



Universidad  
Nacional  
de Loja

**Universidad Nacional de Loja**

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Administración Pública

**Formulación del proceso y subprocesos de apoyo de mantenimiento y transporte vehicular para la Gestión por Resultados en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja, año 2021.**

**Trabajo de Integración Curricular  
previa a la obtención del título de  
Licenciado en Administración Pública.**

AUTOR:

Marlon Jackson Castillo Calva

DIRECTOR:

Ing. María Raquel Alvarado López, Mg.

Loja-Ecuador

2022



## Certificación de Trabajo de Integración Curricular

Loja, 02 de agosto de 2022

Ing. María Raquel Alvarado López, Mg.

### DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

#### CERTIFICO:

Que he revisado y orientado todo proceso de la elaboración del Trabajo de Integración Curricular: “Formulación del proceso y subprocesos de apoyo de mantenimiento y transporte vehicular para la Gestión por Resultados en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja, año 2021”, de autoría del estudiante, **Marlon Jackson Castillo Calva**, previo a la obtención del grado y título de Licenciado en Administración Pública, en concordancia a lo que determina el artículo 228 y 229 del Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, el mismo que se encuentra culminado y aprobado y en cumplimiento al artículo 232 de acuerdo al párrafo 2 del mismo reglamento, por lo que autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa.



Firmado electrónicamente por:  
**MARIA RAQUEL  
ALVARADO LOPEZ**

Ing. María Raquel Alvarado López, Mg.

### DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR



## Autoría

Yo, Marlon Jackson Castillo Calva, declaro ser el autor del trabajo de Integración Curricular titulado **“Formulación del proceso y subprocesos de apoyo de mantenimiento y transporte vehicular para la Gestión por Resultados en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja, año 2021”**, y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido de la misma. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación del trabajo de Integración Curricular, en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

**Cédula de identidad:** 1105571093

**Fecha:** 02/08/2022

**Correo Electrónico:** marlon.castillo@unl.edu.ec

**Teléfono:** 2720652

**Celular:** 0979763921



## Carta de autorización

Yo, Marlon Jackson Castillo Calva, declaro ser autor del trabajo de Integración Curricular titulado “**Formulación del proceso y subprocesos de apoyo de mantenimiento y transporte vehicular para la Gestión por Resultados en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja, año 2021**”, como requisito para optar el título de licenciado en Administración Pública, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja, para que con fines académicos muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad. La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del trabajo de Integración Curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 02 días de agosto del dos mil veinte dos.

### **Firma:**

**Autor:** Marlon Jackson Castillo Calva

**Cédula:** 1105571093

**Dirección:** Cantón Loja, Parroquia el Valle

**Correo electrónico:** marlon.castillo@unl.edu.ec

**Teléfono:** 2720650

**Celular:** 0979763921

### **DATOS COMPLEMENTARIOS:**

Directora del trabajo de integración Curricular: Ing. María Raquel Alvarado López, Mg

### **Tribunal de Grado:**

Ing. Edgar Mauricio Burneo.

Ing. Jimmy Wilfrido Jumbo Valladolid.

Abg. María Inés Arévalo Jaramillo.



## Dedicatoria

A mis hermanos, Camila Jessenia Villalta Castillo, Jordyn Alexander Villalta Castillo, Kevin Daniel Cuenca Solano y en especial a mi madre, Luz de Lourdes Castillo Calva, por ser el pilar fundamental en mi formación académica, que día a día fueron constantes brindándome el apoyo moral, espiritual y económico para continuar con mis estudios, así como sus consejos que me ayudaron para llegar a cumplir mis metas.

Así también, a mis compañeros de la carrera y amigos más cercanos que con sus consejos y conocimientos aportaron en gran parte a salir adelante y cumplir con esta meta de graduarme y ser un profesional en Administración Pública.

*Marlon Jackson Castillo Calva*



## Agradecimiento

Mi agradecimiento sincero, a la Universidad Nacional de Loja, y a su carrera de Administración Pública, con toda su planta docente por los conocimientos adquiridos durante estos cuatro años de formación en las aulas universitarias, que más que un aula universitaria se convirtió en nuestro segundo hogar. Así también mi eterno agradecimiento a mis compañeros de aula que desde el inicio de la carrera hemos construido una amistad sincera y más que eso como una familia por el pasar del tiempo dentro de las aulas.

Así también mi gratitud a mi directora del trabajo de Integración Curricular Ing. María Raquel Alvarado López, Mg. Y a mi docente de Titulación Mg. José Maldonado y a toda la planta docente, que con sus conocimientos me guiaron para culminar este trabajo de titulación para poder graduarme y obtener mi título de licenciado en Administración Pública.

*Marlon Jackson Castillo Calva*



## Índice de contenidos

Certificación de Trabajo de Integración Curricular .....	ii
Autoría.....	iii
Carta de autorización.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de contenidos .....	vii
1. Título.....	9
2. Resumen .....	10
2.1. Abstract .....	11
3. Introducción.....	12
4. Marco Teórico.....	13
4.1. Marco Legal.....	13
4.2. Marco Referencial.....	15
4.3. Marco Teórico Conceptual.....	17
4.4. Glosario de términos.....	20
4.6. Importancia de los manuales.....	23
4.7. Proceso .....	23
4.8. Jerarquía de los procesos.....	24
4.9. Proceso Administrativo .....	25
4.10. Diagrama.....	26
4.11. Diagramas net.....	27
4.12. Simbología.....	28
5. Metodología.....	29
5.1. Métodos:.....	29
5.2. Técnicas.....	30
5.3. Instrumentos /recursos: .....	30
6. Resultados .....	32
7. Discusión .....	46
8. Conclusiones .....	49
9. Recomendaciones .....	50
10. Bibliografía .....	51
11. Anexos .....	55



## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> .....	<b>33</b>
<b>Tabla 2</b> .....	<b>34</b>
<b>Tabla 3</b> .....	<b>37</b>
<b>Tabla 4</b> .....	<b>39</b>
<b>Tabla 5</b> .....	<b>40</b>
<b>Tabla 6</b> .....	<b>41</b>
<b>Tabla 7</b> .....	<b>42</b>
<b>Tabla 8</b> .....	<b>43</b>
<b>Tabla 9</b> .....	<b>44</b>

## Índice de anexos

<b>Anexo 1. Evidencia de acercamiento al Analista de la unidad</b> .....	<b>55</b>
<b>Anexo 2. Evidencia de reunión mediante la plataforma “zoom”</b> .....	<b>56</b>
<b>Anexo 3. Estructura organizacional</b> .....	<b>57</b>
<b>Anexo 4. Ficha de Observación</b> .....	<b>58</b>
<b>Anexo 5. Entrevista</b> .....	<b>62</b>
<b>Anexo 6. Socialización de la propuesta</b> .....	<b>71</b>
<b>Anexo 7. Certificado resumen (Abstract)</b> .....	<b>72</b>
<b>Anexo 8. Manual del proceso y subprocesos</b> .....	<b>73</b>





## 1. Título

Formulación del proceso y subprocesos de apoyo de mantenimiento y transporte vehicular para la Gestión por Resultados en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja, año 2021.



## 2. Resumen

El presente Trabajo de Integración Curricular tiene como finalidad, mejorar el proceso administrativo en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja, para brindar servicio eficiente, eficaz y aportar la transformación universitaria.

El levantamiento de información se lo realizó a través de las diferentes técnicas y métodos que permitieron extraer la información necesaria para dar cumplimiento a los 3 objetivos planteados: la entrevista y grupo focal fueron las dos técnicas que permitieron realizar el Diagnóstico situacional como también la identificación del problema “falta del manual del proceso y subprocesos”, que actualmente persiste en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos.

Se efectuó una entrevista semiestructurada a todos los actores claves involucrados en el proceso, con la finalidad de recaudar la información necesaria para la formulación del manual del proceso y subprocesos, proporcionando una solución a la problemática existente en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos, para brindar un servicio eficiente, eficaz y oportuna a la comunidad universitaria. Donde se dio a conocer los resultados del manual, a los actores claves, quedando satisfechos con este instrumento guía, luego de la propuesta planteada se desarrolla la discusión, en el que se genera un aporte fundamentado en los resultados obtenidos para finalmente resumir en las conclusiones y recomendaciones.

### Palabras Clave

Formulación, manual, procesos, subprocesos.



## 2.1. Abstract

The present Curriculum Integration Work aims to improve the administrative process in the Unit of use, maintenance and mobilization of vehicles of National University of Loja, to provide efficient, effective service and contribute to university transformation.

The information gathering was carried out through the different techniques and methods that allowed extracting the necessary information to fulfill the 3 stated objectives: the interview and the focus group were the two techniques that allowed the situational diagnosis to be carried out as well as the identification of the problem "lack of the manual of the process and threads", which currently persists in the Unit of use, maintenance and mobilization of vehicles.

A semi-structured interview was carried out with all the key actors involved in the process, in order to collect the necessary information for the formulation of the process and sub-processes manual, providing a solution to the existing problem in the Unit of use, maintenance and mobilization of resources. vehicles, to provide an efficient, effective and timely service to the university community. The results of the manual were made known to the key actors, being satisfied with this guiding instrument, after the proposal the discussion was developed, in which a contribution based on the results obtained was generated to finally summarize in the conclusions and recommendations.

### Keywords

Formulation, manual, processes, threads.



### 3. Introducción

Tener diseñado los procesos y subprocesos en las instituciones para poder mejorar la eficiencia, eficacia es de vital importancia, así como conocer la realidad actual de la misma, a través del diagnóstico situacional que nos permite identificar las problemáticas suscitadas dentro de la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja, dentro de ello, el manual es una herramienta guía de trabajo dentro de las instituciones.

Según (Ibañez, 2008). Menciona que, el manual del proceso y subprocesos documenta la experiencia, el conocimiento y las técnicas que se generan en un organismo; se considera que esta suma de experiencias y técnicas conforman la tecnología de la organización, misma que sirve de base para que siga creciendo y se desarrolle.

Por lo tanto, en la actualidad el manual del proceso y subprocesos es considerado como un vínculo para el buen desempeño y cumplimiento de objetivos de una institución, también es un factor de influencia en el comportamiento de quienes lo utilizan, por ende, su estudio facilita acercarse a la realidad de una institución, tomando en cuenta su importancia de tener un manual del proceso y subprocesos dentro de cada departamento o unidad, siendo así que el marco de referencia dentro del cual se ha realizado el trabajo de Integración Curricular denominado “Formulación del proceso y subprocesos de apoyo de mantenimiento y transporte vehicular para la Gestión por Resultados en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja, año 2021”, con el propósito de organizar el proceso y subprocesos dentro de la unidad, y a su vez determinar todos los problemas existentes en la misma, con ello mejorar su eficiencia y eficacia de manera oportuna y a su vez tener mejor desempeño laboral de los administrativos de la Institución.

El trabajo de Integración Curricular, se lo realizó con la ayuda de los diferentes métodos y técnicas entre ellos se puede mencionar al método inductivo, que sirvió para recopilar la información mediante la observación, entrevista y grupo focal a los actores de la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional, con el método analítico me permitió sintetizar la información recopilada en la unidad, por otro lado, se hizo uso del diagrama net, para la elaboración de la diagramación para el manual del proceso y subprocesos, finalmente se expone la elaboración del Manual del proceso y subprocesos, donde se da a conocer su proceso de elaboración, la utilidad del mismo para la unidad e Institución, como paso final se concluye que servirá para erradicar los problemas que se suscitan y debe ser puesto a marcha para bien de la Universidad.

## 4. Marco Teórico

### 4.1. Marco Legal

La (Constitución de la República del Ecuador, 2022), en su artículo 227, describe que “la Administración Pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficiencia, eficacia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”. Dando paso a la creación de la Secretaria Nacional de Administración Pública (SNAP), para asesorar la adopción y ejecución de las políticas generales de Estado, principalmente en lo referente a la administración pública central, con la finalidad de fortalecer procesos de mejoramiento de la Gestión Pública.

El literal e) del artículo 18 de la i (Ley Orgánica de Educación Superior, LOES, 2022), establece que la autonomía responsable que ejercen las universidades y escuelas politécnicas, consisten entre otros en: “La libertad para gestionar sus procesos internos”. Además, es importante mencionar que en los artículos 91 y 92 del mismo, nos indica que, para la selección del personal académico, ejercicio de la docencia y la investigación en las instituciones del Sistema de Educación Superior, no se establecerán limitaciones que impliquen discriminaciones de cualquier tipo, así como para los servidores públicos y trabajadores, a los cuales se les garantizará su designación o contratación y su ejercicio laboral.

La (Ley Organica de Servicio Público, 2022), en su artículo 237 del transporte, menciona que, las instituciones en virtud de la disponibilidad presupuestaria, podrán implementar servicios de transporte para facilitar la movilización de las y los servidores públicos a las horas de entrada y salida de las jornadas de trabajo, además en el artículo 260, indica que viático, es el estipendio monetario o valor diario que por necesidades de servicios institucionales, reciben las y los servidores públicos destinado a sufragar los gastos de alojamiento y alimentación que se ocasionen durante el cumplimiento de servicios institucionales cuando por la naturaleza del trabajo, deban pernoctar fuera de su domicilio habitual de trabajo. En caso de que la institución corra directamente con algunos de estos gastos se descontará de los respectivos viáticos conforme la reglamentación que expida mediante Acuerdo del Ministerio de Relaciones Laborales.

La (Ley Organica de Servicio Público, 2022), en su artículo 262, indica que, el pago por movilización es el gasto en el que incurren las instituciones, por la movilización de las y los servidores públicos, cuando se trasladen dentro o fuera de su domicilio habitual para cumplir servicios institucionales y se lo realizará sin perjuicio de que la o el servidor se encuentre



recibiendo o no viático, subsistencias o alimentación, siempre y cuando la movilización no sea pagada por la institución, conforme a la reglamentación que expida mediante acuerdo del Ministerio de Relaciones Laborales.

La (Ley Organica de Servicio Público, 2022) en su artículo 123, menciona que, La reglamentación para el reconocimiento y pago de viáticos, movilizaciones y subsistencias será expedida mediante Acuerdo del Ministerio del Trabajo de conformidad con la Ley.

El (Estatuto Orgánico de la Universidad Nacional de Loja, 2022), en su artículo 74 menciona que el personal académico está conformado por profesores e investigadores, los cuales podrán desempeñar funciones académicas como: autoridades, directivos, asesores o consultores. Además, en el artículo 82 indica que la contratación de los profesores/as invitados, ocasionales y honorarios, estará sujeta al Reglamento de Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador del Sistema de Educación Superior y la normatividad institucional. En cuanto al personal administrativo, este estará conformado por los servidores administrativos y trabajadores.

La Universidad Nacional de Loja, elaboró su propio (Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Universidad Nacional de Loja, 2022) en el cual su artículo 5 hace mención a los procesos que participan en la generación de productos y servicios, los cuales se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional. Es así que se tiene:

- Los procesos gobernantes: Orientan la gestión institucional a través de la formulación de políticas y la expedición de normas e instrumentos para poner en funcionamiento a la organización.
- Los procesos que agregan valor: Generan, administran y controlan los productos y servicios destinados a usuarios externos y permiten cumplir con la misión institucional, denotan la especialización de la misión consagrada en la Ley y constituyen la razón de ser de la Universidad
- Los procesos habilitantes: Están encaminados a generar productos y servicios para los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, viabilizando la gestión institucional.



## 4.2. Marco Referencial

### 4.2.1. Universidad Nacional de Loja

La Universidad Nacional de Loja, es una institución de educación superior laica, autónoma, de derecho público, con personería jurídica y sin fines de lucro; de alta calidad académica y humanística que ofrece formación en la modalidad presencial y a distancia, promoviendo a través de la investigación científico-técnica, los problemas del entorno con calidad, pertinencia y equidad; coadyuvando al desarrollo sustentable de la región y del país, interactuando con la comunidad por medio de propuestas alternativas a los problemas nacionales y con responsabilidad social; reconociendo y promoviendo la diversidad cultural y étnica y la sabiduría popular. (Universidad Nacional de Loja, 2022).

### 4.2.2. Misión

Es misión de la Universidad Nacional de Loja: la formación académica y profesional, con sólidas bases científicas y técnicas, pertinencia social y valores; la generación y aplicación de conocimientos científicos, tecnológicos y técnicos, que aporten al desarrollo integral del entorno y al avance de la ciencia; el fortalecimiento del pensamiento, la promoción, desarrollo y difusión de los saberes y culturas; y la prestación de servicios especializados.

### 4.2.3. Visión

La Universidad Nacional de Loja al 2030 lidera y desarrolla, con pertinencia, responsabilidad social y de manera articulada: la formación del talento humano con alto nivel académico-científico, sensibilidad y compromiso humanista; la investigación colaborativa por dominios científicos, tecnológicos e innovación; y, la vinculación con la sociedad, a través de proyectos de transferencia de conocimientos en correspondencia con los requerimientos del desarrollo local, regional, nacional y binacional; en el marco de un modelo de gestión institucional innovado y de mejora continua. Según el (Plan Estratégico de Desarrollo Institucional, 2022), ante la necesidad de innovar la gestión institucional acorde a nuevos alcances y desafíos, se propuso un modelo de estructura organizacional para la administración y gestión tanto por procesos como por resultados.

### 4.2.4. Unidad de mantenimiento vehicular

La unidad se encuentra adherida a la subdirección de control de bienes que a su vez forma parte de la dirección administrativa, de este modo su misión es:



#### 4.2.5. Misión

Administrar los bienes y servicios institucionales, así como la gestión en los procesos de seguridad física y el apoyo logístico demandados por las unidades académicas y administrativas de la institución (Universidad Nacional de Loja, 2022).

#### 4.2.6. Responsable:

Director Administrativo

#### 4.2.7 Las Atribuciones y Responsabilidades son las siguientes (Universidad Nacional de Loja, 2022):

- a) Asesorar a las autoridades y demás dependencias de la Universidad sobre los procesos que maneja la Dirección Administrativa;
- b) Diseñar políticas, directrices, metodologías e instrumentos para la operatividad de los procesos de la Dirección Administrativa;
- c) Programar, dirigir y evaluar la ejecución de actividades relacionadas con los servicios generales y de apoyo administrativo, que permitan el funcionamiento de las unidades y dependencias de la Institución;
- d) Planificar, organizar, dirigir y supervisar las gestiones de seguridad y protección de las instalaciones y de los bienes de la institución, así como de la comunidad universitaria;
- e) Planificar y supervisar el uso óptimo del espacio físico de las dependencias de la Universidad;
- f) Diagnosticar los requerimientos institucionales de contratación de seguros, de conformidad con las normas legales y reglamentarias, así como tramitar reclamos u otros referidos a siniestros que afectan a activos de la institución;
- g) Planificar, organizar, dirigir y coordinar las actividades administrativas;
- h) Supervisar el sistema de ingreso, custodia, transferencias, bajas, identificación y distribución de bienes muebles, suministros, materiales y servicios de conformidad con la base legal;
- i) Informar sobre la baja y/o donación de bienes muebles de la Institución de acuerdo a la normativa para el manejo y administración de bienes del sector público;
- j) Efectuar periódicamente el control de bienes;
- k) Asegurar la correcta, eficiente y oportuna utilización de los recursos materiales que posee la Institución;
- l) Remitir la información para la formulación de los planes operativos anuales, plan anual de compras y planificación del talento humano a las unidades responsables de los productos mencionados;



- m) Remitir términos de referencia y especificaciones técnicas para la contratación de bienes, obras, servicios o consultoría, conforme el plan anual de compras debidamente aprobado;
- n) Validar los permisos de personal a su cargo de acuerdo a la normativa legal vigente;
- o) Las demás que sea designadas por el Coordinador General Administrativo Financiero, por las autoridades de la institución mediante acto administrativo o normativo y aquellas que consten en disposiciones legales, estatutarias o reglamentarias.

#### **4.2.8 Portafolio de servicios y transporte**

- p) Inventario de vehículos
- q) Órdenes de movilización
- r) Registro de control de los vehículos
- s) Programa de mantenimiento preventivo y correctivo del parque automotor
- t) Libro de vida de vehículos
- u) Actas de entrega recepción de vehículos

### **4.3. Marco Teórico Conceptual**

#### **4.3.1. Nueva Gestión Pública**

La teoría de la nueva gestión pública (NGP), radica en el óptimo desempeño del sector público, en resultados eficientes, eficaces y de calidad en el servicio público; en el reemplazo de las estructuras; en mayor flexibilidad para la explotación de las alternativas de regulación y previsión pública, alcanzando mayor efectividad a un menor costo y en el enfoque a los servicios que provee el sector público y el fortalecimiento de las capacidades estratégicas de los organismos centrales de Gobierno para que sean más flexibles y a un menor costo (León & Gómez, 2013).

El autor, (Sánchez, 2007), indica que la nueva gestión pública “enfatisa en la aplicación de los conceptos de economía, eficiencia y eficacia en la organización gubernamental, así como en los instrumentos políticos y sus programas, esforzándose por alcanzar la calidad total en la prestación de los servicios, todo ello, dedicando menor atención a las prescripciones procedimentales, las normas y las recomendaciones”. El fenómeno de la Nueva Gestión Pública (NGP), o también referenciado como New Public Management (NPM), aunque se inserta en un proceso global de transformación del Estado, se ha difundido enérgicamente a nivel mundial como eje central para el cambio y la modernización de las administraciones públicas. La nueva gestión pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de

competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. Todo ello rodeado de sistemas de control que otorguen una plena transparencia de los procesos, planes y resultados, para que, por un lado, perfeccionen el sistema de elección, y, por otro, favorezcan la participación ciudadana. (Sánchez, 2007).

La teoría que se ajusta a este estudio es la determinada por el autor (Sánchez, 2007), que determina la eficiencia y eficacia como estándares para alcanzar la calidad total en los servicios públicos.

En conclusión, la nueva gestión pública permite actualmente ser una administración de calidad y eficiente, con el fin de brindar mejoras en la misma, con ello se puede decir que promueven el desarrollo de servicios de calidad y cambio para mejorar de la administración.

#### **4.3.2. Gestión por resultados**

La estrategia de gestión que orienta la acción de los actores públicos del desarrollo para generar el mayor valor público posible a través del uso de instrumentos de gestión, que, en forma colectiva, coordinada y complementaria, deben implementar las instituciones públicas para generar los cambios sociales con equidad y en forma sostenible en beneficio de la población de un país (Makón, 2008).

Según (Milanesi, 2018), el concepto central de la Gestión por Resultados es simple, “las organizaciones públicas fijan sus estándares de éxito y definen su forma de medición; de esta forma, puede analizarse en qué medida se han alcanzado los resultados, ayudando al proceso de toma de decisiones políticas y gestión de los recursos”.

La Gestión por Resultados, es un marco conceptual cuya función es la de facilitar a las organizaciones públicas la dirección efectiva e integrada de su proceso de creación de valor público, “con el fin de optimizarlo asegurando la máxima eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño, la consecución de los objetivos de gobierno y la mejora continua de sus instituciones” (BID, 2007).

La gestión orientada a resultados es un enfoque orientado a lograr cambios importantes en la manera en que operan las organizaciones, mejorando el desempeño en cuanto a los resultados como la orientación central. “Proporciona el marco de la gestión de riesgos, el monitoreo del desempeño y la evaluación” (Banco Mundial, 2006).

La teoría que se ajusta a la presente teoría es la del autor (BID, 2007), que permite la dirección efectiva e integrada a fin de optimizar el proceso de forma eficiente y eficaz dentro de una institución.

En conclusión, la Gestión por Resultados se puede mencionar que es de vital importancia porque ayuda a las organizaciones a orientarse de mejorar manera, coordinar, planificar y

desarrollar estrategias para poder cumplir con las metas propuestas de igual forma a tener cambios importantes a fin de lograr la total eficiencia y eficacia.

#### **4.3.3. Ingeniería de mantenimiento**

La ingeniería de mantenimiento permite gestionar eficaz y eficientemente la fiabilidad, conservación, preservación, disponibilidad y desempeño de los activos físicos de la empresa, además el mantenimiento es una actividad de servicio industrial que, si bien es tan antigua como los dispositivos de producción, sin embargo, como cuerpo de doctrina es relativamente reciente. A ello se debe, en buena parte, el déficit de obras integradoras, que presenten, de forma estructurada, las técnicas, métodos y herramientas que configuran la ingeniería de mantenimiento. No es casual que el mantenimiento constituya hoy un cuerpo de doctrina propio, sino fruto de la competitividad y el compromiso con la seguridad y el medio ambiente, como parte integrada de la calidad, configurando así el marco de la empresa actual (Marquez , 2004).

La teoría que se ajusta a la presente teoría es la del autor (Marquez , 2004), que hace referencia al mantenimiento eficiente y eficaz, además de ello constituyen fruto de competitividad y compromiso con el medio ambiente útil para la humanidad.

En conclusión, el mantenimiento permite la larga duración de vehículos, con el seguimiento constante hacia los mismos, permitiendo brindar servicios eficientes a la institución universitaria por ende generar mayor calidad.

#### **4.3.4. Diagnóstico Situacional**

El Diagnóstico Situacional es la recopilación de la información de base que sirve como una suerte de fotografía de la realidad local, desde la cual se parte para tener una primera visión de los aspectos que permiten caracterizar a la población y la problemática social y de la salud en el espacio territorial (Huacalpi, 2019).

Este tipo de herramienta se pueden detectar las causas principales de los “problemas” o “dificultades” que tiene su empresa, de manera que se puedan enfocar o canalizar los esfuerzos futuros en buscar las medidas más efectivas y evitar el desperdicio de energía, esfuerzos, tiempo y dinero (Huacalpi, 2019).

La teoría ajustada al trabajo de Integración Curricular, efectivamente es la del autor (Huacalpi, 2019), enfocado a canalizar esfuerzos futuros, evitando dinero y el tiempo que es útil dentro de cada organización.

En conclusión, el diagnóstico situación es esencial en la organización con el fin de poder verificar problemas los cuales pueden ser disueltos a través de esta herramienta para que la organización, institución sea más organizada y tenga resultados eficientes.

#### **4.3.5. Manual**

Los manuales administrativos, son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas. (Fiscowski, 2009).

La teoría ajustada al trabajo de Integración Curricular, efectivamente es la del autor (Fiscowski, 2009), como medio de comunión, coordinación, ordenada, de información y lineamientos.

En conclusión, el diagnóstico situación es esencial en la organización con el fin de poder verificar problemas los cuales pueden ser disueltos a través de esta herramienta para que la organización, institución sea más organizada y tenga resultados eficientes.

### **4.4. Glosario de términos**

#### **4.4.1. Generalidades**

El concepto de marco teórico está directamente relacionado con el trabajo de Integración Curricular, por lo tanto, con la ciencia. Se entiende por marco teórico el conjunto de ideas, procedimientos y teorías que sirven a un investigador para llevar a término su actividad. Podríamos decir que el marco teórico establece las coordenadas básicas a partir de las cuales se investiga en una disciplina determinada (Figuroa, 2016).

#### **4.4.2. Definición de conceptos**

#### **4.4.3. Transporte Público**

El transporte público o transporte en común es el término aplicado al transporte colectivo de pasajeros. A diferencia del transporte privado, los viajeros del transporte público tienen que adaptarse a los horarios y a las rutas que ofrezca el operador y dependen en mayor o menor medida de la intervención regulatoria del Gobierno (Schilardi M, 2014).

Art. 55.- El transporte público se considera un servicio estratégico, así como la infraestructura y equipamiento auxiliar que se utilizan en la prestación del servicio. Las rutas y frecuencias a nivel nacional son de propiedad exclusiva del Estado, las cuales podrán ser

comercialmente explotadas mediante contratos de operación (Ley Organica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad vial, 2021).

Se señala a un transporte público como un servicio que se pone al servicio de la colectividad, este servicio cuenta con algunas características como es el caso de que se lo brinda en ciertos horarios y rutas los mismo que deben ser accesibles para la comunidad y la comunidad debe adaptarse a los mismos.

#### **4.4.4. Importancia de mantenimiento de vehículos**

El objetivo de darle mantenimiento a tu automóvil es para evitar los daños por causa del desgaste de sus componentes por el manejo diario, revisando cada cierto número de kilómetros todos los elementos del vehículo, como el sistema de frenos, el sistema de refrigeración, suspensiones, etc. (García, 2018).

#### **4.4.5. Dirección Administrativa**

La dirección administrativa es el conjunto de funciones existentes en una organización, que buscan la toma de decisiones y estrategias favorables para la misma. por ello, esta fase de gestión empresarial se basa en gran medida en la recopilación de información acerca del funcionamiento de una organización. (Garamendi J, 2019).

Es importante ya que sirve de guía de las unidades a cargo dentro de una institución pública, además de ello gestiona diferentes procesos encaminada en la misma, lo cual se afianza en brindar servicios de calidad.

#### **4.4.6. Diagnóstico**

El diagnóstico alude, en general, al análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias. Esta determinación se realiza sobre la base de datos y hechos recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten juzgar mejor qué es lo que está pasando (Gallegos, 2019).

Como su nombre lo dice el concepto diagnóstico hace mención a conocer cualquier situación que diera un reconocimiento del problema, basándose en hechos y tratar de ordenarlos para poder revisarlos.

#### **4.4.7. Diagnóstico Situacional**

El diagnóstico situacional determina la adecuada combinación de recursos para afrontar la solución de un problema o necesidad obteniendo el máximo beneficio al menor costo y riesgo posible. “Define la dirección correcta que debe tomar la organización y el conjunto de transformaciones que se deben realizar al interior de ésta para alcanzar una posición exitosa dentro del mercado, así como una acertada toma de decisiones” (Aguilar, 2011).

#### 4.4.8. Importancia del Diagnóstico Situacional

La importancia del diagnóstico situacional, determina la adecuada combinación de recursos para afrontar la solución de un problema o necesidad obteniendo el máximo beneficio al menor costo y riesgo posible y la dirección correcta que debe tomar la organización y el conjunto de transformaciones que se deben realizar al interior de ésta para alcanzar una posición exitosa dentro del mercado. Herramienta para la toma de decisiones, la acción, el cambio y el desarrollo institucional” (Huailcapi, 2020).

#### 4.5. Manual

Un manual es una recopilación en forma de texto, que recoge minuciosa y detalladamente las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender, y permita al lector, desarrollar correctamente la labor propuesta (Ibañez , Manual de procesos y procedimientos, 2008).

Un manual es importante dentro de instituciones públicas y privadas ya que permite afianzar de mejor manera el trabajo a efectuar que sirve de guía para llevar a cabo algún procedimiento.

##### 4.5.1. Manual de procesos

El manual de procesos, también conocido como manual de procedimientos, es aquel que permite que una empresa funcione de manera correcta, debido a que es donde se establecen los estamentos, políticas, normas, reglamentos, sanciones y todo aquello concerniente a la gestión de la organización.

Este manual debe estar escrito en un lenguaje sencillo, llano y lógico. También debe establecer estipulados aplicables para los trabajadores y ser flexible, por si en determinado momento hay que modificarlo de acuerdo a nuevas políticas de la compañía.

Un punto importante es que esta guía debe ser leída por todo el personal de la empresa, principalmente por aquellos que se reintegran a la institución y debe contener básicamente: la misión, visión, valores, políticas, estrategias, principios, objetivos, funciones y los productos o servicios (Ibañez , 2008).

“Un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo” (Rodríguez, 1992).

Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo (Paredes, 2014).

Pues bien, como los autores mencionan y señalan que un manual es un conjunto de ordenes previamente (guía) establecidas con la finalidad de que una empresa o entidad funciones correctamente, es como una reglamentación que esta previamente establecida donde se refleja los lineamientos en los cuales se enmarcara la empresa o institución.

#### 4.6. Importancia de los manuales

Los manuales de procedimiento son la mejor herramienta, idónea para plasmar el proceso de actividades específicas dentro de una organización en las cuales se especifican políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para realizar actividades de una manera eficaz y eficiente. (Alvarez , 2007).

La importancia de los manuales radica en que ellos explican de manera detallada los procedimientos de una organización; a través de ellos logramos evitar grandes errores que se suelen cometer dentro de las áreas funcionales de la empresa. Estos pueden detectar fallas que se presentan con regularidad, evitando la duplicidad de funciones. Además, son de gran utilidad cuando ingresan nuevas personas a la organización ya que le explican todo lo relacionado con la misma, desde su reseña histórica, haciendo referencia a su estructura organizacional, hasta explicar los procedimientos y tareas de determinado departamento (Ramos, 2018) .

El manual de procesos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización (Rodríguez, 1992).

Los manuales dentro de las organizaciones o instituciones son herramientas guía que permiten facilitar y optimizar los procesos a llevar a cabo, orientándolos con claridad de que hacer y cómo hacer mediante los flujogramas que se encuentran dentro del manual.

#### 4.7. Proceso

Actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. Se estudia la forma en que el servicio diseña, gestiona y mejora sus procesos (acciones) para

apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés (Kafka, 2006).

Un proceso puede ser realizado por una sola persona, o dentro de un mismo departamento. Sin embargo, los más complejos fluyen en la organización a través de diferentes áreas funcionales y departamentos que se implican en aquel en mayor o menor medida. El hecho que un proceso investiga distintos departamentos dificulta su control y gestión, diluyendo la responsabilidad que esos departamentos tienen sobre el mismo. “En una palabra, cada área se responsabiliza del conjunto de actividades que desarrolla, pero la responsabilidad y compromiso con la totalidad del proceso tendrá a no ser tomada por nadie en concreto” (Agudelo, 2007).

Un proceso se refiere a un procedimiento estructurado para llevar a efecto a corto, mediano o largo plazo, y de esta manera poder llegar a cumplir los propósitos planteados, contando siempre y cuando con personal y sobre todo con recursos para llevar a cabo dicho proceso dentro de una institución tanto pública como privada.

#### 4.8. Jerarquía de los procesos

El autor (Harrington, 1993) menciona que “cada cosa que se realiza o en la que se involucra, constituye o es parte de un proceso”. De acuerdo a la complejidad de los procesos se diferencia un nivel jerárquico de la siguiente manera:

- **Macro procesos:** Conjunto de procesos interrelacionados que tienen un objetivo común.
- **Procesos:** Secuencia de actividades a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente.
- **Subprocesos:** Son partes bien definidas en un proceso, su identificación puede resultar útil para aislar los problemas que pueden presentarse y posibilitar diferentes tratamientos dentro de un mismo proceso.
- **Actividad:** Es la suma de tareas, normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades, da como resultado un subproceso o un proceso.



- **Procedimiento:** Forma específica de llevar a cabo una actividad dentro de una normativa establecida. En muchos casos los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad.

#### 4.9. Proceso Administrativo

El proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que estos cumplan con el proceso administrativo (Ricalde, 2016).

Art. 18.- Ejercicio de la autonomía responsable. - La autonomía responsable que ejercen las instituciones de educación superior consiste en:

- ... e) La libertad para gestionar sus procesos internos;
  - f) La libertad para elaborar, aprobar y ejecutar el presupuesto institucional. Para el efecto, en el caso de instituciones públicas, se observarán los parámetros establecidos por la normativa del sector público;
  - g) La libertad para adquirir y administrar su patrimonio en la forma prevista por la Ley... (Ley Orgánica de Educación Superior, LOES, 2022).
- Es importante conocer lo que es proceso administrativo para lograr el objetivo de nuestro proyecto investigativo, este proceso busca conseguir objetivos y las necesidades que se busca siguiendo un proceso. Todos los objetivos perseguidos serán por el cumplimiento a cabal de estos procedimientos.
- Los administradores son los responsables de planear, organizar y dirigir las acciones dentro de las organizaciones. Para ello, llevan a cabo cuatro funciones básicas que conforman lo que conocemos “Proceso administrativo”. Se le llama proceso administrativo porque dentro de las organizaciones se sistematiza una serie de actividades importantes para el logro de objetivos: en primer lugar, éstos se fijan, después se delimitan los recursos necesarios, se coordinan las actividades y por último se verifica el cumplimiento de los objetivos.
- Para el autor George Terry, cada una de ellas implica:

#### 4.9.1. Planeación:

Consiste en determinar los objetivos y cursos de acción; en ella se determinan:

- Las metas de la organización
- Las mejores estrategias para lograr los objetivos.
- Las estrategias para llegar a las metas planteadas.

#### 4.9.2. Organización

Consiste en distribuir el trabajo entre el grupo, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesarias, implica:

- El diseño de tareas y puestos.
- Designar a las personas idóneas para ocupar los puestos.
- La estructura de la organización.
- Los métodos y procedimientos que se emplearán.

#### 4.9.3. Dirección

Consiste en conducir el talento y el esfuerzo de los demás para lograr los resultados esperados, implica:

- Determinar cómo se dirigirá el talento de las personas.
- Determinar el estilo de dirección de las personas.
- Determinar el estilo de dirección adecuado.
- Determinar estrategias para solución de problemas, así como la toma de decisiones.

#### 4.9.4. Control

Consiste en la revisión de lo planeado y lo logrado, implica determinar:

- Las actividades que necesitan ser controladas.
- Los medios de control que se emplearán (RICALDE, 2016).

Es por ello que en toda organización o instituciones se debe siempre tener en cuenta estas cuatro funciones bases del proceso administrativo de forma organizada y secuencial, con el fin de poder cumplir con las expectativas de la misma.

#### 4.10. Diagrama

Un diagrama es un gráfico que presenta en forma esquematizada información relativa e inherente a algún tipo de ámbito, como ser la política o la economía de alguna nación o empresa y que aparecerá representada numéricamente y en formato tabulado (Ucha, 2018).

La importancia para representar información a través del diagrama dentro de las instituciones públicas tiene una importancia muy significativa por lo que vale la pena estudiarlos.

Un diagrama es un dibujo o esquema que sirve para representar gráficamente las relaciones entre las distintas partes o componentes de un sistema o conjunto. También se pueden utilizar para representar la resolución de un problema, para definir el conjunto de estados por los que pasa un sistema o para mostrar las operaciones que realiza un sistema. Son muy útiles ya que el ser humano reconoce rápidamente la información visual. Además, a veces son necesarias varias páginas de texto para proporcionar la misma información que con un buen diagrama (OCW-UV, 2016).

#### 4.11. Diagramas net

Es una aplicación web gratuita y de código abierto que te permite crear una gran variedad de diagramas desde cualquier navegador web. La herramienta también posee una versión de escritorio disponible para Windows, Linux y macOS. ( Software de diagrama, 2021).

Es la tecnología de facto para construir software de diagramación. Es una pila de código abierto y una aplicación de usuario final que se usa más ampliamente que cualquier otro software de diagramación basado en navegador.

## 4.12. Simbología

### Símbolo



### Descripción

Este se utiliza para un proceso determinado, es el que se utiliza comúnmente para representar una instrucción, o cualquier tipo de operación que origine un cambio de valor. (Pinzon Nuñez & Rodriguez Guerrero, 2020).

Este se utiliza para un proceso determinado, es el que se utiliza comúnmente para representar una instrucción, o cualquier tipo de operación que origine un cambio de valor (Pinzon Nuñez & Rodriguez Guerrero, 2020).

Este símbolo es utilizado para representar una entrada o salida de información, que sea procesada o registrada por medio de un periférico. (Pinzon Nuñez & Rodriguez Guerrero, 2020).

Este es utilizado para la toma de decisiones, ramificaciones, para la indicación de operaciones lógicas o de comparación entre datos (Pinzon Nuñez & Rodriguez Guerrero, 2020).

Este es utilizado para enlazar dos partes de un diagrama pero que no se encuentren en la misma página. (Pinzon Nuñez & Rodriguez Guerrero, 2020).

Este es utilizado para indicar la secuencia del diagrama de flujo, es decir, para indicar el sentido de las operaciones dentro del mismo. (Pinzon Nuñez & Rodriguez Guerrero, 2020).

Este es utilizado para representar la salida de información por medio de la impresora (Pinzon Nuñez & Rodriguez Guerrero, 2020).

Elaborado: Marlon Jackson Castillo Calva

## 5. Metodología

El presente trabajo de Integración Curricular, tiene un enfoque de carácter cualitativo, que sirvió para analizar y cualificar la información recolectada y poder plantear la propuesta.

La propuesta tiene un diseño de investigación - acción que me permitió identificar permanentemente la realidad situacional en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja, y a la vez se desarrolló la propuesta de un manual del proceso y subprocesos con el fin de aportar una alternativa de mejoras y brindar mejor servicio a la comunidad universitaria.

Los actores claves que laboran en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja, tienen como propósito agilizar los servicios de la comunidad universitaria, conformados de la siguiente manera: Analista y Director Administrativo y Director de Compras Públicas.

El objeto de estudio del presente trabajo de Integración Curricular es, conocer la realidad del proceso y subprocesos vigentes de la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja y plantear una propuesta de mejoras mediante la realización de un manual del proceso y subprocesos para brindar un mejor servicio a la comunidad universitaria.

El Área de estudio es la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja, ubicada en la región sur del cantón Loja, provincia de Loja, el mismo que está conformado por 1 servidor público principal (analista), y este a su vez con el Director Administrativo, que laboran actualmente en el proceso y subprocesos.

### 5.1. Métodos:

De acuerdo a los objetivos planteados se utilizó los métodos más adecuados para el desarrollo del presente trabajo de Integración Curricular, los cuales se detallan a continuación:

En el presente trabajo de Integración Curricular, se utilizó el método inductivo, que sirvió para recopilar la información mediante la observación, grupo focal y la entrevista a los actores clave de la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja, la misma que me proporcionó información amplia y útil para conocer la realidad del proceso y subprocesos identificando las falencias para finalmente diseñar una propuesta de manual que ayude a mejorar el servicio a la comunidad universitaria.

Por otro lado, se utilizó el método analítico el cual me permitió sintetizar la información recopilada en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja, identificando los problemas encontrados y plantear una propuesta de mejoras para agilizar el proceso.

Otro de los métodos utilizados fue el sintético, con ello busqué resumir los aspectos más relevantes del proceso del trabajo de Integración Curricular. De esta forma, se logró hacer el resumen como también las debidas conclusiones y recomendaciones con posibles soluciones y sugerencias de mejoras de forma clara y precisa para garantizar el proceso y subprocesos de la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja.

## 5.2. Técnicas

Las técnicas utilizadas para el trabajo de Integración Curricular se detallan a continuación:

Como técnica se utilizó la observación directa, esta técnica me permitió investigar dentro de la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos, de la Universidad Nacional de Loja, las falencias y problemáticas existentes y poder proponer una solución de mejora dentro de la misma.

Además, se utilizó la técnica Grupo focal la cual permitió conocer a fondo el problema existente dentro de la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja, por lo que se les aplicó a los actores principales de esta Unidad, que tienen relación directa con el manejo de la misma. Buscando la interacción necesaria para poder obtener la información pertinente, para poder encontrar una solución al problema.

Por otro lado, se utilizó la entrevista, ayudó a obtener información a través de un diálogo con los actores involucrados de la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja, mediante la formulación de preguntas y respuestas para compilar información necesaria para conocer la realidad actual y plantear una propuesta pertinente que ayude a mejorar el proceso y subprocesos.

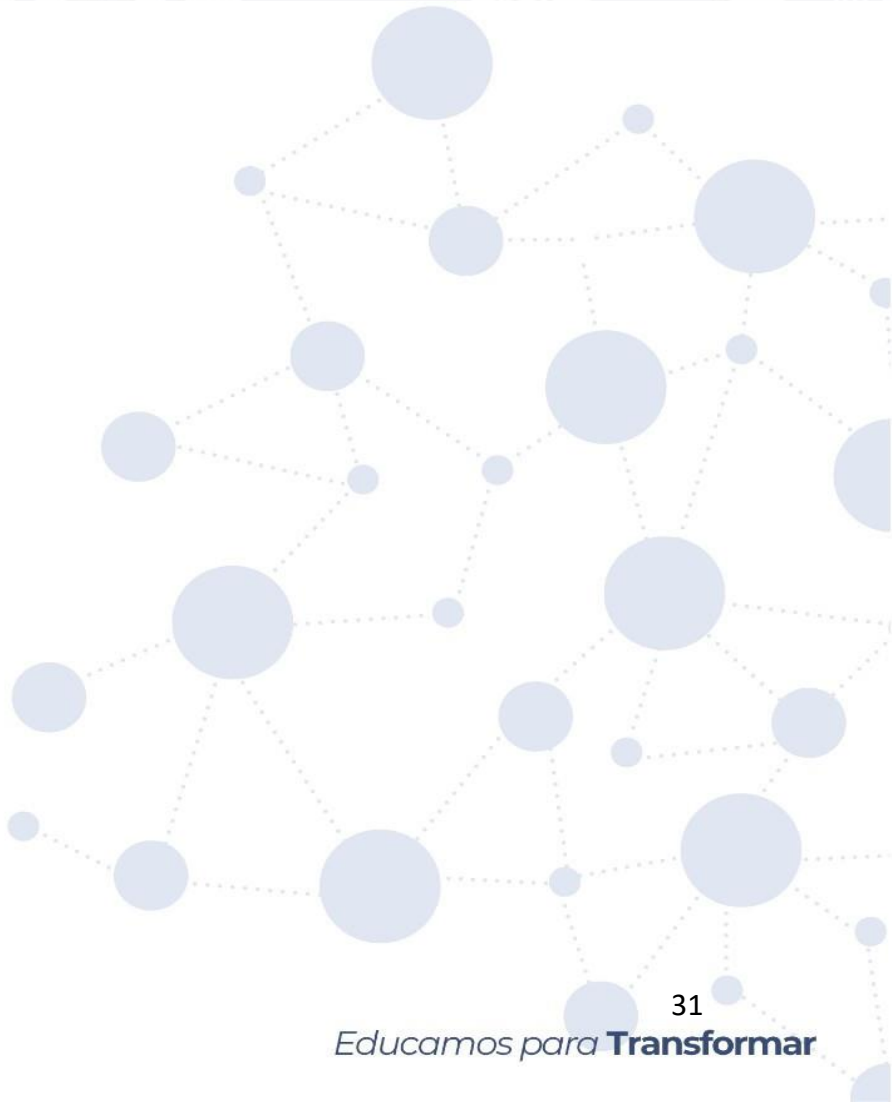
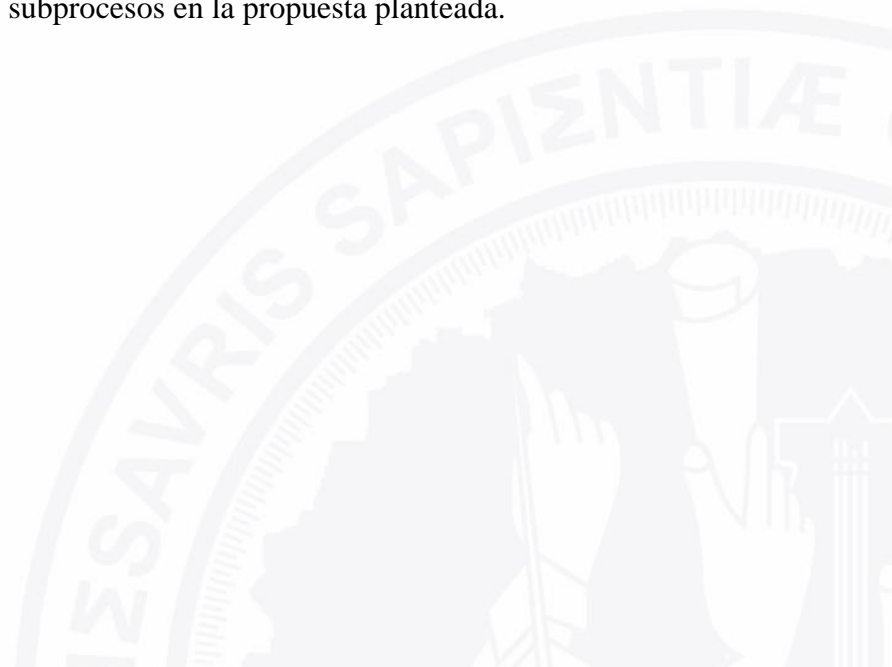
## 5.3. Instrumentos /recursos:

En el presente trabajo de Integración Curricular utilicé los siguientes instrumentos, necesarios para obtener una trabajo eficaz y eficiente, que se detallan a continuación:



La revisión de documentos me permitió la compilación de información bibliográfica y en SITU, en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja.

El diagrama net software me permitió generar y construir la diagramación de los procesos y subprocesos en el manual del proceso y subprocesos en la propuesta planteada.



## 6. Resultados

Para poder llegar a los resultados se siguió una secuencia ordenada de recopilar información necesaria para conocer la realidad del proceso y subprocesos en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja, y con base a la identificación del problema se procedió a la elaboración del manual para brindar un aporte de eficiencia y eficacia, como también con el fin de verificar el cumplimiento de los objetivos planteados.

**OE 1.** Realizar un Diagnóstico Situacional del proceso y subprocesos de apoyo de mantenimiento y transporte vehicular para la Gestión por Resultados en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja.

Para ello, se utilizó los instrumentos necesarios para poder realizar el levantamiento de la información correspondiente para constatar y verificar la realidad actual de la unidad, y para dar cumplimiento con el primer objetivo se realizó la entrevista y grupo focal con los actores claves del proceso, con el fin de obtener mayor información y de esta manera poder efectuar la propuesta del manual, de acuerdo con lo mencionado por el autor (Huacalpi, 2019), que hace mención la importancia para alcanzar el desarrollo de la institución y por ende dar mayor eficiencia a la comunidad universitaria.

Con base a ello a continuación se da a conocer los resultados obtenidos en la siguiente table de la entrevista efectuada a los actores claves, para el levantamiento de información sobre el diagnóstico situacional. [Ver anexo 4](#)



**Tabla 1**

El proceso y subprocesos de apoyo de mantenimiento y transporte vehicular para la Gestión por Resultados en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja.

<b>Levantamiento de Información del Diagnóstico Situacional del Proceso</b>			
<b>OE2. Levantamiento de información del Proceso y subprocesos</b>			
<b>N°</b>	<b>Criterios de observación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
1	El proceso se encuentra establecido en base a la normativa	X	
2	El proceso determina a sus responsables	X	
3	El proceso establece de forma correcta los roles	X	
4	El formato y la simbología es clara para su aplicación	X	
5	Las entradas (inputs) del proceso se encuentran claramente definidas	X	
6	El proceso cuenta con todos los anexos o recursos de apoyo correspondientes	X	
7	Los responsables de esas entradas se encuentran bien definidos	X	
8	Los responsables del subproceso /actividades se encuentran bien definidos	X	
9	Las salidas del proceso se encuentran claramente definidas	X	
10	Los responsables de esas salidas se encuentran bien definidos	X	
11	Las decisiones del proceso se encuentran claramente definidas	X	
12	Los responsables de las decisiones se encuentran bien definidos	X	
13	El proceso cuenta con un registro coherente y claro de información	X	
<b>Observación:</b>			

**Elaborado:** Marlon Jackson Castillo Calva

La tabla 2 consiste en información adicional sobre el proceso de mantenimiento y transporte vehicular, involucrando aspectos tales como si el proceso se encuentra plasmado en la normativa correspondiente, si cuenta con los responsables de este y cada uno de los roles que deben cumplir, además con las entradas y salidas en conjunto con sus respectivos responsables, si cuenta con las actividades y los actores clave de hacer cumplir las mismas y si cuenta con un registro de información adecuado.

**Tabla 2**

**Información sobre la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos.**

Preguntas	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
<b>1. ¿Cuál es la función que usted cumple dentro de la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos?</b>	Analista de la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización vehicular.	Director Administrativo UNL	Director de compras públicas UNL.
<b>2. ¿Por qué considera que usted es el indicado para ocupar este puesto de trabajo?</b>	Experiencia en vehículos	Experiencia	Experiencia
<b>3. ¿Qué tiempo lleva a cargo de las funciones que usted desempeña en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos?</b>	3 años	6 meses	1 año
<b>4. ¿Cuántas personas laboran dentro de la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos?</b>	12 choferes y 1 Analista	12 choferes y 1 Analista	12 choferes y 1 Analista



<p><b>5. ¿Cómo está estructurada la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos?</b></p>	<p>Analista, principal y secundaria</p>	<p>bodega y</p>	<p>Analista, principal y secundaria</p>	<p>bodega y</p>	<p>Analista, principal y secundaria</p>	<p>bodega y</p>
<p><b>6. ¿Las personas con las que usted labora le apoyan para el cumplimiento de todas las actividades planteadas dentro del proceso y subprocesos?</b></p>	<p>Si</p>	<p>Si</p>	<p>Si</p>			
<p><b>7. ¿Usted cree que otros departamentos realizan las mismas funciones que esta Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos?</b></p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>No</p>			
<p><b>8. ¿Cuál es el objetivo o propósito de la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos?</b></p>	<p>Brindar servicio de eficiente y oportuno.</p>	<p>Dar servicio eficaz a la Institución</p>	<p>Brinda un servicio eficiente y ágil.</p>			
<p><b>9. ¿El área en la que labora cumple con todos los equipos tecnológicos necesarios para brindar un servicio eficiente a toda la comunidad universitaria? No cuenta con todos los medios tecnológicos</b></p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>No</p>			

<b>10. ¿Considera que los resultados de las actividades muestran efectividad, eficiencia y eficacia entorno al cumplimiento de las mismas?</b>	Si	Si	Si
<b>11. ¿Cuáles son los problemas que usted ha podido identificar en este proceso?</b>	Falta de medios tecnológicos	Falta de medios tecnológicos	Falta de medios tecnológicos
<b>12. ¿Cree importante que anteriormente se debió realizar un diagnóstico situacional con el fin de dar solución a las diferentes problemáticas encontradas?</b>	Si	Si	Si

**Elaborado:** Marlon Jackson Castillo Calva

Para dar cumplimiento con el objetivo uno, se efectuó la entrevista para el levantamiento de información donde detallan cada una de las experiencias en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos, en la cual supieron manifestar que existen tardíos en los trámites a efectuar por la falta de medios tecnológicos, que servirían para agilizar los mismos, por otro lado todos trabajan en forma conjunta con la finalidad de brindar un servicio eficiente y oportuno en el momento preciso, de la misma manera mencionan que se debería efectuar constantemente o anualmente un diagnóstico situacional con el fin de ayudar a erradicar los diferentes problemas que enfrenta la unidad.

Siendo así, que unas de las inconformidades de la unidad, es el no contar con el proceso y subprocesos claros y demora en su ejecución, como también medios tecnológicos para poder realizar trámites con mayor agilidad (impresora, copiadora). Por otra parte, la falta de insumos de oficina genera retraso en los trámites. Cabe destacar que el presupuesto asignado anualmente a los encargados de la Unidad y Dirección Administrativa efectúan su planificación casi exacta donde no se ha tenido inconvenientes por la falta del presupuesto al final de cada año.

Es así que uno de los requerimientos solicitados por los administrativos es la creación de un Manual del proceso y subprocesos que será una guía general al momento de realizar el proceso en la Unidad de utilización, mantenimiento, de vehículos y poder brindar servicios de

forma eficiente y eficaz a toda la Institución, por ende, ayude a optimizar recursos económicos en la unidad.

**Tabla 3**

**Información sobre el proceso de apoyo de mantenimiento y transporte vehicular (preventivo-correctivo).**

<b>Pregunta</b>	<b>Entrevistado 1</b>	<b>Entrevistado 2</b>	<b>Entrevistado 3</b>
	Analista, unidad de mantenimiento vehicular.	Director Administrativo UNL.	Director compras públicas UNL.
<b>1. ¿Conoce de que se trata el proceso de apoyo de mantenimiento y transporte vehicular?</b>	Si	Si	Si
<b>2. ¿Cree usted a su criterio que este proceso se encuentra bien formulado?</b>	no En gran medida	No se encuentra bien formulado	En realidad no
<b>3. ¿Cuáles son las normativas legales que sustentan a este proceso?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Constitución de la República del Ecuador (2008).</li> <li>- Normas de contratación regulados por la ley de contratación pública.</li> <li>- Reglamento de la ley de contratación pública.</li> <li>- Normas de la Contraloría General del Estado para el uso de vehículos.</li> <li>- Ley de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.</li> <li>- Norma técnica para pagos de viáticos subsistencias.</li> <li>- Movilizaciones y alimentación de servidores y obreros del sector público.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Constitución de la República del Ecuador (2008).</li> <li>- Normas de contratación regulados por la ley de contratación pública.</li> <li>- Reglamento de la ley de contratación pública.</li> <li>- Normas de la Contraloría General del Estado para el uso de vehículos.</li> <li>- Ley de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.</li> <li>- Norma técnica para pagos de viáticos subsistencias y movilizaciones y alimentación de servidores y obreros del sector público.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Constitución de la República del Ecuador (2008).</li> <li>- Normas de contratación regulados por la ley de contratación pública.</li> <li>- Reglamento de la ley de contratación pública.</li> <li>- Normas de la Contraloría General del Estado para el uso de vehículos.</li> <li>- Ley de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.</li> <li>- Norma técnica para pagos de viáticos subsistencias y movilizaciones y alimentación de servidores y obreros del sector público.</li> </ul>



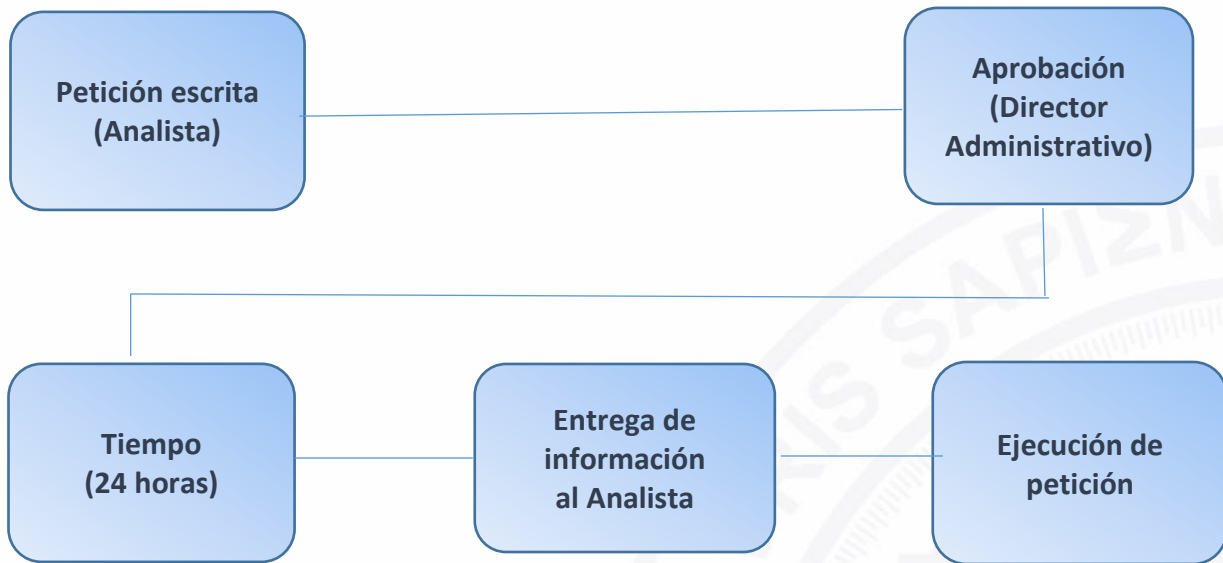
<b>4. ¿Cuáles son los cuellos de botella o trabas que usted ha podido identificar en este proceso?</b>	Falta de herramientas	Falta de tecnología	Falta de presupuesto
<b>5. ¿Qué acciones considera usted que se pudieran implementar para mejorar este proceso?</b>	Un manual guía	Manual guía	Planificación de excelencia
<b>6. ¿Cuáles serían sus recomendaciones para mejorar el desarrollo de este proceso?</b>	Trabajar en conjunto para mejorar la calidad de la unidad	Considero de manera oportuna una guía del proceso	Planes y documentos guías

Fuente: Entrevista a los actores clave de la unidad.

Elaborado: Marlon Jackson Castillo Calva

La tabla 3 muestra la información básica acerca del proceso y subprocesos de mantenimiento y transporte vehicular, con 6 preguntas bien puntuales dirigidas a los actores principales del proceso antes mencionado, en la cual se detalla aspectos como en que consiste dicho proceso y subprocesos y si este se encuentra debidamente formulado, las normativas legales que sustentan al mismo y los denominados cuellos de botella que se han logrado identificar a lo largo del proceso. [Ver anexo 5](#)

**Tabla 4**  
**Proceso de la Unidad de mantenimiento y transporte vehicular**



**Elaborado:** Marlon Jackson Castillo Calva

**OE 2.** Elaborar un Manual de proceso y subprocesos de apoyo en la Gestión por Resultados en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja.

Para el cumplimiento del objetivo 2, dentro de los resultados esperados se procedió mediante diferentes normas, leyes, tablas, flujogramas que se requieren para el mismo, al no contar la Unidad, con un manual, se lo elaboró como guía para los trabajadores de la Unidad.

Es así que, para la elaboración del objetivo dos se tomó en consideración la estructura organizacional de procesos habilitantes de apoyo, permitiendo generar productos y servicios para procesos gobernantes, agregadores de valor, apoyando y viabilizando la Gestión Institucional. Por lo tanto, los procesos habilitadores apuntan a productos y servicios para brindar asistencia a los procesos de gobierno y agregadores de valor logrando una mayor eficacia.



**Tabla 5**  
**Contenido del Macroproceso, proceso y subprocesos**

<b>Macroproceso</b>	- Coordinación General Administrativa Financiera.
<b>Proceso</b>	- Mantenimiento y transporte vehicular (preventivo-correctivo).
<b>Subprocesos</b>	- Alineación y balanceo
	- Anticipo y liquidación de viáticos
	- Asignación de conductores para comisión de servicios.
	- Elaboración de ordenes de movilización
	- Control de kilometraje por cada feriado

**Fuente:** Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos

**Elaborado:** Marlon Jackson Castillo Calva



**Tabla 6**  
**Entradas verificables**

No.	Nombre	Revisado / Aprobado por:	Origen de la entrada (cliente interno / externo)	Referencia (aplica en caso de utilizar formatos)
1	Mantenimiento y transporte vehicular.	Director Administrativo	Interno (Autoridades de la Universidad Nacional de Loja).	Solicitud-oficio Elaboran perfiles de proyectos con especificaciones técnicas.
2	Alineación y balanceo	Director Administrativo	Interno (Autoridades de la Universidad Nacional de Loja).	Solicitud-inicio del proceso.
3	Anticipo de liquidación viáticos.	Director Administrativo	Interno (Autoridades de la Universidad Nacional de Loja).	Solicitud-oficio
4	Elaboración de ordenes de movilización.	Director Administrativo	Interno (Autoridades de la Universidad Nacional de Loja).	Solicitud-oficio
5	Control de kilometraje	Director Administrativo	Externo (Contraloría General del Estado)	Solicitud-oficio
6		Director Administrativo		

**Elaborado:** Marlon Jackson Castillo Calva

A través de la esquematización del proceso y subprocesos que se llevan a cabo en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos se estableció una matriz de tal manera que englobe a todo el proceso, así como las directrices que se evidencian en la tabla 3, entradas, salidas, fuentes de verificación, trámites, plantillas, tal como podemos evidenciar en el cuadro se compone de el proceso Mantenimiento y transporte vehicular ( preventivo-correctivo), responsable es Dirección Administrativa, de la misma forma el origen de entrada es interno de la Institución por ende en referencia se aplica Solicitud-oficio.

Elaboran perfiles de proyectos con especificaciones técnicas, para el desarrollo del mismo, de ello se desglosan los diferentes subprocesos internos y un externo que es el control de kilometraje cada feriado el cual tiene la potestad la Contraloría General del Estado.



**Tabla 7**  
**Responsables**

N°	Rol	Descripción
1	Director UNL	Administrativo - Autoriza el trámite de la documentación legal necesaria para los procesos, procedimientos administrativos que comprometen a las diferentes unidades a cargo. - Dirige, coordina e interviene en las diligencias de los procesos administrativos relacionados con las unidades a cargo. - Revisa y suscribe informes, criterios y pronunciamientos administrativos por las unidades a cargo.
2	Analista, Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos.	de - Realiza trámites de la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos. - Efectúa la entrega de vehículos para diferentes gestiones a efectuar por parte de administrativos, planta docente. - Realiza la recepción de diferentes adquisiciones para los vehículos. - Efectúa la compra de insumos necesarios para su mantenimiento vehicular.
3	Director Compras Públicas	- Controlar el plan de compras de bienes y servicios a través del portal de compras públicas. - Planificar, organizar, dirigir y controlar la ejecución de las actividades. - Preparar las directrices administrativas del Sistema de Gestión de Bienes y Servicios en función de las políticas y estrategias institucionales. - Asesorar y orientar a los clientes internos y externos en los procedimientos, productos, normas internas y externas aplicadas en los productos de sus equipos de trabajo. - Diseñar y desarrollar propuestas de mejoras que elimine los cuellos de botella (obstáculos, problema raíz) dentro

de los procesos del Sistema de Gestión de Bienes y Servicios, a fin de optimizar los tiempos, recursos y calidad.

**Elaborado:** Marlon Jackson Castillo Calva

En la tabla número 4. Se encuentra detallado los actores principales que intervienen en el proceso y subprocesos con el rol que desempeña cada uno de ellos, para dotar a la institución de eficiencia y eficacia dentro del área de los mismos.

**Tabla 8**  
**Indicadores**

<b>Eficiencia</b>	<p>Descripción: Evalúa el grado de cumplimiento de los procesos administrativos y operativos, tanto internos como externos, mostrando el porcentaje de cumplimiento de los mismos.</p> <p>Forma de cálculo: # trámites recibidos / # trámites respondidos</p> <p>Periodo de medición: semestral, por periodo académico.</p>
<b>Eficacia</b>	<p>Descripción: Evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos planteados en relación al cumplimiento de procesos, mostrando el porcentaje de crecimiento.</p> <p>Forma de cálculo: % cumplimiento año actual / % cumplimiento año anterior.</p> <p>Periodo de medición: anual, cada dos periodos académicos.</p>
<b>Economía</b>	<p>Descripción: Evalúa la capacidad de la institución para generar y movilizarse los recursos de la institución, mostrando el porcentaje de diferencia entre dos periodos académicos.</p> <p>Forma de cálculo: % indicador año actual - % indicador eficiencia año anterior.</p> <p>Periodo de medición: bianual, cada cuatro periodos académicos.</p>

## Oportunidad

Descripción: Evalúa la eficiencia del departamento en base al tiempo en que los trámites necesarios para los procesos son atendidos.

Forma de cálculo: horas/días de respuesta del departamento en comparación con las 72 horas plazo reglamentarias por la ley.

Periodo de medición: semanal, periódico, indistinto del periodo académico.

**Fuente:** Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja.

**Elaborado por:** Marlon Jackson Castillo Calva

En ese sentido se estableció diferentes indicadores que sirven para poder medir el proceso y subprocesos de la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos con el fin de obtener resultados de forma eficiente, eficaz y oportuno para el bien de la Universidad Nacional de Loja.

### Tabla 9

#### Marco Legal (Leyes, Reglamentos y Normas Aplicables al Proceso)

Constitución de la República del Ecuador (2008).

Normas de Contratación regulados por la Ley de contratación pública.

Reglamento de la ley de contratación pública.

Normas de la Contraloría General del Estado para el uso de vehículos.

Ley de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.

Norma técnica para pagos de viáticos subsistencias movilizaciones y alimentación de servidores y obreros del sector público.

**Fuente:** Entrevista realizada

**Elaborado:** Marlon Jackson Castillo Calva

Para dar cumplimiento y proseguir al desarrollo de lo planteado se direccionó por las diferentes leyes, reglamentos, normas que se basan para efectuar el proceso y subprocesos de la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja. [Ver anexo 7](#)



**OE 3.** Socializar la propuesta con los actores que intervienen en el proceso y subprocesos de apoyo en la Gestión por Resultados formulados en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja.

Una vez cumplido el objetivo uno y dos se dio continuidad al cumplimiento del tercer objetivo, socializada la propuesta con los actores que intervinieron en su elaboración, siendo así que se llevó a cabo mediante la plataforma “zoom”, se la efectuó por este medio tecnológico por razones de pandemia que atraviesa el país, se dio con su cumplimiento el 01 de febrero del 2022, a las 11 horas, conjuntamente con la Directora del trabajo de Integración Curricular Ing. María Raquel Alvarado López Mg. y el Director Administrativo. [Ver anexo 6](#)

## 7. Discusión

La Nueva Gestión Pública (NGP), desarrolla propuestas valorativas que determina la configuración de las organizaciones hacia argumentos como: Estar en contra de la burocracia; defender el mercado como mecanismo óptimo para distribuir los beneficios, además actividades son las unidades en que se divide el proceso, dicho metafóricamente, los eslabones de la cadena de causalidad y el valor que es el proceso. Cada actividad es una unidad de trabajo, que puede realizar un trabajo material o uno mental, y que puede ser una actividad simple o una actividad compleja que agrupa múltiples acciones más simples, llamadas “tareas” u “operaciones” (Vélez, 2011).

Por lo tanto, para la verificación de los objetivos se propuso los siguientes:

Con la utilización de las diferentes herramientas, técnicas e instrumentos de *“Realizar un diagnóstico situacional del proceso y subprocesos de apoyo de mantenimiento y transporte vehicular para la Gestión por Resultados en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja.”* para conocer la realidad en la que se encuentra la unidad, entre los principales resultados encontrados se puede destacar que no existe una secuencia clara al momento de efectuar los trámites correspondientes a lo que en algunas ocasiones duplicidad con el departamento administrativo, también se observa una aguda tecnificación en el desarrollo del proceso y subproceso vigentes lo que permite realizar empíricamente, la instalaciones de la unidad para que los actores desarrollen sus actividades es inadecuada lo que ocasiona demora en el proceso y subprocesos y la atención a la comunidad universitaria no es eficiente y eficaz.

Es así que la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos no tiene objetivos claros de cumplimiento, se fundamenta directamente en la misión de la dirección administrativa y visión institucional, lo que ocasiona una brecha muy amplia y tediosa de perseguir el proceso ejecutado para aportar al desarrollo institucional, es así que para cumplir los objetivos propuestos, toma de decisiones, llegar a obtener éxito y desarrollo de la institución es importante conocer la realidad para poderla mejorar constantemente.

Este tipo de herramienta se pueden detectar las causas principales de los “problemas” o “dificultades” que tiene su institución o empresa, de manera que se puedan enfocar o canalizar los esfuerzos futuros en buscar las medidas más efectivas y evitar el desperdicio de energía, esfuerzos, tiempo y dinero (Huacalpi, 2019).

La Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja, al no contar con el manual que sirve como guía, no puede ejecutar las actividades de forma ágil y eficiente, es por ello, que me he visto en la necesidad de plantear y



elaborar un manual del proceso y subprocesos el cual detalla las actividades a llevar a cabo, brindado de esta manera servicios más eficientes y rápidos para su despacho se proporciona la elaboración de un *“Manual del proceso y subprocesos de apoyo en la Gestión por Resultados en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja”*. Ya que los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas. (Fiscowski, 2009).

En tal sentido, la existencia de un manual del proceso y subprocesos de mantenimiento y transporte vehicular (correctivo preventivo), permitirá eliminar retrasos al momento de efectuar un trámite o servicio, optimización de recursos, así mismo la elaboración de diagramas en los cuales se presenta las actividades en forma detallada, brinda una mejor comprensión visual permitiendo la comprensión del proceso y subprocesos.

En definitiva, las fuentes de información fueron extraídas de los actores principales relacionados al proceso y subprocesos, de manera especial el Analista de la unidad y Director Administrativo, debido a que son los que llevaran lo antes mencionado, lo cual se logró con su disposición de brindar la información y con ello elaborar los flujogramas de forma clara, precisa y secuencial.

Para realizar tanto las entradas y salidas verificables del proceso y subproceso, se contó con el apoyo de información de los actores claves, mediante formatos establecidos por la universidad para la elaboración del manual del proceso y subprocesos.

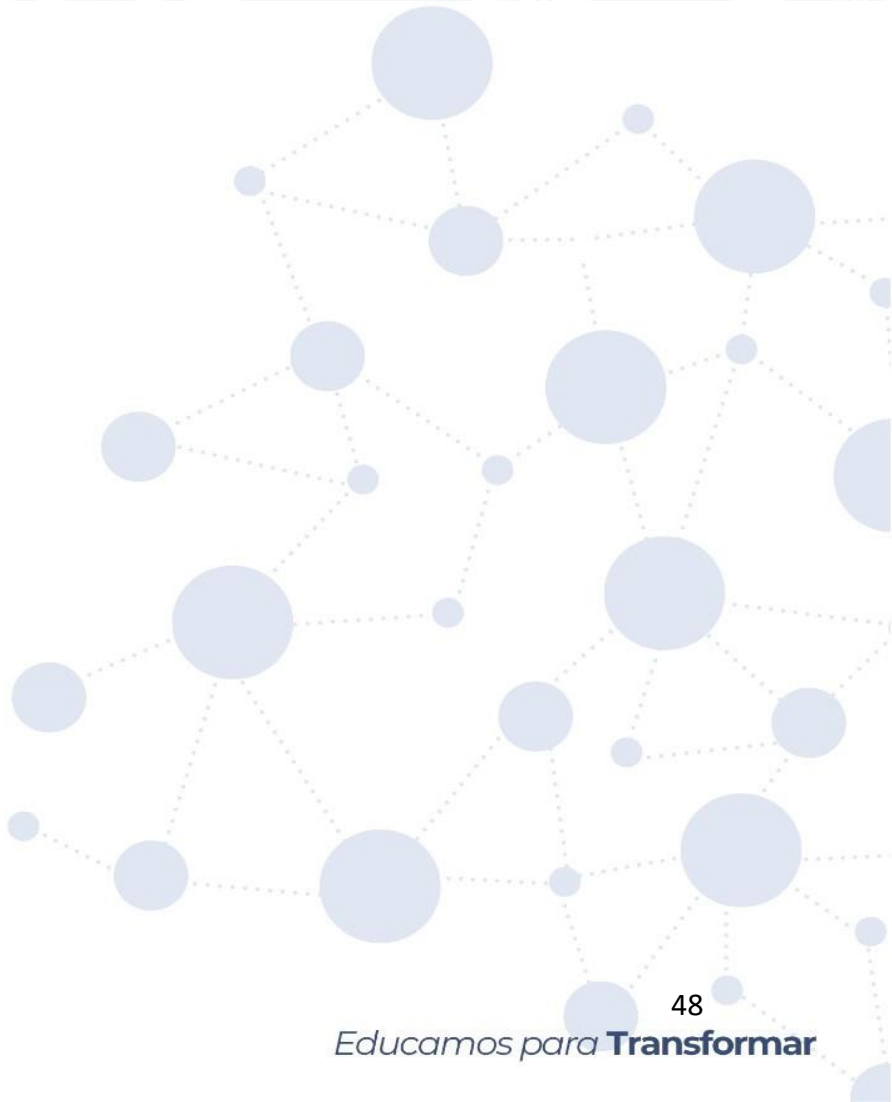
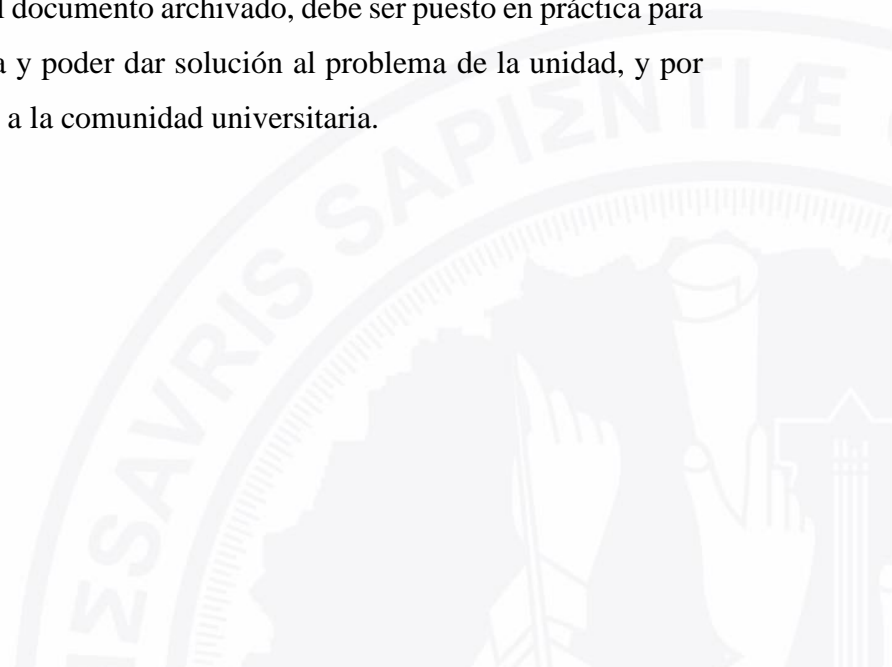
Una vez cumplido con los objetivos uno y dos y para dar cumplimiento con el objetivo específico 3 se realizó la *“Socialización de la propuesta con los actores que intervienen en el proceso y subprocesos de apoyo en la Gestión por Resultados formulados en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja”*, con los actores que intervinieron en su elaboración, siendo así que se llevó a cabo mediante la plataforma “zoom”, se la efectuó por este medio tecnológico por razones de pandemia que atraviesa el país, se dio con su cumplimiento el 01 de febrero del 2022, a las 11 horas, conjuntamente con la Directora de Trabajo de Integración Curricular Ing. María Raquel Alvarado López Mg. y el Director Administrativo.

La propuesta es la meta final del trabajo de Integración Curricular, que permite estructurar de forma concreta la respuesta o solución al problema, la cual dio origen el trabajo de



integración curricular y expresa lo planificado en el objetivo general, es así que parte de los resultados del trabajo de campo, que a su vez permitieron la comprobación de la hipótesis. De esta forma, el ciclo de la investigación concluye (Bolivia, 2017).

Basado en los resultados obtenidos y el autor antes citado, se determina la importancia, que las instituciones no se queden con el documento archivado, debe ser puesto en práctica para mejorar su estructura de forma correcta y poder dar solución al problema de la unidad, y por ende el desarrollo eficiente de servicios a la comunidad universitaria.







## 8. Conclusiones

Luego de la ejecución del trabajo de Integración Curricular planificado he podido determinar las siguientes conclusiones:

Qué, la Nueva Gestión Pública mediante la eficiencia y eficacia, sirve para mejorar la administración y satisfacer necesidades de los ciudadanos, brindando servicios de calidad, además el diagnóstico situación es importante, ya que se puede determinar las problemáticas suscitadas y lograr contrarrestarlas a través de propuestas planteadas y optimizar los procesos y recursos, asegurando la eficiencia, eficacia de forma oportuna, dentro de las instituciones, es esencial e indispensable que se efectúen este tipo de procesos ya que permite elaborar pronósticos, planes de largo plazo, diseñar estrategias para solucionar problemas, organizar y administrar programas, optimizar recursos o mejorar la logística de operación.

El manual del proceso y subprocesos, es una herramienta útil que servirá de guía orientadora para poder esclarecer las actividades a efectuar dentro de las Instituciones, de manera ordenada y sistemática, y así brindar servicios ágiles aumentando la eficiente y eficacia para con los usuarios oportunamente, además, son indispensables ya que plasman y especifican políticas, aspectos legales, controles para garantizar la realización de las tareas de manera eficaz y segura, en definitiva es vital para revisar, cuestionar y supervisar la forma en que se hace el trabajo en la institución, y así, reducir al mínimo los diferentes riesgos de equivocaciones que afecten la continuidad del trámite o servicio.

Se concluye mencionando que, la socialización de la propuesta planteada (manual del proceso y subprocesos), fue de vital importancia para que los actores clave involucrados, se instruyan, orienten, tengan mayor conocimiento y se familiaricen de mejor manera, para realizar las actividades a llevar a cabo en la ejecución, mediante esta herramienta guía, permitiendo ser una fuente permanente de información sobre el trabajo a llevar a cabo, asegurando la continuidad y coherencia de los procedimientos, la cual, evita malos entendidos en las operaciones dentro de las instituciones por ende, optimizar recursos y evitar gastos innecesarios del presupuesto asignado.



## 9. Recomendaciones

Es de vital importancia realizar un diagnóstico situacional en cada uno de los procesos que se llevan a cabo dentro de las instituciones, logrando identificar que procesos no cuentan con sus respectivos manuales para implementarlos, mejorar su servicio y la optimización de recursos, por ello se recomienda hacer uso de la metodología aplicada en la presente propuesta del trabajo de Integración Curricular, la cual fue presentada y aprobada por los actores clave.

Se recomienda contar en cada unidad o departamento de las instituciones, con un manual del proceso y subprocesos, ya que es una herramienta guía que sirve de soporte para el desarrollo de actividades y toma de decisiones, facilitando el aprendizaje del personal con respecto a sus funciones, permitiéndoles desenvolverse de forma eficiente, eficaz dentro de la institución, brindando servicios inmediatos, eficientes a los usuarios.

Se recomienda trabajar con la presente propuesta del proceso y subprocesos, y que anualmente al finalizar el año efectúen reuniones con el fin de constatar si se está aplicando esta herramienta guía y que beneficios a conllevado dentro de la institución, para dar seguimiento y que futuras generaciones sigan ampliando el manual y efectuando cambios o actualizaciones del mismo en caso que se requiera, con el fin de tener instituciones de calidad y servicio eficiente, además de ello, evitar gastos innecesarios del presupuesto que se asigna a cada unidad o departamento.



## 10. Bibliografía

- Software de diagrama. (2021). Diagramas net. Obtenido de <https://www.capterra.ec/software/166985/draw-io#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20diagramas.net%3F,de%20diagramaci%C3%B3n%20basado%20en%20navegador.>
- Agudelo, L. (2007). Gestión por procesos. Medellín. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/367929956/GESTION-POR-PROCESOS-Luis-Fernando-AgudeloJorge-Escobar-PDF>
- Alfonzo, D. (2011). Procedimiento general de rediseño organizacional para mejorar el enfoque a. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433577010.pdf>
- Alvarez, B. M. (2007). . Importancia de la implementación del manual de procesos y procedimientos para el logro de los objetivos. Medellín Colombia.
- ANEXO 7. (2022). Manual del proceso y subprocesos. Loja.
- Araujo, D. R. (2014). La importancia del liderazgo y la efectividad de los procesos administrativos en las organizaciones (Vol. 4).
- Banco Mundial. (2006). Buenas prácticas recientemente identificadas de gestión para resultados de. Obtenido de [http://www.mfdr.org/sourcebook/versions/mfdrsourcebookspanish.](http://www.mfdr.org/sourcebook/versions/mfdrsourcebookspanish)
- Barrio, J. (1999). FC. Obtenido de Como mejorar los procesos en su empresa: El Control Estadístico de Procesos
- Berry, L. L., Bennett, D. R., & Brown, C. W. (1989). Calidad de servicio. Diaz Santos.
- BID. (2007). Modelo abierto de Gestión Para Resultados en el sector público. Washington DC: BID. .
- Bolivia. (noviembre de 2017). Metodología de la investigación. Obtenido de <https://markainvestigacion.wordpress.com/2017/11/17/que-es-la-propuesta-como-fruto-de-la-investigacion-realizada/>
- Bustamante, M. (2019). Análisis de la gestión de procesos administrativos en el departamento de talento humano. San Gregorio.
- Cantos, C. M. (2001). Calidad de Servicio y Satisfacción Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones .
- Carrasco, J. (2005). Gestión de procesos. Evolución. Obtenido de <http://hsjd.org/seminariogestion2013/docs/02-Dia5-TercerModeloProcesos.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2022). QUITO. Obtenido de [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- Coronado Arroyo, J. T. (2016). Diseño del plan de mantenimiento para flota vehicular en empresa dedicada al rubro medio ambiental. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5292>
- Correa, D. G. (2010). Transporte y seguridad. Santiago de Chile.
- Estatuto Orgánico de la Universidad Nacional de Loja. (2022). QUITO. Obtenido de [https://www.ces.gob.ec/documentos/resoluciones/ESTATUTO\\_CODIFICADO\\_UNL.pdf](https://www.ces.gob.ec/documentos/resoluciones/ESTATUTO_CODIFICADO_UNL.pdf)
- Figueroa, M. (2016). El marco teórico. Obtenido de [https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/02/el-marco-teorico/#:~:text=Hern%C3%A1ndez.%2C%20Sampieri%20\(2008\),valor%20a%20la%20literatura%20existente%E2%80%9D.](https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/02/el-marco-teorico/#:~:text=Hern%C3%A1ndez.%2C%20Sampieri%20(2008),valor%20a%20la%20literatura%20existente%E2%80%9D.)



- Fiscowski, M. (2009). Organización de empresas. México. Obtenido de <https://dspace.scz.ucb.edu.bo/dspace/bitstream/123456789/25235/1/13254.pdf>
- Frankin, F. (2009). Organización de empresas. McGraw Hill. Obtenido de <https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/01/enrique-franklin-organizacion-de-empresas.pdf>
- Gallegos, D. N. (2019). Importancia del diagnóstico situacional de la empresa.
- Gamboa, L. (2003). La teoría del valor agregado: una aproximación a la calidad de la educación en Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/economia/article/view/1017/916>
- Garamendi J, M. L. (2019). LA EVOLUCION DEL CONCEPTO DE DIRECCION ADMINISTRATIVA. Boletín de estudios económicos.
- García, M. A. (2018). ESTUDIO SOBRE LA IMPORTANCIA DEL MANTENIMIENTO EN LOS NEUMÁTICOS DE LOS VEHÍCULOS. Inspecciones Murcia. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Felix-Gomez-De-Leon/publication/268352377\\_ESTUDIO\\_SOBRE\\_LA\\_IMPORTANCIA\\_DEL\\_MANTENIMIENTO\\_EN\\_LOS\\_NEUMATICOS\\_DE\\_LOS\\_VEHICULOS/links/555312ea08ae6943a86d9737/ESTUDIO-SOBRE-LA-IMPORTANCIA-DEL-MANTENIMIENTO-EN-LOS-NEUMATICO](https://www.researchgate.net/profile/Felix-Gomez-De-Leon/publication/268352377_ESTUDIO_SOBRE_LA_IMPORTANCIA_DEL_MANTENIMIENTO_EN_LOS_NEUMATICOS_DE_LOS_VEHICULOS/links/555312ea08ae6943a86d9737/ESTUDIO-SOBRE-LA-IMPORTANCIA-DEL-MANTENIMIENTO-EN-LOS-NEUMATICO)
- Gómez, G. (1994). Planeación y organización de empresas. México. Obtenido de <https://desarrollodepersonalpublico.files.wordpress.com/2012/09/planeacion-y-org-de-empcap-6-9.pdf>
- González, A. C. (2015). Proceso administrativo. MEXICO: Grupo Editorial Patria. MEXICO: Grupo Editorial Patria.
- Grajales, H. (2006). Comprensión y Producción de textos. Magisterio.
- Harrington, J. (1993). Mejoramiento de los procesos de la empresa. Obtenido de <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-179947>
- Hernandez, E. D. (2015). El proceso administrativo público como fundamento constitucional.
- Herrera, M. (2012). Subprocesos.
- Hitt, M. (2006). Administración. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=t8jxiaNoEC&oi=fnd&pg=PA3&dq=HITT+Michael,+BLACK+Stewart+y+PORTER+Lyman,+Administraci>
- Huacalpi, S. I. (2019). Importancia del diagnóstico situacional de la empresa. Espacios.
- Huailcapi, S. L. (2020). Importancia del diagnóstico situacional de la empresa (Vol. 41). Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n40/a20v41n40p02.pdf>
- Ibañez, L. O. (2008). Manual de procesos y procedimientos. Cartagena de Indias.
- Ibañez, L. O. (2008). Manual de procesos y procedimientos. Cartagena de Indias: ESE.
- Kafka, F. (2006). El Proceso. colihue SRL.
- Koontz, H. (2013). Elementos de Administración. Obtenido de [https://www.academia.edu/38391552/Elementos\\_de\\_Administracion\\_7ma\\_Edi\\_pdf](https://www.academia.edu/38391552/Elementos_de_Administracion_7ma_Edi_pdf)
- León, A. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. Chile. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718->
- León, D. d., & Gómez, C. (2013). Nueva Gestión Pública y Gobernanza: Desafíos en su Implementación. International Journal of Good Conscience. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v8-n1/A14.8\(1\)177-194.pdf](http://www.spentamexico.org/v8-n1/A14.8(1)177-194.pdf)
- Ley Orgánica de Educación Superior, LOES. (2022). Quito.



- Ley Organica de Servicio Público. (2022). Obtenido de <https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOSEP.pdf>
- Ley Organica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad vial. (2021). Quito.
- Ley Orgánica del Servicio Público. (2022). Obtenido de [file:///C:/Users/HP/Downloads/LEY%20ORGA\\_NICA%20DEL%20SERVICIO%20PU\\_BLI\\_CO.pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/LEY%20ORGA_NICA%20DEL%20SERVICIO%20PU_BLI_CO.pdf)
- Lobo, I. (2022). Mapas conceptuales y la estructuración del saber. Una experiencia en el área de educación para el Mérida, Venezuela.
- Locassie, H. (2011). Diagrama de Flujo para la Evaluación de Programas de Formación de Postgrado. Chile. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0034->
- López, H. (2016). Diagramas de Procesos. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36303849/DIAGRAMAS\\_DE\\_PROCESO\\_alumnos-with-cover-pagev2.pdf?Expires=1636778082&Signature=hJF0iFFjm5iCF~SwaXCII3EXuIS7Uf7CvVIhmlcE4nbi~HFsr](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36303849/DIAGRAMAS_DE_PROCESO_alumnos-with-cover-pagev2.pdf?Expires=1636778082&Signature=hJF0iFFjm5iCF~SwaXCII3EXuIS7Uf7CvVIhmlcE4nbi~HFsr)
- Makón, M. P. (2008). La gestión por resultados es sinónimo de presupuesto por resultados. Revista Internacional de Orçamento Público.
- Maldonado, J. (2011). Gestión de procesos. Santiago. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55606149/GESTION\\_DE\\_PROCESOS\\_2018-with-coverpage-v2.pdf?Expires=1636766114&Signature=QVG8QGJtRGPIUP2sqfzwwL43-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55606149/GESTION_DE_PROCESOS_2018-with-coverpage-v2.pdf?Expires=1636766114&Signature=QVG8QGJtRGPIUP2sqfzwwL43-)
- Marquez, A. C. (2004). Ingeniería de mantenimiento. Omega, 28, 277-292. Obtenido de <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/50627739/IngenierademantenimientoTextoi mpresotcnicasymtodosdeaplicinalafaseoperativadelosequipos-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1645640983&Signature=lgX2RdGKaJ1AVSLGyLG9IpyYW9bWiTHPdECgTIBMQ5yV~EGYO5dXgfAp3aEvAGZ4b1t>
- Marrero Araujo. (2012). La gestión por procesos.
- Mendoza, J. M. (2019). Fases del proceso administrativo. Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula. .
- Milanesi, A. (2018). La gestión por resultados: una revisión de la literatura y sus desafíos en América.
- Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. (2014). Madrid: Cerámica. Obtenido de [http://www.asturcons.org/docsnormativa/5332\\_1200.pdf](http://www.asturcons.org/docsnormativa/5332_1200.pdf)
- National&Pillars. (2018). Gestión Estratégica.
- OCW-UV. (2016). MODELOS DE REPRESENTACION DE DIAGRAMAS. VALENCIA.
- Ordoñez, S. (2012). Importancia de los procesos y subprocesos. Obtenido de <https://seleneordonez.wordpress.com/2012/03/03/importancia-del-tiempo-en-los-procesos-y-subprocesos/>
- Palomo, G. (2005). Los procesos de gestión y la problemática de las PYMES. Ingenierías.
- Paredes, K. (2014). Propuesta de diseño de un manual de procedimientos para optimizar la gestión de. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/746/T%20658%20P227%202014.pdf?seq>
- Paredes, K. (2014). Propuesta de diseño de un manual de procedimientos para optimizar la gestión de cajamarca. Cajamarca. Obtenido de



<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/746/T%20658%20P227%202014.pdf?seq>

Pérez Fernández, J. A. (2006). Gestión Por Procesos (TERCERA ed.).

Pinzon Nuñez, & Rodriguez Guerrero. (2020). Diagrama de flujo.

Plan Estratégico de Desarrollo Institucional. (2022). LOJA. Obtenido de <https://unl.edu.ec/sites/default/files/2019-12/PEDI%202019-2020.pdf>

Plata, A. M. (2005). El concepto de servicio público en el derecho administrativo. Books 1.

Ramos, D. V. (2018). Propuesta del diseño de un manual de control interno administrativo. Quito.

Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Universidad Nacional de Loja. (2022). LOJA. Obtenido de <https://unl.edu.ec/sites/default/files/archivo/2021-06/REGLAMENTO%20ORGA%CC%81NICO%20POR%20PROCESOS%20DE%20LA%20UNL-APROBADO%20OCS%20SESION%CC%81N%20EXTRA.%2013-10-2020%20CON%20CERTIFICACION%CC%81N-signed-signed-signed.pdf>

Ricalde, M. (2016). Proceso Administrativo. Digital UNID.

RICALDE, M. B. (2016). Proceso administrativo. digital UNID.

Rodríguez, J. (1992). Cómo elaborar y usar los manuales administrativos. Obtenido de [https://issuu.com/cengagelatam/docs/como\\_elaborar\\_manuales\\_administrativos\\_rodriguez\\_v](https://issuu.com/cengagelatam/docs/como_elaborar_manuales_administrativos_rodriguez_v)

Sánchez, I. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. Presupuesto y gasto público.

Schilardi M, E. G. (2014). Transporte Publico Colectivo.

Tobón, S. (2008). La formación basada en competencias en la educación superior: el enfoque complejo.

Ucha, F. (2018). Diagrama.

Universidad Nacional de Loja. (2022). Obtenido de <https://www.unl.edu.ec/>

Universidad Nacional de Loja. (2022). Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos. Loja.

Vélez, S. C. (2011). Una mirada a los nuevos enfoques de la gestión pública.

Vergara Vivanco, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. (Vol. 3).

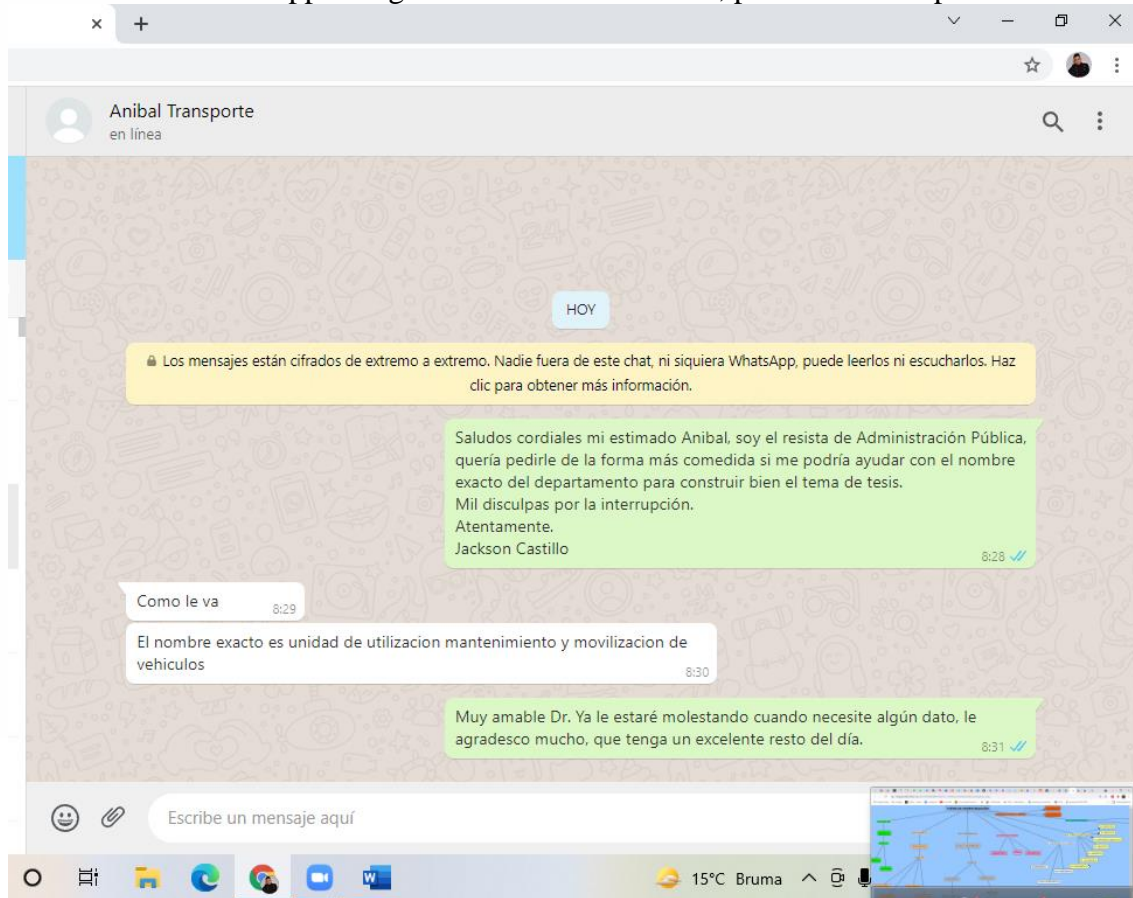
Zapata, C. M. (2005). Conversión de diagramas de procesos en diagramas (Vol. 72).

Zaretiogui, J. (1999). La gestión por procesos: Su papel e importancia. Economía industrial. Obtenido de <https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/Revist>

## 11. Anexos

### Anexo 1. Evidencia de acercamiento al Analista de la unidad

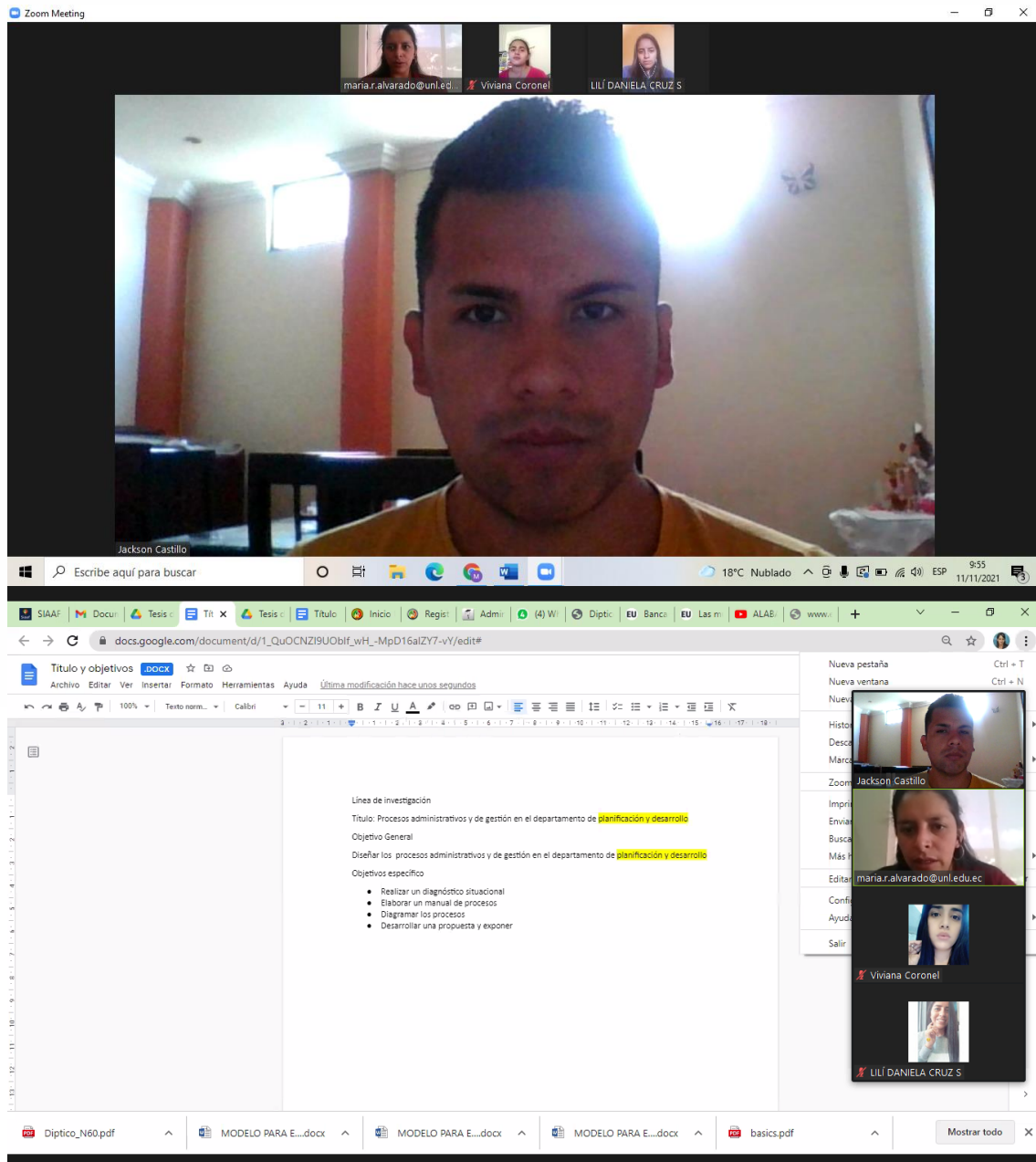
Mediante vía WhatsApp se logró hacer el acercamiento, por motivos de pandemia.



**Elaborado:** Marlon Jackson Castillo Calva

## Anexo 2. Evidencia de reunión mediante la plataforma “zoom”

### Inicio del proceso de Integración Curricular



The screenshot shows a Zoom meeting window. At the top, three participants are visible: maria.r.alvarado@unl.edu.ec, Viviana Coronel, and LILÍ DANIELA CRUZ S. The main video feed shows Jackson Castillo. Below the video, a Google Docs document is open, displaying the following text:

Titulo y objetivos

Linea de investigación

Título: Procesos administrativos y de gestión en el departamento de **planificación y desarrollo**

Objetivo General

Diseñar los procesos administrativos y de gestión en el departamento de **planificación y desarrollo**

Objetivos específico

- Realizar un diagnóstico situacional
- Elaborar un manual de procesos
- Diagramar los procesos
- Desarrollar una propuesta y exponer

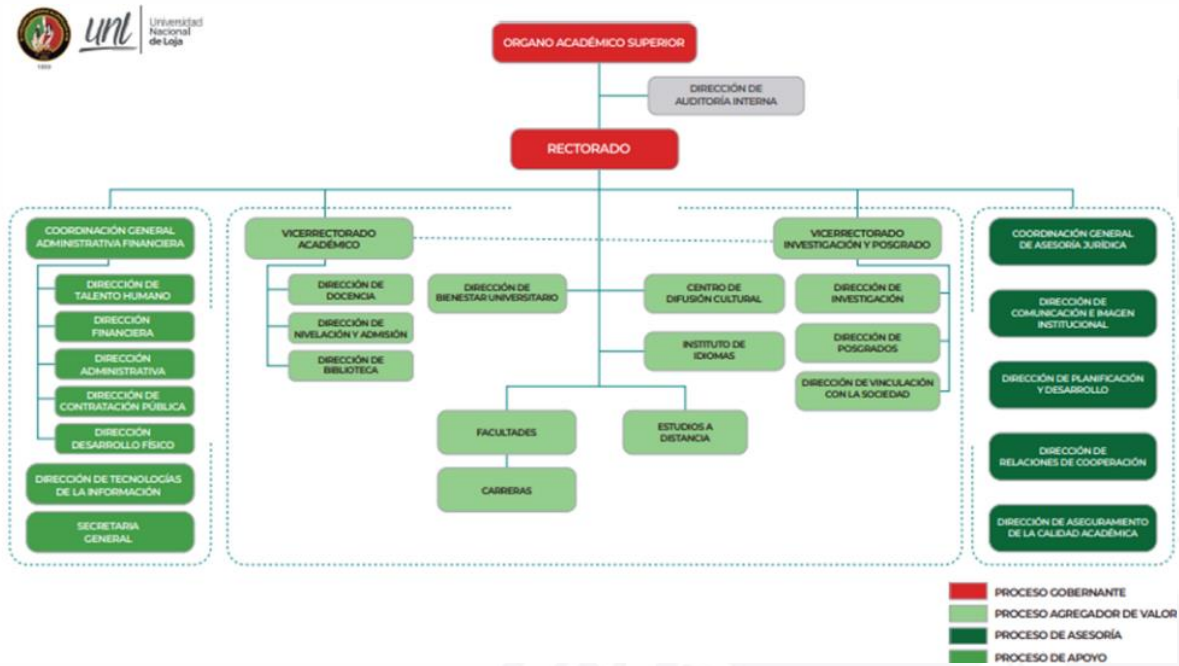
The Zoom interface also shows a list of participants on the right side, including Jackson Castillo, maria.r.alvarado@unl.edu.ec, Viviana Coronel, and LILÍ DANIELA CRUZ S.

**Elaborado:** Marlon Jackson Castillo Calva



### Anexo 3. Estructura organizacional

Procesos para la administración y gestión de la UNL



**Fuente:** Universidad Nacional de Loja.  
**Elaborado:** Marlon Jackson Castillo Calva



### Anexo 4. Ficha de Observación

#### Ficha de Observación

Guía de observación para el Diagnóstico y levantamiento del proceso y subprocesos de apoyo de mantenimiento y transporte vehicular para la Gestión por Resultados en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja.

**Nombres y Apellidos del observador:** .....

**Fecha:**.....

**Hora de inicio:** .....

**Hora de finalización:** .....

**Escenario (departamento):** .....

Formular el proceso y subprocesos de apoyo de mantenimiento y transporte vehicular para la gestión por resultados en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja.

#### Información sobre el proceso de apoyo de mantenimiento y transporte vehicular

<b>E1. Levantamiento de Información del Diagnóstico Situacional del Proceso</b>			
<b>OE2. Levantamiento de información del Proceso</b>			
<b>N°</b>	<b>Criterios de observación</b>	<b>Si</b>	<b>NO</b>
1	El proceso se encuentra establecido en base a la normativa		
2	El proceso determina a sus responsables		
3	El proceso establece de forma correcta los roles		
4	El formato y la simbología es clara para su aplicación		
5	Las entradas (inputs) del proceso se encuentran claramente definidas		
6	El proceso cuenta con todos los anexos o recursos de apoyo correspondientes		
7	Los responsables de esas entradas se encuentran bien definidos		
8	Los responsables del subproceso /actividades se encuentran bien definidos		

9	Las salidas del proceso se encuentran claramente definidas			
10	Los responsables de esas salidas se encuentran bien definidos			
11	Las decisiones del proceso se encuentran claramente definidas			
12	Los responsables de las decisiones se encuentran bien definidos			
13	El proceso cuenta con un registro coherente y claro de información			
<b>OBSERVACION:</b>				

**Elaborado:** Marlon Jackson Castillo Calva

### Evidencia de la aplicación de la ficha de observación



**Elaborado:** Marlon Jackson Castillo Calva

**Analista de la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja.**



**Elaborado:** Marlon Jackson Castillo Calva

## Concluyendo la aplicación de la ficha de observación



**Elaborado:** Marlon Jackson Castillo Calva



### Anexo 5. Entrevista

Guía de observación para el Diagnóstico y levantamiento del proceso de apoyo de la Unidad mantenimiento y transporte vehicular para la Gestión por Resultados en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja.

#### Introducción

El presente proyecto de Integración Curricular, llevado a cabo en la Carrera de Administración Pública, tiene como finalidad la formulación del proceso de apoyo de la Unidad de mantenimiento y transporte vehicular para la Gestión por Resultados en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja, motivo por el cual motivo por la cual se aplica la presente entrevista con la finalidad de que la información que pueda proporcionar sirva para poder efectuar el diagnostico situacional y formulación del proceso mencionado anteriormente.

#### Fecha de realización:

.....  
.....

1. Datos del entrevistador	
1.1 Nombres y apellidos:	
1.2 Formación académica:	
2. Datos del entrevistado	
2.1 Nombres y apellidos:	
2.2 Formación académica:	
2.3 Institución en la que labora:	
2.4 Cargo institucional:	
3. Presentación y propósito	<p>Reciba un caluroso y cordial saludo del estudiante de 8vo ciclo de la Carrera de Administración Pública, Marlon Jackson Castillo Calva, los motivos de la presente entrevista son los siguientes que a continuación se detallaran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectuar un análisis interno y externo del proceso de apoyo en la</li> </ul>



	<p>gestión por resultados en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos, permitiendo como resultado la elaboración de un Manual del proceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar los subprocesos, tareas, responsabilidad, entradas, salidas, requerimientos del proceso de la Unidad, permitiendo como resultado la elaboración de un Manual del proceso y subprocesos de la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos enfocada al proceso antes mencionado.</li> </ul>
<p><b>4. Indicaciones generales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las preguntas son abiertas, por tanto, las respuestas no son limitadas a un solo tema en concreto.</li> <li>• Se puede generar más interrogantes en el transcurso de la entrevista.</li> <li>• No existe un tiempo establecido para la contestación de las interrogantes.</li> </ul>

**Cuerpo o desarrollo**

**Objetivo específico 1**

Realizar un Diagnóstico situacional del proceso y subprocesos de apoyo de mantenimiento y transporte vehicular para la Gestión por Resultados en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja.

**Propósito**

Efectuar un análisis tanto interno como externo del proceso de apoyo de mantenimiento y transporte vehicular para la Gestión por Resultados en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos, permitiendo como resultado la elaboración de un diagnóstico situacional del proceso.

**Preguntas generales referentes a la U.U.M.M. V**



<b>Pregunta 1</b>	¿Cuál es la función que usted cumple dentro de la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos?
<b>Pregunta 2</b>	¿Por qué considera que usted es el indicado para ocupar este puesto de trabajo?
<b>Pregunta 3</b>	¿Qué tiempo lleva a cargo de las funciones que usted desempeña en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos?
<b>Pregunta 4</b>	¿Cuántas personas laboran dentro de la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos?
<b>Pregunta 5</b>	¿Cómo está estructurada la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos?
<b>Pregunta 6</b>	¿Las personas con las que usted labora le apoyan para el cumplimiento de todas las actividades planteadas dentro del proceso y subprocesos?
<b>Pregunta 7</b>	¿Usted cree que otros departamentos realizan las mismas funciones que esta Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos?
<b>Pregunta 8</b>	¿Cuál es el objetivo o propósito de la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos?
<b>Pregunta 9</b>	¿El área en la que labora cumple con todos los equipos tecnológicos necesarios para brindar un servicio eficiente a toda la comunidad universitaria?





<b>Pregunta 10</b>	¿Considera que los resultados de las actividades muestran efectividad, eficiencia y eficacia entorno al cumplimiento de las mismas?
<b>Pregunta 11</b>	¿Cuáles son los problemas que usted ha podido identificar en este proceso?
<b>Pregunta 12</b>	¿Cree importante que anteriormente se debió realizar un diagnóstico situacional con el fin de dar solución a las diferentes problemáticas encontradas?
<b>Observación:</b>	
<b>Preguntas específicas del proceso</b>	
<b>Pregunta 1</b>	¿Conoce de que se trata el proceso de apoyo de mantenimiento y transporte vehicular?
<b>Pregunta 2</b>	¿Cree usted a su criterio que este proceso se encuentra bien formulado?
<b>Pregunta 3</b>	¿Cuáles son las normativas legales que sustentan a este proceso?
<b>Pregunta 4</b>	¿Cuáles considera usted que son las fortalezas que tiene este proceso?
<b>Pregunta 5</b>	¿Cuáles considera usted que son las debilidades que tiene este proceso?
<b>Pregunta 6</b>	¿Cuáles considera usted que son las oportunidades que tiene este proceso?
<b>Pregunta 7</b>	¿Cuáles considera usted que son las amenazas que tiene este proceso?
<b>Pregunta 8</b>	¿Cuáles son los cuellos de botella o trabas que usted ha podido identificar en este proceso?
<b>Pregunta 9</b>	¿Qué acciones considera usted que se pudieran implementar para mejorar este proceso?
<b>Pregunta 10</b>	¿Cuáles serían sus recomendaciones para mejorar el desarrollo de este proceso?
<b>Observación:</b>	



**Objetivo específico 2**

Elaborar un Manual de proceso y subprocesos de apoyo en la Gestión por Resultados en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja.

**Propósito**

Analizar los subprocesos, tareas, responsabilidad, entradas, salidas y requerimientos del proceso de apoyo de mantenimiento y transporte vehicular de la Universidad Nacional de Loja, permitiendo como resultado la elaboración de un Manual del proceso y subprocesos de la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja.

**Levantamiento de información del proceso**

**Nombre del procedimiento:** .....

**Órgano administrativo:** .....

**Responsable del procedimiento:** .....

**Fecha:** .....

**1. Rol del participante**

No.	Rol	Descripción
1		
2		
3		

**2. Marco Legal (Leyes, Reglamentos y Normas Aplicables al Procedimiento)**

No.	Marco Legal
1	
2	
3	

**3. Desarrollo del Proceso**

**3.1 Entradas verificables (insumos que se requieren para iniciar el desarrollo de un proceso / procedimiento)**



No.	Nombre	Revisado / Aprobado por:	Origen de la entrada (cliente interno / externo)	Referencia (aplica en caso de utilizar formatos)
1				Anexo #
2				
3				

**3.2 Actividades (Describir los pasos secuencias del procedimiento)**

Secuencia	Descripción	Responsable (s)	Sistema Informático	Tiempo estimado (Minutos, horas, días, semanas)	Frecuencia (Diario, semanal, mensual, semestral, anual)	Agrega Valor Si / No
1				Ane		
2						
3						

**3.3 Salidas verificables (Productos generados por el procedimiento)**

No.	Nombre	Revisado / Aprobado por:	Destinatario de la salida (cliente interno / externo)	Referencia (aplica en caso de utilizar formatos)
1				Anexo #
2				
3				

**4. Registro de Información del Proceso (Indicar el archivo en donde se guarda la información generada por el procedimiento)**

Nombre del Registro	Descripción	Orden (Cronológico, por fecha, aleatorio, etc.)	Digital / Físico	Tiempo de Archivo (Permanente, temporal, etc.)	Responsable (Cargo del servidor encargado del Archivo)

**5. Anexos (Adjuntar todos los formatos / formularios necesarios que se utilicen o generen en el procedimiento. Ej. Formato de petición / oficio / factura / solicitud de viáticos / permisos.**

### Conclusión y despedida

Agradezco su participación en el desarrollo de la presente entrevista, con la información brindada de su persona, la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos podrá mejorar la gestión administrativa, así mismo, es importante mencionar que este es un proceso de mejora constante por lo cual le pido que, en caso de ser necesario pueda colaborar en otra entrevista, con el fin de dar mejoras en la gestión de la presente Unidad, de ante mano agradezco su colaboración. Muchas gracias.

**Elaborado:** Marlon Jackson Castillo Calva

### Entrevista al Analista de la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos.



**Elaborado:** Marlon Jackson Castillo Calva

### Evidencia de la aplicación de la entrevista al Director del Departamento Administrativo



Elaborado: Marlon Jackson Castillo Calva

### Evidencia de la aplicación de la entrevista al Director de Compras Públicas de la Universidad Nacional de Loja.



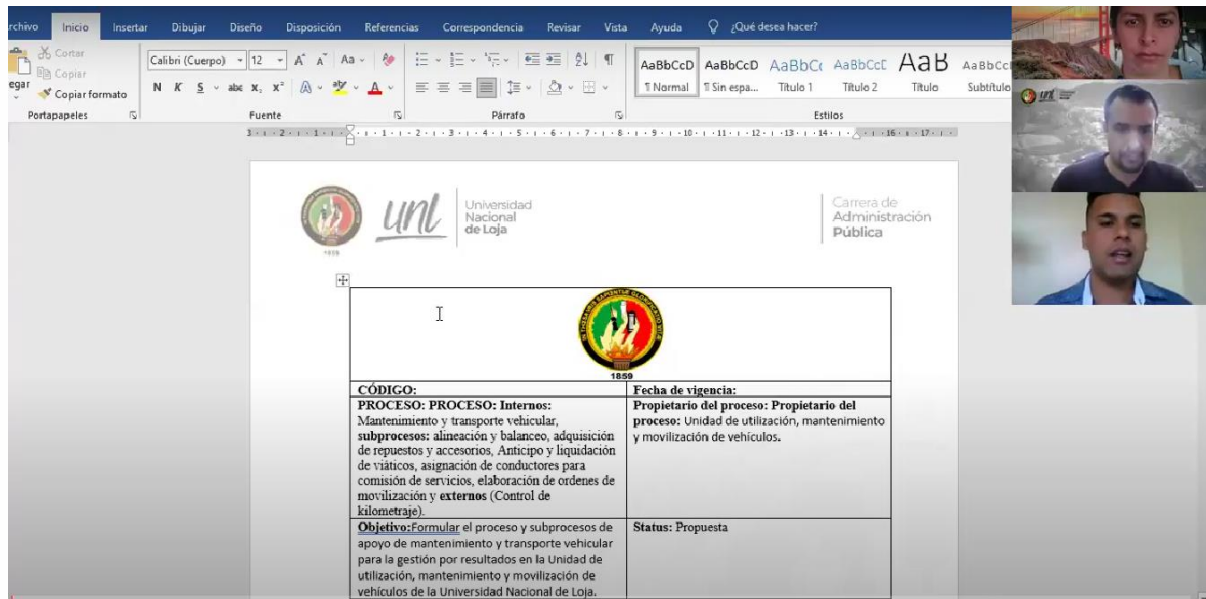
Elaborado: Marlon Jackson Castillo Calva






**Elaborado:** Marlon Jackson Castillo Calva

## Anexo 6. Socialización de la propuesta

Fotografías que evidencian cumplimiento de objetivo 3.



  Universidad Nacional de Loja		Carrera de Administración Pública	
			
<b>CÓDIGO:</b>		<b>Fecha de vigencia:</b>	
<b>PROCESO:</b> PROCESO: Internos: Mantenimiento y transporte vehicular, subprocesos: alineación y balanceo, adquisición de repuestos y accesorios, Anticipo y liquidación de viáticos, asignación de conductores para comisión de servicios, elaboración de ordenes de movilización y externos (Control de kilometraje).		<b>Propietario del proceso: Propietario del proceso:</b> Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos.	
<b>Objetivo:</b> Formular el proceso y subprocesos de apoyo de mantenimiento y transporte vehicular para la gestión por resultados en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja.		<b>Status:</b> Propuesta	

**Elaborado:** Marlon Jackson Castillo Calva



## Anexo 7. Certificado resumen (Abstract)



UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE LOJA

# INSTITUTO DE IDIOMAS

Mgs. Marlon Richard Armijos R.  
DOCENTE DEL IDI UNL.

## C E R T I F I C A:

Que el documento aquí compuesto es fiel traducción del idioma español al idioma inglés del resumen de tesis titulada "Formulación del procesos y subprocesos de apoyo de mantenimiento y transporte vehicular para la Gestión por Resultados en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja, año 2021", autoría de Marlon Jackson Castillo Calva con CI: 1105571093, de la carrera de Administración Pública, de la Universidad Nacional de Loja.

Lo certifica en honor a la verdad y autorizo al interesado hacer uso del presente en lo que a sus intereses convenga.

Loja, 02 de agosto del 2022.

MARLON  
RICHARD  
ARMIJOS  
RAMIREZ

Firmado digitalmente  
por MARLON RICHARD  
ARMIJOS RAMIREZ  
Fecha: 2022.08.02  
14:37:30 -0500'




Mgs. Marlon R. Armijos R.  
1104072481  
1031-2017-1905329  
DOCENTE DEL IDI UNL.





## Anexo 8. Manual del proceso y subprocesos

Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja.

 1859		
<b>Código:</b>	<b>Fecha de vigencia:</b>	
<b>Proceso:</b> Mantenimiento y transporte vehicular (correctivo y preventivo). <b>Subprocesos:</b> alineación y balanceo, Anticipo y liquidación de viáticos, elaboración de ordenes de movilización. <b>Externos:</b> Control de kilometraje por cada feriado.	<b>Propietario del proceso:</b> Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos.	
<b>Objetivo:</b> Formular el proceso y subprocesos de apoyo de mantenimiento y transporte vehicular para la Gestión por Resultados en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja.	<b>Status:</b> Propuesta	
<b>Macroproceso:</b> Coordinación General Administrativa financiera.	<b>Responsables:</b> Ing. Danny Alexander Gonzales Aguilera  Ing. Aníbal Leonardo Gonzales Soto	<b>Página:</b> 1 de 50



**Manual del proceso y subprocesos de la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la universidad nacional de Loja.**

**Versión: 1.1**

**Elaborado por:**

Marlon Jackson  
Castillo Calva  
**Fecha:**02/08/2022

**Revisado por:**

Ing. María Raquel Alvarado  
López, Mg.  
**Director del trabajo de Integración Curricular**  
**Fecha:** 02/08/2022

Ing. Danny Alexander Gonzales  
Aguilera  
**Director Dirección Administrativa**  
**Fecha:** 02/08/2022

Ing. Aníbal Leonardo Gonzales  
Soto  
**Analista de la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos.**  
**Fecha:** 02/08/2022

**Aprobado por:**

Unidad de utilización, mantenimiento y transporte vehicular.  
**Fecha:** 02/08/2022

**Registro de edición de documento**

Versión	Fecha de vigencia	Registro de cambios	
		Detalle	No. De páginas modificadas
1.1	02/08/2022	Versión inicial	Todas



**Proceso:**

**Página:** 1 de 50



<p>Mantenimiento y transporte vehicular (correctivo y preventivo).</p> <p><b>Subprocesos:</b> alineación y balanceo, Anticipo y liquidación de viáticos, elaboración de ordenes de movilización.</p> <p><b>Externos:</b> Control de kilometraje por cada feriado.</p>	<p><b>Órgano Administrativo Responsable:</b> Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos.</p>	
<p><b>Código:</b> N/A</p>		

**a. Tipo de mega y macro proceso**

La Universidad Nacional de Loja, es una institución de educación superior la cual establece una estructura organizacional por procesos basado en su grado de distribución al cumplimiento de la misión institucional como se presenta a continuación:

- a) Procesos Gobernantes: Orientan la gestión institucional mediante la formulación de políticas como también la expansión de normas e instrumentos para poner en marcha el funcionamiento de la universidad.
- b) Procesos que agregan valor: Generan, administran y controlan los productos y los servicios que son destinados a usuarios externos y permiten cumplir con la misión de la institución, denotando la especialización de la misión consagrada en la Ley además constituyen la razón de ser de la institución de nivel superior.
- c) Procesos habilitantes: Son enfocados a la generación de productos y servicios para los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos.

En esta estructura se encuentra incluida la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos. Perteneciente a la Dirección Administrativa, dentro de los procesos habilitantes de apoyo mediante el macroproceso de Coordinación General Administrativa financiera, para garantizar su operatividad a cargo del Analista de la unidad y Director de la Dirección Administrativa.

Finalmente, dentro de la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos, se lleva a cabo el proceso de mantenimiento y transporte vehicular (preventivo-correctivo), el cual abarca, de igual manera se desprenden los subprocesos como son: Alineación y balanceo, anticipo y liquidación de viáticos, asignación de conductores para

comisión de servicios, elaboración de ordenes de movilización, control de kilometraje por cada feriado.

### **b. Objeto**

- Proporcionar a la Universidad Nacional de Loja, una guía clara, uniforme y estándar para el levantamiento del proceso y subprocesos de mantenimiento y transporte vehicular, en un marco óptimo de administración de costos, recursos y tiempo, con la participación activa de los diferentes equipos de trabajo multidisciplinarios, con la responsabilidad asumida por todos quienes lo integran y en conformidad con la normativa legal correspondiente.

- Otorgar un Manual del proceso y subprocesos efectivo para que la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos, pueda desarrollar sus actividades de forma eficaz, eficiente y oportuna mediante la aplicación y guía de los contenidos plasmados en el presente documento, los cuales se encuentran desarrollados en base a la correcta aplicación de los procedimientos internos y externos.

### **c. Alcance**

La Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos, es un cuerpo de servicio y representativo administrativo, de los Consejos Tutelares, y de los demás órganos legislativos y administrativos de la Universidad Nacional de Loja, tales como la dirección Administrativa, departamento de compras públicas de la misma forma como institución externa la Contraloría General del Estado la misma que inicia sus labores bajo la dirección del Ing. Aníbal Leonardo Gonzales Soto. La Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos contiene el proceso de mantenimiento y transporte vehicular (preventivo-correctivo), del cual se desglosan diferentes subprocesos entre ellos, alineación y balanceo, adquisición de repuestos y accesorios, anticipo y liquidación de viáticos, elaboración de ordenes de movilización y externos (control de kilometraje por cada feriado). Tomando como sus clientes a la comunidad universitaria, y en el proceso externo: control de kilometraje por cada feriado, a la Contraloría General del Estado.

La misión es administrar los bienes y servicios institucionales, así como la gestión en los procesos de seguridad física y el apoyo logístico demandados por las unidades académicas y administrativas de la institución.

### **d. Límites**

Dado el caso de que se requiera acudir a la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos para llevar a cabo algún proceso, el desarrollo se llevará de acuerdo al pedido solicitado, ya sea el requerimiento de un insumo o servicio. Estos procesos serán

aprobados y debidamente revisados por el Analista de la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja y Dirección Administrativa, donde se emitirá contestación del mismo por parte del Analista y Director administrativo, en los tiempos establecidos para cada proceso.

### Entradas verificables

No.	Nombre	Revisado / Aprobado por:	Origen de la entrada (cliente interno / externo)	Referencia (aplica en caso de utilizar formatos)
1	Mantenimiento y transporte vehicular (preventivo y correctivo)	Director administrativo	Interno (Autoridades de la Universidad).	Solicitud-oficio Elaboran perfiles de proyectos con especificaciones técnicas
2	Alineación y balanceo	Director administrativo	Interno (Autoridades de la Universidad).	Solicitud- Inicio del proceso.
3	Anticipo de liquidación de viáticos	Director Administrativo	Interno (Autoridades de la Universidad).	Solicitud-oficio
4	Elaboración de ordenes de movilización	Director Administrativo	Interno (Autoridades de la Universidad).	Solicitud-oficio Elaboran perfiles de proyectos con especificaciones técnicas
5	Control de kilometraje	Director Administrativo	Externo (Contraloría general del Estado).	Solicitud-oficio

**Elaborado por:** Marlon Jackson Castillo Calva

### e. Políticas

Las políticas institucionales que contribuirán al fortalecimiento de los procesos de planificación institucional y, de la ejecución del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2019-2023 de la Universidad Nacional de Loja, con coherencia interna y correspondencia externa, son:

- Se afianzarán procesos integrales y permanentes de planificación, seguimiento, acompañamiento y evaluación, institucionalizando políticas, estructuras, procedimientos, tecnologías y herramientas de planificación integral en los niveles: estratégico de largo plazo, programático de mediano plazo y operativo de corto plazo.
- Se promoverá en toda la planta directiva y los estamentos universitarios, el desarrollo de capacidades con el propósito de que los procesos administrativos y financieros se articulen e implementen de conformidad a la planificación institucional.

- Se internalizará el enfoque de gestión institucional centrado en el estudiante, por lo que todos los actores y estamentos enfatizarán sus propuestas, proyectos y acciones hacia el logro de este propósito, siendo la regla el involucramiento del estudiante en todo el ciclo y proceso de formulación, ejecución, seguimiento y evaluación.
- Se enfatizará la inclusión de los enfoques de igualdad de género, discapacidad, interculturalidad y condición socioeconómica, en todos los estamentos universitarios como principios para la defensa de sus derechos, la disminución de las brechas de desigualdad y discriminación y, la incorporación de acciones afirmativas para este fin reflejadas en la planificación, presupuesto y gestión institucional.

#### f. Consideraciones de Actualización

El presente Manual, influye en gran medida en el actuar de los entes, ya que contiene la información necesaria para llevar a cabo de manera precisa y secuencial, las tareas y actividades operativas que son asignadas en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de la Universidad Nacional de Loja. La formulación del presente manual estará a cargo de la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos y Dirección Administrativa, quienes otorgarán las pautas necesarias para los procesos requeridos. El Ing. Aníbal Leonardo Gonzales Soto, responsable de la Unidad, asesorará en la revisión y el Ing. Danny Alexander Gonzales Aguilera en la aprobación del mismo. Durante la ejecución de los diferentes procedimientos, es necesario recaudar toda la documentación que se genere en esta área, así como los datos necesarios para su actualización.

#### g. Esquema General Macroproceso

Macroproceso	- Coordinación General Administrativa Financiera
Proceso	- Mantenimiento y transporte vehicular (preventivo-correctivo)
Subprocesos	- Alineación y balanceo
	- Anticipo y liquidación de viáticos
	- Elaboración de ordenes de movilización

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de kilometraje por cada feriado</li> </ul>
--	---

Elaborado por: Marlon Jackson Castillo Calva

## h. Responsables:

### ANEXO 1.

#### Requerimiento de información básica

##### 1. Rol de los Participantes

N°	Rol	Descripción
1	Director Administrativo UNL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoriza el trámite de la documentación legal necesaria para los procesos, procedimientos administrativos que comprometen a las diferentes Unidades a cargo.</li> <li>- Dirige, coordina e interviene en las diligencias de los procesos administrativos relacionados con las Unidades a cargo.</li> <li>- Revisa y suscribe informes, criterios y pronunciamientos administrativos por las Unidades a cargo.</li> </ul>
2	Analista Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realiza tramites de la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos.</li> <li>- Efectúa la entrega de vehículos para diferentes gestiones a efectuar por parte de administrativos, planta docente.</li> <li>- Realiza la recepción de diferentes adquisiciones para los vehículos.</li> <li>- Efectúa la compra de llantas y demás insumos necesarios para su mantenimiento vehicular.</li> </ul>
3	Director de compras públicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Controlar el plan de compras de bienes y servicios a través del portal de compras públicas.</li> <li>- Planificar, organizar, dirigir y controlar la ejecución de las actividades.</li> <li>- Preparar las directrices administrativas del Sistema de Gestión de Bienes y Servicios en función de las políticas y estrategias institucionales.</li> <li>- Asesorar y orientar a los clientes internos y externos en los procedimientos, productos, normas internas y externas aplicadas en los productos de sus equipos de trabajo.</li> <li>- Diseñar y desarrollar propuestas de mejoras que elimine los cuellos de botella (obstáculos, problema raíz) dentro de los procesos del Sistema de Gestión de Bienes y Servicios, a fin de optimizar los tiempos, recursos y calidad.</li> </ul>

Elaborado por: Marlon Jackson Castillo Calva

## **i. Marco Legal (Leyes, Reglamentos y Normas Aplicables)**

### **Normativa**

#### **Artículos/Directrices/Disposiciones**

### **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008)**

En cuanto a la normativa que respalda a los trámites administrativos de la Unidad de mantenimiento vehicular dentro de la Universidad Nacional de Loja, la constitución, norma suprema de la república ecuatoriana, menciona los siguientes artículos, partiendo como base con la definición del sector público, el servicio público y todo lo que estos abarcan.

**Art. 225.-** El sector público comprende:

1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social.
2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado.
3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.
4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos.

**Art. 226.-** Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

**Art. 227.-** La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación

**Art. 288.-** Las compras públicas cumplirán con criterios de eficiencia, transparencia, calidad, responsabilidad ambiental y social. Se priorizarán los productos y servicios nacionales, en particular los provenientes de la economía popular y solidaria, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas.





## NORMAS DE CONTRATACIÓN REGULADOS POR LA LEY DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

**Art. 7.- Sistema Nacional de Contratación Pública SNCP.-** El Sistema Nacional de Contratación Pública (SNCP) es el conjunto de principios, normas, procedimientos, mecanismos y relaciones organizadas orientadas al planeamiento, programación, presupuestos, control, administración y ejecución de las contrataciones realizadas por las Entidades Contratantes. Forman parte del SNCP las entidades sujetas al ámbito de esta Ley.

**Art. 8.- Órganos competentes.** - El Servicio Nacional de Contratación Pública junto con las demás instituciones y organismos públicos que ejerzan funciones en materia de presupuestos, planificación, control y contratación pública, forman parte del Sistema Nacional de Contratación Pública, en el ámbito de sus competencias.

**Art. 9.- Objetivos del Sistema.** - Son objetivos prioritarios del Estado, en materia de contratación pública, los siguientes:

1. Garantizar la calidad del gasto público y su ejecución en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo;
2. Garantizar la ejecución plena de los contratos y la aplicación efectiva de las normas contractuales;
3. Garantizar la transparencia y evitar la discrecionalidad en la contratación pública;
4. Convertir la contratación pública en un elemento dinamizador de la producción nacional;
5. Promover la participación de artesanos, profesionales, micro, pequeñas y medianas empresas con ofertas competitivas, en el marco de esta Ley;
6. Agilizar, simplificar y adecuar los procesos de adquisición a las distintas necesidades de las políticas públicas y a su ejecución oportuna;
7. Impulsar la participación social a través de procesos de veeduría ciudadana que se desarrollen a nivel nacional, de conformidad con el Reglamento;
8. Mantener una sujeción efectiva y permanente de la contratación pública con los sistemas de planificación y presupuestos del Gobierno central y de los organismos seccionales;
9. Modernizar los procesos de contratación pública para que sean una herramienta de eficiencia en la gestión económica de los recursos del Estado;
10. Garantizar la permanencia y efectividad de los sistemas de control de gestión y transparencia del gasto público; y,
11. Incentivar y garantizar la participación de proveedores confiables y competitivos en el SNCP.

**Art. 14.- Alcance del Control del SNCP.-** El control del Sistema Nacional de Contratación Pública será intensivo, interrelacionado y completamente articulado entre los diferentes entes con competencia para ello. Incluirá la fase precontractual, la de ejecución del contrato y la de evaluación del mismo. El Servicio Nacional de Contratación Pública tendrá a su cargo el cumplimiento de las atribuciones previstas en esta Ley, incluyendo en consecuencia, la verificación de:

1. El uso obligatorio de las herramientas del Sistema, para rendir cuentas, informar, promocionar, publicitar y realizar todo el ciclo transaccional de la contratación pública;
  2. El uso obligatorio de los modelos precontractuales, contractuales oficializados por el Servicio Nacional de Contratación Pública;
  3. El cumplimiento de las políticas emitidas por el Directorio del SERCOP y los planes y presupuestos institucionales en materia de contratación pública;
  4. La contratación con proveedores inscritos en el RUP, salvo las excepciones puntualizadas en esta Ley;
  5. Que los proveedores seleccionados no presenten inhabilidad o incapacidad alguna hasta el momento de la contratación; y,
  6. Que la información que conste en las herramientas del Sistema se encuentre actualizada.
- Cualquier incumplimiento dará lugar a las sanciones previstas en esta Ley. Para ejercer el control del Sistema, el Servicio Nacional de Contratación Pública podrá solicitar información a entidades públicas o privadas que crea conveniente, las que deberán proporcionarla en forma obligatoria y gratuita en un término máximo de 10 días de producida la solicitud.

## **REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIÓN PÚBLICA**

**Art. 2.- Contratos financiados con préstamos y cooperación internacional.** - En la suscripción de los convenios de crédito o de cooperación internacional se procurará medidas para la participación directa o asociada de proveedores nacionales.

**Art. 6.- Atribuciones del SERCOP.** - A más de las establecidas en la Ley, serán atribuciones del SERCOP:

1. Ejercer el monitoreo constante de los procedimientos efectuados en el marco del Sistema Nacional de Contratación Pública;
2. Emitir de oficio o a petición de parte, observaciones de orden técnico y legal en la fase precontractual, las que serán de cumplimiento obligatorio para las entidades contratantes;

3. Supervisar de oficio o pedido de parte, conductas elusivas de los principios y objetivos del Sistema Nacional de Contratación Pública, tales como: plazos insuficientes, especificaciones técnicas subjetivas o direccionadas, presupuestos fuera de la realidad del mercado, parámetros de evaluación discrecionales, entre otros;

4. Realizar evaluaciones y reportes periódicos sobre la gestión que en materia de contratación pública efectúen las entidades contratantes; y de ser el caso, generar alertas o recomendaciones de cumplimiento obligatorio, sin perjuicio de que sean puestas en conocimiento de los organismos de control pertinentes

**Art. 25.- Del Plan Anual de Contratación.** - Hasta el 15 de enero de cada año, la máxima autoridad de cada entidad contratante o su delegado, aprobará y publicará el Plan Anual de Contratación (PAC), el mismo que contendrá las obras, bienes o servicios incluidos los de consultoría que se contratarán durante ese año, en función de sus respectivas metas institucionales y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley. El Plan Anual de Contratación podrá ser reformado por la máxima autoridad o su delegado, mediante resolución debidamente motivada, la misma que junto con el plan reformado serán publicados en el portal [www.compraspublicas.gov.ec](http://www.compraspublicas.gov.ec). Salvo las contrataciones de ínfima cuantía o aquellas que respondan a situaciones de emergencia, todas las demás deberán estar incluidas en el PAC inicial o reformulado. Los procesos de contrataciones deberán ejecutarse de conformidad y en la oportunidad determinada en el Plan Anual de Contratación elaborado por cada entidad contratante, previa consulta de la disponibilidad presupuestaria, a menos que circunstancias no previstas al momento de la elaboración del PAC hagan necesario su modificación. Los formatos del PAC serán elaborados por el SERCOP y publicados en el Portal [www.compraspublicas.gov.ec](http://www.compraspublicas.gov.ec)

## **NORMAS DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO PARA EL USO DE VEHÍCULOS**

**Art. 1.- Utilización de los vehículos.** - Los vehículos pertenecientes al sector público, y a las entidades de derecho privado que disponen de recursos públicos, se destinarán exclusivamente para el cumplimiento de las labores estrictamente oficiales y para la atención de emergencias nacionales o locales, y se observarán de modo estricto, las normas legales y reglamentarias vigentes, así como las que constan en el Decreto No. 44 y las de este Reglamento.

**Art. 3.- Movilización de los vehículos oficiales y excepciones.** - Los vehículos del sector público y de las entidades de derecho privado que disponen de recursos públicos, están destinados exclusivamente para uso oficial, es decir para el desempeño de funciones públicas,

en los días y horas laborables, y no podrán ser utilizados para fines personales, ni familiares, ajenas al servicio público, ni en actividades electorales y políticas.

Se excluyen de las normas contenidas en los incisos anteriores relativos a días y horas no laborables únicamente los vehículos del servicio de ambulancia, de las unidades de salud del Ministerio de Salud Pública, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, de la Cruz Roja Ecuatoriana, de los Cuerpos de Bomberos, 3 de la Defensa Civil, de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional, los vehículos de trabajo para el mantenimiento de los sistemas de redes eléctricas, telefónicas, de agua potable, de alcantarillado, de obras públicas; y, los que sean indispensables para atender casos de emergencia y para mantener la continuidad y regularidad de los servicios públicos.

**Art. 4.- Funcionarios responsables.** - Son responsables del cumplimiento de las normas contenidas en este Reglamento, los dignatarios, autoridades, funcionarios, servidores públicos y los empleados, obreros y trabajadores de las entidades de derecho privado que disponen de recursos públicos, a cuyo cargo estén los respectivos vehículos y los conductores de los mismos. Se llamará: “Conductor”, al servidor que tiene a su cargo el manejo de los automotores de propiedad de la Institución; “jefe de Transporte” o “Encargado de la Gestión de Transporte”, a las personas que se encargan del control del parque automotor institucional y, “Mecánico” a aquel bajo cuya responsabilidad se halla el chequeo y reparación de los vehículos. Los servidores encargados de la gestión del presupuesto y de la gestión administrativa, serán los responsables de la programación y de la adquisición de los vehículos, que exclusivamente se los adquirirá, con las debidas evidencias justificativas, se los califique como indispensables para el cumplimiento de las actividades de la Institución

**Art. 5.- Logotipo, placas oficiales y conducción de los vehículos.** - Los vehículos sobre los que rige el presente Reglamento, necesariamente llevarán el logotipo de la entidad a la que pertenecen, las placas oficiales, y serán conducidos exclusivamente por choferes profesionales, que se los considerará también responsables de su cuidado, mantenimiento preventivo básico y del cumplimiento de las leyes y reglamentos vigentes, sobre el tránsito y el transporte terrestres.

**Art. 6.- Orden de movilización.** - La máxima autoridad o el servidor delegado para el efecto, que podrá ser el jefe de Transportes, está facultado para autorizar la movilización de los vehículos. Los funcionarios que deban cumplir con una comisión que implique viáticos, o subsistencias, deberán tramitar, con al menos cuarenta y ocho horas de anticipación la respectiva “Orden de Movilización”, previo visto bueno del jefe de la unidad a la cual pertenece el solicitante



**Art. 8.- De la custodia del vehículo.** - El funcionario autorizado y el chofer serán los únicos responsables de la custodia del vehículo durante el tiempo requerido para el cumplimiento de las labores oficiales encomendadas. Las llaves del vehículo deberán permanecer siempre en poder del chofer designado.

**Art. 12.-Mantenimiento preventivo y correctivo.** - El cuidado y mantenimiento mecánico de los vehículos, se lo efectuará en los talleres de la Institución y podrá ser preventivo y correctivo; el primero se lo realizará en forma periódica y programada, antes de que ocurra el daño y la consecuente inmovilización del vehículo; y el segundo se lo efectuará al ocurrir estos eventos. Para tales fines se utilizará el formulario “Control de mantenimiento”, en el que constarán los datos de la última revisión o reparación y el aviso de la fecha en que debe efectuarse el siguiente. El jefe de Transportes y el chofer designado, mediante el formulario “Acta de entrega recepción de vehículos”, son solidariamente responsables del mantenimiento, custodia y control del parque automotor de la Institución.

**Art. 13.-Abastecimiento de combustible y lubricantes.** - Se establecerá un control del consumo de combustible con referencia hecha al rendimiento medio de kilómetros por galón de acuerdo a cada tipo de vehículo. Para fines de abastecimiento se utilizará el formulario “Orden de provisión de combustibles o lubricantes”, el mismo que será entregado a los surtidores con los cuales se tenga convenio. Del cambio de aceite, líquido de frenos y otros lubricantes de acuerdo al tipo de vehículo, así como de los filtros será responsabilidad del conductor, el cual solicitará lo necesario al jefe de Transportes mediante el formulario “Control de lubricantes, combustibles y repuestos”

**Art. 14.- Del personal de conductores.** - Es facultad de la autoridad nominadora por medio de la Dirección de Recursos Humanos de cada Institución, seleccionar nombrar o contratar al personal de conductores

**Art. 17.-Seguros de los vehículos y patrocinio.** - Los vehículos pertenecientes a entidades públicas serán asegurados contra accidentes, robos, riesgos contra terceros. Las pólizas serán contratadas con compañías nacionales, en las condiciones más adecuadas para la Institución y de conformidad con lo que disponen las leyes y reglamentos pertinentes.

**Art. 21.- Sanciones.-** El o los dignatarios, autoridades, funcionarios y servidores públicos que incurrieren en el quebrantamiento de las disposiciones legales y reglamentarias sobre el uso, mantenimiento, movilización y control de los vehículos pertenecientes a las instituciones del Estado o a las entidades sobre las que rige el presente Reglamento serán sancionados con multa o destitución o ambas conjuntamente, sin perjuicio de la responsabilidades civiles culposas, o

de los indicios de responsabilidad penal a que hubiere lugar, y conforme a lo dispuesto en los artículos 46 y 48 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

**Art. 25.- Retención de vehículos.** - Ningún vehículo del sector público y de las entidades de derecho privado que disponen de recursos públicos, se podrá constituir como fianza o caución para que recupere la libertad un conductor que se halle sindicado en un juicio de tránsito.

### **LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL**

**Art. 3.-** El Estado garantizará que la prestación del servicio de transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas.

**Art. 55.-** El transporte público se considera un servicio estratégico, así como la infraestructura y equipamiento auxiliar que se utilizan en la prestación del servicio. Las rutas y frecuencias a nivel nacional son de propiedad exclusiva del Estado, las cuales podrán ser comercialmente explotadas mediante contratos de operación.

**Art. 103.-** La matrícula será emitida en el ámbito de sus competencias por la Agencia Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, sus Unidades Administrativas o por los Gads, previo el pago de las tasas e impuestos correspondientes y el cumplimiento de los requisitos previstos en el Reglamento. El documento que acredite el contrato de seguro obligatorio para accidentes de tránsito, será documento habilitante previo para la matriculación y circulación de un vehículo.

### **NORMA TÉCNICA PARA PAGOS DE VIÁTICOS SUBSISTENCIAS MOVILIZACIONES Y ALIMENTACIÓN DE SERVIDORES Y OBREROS DEL SECTOR PÚBLICO.**

**Art. 1.- Objeto.-** La presente norma técnica tiene por objeto regular el procedimiento que permita a las instituciones del Estado realizar los pagos correspondientes por concepto de viáticos y movilizaciones a las y los servidores y las y los obreros públicos que por necesidad institucional tengan que desplazarse fuera de su domicilio y/o lugar habitual de trabajo, dentro del país, a cumplir tareas oficiales o a desempeñar actividades inherentes a sus puestos, por el tiempo que dure el cumplimiento de estos servicios, desde la fecha y hora de salida hasta su retorno.

**Art. 5.- De la movilización.-** La movilización comprende los gastos por el transporte que se utilice para que las y los servidores y las y los obreros públicos lleguen al lugar del cumplimiento de los servicios institucionales y regresen a su domicilio y/o lugar habitual de



trabajo; así como los gastos que se generen por el desplazamiento a y de los terminales aéreos, terrestres, fluviales o marítimos, desde y hasta el domicilio y/o lugar habitual de trabajo o los valores por parqueaderos; y, los que se producen por los desplazamientos que se realicen dentro del lugar en el que se cumple los servicios institucionales, siempre y cuando no se utilice transporte institucional. Los gastos por transporte, sean estos: pasajes aéreos, terrestres, fluviales o marítimos serán transferidos directamente por parte de la unidad financiera o quien hiciera sus veces a las compañías o empresas de transporte; por tal razón este valor no se entregará directamente a la o el servidor o a la o el obrero que deba cumplir los servicios institucionales, y en su lugar se entregará los respectivos pasajes para su desplazamiento con por lo menos un día de anticipación a su salida. Cuando el desplazamiento se realice en un medio de transporte institucional, las unidades administrativa y financiera, o quienes hicieran sus veces, realizarán las previsiones y cálculos correspondientes, de tal manera que, el conductor reciba antes de iniciar el viaje, además de los viáticos que le corresponda, un fondo para cubrir los costos de combustible, peajes, pontazgos, parqueaderos, transporte fluvial u otros medios o demás gastos de esta índole en los que se incurra. Una vez finalizado el cumplimiento de servicios institucionales, el conductor encargado deberá rendir cuentas de los gastos realizados, presentando los comprobantes de venta legalmente conferidos, facturas, notas de venta y/o recibos electrónicos; en base de lo que se procederá a liquidar los valores correspondientes, para su devolución o reembolso, según sea el caso, de conformidad con los procedimientos contables.

**Art. 12.- Pago de viáticos en días feriados.** - Se prohíbe conceder autorización a las y los servidores y las y los obreros del sector público para el cumplimiento de servicios institucionales, fuera de su domicilio y/o lugar habitual de trabajo durante los días feriados o de descanso obligatorio, excepto en aquellos casos excepcionales dispuestos por la máxima autoridad o su delegado.

## MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS UNL

**Misión del Analista:** Ejecutar actividades de apoyo en la preparación del proceso y subprocesos para el servicio vehicular institucional.

### Actividades del Analista

1. Apoya en la elaboración del reglamento interno de uso de vehículos.
2. Recopila y organiza trámites, evidencias y documentos del proceso y subprocesos administrativos.

3. Entrega y recibe documentos administrativos de Instituciones externas como la Contraloría General del Estado.
4. Prepara proyectos de criterios y pronunciamientos de menor complejidad solicitados por la Contraloría General del Estado.

### Conocimientos

1. Conocimiento en planificación
2. Conocimiento es distribución de trabajo
3. Operatividad y logística
4. Conocimiento prácticos y operativos
5. Conocimientos administrativos
6. Conocimientos en matemática básica y avanzada
7. Conocimiento en leyes de la física y de la química que soportan los principios de la ingeniería mecánica.
8. Conocimientos en las ciencias de la ingeniería relativas a la manufactura, a los materiales, a los procesos térmicos, al diseño mecánico y a la eléctrica-electrónica.
9. Conocimiento de economía, administración y contabilidad, así como de las ciencias sociales y humanidades.

### Destrezas y habilidades

1. Pensamiento crítico
2. Organización de la información

### j. Entradas Verificables

No.	Nombre	Revisado / Aprobado por:	Origen de la entrada (cliente interno / externo)	Referencia (aplica en caso de utilizar formatos)
1	Mantenimiento y transporte vehicular (preventivo-correctivo)	Director administrativo	Interno (Autoridades de la Universidad).	Solicitud-oficio Elaboran perfiles de proyectos con especificaciones técnicas
2	Alineación y balanceo	Director administrativo	Interno (Autoridades de la Universidad).	Solicitud- Inicio del proceso.
3	Anticipo y de liquidación de viáticos.	Director Administrativo	Interno (Autoridades de la Universidad).	Solicitud-oficio



4	Elaboración de ordenes de movilización.	de de	Director Administrativo	Interno (Autoridades de la Universidad).	Solicitud-oficio
5	Control de kilometraje	de	Director Administrativo	Externo (Contraloría General del Estado)	Solicitud-oficio

**Elaborado por:** Marlon Jackson Castillo Calva

### k. Procedimiento Descriptivo

El presente manual se desarrolló como una base de asesoría para guiar la ejecución de actividades llevadas a cabo dentro de la Unidad de mantenimiento vehicular de la Universidad Nacional de Loja mediante la esquematización del proceso y subprocesos internos y externos que se llevan a cabo en la misma. De este modo, se abarcó el proceso interno correspondiente al proceso de mantenimiento y transporte vehicular, y, el proceso externo correspondientes a Contraloría General del Estado, así como sus correspondientes normativas, responsables, actividades, entradas, salidas, fuentes de verificación, trámites y sus plantillas, y diagramas de flujo.

Para realizar el presente manual del proceso y subprocesos se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Revisión de la normativa emitida por el Ministerio del Trabajo para informarse a cerca del trabajo.
- Efectuar entrevistas a los actores clave que intervinieron en el proceso y subprocesos para la determinación actual y poder levantar el proceso.
- La aplicación de la ficha de observación a los actores clave para recolectar información pertinente al proceso y subprocesos.
- Desarrollo del manual en base a la información recabada.
- Determinación de responsables, entradas verificables, actividades y salidas verificables del proceso y subproceso.

## I. Salidas verificables

No.	Nombre	Revisado / Aprobado por:	Destinatario de la salida (cliente interno / externo)	Referencia (aplica en caso de utilizar formatos)
1	Control de Kilometraje por cada feriado	Contraloría General del Estado	Externo	Solicitud oficio
2	Mantenimiento y transporte vehicular (preventivo y correctivo)	Director Administrativo	Interno	Solicitud-oficio Elaboran perfiles de proyectos con especificaciones técnicas

Elaborado por: Marlon Jackson Castillo Calva

## m. Consideraciones adicionales

Se recomienda a las Autoridades de la Universidad Nacional de Loja, realizar las gestiones pertinentes para dotar a la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos de herramientas tecnológicas que permita llevar los trámites de manera más eficiente y oportuna. Adicional a esto, es evidente la necesidad de llevar a cabo un registro que permita contabilizar todos los trámites realizados, permitiendo generar datos estadísticos que brinden una idea más clara de su gestión y les permitan a los responsables la toma de decisiones. Como parte de las consideraciones necesarias para la comprensión de esta guía, a continuación, se detallan todos los términos necesarios para facilitar su entendimiento.

**Manual:** Se denomina manual a toda guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo.

**Proceso:** Un proceso es una secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr un fin determinado. Un proceso se trata entonces, en general, de una serie de operaciones realizadas en orden específico y con un objetivo.

**Subproceso:** Es una colección lógica de actividades que sólo existe en su proceso padre.

**Gestión:** La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo. Es decir, en términos generales, la gestión es una serie de tareas que se realizan para acometer un fin planteado con antelación.

**Tecnología:** La tecnología es uno de los cuatro factores de la producción junto con el capital, la tierra y el trabajo. El hombre utiliza la para satisfacer sus necesidades lo que puede implicar, transformar su medio, resolver problemas, aumentar la eficiencia, mejorar la estética, etc.

**CGE:** Es el máximo órgano de control fiscal del Estado. Como tal, tiene la misión de procurar el buen uso de los recursos y bienes públicos y contribuir a la modernización del Estado, mediante acciones de mejoramiento continuo en las distintas entidades públicas.

**POA:** Es una herramienta de gestión que permite planificar las acciones que una empresa debe realizar para alcanzar los objetivos propuestos.

**Constitución:** Conjunto de normas fundamentales de un Estado soberano, las cuales suelen estar expresadas de forma escrita y fijan los límites y las relaciones entre los poderes del Estado y entre éstos y los ciudadanos.

**Compras Públicas:** Suponen un intercambio entre el organismo público que compra y el proveedor que vende un bien o servicio, a cambio de una suma de dinero determinada.

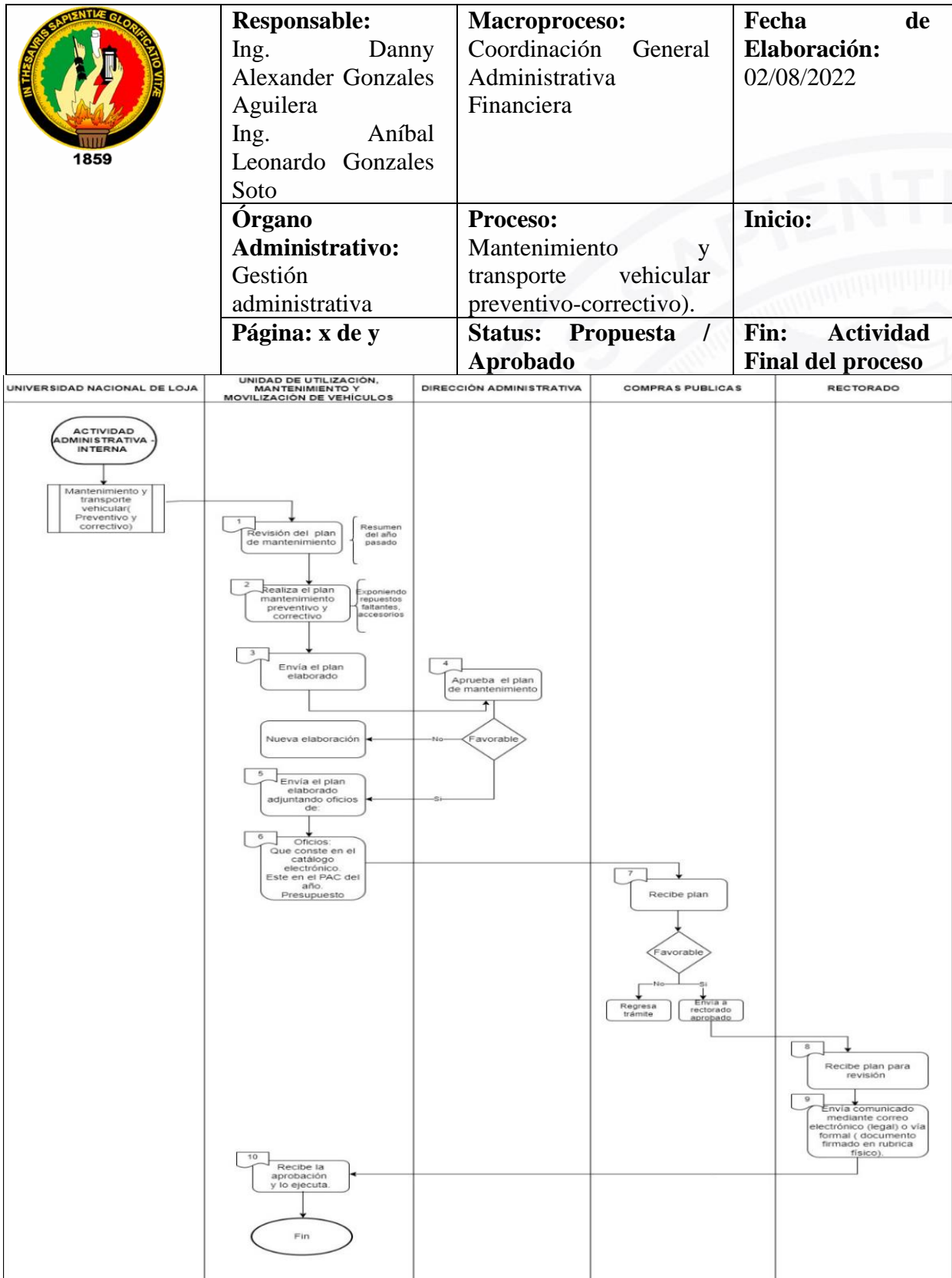
**Mantenimiento:** Se define mantenimiento como todas las acciones que tienen como objetivo mantener un artículo o restaurarlo a un estado en el cual pueda llevar a cabo alguna función requerida.

**Kilometraje:** Es la distancia que ha recorrido un auto. Cuando se compra nuevo el marcador está en ceros

**Alineación/ balanceo:** Son dos servicios muy importantes para mantener en óptimas condiciones tus llantas y extender su vida útil.




n. Diagrama de flujo

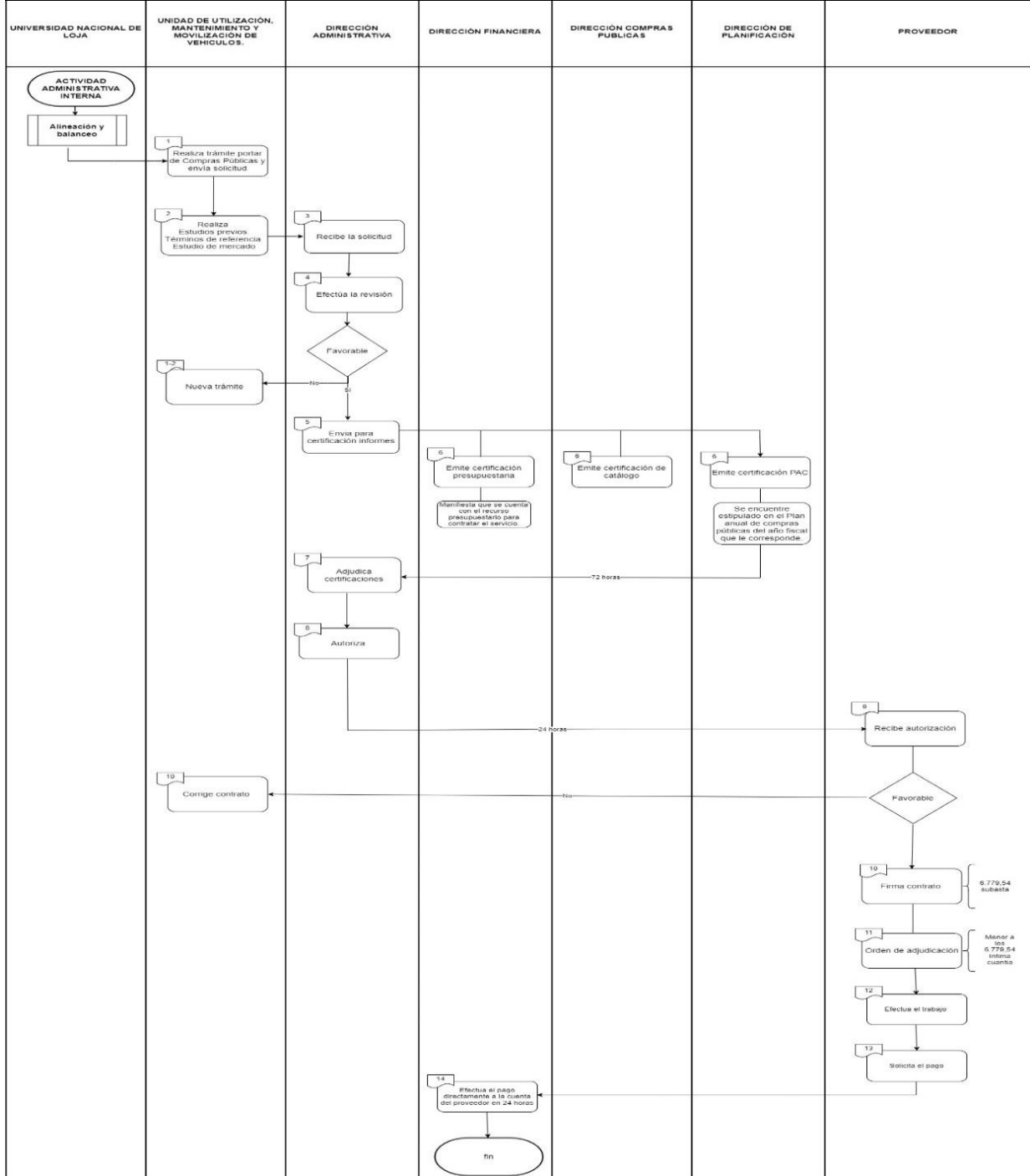


Elaborado: Marlon Jackson Castillo Calva




1859

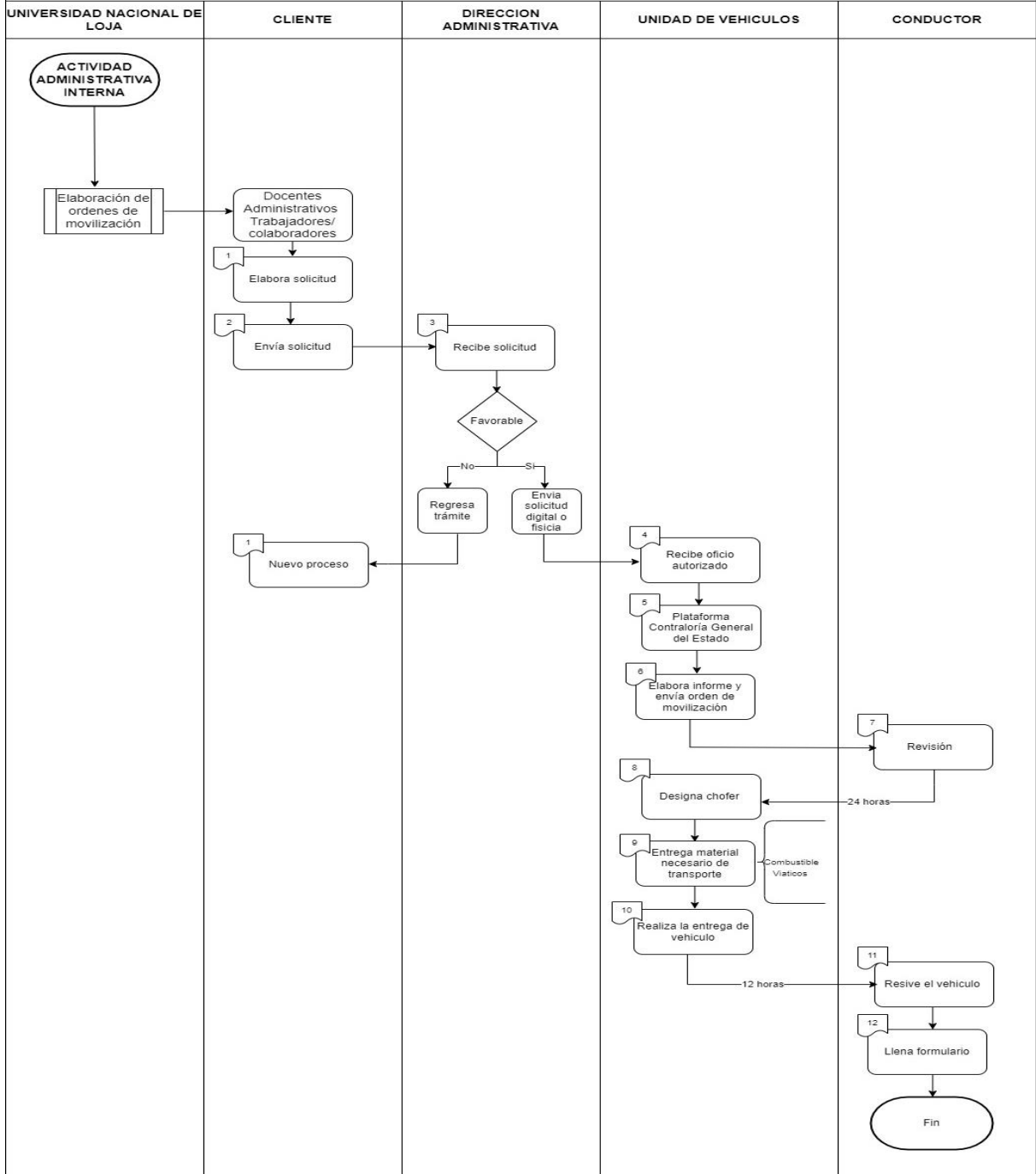
 <b>1859</b>	<b>Responsable:</b> Ing. Danny Alexander Gonzales Aguilera. Ing. Aníbal Leonardo Gonzales Soto.	<b>Macroproceso:</b> Coordinación General Administrativa Financiera	<b>Fecha de Elaboración:</b> 02/08/2022
	<b>Órgano Administrativo:</b> Gestión administrativa	<b>Proceso:</b> Alineación y balanceo	<b>Inicio:</b>
	<b>Página: x de y</b>	<b>Status: Propuesta / Aprobado</b>	<b>Fin: Actividad Final del proceso</b>



Elaborado: Marlon Jackson Castillo Calva




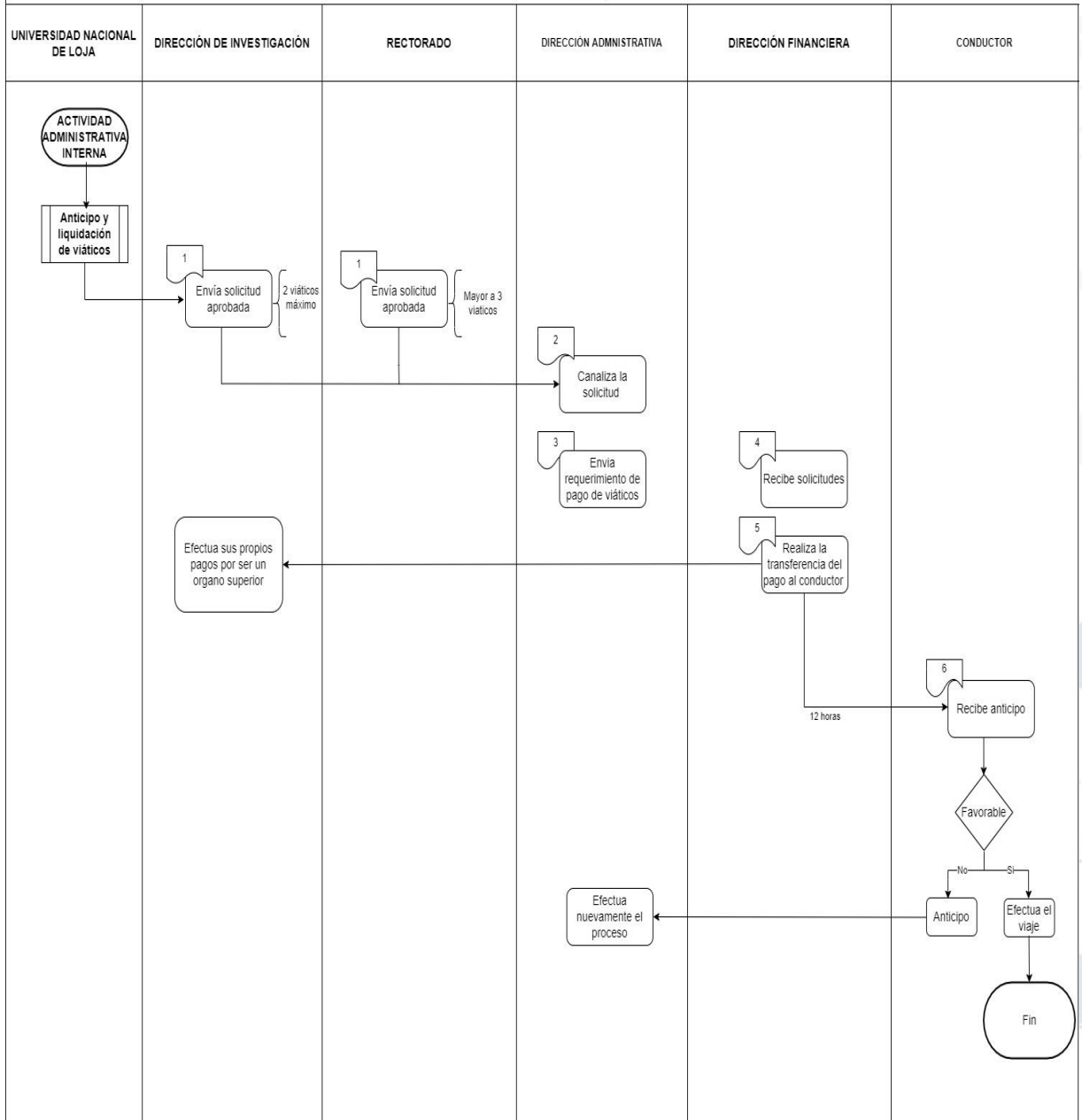
 <p>1859</p>	<b>Responsable:</b> Ing. Danny Alexander Gonzales Aguilera. Ing. Aníbal Leonardo Gonzales Soto.	<b>Macroproceso:</b> Coordinación General Administrativa Financiera.	<b>Fecha de Elaboración:</b> 02/08/2022
	<b>Órgano Administrativo:</b> Gestión administrativa	<b>Proceso:</b> Elaboración de ordenes de movilización	<b>Inicio:</b>
	<b>Página:</b> x de y	<b>Status:</b> Propuesta / Aprobado	<b>Fin:</b> Actividad Final del proceso



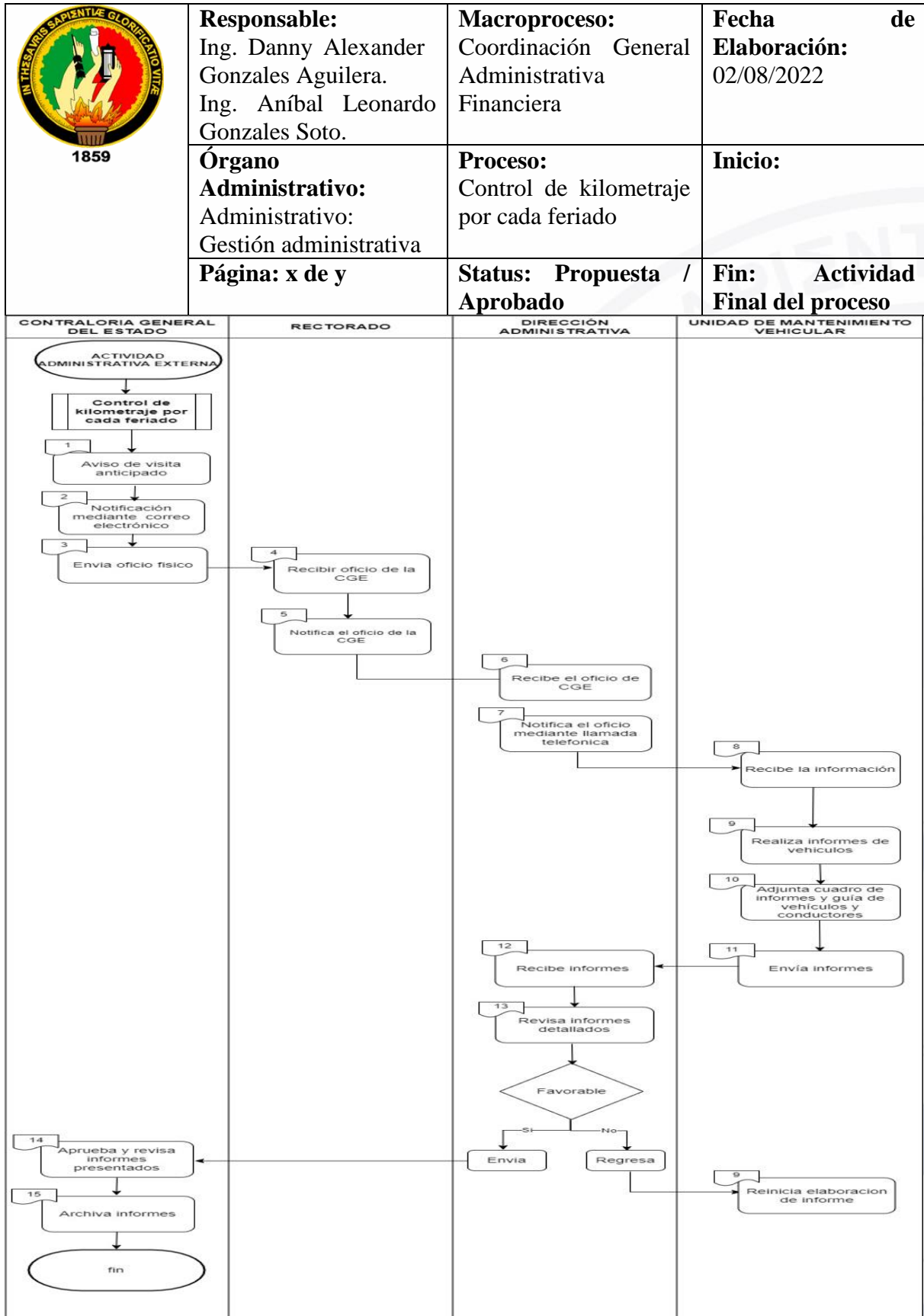
Elaborado: Marlon Jackson Castillo Calva



 <p>1859</p>	<b>Responsable:</b> Ing. Danny Alexander Gonzales Aguilera. Ing. Aníbal Leonardo Gonzales Soto.	<b>Macroproceso:</b> Coordinación General Administrativa Financiera.	<b>Fecha de Elaboración:</b> 02/08/2022
	<b>Órgano</b> Administrativo: Gestión administrativa	<b>Proceso:</b> Anticipo y liquidación de viáticos.	<b>Inicio:</b>
	<b>Página:</b> x de y	<b>Status:</b> Propuesta / Aprobado	<b>Fin:</b> Actividad Final del proceso



Elaborado: Marlon Jackson Castillo Calva



Elaborado: Marlon Jackson Castillo Calva



## ñ. Registro de Información del Proceso

Nombre del Registro	Descripción	Orden (Cronológico, por fecha, aleatorio, etc.)	Digital / Físico	Tiempo de Archivo (Permanente, temporal, etc.)	Responsable (Cargo del servidor encargado del Archivo)
Número de trámite	Oficios Solicitudes Informes	Por numeración y fecha	Digital (escaneado) Físico	Permanente	Dirección administrativa y Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos. Contraloría General del Estado.
Número de trámite	Oficios Solicitudes Informes	Por numeración y fecha	Digital (escaneado) Físico	Permanente	Dirección administrativa y Analista Unidad de mantenimiento vehicular. Contraloría General del Estado

Elaborado por: Marlon Jackson Castillo Calva

## o. Indicadores

<b>Eficacia</b>	<p><b>Descripción:</b> Evalúa el grado de cumplimiento de los procesos administrativos y operativos, tanto internos como externos, mostrando el porcentaje de cumplimiento de los mismos.</p> <p>Forma de cálculo: # trámites recibidos / # trámites respondidos</p> <p>Periodo de medición: semestral, por periodo académico.</p>
<b>Eficiencia</b>	<p><b>Descripción:</b> Evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos planteados en relación al cumplimiento de procesos, mostrando el porcentaje de crecimiento.</p> <p>Forma de cálculo: % cumplimiento año actual / % cumplimiento año anterior.</p> <p>Periodo de medición: anual, cada dos</p>

---

### Economía

periodos académicos.

**Descripción:** Evalúa la capacidad de la institución para generar y movilizarse los recursos de la institución, mostrando el porcentaje de diferencia entre dos periodos académicos.

Forma de cálculo: % indicador año actual - % indicador eficiencia año anterior.

Periodo de medición: bianual, cada cuatro periodos académicos.

---

### Oportunidad

**Descripción:** Evalúa la eficiencia del departamento en base al tiempo en que los trámites necesarios para los procesos son atendidos.

Forma de cálculo: horas/días de respuesta del departamento en comparación con las 72 horas plazo reglamentarias por la ley.

Periodo de medición: semanal, periódico, indistinto del periodo académico.

---

**Fuente:** Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado

**Elaborado:** Marlon Jackson Castillo Calva

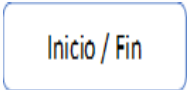
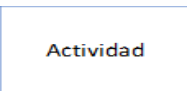
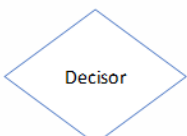
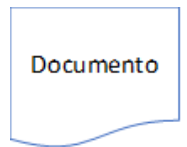
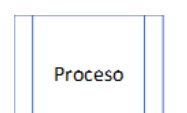
### p. Estadísticas

Teniendo en cuenta el proceso de gestión institucional, cabe mencionar que a la presente fecha aún no existe una base sólida para realizar un estudio estadístico en la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos que permita otorgar datos fiables de los procesos llevados a cabo el mismo, motivo por el cual se presenta la propuesta de este manual, como un medio que aporte el punto de partida para una gestión de procesos ordenada, eficiente y eficaz.

## q. Anexos

### Anexo 1:

#### Simbología del Diagrama de Flujo

Símbolos utilizados en el flujograma de planificación académica		
Símbolo del diagrama de flujo	Nombre	Distribución
	Símbolo de inicio y fin	También conocido como “símbolo terminador”, este símbolo representa el punto de inicio y el punto de terminación y los posibles resultados de un camino. A menudo contiene las palabras “inicio” o “fin”, dentro de la figura.
	Símbolo de actividad	También conocido como “símbolo de acción”, esta figura representa un proceso, una acción o una función. Es el símbolo más ampliamente usado en los diagramas de flujo.
	Símbolo de proceso predefinido	Indica una pregunta que debe responderse- por lo general si/no o verdadero/ falso. El camino del diagrama de flujo puede dividirse en diferentes ramas, según las respuestas o las consecuencias que se suceden.
	Símbolo de documento	Más específicamente, representa la entrada o salida de un documento. Algunos ejemplos de entradas son recibir un informe, un mensaje de correo electrónico, o un pedido. Algunos ejemplos de salida que usan un símbolo de documento incluyen generar una presentación, una carta.
	Símbolo de proceso predefinido	Indica un proceso u operación complicada que es bien conocido o definido en otro lado.

**Elaborado:** Marlon Jackson Castillo Calva



Anexo 3  
Factura



René Alejandro Valdivieso León  
R.U.C. 1104255599001  
CALIFICACION ARTESANAL # 078513



Alexander Von Humbolt sn entre Morillo y Kleper • Loja  
2547185 • 099 568 9852 • renato1521@hotmail.com

DÍA	MES	AÑO	FACTURA 001-001- AUTORIZACION SRI: 1128561341	000003569
07	12	2021		
Cliente: <u>Universidad Nacional de Loja</u> Dirección: <u>Av. Pio Jaramillo Alvarado s/n</u> R.U.C./C.I.: <u>116 000 1720 001</u> Teléfono: <u>2547185</u> GUIA DE REMISION				
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	V. UNITARIO	VALOR DE VENTA	
12	Rectificado de discos (cada disco)	12,00	144,00	
5	alineación y Balanceo (juego 6 neumáticos)	55,00	275,00	
6	Arreglo de Neumáticos (cada neumático)	20,00	120,00	
10	Cambio de neumáticos (cada neumático)	2,50	25,00	
3	Rotación de Neumáticos (juego de 6 neumáticos)	20,00	60,00	
10	Arreglo de Angulo de Camber (cada neumático)	35,00	350,00	
10	Arreglo de Angulo de Caster (cada neumático)	25,00	250,00	
11	alineación y Balanceo (juego de 4 neumáticos)	25,00	275,00	
8	Arreglo de Neumáticos (cada neumático)	10,00	80,00	
1	Rotación de Neumáticos (juego de 4 neumáticos)	10,00	10,00	
18	Arreglo de Angulo de Camber (cada neumático)	25,00	450,00	
18	Arreglo de Angulo de Caster (cada neumático)	20,00	360,00	
16	Cambio de amortiguadores (cada neumático)	15,00	240,00	
Son: <u>dos mil seiscientos treinta y nueve</u> Dólares		SUBTOTAL	2.639,00	
FORMA DE PAGO: <input type="checkbox"/> Efectivo <input type="checkbox"/> Dinero Electrónico <input type="checkbox"/> Tarjeta de Crédito/Débito <input type="checkbox"/> Otro		DESCUENTO		
 Ing. René Alejandro Valdivieso León R.U.C. 1104255599001 2547185 • 099 568 9852 • renato1521@hotmail.com		I.V.A. 0%		
		I.V.A. 12 %		
		VALOR TOTAL	2.639,00	

IMPRESA SUICORTIZ • 2000020 • Manuel Alejandro Ortiz Vega • R.U.C. 1184027248801 • Autorización N° 13480  
Emisión: 25/07/2021 • 03/Agosto/2021 • Válido hasta 03/Agosto/2022 • ORIGINAL, ANQUEMENTE • ODPH: EMISOR

**Fuente:** Universidad Nacional de Loja  
**Elaborado:** Marlon Jackson Castillo Calva

# Anexo 4

## Inventario de vehículos constatados en los patios o estacionamientos

INVENTARIO DE VEHICULOS CONSTATADOS EN LOS PATIOS O ESTACIONAMIENTOS																										
NOMBRE DE LA ENTIDAD:																										
PERIODO: Viernes 06 y Lunes 09 de agosto de 2021																										
CARACTERÍSTICA DEL VEHICULO																	CONSTATAción FISICA VEHICULAR DE LA CGE									
No.	Número de Placa	Marca/Modelo	Color	Matricula	Año de Fabricación	Tipo de Vehículo	Seguro		Motor	Chasis	Fecha de Expedición del seguro	Código de Activo Fijo	Rastreo Satelital	Nombre del Custodio o Responsable	Cargo	Sitio donde se encuentra guardado el vehículo	Logotipo	Fecha		Hora		Kilometraje		Diferencia	Observaciones	
							SI	NO										Inicio	Fin	Inicio	Fin	Inicio	Fin			
1	LEA-0617	TOYOTA	PLATA	SI	2009	JEEP	SI		1865427	9FH11VJ959-9016760	7/9/2020	6654758	SI	Juan Vicente Diaz Vargas	CHOFER	PATIOS DE LA UNL	SI									
2	LEA-0765	MAZDA	AZUL	SI	2009	CAMIONETA	SI		WALTA 106834	8LFUNYOWE9M000282	7/9/2020	6654759	SI	Edgar Homero Ochoa Tene	CHOFER	PATIOS DE LA UNL	SI									
3	LEI-1185	MAZDA	AZUL	SI	2014	CAMIONETA	SI		G6412761	8LFUNY068EMJ04692	7/9/2020	6654760	SI	Diego Mauricio Peña Donoso	CHOFER	PATIOS DE LA UNL	SI									
4	LEI-1187	MAZDA	AZUL	SI	2014	CAMIONETA	SI		G6412764	8LFUNY066EMJ04691	7/9/2020	6654761	SI	Amadeo Ovidio González Camión	CHOFER	PATIOS DE LA UNL	SI									
5	LEI-1186	MAZDA	VINO	SI	2014	CAMIONETA	SI		G6412675	8LFUNY060EMJ04654	7/9/2020	6654762	SI	Angel Porfirio Cuenca Yaguana	CHOFER	PATIOS DE LA UNL	SI									
6	LEA-0342	TOYOTA	BLANCO	SI	2001	JEEP	SI		1266082	9FH11VJ9519004885	7/9/2020	6654763	SI	José Miguel Quevedo Huertas	CHOFER	PATIOS DE LA UNL	SI									
7	LEA-0456	MERCEDES BENZ	BLANCO/OJO	SI	2006	BUS	SI		377973 UO 674290	9BM384072 6B 471982	7/9/2020	6654764	SI	Fredi Maximo Lanche Macao	CHOFER	PATIOS DE LA UNL	SI									
8	LEA-0592	MERCEDES BENZ	BLANCO/OJO	SI	2008	BUS	SI		377973U07 400993	9BM3840728B549381	7/9/2020	6654765	SI	Fredi Maximo Lanche Macao	CHOFER	PATIOS DE LA UNL	SI									
9	LEA-0763	VOLKSWAGEN	BLANCO/OJO	SI	2009	BUS	SI		E1T150473	9BWDD52R09R912642	7/9/2020	6654766	SI	Humberto Wilmer Guzmán Aldaz	CHOFER	PATIOS DE LA UNL	SI									
10	LEA-0422	TOYOTA	VERDE	SI	2006	CAMIONETA	SI		3410295	9FH33UNG868009385	7/9/2020	6654767	SI	Fabián Anibal Cango Rivera	TÉCNICO DOCENTE	PATIOS DE LA UNL	SI									
11	LEI-1142	HINO	BLANCO	SI	2012	CAMION	SI		N04CTT25 994	9F3UT11H1C6000933	7/9/2020	6654768	SI	José Miguel Quevedo Huertas	CHOFER	PATIOS DE LA UNL	SI									
12	LEI-1108	MAZDA	AZUL	SI	2012	CAMIONETA	SI		WLAT1293 717	8LFUNYOWRCM002313	7/9/2020	6654769	SI	Miguel Angel Inga Guillén	CHOFER	PATIOS DE LA UNL	SI									
13	LEA-0766	MAZDA	PLATA	SI	2009	CAMIONETA	SI		F2851708	8LFUNYO259M001043	7/9/2020	6654770	SI	Fredy Rene Gonzaga Correa	CHOFER	PATIOS DE LA UNL	SI									
14	LEA-0775	VOLKSWAGEN	BLANCO/OJO	SI	2009	BUS	SI		1T150630	9BWDD52R89R912680	7/9/2020	6654771	SI	Miguel Angel Inga Guillén	CHOFER	PATIOS DE LA UNL	SI									
15	LEA-0767	HYUNDAI	BLANCO	SI	2009	FURGONETA	SI		D4B4H8074 21	KMLWAH7HP9U113723	7/9/2020	6654772	SI	Miguel Angel Inga Guillén	CHOFER	PATIOS DE LA UNL	SI									
16	LEA-0781	MAZDA	AZUL	SI	2009	CAMIONETA	SI		G6368436	8LFUNY0689M000508	7/9/2020	6654773	SI	Juan Carlos Camión	TECNICO	PATIOS DE LA UNL	SI									
17	LEI-1107	MAZDA	AZUL	SI	2012	CAMIONETA	SI		WLAT1293 818	8LFUNYOWRCM002312	7/9/2020	6654774	SI	Humberto Wilmer Guzmán Aldaz	CHOFER	PATIOS DE LA UNL	SI									
18	LEA-0455	MERCEDES BENZ	BLANCO/OJO	SI	2006	BUS	SI		377973 UO 674134	9BM384072 6B 471779	7/9/2020	6654775	SI	Angel Porfirio Cuenca Yaguana	CHOFER	PATIOS DE LA UNL	SI									
19	LEA-0602	VOLKSWAGEN	BLANCO/OJO	SI	2009	BUS	SI		E1T146463	9BWDD52R68R833491	7/9/2020	6654776	SI	Miguel Angel Inga Guillén	CHOFER	PATIOS DE LA UNL	SI									
20	LEA-0772	MAZDA	BLANCO	SI	2009	CAMIONETA	SI		G6375209	8LFUNY0689M000909	7/9/2020	6654777	SI	Diego Loaiza Andrade	TÉCNICO DOCENTE	PATIOS DE LA UNL	SI									
21	LEA 0764	MAZDA	PLATA	SI	2009	CAMIONETA	SI		WLT1A1028 35	8LFUNYOWE9M000273	7/9/2020	6654778	SI	Franco Guillén	TÉCNICO DOCENTE	PATIOS DE LA UNL	SI									
22	LEA0761	MAZDA	AZUL	SI	2009	CAMIONETA	SI		G6370654	8LFUNY0689M000609	7/9/2020	6655099	SI	Fredi Maximo Lanche Macao	CHOFER	PATIOS DE LA UNL	SI									
23	LEA 0773	MAZDA	BEIGUE	SI	2009	CAMIONETA	SI		WALTA 10871	8LFUNYOWE9M000285	7/9/2020	6655343	SI	Anibal González Soto	RESPONSABLE UNIDAD	PATIOS DE LA UNL	SI									
25	LEA 0780	HYUNDAI	BLANCO/OJO	SI	2009	BUSETA	SI		D4DD8369 9862	KMJHD17PP9C042180	7/9/2020	6655346	SI	Darwin Manuel Chamba Pogo	CHOFER	PATIOS DE LA UNL	SI									
26	PPL-0143	TOYOTA	BLANCO	SI	1994	JEEP	SI		1FZ012164 9	FZJ809006331	7/9/2020	6655348	SI	Anibal González Soto	RESPONSABLE UNIDAD	PATIOS DE LA UNL	SI									
27	LEI-0100	MERCEDES BENZ	BLANCO	SI	2007	CAMION	SI		377984U06 87790	9BM6931287B487463	7/9/2020	6656789	SI	Fredy Rene Gonzaga Correa	CHOFER	PATIOS DE LA UNL	SI									
28	LEI 1163	HYUNDAI	BLANCO	SI	2012	CAMIONETA	SI		D4B4H053 592	KMJWA37HACU399564	7/9/2020	6656790	SI	Fredy Rene Gonzaga Correa	CHOFER	PATIOS DE LA UNL	SI									
29	LEA-0779	MAZDA	AZUL	SI	2009	CAMIONETA	SI		WLT1A1069 40	8LFUNYOWE9M000291	7/9/2020	6662992	SI	Diego Mauricio Peña Donoso	CHOFER	PATIOS DE LA UNL	SI									
30	LEI-1109	MAZDA	AZUL	SI	2012	CAMIONETA	SI		WLAT1293 719	8LFUNYOWRCM002306	7/9/2020	6663809	SI	Darwin Manuel Chamba Pogo	CHOFER	PATIOS DE LA UNL	SI									
SERVIDOR COMISIONADO DE LA CGE																	ENCARGADO O RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE TRANSPORTE DE LA ENTIDAD									
Nombre:																	Nombre:									
Ct:																	Ct:									
Fin día-mes-año/hora																	Fin día-mes-año/hora									

Fuente: Universidad Nacional de Loja  
Elaborado: Marlon Jackson Castillo Calva

## Anexo 5

### Operatividad navidad

 OFICIO No. 02208 -DPL-AE-2021  
Sección: DIRECCIÓN PROVINCIAL DE LOJA  
Asunto: Requerimiento de Información

Loja, 22 DIC 2021

Doctor  
Nicolay Arturo Aguirre Mendoza  
**RECTOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
Ciudad

De mi consideración:

En cumplimiento del artículo 15 del Reglamento Sustitutivo para el Control de los Vehículos del Sector Público y de las entidades de Derecho Privado que disponen de Recursos Públicos y con la finalidad de ejecutar el operativo de control vehicular por parte de la Dirección Provincial de Loja de la Contraloría General del Estado, durante el feriado de Navidad, los días jueves 23 de diciembre y lunes 27 de diciembre de 2021, en el horario de 16h00 a 18h00, y, de 07h00 a 09h00, respectivamente, solicito a usted disponga a quien corresponda proporcione el inventario actualizado de los vehículos a servicio de la entidad, conforme al formato adjunto, que incluye, entre otra información, la siguiente:

Identificación del vehículo:

- Placa
- Marca/modelo

disponga a quien corresponda proporcione el inventario actualizado de los vehículos a servicio de la entidad, conforme al formato adjunto, que incluye, entre otra información, la siguiente:

Identificación del vehículo:

- Placa
- Marca/modelo
- Color
- Matrícula
- Año de fabricación
- Tipo de vehículo
- Seguro y fecha de expedición
- Número de Motor
- Número de chasis
- Código de activo fijo
- Rastreo Satelital
- Nombre del custodio o responsable y cargo
- Ubicación del patio o estacionamiento
- Logotipo

Además, se requiere los nombres y apellidos completos y teléfonos de contacto de los servidores encargados de los vehículos, quienes deberán permanecer los días 23 de diciembre y 27 de diciembre, en el horario de 16h00 a 18h00, y, 07h00 a 09h00, en los patios o estacionamientos de la entidad, quienes deberán tener bajo su custodia, para efectos del control vehicular, las llaves de los automotores.

En caso de que los vehículos no se encuentren físicamente en los estacionamientos, deberán proporcionar las órdenes de movilización o los documentos respectivos que justifiquen su ausencia.



Por tal motivo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, agradeceré enviar respuesta y la información solicitada, en digital, a través del portal web institucional [www.contraloria.gob.ec](http://www.contraloria.gob.ec),

ingresando a la opción servicios en línea, recepción de documentos y a nuestros correos institucionales [mcuenca@contraloria.gob.ec](mailto:mcuenca@contraloria.gob.ec), [zponce@contraloria.gob.ec](mailto:zponce@contraloria.gob.ec) y [jcgarcia@contraloria.gob.ec](mailto:jcgarcia@contraloria.gob.ec); y, de forma física, en la Dirección Provincial de Loja de la Contraloría General del Estado, ubicada en las calles José Antonio Eguiguren y Sucre, esquina, en el término de 1 día.

Atentamente,



Ing. Mayra Cuenca Tandazo  
Directora Provincial 2

Descripción	Nombre	Firma
Elaborado por:	Ing. Juan García Carrión	
Supervisado por:	Zonia Ponce Balcázar	

**Fuente:** Universidad Nacional de Loja  
**Elaborado:** Marlon Jackson Castillo Calva  
**Anexo 6**

### Respuesta Contraloría General del Estado



UNL  
Universidad  
Nacional  
de Loja

Unidad de  
Mantenimiento, Movilización  
y Control de Vehículos

Oficio Nro. 2021-225-UMMV-UNL  
Loja, 23 de diciembre de 2021

Ing.  
Mayra Cuenca Tandazo

**DIRECTORA PROVINCIAL 2 DE LOJA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO**  
Ciudad.-

De mi consideración:

En mención al Oficio No. 2208-DPL-AE-2021, de fecha Loja, 22 de diciembre de 2021, suscrito por su persona, en donde se solicita **proporcionar el inventario actualizado de los vehículos a servicio de la entidad.**

Al respecto me permito poner a su conocimiento, que para el día 23 de diciembre de 2021, los vehículos de placas **LEA-0422 y LEA-0617**, con su respectivo custodio, se encuentra realizando comisiones de servicio debidamente autorizados y planificados con orden de movilización Nro. **3687, 3688**; la cual se adjunta. La camioneta de placas LEA-0764 se encuentra de planta en la Estación Experimental El Padmi y la camioneta de placas LEA-0772 se encuentra en el taller de mecánica.

El resto de los vehículos permanecen en los parqueaderos de la Universidad Nacional de Loja y no existe ninguna orden de movilización para los días de feriado.

Adjunto la información solicitada:

**Fuente:** Universidad Nacional de Loja  
**Elaborado:** Marlon Jackson Castillo Calva





ORDEN DE MOVILIZACIÓN		No. 3687	
(Fuera de la jornada ordinaria de trabajo, en días feriados y/o fines de semana o que implique el pago de viáticos)			
<b>1. IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD</b>			
Institución	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA		
RUC	1160001720001		
<b>2. DATOS DE EMISIÓN DE LA ORDEN</b>			
Ciudad	LOJA		
Fecha de Vigencia	Desde	2021-12-23	Hora 16:00 Hasta 2021-12-26 Hora 18:30
Motivo	Para trasladarse por la ciudad de Loja, a técnicos docentes de la quinta experimental Punzara, con la finalidad de atender a los animales y necesidades varias de la Quinta. La movilización del vehículo se lo realiza con la autorización del director administrativo de la UNL, según el correo electrónico del 23 de diciembre de 2021. NOTA ACLARATORIA: El conductor alterno es el Dr. Victor Cuenca		
No. Ocupantes	3		
<b>AUTORIZACIÓN</b>			
Fecha	2021-12-23	No. Comunicación	CORREO ELECTRONICO 23-DIC-2021
Lugar Origen	LOJA		
Lugar Destino	LOJA		
Kilometraje Inicio	Kilometraje Fin		
<b>3. DATOS DEL CONDUCTOR / A</b>			
Nombres	CANGO RIVERA FABIAN ANIBAL	Cargo	TECNICO DOCENTE
Número de Cédula / Pasaporte	1102921523	Tipo de Licencia	E



4. CARACTERÍSTICAS DEL VEHÍCULO			
Número de Placa	LEA0422	Marca / Modelo	TOYOTA
Color	VERDE	Número Matrícula	A3665826
5. DATOS DEL SOLICITANTE			
Nombres	ING DANY GONZALEZ		Cargo DIRECTOR ADMINISTRATIVO
Realizado Por	GONZALEZ SOTO ANIBAL LEONARDO		
Fecha de Emisión	2021-12-23 10:20		

**Fuente:** Universidad Nacional de Loja  
**Elaborado:** Marlon Jackson Castillo Calva



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública



UNL

Universidad Nacional de Loja

Unidad de Mantenimiento, Movilización y Control de Vehículos

ORDEN DE MOVILIZACIÓN		No. 3688
(Fuera de la jornada ordinaria de trabajo, en días feriados y/o fines de semana o que implique el pago de viáticos)		
<b>1. IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD</b>		
Institución	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA	
RUC	1160001720001	
<b>2. DATOS DE EMISIÓN DE LA ORDEN</b>		
Ciudad	LOJA	
Fecha de Vigencia	Desde 2021-12-23 Hora 16:00	Hasta 2021-12-26 Hora 18:30
Motivo	Para trasladar al Dr Nikolay Aguirre, Rector de la UNL, por la ciudad de Loja, con la finalidad de realizar tramites varios relacionados con la UNL. La movilización del vehiculo se lo realiza con la autorización del director administrativo de la UNL, segun el correo electronico del 23 de diciembre de 2021.	
No. Ocupantes	2	
<b>AUTORIZACIÓN</b>		
Fecha	2021-12-23	No. Comunicación CORREO ELECTRONICO DEL 23-DIC-2021
Lugar Origen	LOJA	
Lugar Destino	LOJA	
Kilometraje Inicio	Kilometraje Fin	
<b>3. DATOS DEL CONDUCTOR / A</b>		
Nombres	DIAZ VARGAS JUAN VICENTE	Cargo CHOFER
Número de Cédula / Pasaporte	1103578058	Tipo de Licencia C

Fuente: Universidad Nacional de Loja  
Elaborado: Marlon Jackson Castillo Calva



1859



Universidad  
Nacional  
de Loja

Unidad de  
Mantenimiento, Movilización  
y Control de Vehículos

4. CARACTERÍSTICAS DEL VEHÍCULO			
Número de Placa	LEA0617	Marca / Modelo	TOYOTA
Color	PLOMO	Número Matricula	A2324758
5. DATOS DEL SOLICITANTE			
Nombres	ING. DANY GONZALEZ		Cargo DIRECTOR ADMINISTRATIVO DE LA UNL
Realizado Por	GONZALEZ SOTO ANIBAL LEONARDO		
Fecha de Emisión	2021-12-23 10:26		

LISTA Y DATOS DE CUSTODIOS DE LOS VEHÍCULOS			
No	Nombres	Apellidos	Celular
1	Edgar Homero	Ochoa Tene	0992256086
2	Fredi Máximo	Lanche Macao	0981451236
3	Fredy Rene	Gonzaga Correa	0993643303
4	Miguel Ángel	Inga Guillén	0989495535
5	Humberto Wilmer	Guamán Aldaz	0981432848
6	Ángel Porfirio	Cuenca Yaguana	0993876856
7	Darwin Manuel	Chamba Pogo	0986570447
8	Amadeo Ovidio	González Carrión	0993716245
9	Juan Vicente	Díaz Vargas	0981940568
10	José Miguel	Quevedo Huertas	0988839848
11	Diego Mauricio	Peña Donoso	0988839848
12	Anibal Leonardo	González Soto	0987586150
13	Fabián Anibal	Cango Rivera	0994746413
14	Diego Renato	Loaiza Andrade	0994359465
15	Franco Antonio	Guillén Guzmán	0991567615

**Fuente:** Universidad Nacional de Loja  
**Elaborado:** Marlon Jackson Castillo Calva



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

1859



UNL

Universidad Nacional de Loja

Unidad de Mantenimiento, Movilización y Control de Vehículos

Acción	Funcionario	Firmas
Elaborado por	Ing. Aníbal González Soto ANALISTA DE TRANSPORTE DE LA UNL	 ANIBAL LEONARDO GONZALEZ SOTO
Aprobado por	Ing. Dany González Aguilera DIRECTOR ADMINISTRATIVO	
Fecha De Elaboración	Loja, a 23 de diciembre de 2021	

Fuente: Universidad Nacional de Loja  
Elaborado: Marlon Jackson Castillo Calva

## Anexo 7

### Certificado de satisfacción

Ingeniero  
Aníbal Leonardo González Soto  
ADMINISTRADOR PROCESO

Visto bueno

#### CERTIFICO:

Por medio del presente, certifico que los **Talleres SERVIVAL**, de René Alejandro Valdivieso León, ha cumplido a entera satisfacción de la entidad contratante el objeto de contratación denominado: **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ALINEACIÓN Y BALANCEO, ARREGLO Y CAMBIO DE NEUMÁTICOS PARA EL PARQUE AUTORMOTOR DE LA UNL**, durante el año 2021, proceso brindado constante en el presente expediente. Es todo cuánto puedo certificar en honor a la verdad.

Loja, 06 de diciembre del 2021

Atentamente,

Ingeniero  
Aníbal Leonardo González Soto  
ADMINISTRADOR DEL PROCESO

Fuente: Universidad Nacional de Loja  
Elaborado: Marlon Jackson Castillo Calva

Anexo 8

Requisitos de alineación y balanceo



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA  
AUTORIZACION DE GASTO Y PAGO DE SERVICIOS, BIENES Y TRANSFERENCIAS

Loja, 07 de diciembre de 2021

Nº 021-2021-UMMV-UNL

Señor (a)

**DIRECTOR FINANCIERO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

Por el presente autorizo que se tramite el Gasto y Pago a:

	Cantidad	V. unitario	Total
<b>TALLERES SERVIVAL, DE RENÉ ALEJANDRO VALDIVIESO LEÓN</b> RUC: 1104255599001 <b>CUENTA CORRIENTE: 0021004030</b> del Banco de Guayaquil.			
Por concepto de pago del proceso de <b>CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ALINEACIÓN Y BALANCEO, ARREGLO Y CAMBIO DE NEUMÁTICOS PARA EL PARQUE AUTORMOTOR DE LA UNL</b> , mediante el proceso de ínfima cuantía. Los valores son los siguientes:			
RECTIFICADO DE DISCOS (CADA DISCO)	12,00	12,00	144,00
ALINEACIÓN Y BALANCEO (JUEGO DE 6 NEUMATICOS)	5,00	55,00	275,00
ARREGLO DE NEUMÁTICOS (CADA NEUMÁTICO)	6,00	20,00	120,00
CAMBIO DE NEUMÁTICOS (CADA NEUMÁTICO)	10,00	2,50	25,00
ROTACIÓN DE NEUMÁTICOS (JUEGO DE 6 NEUMÁTICOS)	3,00	20,00	60,00
ARREGLO DE ANGULO DE CAMBER (CADA NEUMATICO)	10,00	35,00	350,00
ARREGLO DE ANGULO DE CASTER (CADA NEUMATICO)	10,00	25,00	250,00
ALINEACION Y BALANCEO (JUEGO DE 4 NEUMATICOS)	11,00	25,00	275,00
ARREGLO DE NEUMÁTICOS (CADA NEUMÁTICO)	8,00	10,00	80,00
ROTACIÓN DE NEUMÁTICOS (JUEGO DE 4 NEUMATICOS)	1,00	10,00	10,00
ARREGLO DE ANGULO DE CAMBER (CADA NEUMATICO)	18,00	25,00	450,00
ARREGLO DE ANGULO DE CASTER (CADA NEUMATICO)	18,00	20,00	360,00
CAMBIO DE AMORTIGUADORES (CADA NEUMATICO)	16,00	15,00	240,00
			<b>2.639,00</b>
			MAS 12% IVA 0.00
			<b>2.639,00</b>
			Menos 1.75% del impuesto a la renta - 46.18
			<b>2.592,82</b>

**SON: DOS MIL QUINIENTOS NOVENTA Y DOS DÓLARES. CON 82/100**

ORDENADOR DE GASTO	ORDENADOR DE PAGO
F:..... <b>NOMBRES: Ing. Dany González Aguilera</b> <b>DIRECTOR ADMINISTRATIVO DE LA UNL</b> FECHA:	F:..... <b>NOMBRES: Dr. Edgar Betancourth</b> <b>DIRECTOR FINANCIERO DE LA UNL</b> FECHA:


Fuente: Universidad Nacional de Loja

Elaborado: Marlon Jackson Castillo Calva



Anexo 9

Informe de viáticos

 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA</b>	
<b>INFORME DE SERVICIOS INSTITUCIONALES</b>	
SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA CUMPLIMIENTO DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	<b>FECHA DE INFORME:</b> 06 de Septiembre del 2021
<b>DATOS GENERALES</b>	
<b>APELLIDOS – NOMBRES DE LA O EL SERVIDOR</b> ANGEL CUENCA C.C. 1002986998	<b>PUESTO QUE OCUPA</b> CHOFER
<b>CIUDAD – PROVINCIA DEL SERVICIO INSTITUCIONAL:</b> PORTOVIEJO	<b>NOMBRE DE LA UNIDAD A LA QUE PERTENECEN LOS SERVIDORES:</b> CONTROL Y MANTENIMIENTO DE VEHICULOS
<b>SERVIDORES QUE INTEGRAN EL SERVICIO INSTITUCIONAL:</b>	
ANGEL PORFIRIO CUENCA YAGUANA C.C. 1101465407 OVIDIO GONZALEZ C.C. 1103622708 MANUEL CHAMBA C.C. 1103843478 FREDY GONZAGA C.C 1102390505	
<b>INFORME DE ACTIVIDADES Y PRODUCTOS ALCANZADOS</b>	
<b>Miércoles, 01 de Septiembre del 2021</b>  06h00 Salida de la ciudad de Loja hacia Portoviejo en vehículo institucional placa LEA-0455 y LEA 0780	



10h00 Desayuno en Balsas.  
15h00 Almuerzo en Guayaquil  
19h30 Legada a Ciudad de Portoviejo  
22h00 Merienda y pernoctada en Ciudad de Portoviejo.

**Jueves, 02 de septiembre de 2021**

07h00 Desayuno  
08h00- 17h00 Traslado del hotel a la Universidad Técnica de Portoviejo a los trabajadores sindicalizados de la Universidad Nacional de Loja para que reciban capacitación sobre “Procedimiento Parlamentario, Liderazgo Sindical”  
18h00 Retorno al hotel merienda pernoctada en Portoviejo

**Viernes, 03 de Septiembre de 2021**

07h00 Desayuno  
08h00- 17h00 Traslado del hotel a la Universidad Técnica de Portoviejo a los trabajadores sindicalizados de la Universidad Nacional de Loja para que reciban capacitación sobre “Procedimiento Parlamentario, Liderazgo Sindical”  
18h00 Retorno al hotel merienda pernoctada en Portoviejo

**Sábado, 04 de Septiembre de 2021**

06h00 Desayuno  
07h00 Salida de Portoviejo hacia la Ciudad de Loja  
12h30 Almuerzo en la Ciudad de Guayaquil  
19h30 Legada a la Ciudad de Loja

**PRODUCTOS ALCANZADOS**



- Los trabajadores sindicalizados que asistieron al taller de Procedimiento Parlamentario nos permitió debatir y cuestionar las leyes, normas y reglamentos y mas normativas relacionadas al Gremio y despejar inquietudes que se presentaron en el transcurso del taller.
- En el taller de Liderazgo Sindical nos permitió conocer los derechos laborales, mejoramiento profesional, social y económico, con estrechos vínculos con el Estado, y medir el trabajo que se viene realizando en nuestro gremio.
- Traslado de los trabajadores sindicalizados a los diferentes eventos programados sin

<b>ITINERARIO</b>	<b>SALIDA</b>	<b>LLEGADA</b>	<b>NOTA:</b> Estos datos se refieren al tiempo efectivamente utilizado en el cumplimiento del servicio institucional, desde la salida del lugar de residencia o trabajo habituales del
<b>FECHA: dd-mm-aa</b>	<b>HORA</b>	<b>HORA</b>	
LOJA–PORTOVIEJO 01-09-2021	06H00	19H30	
PORTOVIEJO – LOJA 04-09-2021	07H00	19H30	

<b>TIPO DE TRANSPORTE INSTITUCIONAL LEI 1186 y LEA 0780</b>	<b>NOMBRE DE TRANSPORTE</b>	<b>ruta</b>	<b>SALIDA</b>		<b>LLEGADA</b>	
			<b>FECHA dd-mmm-aaaa</b>	<b>HORA hh:mm m</b>	<b>FECHA dd-mmm-aaaa</b>	<b>HORA hh:mm</b>
BUS LEA0455	INSTITUCIONAL	LOJA-PORTOVIEJO	01-09-2021	06H00	01-09-2021	19H30
BUS LEA 0780	INSTITUCIONAL	PORTOVIEJO-LOJA	04-09-2021	07H00	04-09-2021	19H30

NOTA. En Caso de haber utilizado transporte público, se deberá adjuntar obligatoriamente los pases a bordo o boletos



**EVIDENCIAS**



**OBSERVACIONES.**

De existir valores calculados en más en la liquidación de viáticos y subsistencias de conformidad con los gastos justificados. Autorizo el descuento de mi remuneración mensual unificada, conforme lo establecido en el Art. 23 del Reglamento para el pago de Viáticos, Subsistencias, Movilizaciones y Alimentación, dentro del País para las y los Servidores y las y los Obreros Públicos RO Nro. 11 de 10 de junio de 2013

**FIRMA DEL COMISIONADO**

ANGEL PORIFIRIO CUENCA  
YAGUANA  
CHOFER

DARWIN MANUEL CHAMBA POGO  
CHOFER



**UNL**

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

<p>AMADEO OVIDIO GONZALEZ CARRION CHOFER</p>	<p>FREDY RENE GONZAGA CORREA CHOFER</p>
--	---

**FIRMAS DE APROBACIÓN**

--

<p>DR. NIKOLAY GUIRRE RECTOR DE LA UNL</p>	<p>ING. DANY GONZÁLEZ DIRECTOR ADMINISTRATIVO DE LA UNL</p>
--	---



UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública


i (Ley Orgánica del Servicio Público, 2022)

**Fuente:** Universidad Nacional de Loja

**Elaborado:** Marlon Jackson Castillo Calva

