administrativos.
Proceso para la realización de reuniones del consejo académico.	Proceso para la realización de reuniones del consejo académico.
Proceso para la revalorización de títulos habilitantes de conducción después de un año.	Proceso para la revalorización de títulos.
	Proceso para la certificación a estudiantes, docentes y personal administrativo
	Proceso para la elaboración de oficios externos

Fuente: Información de Conduespoch

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

Tabla 5-4: Procesos Inspección

DEPARTAMENTO: INSPECCIÓN	
Año 2016	Año 2023
Proceso de supervisión de matrículas y cumplimiento de los requisitos reglamentarios por parte de los alumnos.	Proceso de verificación de inscripciones y cumplimiento de requisitos normativos de los estudiantes
Proceso de control al personal docente, y alumnos, para constatar que cumplan con sus obligaciones y guarden el orden con la disciplina.	Proceso de control y seguimiento del personal docente y estudiantes
Proceso de elaboración de informe de asistencia mensual de estudiantes.	Proceso de generación de informe mensual del personal
Proceso de elaboración de informe de actividades semanal.	Proceso de elaboración de informe de actividades mensuales
Proceso de revisión de la infraestructura para mantener óptimas condiciones en clases.	Proceso de monitoreo de clases en línea
Proceso de actividades que se realiza previo a los exámenes de grado.	Procesos de actividades que se realiza previo a los exámenes de grado.

	Proceso de registro y control de asistencia.
	Proceso de gestión de ausencias justificadas.

Fuente: Información de Conduespoch

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

Tabla 5-5: Procesos asesoría vial

DEPARTAMENTO: ASESORÍA VIAL	
Año 2016	Año 2023
Proceso de selección de instructores de conducción vehicular.	Proceso de selección de instructores de conducción vehicular.
Proceso de control y supervisión de los instructores	Proceso de control de instructores de prácticas de conducción.
Proceso de definición de rutas.	Proceso de elaboración de rutas de prácticas.
Proceso para realizar reuniones con los instructores	Proceso de requerimiento de insumos
Proceso de revisión de los vehículos.	Proceso de control de kilometraje
Proceso de control de salvoconducto de los vehículos.	Proceso de revisión de flota vehicular
	Proceso de cancelación de los valores correspondientes a las prácticas de conducción.
	Proceso de emisión de la liquidación de combustible mensual de la flota vehicular.
	Proceso de movimiento vehicular.
	Proceso de suministro de combustible

Fuente: Información de Conduespoch

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

Tabla 5-6: Procesos auxiliar de servicios

DEPARTAMENTO: AUXILIAR DE SERVICIOS	
Año 2016	Año 2023
Proceso de limpieza del área de trabajo	Proceso de mantenimiento y limpieza del entorno laboral.
Proceso de recepción de bienes y/o servicios adquiridos por la empresa.	Proceso de recepción y registro de adquisiciones.
Proceso de control de bienes y/o servicios	Proceso de control de bienes y/o servicios.
Proceso de mensajería de documentos de la empresa	Proceso de mensajería

Fuente: Información de Conduespoch

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

Tabla 5-7: Procesos dirección pedagógica

DEPARTAMENTO: DIRECCIÓN PEDAGÓGICA	
Año 2016	Año 2023
Proceso de evaluación y supervisión del cumplimiento de los planes de estudio.	Proceso de control del cumplimiento curricular.
Proceso de designación de personal y coordinación con los miembros del consejo académico.	Proceso de asignación y coordinación de recursos humanos con el consejo académico.
Proceso de preparación de conferencias y apoyo a docentes sobre metodología.	Proceso de planificación y apoyo pedagógico para conferencias.
Proceso de colaboración con el cuerpo docente y de instructores en la elaboración de banco de preguntas para las pruebas teóricas y prácticas.	Proceso para creación de pregunta para exámenes
Proceso de planificación de actividades educativas y cronogramas.	Proceso de planificación de actividades educativas
Proceso de la elaboración de la propuesta del nuevo curso enviado a la Agencia Nacional de Tránsito.	Proceso de elaboración del plan de estudio del nuevo curso.
Proceso de la elaboración de cronogramas a partir de la fecha otorgada.	Proceso de planificación del cronograma de actividades

Fuente: Información de Conduespoch

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

Tabla 5-8: Procesos Talento Humano

DEPARTAMENTO: TALENTO HUMANO	
Año 2016	Año 2023
Proceso de elaboración de contratos	Proceso de elaboración de contratos
Proceso de pago de nomina	Proceso de pago de nomina
Proceso de liquidación de sueldos	Proceso de liquidación de sueldos

Fuente: Información de Conduespoch

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

Tabla 5-9: Procesos Gerencia

DEPARTAMENTO: GERENCIA	
Año 2016	Año 2023
Proceso para suscribir los títulos de conductor profesional en conjunto con la secretaria de la escuela.	Proceso para la suscripción de los títulos

Fuente: Información de Conduespoch

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

Tabla 5-10: Procesos compras públicas

DEPARTAMENTO: COMPRAS PÚBLICAS	
Año 2016	Año 2023
	Elaboración del Plan Anual de contratación
	Ingreso del plan anual de contratación
	Proceso de Contratación

Fuente: Información de ConduesPOCH

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

Tabla 5-11: Procesos Dtic y Relaciones públicas

DEPARTAMENTO: DTIC'S Y RELACIONES PÚBLICAS	
Año 2016	Año 2023
	Soporte técnico en hardware y software a equipos.
	Mantenimiento del laboratorio de computación
	Actualización o mantenimiento de equipos servidores
	Seguridad de Datos
	Desarrollo de aplicaciones informáticas
	Actualización de Sistemas informáticos
	Administración de Sistemas informáticos
	Administración de Redes Sociales y FanPge
	Administración de Sitio Web
	Capacitación o soporte a docentes
	Capacitación informática a usuarios externos
	Desarrollo de formatos

Fuente: Información de ConduesPOCH

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

Tabla 5-12: Procesos contabilidad

DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD	
Año 2016	Año 2023
Proceso de control previo de documentos financieros.	Proceso de pago a proveedor general (Docentes, asesor jurídico, otro).
Proceso de registro de los hechos económicos en el sistema.	Proceso de pago de servicios básicos
Proceso de recaudación de ingresos financieros.	Proceso de elaboración del presupuesto anual para CONDUESPOCH E.P.
Proceso de pagos al personal de CONDUESPOCH E.P. y acreedores.	Declaraciones entidades reguladoras
Proceso de elaboración del presupuesto anual para CONDUESPOCH E.P.	
Proceso de control del presupuesto.	

Fuente: Información de ConduesPOCH

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

Tabla 5-13: Procesos tesorería

DEPARTAMENTO: TESORERIA	
Año 2016	Año 2023
	Cobro en efectivo
	Cobro papeleta de deposito
	Cobro mediante transferencia bancaria
	Cierre de caja
	Compras publicas

Fuente: Información de ConduesPOCH

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

5.4.3. *Mapa de procesos*

Identificación de macroprocesos:

Procesos estratégicos

Son procesos de alto nivel que están orientados hacia la consecución de los objetivos y metas a largo plazo de la institución, estos procesos se enfocan en aspectos clave para el crecimiento, la calidad y el posicionamiento estratégico de la escuela.

Procesos operativos

Son los procesos fundamentales que se encargan de la ejecución y realización de las actividades necesarias para el funcionamiento de la institución, estos se centran en la operatividad y eficiencia de las tareas.

Procesos de apoyo

Son los procesos que brindan soporte y servicios complementarios para el funcionamiento eficiente de la institución y el bienestar de los estudiantes y el personal.

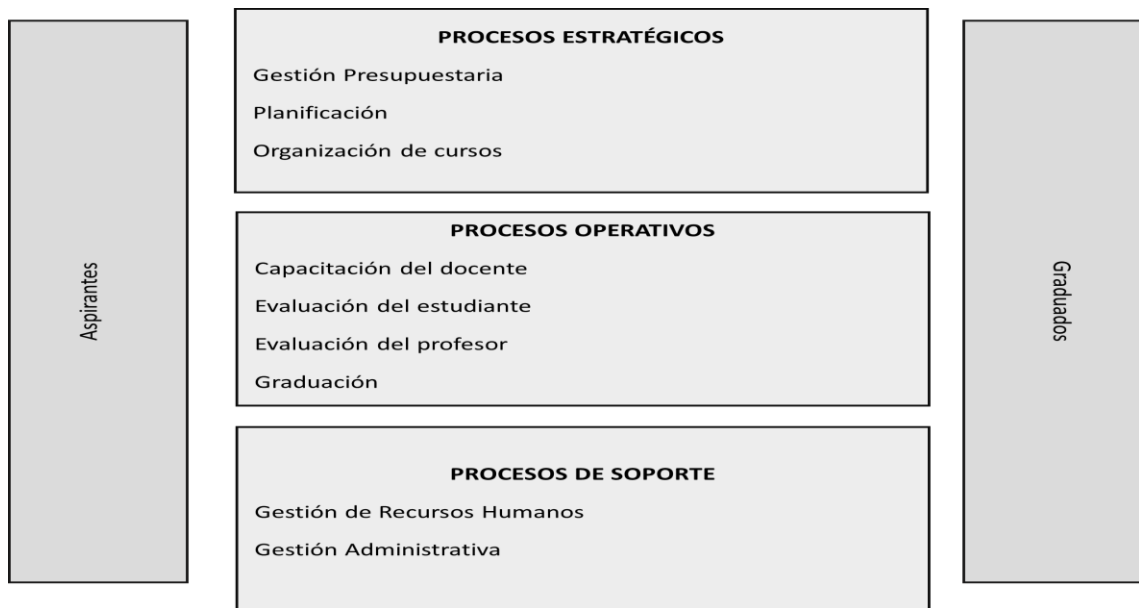


Ilustración 5-3: Mapa de procesos Conduespoch

Fuente: Información de Conduespoch

Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.

5.4.4. Simbología de flujograma

Tabla 5-14: Simbología de flujograma

SIMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Inicio y Fin
	Actividad
	Decisión
	Documento
	Archivo
	Conector
	Dirección del flujo

Fuente: American National Standards Institute (ANSI)

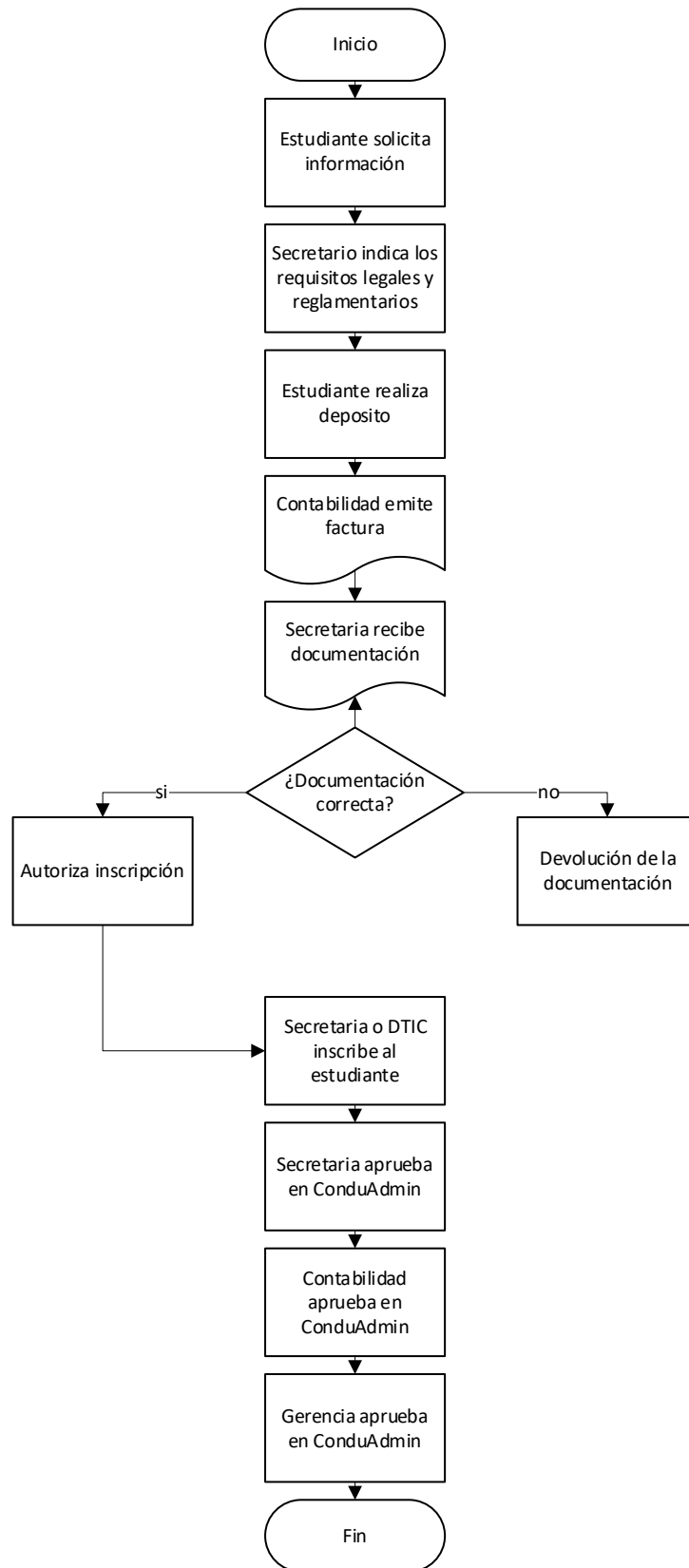
Realizado por: Ortiz, D. & Ramirez, V. 2023.


5.4.5. Flujograma, ficha de procesos y ficha de indicadores de secretaria


5.4.5.1. Proceso para inscripción de estudiantes

Actividades

- Solicitud de información.
- Requisitos legales y reglamentarios del aspirante.
- Entrega de depósito por concepto de inscripción.
- Emite factura y entrega de solicitud.
- Revisión de documentos.
- Aprobación del gerente.
- Inscripción del aspirante.



 ConduEspoch.EP <small>Escuela de Conducción Profesional</small>	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 1-1
	DEPARTAMENTO: SECRETARIA	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO PARA LA INSCRIPCIÓN DE ESTUDIANTES	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Inscribir a los aspirantes que deseen optar por el curso de conducción profesional.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Secretaria	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información • Requisitos legales y reglamentarias del postulante • Solicitud de inscripción • Depósito de inscripción a la cuenta de la escuela. 		<ul style="list-style-type: none"> • Postulante registrado de manera correcta • Acciones ejecutadas correctamente • Autorización para poder continuar con el proceso de matrícula
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Sistema informático SACON • Sistema para la elaboración de pruebas psicosenométricas • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		Tecnológicos Humanos Financieros Materiales
INDICADOR		
<ul style="list-style-type: none"> • Número de alumnos inscritos en la escuela de conducción profesional CONDUESPOCH E.P. 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez	APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza	

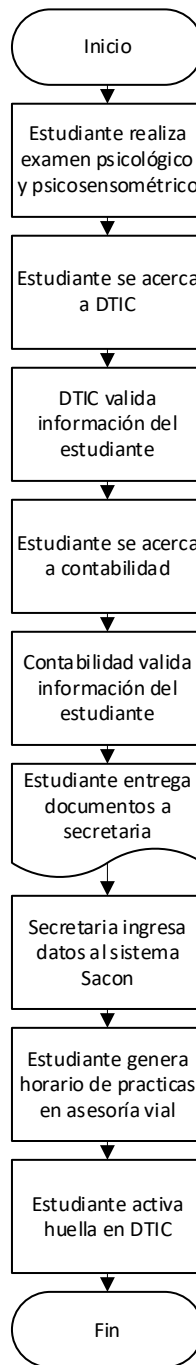
 ConduEspoch.EP <small>Escuela de Conducción Profesional</small>	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 1-1
	NOMBRE DEL PROCESO	


NOMBRE DEL INDICADOR	Número de alumnos inscritos en la escuela de conducción
TIPO DE INDICADOR	Eficacia
EXPRESIÓN	Cuantitativa
FÓRMULA	Σ de estudiantes inscritos
META	Tener un 5% más de alumnos con referencia a la promoción anterior

5.4.5.2. *Proceso para matriculación de estudiantes*

Actividades

- Estudiante realiza examen psicológico y psicosenométrico
- Estudiante se acerca a DTIC
- DTIC valida información del estudiante
- Estudiante se acerca a contabilidad
- Contabilidad valida información del estudiante
- Estudiante entrega documentos
- Secretaria ingresa datos al sistema SACON
- Estudiante genera horario de prácticas en asesoría vial
- Estudiante activa huella en DTIC



	FICHA DE PROCESOS		CÓDIGO: 1-2
	DEPARTAMENTO: SECRETARIA		
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO PARA LA MATRICULA DE ESTUDIANTES		
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Matricular a los estudiantes en la escuela de conducción de forma adecuada.		
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Secretaria		
ENTRADAS		SALIDAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información • Documentación reglamentaria del aspirante a matrícula • Requerimiento del estudiante para llevar a cabo el proceso de matrícula • Solicitud de admisión • Depósito de matrícula a la cta. Corriente de la escuela. 		<ul style="list-style-type: none"> • Postulante matriculado de manera correcta • Acciones ejecutadas correctamente • Registro correspondiente del alumno en el respectivo paralelo y sección que corresponda 	
INSUMOS		RECURSOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Sistema informático SACON • Sistema para la elaboración de prueba psicosenométrica • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Financieros • Materiales 	
INDICADOR			
<ul style="list-style-type: none"> • Número de alumnos matriculados de forma correcta 			
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza	

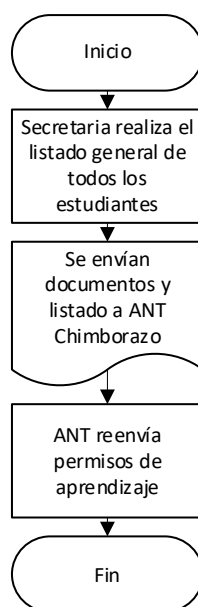
	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 1-2
---	-----------------------------	--------------------


NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO PARA MATRICULA DE ESTUDIANTES
NOMBRE DEL INDICADOR	Número de alumnos matriculados de forma correcta
TIPO DE INDICADOR	Eficacia
EXPRESIÓN	Cuantitativa
FÓRMULA	Σ de estudiantes matriculados
META	Tener un 5% más de alumnos matriculados con referencia a la promoción anterior

5.4.5.3. Proceso para la adquisición de permisos de conducción


Actividades

- Secretaria realiza listado general de todos los estudiantes.
- Los documentos y listado se envían a la Agencia Nacional de Tránsito Chimborazo
- Agencia Nacional de Tránsito reenvía permisos de aprendizaje



 ConduEspoch. EP <small>Escuela de Conducción Profesional</small>	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 1-3
	DEPARTAMENTO: SECRETARIA	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO PARA LA ADQUISIÓN DE PERMISOS DE CONDUCCIÓN	

OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Entregar dentro de un determinado lapso los permisos para el aprendizaje de conducción a los estudiantes.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Secretaria	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Autorización por parte del director para realizar la solicitud de los servicios • Requisitos legales y reglamentarias del postulante • Solicitud para el permiso de aprendizaje • Deposito respectivo a la cta. Corriente de la escuela 		<ul style="list-style-type: none"> • Oficio a la Agencia Nacional de Tránsito • Acciones ejecutadas correctamente • Autorización para continuar con el proceso de permiso de aprendizaje
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Sistema informático "SACON" • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Financieros • Materiales
INDICADOR		
<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de permisos de aprendizaje para los estudiantes 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza

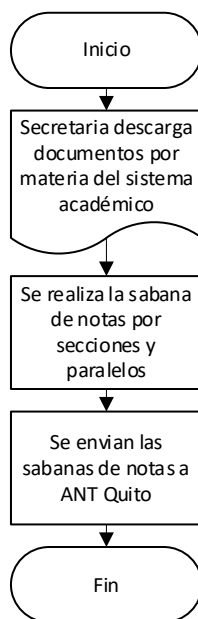
 <p>ConduEspoch. EP Escuela de Conducción Profesional</p>	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 1-3
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO PARA LA ADQUISIÓN DE PERMISOS DE CONDUCCIÓN	
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de permisos de aprendizaje para los estudiantes	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	


FÓRMULA	Total de alumnos matriculados en la escuela de conducción / número de alumnos que participan en el curso de conducción a nivel provincial x 100
META	Obtener el total de las personas de aprendizaje solicitados a la ANT, en el menor tiempo posible.

5.4.5.4. Proceso para registro de calificaciones


Actividades

- Secretaria descarga documentos por materia del sistema académico
- Se realiza sabana de notas por secciones y paralelos
- Se envían sabana de notas a la Agencia Nacional de Tránsito



 ConduEspech. EP <small>Escuela de Conducción Profesional</small>	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 1-4
	DEPARTAMENTO: SECRETARIA	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO PARA EL REGISTRO DE LAS CALIFICACIONES	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Registrar las calificaciones de los estudiantes en el sistema académico y enviar las actas a la Agencia Nacional de Tránsito.	
	Secretaria	

RESPONSABLE DEL PROCESO:		
ENTRADAS	SALIDAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Petición de información por parte de los docentes • Acta de calificaciones, firmada por los docentes y la secretaria • Acta de calificaciones de los estudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones ejecutadas correctamente • Registro de calificaciones por modulo • Ingreso de las calificaciones del acta final de calificaciones de la Agencia Nacional de Tránsito 	
INSUMOS	RECURSOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Sistema informático "SACON" • Sistema académico para el registro de calificaciones • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales 	
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Promedio de actas de calificaciones registradas en el sistema académico al día 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez	APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza	

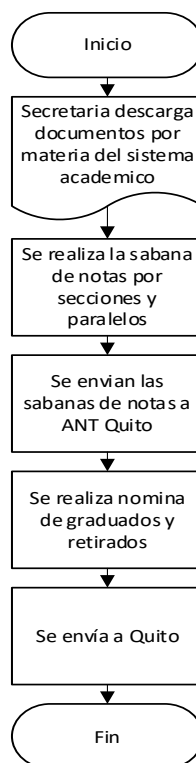
	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 1-4
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO PARA EL REGISTRO DE LAS CALIFICACIONES	
NOMBRE DEL INDICADOR	Promedio de actas de calificaciones registradas en el sistema académico al día	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FÓRMULA	Numero de actas de calificaciones entregadas al día por parte de los docentes / calificaciones registradas en el sistema académico	

META	Registrar en el sistema académico tres actas de calificaciones de docentes e instructores por día.
-------------	--

5.4.5.5. *Proceso para titulación*


Actividades

- Secretaria se descarga documentos por materia del sistema académico.
- Se realiza la sabana de notas por secciones y paralelos
- Se envían las sábanas de notas a la Agencia Nacional de Tránsito.
- Se realiza la nómina de graduados y retirados.



 ConduEspoch. EP <small>Escuela de Conducción Profesional</small>	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 1-5
	DEPARTAMENTO: SECRETARIA	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO PARA LA TITULACIÓN DE CONDUCTORES PROFESIONALES	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Culminar con éxito la incorporación de todos los estudiantes de la promoción	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Secretaria	
ENTRADAS	SALIDAS	

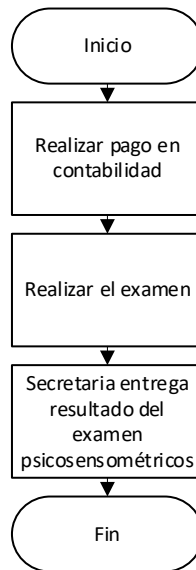
<ul style="list-style-type: none"> • Actas de calificaciones de los estudiantes • Documentación y requisitos necesarios de los alumnos • Calendario de tribunales para la recepción de exámenes orales de grado 	<ul style="list-style-type: none"> • Autorización para que el estudiante rinda el examen de grado • Actas de grado • Nómina de graduados
INSUMOS	RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Software SACON • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales
INDICADORES	
<ul style="list-style-type: none"> • Demanda de titulación de estudiantes 	
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez	APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza


 ConduEspoch. EP <small>Escuela de Construcción Profesional</small>	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 1-5
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO PARA LA TITULACIÓN DE CONDUCTORES PROFESIONALES	
NOMBRE DEL INDICADOR	Demanda de titulación de estudiantes	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FÓRMULA	Número de estudiantes matriculados / Número de estudiantes graduados. -100	
META	Incorporar a los alumnos con mayor capacidad y preparación para que sean unos buenos profesionales del volante.	

5.4.5.6. *Proceso para examen psicossensométrico*


Actividades

- Se realiza el pago en contabilidad
- Se realiza examen
- Secretaria entrega resultado del examen psicosenométricos



 ConduEspoch. EP <small>Escuela de Conducción Profesional</small>	FICHA DE PROCESOS	
	DEPARTAMENTO: SECRETARIA	CÓDIGO: 1-6
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO PARA EL EXAMEN PSICOSENSOMÉTRICO	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Evaluar a los estudiantes para determinar si son aptos para ser conductores profesionales.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Secretaria	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Petición de información • Documentación y requisitos necesarios de los alumnos • Solicitud general • Deposito respectivo a la cta. Corriente de la escuela 		<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación realizada con éxito • Acciones ejecutadas correctamente • Resultados de la evaluación
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Software SACON • Equipos informáticos 		<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos

<ul style="list-style-type: none"> • Impresora • Útiles de oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Materiales • Financieros
INDICADORES	
<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de numero de exámenes psicosenométricos realizados a los estudiantes por día 	
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez	APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza

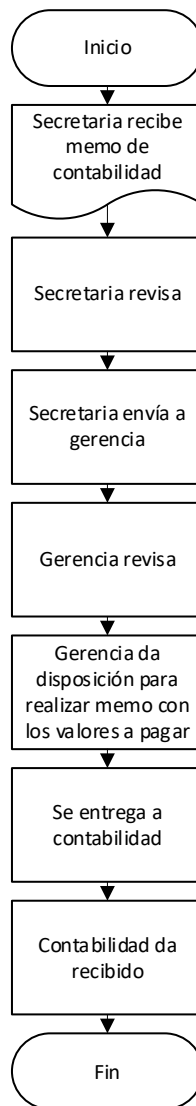
 ConduEspoch. EP <small>Instituto de Capacitación Profesional</small>	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 1-6
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO PARA EL EXAMEN PSICOSENSOMÉTRICO	
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de numero de exámenes psicosenométricos realizados a los estudiantes por día	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FÓRMULA	Número de estudiantes evaluados por día / Número de solicitud de estudiantes x100	
META	Evaluar la mayor cantidad posible de estudiantes por día	

5.4.5.7. *Proceso para la realización del memorándum de contabilidad*


Actividades

- Secretaria recibe memo de contabilidad
- Secretaria revisa memo
- Secretaria envía memo a gerencia
- Gerencia revisa memo
- Gerencia da disposición para realizar memo con los valores a pagar
- Secretaria entrega a contabilidad

- Contabilidad da el recibido



	FICHA DE PROCESOS	
	DEPARTAMENTO: SECRETARIA	CÓDIGO: 1-7
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO PARA LA REALIZACION DEL MEMORANDUM DE CONTABILIDAD	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Preparar el memorándum que incluya todas las solicitudes y necesidades planteadas por el empleado de la empresa.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Secretaria	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Petición de información • Documentación y requisitos necesarios de los alumnos • Solicitud general • Deposito respectivo a la cta. Corriente de la escuela 		<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación realizada con éxito • Acciones ejecutadas correctamente • Resultados de la evaluación
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Software SACON • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales • Financieros
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de utilización de los recursos financieros anualmente de la empresa. 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza

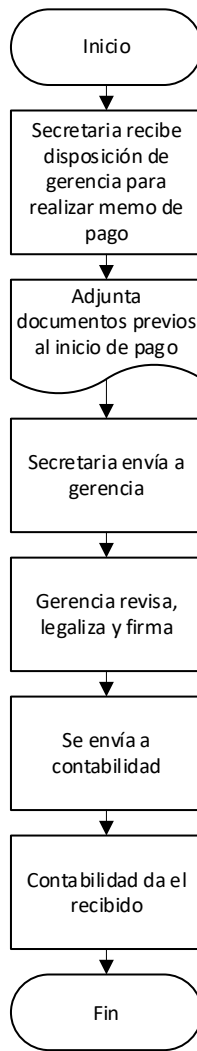
	FICHA DE INDICADORES	
	CÓDIGO: 1-7	
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO PARA LA REALIZACION DEL MEMORANDUM DE CONTABILIDAD	
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de utilización de los recursos financieros anualmente de la empresa.	


TIPO DE INDICADOR	Eficacia
EXPRESIÓN	Cuantitativa
FÓRMULA	Número de solicitud de colaboradores / Número de requerimientos atendidos anualmente
META	Satisfacer al personal de la empresa a través de la atención total de los requerimientos recibidos


5.4.5.8. *Proceso para la realización del memorándum administrativo*

Actividades

- Secretaria recibe disposición de gerencia para realizar memo de pago
- Secretaria adjunta documentos previos al inicio de pago
- Secretaria envía a gerencia
- Gerencia revisa, legaliza y firma
- Se envía a contabilidad
- Contabilidad da el recibido



	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 1-8
	DEPARTAMENTO: SECRETARIA	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO PARA LA REALIZACION DEL MEMORANDUM ADMINISTRATIVO	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Elaborar el memorándum con todos los requerimientos solicitados por el colaborador de la empresa.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Secretaria	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Petición de información • Solicitud del servicio • Autorización por escrito del director • Administrativo de la empresa • Presentación de del colaborador solicitante 		<ul style="list-style-type: none"> • Memorándum realizado con éxito • Acciones ejecutadas correctamente • Autorización del pago del servicio
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Software SACON • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales • Financieros
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de los colaboradores con los requerimientos solicitados a la empresa 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza

 <p>ConduEspech. EP Escuela de Construcción Profesional</p>	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 1-8
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO PARA LA REALIZACION DEL MEMORANDUM ADMINISTRATIVO	
NOMBRE DEL INDICADOR	Satisfacción de los colaboradores con los requerimientos solicitados a la empresa	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FÓRMULA	Número de colaboradores atendidos con su requerimiento / Número de colaboradores solicitantes.	
META	Atender la mayor cantidad de solicitudes de los colaboradores de la empresa con la finalidad de mejorar su condición de trabajo dentro de la organización.	


5.4.5.9. *Proceso para la realización de reuniones de consejo académico*

Actividades

- Gerente ordena sección del consejo
- Secretaria elabora convocatoria
- Secretaria Recoge firmas del consejo
- Se lleva a cabo el consejo
- Se elabora el acta de consejo



 ConduEspoch. EP <small>Escuela de Formación Profesional</small>	FICHA DE PROCESOS		CÓDIGO: 1-9
	DEPARTAMENTO: SECRETARIA		
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO PARA LA REALIZACION DE REUNIONES DEL CONSEJO ACADÉMICO		
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Convocar a todo el personal de CONDUESPOCH E.P., a la reunión programada y garantizar su asistencia		
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Secretaria		
ENTRADAS		SALIDAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Autorización por escrito del gerente de la empresa • Convocatoria de la reunión • Firmas de las persona que han asistido a la reunión 		<ul style="list-style-type: none"> • Personal de la empresa informado con tiempo de anticipación • Acciones correctamente ejecutadas • Reunión del consejo académico realizada con éxito 	
INSUMOS		RECURSOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Software “SACON” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales 	
INDICADORES			
<ul style="list-style-type: none"> • Grado de cobertura de comunicación a todo el personal para informar acerca de la reunión. 			
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza	

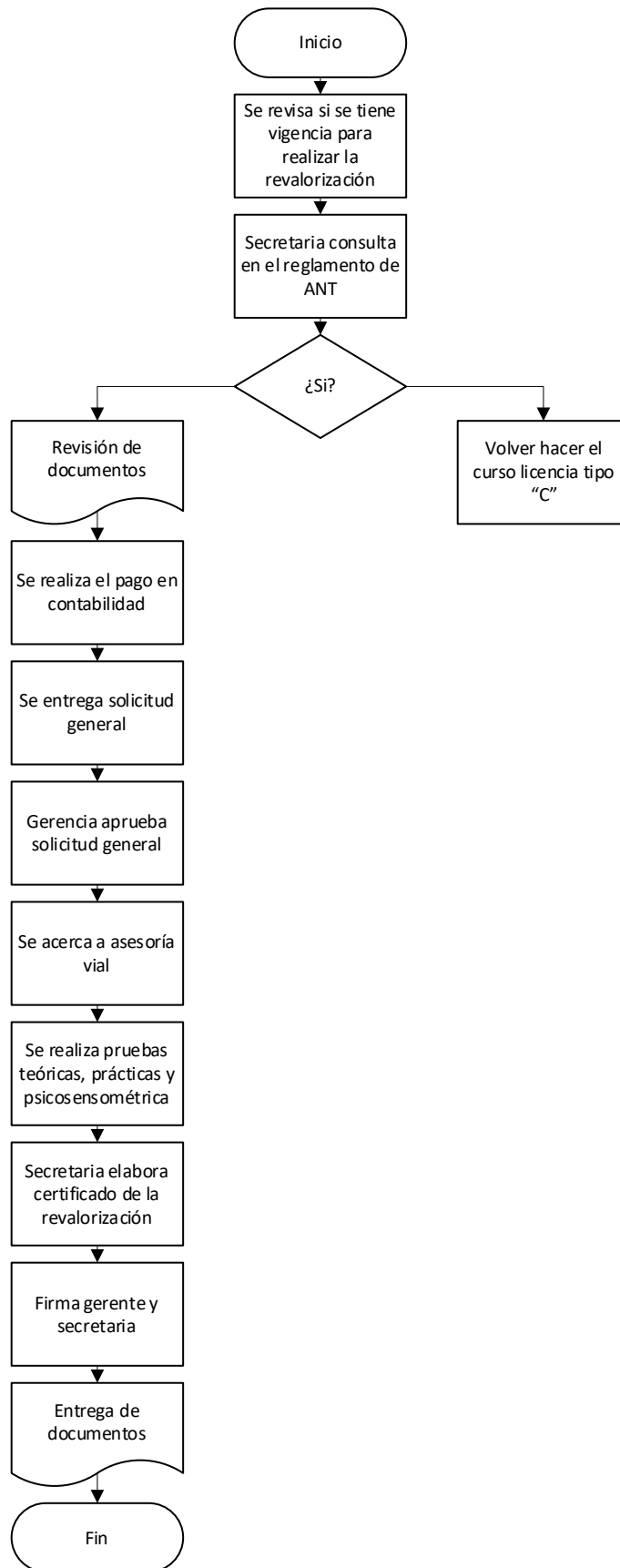
 ConduEspoch. EP <small>Escuela de Formación Profesional</small>	FICHA DE INDICADORES		CÓDIGO: 1-9
	PROCESO PARA LA REALIZACION DE REUNIONES DEL CONSEJO ACADÉMICO		
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO PARA LA REALIZACION DE REUNIONES DEL CONSEJO ACADÉMICO		
NOMBRE DEL INDICADOR	Grado de cobertura de comunicación a todo el personal para informar acerca de la reunión.		


TIPO DE INDICADOR	Potencial
EXPRESIÓN	Cualitativa
CARACTERÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación inmediata • Cero errores • Rápido manejo de la información.
META	Lograr informar a todo el personal de la empresa, acerca de la reunión establecida para que se presenten y no existe ninguna ausencia.


5.4.5.10. *Proceso para la revalorización de títulos*

Actividades

- Se revisa vigencia de revalorización
- Secretaria consulta en el reglamento de ANT
- Revisa documentos
- Se realiza el pago en contabilidad
- Se entrega solicitud general
- Gerencia aprueba solicitud general
- Se acerca a asesoría vial
- Se realiza pruebas teóricas, prácticas y psicosenométricas
- Secretaria elabora certificado de la revalorización
- Firma gerente y secretaria
- Entrega de documentos



 ConduEspoch. EP <small>Escuela de Conducción Profesional</small>	FICHA DE PROCESOS		CÓDIGO: 1-10
	DEPARTAMENTO: SECRETARIA		
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO PARA LA REVALORIZACION DE TITULOS		
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Entregar títulos habilitantes de conducción a los estudiantes, de la manera más rápida posible		
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Secretaria		
ENTRADAS		SALIDAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud dirigida al gerente de la escuela de conducción CONDUESPOCH E.P. • Deposito a la cuenta corriente de la escuela • Documentación por parte del interesado 		<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación teórica y práctica al solicitante • Resultados de las evaluaciones realizadas • Autorización para emitir el título habilitante de conducción 	
INSUMOS		RECURSOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Software "SACON" • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Sistema de pruebas psicosensoométricas 		<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales • Financieros 	
INDICADO			
<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de las personas que revalorizan sus títulos habilitantes de conducción durante en tiempo reglamentario establecido por la Agencia Nacional de Tránsito. 			
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza	

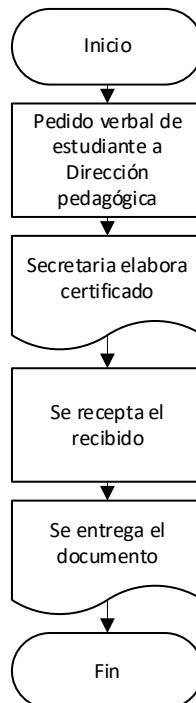
 ConduEspoch. EP <small>Escuela de Conducción Profesional</small>	FICHA DE INDICADORES		CÓDIGO: 1-10
	NOMBRE DEL PROCESO		
PROCESO PARA LA REVALORIZACION DE TITULOS			


NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de las personas que revalorizan sus títulos habilitantes de conducción durante en tiempo reglamentario establecido por la Agencia Nacional de Tránsito.
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia
EXPRESIÓN	Cuantitativa
FÓRMULA	Número de personas que se acercan a revalorizar sus títulos habilitantes de conducción/ Número de personas con licencia profesional, hasta la fecha actual de revalorización en la provincia x 100.
META	Colaborar con la mayor cantidad de personas que deseen revalorizar sus títulos de conducción, de forma honesta y responsable.

5.4.5.11. *Proceso para la certificación a estudiantes, docentes y personal administrativo*

Actividades

- Pedido verbal de estudiante a dirección pedagógica
- Dirección pedagógica comunica a secretaria
- Secretaria elabora certificado
- Se receipta el recibido
- Se entrega el documento



	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 1-11
	DEPARTAMENTO: SECRETARIA	

NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO PARA LA CERTIFICACIÓN A ESTUDIANTES, DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Establecer un sistema integral de certificación que asegure el cumplimiento de competencias, conocimientos y habilidades necesarias para estudiantes, docentes y personal administrativo.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Secretaria	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos y estándares de certificación • Programas de capacitación • Instrumentos de evaluación 		<ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones • Evaluaciones realizadas a la persona a certificar • Acciones correctamente ejecutadas
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Software “SACON” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales
INDICADOR		
<ul style="list-style-type: none"> • Número de certificaciones implementadas 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza

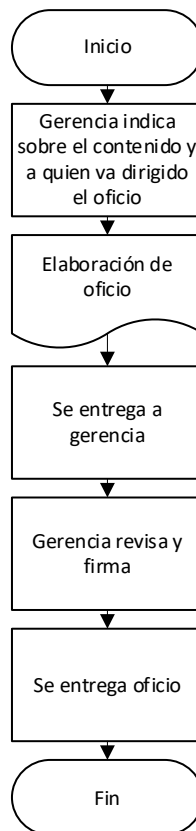
 <p>ConduEspech. EP Escuela de Capacitación Profesional</p>	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 1-11
---	-----------------------------	---------------------

NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO PARA LA CERTIFICACIÓN A ESTUDIANTES, DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO
NOMBRE DEL INDICADOR	Número de certificaciones implementadas
TIPO DE INDICADOR	Eficacia
EXPRESIÓN	Cuantitativa
FÓRMULA	\sum de certificaciones implementadas dentro del sistemas
META	Incrementar en un 10% la cantidad de certificaciones implementadas dentro de la organización

5.4.5.12. *Proceso para la elaboración de oficios externos*


Actividades

- Gerencia indica sobre el contenido y a quien va dirigido.
- Secretaria elabora oficio
- Secretaria envía a gerencia
- Gerencia revisa y firma
- Se entrega oficio



	FICHA DE PROCESOS		CÓDIGO: 1-12
	DEPARTAMENTO: SECRETARIA		
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO PARA LA ELABORACION DE OFICIOS EXTERNOS		
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Garantizar la precisión, eficiencia y profesionalidad en la elaboración y envío de oficios externos para fortalecer la comunicación y la imagen institucional.		
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Secretaria		
ENTRADAS		SALIDAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de oficio • Información y datos de relevancia • Formato y pautas establecidas 		<ul style="list-style-type: none"> • Oficio externo finalizado • Oficio firmado y autorizado • Acciones ejecutadas correctamente 	
INSUMOS		RECURSOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos 		<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos 	

<ul style="list-style-type: none"> • Impresora • Útiles de oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales
INDICADOR	
<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de oficios externos entregados sin errores sustanciales. 	
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez	APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza

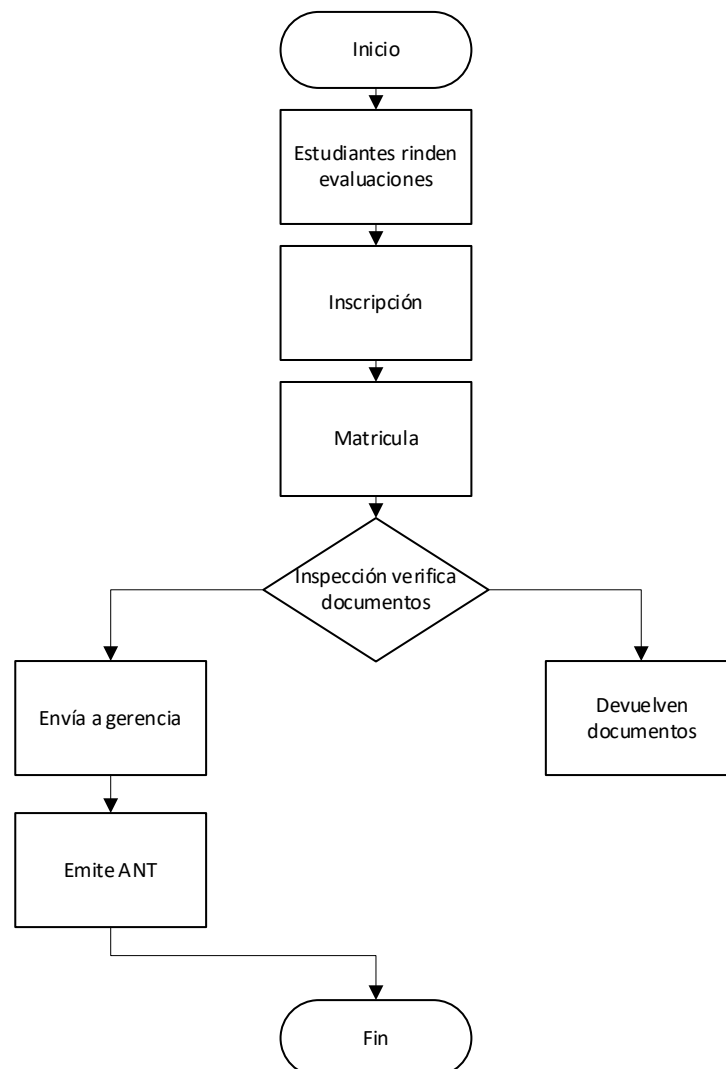
	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 1-12
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO PARA LA ELABORACION DE OFICIOS EXTERNOS	
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de oficios externos entregados sin errores sustanciales.	
TIPO DE INDICADOR	Eficacia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FÓRMULA	$\left(\frac{\text{Número de oficios externos entregados sin errores sustanciales}}{\text{Total de oficios externos enviados}} \right) \times 100$	
META	Reducir en un 10% las entregas de oficios erróneos dentro de la organización al finalizar el año.	


5.4.6. Flujograma, ficha de procesos y ficha de indicadores de inspección

5.4.6.1. *Proceso de verificación de inscripciones y cumplimiento de requisitos normativos de los estudiantes*


Actividades

- Estudiantes rinden evaluaciones psicológicas y psicosenométricas
- Se realiza la inscripción del estudiante
- Se realiza la matricula del estudiante
- Revisión de los documentos
- Los documentos se entregan a gerencia
- Se emite a ANT



	FICHA DE PROCESOS		CÓDIGO: 2-1
	DEPARTAMENTO: INSPECCIÓN		
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE VERIFICACIÓN DE INSCRIPCIONES Y CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS NORMATIVOS DE LOS ESTUDIANTES		
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Verificar que se realicen los trámites de inscripción de los alumnos sin contratiempos.		
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Inspector		
ENTRADAS		SALIDAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Petición de información. • Requisitos legales y reglamentarios del estudiante. • Necesidades del estudiante al curso de conducción. 		<ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes matriculados con éxito. • Acciones correctamente ejecutadas. • Aspectos encontrados durante el proceso de observación. 	
INSUMOS		RECURSOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales 	
INDICADOR			
Número de estudiantes matriculados por día			

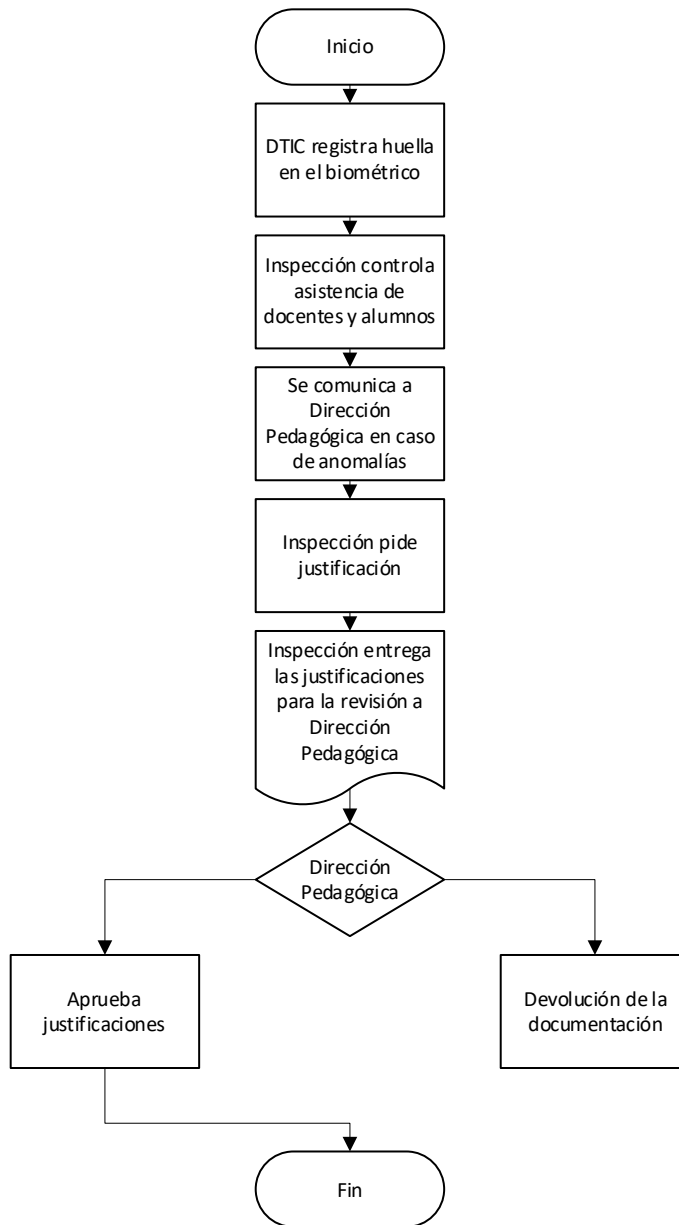
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez	APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza


	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 2-1
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE VERIFICACIÓN DE INSCRIPCIONES Y CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS NORMATIVOS DE LOS ESTUDIANTES	
NOMBRE DEL INDICADOR	Número de estudiantes matriculados por día	
TIPO DE INDICADOR	Eficacia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FÓRMULA	Número de estudiantes matriculados por día / número de estudiantes inscritos x 100	
META	Observar el proceso de la matrícula de los estudiantes y aportar con ideas con la finalidad de apoyar a la agilización del proceso.	


5.4.6.2. *Proceso de control y seguimiento del personal docente y estudiantes*

Actividades

- Registro de la huella en el biométrico
- Control diario por aula tanto a docentes como alumnos
- En caso de novedades se comunica al Director Pedagógica
- Se pide los justificativos respectivos a estudiantes y docentes
- Se entrega los documentos de justificaciones al Director Pedagógico para la respectiva revisión
- Revisa y aprueba las respectivas justificaciones



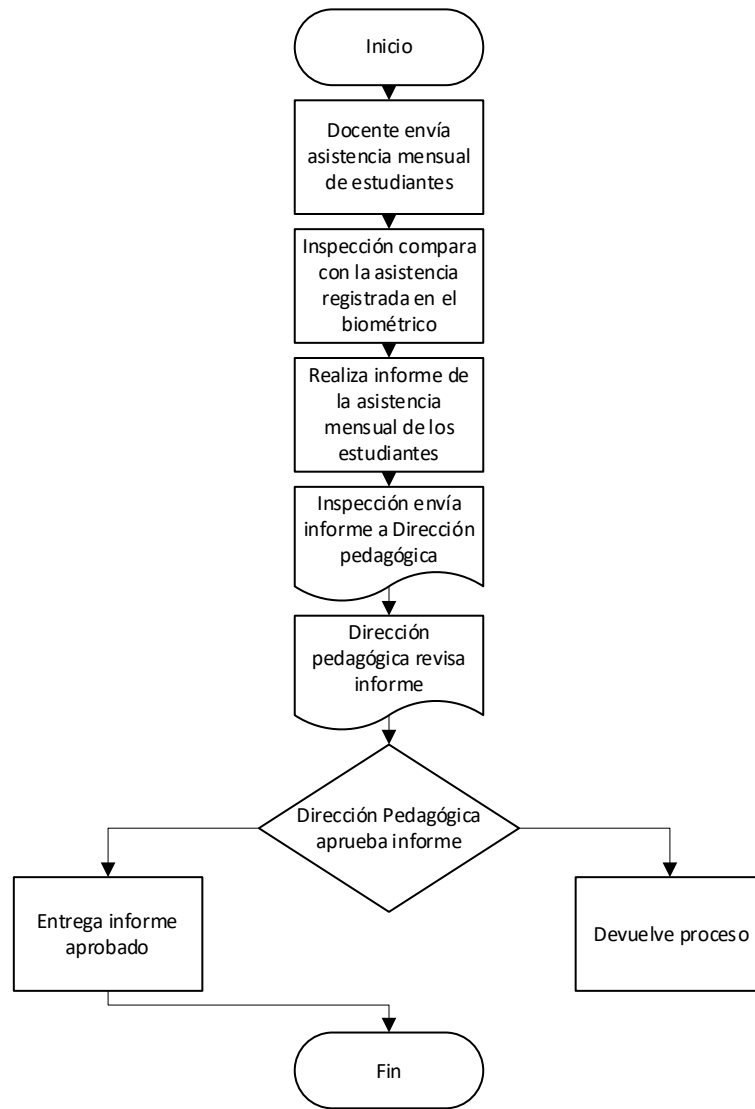
 <p>ConduEspoch. EP Escuela de Conducción Profesional</p>	FICHA DE PROCESOS		CÓDIGO: 2-2
	DEPARTAMENTO: INSPECCIÓN		
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL PERSONAL DOCENTE Y ESTUDIANTES PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES.		
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Mantener la disciplina y llevar a cabo una supervisión continua de los estudiantes y profesores para preservar la reputación positiva de la escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.		
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Inspector		
ENTRADAS		SALIDAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Lista de asistencia. • Observación de funciones a los docentes y estudiantes. • Justificación de faltas presentadas por los estudiantes. • Notificaciones presentadas por los docentes. 		<ul style="list-style-type: none"> • Control de la asistencia a estudiantes y docentes. • Acciones correctamente ejecutadas. • Informe semanal de descubrimientos encontrados en las actividades realizadas. 	
INSUMOS		RECURSOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales 	
INDICADORES			
<ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento en el trabajo 			
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza	


	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 2-2
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL PERSONAL DOCENTE Y ESTUDIANTES PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES.	
NOMBRE DEL INDICADOR	Rendimiento en el trabajo	
TIPO DE INDICADOR	Productividad	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
CARACTERISITICAS	Reducción de tiempo en actividades ejecutadas Mejor ambiente dentro del área de trabajo Mayor control de asistencia de los estudiantes Mínimas horas de clases perdidas	
META	Constatar en su totalidad que los alumnos y los docentes cumplen al 100% con las actividades encomendadas	


5.4.6.3. *Proceso de generación de informe mensual de asistencia de estudiantes*

Actividades

- Docentes envía asistencia mensual de estudiantes
- Inspección compara con la asistencia registrada en el biométrica
- Se realiza informe de asistencia mensual de los estudiantes
- Inspección envía informe a dirección pedagógica
- Dirección pedagógica revisa informe
- Dirección pedagógica revisa informe
- Se entrega informe aprobado



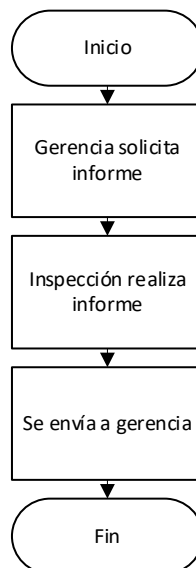
 ConduEspoch. EP <small>Escuela de Conductión Profesional</small>	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 2-3
	DEPARTAMENTO: INSPECCIÓN	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE GENERACIÓN DE INFORME MENSUAL DE ASISTENCIA DE ESTUDIANTES.	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Mantener un registro constante de todas las actividades llevadas a cabo en la empresa, y estar preparado para presentar pruebas de dichas actividades cuando sea necesario.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Inspector	
ENTRADAS	SALIDAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Lista de asistencia. • Observación de funciones a los docentes y estudiantes. • Justificación de faltas presentadas por los estudiantes. • Notificaciones presentadas por los docentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de asistencia mensual. • Control permanente de asistencia a estudiantes y docentes. • Entrega del informe de asistencia al director Pedagógico. 	
INSUMOS	RECURSOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales 	
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción de los estudiantes con el sistema de registro de asistencia biométrico 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez	APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza	


 <p>ConduEspech. EP Escuela de Controlación Profesional</p>	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 2-3
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE GENERACIÓN DE INFORME MENSUAL DE ASISTENCIA DE ESTUDIANTES.	
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de satisfacción de los estudiantes con el sistema de registro de asistencia biométrico	
TIPO DE INDICADOR	Productividad	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FÓRMULA	Número de estudiantes por sección / Número de estudiantes registrados	
META	Mantener un control en la asistencia de los alumnos para regular las clases y evitar los tiempos ociosos.	


5.4.6.4. *Proceso de elaboración de informe de actividades mensuales*

Actividades

- Gerencia solicita informe a inspección
- Inspección realiza el informe según detalles de gerencia
- Inspección envía informe a gerencia



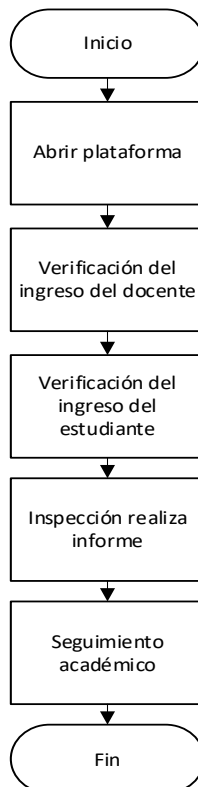
 ConduEspoch. EP <small>Escuela de conducción profesional</small>	FICHA DE PROCESOS		Código: 2-4
	DEPARTAMENTO: INSPECCIÓN		
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE ELABORACIÓN DE INFORME DE ACTIVIDADES MENSUALES		
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Mantener un registro constante de todas las actividades llevadas a cabo en la empresa, y estar preparado para presentar pruebas de dichas actividades cuando sea necesario.		
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Inspector		
ENTRADAS		SALIDAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Listado de actividades realizadas, durante el mes • Información para la elaboración de informe. 		<ul style="list-style-type: none"> • Informe de actividades elaborado con éxito. • Control permanente de tareas encomendadas. • Entrega del informe de actividades al director Pedagógico. 	
INSUMOS		RECURSOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales 	
INDICADORES			
<ul style="list-style-type: none"> • Grado de cumplimiento de la planificación 			
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza	


 <p>ConduEspech. EP Escuela de Capacitación Profesional</p>	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 2-4
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE ELABORACIÓN DE INFORME DE ACTIVIDADES MENSUALES	
NOMBRE DEL INDICADOR	Grado de cumplimiento de la planificación	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FÓRMULA	(Media de los informes entregados mensualmente / total de actividades realizadas en el mes) x 100	
META	Llevar un control de las actividades realizadas y a su vez evidenciar las mismas con transparencia.	


5.4.6.5. *Proceso de monitoreo y evaluación de clases en línea*

Actividades

- Se ingresa a la plataforma
- Se verifica el ingreso del docente y del estudiante
- Se realiza un informe
- Se realiza un seguimiento académico



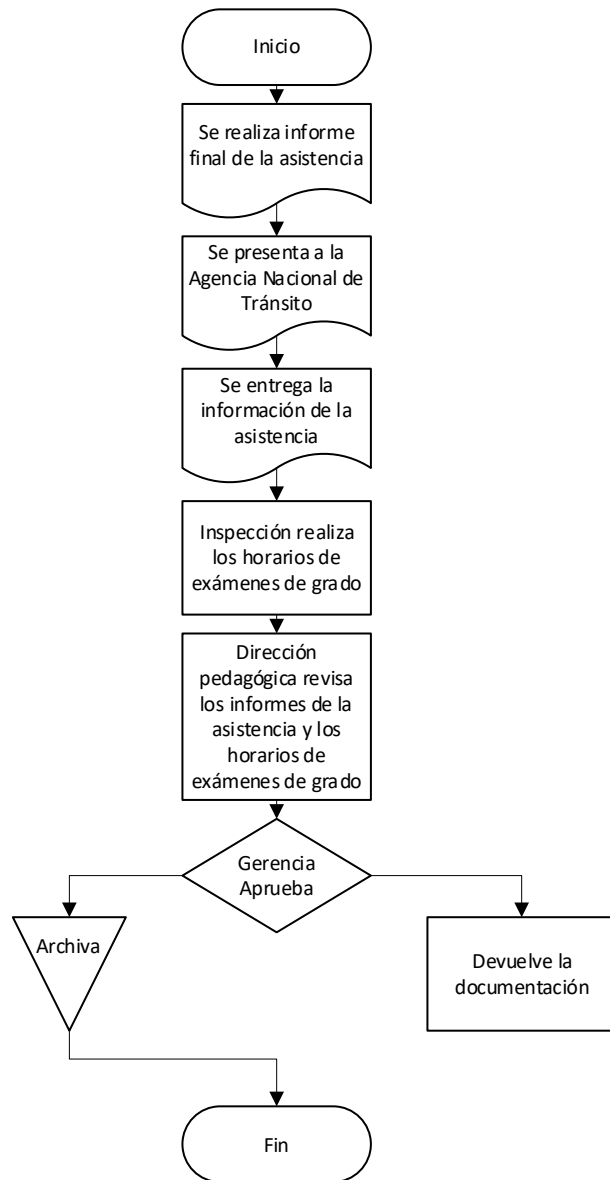
 ConduEspoch. EP <small>Escuela de Construcción Profesional</small>	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 2-5
	DEPARTAMENTO: INSPECCIÓN	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE CLASES EN LÍNEA	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Asegurar la calidad y eficacia de la enseñanza virtual, mediante la supervisión continua y la evaluación de las clases realizadas en línea.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Inspector	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Grabaciones de las clases virtuales realizadas por los profesores. • Documentos que describen el contenido y objetivos de las clases en línea. • Herramientas o cuestionarios Utilizados para recopilar datos sobre el rendimiento de los estudiantes. 		<ul style="list-style-type: none"> • Informes de evaluación donde se resume los hallazgos y resultados de la evaluación de las clases en línea. • Identificación de aspectos positivos y los desafíos en la implementación de las clases en línea. • Información para la toma de decisiones.
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Problemas encontrados en las clases virtuales 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza


 <p>ConduEspoch. EP Escuela de Conducción Profesional</p>	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 2-5
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE CLASES EN LÍNEA	
NOMBRE DEL INDICADOR	Problemas encontrados en las clases virtuales	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	
EXPRESIÓN	Cualitativa	
CARACTERÍSTICAS	Mejor control de clases virtuales Seguridad para los alumnos en las aulas	
META	Garantizar la integridad de los estudiantes y su preparación con las herramientas adecuadas	


5.4.6.6. *Proceso de actividades que se realiza previo a los exámenes de grado*

Actividades

- Se debe realizar un informe final de asistencia
- Se presenta en la Agencia Nacional de Tránsito, para validar el periodo del curso de conducción.
- Envía información de la asistencia a dirección pedagógica
- Realiza los horarios de exámenes de grado y conformar los tribunales respectivos.
- Dirección pedagógica revisa los informes de la asistencia y los horarios de exámenes de grado y envía a gerencia para la aprobación de este
- Archiva



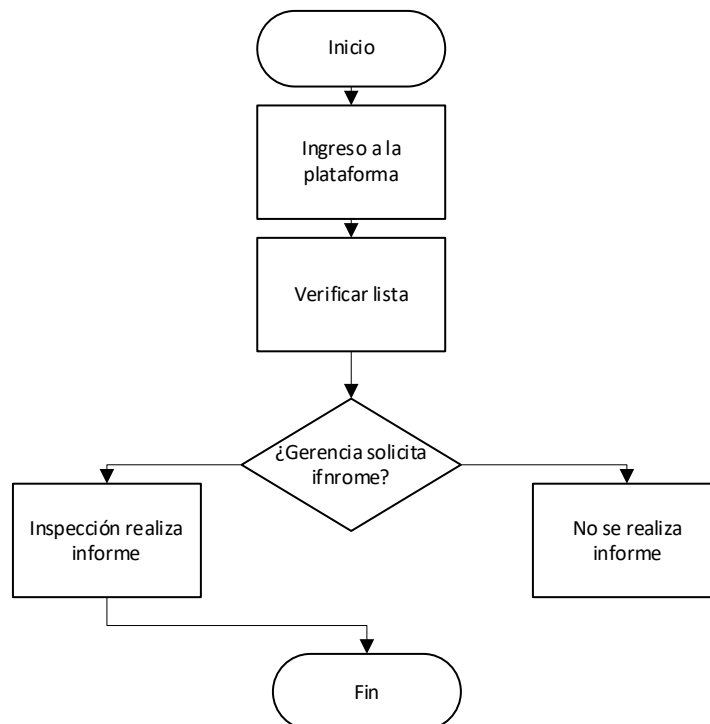
	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 2-6
	DEPARTAMENTO: INSPECCIÓN	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE ACTIVIDADES QUE SE REALIZA PREVIO A LOS EXÁMENES DE GRADO	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Lograr que la evaluación de los exámenes de grado se realice con total normalidad	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Inspector	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Listado de asistencia de los estudiantes. • Información necesaria para la consecución de la actividad. • Nómina de alumnos autorizados para rendir el examen de grado. • Asignación del tribunal de los exámenes de grado. • Tareas previamente elaboradas. 		<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de exámenes de grado con total éxito. • Control permanente de asistencia de los estudiantes. • Acciones ejecutadas correctamente • Comunicación de actividades al director pedagógico
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción de los estudiantes con las actividades de orientación. 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza

 <p>ConduEspech. EP Escuela de Control de Calidad Profesional</p>	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 2-6
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE ACTIVIDADES QUE SE REALIZA PREVIO A LOS EXÁMENES DE GRADO	
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de satisfacción de los estudiantes con las actividades de orientación.	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	
EXPRESIÓN	Cualitativa	
CARACTERÍSTICAS	Capacitación a los estudiantes previo a los examen de grado. Comunicación entre docentes y estudiantes, para despejar cualquier inquietud. Mejor resultado en el momento de la evaluación	
META	Colaborar a los estudiantes, para que se desarrolle de mejor forma en sus exámenes de grado y que la actividad salga de la mejor manera	


5.4.6.7. *Proceso de registro y control de asistencia*

Actividades

- Ingreso a la plataforma
- Verifica lista de estudiantes
- Informe a gerencia si solicita



	FICHA DE PROCESOS	
	DEPARTAMENTO: INSPECCIÓN	CÓDIGO: 2-7
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE REGISTRO Y CONTROL DE ASISTENCIA	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Garantizar un registro preciso y confiable de la asistencia del personal para asegurar la puntualidad y el cumplimiento de las políticas de asistencia en la organización.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Inspector	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso del personal • Sistema de registro de asistencias • Solicitudes de ausencias o permisos • Horarios de trabajo • Registro de horas extras • Cambios de turnos 		<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de asistencia diaria • Autorización de ausencias y de permisos • Reportes de puntualidad • Reportes de ausentismo
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de precisión en el registro de asistencia. 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza

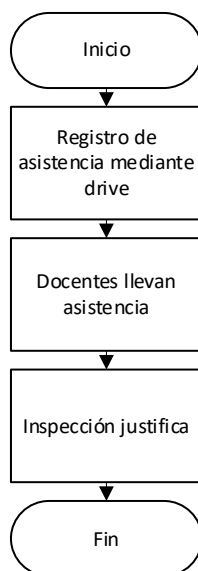
	FICHA DE INDICADORES	
	CÓDIGO: 2-7	
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE REGISTRO Y CONTROL DE ASISTENCIA	
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de precisión en el registro de asistencia.	


TIPO DE INDICADOR	Eficacia
EXPRESIÓN	Cuantitativa
FORMULA	$(\text{Número de registros precisos de asistencia} / \text{Total de registros de asistencia}) \times 100$
META	Alcanzar un 98% de precisión en el registro de asistencia para el próximo trimestre.

5.4.6.8. *Proceso de gestión de ausencias justificadas*


Actividades

- Registro de asistencia mediante drive
- Docentes llevan asistencia
- Inspección justifica



	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 2-8
	DEPARTAMENTO: INSPECCIÓN	
NOMBRE DEL	PROCESO DE GESTION DE AUSENCIAS JUSTIFICADAS	

PROCESO:	
OBJETIVO O O ALCANCE DEL PROCESO:	Establecer un sistema eficiente y equitativo para gestionar las ausencias de los empleados que están debidamente justificadas.
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Inspector
ENTRADAS	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de ausencia • Documentación de respaldo • Registro de ausencias pasadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación o denegación de la solicitud de ausencia • Registro de ausencias actualizado • Acciones ejecutadas correctamente
INSUMOS	RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales
INDICADORES	
<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de ausencias justificadas 	
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez	APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza

 ConduEspoch. EP <small>Escuela de Condición Profesional</small>	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 2-8
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE GESTION DE AUSENCIAS JUSTIFICADAS	

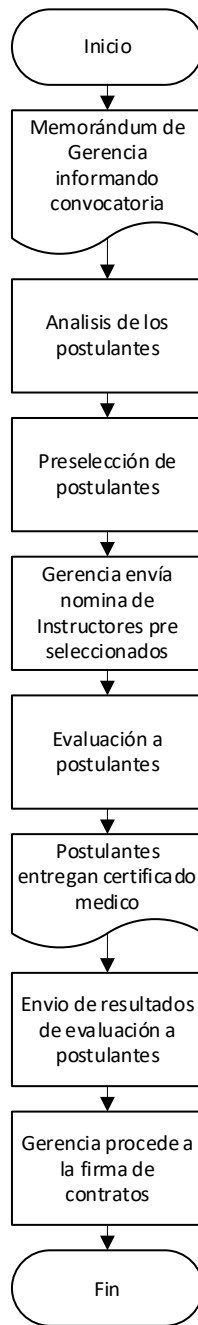
NOMBRE DEL INDICADOR	Tasa de ausencias justificadas
TIPO DE INDICADOR	Eficacia
EXPRESIÓN	Cuantitativo
FORMULA	$(\text{Número de días de ausencias justificadas} / \text{Número total de días laborales o de clases}) \times 100$
META	Reducir en un 5% el total de faltas injustificadas de los estudiantes


5.4.7. Flujograma, ficha de procesos y ficha de indicadores de asesoría vial


5.4.7.1. Proceso de selección de instructores de conducción vehicular

Actividades

- Memorándum de Gerencia informando convocatoria
- Análisis de los postulantes
- Preselección de postulantes
- Gerencia envía nómina de instructores preseleccionados
- Evaluación teórica, practica y psicológica a postulantes
- Postulantes entregan certificado medico
- Envió de resultados de evaluación de postulantes
- Gerencia procede a la firma de contratos



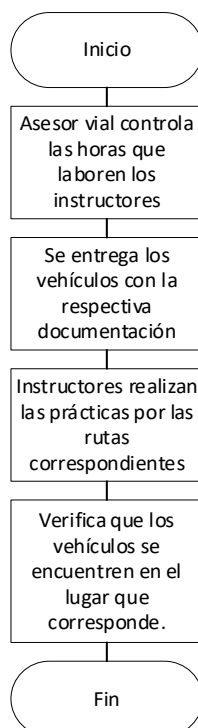
 ConduEspoch. EP <small>Escuela de Conducción Profesional</small>	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 3-1
	DEPARTAMENTO: ASESORÍA VIAL	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE SELECCIÓN DE INSTRUCTORES DE CONDUCCIÓN VEHICULAR	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Emplear instructores de conducción que estén debidamente capacitados y que tengan un alto nivel de conciencia en cuanto a seguridad vial.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Asesor vial	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicado de contratación de instructores • Proceso de selección de personal • Documentación y requisitos necesarios por parte del postulante • Autorización para seleccionar al instructor más idóneo. 		<ul style="list-style-type: none"> • Contratación de instructores de conducción. • Acciones ejecutadas correctamente • Firma del contrato de trabajo, para el nuevo colaborador de la institución
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Sistema informático • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de Aprobación del Proceso de Selección de Instructores de Conducción Vehicular 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza


 <p>ConduEspoch. EP Escuela de conducción profesional</p>	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 3-1
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE SELECCIÓN DE INSTRUCTORES DE CONDUCCIÓN VEHICULAR	
NOMBRE DEL INDICADOR	Tasa de Aprobación del Proceso de Selección de Instructores de Conducción Vehicular	
TIPO DE INDICADOR	Eficacia	
EXPRESIÓN	Cuantitativo	
FORMULA	(Número de candidatos aprobados / Número total de candidatos evaluados) x 100	
META	Definir criterios precisos y detallados que los candidatos a instructores deben cumplir, incluyendo requisitos de formación, experiencia en conducción y conocimientos en seguridad vial.	


5.4.7.2. *Proceso de control de instructores de prácticas de conducción*

Actividades

- Asesor vial controla las horas que laboren los instructores
- Se entregan los vehículos con la respectiva documentación
- Instructores realizan las prácticas por las rutas correspondientes
- Verifica que los vehículos se encuentren en el lugar que corresponde



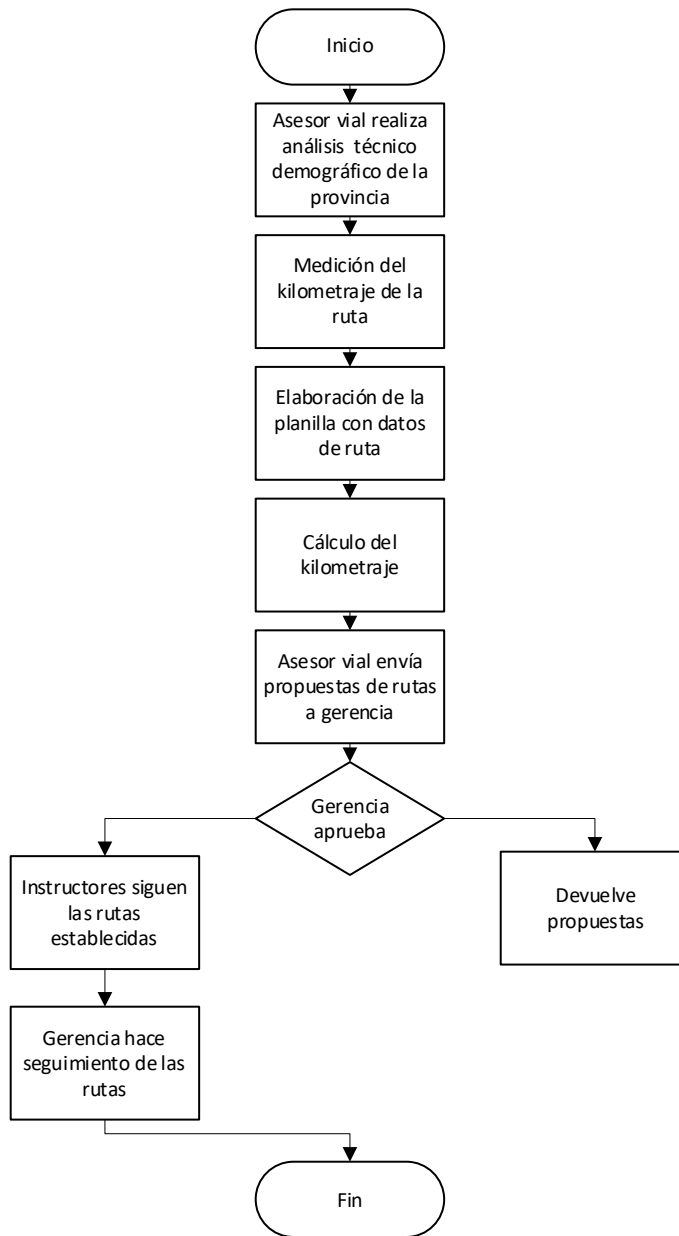
 ConduEspoch. EP <small>Escuela de Conducción Profesional</small>	FICHA DE PROCESOS		CÓDIGO: 3-2
	DEPARTAMENTO: ASESORÍA VIAL		
NOMBRE DEL PROCESO :	PROCESO DE CONTROL DE INSTRUCTORES DE PRÁCTICAS DE CONDUCCIÓN		
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO :	Controlar las actividades que realizan los instructores de conducción y que cumplan con lo establecido por la empresa.		
RESPONSABLE DEL PROCESO :	Asesor Vial		
ENTRADAS		SALIDAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Bitácoras respectivas • Nómina de instructores • Planificación de actividades semanales • Notificaciones de rendimiento de los instructores. 		<ul style="list-style-type: none"> • Control respectivo a los instructores. • Revisión de funciones diarias. • Observación directa de clases prácticas a estudiantes • Resultados positivos. • Trabajo realizado correctamente 	
INSUMOS		RECURSOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Sistema informático • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales 	
INDICADORES			
<ul style="list-style-type: none"> • Índice de Cumplimiento de las Pautas de Enseñanza 			
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza	


 <p>ConduEspech. EP Escuela de conducción profesional</p>	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 3-2
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE CONTROL DE INSTRUCTORES DE PRÁCTICAS DE CONDUCCIÓN	
NOMBRE DEL INDICADOR	Índice de Cumplimiento de las Pautas de Enseñanza	
TIPO DE INDICADOR	Eficacia	
EXPRESIÓN	Cuantitativo	
FORMULA	(Número de actividades de instructores que cumplen con las pautas / Número total de actividades de instructores realizadas) x 100	
META	Evaluar el cumplimiento de las actividades de los instructores de conducción, con un objetivo de al menos el 95% de cumplimiento en todas las revisiones realizadas durante el año.	


5.4.7.3. *Proceso de elaboración de rutas de prácticas*

Actividades

- Asesor vial realiza análisis técnico demográfico de la provincia
- Medición del kilometraje de la ruta
- Elaboración de la planilla con datos de ruta
- Cálculo del kilometraje
- Asesor vial envía propuestas de rutas a gerencia
- Gerencia analiza la aprobación de rutas
- Instructores siguen las rutas establecidas
- Gerencia hace seguimiento de las rutas



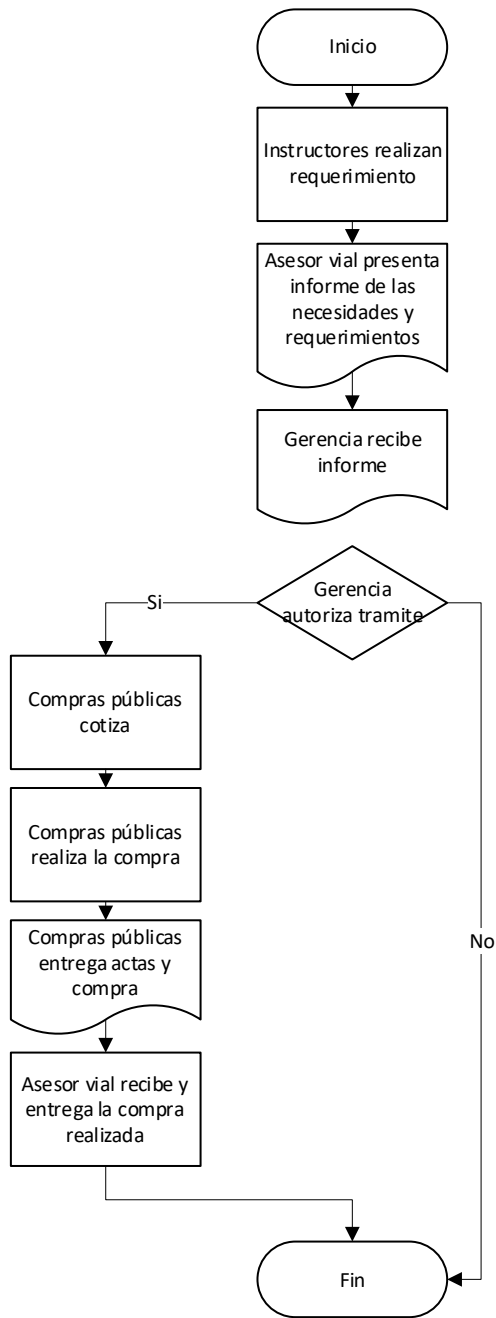
 ConduEspoch. EP <small>Escuela de Conductión Profesional</small>	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 3-3
	DEPARTAMENTO: ASESORÍA VIAL	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE ELABORACIÓN DE RUTAS DE PRÁCTICAS.	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Determinar las rutas más convenientes y confortables para facilitar el proceso de aprendizaje del estudiante.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Asesor vial	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Información demográfica de la Provincia. • Nómina de instructores • Delimitación de rutas por sectores y nivel de aprendizaje 		<ul style="list-style-type: none"> • Autorización de las rutas establecidas. • Rutas fijas para aplicar con los estudiantes. • Mejor aprendizaje del control vehicular. • Resultados positivos. • Trabajo realizado correctamente.
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Sistema informático • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Índice de Satisfacción del Estudiante con las Rutas de Aprendizaje 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza


 <p>ConduEspech. EP Escuela de Construcción Profesional</p>	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 3-3
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE ELABORACIÓN DE RUTAS DE PRÁCTICAS.	
NOMBRE DEL INDICADOR	Índice de Satisfacción del Estudiante con las Rutas de Aprendizaje	
TIPO DE INDICADOR	Eficacia	
EXPRESIÓN	Cuantitativo	
FORMULA	(Puntaje total de satisfacción de los estudiantes / Número total de estudiantes encuestados) x 100	
META	Realizar una encuesta de satisfacción a los estudiantes después de cada ciclo de enseñanza, con el fin de evaluar la comodidad y conveniencia de las rutas de aprendizaje establecidas.	


5.4.7.4. *Proceso de requerimiento de insumos*

Actividades

- Instructores realizan requerimiento
- Asesor vial presenta informe de las necesidades y requerimientos
- Gerencia recibe informe
- Gerente analiza la autorización
- Compras públicas cotiza el requerimiento
- Compras públicas realiza la compra
- Compras públicas entrega actas y compra
- Asesor vial recibe y entrega la compra realizada



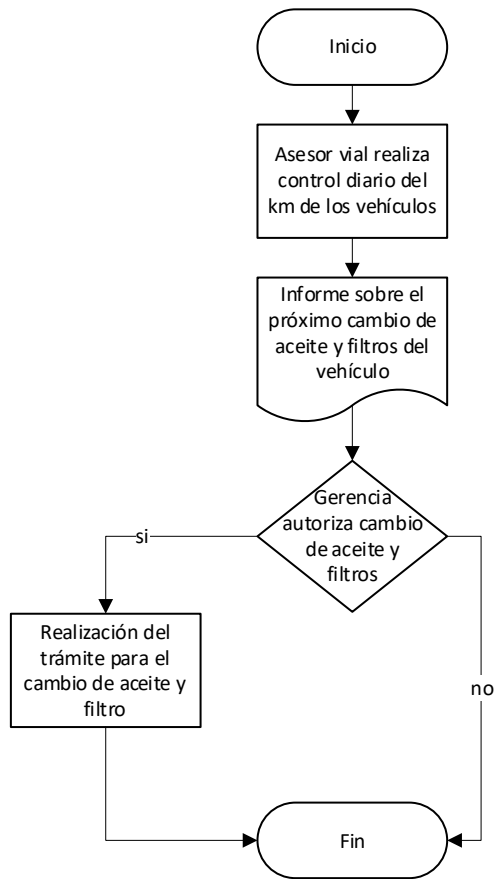
	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 3-4
	DEPARTAMENTO: ASESORÍA VIAL	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE REQUERIMIENTO DE INSUMOS	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Garantizar un abastecimiento eficiente y oportuno de los insumos requeridos por la organización para mantener la continuidad de las operaciones y satisfacer las necesidades del personal en sus distintas áreas de trabajo.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	ASESORÍA VIAL	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de insumos • Presupuesto asignado • Especificaciones técnicas • Proveedores • Historial de compras pasadas 		<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de insumos • Ordenes de compras • Respuestas de los proveedores • Inventario actualizado
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales • Financieros
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo promedio de ciclo de requerimiento de insumos. 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza


 <p>ConduEspoch. EP Escuela de Control de Calidad Profesional</p>	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 3-4
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE REQUERIMIENTO DE INSUMOS	
NOMBRE DEL INDICADOR	Tiempo promedio de ciclo de requerimiento de insumos.	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	Suma de tiempos transcurridos para completar todos los requerimientos de insumos / Número total de requerimientos de insumos.	
META	Reducir el tiempo promedio de ciclo de requerimiento de insumos en un 15% en los próximos seis meses.	


5.4.7.5. *Proceso de control de kilometraje*

Actividades

- Asesor vial realiza control diario del km de los vehículos
- Se realiza informe sobre el próximo cambio de aceite y filtros del vehículo
- Gerencia autoriza el cambio de aceite y filtros
- Se realiza el trámite para el cambio de aceite y filtro



 <p>ConduEspoch. EP Escuela de Conductión Profesional</p>	DEPARTAMENTO: ASESORÍA VIAL	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE CONTROL DE KILOMETRAJE	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Garantizar un abastecimiento eficiente y oportuno de los insumos requeridos por la organización para mantener la continuidad de las operaciones y satisfacer las necesidades del personal en sus distintas áreas de trabajo.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	ASESORÍA VIAL	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de insumos • Presupuesto asignado • Especificaciones técnicas • Proveedores • Historial de compras pasadas 		<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de insumos • Ordenes de compras • Respuestas de los proveedores • Inventario actualizado
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales • Financieros
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo promedio de ciclo de requerimiento de insumos. 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez	APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza	

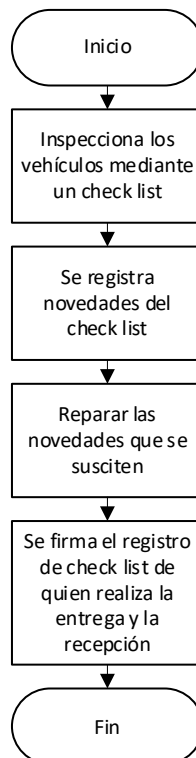
 <p>ConduEspoch. EP Escuela de Conductión Profesional</p>	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 3-5
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE CONTROL DE KILOMETRAJE	
NOMBRE DEL INDICADOR	Tiempo promedio de ciclo de requerimiento de insumos.	

TIPO DE INDICADOR	Eficiencia
EXPRESIÓN	Cuantitativa
FORMULA	Suma de tiempos transcurridos para completar todos los requerimientos de insumos / Número total de requerimientos de insumos.
META	Reducir el tiempo promedio de ciclo de requerimiento de insumos en un 15% en los próximos seis meses.

5.4.7.6. *Proceso de revisión de flota vehicular*

Actividades

- Inspeccionar los vehículos de la flota vehicular mediante los registros de Check List
- De acuerdo con los registros de Check List se registra todas las novedades respectivas de forma manual
- Reparar las novedades que se susciten y levantar la respectiva información mediante informes de novedades
- Se firma el registro de Check List de quien realiza la entrega y la recepción



	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 3-6
	DEPARTAMENTO: ASESORÍA VIAL	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE REVISIÓN DE FLOTA VEHICULAR	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Garantizar la seguridad de los ocupantes de los vehículos de la escuela de conducción.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	ASESORÍA VIAL	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Planificación establecida. • Información respectiva para ejecutar esta actividad. • Notificaciones de los instructores. 		<ul style="list-style-type: none"> • Adecuado control. • Verificación constante del automotor. • Acciones correctamente ejecutadas. • Balance positivo de las actividades. • Informe de control de vehículos.
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Sistema informático • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales

INDICADORES	
<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de vehículos con revisión y mantenimiento preventivo realizados en tiempo y forma. 	
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez	APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza

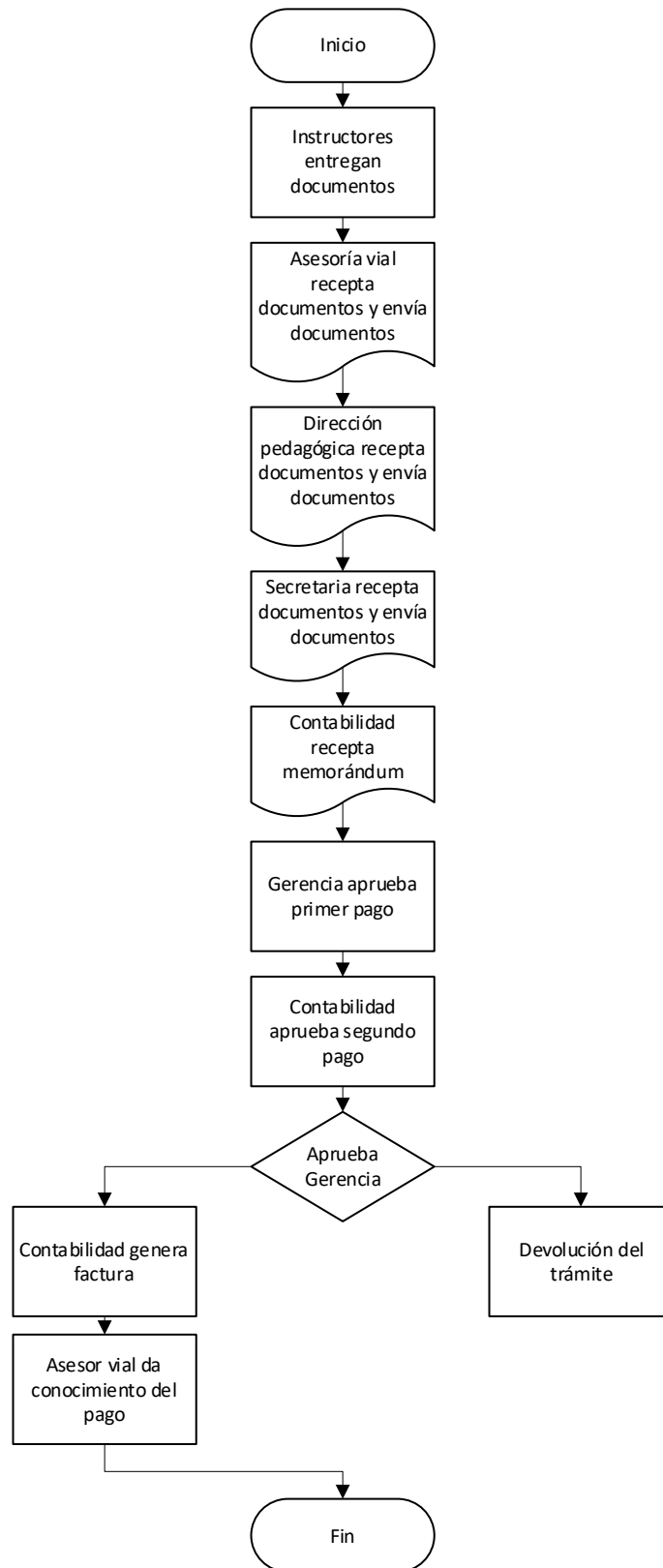
 ConduEpoch. EP <small>Escuela de Construcción Profesional</small>	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 3-6
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE REVISIÓN DE FLOTA VEHICULAR	
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de vehículos con revisión y mantenimiento preventivo realizados en tiempo y forma.	
TIPO DE INDICADOR	Eficacia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	$\left(\frac{\text{Número de vehículos con revisión y mantenimiento preventivo realizados en tiempo y forma}}{\text{Total de vehículos en la flota}} \right) \times 100$	
META	Alcanzar un 90% de cumplimiento en la revisión y mantenimiento preventivo de la flota vehicular para el próximo año.	


5.4.7.7. *Proceso de cancelación de los valores correspondientes a las prácticas de conducción*


Actividades

- Entrega de documentos
- Se procede a la recepción y revisión de los respectivos informes con sus respectivos documentos por parte de dirección pedagógica

- Se procede a la recepción de los correspondientes documentos por parte de secretaria
- Recepción de documentos informe mensual correspondiente y oficio de gerencia para su revisión
- Contabilidad revisa el memorándum generado por gerencia para proceder a la respectiva carga de pago y aprobación de gerencia
- Se aprueba el respectivo pago por primera vez y se informa contabilidad
- Se aprueba el respectivo pago por segunda vez y se informa a gerencia
- Gerencia informa de la segunda aprobación para continuar con el trámite correspondiente
- El departamento contable genera la respectiva factura de cada instructor se informa de la cancelación de los valores
- Se conoce del pago y se informa a los instructores



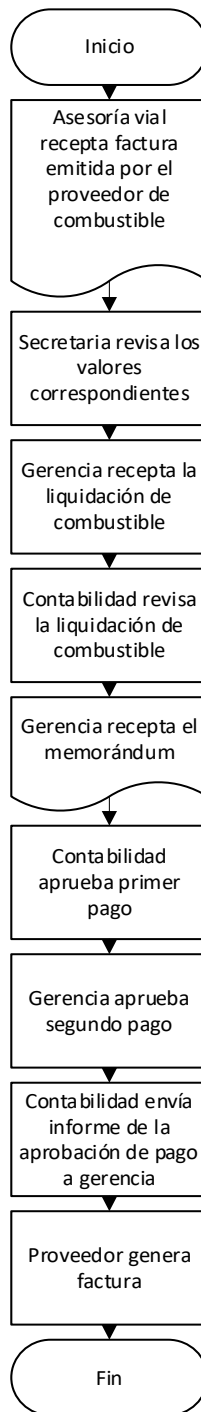
	FICHA DE PROCESOS		CÓDIGO: 3-7
	DEPARTAMENTO: ASESORÍA VIAL		
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE CANCELACIÓN DE LOS VALORES CORRESPONDIENTES A LAS PRÁCTICAS DE CONDUCCIÓN		
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Garantizar un proceso eficiente y seguro para la cancelación de los valores correspondientes a las prácticas de conducción, de acuerdo con las políticas y normativas establecidas por la organización.		
RESPONSABLE DEL PROCESO:	ASESORÍA VIAL		
ENTRADAS		SALIDAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Registro de prácticas de conducción • Solicitudes de cancelación • Registro de pagos y transacciones de prácticas de conducción 		<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de cancelación aprobadas • Actualización de registros financieros • Reportes de seguimiento • Acciones ejecutadas con éxito 	
INSUMOS		RECURSOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Sistema informático • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales • Financieros 	
INDICADORES			
Porcentaje de cancelaciones aprobadas en el proceso de cancelación de valores correspondientes a las prácticas de conducción.			
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza	


 <p>ConduEspech. EP Escuela de Conductores Profesionales</p>	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 3-7
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE CANCELACIÓN DE LOS VALORES CORRESPONDIENTES A LAS PRÁCTICAS DE CONDUCCIÓN	
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de cancelaciones aprobadas en el proceso de cancelación de valores correspondientes a las prácticas de conducción.	
TIPO DE INDICADOR	Eficacia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	(Número de cancelaciones aprobadas / Total de solicitudes de cancelación) x 100	
META	Alcanzar un 90% de aprobación de cancelaciones en el proceso de cancelación de valores correspondientes a las prácticas de conducción para el próximo trimestre.	


5.4.7.8. *Proceso de emisión de la liquidación de combustible mensual de la flota vehicular*

Actividades

- Se receipta la factura emitida por el proveedor de combustible
- Se revisa los valores correspondientes al mes se corrobora mediante las ordenes de combustible emitidas y se envía a secretaria para continuar con el trámite correspondiente
- Recepción y emisión a gerencia de la liquidación de combustible
- Se procede a revisar los valores de la factura emitida por el proveedor de combustible juntamente con las ordenes de combustible originales
- Recibe y revisa memorándum de liquidación de combustible para iniciar con el trámite de cancelación con la primera aprobación de pago
- Se aprueba el respectivo pago por primera vez y se informa contabilidad
- Se aprueba el respectivo pago por segunda vez y se informa a gerencia
- Informa de la segunda aprobación para continuar con el trámite correspondiente
- El departamento contable genera la respectiva factura y se informa de la cancelación de los valores al proveedor de combustible



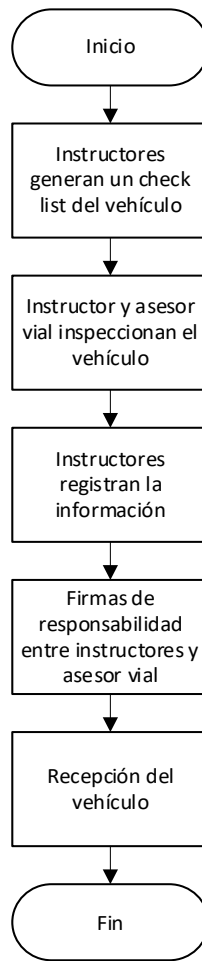
	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 3-8
	DEPARTAMENTO ASESORÍA VIAL	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE EMISIÓN DE LA LIQUIDACIÓN DE COMBUSTIBLE MENSUAL DE LA FLOTA VEHICULAR	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Garantizar una emisión precisa y oportuna de la liquidación de combustible mensual de la flota vehicular, de acuerdo con los consumos reales registrados, para facilitar el control de gastos y el seguimiento financiero de la organización.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	ASESORÍA VIAL	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Datos de consumo de combustible • Registro de mantenimiento • Registro del kilometraje • Precios del combustible • Documentos que respalden las compras de combustible realizadas 		<ul style="list-style-type: none"> • liquidación de combustible • Informe de consumo de vehículo • Informe de costos por vehículo • Informe de costos totales • Acciones ejecutadas con éxito
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Sistema informático • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales • Financieros
INDICADORES		
Precisión del cálculo de consumo de combustible.		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza


 <p>ConduEspech. EP Escuela de Conductores Profesionales</p>	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 3-8
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE EMISIÓN DE LA LIQUIDACIÓN DE COMBUSTIBLE MENSUAL DE LA FLOTA VEHICULAR	
NOMBRE DEL INDICADOR	Precisión del cálculo de consumo de combustible.	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	$\frac{((\text{Consumo registrado} - \text{Consumo calculado}) / \text{Consumo registrado}) \times 100}{100}$	
META	Alcanzar una precisión del 95% o más en el cálculo del consumo de combustible para cada vehículo.	


5.4.7.9. *Proceso de movimiento vehicular*

Actividades

- Generación del respectivo Check List, Inventario físico estado de vehículo semanal y orden de movimiento vehicular
- El instructor se encarga de inspeccionar juntamente con el asesor vial para verificar el estado del vehículo
- Se registra toda la información respecto al estado de los vehículos en los registros de Check List, Inventario físico estado de vehículo semanal dispuestos para este fin
- Instructor y asesor vial realizan firmas de responsabilidad
- Recepción del vehículo



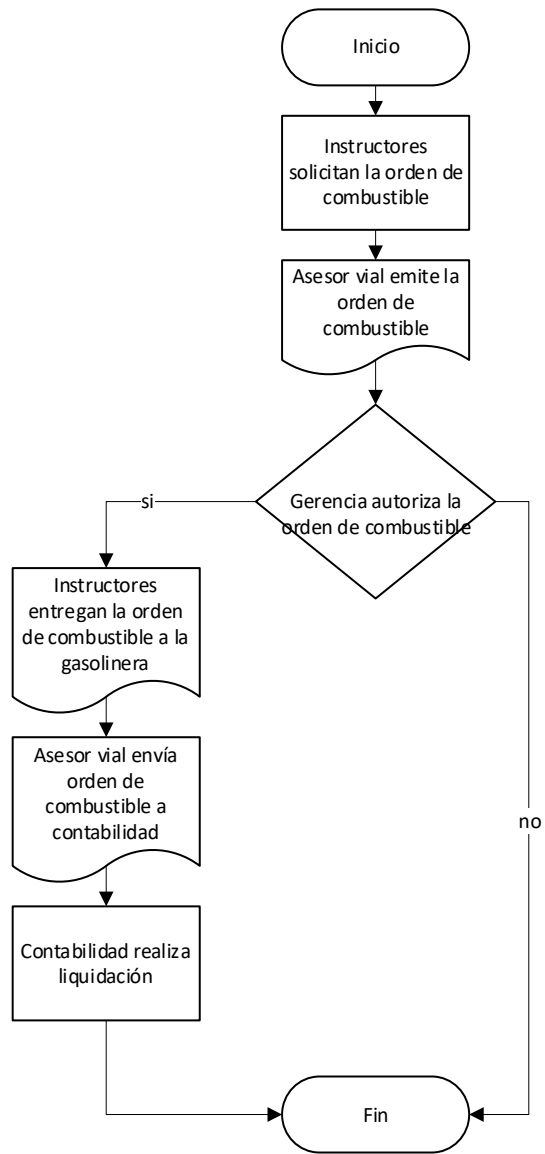
 <p>ConduEspech. EP Escuela de Conductores Profesionales</p>	DEPARTAMENTO: INSPECCIÓN	CÓDIGO: 3-9
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO PARA MOVIMIENTO VEHICULAR	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Facilitar y controlar de manera eficiente los movimientos vehiculares dentro de la organización.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Inspector	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de movimientos • Disponibilidad de vehículos • Registro de conductores • Información de combustible 		<ul style="list-style-type: none"> • Autorización de movimientos • Plan de movimientos • Registro de desplazamientos • Reportes de seguimiento
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Sistema informático • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales
INDICADORES		
Tiempo promedio de desplazamiento		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza

 <p>ConduEspech. EP Escuela de Control de Calidad Profesional</p>	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 3-9
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE MOVIMIENTO VEHICULAR	
NOMBRE DEL INDICADOR	Tiempo promedio de desplazamiento	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	Suma de todos los tiempos de desplazamiento registrados / número total de vehículos desplazados en un período determinado.	
META	Reducir el tiempo promedio de desplazamiento en un 15% en los próximos 12 meses.	


5.4.7.10. *Proceso suministro de combustible*

Actividades

- Instructores solicitan la orden de combustible
- Asesor vial emite orden de combustible
- Gerencia autoriza la orden de combustible
- Instructores entregan la orden de combustible a la gasolinera
- Asesoría vial envía orden de combustible a contabilidad
- Contabilidad realiza liquidación



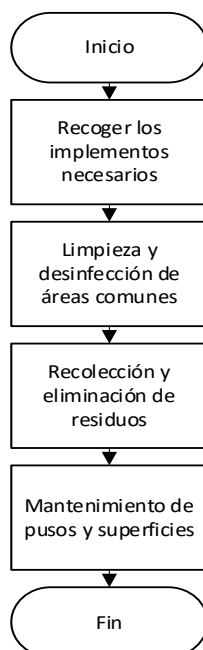
	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 3-10
	DEPARTAMENTO: INSPECCIÓN	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Garantizar un suministro de combustible seguro, eficiente a los vehículos de la escuela de conducción	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Inspector	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Vehículos de la escuela • Solicitudes de suministro • Capacidad de almacenamiento 		<ul style="list-style-type: none"> • Registro de suministro • Facturas y recibos • Kilometraje • Registro de gastos
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Sistema informático • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales • Financieros
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia del consumo de combustible por kilómetro recorrido. 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza

 <p>ConduEspech. EP Escuela de Conducción Profesional</p>	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 3-10
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE	
NOMBRE DEL INDICADOR	Eficiencia del consumo de combustible por kilómetro recorrido.	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	(Cantidad total de combustible utilizado) / (Total de kilómetros recorridos)	
META	Aumentar la eficiencia del consumo de combustible en los vehículos de la escuela de conducción en un 10% en los próximos 6 meses.	


5.4.8. *Flujograma, ficha de procesos y ficha de indicadores de Auxiliar de servicios*

5.4.8.1. *Proceso de mantenimiento y limpieza de entorno laboral*

- Recoger implementos de limpieza en el modular
- Se realiza la limpieza y desinfección de las áreas comunes
- Se recolecta y elimina los residuos
- Se realiza un mantenimiento de pisos y superficies



 ConduEsPOCH. EP <small>Escuela de Conductión Profesional</small>	FICHA DE PROCESOS		CÓDIGO: 4-1
	DEPARTAMENTO: AUXILIAR DE SERVICIOS		
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DEL ENTORNO LABORAL		
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Garantizar un ambiente seguro, limpio y ordenado para todos los empleados y visitantes en el lugar de trabajo.		
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Auxiliar de servicios		
ENTRADAS		SALIDAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Notificaciones del personal administrativo de CONDUESPOCH • Observación del área de trabajo. 		<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones de CONDUESPOCH perfectamente adecuadas. • Buen ambiente de trabajo. • Acciones correctamente ejecutadas 	
INSUMOS		RECURSOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas de limpieza 		<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales 	
INDICADORES			
<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción de los colaboradores al trabajar en un área limpia. 			
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza	

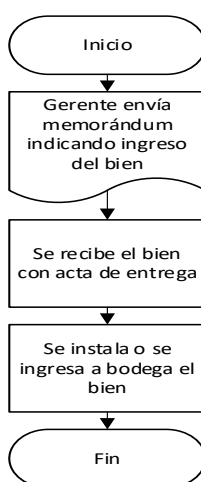
 ConduEsPOCH. EP <small>Escuela de Conductión Profesional</small>	FICHA DE INDICADORES		CÓDIGO: 4-1
	PROCESO DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DEL ENTORNO LABORAL		
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DEL ENTORNO LABORAL		
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de satisfacción de los colaboradores al trabajar en un área limpia.		
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia		
EXPRESIÓN	Cualitativa		
CARACTERÍSTICAS	<p>Excelente ambiente de trabajo.</p> <p>Mayor control en las instalaciones de la empresa.</p> <p>Seguridad al realizar el trabajo.</p>		

META	Los colaboradores realicen sus actividades siempre con las instalaciones en óptima calidad, para evitar problemas de seguridad ocupacional.
-------------	---

5.4.8.2. *Proceso de recepción y registro de adquisiciones*

Actividades

- Gerente envía memorándum indicando el ingreso del bien
- Se recibe el bien con acta de entrega
- Se instala o se ingresa a bodega el bien



 ConduEspoch. EP <small>Escuela de Conductión Profesional</small>	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 4-2
	DEPARTAMENTO: AUXILIAR DE SERVICIOS	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE CONTROL Y REGISTRO DE ADQUISICIONES	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Recibir los bienes de la empresa de forma segura y con transparencia asegurando su procedencia y garantía.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Auxiliar de servicios	
ENTRADAS	SALIDAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Notificación del producto a recibir • La documentación respectiva • Características del producto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bien/o servicio registrado en la empresa. • Recepción del producto con éxito • Transparencia de la actividad. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones correctamente ejecutadas.
INSUMOS	RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Bien/o servicio. • Acta de recepción-entrega. 	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales
INDICADORES	
<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia en la recepción de bienes/o servicios 	
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez	APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza

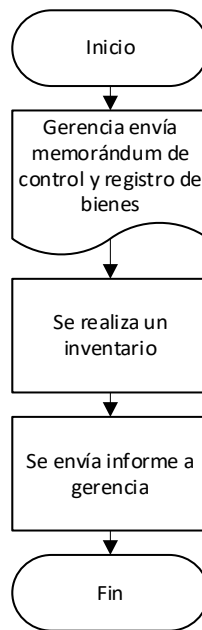
 <p>ConduEspoch. EP Escuela de Conducción Profesional</p>	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 4-2
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE CONTROL Y REGISTRO DE ADQUISICIONES	
NOMBRE DEL INDICADOR	Transparencia en la recepción de bienes/o servicios	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
CARACTERÍSTICAS	Garantía del producto recibido. Procedencia del producto certificada. Confianza en cada uno de los bienes de la empresa almacenado.	
META	Garantizar el orden y mantener siempre el control restringido a los bienes/o servicios que ingresen a la empresa, para precautelar la buena imagen de la empresa.	


5.4.8.3. *Proceso de control de bienes o servicios*


Actividades

- Gerencia envía memorándum de control y registro de bienes

- Se realiza un inventario
- Se envía informe a gerencia



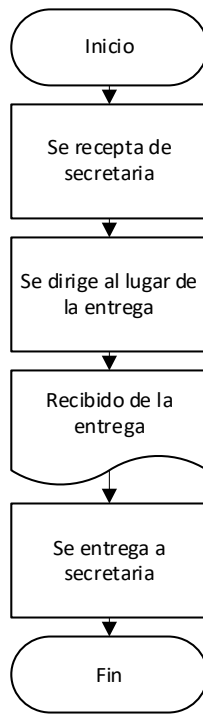
	FICHA DE PROCESOS		CÓDIGO: 4-3
	DEPARTAMENTO: AUXILIAR DE SERVICIOS		
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE CONTROL DE BIENES Y/O SERVICIOS		
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Mantener a buen recaudo los bienes de la empresa y utilizarlos de la forma correcta.		
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Auxiliar de servicios		
ENTRADAS		SALIDAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de requerimiento del bien/o servicio, por parte del colaborador • La respectiva documentación • Características del producto. • Autorización del director administrativo 		<ul style="list-style-type: none"> • Control de los bienes de la empresa • Recepción del producto con éxito • Transparencia de la actividad. • Acciones correctamente ejecutadas. 	
INSUMOS		RECURSOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Bien/o servicio. • Acta de recepción-entrega. 		<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales 	
INDICADORES			
<ul style="list-style-type: none"> • Beneficio del inventario de bienes de la empresa. 			
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza	


	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 4-3
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE CONTROL DE BIENES Y/O SERVICIOS	
NOMBRE DEL INDICADOR	Beneficio del inventario de bienes de la empresa.	
TIPO DE INDICADOR	Valor de actualidad (capacidad)	
EXPRESIÓN	Cualitativa	
CARACTERÍSTICAS	Seguridad de los bienes de la empresa. Capacidad de orden y almacenamiento oportuno de los productos. Mayor control de los bienes, mediante inventario. Registro actualizado de la capacidad de la empresa	
META	Controlar al máximo los bienes de la empresa, y facilitar algún colaborador que requiera de un bien para ejercer su trabajo.	

5.4.8.4. *Proceso de mensajería*

Actividades

- Se receipta de secretaria
- Se dirige al lugar de entrega
- Dan el recibido de la entrega
- Se entrega a secretaría



 <p>ConduEspoch. EP Escuela de Construcción Profesional</p>	FICHA DE PROCESOS		CÓDIGO: 4-4
	DEPARTAMENTO: AUXILIAR DE SERVICIOS		
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE MENSAJERÍA		
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Cumplir con satisfacción la entrega de documentos y encargos que se solicitan por parte de la empresa.		
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Auxiliar de servicios		
ENTRADAS		SALIDAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Notificación del colaborador, que desea que colabore con la actividad. • Documento por entregar • Acta de entrega-recepción. 		<ul style="list-style-type: none"> • Entrega del encargo realizado con éxito • Acciones correctamente ejecutados. • Control de entrega de la documentación. 	
INSUMOS		RECURSOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Útiles de oficina • Dinero para movilización. 		<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Financieros 	
INDICADORES			
<ul style="list-style-type: none"> • Índice de Cumplimiento de Entrega a Tiempo 			
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza	

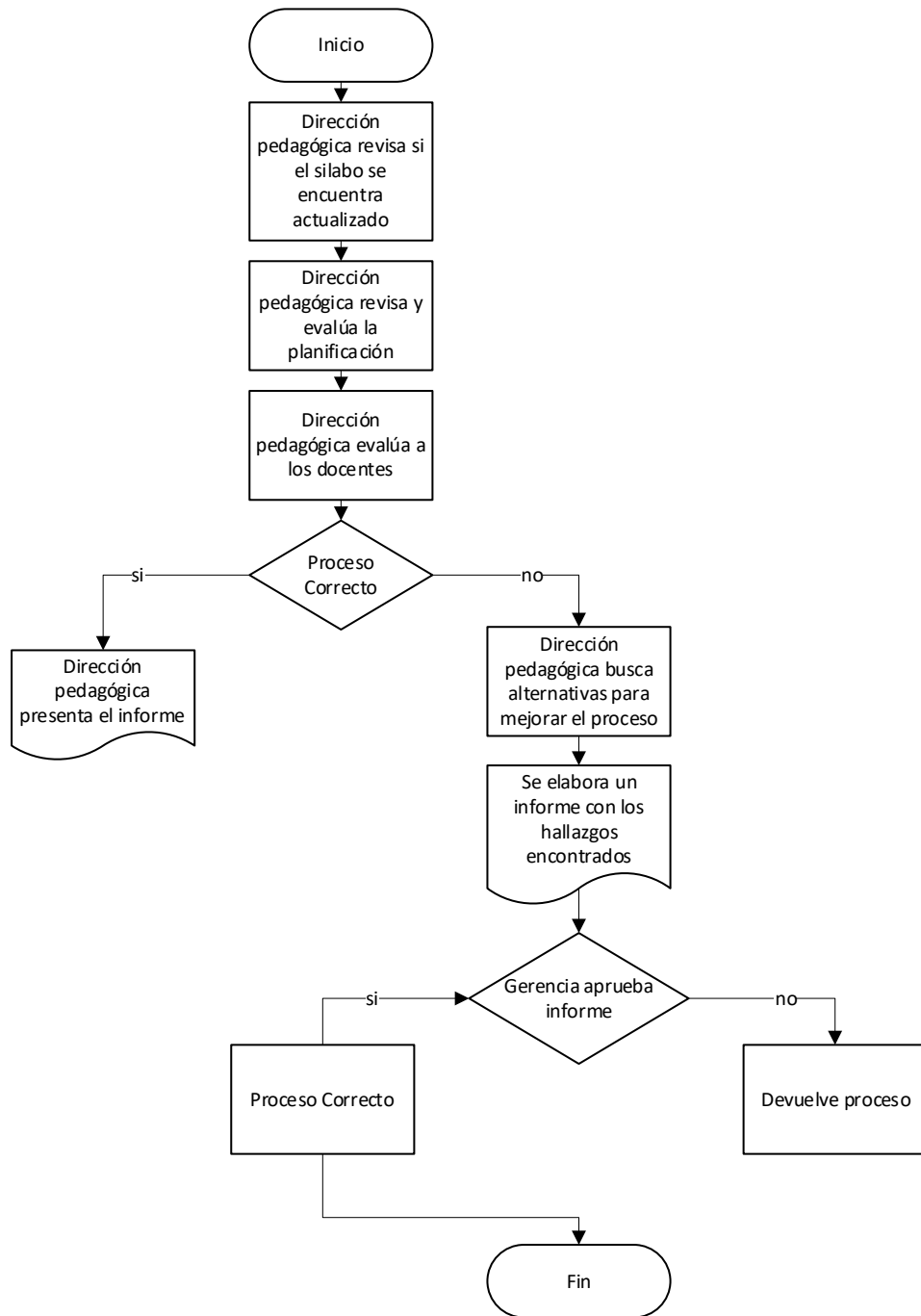
 <p>ConduEspoch. EP Escuela de Construcción Profesional</p>	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 4-4
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE MENSAJERÍA	
NOMBRE DEL INDICADOR	Índice de Cumplimiento de Entrega a Tiempo	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	(Número de solicitudes entregadas a tiempo) / (Número total de solicitudes recibidas) x 100	
META	Lograr que se entregue cualquier documento o mensaje que vaya de parte de la empresa, y que su destinatario se sienta satisfecho por la actividad cumplida cuidando la identidad de la empresa.	


5.4.9. Flujograma, ficha de procesos y ficha de indicadores de Dirección Pedagógica

5.4.9.1. Proceso de control del cumplimiento curricular

Actividades

- Revisión del silabo que se encuentre actualizado.
- Revisión y evaluación de la planificación que cumpla con los requisitos que se encuentren establecidos en la ley de acuerdo con la ANT
- Se realiza una evaluación a los docentes para saber si cumplen con la planificación que ha sido establecida.
- Se realiza una observación directa para saber si existe algún inconveniente con el propósito de corregir y mejorar el aprendizaje de los estudiantes.
- Si existe algún inconveniente en el proceso de evaluación y supervisión de los planes de estudio se procede a buscar soluciones para mejorar dicho proceso y si esta correcto se presenta el informe final.
- Se elabora un informe en el cual se detalla los hallazgos encontrados en el proceso



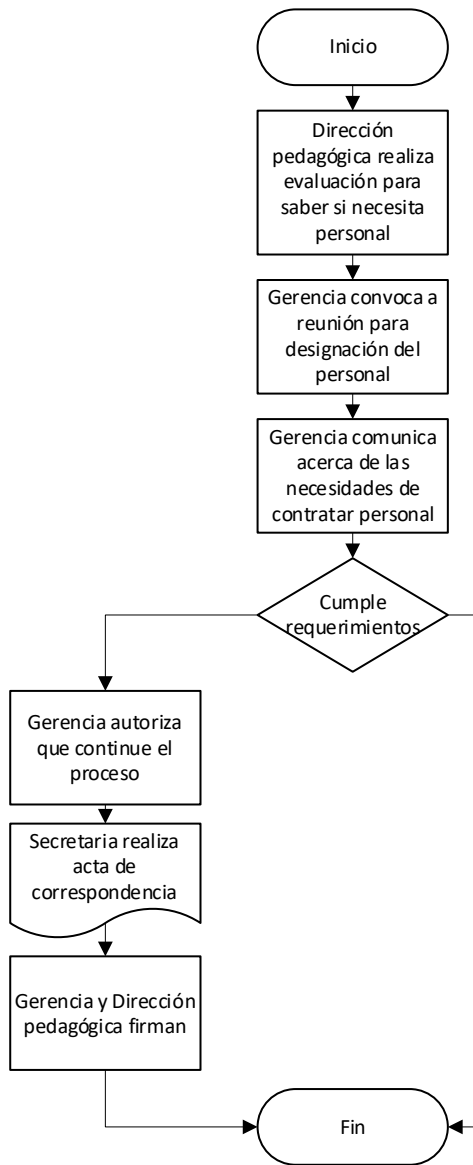
	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 5-1
	DEPARTAMENTO: DIRECCIÓN PEGAGÓGICA	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE CONTROL DEL CUMPLIMIENTO CURRICULAR	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Supervisar el cumplimiento de los planes de estudio.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director pedagógico	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Petición de información • Requisitos legales de los planes de estudio • Notificaciones de los estudiantes, acerca del desempeño académico. 		<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de los planes de estudio. • Acciones correctamente ejecutadas. • Informe de resultados encontrados.
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Software “SACON” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Tecnológicos
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de Cumplimiento de los Planes de Estudio 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza


	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 5-1
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE CONTROL DEL CUMPLIMIENTO CURRICULAR	
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de Cumplimiento de los Planes de Estudio	
TIPO DE INDICADOR	Eficacia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	(Cantidad de planes de estudio cumplidos / Total de planes de estudio) * 100	
META	Lograr que los planes de estudio establecidos se cumplan en su totalidad.	

5.4.9.2. *Proceso de asignación y coordinación de recursos humanos con el consejo académico*

Actividades

- Se realiza una evaluación de cada área para saber si existe alguna necesidad de contratar nuevo personal.
- El Gerente General puede convocar a reunión para la designación de personal al igual que lo puede hacer el director pedagógico si la situación es urgente.
- Se procede a comunicar acerca de la necesidad de contratar un nuevo miembro de la empresa
- Si se aprueba estos requerimientos con el visto bueno del Gerente Administrativo, pasa a realizar el proceso de selección de personal
- La secretaria realiza el acta correspondiente y es aprobada por el Director Pedagógico y Gerente Administrativo.



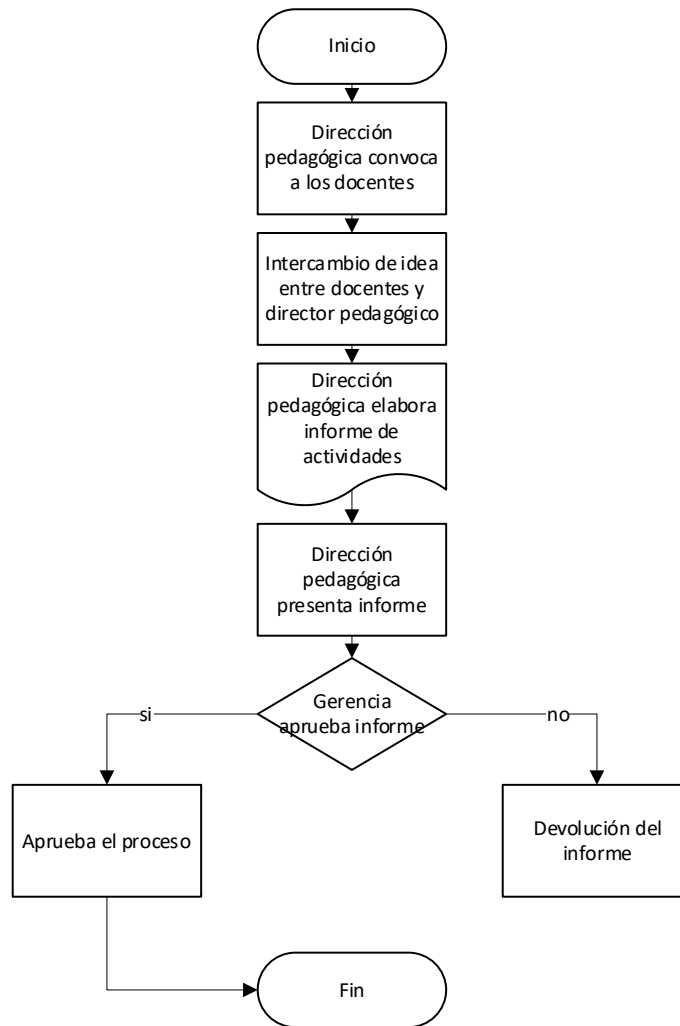
 ConduEspoch. EP <small>Escuela de Conductores Profesionales</small>	FICHA DE PROCESOS		CÓDIGO: 5-2
	DEPARTAMENTO: DIRECCIÓN PEGAGÓGICA		
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE ASIGNACIÓN Y COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS CON EL CONSEJO ACADÉMICO.		
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Coordinar la designación del personal administrativo de la empresa, con la mayor responsabilidad.		
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director pedagógico		
ENTRADAS		SALIDAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria a reunión. • Comunicación de contratar nuevo personal. • Perfiles de los aspirantes al cargo. • Notificaciones de las decisiones efectuadas. 		<ul style="list-style-type: none"> • Designación de personal idóneo. • Acciones correctamente ejecutadas. • Toma de decisiones conjuntamente analizadas. • Informe de resultados de las actividades. 	
INSUMOS		RECURSOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Software “SACON” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Tecnológicos 	
INDICADORES			
<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción de los responsables directos con las designaciones del personal administrativo 			
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza	


	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 5-2
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE ASIGNACIÓN Y COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS CON EL CONSEJO ACADÉMICO.	
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de satisfacción de los responsables directos con las designaciones del personal administrativo	
TIPO DE INDICADOR	Eficacia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	(Suma de las respuestas de satisfacción de los responsables directos) / (Cantidad de respuestas de los responsables directos)	
META	Alcanzar un nivel de satisfacción promedio de 4 o superior en una escala del 1 al 5 en las encuestas de satisfacción realizadas por los responsables directos.	


5.4.9.3. *Proceso de planificación y apoyo pedagógico para conferencias*

Actividades

- Emite convocatoria a los docentes en caso de existir una necesidad dentro de la empresa.
- Dara el apoyo necesario sobre la metodología al docente que lo requiera.
- Además, se reforzara las tareas que estén efectuándose, por parte de los docentes
- Luego se procede al intercambio de ideas con los docentes e instructores y reforzar la metodología que utilizaran para mejorar el aprendizaje.
- Se elabora a la elaboración del informe de las actividades realizadas
- Se entrega al Gerente General para la respectiva aprobación.



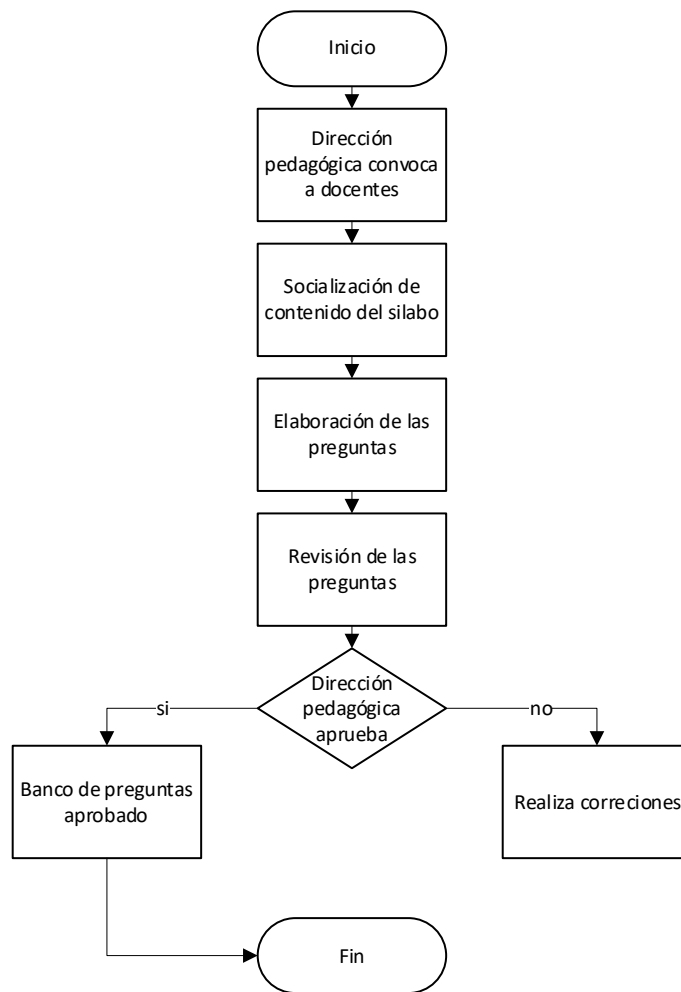
 ConduEspoch. EP <small>Escuela de Conductión Profesional</small>	FICHA DE PROCESOS		CÓDIGO: 5-3
	DEPARTAMENTO: DIRECCIÓN PEGAGÓGICA		
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y APOYO PEDAGÓGICO PARA CONFERENCIAS.		
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Realizar conferencias sobre metodología con los docentes y guiarlos en su plan de estudio.		
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director pedagógico		
ENTRADAS		SALIDAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria a la conferencia. • Información • Notificaciones de los docentes 		<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación adecuada a los docentes. • Apoyo sobre metodología. • Acciones correctamente ejecutadas. • Toma de decisiones conjuntamente analizadas. • Informe de resultados de las actividades. 	
INSUMOS		RECURSOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Software “SACON” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Tecnológicos 	
INDICADORES			
<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción de los participantes con las conferencias 			
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza	


	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 5-3
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y APOYO PEDAGÓGICO PARA CONFERENCIAS.	
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de satisfacción de los participantes con las conferencias	
TIPO DE INDICADOR	Eficacia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	(Suma de las respuestas de satisfacción de los participantes) / (Cantidad de respuestas de los participantes)	
META	Alcanzar un nivel de satisfacción promedio de 4.5 o superior en una escala del 1 al 5 en las encuestas de satisfacción después de las conferencias.	


5.4.9.4. *Proceso para creación de preguntas para los exámenes*

Actividades

- Se realiza convocatoria a los docentes
- Se realiza una socialización de las unidades que se encuentran establecidos en el silabo.
- Se comienza con la elaboración de las preguntas y colaboración de todos con el fin de mejorar las pruebas teóricas y prácticas.
- Una vez culminado el banco de preguntas, se procede a la revisión de estas para garantizar un trabajo de calidad.
- Aprueba los cuestionarios



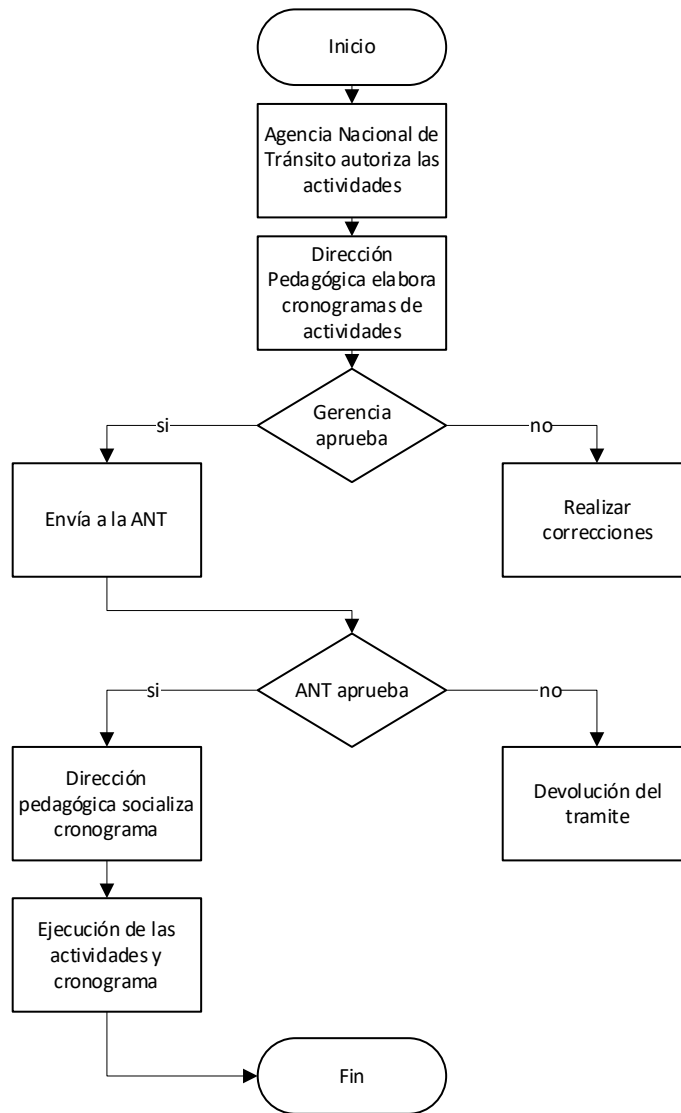
	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 5-4
	DEPARTAMENTO: DIRECCIÓN PEGAGÓGICA	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO PARA CREACIÓN DE PREGUNTA PARA EXÁMENES	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Garantizar la elaboración de preguntas de alta calidad y pertinencia para los exámenes de la escuela de conducción.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director pedagógico	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria • Información de reactivos • Notificaciones de los docentes • Documentación respectiva. 		<ul style="list-style-type: none"> • Banco de preguntas elaboradas. • Capacitación adecuada a los docentes. • Apoyo sobre metodología. • Acciones correctamente ejecutadas. • Toma de decisiones conjuntamente analizadas. • Informe de resultados de las actividades.
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Software “SACON” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Tecnológicos
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de Actualización de Preguntas 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza


	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 5-4
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO PARA CREACIÓN DE PREGUNTA PARA EXÁMENES	
NOMBRE DEL INDICADOR	Tasa de Actualización de Preguntas	
TIPO DE INDICADOR	Eficacia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	(Número de Preguntas Actualizadas / Total de Preguntas Disponibles) * 100	
META	Actualizar al menos el 80% de las preguntas en el banco de preguntas cada seis meses.	


5.4.9.5. *Proceso de planificación de actividades educativas*

Actividades

- La Agencia Nacional de Tránsito envía la autorización para proceder a realizar las actividades correspondientes.
- El Director Pedagógico es el encargado de proceder a elaborar el cronograma de actividades del nuevo periodo.
- Se envía al Gerente General, para la revisión y aprobación del cronograma
- Envía a la ANT para la revisión y aprobación el cronograma y actividades educativas.
- Se procede a socializar el cronograma establecido para el nuevo curso con los docentes e instructores

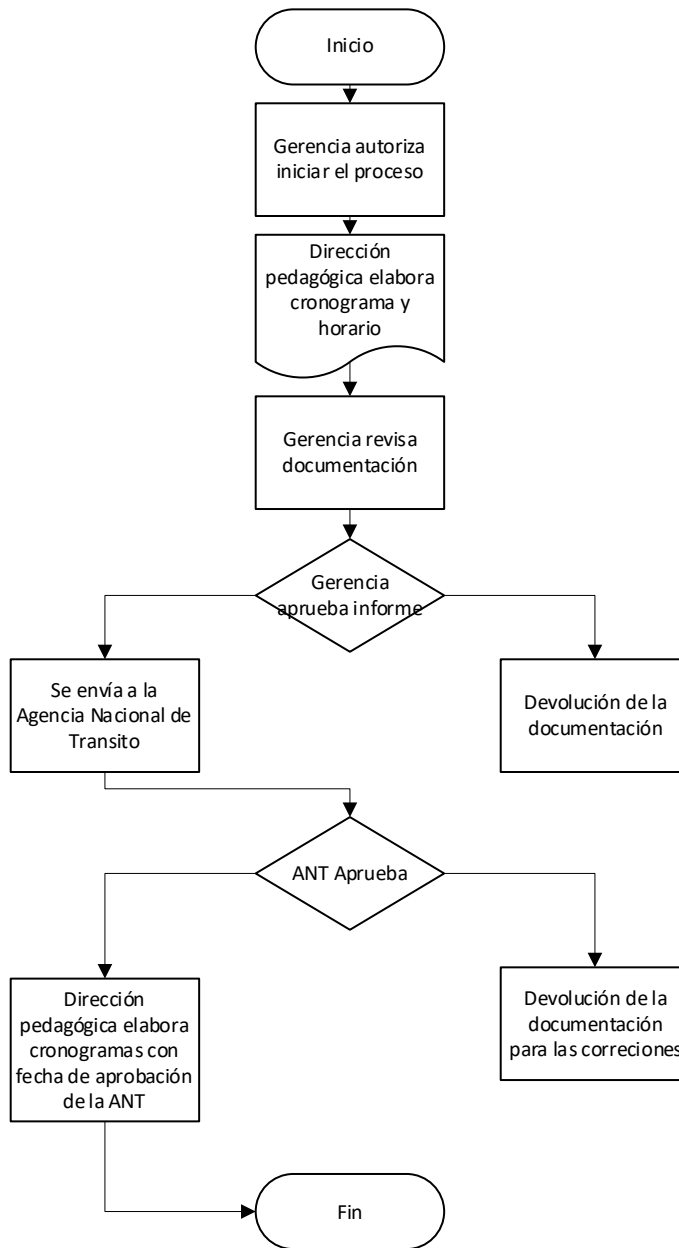



 <p>ConduEspoch. EP Escuela de Conducta Profesional</p>	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 5-5
	DEPARTAMENTO: DIRECCIÓN PEGAGÓGICA	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES EDUCATIVAS	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Establecer las actividades y cumplirlas según lo planificado.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director pedagógico	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Actividades por realizar • Información correspondiente. • Notificaciones de los docentes • Documentación respectiva. • Planes de estudio 		<ul style="list-style-type: none"> • Correcta planificación. • Cronograma de actividades establecidas. • Organización en las diferentes actividades. • Acciones correctamente ejecutadas. • Toma de decisiones conjuntamente analizadas. • Informe de resultados.
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Software “SACON” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Tecnológicos
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del plan de actividades educativas 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza


	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 5-5
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES EDUCATIVAS	
NOMBRE DEL INDICADOR	Cumplimiento del plan de actividades educativas	
TIPO DE INDICADOR	Eficacia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	(Número de Actividades Ejecutadas / Total de Actividades Planificadas) * 100	
META	Mantener un nivel de cumplimiento del plan de actividades educativas del 85% o superior en todo el año académico.	

5.4.9.6. *Proceso de elaboración del plan de estudio del nuevo curso enviado por la agencia nacional de tránsito*

- El Gerente debe realizar la nueva autorización para empezar el proceso.
- Recibe dirección Pedagógica y elabora el cronograma y horario para el nuevo curso, siempre con la referencia del último periodo cumplido
- Se envía a la revisión del Gerente General para la respectiva aprobación.
- Aprobado los cronogramas se envía a la Agencia nacional de tránsito para el visto bueno
- La agencia Nacional de tránsito aprueba. En caso de negarse la propuesta, se revisa la documentación con las respectivas observaciones y se envía nuevamente.
- Se elabora el cronograma del nuevo curso, con la fecha de aprobación de la ANT



	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 5-6
	DEPARTAMENTO: DIRECCIÓN PEGAGÓGICA	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE ELABORACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIO DEL NUEVO CURSO ENVIADO POR LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO.	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Elaborar la propuesta del nuevo curso de conducción cumpliendo los lineamientos respectivos.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director pedagógico	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Información correspondiente. • Notificaciones del consejo politécnico. • Autorización del director administrativo. • Documentación respectiva. • Planes de estudio • Cronogramas de solicitud. 		<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta establecida. • Cronograma de actividades establecidas. • Aprobación de la propuesta por parte de la ANT. • Acciones correctamente ejecutadas. • Toma de decisiones conjuntamente analizadas. • Informe de resultados.
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Software “SACON” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Tecnológicos • Financieros
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del plan de estudio aprobado por la agencia nacional de tránsito 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza

	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 5-6
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE ELABORACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIO DEL NUEVO CURSO ENVIADO POR LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO.	
NOMBRE DEL INDICADOR	Cumplimiento del plan de estudio aprobado por la agencia nacional de tránsito	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	(Horas Cumplidas del Plan de Estudio / Total de Horas del Plan de Estudio Aprobado) * 100	
META	Alcanzar un cumplimiento del plan de estudio aprobado del 100% en el primer trimestre del nuevo curso de conducción.	


5.4.10. Flujograma, ficha de procesos y ficha de indicadores de Talento Humano


5.4.10.1. Proceso de elaboración de contratos

Actividades

- Departamentos envían necesidades
- Talento humano envía informe a gerencia indicando necesidades
- El informe se envía a directorio
- Contabilidad verifica si esta dentro del presupuesto
- Se realiza convocatoria
- Se realiza la entrevista
- Se selecciona al personal
- Se realiza el contrato



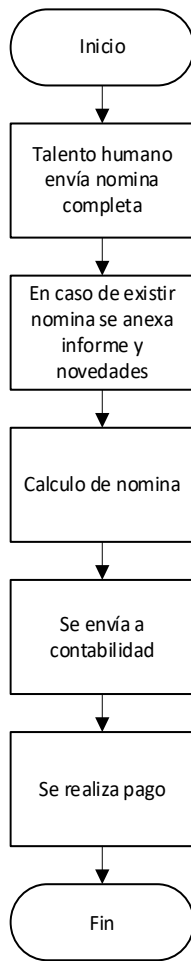
 ConduEspoch. EP <small>Escuela de Conductores Profesionales</small>	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 6-1
	DEPARTAMENTO: TALENTO HUMANO	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE ELABORACIÓN DE CONTRATOS	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Establecer un proceso eficiente y preciso de elaboración de contratos que cumpla con los requerimientos legales	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Gerente	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Información requerida. • Datos del colaborador. • Notificación. • Autorización del director administrativo. 		<ul style="list-style-type: none"> • Contratos estipulados. • Acuerdo entre ambas partes. • Acciones correctamente ejecutadas. • Toma de decisiones conjuntamente analizadas. • Informe de actividades realizadas.
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Software “SACON” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Tecnológicos • Financiero
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo promedio de elaboración de contratos 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza


	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 6-1
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE ELABORACIÓN DE CONTRATOS	
NOMBRE DEL INDICADOR	Tiempo promedio de elaboración de contratos	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	$\frac{\text{(Suma de los tiempos de elaboración de todos los contratos)}}{\text{Número total de contratos elaborados}}$	
META	Establecer un tiempo promedio de elaboración de contratos de no más de 5 días hábiles.	


5.4.10.2. *Proceso de pago de nomina*

Actividades

- Talento humano envía nomina completa
- En caso de existir nomina se anexa informe u novedades
- Se calcula la nómina completa
- El cálculo se envía a contabilidad
- Contabilidad realiza el pago



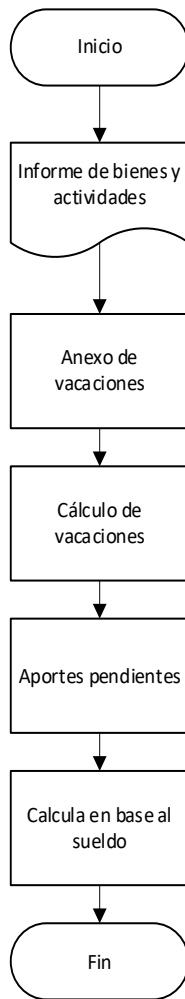
 ConduEspoch. EP <small>Escuela de Conductión Profesional</small>	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 6-2
	DEPARTAMENTO: TALENTO HUMANO	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE PAGO DE NÓMINA	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Cancelar los haberes al personal administrativo en el tiempo establecido en el contrato laboral.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Gerente	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Información requerida. • Datos del colaborador. • Notificación. • Autorización del director administrativo. • Memorándum correspondiente. 		<ul style="list-style-type: none"> • Pago al personal administrativo. • Informes de actividades. • Acciones correctamente ejecutadas.
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Software “SACON” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Tecnológicos • Financiero
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de la fecha de pago de haberes al personal administrativo 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza


	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 6-2
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE PAGO DE NÓMINA	
NOMBRE DEL INDICADOR	Cumplimiento de la fecha de pago de haberes al personal administrativo	
TIPO DE INDICADOR	Eficacia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	(Número de Pagos de Haberes Realizados a Tiempo / Total de Pagos de Haberes Realizados) * 100	
META	Reducir el porcentaje de pagos realizados con retraso a menos del 5% en el primer trimestre del año.	


5.4.10.3. *Proceso de liquidación de sueldos*

Actividades

- Se solicita el informe de bienes y actividades
- Se revisa el anexo de vacaciones
- Se calcula las vacaciones
- Se revisa aportes pendientes
- Se calcula en base al sueldo



	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 6-3
	DEPARTAMENTO: TALENTO HUMANO	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE LIQUIDACIÓN DE SUELDOS	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Cumplir con las obligaciones contraídas con los colaboradores hasta su fin de ciclo de trabajo.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Gerente	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Información correspondiente. • Datos del colaborador. • Notificación. • Autorización del director administrativo. • Memorándum correspondiente 		<ul style="list-style-type: none"> • Pago al colaborador respectivo. • Informes de actividades. • Acciones correctamente ejecutadas.
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Software “SACON” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Tecnológicos • Financiero
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Precisión en el cálculo de la liquidación de sueldos 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza

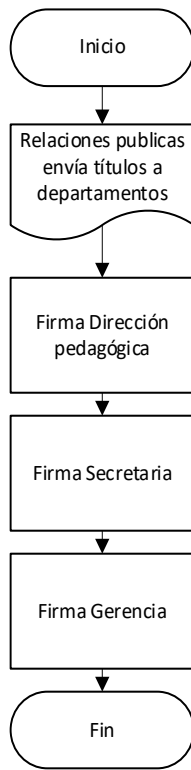
	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 6-3
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE LIQUIDACIÓN DE SUELDOS	
NOMBRE DEL INDICADOR	Precisión en el cálculo de la liquidación de sueldos	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	(Número de Liquidaciones Correctas / Total de Liquidaciones Realizadas) * 100	
META	Alcanzar al menos un 95% de precisión en el cálculo de la liquidación de sueldos durante todo el año.	


5.4.11. Flujograma, ficha de procesos y ficha de indicadores de Gerencia


5.4.11.1. Proceso para la suscripción de los títulos

Actividades

- Relaciones publicas envía títulos a departamentos
- Firma Dirección pedagógica
- Firma secretaria
- Firma Gerencia



	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 7-1
	DEPARTAMENTO: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO PARA LA SUSCRIPCIÓN DE LOS TÍTULOS	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Entregar los títulos de conductores profesionales a los estudiantes, lo más pronto posible.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Gerente	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso de títulos a la escuela. • Solicitud dirigida al director administrativo de la escuela de conducción ConduEspoch E.P. • Presentación de documentación por parte del alumno. 		<ul style="list-style-type: none"> • Autorización para emitir el título habilitante de conducción. • Evaluación teórica y práctica al solicitante. • Resultados de las evaluaciones realizadas. • Acciones correctamente ejecutadas.
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Software “SACON” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Tecnológicos • Financiero
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de estudiantes que han retirado sus títulos de conducción, a partir de la fecha emitida 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez	APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza	

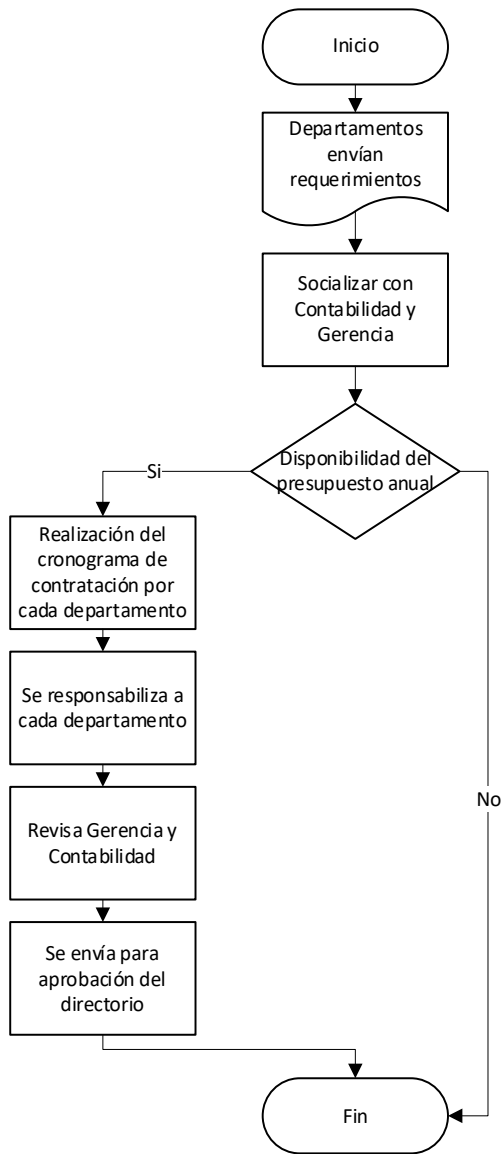
	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 7-1
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO PARA LA SUSCRIPCIÓN DE LOS TÍTULOS	
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de estudiantes que han retirado sus títulos de conducción, a partir de la fecha emitida	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	(Total de títulos /Número de estudiantes que han retirado sus títulos) * 100	
META	Entregar los títulos de conducción a los estudiantes graduados, para que hagan uso del documento como crean conveniente lo más pronto posible.	


5.4.12. Flujograma, ficha de procesos y ficha de indicadores de Compras Públicas

5.4.12.1. Elaboración del Plan Anual de Contrataciones

Actividades

- Departamentos envían requerimientos anuales
- Socializar con contabilidad y gerencia
- Se revisa la disponibilidad del presupuesto anual
- Se considera contrataciones más esenciales según el presupuesto
- Se realiza el cronograma de contratación por cada departamento
- Se responsabiliza a cada departamento por la contratación
- Revisa gerencia y contabilidad
- Se envía para la aprobación del directorio



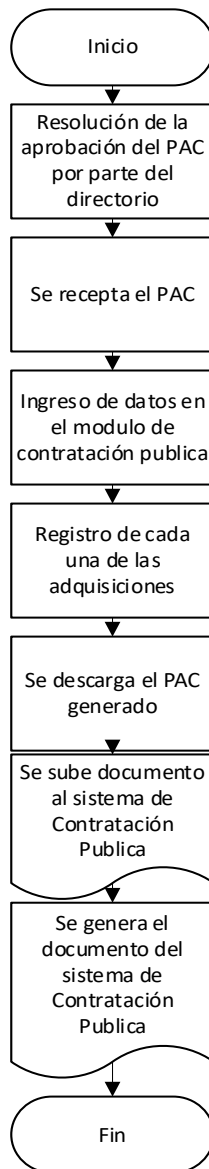
 ConduEspoch. EP <small>Escuela de Conducción Profesional</small>	FICHA DE PROCESOS		CÓDIGO: 8-1
	DEPARTAMENTO: COMPRAS PÚBLICAS		
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN ANUAL DE CONTRATACIÓN		
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	“Definir y establecer de manera estratégica y planificada las contrataciones que la escuela de conducción CONDUESPOCH realizará durante el año”		
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Secretario		
ENTRADAS		SALIDAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de necesidades • Presupuesto • Normativa y regulaciones • Evaluación de proveedores 		<ul style="list-style-type: none"> • Plan anual de contratación • Calendario de contrataciones • Informe justificativo • Registro conta 	
INSUMOS		RECURSOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Software “SACON” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Portal de compras publicas 		<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Tecnológicos • Financiero 	
INDICADORES			
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de la ejecución del Plan Anual de Contratación. 			
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza	


	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 8-1
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN ANUAL DE CONTRATACIÓN	
NOMBRE DEL INDICADOR	Cumplimiento de la ejecución del Plan Anual de Contratación.	
TIPO DE INDICADOR	Eficacia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	(Número de contrataciones realizadas / Número de contrataciones planificadas en el Plan Anual de Contratación) x 100.	
META	Alcanzar un alto porcentaje de cumplimiento de la ejecución del Plan Anual de Contratación, asegurando que la mayoría de las contrataciones planificadas sean realizadas dentro del período establecido.	


5.4.12.2. *Ingreso del Plan Anual de Contrataciones*

Actividades

- Se necesita la resolución de la aprobación del PAC por parte del directorio
- Se receipta PAC
- Se ingresa datos de la empresa en el módulo de contratación pública SERCOP
- Se registra cada una de las adquisiciones que están en el PAC
- Se descarga el PAC generado en el módulo facilitador de SERCP
- Documento se sube al sistema oficial de contratación pública
- Se genera el documento del sistema



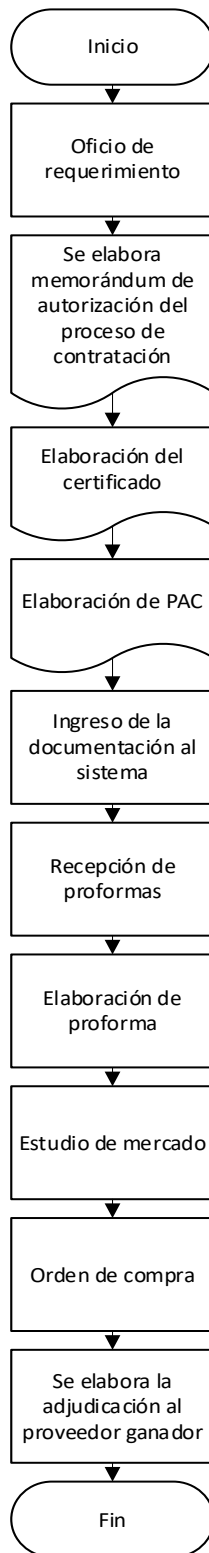
 ConduEspoch. EP <small>Escuela de conducción profesional</small>	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 8-2
	DEPARTAMENTO: COMPRAS PÚBLICAS	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO PARA EL INGRESO DE PLAN ANUAL DE CONTRATACIÓN	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Recopilar, analizar y consolidar la información necesaria para la elaboración del Plan Anual de Contratación de la escuela de conducción CONDUESPOCH, asegurando que se incluyan todas las contrataciones requeridas para el próximo año y que cumplan con los requisitos legales y estratégicos de la institución.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Secretario	
ENTRADAS	SALIDAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de necesidades • Presupuesto • Normativa y regulaciones • Evaluación de proveedores • Planificación estratégica 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan anual de contrataciones • Calendario de contrataciones • Informe justificativo • Registro contable 	
INSUMOS	RECURSOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Software “SACON” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Portal de compras públicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Tecnológicos • Financiero 	
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo promedio de ejecución de contrataciones en el marco del Plan Anual. 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez	APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza	


	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 8-2
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO PARA EL INGRESO DE PLAN ANUAL DE CONTRATACIÓN	
NOMBRE DEL INDICADOR	Tiempo promedio de ejecución de contrataciones en el marco del Plan Anual.	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	(Suma de los tiempos de ejecución de todas las contrataciones realizadas / Número total de contrataciones realizadas).	
META	Reducir el tiempo promedio de ejecución de las contrataciones, optimizando los procesos de adquisición y agilizando los trámites administrativos.	

5.4.12.3. *Proceso de contratación*

Actividades

- Oficio de requerimiento dependiendo área solicitante
- Se elabora memorándum de autorización del proceso de contratación pública
- Se elabora certificado, PAC, términos, especificaciones técnicas
- Se ingresa la documentación en el sistema de contratación pública
- Se receipta proformas
- Se elabora proforma
- Se realiza un estudio de mercado
- Se realiza una orden de compra
- Se elabora la adjudicación al proveedor ganador



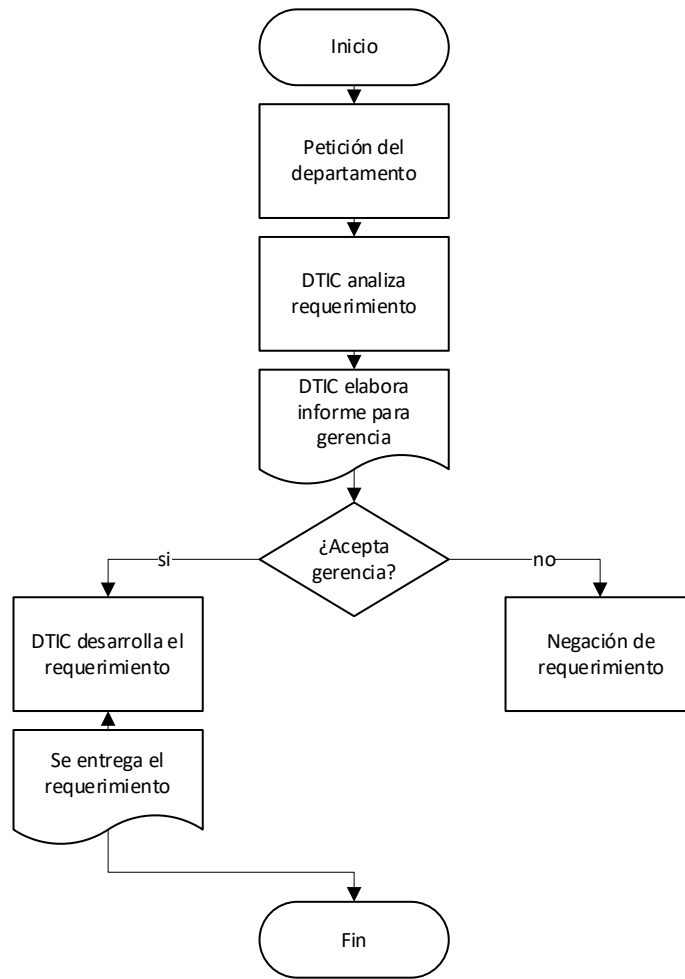
 ConduEspoch. EP <small>Escuela de Conductión Profesional</small>	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 8-3
	DEPARTAMENTO: COMPRAS PÚBLICAS	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE CONTRATACIÓN	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Realizar el proceso de contratación de bienes y servicios de manera transparente, eficiente y cumpliendo con las regulaciones y normativas vigentes.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Secretario	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento de bienes y servicios • Presupuesto • Proveedores potenciales • Normativas y regulaciones • Evaluación de proveedores 		<ul style="list-style-type: none"> • Contratos • Ordenes de compras • Registro de contrataciones • Informes de evaluación a proveedores
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Software “SACON” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Portal de compras publicas 		<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Tecnológicos • Financiero
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de cumplimiento de los procedimientos de contratación establecidos. 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza


	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 8-3
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE CONTRATACIÓN	
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de cumplimiento de los procedimientos de contratación establecidos.	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	(Número de contrataciones realizadas cumpliendo con los procedimientos establecidos / Número total de contrataciones realizadas) x 100.	
META	Alcanzar un alto nivel de cumplimiento de los procedimientos de contratación, asegurando una gestión transparente, eficiente y conforme a las regulaciones y normativas vigentes.	


5.4.13. Flujograma, ficha de procesos y ficha de indicadores de DTIC y Relaciones públicas

5.4.13.1. Soporte técnico en hardware y software a equipos

- Requerimiento de soporte técnico
- Análisis de requerimiento y elaboración de informe
- Aprobación del informe para realizar el soporte técnico
- Desarrollo de requerimiento
- Entrega del requerimiento



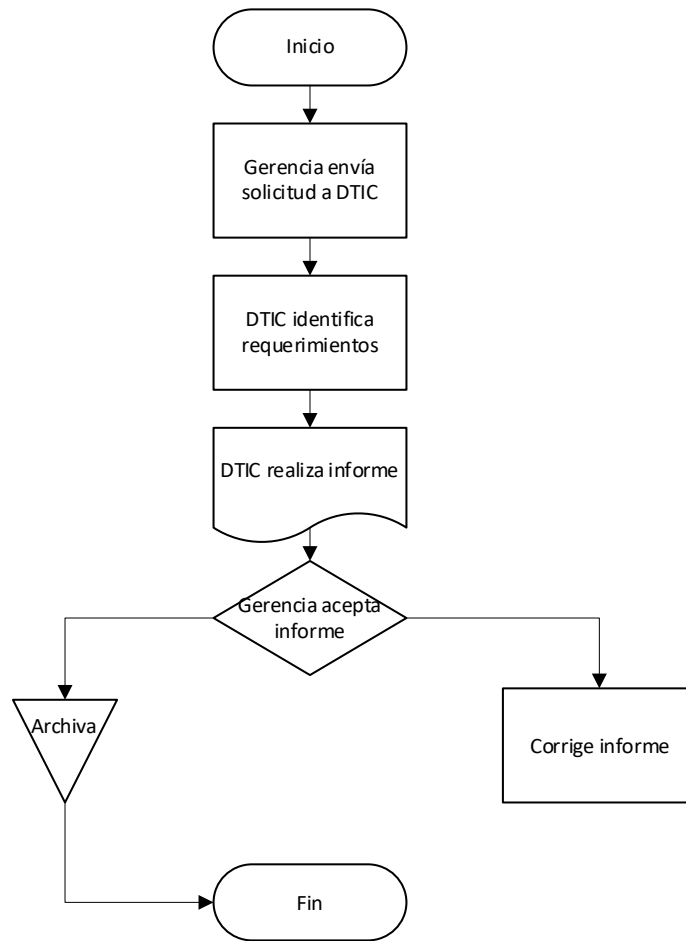
 ConduEspoch. EP <small>Escuela de Conductión Profesional</small>	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 9-1
	DEPARTAMENTO: DTIC´S	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE SOPORTE TÉCNICO EN HARDWARE Y SOFTWARE A EQUIPOS.	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Garantizar el funcionamiento eficiente y confiable de los equipos tecnológicos utilizados en la escuela.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director de las tecnologías de la información y de la comunicación	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de soporte técnico • Información del equipo • Descripción del problema • Registro de incidentes anteriores • Recursos técnicos 		<ul style="list-style-type: none"> • Resolución del problema • Registro de atención • Recomendaciones y consejos • Seguimiento
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Herramientas y software de diagnóstico 		<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Tecnológicos
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de disponibilidad de los equipos tecnológicos. 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza


	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 9-1
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE SOPORTE TÉCNICO EN HARDWARE Y SOFTWARE A EQUIPOS.	
NOMBRE DEL INDICADOR	Tasa de disponibilidad de los equipos tecnológicos.	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	$\left(\frac{\text{Número de horas que los equipos tecnológicos estuvieron disponibles}}{\text{Número total de horas en el período de medición}} \right) \times 100.$	
META	Mantener una tasa de disponibilidad de equipos tecnológicos superior al 95% en un período de un mes.	


5.4.13.2. *Mantenimiento del laboratorio de computación*

Actividades

- Requerimiento de Gerencia
- Desarrollo del requerimiento
 - Mantenimiento preventivo en Hardware y Software
 - Configuración de puntos de red
 - Soporte de dispositivos
 - Servicio de internet
- Elaboración de informe
- Aprobación del informe



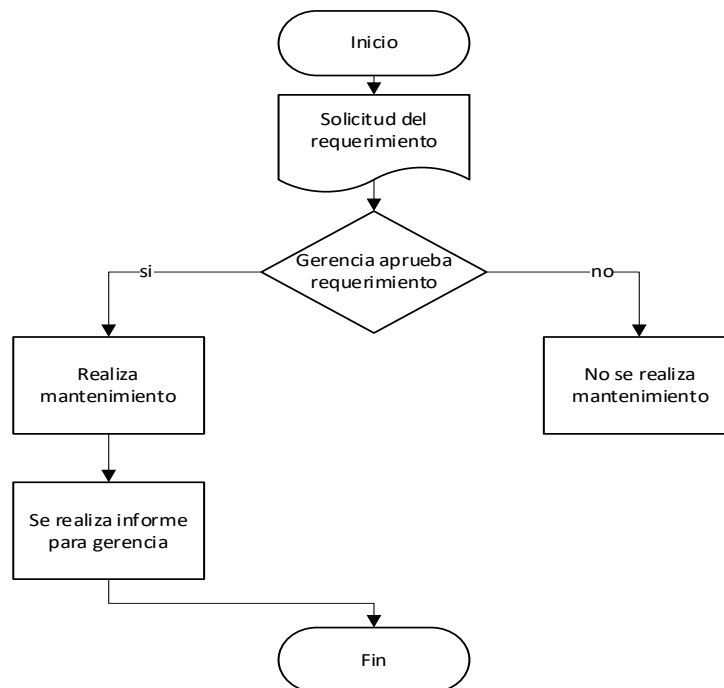
 ConduEspoch. EP <small>Escuela de conducción profesional</small>	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 9-2
	DEPARTAMENTO: DTIC'S	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE MANTENIMIENTO DEL LABORATORIO DE COMPUTACIÓN	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Garantizar un funcionamiento óptimo y confiable del laboratorio de computación, a través de un mantenimiento preventivo y correctivo eficiente.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director de las tecnologías de la información y de la comunicación	
ENTRADAS	SALIDAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de mantenimiento • Registro de problemas • Programación de mantenimiento • Inventario de equipos 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de mantenimiento • Equipos funcionales • Registro de seguimiento • Acciones correctamente ejecutadas 	
INSUMOS	RECURSOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Herramientas y software de diagnóstico 	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Tecnológicos 	
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de resolución de problemas de los equipos tecnológicos. 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez	APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza	


 <p>ConduEspoch. EP Escuela de Construcción Profesional</p>	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 9-2
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESOS DE MANTENIMIENTO DEL LABORATORIO DE COMPUTACIÓN	
NOMBRE DEL INDICADOR	Tasa de resolución de problemas de los equipos tecnológicos.	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	(Número de problemas resueltos de forma preventiva y correctiva / Número total de problemas reportados) x 100.	
META	Alcanzar una tasa de resolución de problemas de los equipos tecnológicos superior al 95% en un período mensual.	


5.4.13.3. *Actualización o mantenimiento de equipos servidores*

Actividades

- Dtic solicita mediante oficio la necesidad de realizar la actualización o mantenimiento.
- Gerencia notifica la aprobación para el desarrollo del mantenimiento o actualización
- Dtic actualización en hardware o software del servidor respectivo
- Dtic realiza el informe del mantenimiento realizado



 ConduEspoch. EP <small>Escuela de Construcción Profesional</small>	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 9-3
	DEPARTAMENTO: DTIC'S	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE ACTUALIZACIÓN O MANTENIMIENTO DE EQUIPOS SERVIDORES	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Garantizar la disponibilidad, seguridad y rendimiento óptimo de los equipos servidores de la infraestructura tecnológica, mediante un proceso eficiente de actualización y mantenimiento.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director de las tecnologías de la información y de la comunicación	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Plan de actualización y mantenimiento • Informes de monitoreo • Paquetes de actualización • Inventario de equipos 		<ul style="list-style-type: none"> • Registro de actividades • Informes de estado • Actualizaciones implementadas • Servidores optimizados
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Herramientas y software de diagnostico 		<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Tecnológicos
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Índice de disponibilidad y rendimiento de los servidores. 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza

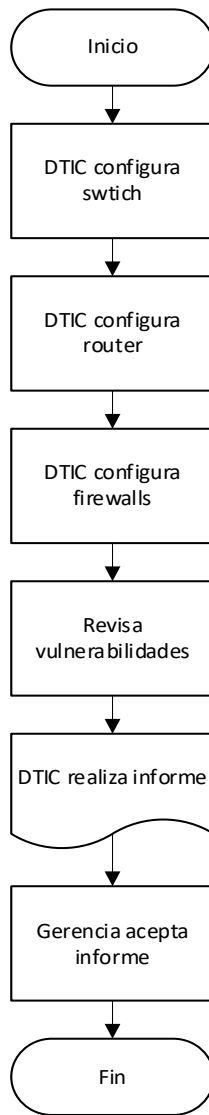
	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 9-3
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE ACTUALIZACIÓN O MANTENIMIENTO DE EQUIPOS SERVIDORES	
NOMBRE DEL INDICADOR	Índice de disponibilidad y rendimiento de los servidores.	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	(Horas de funcionamiento óptimo de los servidores / Horas totales en el período de medición) x 100.	
META	Mantener un índice de disponibilidad y rendimiento de los servidores superior al 99% en un período mensual.	


5.4.13.4. Seguridad de datos


Actividades

- Desarrollo del requerimiento
 - Configuración de switch y routers
 - Configurar Firewalls
 - Detección de intrusos en la red
 - Informe de eventos en la red

- Gerencia aprueba el informe



	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 9-4
	DEPARTAMENTO: DTIC'S	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO PARA LA SEGURIDAD DE DATOS	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información almacenada y transmitida en el entorno organizacional.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director de las tecnologías de la información y de la comunicación	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Políticas y procedimiento de seguridad • Inventario de activos de información • Evaluación de riesgos • Normativa y regulaciones 		<ul style="list-style-type: none"> • Plan de seguridad de datos • Informes de seguridad • Implementación de medidas de seguridad • Registro de incidentes
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Herramientas y software de diagnóstico 		<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Tecnológicos
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Índice de cumplimiento de seguridad de datos. 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza

	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 9-4
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO PARA LA SEGURIDAD DE DATOS	
NOMBRE DEL INDICADOR	Índice de cumplimiento de seguridad de datos.	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	(Número de medidas de seguridad implementadas correctamente / Número total de medidas de seguridad planificadas) x 100.	
META	Alcanzar un índice de cumplimiento de seguridad de datos superior al 95% en un período mensual.	

5.4.13.5. *Desarrollo de aplicaciones informáticas*

Actividades

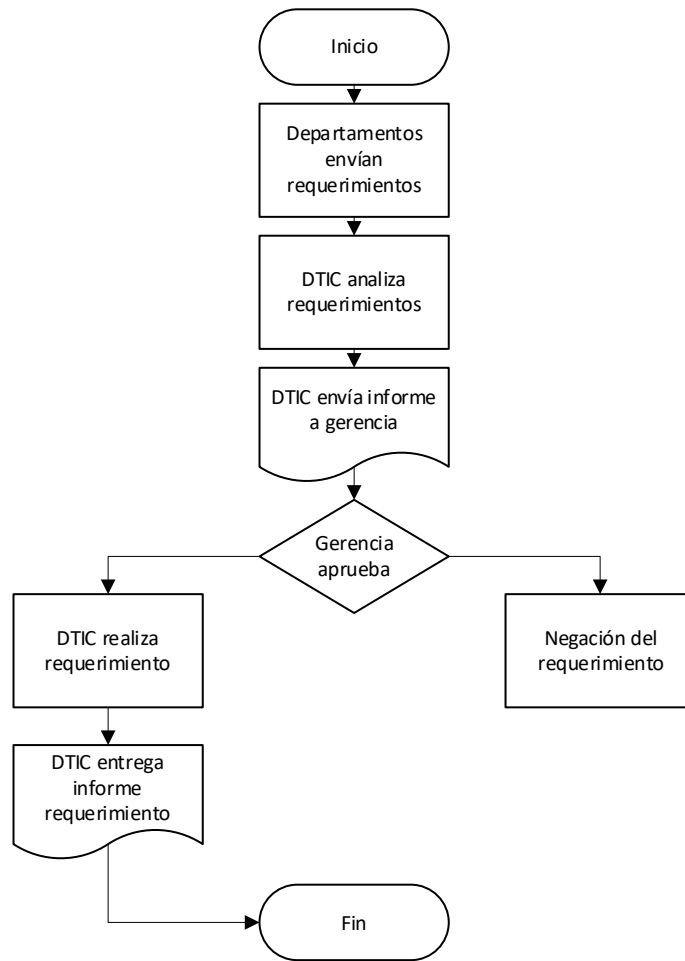
- Requerimientos por departamentos
- Análisis del requerimiento
- Presentación del informe de requerimiento y aprobación del mismo
- Elaboración del requerimiento para el departamento solicitado


Recolección y análisis de información


Diseño e implementaciones

Instalación y pruebas

- Entrega del requerimiento del departamento solicitado

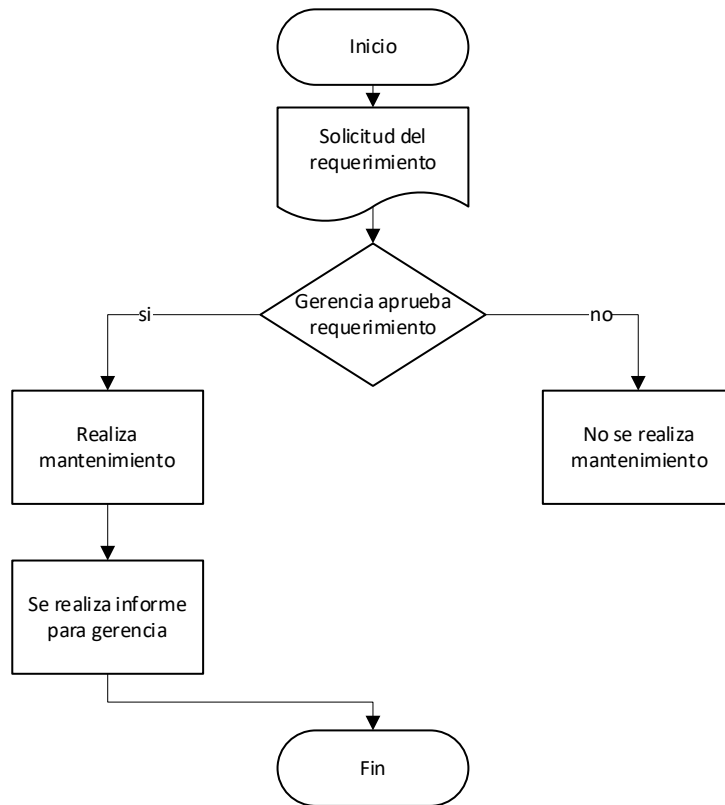



	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 9-5
	DEPARTAMENTO: DTIC´S	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO PARA EL DESARROLLO DE APLICACIONES INFORMÁTICAS	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Desarrollar aplicaciones informáticas innovadoras y eficientes que mejoren la experiencia de aprendizaje de los estudiantes de la escuela de conducción CONDUESPOCH	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director de las tecnologías de la información y de la comunicación	
ENTRADAS	SALIDAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos y especificaciones • Recurso humano • Recursos tecnológicos • Políticas y procedimientos 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicaciones desarrolladas • Documentación técnica • Validación • Implementación • Capacitación 	
INSUMOS	RECURSOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Herramientas y software de diagnóstico 	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Tecnológicos • Financieros 	
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Índice de satisfacción de los estudiantes con las aplicaciones informáticas. 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza


	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 9-5
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO PARA EL DESARROLLO DE APLICACIONES INFORMÁTICAS	
NOMBRE DEL INDICADOR	Índice de satisfacción de los estudiantes con las aplicaciones informáticas.	
TIPO DE INDICADOR	Eficacia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	(Número de estudiantes satisfechos con las aplicaciones / Número total de estudiantes que utilizaron las aplicaciones) x 100.	
META	Alcanzar un índice de satisfacción de los estudiantes con las aplicaciones informáticas superior al 90% en un período trimestral.	

5.4.13.6. Actualización de sistemas informáticos

- Dtic solicita mediante oficio la necesidad de realizar la actualización o mantenimiento de los equipos
- Gerencia notifica la aprobación para el mantenimiento o actualización de los equipos
- Dtic realiza la actualización en hardware y software de los servidores
- Dtic realiza el informe del mantenimiento realizado

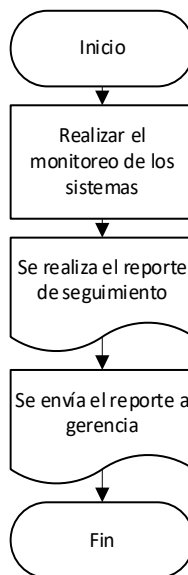



 ConduEspoch. EP <small>Escuela de Construcción Profesional</small>	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 9-6
	DEPARTAMENTO: DTIC'S	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Garantizar la operatividad, seguridad y eficiencia de los sistemas informáticos de la organización.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director de las tecnologías de la información y de la comunicación	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del sistema • Planificación de actualizaciones • Recursos humanos y tecnológicos • Procedimientos 		<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas actualizados • Registro de actualizaciones • Validación • Mejoras en la seguridad • Informes de cumplimiento
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Herramientas y software de diagnostico 		<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Tecnológicos
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Índice de actualización de sistemas informáticos. 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza


	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 9-6
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS	
NOMBRE DEL INDICADOR	Índice de actualización de sistemas informáticos.	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	(Número de sistemas actualizados / Número total de sistemas que requieren actualización) x 100.	
META	Alcanzar un índice de actualización de sistemas informáticos superior al 95% en un período anual.	

5.4.13.7. *Administración de sistemas informáticos*

- Dtic realiza monitoreo continuo de los sistemas de información que maneja la empresa
- Dtic realiza reporte del seguimiento de los sistemas informáticos
- Se envía reporte a gerencia



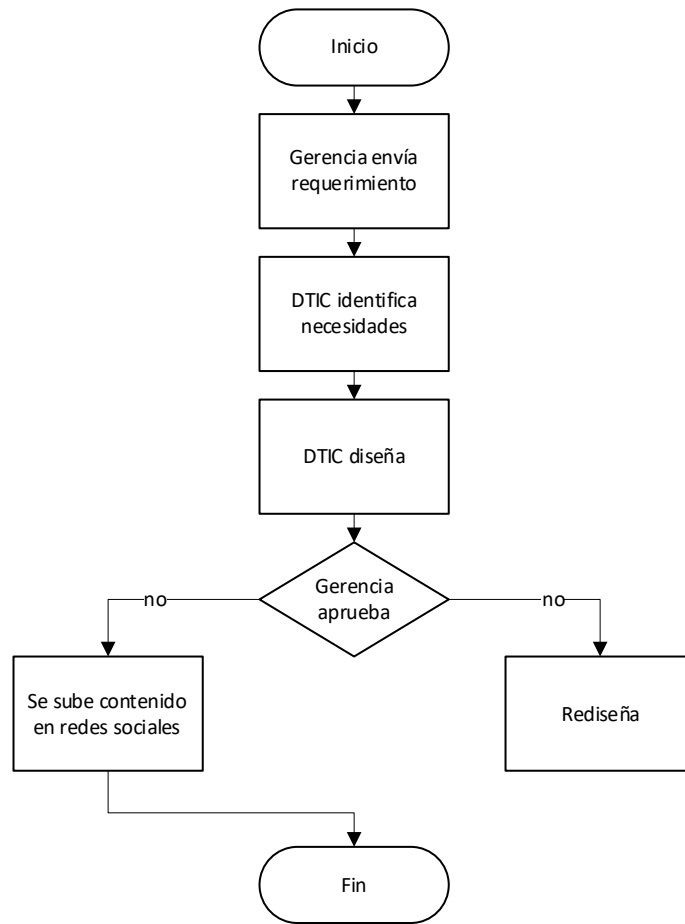
	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 9-7
	DEPARTAMENTO: DTIC'S	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Garantizar un funcionamiento eficiente, seguro y confiable de los sistemas informáticos de la organización.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director de las tecnologías de la información y de la comunicación	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Inventario de sistemas • Políticas y procedimientos • Reportes y métricas 		<ul style="list-style-type: none"> • Informes de monitoreo • Políticas y procedimientos • Evaluaciones y mejora • Registro de cambios
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Herramientas y software de diagnostico 		<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Tecnológicos
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Índice de cumplimiento de la administración de sistemas informáticos. 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza


	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 9-7
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS	
NOMBRE DEL INDICADOR	Índice de cumplimiento de la administración de sistemas informáticos.	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	(Número de incidentes críticos / Número total de incidentes) x 100.	
META	Mantener un índice de cumplimiento de la administración de sistemas informáticos superior al 95% en un período mensual.	


5.4.13.8. *Administración de Redes Sociales y Fan Page*

Actividades

- Requerimiento de gerencia
- Desarrollo del requerimiento
 - Elaboración del diseño
- Aprobación del diseño del manejo de Fanpage
- Se publica en redes sociales



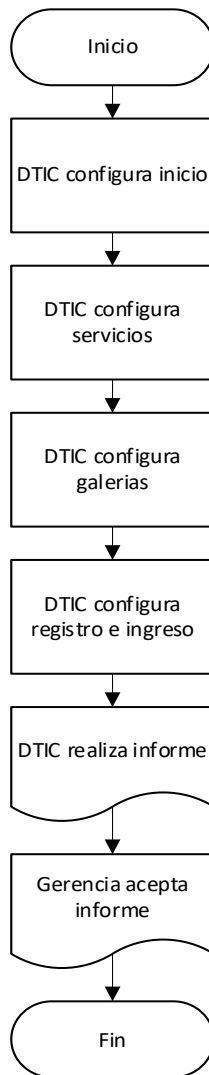
	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 9-8
	DEPARTAMENTO: DTIC'S	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE REDES SOCIALES Y FANPAGE	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Potenciar la presencia digital de la organización en las redes sociales y mejorar la interacción con la audiencia.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director de las tecnologías de la información y de la comunicación	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Plan de estrategia de redes sociales • Contenido • Agenda de publicaciones 		<ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones • Contenido • Interacciones y participación • Informe de resultados
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Herramientas y software de diagnóstico 		<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Tecnológicos
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Índice de interacción y compromiso en redes sociales. 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza


	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 9-8
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE REDES SOCIALES Y FANPGE	
NOMBRE DEL INDICADOR	Índice de interacción y compromiso en redes sociales.	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	(Número total de interacciones / Número total de seguidores) x 100.	
META	Mantener un índice de interacción y compromiso en redes sociales superior al 5% en un período mensual.	


5.4.13.9. *Administración de sitio web*

Actividades

- Desarrollo del requerimiento
- Manejo y actualización del sitio web
 - Configuración de inicio
 - Configuración servicios
 - Configuración nosotros
 - Configuración galería
 - Configuración ingreso
 - Elaboración del informe anual
- Gerencia aprueba el informe mensual



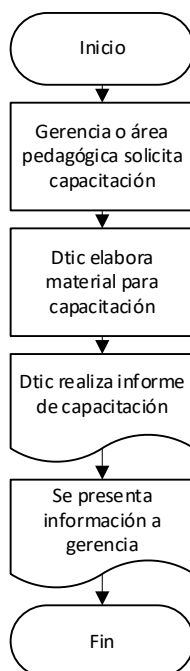
	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 9-9
	DEPARTAMENTO: DTIC'S	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE SITIO WEB	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Garantizar un sitio web funcional, atractivo, seguro y actualizado.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director de las tecnologías de la información y de la comunicación	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Contenido actualizado • Plan de actualización • Diseño y elementos visuales • Preferencia de los clientes 		<ul style="list-style-type: none"> • Sitio web actualizado • Reportes de actualización • Acciones correctamente ejecutadas
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Herramientas y software de diagnostico 		<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Tecnológicos
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de carga de páginas del sitio web. 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza


 <p>ConduEspoch. EP Escuela de Construcción Profesional</p>	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 9-9
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE SITIO WEB	
NOMBRE DEL INDICADOR	Tiempo de carga de páginas del sitio web.	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	(Suma de los tiempos de carga de todas las páginas) / (Número total de páginas evaluadas)	
META	Mantener un tiempo promedio de carga de páginas del sitio web inferior a 3 segundos.	


5.4.13.10. Capacitación o soporte a docentes

Actividades

- Gerencia o Área pedagógica mediante oficio solicita el requerimiento para dar capacitación a docentes de la escuela
- Dtic elabora material para capacitación
- Dtic realiza informe de capacitación
- Se presenta informe a gerencia



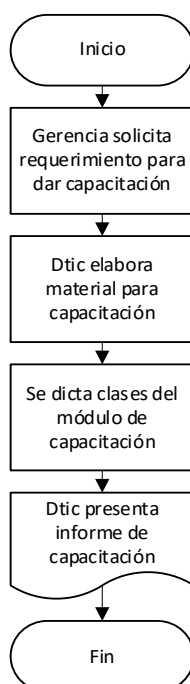
	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 9-10
	DEPARTAMENTO: DTIC'S	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE CAPACITACIÓN O SOPORTE A DOCENTES	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Proporcionar a los docentes las habilidades técnicas y conocimientos necesarios para utilizar de manera efectiva y eficiente los sistemas informáticos y herramientas tecnológicas.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director de las tecnologías de la información y de la comunicación	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de capacitación • Recursos de capacitación • Plan de capacitación 		<ul style="list-style-type: none"> • Docentes capacitados • Evaluación de la capacitación • Informe de seguimiento
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Herramientas y software de diagnóstico 		<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Tecnológicos
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción de los docentes con la capacitación o soporte recibido. 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza


 <p>ConduEspech. EP Escuela de Capacitación Profesional</p>	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 9-10
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE CAPACITACIÓN O SOPORTE A DOCENTES	
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de satisfacción de los docentes con la capacitación o soporte recibido.	
TIPO DE INDICADOR	Eficacia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	(Número de docentes satisfechos / Número total de docentes capacitados) x 100.	
META	Alcanzar un nivel de satisfacción de los docentes con la capacitación o soporte superior al 85%.	


5.4.13.11. Capacitación informática a usuarios externos

Actividades

- Gerencia mediante oficio solicita requerimiento para dar capacitación a usuarios externos de la escuela
- Dtic elabora material para capacitación
- Se dicta clases del módulo de capacitación
- Dtic presenta informe de la capacitación desarrollada



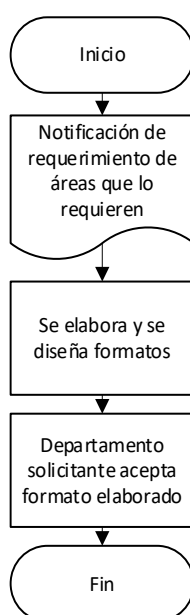
	FICHA DE PROCESOS		CÓDIGO: 9-11
	DEPARTAMENTO: DTIC'S		
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE CAPACITACIÓN INFORMÁTICA A USUARIOS EXTERNOS		
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Proporcionar a los usuarios externos las habilidades y conocimientos necesarios para utilizar de manera eficiente y efectiva las herramientas informáticas y sistemas tecnológicos proporcionados por la organización		
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director de las tecnologías de la información y de la comunicación		
ENTRADAS		SALIDAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de necesidades • Recursos educativos • Plan de capacitación 		<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios externos capacitados • Evaluación del aprendizaje • Reportes y seguimiento 	
INSUMOS		RECURSOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Herramientas y software de diagnóstico 		<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Tecnológicos 	
INDICADORES			
<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de competencia tecnológica de los usuarios externos. 			
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza	


	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 9-11
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE CAPACITACIÓN INFORMÁTICA A USUARIOS EXTERNOS	
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de competencia tecnológica de los usuarios externos.	
TIPO DE INDICADOR	Eficacia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	(Número de usuarios externos competentes en el uso de herramientas informáticas y sistemas tecnológicos / Número total de usuarios externos capacitados) x 100.	
META	Alcanzar un nivel de competencia tecnológica de los usuarios externos superior al 80%.	


5.4.13.12. *Desarrollo de formatos*

Actividades

- Notificación de requerimiento de áreas que lo requieran
- Elaboración y diseño de formatos
- Departamento solicitante acepta el formato elaborado



 ConduEspoch. EP <small>Escuela de conducción Profesional</small>	FICHA DE PROCESOS		CÓDIGO: 9-12
	DEPARTAMENTO: DTIC'S		
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO PARA EL DESARROLLO DE FORMATOS		
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Establecer un conjunto de formatos estandarizados y eficientes para el área de contabilidad, que permitan registrar y presentar la información financiera de manera clara, precisa y consistente.		
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director de las tecnologías de la información y de la comunicación		
ENTRADAS		SALIDAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos y especificaciones • Información financiera actual 		<ul style="list-style-type: none"> • Formatos estandarizados • Manuales y guías • Aprobaciones • Implementación 	
INSUMOS		RECURSOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Herramientas y software de diagnostico 		<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales Tecnológicos	
INDICADORES			
<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia en el registro y generación de información financiera. 			
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza	

	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 9-12
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO PARA EL DESARROLLO DE FORMATOS	
NOMBRE DEL INDICADOR	Eficiencia en el registro y generación de información financiera.	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	(Tiempo promedio empleado en el registro de información financiera en los nuevos formatos / Tiempo promedio empleado en el registro de información financiera en los formatos anteriores) x 100.	
META	Alcanzar una eficiencia en el registro y generación de información financiera con los nuevos formatos que supere el 80%.	

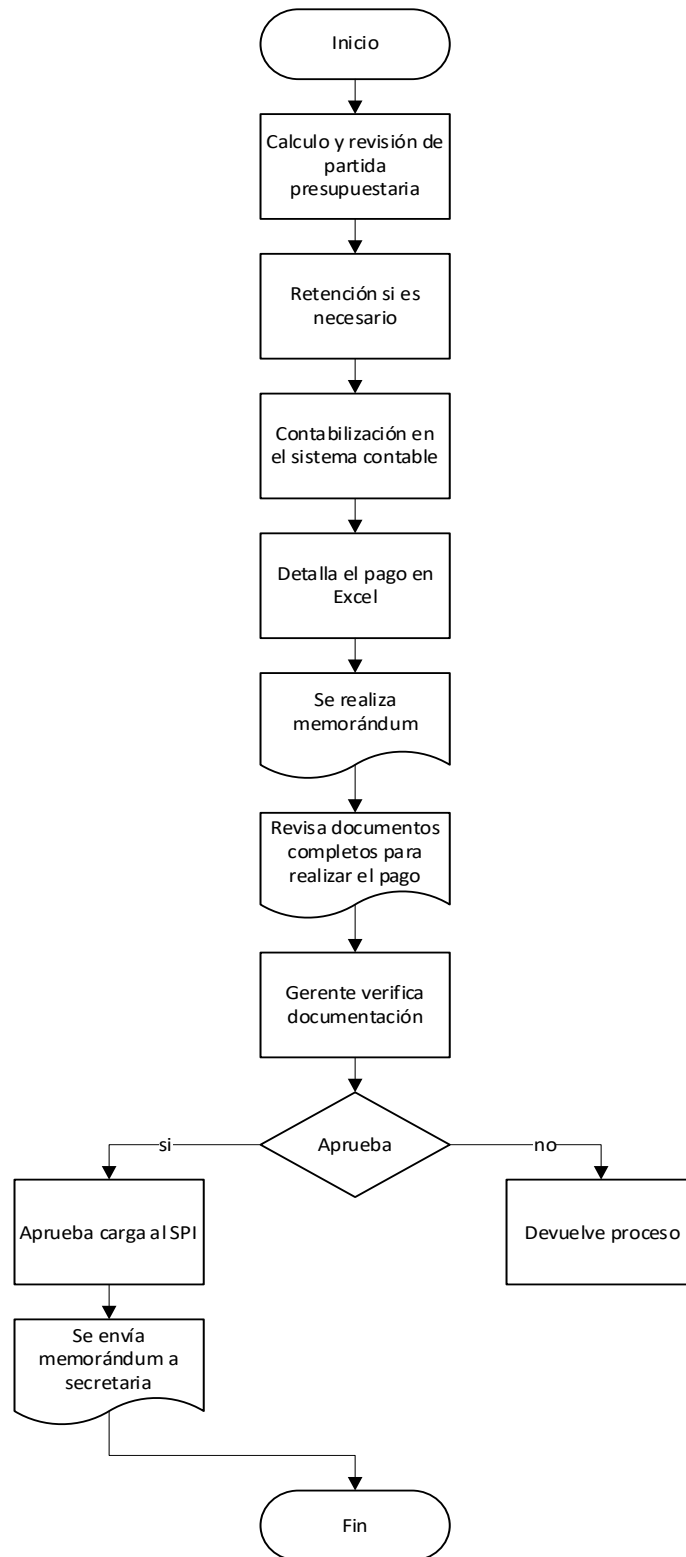
5.4.14. Flujograma, ficha de procesos y ficha de indicadores de Contabilidad


5.4.14.1. Proceso de pago a proveedor general (Docentes, asesor jurídico, otros)


Actividades

- Se recibe de TH memorándum para que se proceda con el cálculo y revisión de partida presupuestaria para posible pago, ellos adjuntan a este memorándum el informe de actividades correspondientes según el mes o contrato.
- Si es pago de por Docencia, se recibe junto al memorándum copia del contrato del docente para proceder ya que los docentes cobran al término de su fase
- Si es pago de Instructor, Jurídico y Medico, se recibe el contrato junto al memorándum en el primer pago, ya que se les paga de forma mensual hasta el término de este
- Se realiza retenciones de ser necesario
- Se procede con la contabilización en el sistema contable fénix
- Se realiza detalle de pago en archivo Excel
- Se realiza un memorándum en donde se especifica proveedor, numero de factura, valor a pagar, numero de retención, detalle de pago
- Se envía el juego de documentos completo a gerencia para que autoricen el pago de dicha factura

- Verifica documentación y cálculos adjuntos a memorándum
- Aprueba la carga pago SPI mediante memorándum contable administrativo, mismo que es enviado a Tesorería
- Envía memorándum a secretaria



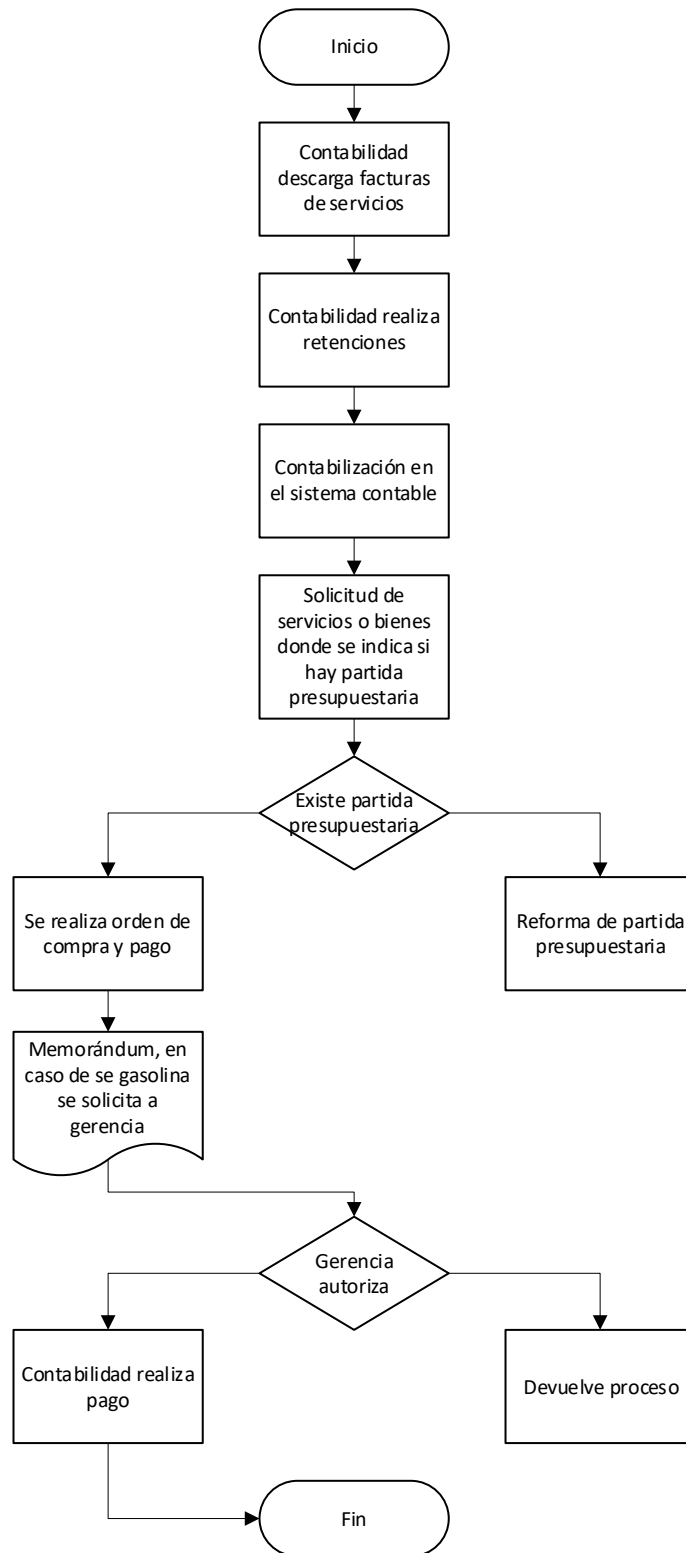
 ConduEspoch. EP <small>Escuela de conducción profesional</small>	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 10-1
	DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE PAGO A PROVEEDOR GENERAL (DOCENTES, ASESOR JURÍDICO, OTRO).	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Realizar los pagos oportunos y precisos a los proveedores de la escuela de conducción CONDUESPOCH, incluyendo docentes, asesor jurídico y otros servicios.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Contadora	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Facturas y comprobantes de pago • Contratos y acuerdos • Registro contable 		<ul style="list-style-type: none"> • Pagos realizados • Registro contable actualizado • Cumplimiento contractual • Información de seguimiento
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Software “SACON” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Tecnológicos • Financiero
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del plazo de pago a proveedores. 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza


	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 10-1
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE PAGO A PROVEEDOR GENERAL (DOCENTES, ASESOR JURÍDICO, OTRO).	
NOMBRE DEL INDICADOR	Cumplimiento del plazo de pago a proveedores.	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	(Número de pagos realizados dentro del plazo acordado / Número total de pagos a proveedores) x 100.	
META	Alcanzar un cumplimiento del plazo de pago a proveedores superior al 95%.	


5.4.14.2. *Proceso de pago de servicios básicos*

Actividades

- La primera semana de cada mes, se descargan las facturas de servicios como teléfono, Internet, Combustible.
- Se realiza retenciones de ser necesario
- Se procede con la contabilización en el sistema contable fénix
- Se realiza la solicitud de servicios y/o bienes en donde se indica que si existe partida presupuestaria para el pago de esta
- Se realiza la orden de compra y pago en donde se solicita el pago de la factura correspondiente y se coloca un detalle de esta
- Se realiza un memorándum en donde se especifica proveedor, numero de factura, valor a pagar, numero de retención, numero de solicitud y de orden. En caso de ser pago de gasolina se solicita a Gerencia reporte
- Se envía el juego de documentos completo a gerencia para que autoricen el pago de dicha factura



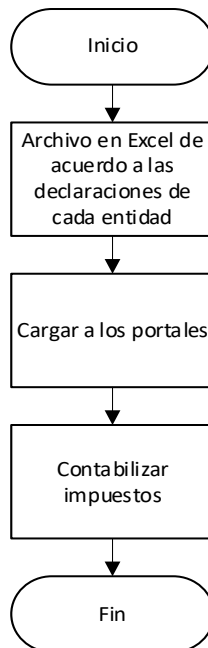
 ConduEspoch. EP <small>Escuela de Conducción Profesional</small>	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 10-2
	DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Garantizar el oportuno y correcto pago de los servicios básicos necesarios para el funcionamiento de la escuela de conducción CONDUESPOCH.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Contadora	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Facturas de servicios • Registro contable • Órdenes de pago • Autorizaciones requeridas por el área de gerencia 		<ul style="list-style-type: none"> • Comprobantes de pago • Registro contable actualizado • Constancia de pago
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Software “SACON” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Tecnológicos • Financiero
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del plazo de pago de servicios básicos. 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza


	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 10-2
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS	
NOMBRE DEL INDICADOR	Cumplimiento del plazo de pago de servicios básicos.	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	(Número de pagos realizados a tiempo / Número total de pagos de servicios básicos) x 100.	
META	Alcanzar un cumplimiento del plazo de pago de servicios básicos superior al 95%.	


5.4.14.3. *Declaraciones entidades reguladoras*

Actividades

- Se procede a realizar archivo en Excel de acuerdo a la declaración de cada entidad
- Se carga dichas declaraciones en los respectivos portales
- Se contabiliza los impuestos y/o archivos declarados



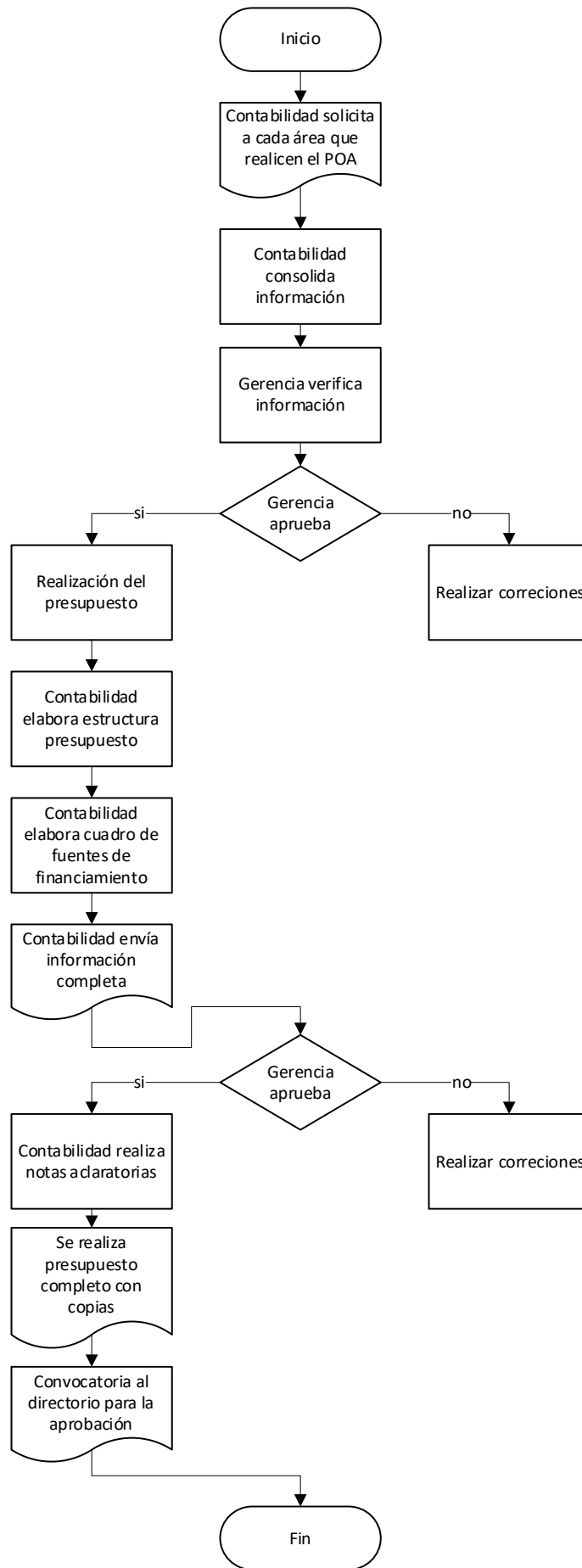
 ConduEspoch. EP <small>Escuela de Construcción Profesional</small>	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 10-3
	DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE DECLARACIONES ENTIDADES REGULADORAS	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Realizar de manera precisa y oportuna las declaraciones requeridas por las entidades reguladoras pertinentes, asegurando el cumplimiento de las obligaciones fiscales y legales.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Contadora	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Información financiera y contable • Documentación legal • Regulaciones fiscales • Informes internos 		<ul style="list-style-type: none"> • Declaraciones fiscales presentadas • Comprobantes y respaldo • Confirmaciones de presentación • Archivos y registros • Actualización de registros contables
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Software “SACON” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Tecnológicos • Financiero
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de plazos de presentación de declaraciones. 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza


	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 10-3
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE DECLARACIONES ENTIDADES REGULADORAS	
NOMBRE DEL INDICADOR	Cumplimiento de plazos de presentación de declaraciones.	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	(Número de declaraciones presentadas a tiempo / Total de declaraciones requeridas) x 100.	
META	Alcanzar un cumplimiento de plazos de presentación de declaraciones superior al 95%.	


5.4.14.4. *Proceso de elaboración del presupuesto anual*

Actividades

- Se solicita mediante oficio a cada área administrativa que realicen el POA, Plan Operativo Anual.
- Se recolecta la información de cada área y se la consolida en un solo archivo general.
- Verifica y aprueba la información
- Se une toda la información formando un solo archivo con el presupuesto anual, mismo que es revisado con Gerencia Administrativa.
- Gerencia da la última revisión al mismo e indica si es el presupuesto definitivo para el siguiente periodo
- Al obtener la aprobación de Gerencia, se procede a realizar las notas aclaratorias del presupuesto de ser necesario
- Se imprime el Presupuesto con todos sus anexos y se realizan las copias necesarias según el número de miembros en el directorio, esto se envía a Gerencia Administrativa mediante oficio.
- Gerencia administraba solicita convocatoria de directorio para aprobación del presupuesto anual



 ConduEspoch, EP <small>Escuela de conducción profesional</small>	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 10-4
	DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO ANUAL	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Desarrollar un presupuesto anual detallado y realista para la escuela de conducción CONDUESPOCH E.P., que refleje de manera precisa las proyecciones de ingresos, gastos y recursos necesarios.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Contadora	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico y operativo • Datos históricos financieros • Políticas financieras • Requerimientos de cada departamento 		<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto anual aprobado • Plan de inversiones y proyectos • Informes y análisis financieros • Evaluación y seguimiento
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Software “SACON” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Tecnológicos • Financiero
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Variación entre el presupuesto aprobado y el desempeño financiero real. 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza

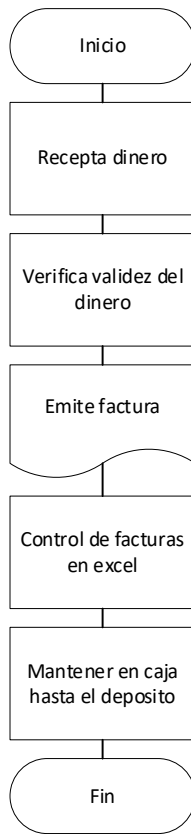
	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 10-4
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO ANUAL	
NOMBRE DEL INDICADOR	Variación entre el presupuesto aprobado y el desempeño financiero real.	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	$\frac{[(\text{Ingresos reales} - \text{Ingresos presupuestados}) + (\text{Gastos reales} - \text{Gastos presupuestados})]}{\text{Ingresos presupuestados}} \times 100.$	
META	Mantener una variación entre el presupuesto aprobado y el desempeño financiero real inferior al 5%.	


5.4.15. Flujograma, ficha de procesos y ficha de indicadores de Tesorería


5.4.15.1. Cobro en efectivo

Actividades

- Se receipta el dinero en efectivo de acuerdo con la lista de precios de la institución
- Se procede a verificar la valides del dinero en efectivo con lápiz de billetes falsos
- Se emite la factura, con original y copia. En caso de Inscripciones y matriculas se emiten 2 copias, 1 adicional para secretaria
- Luego se registra la factura en cuadro Excel para control de facturación
- Mantener en la caja el valor hasta que sea depositado y emitan papeleta por el mismo
- Se procede a archivar la copia de la factura de contabilidad junto con la papeleta de deposito



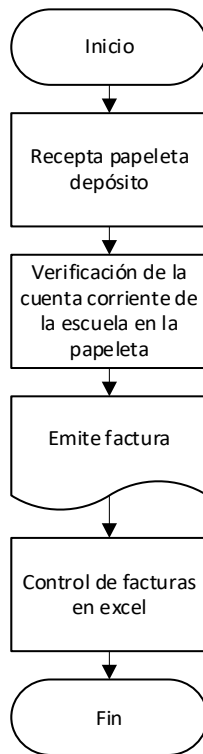
 ConduEspoch. EP <small>Escuela de Conducción Profesional</small>	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 11-1
	DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE COBRO EN EFECTIVO	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Realizar de manera eficiente y segura el cobro en efectivo de los servicios de la escuela de conducción CONDUESPOCH.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Contadora	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Facturas o recibos • Dinero en efectivo • Sistema de cobro 		<ul style="list-style-type: none"> • Registro de pagos • Actualización de cuentas • Comprobantes de pago • Informes de caja • Conciliación de caja
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Software “SACON” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Tecnológicos • Financiero
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de éxito en el cobro en efectivo. 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza


	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 11-1
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE COBRO EN EFECTIVO	
NOMBRE DEL INDICADOR	Tasa de éxito en el cobro en efectivo.	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	(Cantidad de pagos efectuados con éxito / Total de intentos de cobro) x 100.	
META	Alcanzar una tasa de éxito en el cobro en efectivo superior al 95%.	


5.4.15.2. Cobro papeleta de deposito

Actividades

- Se receipta la papeleta de depósito original
- Se verifica que la papeleta tenga la cuenta corriente correcta de la escuela
- Se emite la factura, con original y copia. En caso de Inscripciones y matriculas se emiten 2 copias, 1 adicional para secretaria
- Luego se registra la factura en cuadro Excel para control de facturación, junto con información de papeleta
- Se procede a archivar la copia de la factura de contabilidad junto con la papeleta de deposito



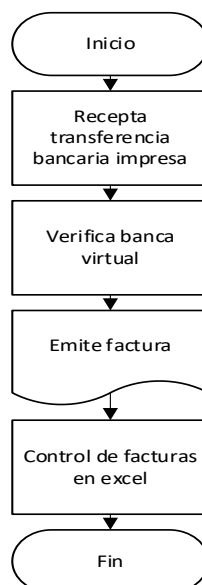
 ConduEspoch. EP <small>Escuela de Conducción Profesional</small>	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 11-2
	DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE COBRO DE PAPELETA DE DEPOSITO	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Realizar de manera eficiente y oportuna el cobro de las papeletas de depósito emitidas a los estudiantes de la escuela de conducción CONDUESPOCH.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Contadora	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Papeletas de deposito • Registro de depósitos • Registro de estudiante • Medios de pago 		<ul style="list-style-type: none"> • Registro de pagos • Actualización de registros • Comprobantes de pago • Reporte de cobranzas • Conciliación de pagos
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Software “SACON” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Tecnológicos • Financiero
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de la tasa de cobro de papeletas de depósito. 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza


 <p>ConduEspech. EP Escuela de Construcción Profesional</p>	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 11-2
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE COBRO DE PAPELETA DE DEPOSITO	
NOMBRE DEL INDICADOR	Cumplimiento de la tasa de cobro de papeletas de depósito.	
TIPO DE INDICADOR	Eficacia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	(Cantidad de papeletas de depósito cobradas / Total de papeletas de depósito emitidas) x 100.	
META	Alcanzar una tasa de cobro de papeletas de depósito superior al 90%.	


5.4.15.3. Cobro mediante transferencia bancaria

Actividades

- Se receipta la transferencia bancaria impresa
- Se verifica en la banca virtual que la transferencia este efectivizada
- Se emite la factura, con original y copia. En caso de Inscripciones y matriculas se emiten 2 copias, 1 adicional para secretaria
- Luego se registra la factura en cuadro Excel para control de facturación, junto con información de transferencia
- Se procede a archivar la copia de la factura de contabilidad junto con la transferencia impresa



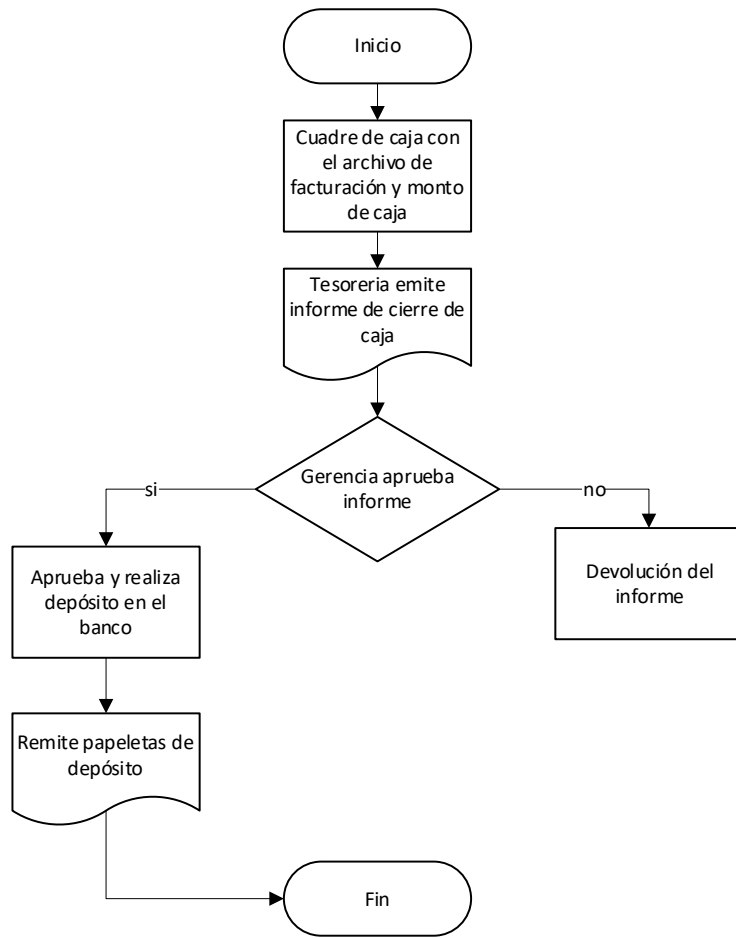
	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 11-3
	DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE COBRO MEDIANTE TRANSFERENCIA BANCARIA	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	"Facilitar y agilizar el cobro de los servicios de la escuela de conducción CONDUESPOCH a través de transferencias bancarias.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Contadora	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de pago • Datos bancarios • Facturas o recibos • Sistemas de facturación y contabilidad 		<ul style="list-style-type: none"> • Confirmaciones de pago • Actualización de registros • Comprobantes de pago • Registro de transacciones • Reporte de pagos
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Software "SACON" • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Tecnológicos • Financiero
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de éxito en la conciliación bancaria de los cobros mediante transferencia. 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza


	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 11-3
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE COBRO MEDIANTE TRANSFERENCIA BANCARIA	
NOMBRE DEL INDICADOR	Tasa de éxito en la conciliación bancaria de los cobros mediante transferencia.	
TIPO DE INDICADOR	Eficacia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	(Número de transferencias conciliadas con éxito / Total de transferencias bancarias recibidas) x 100.	
META	Alcanzar una tasa de éxito en la conciliación bancaria de los cobros mediante transferencia de al menos el 95%.	


5.4.15.4. Cierre de caja

Actividades

- Se realiza cuadro con el archivo de facturación y el monto en la caja
- Una vez cuadrado se emite el informe de cierre de caja y se envía a gerencia, con las papeletas de depósitos
- Gerencia aprueba con firma el informe y el mismo procede a realizar el depósito en el banco
- Gerente remite las papeletas de depósito por factura al departamento de contabilidad



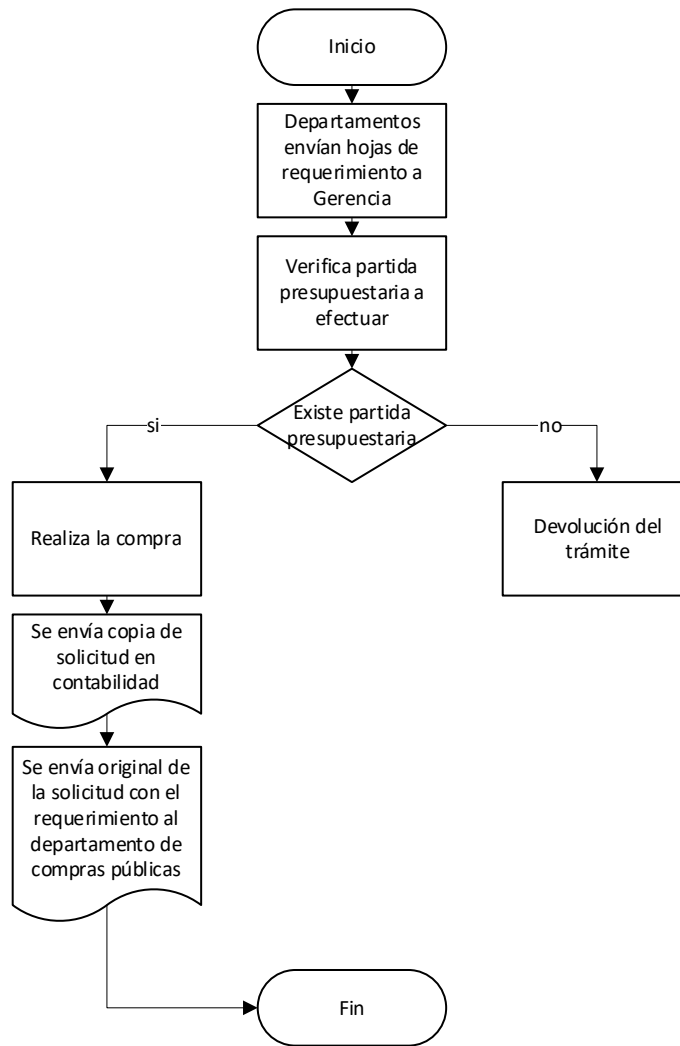
 ConduEspoch. EP <small>Escuela de Formación Profesional</small>	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 11-4
	DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO CIERRE DE CAJA	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Realizar de manera precisa y eficiente el cierre de caja al finalizar cada jornada de trabajo.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Contadora	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Información de ventas de servicios • Información de pagos recibidos • Documento de soporte • Reporte de caja inicial • Reporte de gastos y egresos 		<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de cierre de caja • Cuadre de caja • Documentación de respaldo • Registro contable
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Software “SACON” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Tecnológicos • Financiero
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del cuadro de caja al finalizar cada jornada de trabajo. 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza


	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 11-4
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO CIERRE DE CAJA	
NOMBRE DEL INDICADOR	Cumplimiento del cuadro de caja al finalizar cada jornada de trabajo.	
TIPO DE INDICADOR	Eficacia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	(Número de jornadas con cuadro de caja correcto / Total de jornadas de trabajo) x 100.	
META	Alcanzar un cumplimiento del cuadro de caja del 100%, asegurando que en todas las jornadas de trabajo se realice correctamente el cierre de caja sin discrepancias significativas.	

5.4.15.5. *Compras públicas*

Actividades

- Se recibe hoja de requerimiento del departamento solicitante con sumilla de Gerencia Administrativa autorizando, para que se realice la certificación Presupuestaria
- Se verifica si la partida presupuestaria a efectuar tiene saldo o no
- Si la partida presupuestaria tiene saldo se procede a realizar una solicitud de bienes y/o servicios indicando fecha, motivo, partida presupuestaria afectada, monto total de la partida, monto utilizado de la partida y monto disponible de la partida, Caso contrario se regresa el trámite a Gerencia
- Se deja en contabilidad una copia de la solicitud de bienes y/o servicios y original se entrega en conjunto con el requerimiento sumillado al departamento de compras publicas



 ConduEspoch. EP <small>Escuela de Conducción Profesional</small>	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: 11-6
	DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD	
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE COMPRAS PUBLICAS	
OBJETIVO O ALCANCE DEL PROCESO:	Adquirir bienes, servicios y suministros necesarios para el funcionamiento eficiente de la escuela de conducción CONDUESPOCH.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Contadora	
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento de bienes y servicios • Presupuesto • Proveedores 		<ul style="list-style-type: none"> • Órdenes de compra • Contratos • Reporte de adquisiciones • Registro de contable
INSUMOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Software “SACON” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Tecnológicos • Financiero
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del tiempo promedio de adquisición. 		
ELABORADO POR: Diego Ortiz y Vanessa Ramirez		APROBADO POR: Ing. Elvis Espinoza

	FICHA DE INDICADORES	CÓDIGO: 11-6
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE COMPRAS PUBLICAS	
NOMBRE DEL INDICADOR	Cumplimiento del tiempo promedio de adquisición.	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	
EXPRESIÓN	Cuantitativa	
FORMULA	(Sumatoria de tiempos de adquisición de todas las compras / Número total de compras realizadas).	
META	Reducir el tiempo promedio de adquisición a un nivel que garantice una gestión ágil y eficiente de las compras públicas, permitiendo una rápida disponibilidad de los bienes y servicios requeridos para la escuela de conducción CONDUESPOCH.	

5.5. Estrategias para la optimización de recursos

Optimizar recursos en la escuela de conducción “CONDUESPOCH E.P” es esencial para garantizar su eficiencia y éxito. Se planteo algunas estrategias que ayudaran en la optimización de recursos.

- Mapeo de procesos
 Crear mapas visuales de los procesos clave en la escuela de conducción, esto permite comprender mejor como se desarrolla los diferentes procesos y en donde se pueden realizar mejoras.
- Establecer indicadores clave de rendimiento
 Definir KPIs ayudaran a medir la eficiencia de los procesos, se pueden incluir métricas como la tasa de aprobación de los estudiantes, el tiempo promedio para completar el curso, la utilización de vehículos de práctica entre otros.
- Automatización de tareas
 Identificar tareas repetitivas y manuales que se pueden automatizar, esto podría incluir la administración de horarios, la gestión de registros y la programación de clases.
- Uso eficiente de vehículos y recursos
 Planificar cuidadosamente la asignación de vehículos y recursos, se debe asegurar que los vehículos se utilicen de manera eficiente y que no haya tiempos muertos entre clases.

- Capacitación del personal
Brindar capacitación al personal asegurara que estén al tanto de las mejores practicas y pueden llevar a cabo sus tareas de manera efectiva.
- Monitoreo continuo
La optimización de recursos es un proceso de constante evolución, establecer un sistema de monitoreo continuo asegurara que las mejoras implementadas estén funcionando y hacer ajustes si lo es necesario.

5.6. Cronograma

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO/SEMANAS	COSTO																			
<i>Diagnóstico situacional a la empresa</i>	TESISTAS	1	\$100,00																			
<i>Identificación de los procesos clave de la empresa</i>	TESISTAS	2	\$200,00																			
<i>Identificación de las actividades de cada proceso</i>	TESISTAS	3	\$300,00																			
<i>Desarrollo de organigramas</i>	TESISTAS	1	\$100,00																			
<i>Desarrollo de flujogramas de cada proceso</i>	TESISTAS	3	\$300,00																			
<i>Diseñar ficha de procesos y ficha de indicadores de cada proceso</i>	TESISTAS	3	\$300,00																			
<i>Implementación y capacitación</i>	GERENTE	5	\$200,00																			
<i>Evaluación de los nuevos procesos</i>	GERENTE	2	\$200,00																			
ACTIVIDADES	SEMANAS																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
<i>Diagnóstico situacional a la empresa</i>	■																					
<i>Identificación de los procesos clave de la empresa</i>		■	■																			
<i>Identificación de las actividades de cada proceso</i>				■	■	■																
<i>Desarrollo de organigramas</i>							■															
<i>Desarrollo de flujogramas de cada proceso</i>								■	■	■												
<i>Diseñar ficha de procesos y ficha de indicadores de cada proceso</i>										■	■	■										
<i>Implementación y capacitación</i>													■	■	■	■	■					
<i>Evaluación de los nuevos procesos</i>																			■	■		
<i>Documentación de todas la mejora realizadas</i>																					■	■

5.7. Presupuesto

Materiales	Costo
Material de papelería y oficina	\$ 150.00
Impresiones	\$ 100.00
Licencias y suscripciones	\$ 150.00
Pago de servicios profesionales	\$ 2,000.00
Lapto	\$ 800.00
Servicio de internet	\$ 80.00
Costo del programa	\$ 1,800.00
Total	\$ 5,080.00

CONCLUSIONES

Realizado el diagnóstico a la escuela de conducción CONDUESPOCH se determinó que uno de los problemas evidenciados radica en la falta de una estructura clara y definida en los procedimientos internos de CONDUESPOCH. La ausencia de procesos bien establecidos no solo puede afectar la eficiencia operativa, sino también la calidad del servicio que se brinda a los estudiantes. Sin una guía precisa, es probable que los instructores y el personal se encuentren desorientados en cuanto a la ejecución de tareas y responsabilidades, lo que podría desembocar en confusiones y errores evitables.

La revisión de los procesos ha permitido identificar y abordar los puntos críticos en la estructura operativa de CONDUESPOCH E.P. La actualización de los procedimientos obsoletos y la activación de procesos inactivos han despejado el camino para una utilización más eficiente de los recursos, así como una mayor claridad en las responsabilidades de los empleados.

A lo largo de este estudio, se ha observado que la implementación de las estrategias puede generar mejoras significativas en la utilización de recursos, contribuyendo a la eficacia operativa como a la sostenibilidad financiera de la organización.

RECOMENDACIONES

Se sugiere que la empresa que implemente diagnósticos continuos para evaluar y mejorar la salud empresarial, esto implica identificar aspectos clave que midan el rendimiento, usar herramientas automáticas para recopilar información, revisar constantemente los resultados, escuchar activamente a los empleados y promover un ambiente en el que todos estén comprometidos con la empresa. Este enfoque no solo brinda una imagen actualizada de la empresa, sino que también ayuda a adaptarse mejor a los cambios y a la mejora continua.

Se recomienda enfocarse en una socialización efectiva de dichos procesos dentro de la organización, esto ayudara a que los empleados comprendan los nuevos procesos, además se sugiere fomentar un ambiente de participación, donde los empleados se sientan alentados a compartir sus ideas.

Finalmente, para una correcta aplicación de la gestión por procesos se recomienda aplicar el cronograma ya elaborado considerando los costos, responsable y semanas establecidas para la elaboración de cada actividad propuesta. Esto garantiza una ejecución eficiente, transparencia en las responsabilidades y cumplimiento puntual, factores clave para el éxito de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Aldana, R., & Calderón, A. (2021). *Mejora de los indicadores del proceso productivo de la empresa MBN exportaciones Lambayeque & CIA SRL mediante la gestión por procesos*. (Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán). Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9113>
- Cabezas, J., & Reyes, J. (3 de Junio de 2014). *Gestión de procesos para mejora de la productividad, Un caso de estudio de la industria metal-mecánica*. Recuperado de: <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/dide/article/view/75/2095>
- COIE. (2019). *Procedimiento coie/pro-010 modelo de gestión por procesos*. Recuperado de: <https://web.unican.es/unidades/coie/Documents/Sistema%20de%20Gestion/Procedimientos/COIE.PRO-010%20Modelo%20de%20Gesti%C3%B3n%20por%20procesos.pdf>
- Cossio, I., Mondéjar, S., Gómez, O., & Chumacero, I. (2017). *Proyección de la estrategia y la política de operaciones del proceso “Diseño en la Empresa de Proyectos de Arquitectura e Ingeniería (EMPAI) de Matanzas”*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/1939/193955164001/movil/>
- Eneque K., & Tello, J. (2020). *Gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa “Comercio Industria y Servicios GMV E.I.R.L”*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7755>
- Guallan, A. (2022). *Diseño del sistema de gestión por procesos para el área de tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.espace.edu.ec/bitstream/123456789/17677/1/12T01536.pdf>
- Guerra, J. (2019). *Gestión por procesos*. México: Opensource
- Herrera, M. (2017). *Propuesta de un modelo de optimización de recursos para mejorar la eficiencia en el proceso de transformación del plástico*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica de Colombia). Recuperado de: <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/72ba55f5-c27a-419b-9148-19024ee29882/content>
- Medina, A., Dianelys, A., & Comas, R. (25 de Junio de 2018). *Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo*. Recuperado de: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000200328&script=sci_abstract
- Muñoz, F. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria*. (Tesis de posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar). Recuperado de: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6231/1/T2662-MBA-Desarrollo.pdf>

Pérez, J. (2012). *Gestión por procesos*. Madrid: ESIC Editorial.

Taylor, F. (1994). *Cuadros Comparativos*. Recuperado de: https://cuadros-comparativos.com/concepto-de-gestion-segun-autores/#%C2%BFQue_es_la_gestion_segun_Chiavenato

UNIR. (2019). *Artículos de empresa*. Recuperado de: <https://www.unir.net/empresa/revista/>

Westreicher, G. (01 de Agosto de 2020). *Gestión*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

Total 14 referencias bibliográficas

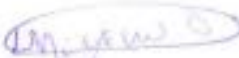



30-01-2024
0211-DBRA-UPT-2024



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE LA GUÍA PARA
NORMALIZACIÓN DE TRABAJOS DE FIN DE GRADO

Fecha de entrega: 16/ 02 / 2024

INFORMACIÓN DEL AUTOR
Nombres – Apellidos: Diego David Ortiz Paredes Mayra Vanessa Ramírez Riascos
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: Administración de Empresas
Carrera: Administración de Empresas
Título a optar: Licenciado en Administración de Empresas
<p style="text-align: center;"> Ing. Stalin Efrén Arguello Erazo Ph.D. Director del Trabajo de Titulación</p> <p style="text-align: center;"> Abg. Roberto Fabian Sánchez Chávez Firma del Asesor del Trabajo de Titulación</p>