



Universidad  
Nacional  
de Loja

# Universidad Nacional de Loja

## Facultad Jurídica Social y Administrativa

### Carrera de Administración Pública

Formulación del Subproceso Agregador de Valor “Apoyo de Asistencia Legal, Derechos e Igualdad” para la Gestión por Resultados en la Universidad Nacional de Loja, año

2022

Trabajo de Integración Curricular  
previo a la obtención del Título de  
Licenciada en Administración  
Pública.

#### AUTORA:

Betty Alexandra Encarnación Campoverde

#### DIRECTORA:

Ing. Diana Alexandra Larreátegui Moreno, Mg. Sc.

Loja - Ecuador

2023



UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

Loja, 11 de agosto de 2022

Ing. Diana Alexandra Larreátegui Moreno, Mg. Sc.

## **DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

### **CERTIFICO:**

Que he revisado y orientado todo proceso de la elaboración del Trabajo de Integración Curricular denominado: **“Formulación del Subproceso Agregador de valor “Apoyo de Asistencia Legal, Derechos e Igualdad” para la Gestión por Resultados en la Universidad Nacional de Loja, año 2022”**, de autoría de la estudiante **Betty Alexandra Encarnación Campoverde**, previa a la obtención del grado y título de Licenciada 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.

-----  
Ing. Diana Alexandra Larreátegui Moreno, Mg. Sc.

**DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**



## Autoría

Yo, **Betty Alexandra Encarnación Campoverde**, declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular 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 de mi Trabajo de Integración Curricular en el Repositorio Digital Institucional - Biblioteca Virtual.

Firma: -----

Cédula de identidad: 1150333092

Fecha: 19 de enero 2023

Correo electrónico: [betty.encarnacio@unl.edu.ec](mailto:betty.encarnacio@unl.edu.ec)

Teléfono o celular: +593 95 967 5680



## **Carta de autorización del Trabajo de Integración Curricular por parte del autor para la consulta de producción parcial o total, y publicación electrónica de texto completo**

Yo Betty Alexandra Encarnación Campoverde, declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular denominado: **“Formulación del Subproceso Agregador de Valor “Apoyo de Asistencia Legal, Derechos e Igualdad” para la Gestión por Resultados en la Universidad Nacional de Loja, año 2022”**, como requisito para optar al título de **Licenciada 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 diecinueve días del mes de enero del dos mil veintitrés.

**Firma:** .....

**Autora:** Betty Alexandra Encarnación Campoverde

**Cédula:** 1150333092

**Correo electrónico:** [betty.encarnacio@unl.edu.ec](mailto:betty.encarnacio@unl.edu.ec)

**Dirección:** Av. Pío J. y John K.

**Celular:** +593 95 967 5680

### **DATOS COMPLEMENTARIOS**

**Directora del Trabajo de Integración Curricular:** Ing. Diana Alexandra Larreátegui Moreno. Mg. Sc.

#### **Tribunal de Grado:**

Ing. Elizabeth Daniela Jiménez Salinas, Mg. Sc (Presidenta del tribunal)

Ing. María Raquel Alvarado López, Mg. Sc (Integrante del tribunal)

Ab. Jorge Enrique Burneo Celi Mg, Sc. (Integrante del tribunal)



### **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación va dedicado con mucho amor y cariño, primeramente, a Dios por ser mi luz y guía en todo momento, por bendecirme con salud y vida para cumplir mis metas, a mis padres, Elsa Campoverde y Franco Encarnación quienes son el pilar fundamental en mi vida, mismos a los que agradezco infinitamente por brindarme su amor, y esfuerzo para realizar mis sueños.

A mi hermanito, abuelita y abuelitos (+) que desde el cielo me cuidan y me dan mucha fortaleza para seguir siempre adelante, a mis hermanas/os, sobrinas/os por siempre estar para mí, a mis amigos/as, por todos los momentos que compartimos los cuales los llevo siempre en mi corazón. Por último, pero no menos importante: a mis mejores amigos Melissa Alvarado y Santiago Sedamanos por su amor, apoyo y fortaleza que me brindan en todo momento.

Muy agradecida con Dios por bendecirme con personas maravillosas como ustedes con mucho amor y cariño,

***Betty Alexandra Encarnación Campoverde***



## Agradecimiento

Primeramente, agradezco mucho a Dios por siempre bendecirme y guiarme en cada paso que doy, a la Universidad Nacional de Loja, por darme la oportunidad de recibir una formación profesional, a mis estimados docentes de la carrera de Administración Pública por los conocimientos que me han brindado, a Bienestar Universitario por abrirme las puertas, y proporcionarme información para realizar mi trabajo de investigación y especialmente a mi estimada tutora Ing. Diana Larreategui, que con su cariño, comprensión y dedicación me brindó aportes de sus conocimientos e ideas, para la culminación de este trabajo.

Finalmente, a mis familiares y amigas/os por ser siempre mi apoyo, mi gratitud siempre para ustedes.

***Betty Alexandra Encarnación Campoverde***



## Índice de Contenidos

<b>Portada</b> .....	<b>i</b>
<b>Certificación</b> .....	<b>ii</b>
<b>Autoría</b> .....	<b>iii</b>
<b>Carta de autorización</b> .....	<b>iv</b>
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>v</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>vi</b>
<b>Índice de Contenidos</b> .....	<b>vii</b>
<b>Índice de Figura</b> .....	<b>ix</b>
<b>Índice de Tablas</b> .....	<b>x</b>
<b>Índice de Anexos</b> .....	<b>x</b>
<b>1. Título</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Resumen</b> .....	<b>2</b>
2.1 Abstract.....	3
<b>3. Introducción</b> .....	<b>4</b>
<b>4. Marco teórico</b> .....	<b>5</b>
4.1 Gestión de la calidad en el sector público .....	5
4.1.1 Teoría de la gestión de la calidad.....	5
4.1.2 Características de la calidad total .....	6
4.1.3 Modelo de procesos horizontales .....	7
4.2 Marco técnico para el Diagnostico Organizacional.....	7
4.2.1 Diagnóstico .....	7
4.2.1 Diagnóstico situacional .....	8
4.2.2 Diagnóstico situacional FODA .....	8
4.3 Marco conceptual .....	9
4.3.1 Gestión .....	9
4.3.2 Nueva gestión pública .....	9
4.3.3 Gestión por resultados .....	10



UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

4.3.4	Gestión por procesos .....	10
4.3.5	Procesos.....	11
4.3.6	Manual.....	13
4.3.7	Diagrama de Flujo .....	17
4.4	Socialización.....	18
4.5	Marco legal .....	19
4.6	Descripción institucional .....	21
4.6.1	Antecedentes investigativos .....	21
4.6.2	Procesos de la Universidad Nacional de Loja.....	21
4.6.3	Enfoque y características del modelo de gestión de la UNL.....	22
4.6.4	Estructura organizacional de la Universidad Nacional de Loja. ....	23
4.6.5	Dirección de Bienestar Universitario .....	25
<b>5.</b>	<b>Metodología .....</b>	<b>30</b>
5.1	Tipo de investigación .....	30
5.2	Diseño de investigación .....	30
5.3	Métodos .....	30
5.4	Procedimientos .....	31
5.5	Técnicas e instrumentos de investigación .....	31
5.6	Software.....	32
<b>6.</b>	<b>Resultados.....</b>	<b>33</b>
O.E.1.	Diagnóstico de la situación actual del subproceso “Apoyo de asistencia legal derechos e igualdad” de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja. ....	33
6.1.1	Flujogramas.....	37
6.2	O.E.2. Propuesta de manual del subproceso agregador de valor “Apoyo de asistencia legal derechos e igualdad” para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja, año 2022.....	41
6.3	O.E. 3. Socialización de la propuesta con los actores claves que intervienen en el subproceso agregador de valor “Apoyo de asistencia legal derechos e igualdad”.....	80
<b>7.</b>	<b>Discusión .....</b>	<b>82</b>
7.1	OE.1: Diagnóstico .....	82





UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

7.2 OE.2: Manual de procesos .....	83
7.3 OE.3: Socialización .....	84
<b>8. Conclusiones .....</b>	<b>85</b>
<b>9. Recomendaciones .....</b>	<b>86</b>
<b>10. Bibliografía .....</b>	<b>87</b>
<b>11 Anexos .....</b>	<b>91</b>

### Índice de Figura

<b>Figura 1</b> Modelo de procesos .....	7
<b>Figura 2</b> Matriz FODA .....	9
<b>Figura 3</b> Clasificación de los procesos .....	13
<b>Figura 4</b> Estructura metodológica para la elaboración de un manual de procesos o procedimientos propuesto por la UNL .....	16
<b>Figura 5</b> Procesos generadores de contribución o agregadores de valor UNL .....	22
<b>Figura 6</b> Mapa conceptual del modelo de gestión de la Universidad Nacional de Loja .....	23
<b>Figura 7</b> Propuesta de la estructura organizacional para la administración y gestión de la UNL .....	24
<b>Figura 8</b> Estructura orgánica de Bienestar Universitario .....	27
<b>Figura 9</b> Actores que intervienen en el subproceso, apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad .....	33
<b>Figura 10</b> Diagnóstico situacional FODA: Matriz del ambiente interno y externo del subproceso “Apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad” de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja .....	35
<b>Figura 11</b> Flujograma de la normativa del subproceso “Apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad” .....	38
<b>Figura 12</b> Flujograma de validación del subproceso “Apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad” .....	40



## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Simbología ANSI de diagramación.....	18
<b>Tabla 2</b> Ventajas y desventajas del manual.....	80
<b>Tabla 3</b> Matriz de condiciones para la implementación de la propuesta.....	81

## Índice de Anexos

<b>Anexos 1</b> Mapa conceptual de las problemáticas .....	91
<b>Anexos 2</b> Entrevista Semiestructurada a la Directora de la Dirección de Bienestar Universitario .....	92
<b>Anexos 3</b> Entrevista Semiestructurada a la encargada y los actores claves del subproceso....	94
<b>Anexos 4</b> Entrevistas semiestructura a los estudiantes .....	96
<b>Anexos 5</b> Ficha de Observación.....	98
<b>Anexos 6</b> Material de Presentación para la Socialización .....	99
<b>Anexos 7</b> Evidencias del Proceso de investigación .....	100
<b>Anexos 8</b> Socialización de la propuesta.....	102
<b>Anexos 9</b> Acta de socialización .....	103
<b>Anexos 10</b> Certificado del abstract .....	106



## 1. Título

Formulación del Subproceso Agregador de Valor “Apoyo de Asistencia legal, Derechos e Igualdad” para la Gestión por Resultados en la Universidad Nacional de Loja, año 2022





## 2. Resumen

El presente trabajo de investigación, tiene como propósito la formulación del subproceso “Apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad” enfocado a la gestión por resultados en la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja, de manera que permitió establecer lineamientos apropiados para el subproceso mencionado, logrando una gestión por resultados eficaz y eficiente basada en resultados de efectividad.

Para llevar a cabo la elaboración del presente trabajo, se aplicó el método analítico-sintético con la ayuda de técnicas e instrumentos de investigación como ficha de observación, entrevistas semiestructuradas, observación directa y grupo focal, ayudaron a identificar en primera instancia la situación actual de la Dirección de Bienestar Universitario y del subproceso de ayuda de asistencia legal, derechos e igualdad, para que seguidamente a través del método analítico, se analicen los resultados y se conlleve a la elaboración del manual de procesos como solución a la sistematización del presente subproceso, para luego validar la información y posteriormente socializar la propuesta investigativa.

Por último, se presentan los resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones de la investigación junto con las teorías que los sustentan y concluye con la aprobación y entrega de la propuesta de investigación que es, el manual del subproceso “Apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad” de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja.

**Palabras clave:** Formulación, Subproceso, Manual de procesos, Gestión por resultados, Diagnóstico Situacional.



## 2.1 Abstract

The purpose of this research work is the formulation of the sub-process "Support of legal assistance, rights and equality" focused on the management by results in the Dirección de Bienestar Universitario of the Universidad Nacional de Loja, in order to establish appropriate guidelines for the mentioned sub-process, achieving an effective and efficient management by results based on effectiveness results.

In order to carry out the elaboration of this work, the analytical-synthetic method was applied with the help of research techniques and instruments such as an observation sheet, semi-structured interviews, direct observation and focus group, which helped to identify in the first instance the current situation of the Dirección de Bienestar Universitario and the subprocess of Legal Aid Assistance, rights and equality, so that then through the analytical method, the results are analyzed and lead to the elaboration of the process manual as a solution to the systematization of this subprocess, to then validate the information and subsequently socialize the research proposal.

Finally, the results, discussion, conclusions and recommendations of the research are presented along with the theories that support them and concludes with the approval and delivery of the research proposal, which is the manual of the sub-process "Support of legal assistance, rights and equality" of the Dirección de Bienestar Universitario of the Universidad Nacional de Loja.

**Keywords:** Formulation, Sub-process, Process manual, Management by results, Situational diagnosis.

### 3. Introducción

En la actualidad en el Ecuador no todas las instituciones del sector público cuentan con un manual de procesos, los mismos que tienen como objetivo ser una guía para que el funcionario público pueda de manera clara y precisa identificar los distintos procesos y procedimientos que debe realizar de acuerdo a las responsabilidades conferidas otorgadas por el desarrollo de sus funciones, mismas que se acogen a normas y reglamentos, por lo que están obligados a velar por el cumplimiento de las disposiciones permitiendo brindar un servicio de calidad y calidez, logrando una mejor distribución de recursos y actividades dentro de las organizaciones.

Sin embargo, debido a la necesidad de una correcta ejecución de los procesos en el sector público, se han tomado en cuenta los manuales por los beneficios que ofrecen al momento de ejecutarlos, llevando las actividades de manera ordenada con el propósito de brindar información transparente para la efectiva toma de decisiones.

Razón por la cual, la Universidad Nacional de Loja a través del Proyecto de Integración de Saberes “Gestión Pública por Resultados en el Contexto Ecuatoriano” pretende dar solución a problemas enfocados puntualmente en los procesos administrativos, con el objetivo de otorgar y corregir diferentes falencias presentadas en la Dirección de Bienestar Universitario en el subproceso de “Apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad”, ya que al no contar con un manual de procesos, hace que se genere retrasos en los trámites, falta de competitividad, escasa credibilidad en las actividades propuestas e incumpliendo de dictámenes establecidos en los reglamentos internos de la universidad.

El trabajo realizado está estructurado por un diagnóstico situacional, el cual se determinó a través de la aplicación de entrevistas a los actores claves internos y externos del subproceso, consecutivamente se realizó la elaboración e implementación del manual de subprocesos con sus respectivos flujogramas, se contó con el apoyo de la guía metodológica para levantamiento de procesos de la Universidad Nacional de Loja, finalmente se socializó la propuesta con los actores claves que intervienen en el subproceso de la Unidad de Bienestar Universitario.

Además, para que el subproceso sea eficaz dentro de la organización, debe estar sujeta a una filosofía de mejora continua, que permita la constante actualización de los manuales existentes, generando agilidad en la ejecución.

## 4. Marco teórico

Con la finalidad de sustentar el presente trabajo de integración curricular se expone la teoría de la gestión de la calidad, y en particular la aplicación de los procesos orientados en el sector público en el contexto ecuatoriano.

### 4.1 Gestión de la calidad en el sector público

#### 4.1.1 Teoría de la gestión de la calidad

Según el autor Deming (1998), este planteó que la gestión de la calidad total es el conjunto de actividades sistemáticas conducidas a través de toda la organización para alcanzar eficaz y eficientemente los objetivos de la compañía, así como para proveer productos y servicios con un nivel de calidad que satisfaga a los clientes, en el tiempo y al precio apropiados.

El profesor Edwards Deming desarrolló este modelo de calidad en Japón para ayudar a mejorar la competitividad del país, de acuerdo a lo establecido por el mismo cabe mencionar que la gestión de la calidad, es un conjunto de procedimientos, planificados y sistemáticos, necesarios para brindar suficiente confianza en que un producto o servicio cumplirá con ciertos requisitos de calidad.

##### 4.1.1.1 Principios de Edwards Deming

Como compromiso con la mejora continua de la calidad, William Edwards Deming, planteo 14 puntos que las organizaciones deben considerar para implementar con éxito sus procesos de calidad, los cuales se presentan a continuación:

1. Hacer constante el propósito de mejorar la calidad
2. Adoptar la nueva filosofía
3. Terminar con la dependencia de la inspección masiva
4. Terminar con la práctica de decidir negocios en base al precio y no en base a la calidad
5. Encontrar y resolver problemas para mejorar el sistema de producción y servicios, de manera constante y permanente.
6. Instituir métodos modernos de entrenamiento en el trabajo
7. Instituir supervisión con modernos métodos estadísticos.
8. Expulsar de la organización el miedo
9. Romper las barreras entre departamentos de apoyo y de línea.

10. Eliminar metas numéricas, carteles y frases publicitarias que piden aumentar la productividad sin proporcionar métodos.
11. Eliminar estándares de trabajo que estipulen cantidad y no calidad.
12. Eliminar las barreras que impiden al trabajador hacer un buen trabajo
13. Instituir un vigoroso programa de educación y entrenamiento
14. Crear una estructura en la alta administración que impulse día a día los trece puntos anteriores.

Como podemos ver los principios que nos muestra el autor, hay una importancia referente acerca del personal, ya que son aquellos que se encargan de hacer funcionar las organizaciones, es por eso que a los servidores públicos dentro de las organizaciones se les debe dotar de herramientas para que puedan realizar su trabajo de manera eficiente. (Padilla, 2002)

#### **4.1.2 Características de la calidad total**

La calidad total, también es conocida como excelencia, se puede definir como la estrategia de gestión de una organización, cuyo principal objetivo es satisfacer de forma equilibrada las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés. Los mismos que están conformados por empleados, accionistas y la sociedad en general.

Para (Uriarte, 2021) en la actualidad la calidad total consiste en un conjunto de estrategias para la gestión de las organizaciones y se basa en principios y características las cuales se detallan a continuación:

- Enfoque en el cliente
- Liderazgo alineado con los objetivos de la organización
- Importancia de los empleados internos
- Gestión basada en la mejora continua
- Importancia de los empleados externos

Las presentes características todas son importantes, sin embargo, la que más relevancia tiene para el tema de investigación es la gestión basada en la mejora continua, ya que se refiere a un proceso continuo de mejora de los productos, servicios de la organización.

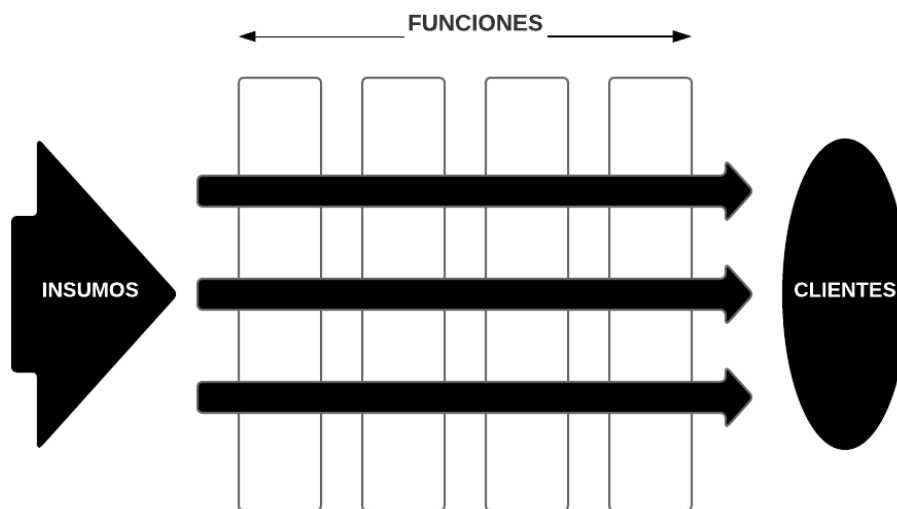


### 4.1.3 Modelo de procesos horizontales

Este modelo es considerado importante, ya que se integran partes de diferentes áreas funcionales de la organización y se los interpretan como procesos horizontales que recorren a dichas áreas y terminan con los clientes. El modelo más comúnmente utilizado para describir conceptualmente los procesos transversales es el que se muestra a continuación:

**Figura 1**

*Modelo de procesos*



*Nota.* Elaboración propia. Tomado de:(Pérez, 2019)

## 4.2 Marco técnico para el Diagnostico Organizacional

### 4.2.1 Diagnóstico

Según (Estrada, 2014 )el diagnóstico “es el proceso de averiguar cómo funciona la compañía en el momento actual y de recabar la información necesaria para diseñar las intervenciones del cambio. Normalmente viene después de una entrada y contratación exitosas, que preparan el terreno para hacerlo bien. Estos procesos le sirven al profesional del desarrollo organizacional y a los empleados para determinar juntos, problemas en los cuales concentrarse, así como la manera de colaborar para tomar medidas a partir del diagnóstico”

Para (Martínez, 1998) “es la conclusión del estudio de la investigación de una realidad, expresada en un juicio comparativo sobre una situación dada”

En general, cualquier diagnóstico debe comenzar con un estudio del estado actual de la organización, tratando de conocerlo con el mayor detalle posible, de manera que se pueda identificar la causa de los problemas que enfrenta la organización.

#### **4.2.1 Diagnóstico situacional**

Según el autor Remuzgo (2005), “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. Herramienta para la toma de decisiones, la acción, el cambio y el desarrollo institucional” (Huilcapi, 2020)

Para (Sarco, 2012) El diagnóstico situacional genera conocimientos para la acción y toma decisiones adecuadas a la realidad y el contexto de los actores sociales involucrados en torno a un tema significativo para estar en forma participativa e inclusiva.

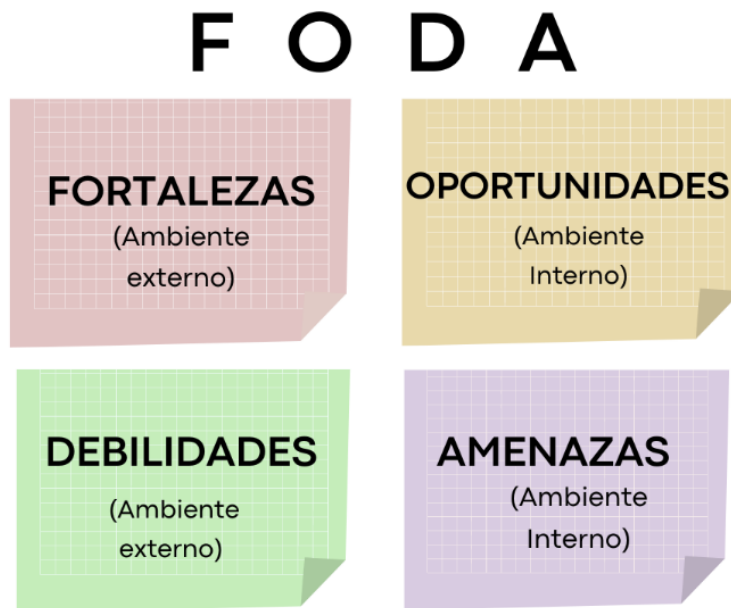
Siendo así, una herramienta de planificación y gestión sencilla y muy útil para conocer el estado actual de su empresa, organización o negocio y los problemas que le impiden crecer, investigar, desarrollarse y expandirse. Gracias a este tipo de herramientas, puede detectar las causas de los "problemas" o "dificultades" que enfrenta su organización, por lo que puede enfocarse en esfuerzos futuros o redirigir para encontrarlos.

#### **4.2.2 Diagnóstico situacional FODA**

Según, (Talancón, 2006) el Diagnóstico Situacional FODA “Consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada”

**Figura 2**

*Matriz FODA*



*Nota:* Elaboración propia. Tomado de: (Huilcapi, 2020)

## 4.3 Marco conceptual

### 4.3.1 Gestión

En pocas palabras la gestión no es más que un conjunto de pasos y acciones tomadas para lograr un objetivo en particular. (Westreicher, 2020)

Por lo que se puede deducir que, se utiliza para especificar un conjunto de acciones o pasos que permiten lograr la actividad o realización deseada. En otras palabras, cuando hablamos de gestión, nos referimos a cada paso que se debe dar para resolver una situación o realizar el proyecto.

### 4.3.2 Nueva gestión pública

Es “Un movimiento de reforma del sector público, basado en el mercado como modelo de relación política y administrativa, cuyo sustento doctrinario está fundamentado en la opción pública, la teoría del agente principal, la gerencia de calidad total y la economía de costos de transacción. (López, 2001)

Sin embargo, (Galán, 2020) la define como el conjunto de operaciones y procesos dirigidos específicamente a llevar a cabo la administración de los recursos de organizaciones o entidades públicas.

De acuerdo a los autores, la nueva gestión pública es fundamental para la construcción de una sociedad justa y equitativa, además de tener una sola función, que se enfoca a la gestión efectiva de todos los recursos disponibles de un estado para satisfacer las necesidades y garantizar el desarrollo de un país. (Avellaneda & Peñuela, 2014)

#### **4.3.3 Gestión por resultados**

Según (Preschern, 2011), la gestión por resultados es un enfoque de gestión estratégica cuyo objetivo es garantizar que todas las actividades están estructuradas de manera que permitan lograr los resultados deseados. Este tipo de gestión consta de tres procesos principales: planificación, seguimiento y evaluación. Sin embargo, otros autores la definen como “una estrategia que orienta la acción de los actores públicos del desarrollo hacia la generación del mayor valor”. (López & Moreno, 2010)

Por otra parte, Laguna (2015) menciona que “la evolución histórica de la gestión por resultados está enmarcada en la evolución de los modelos de gestión para el desarrollo que van desde la administración por objetivos, gestión de proyectos hasta las nuevas concepciones de la gestión pública”.

Dado este contexto la Universidad Nacional de Loja, tanto como en la dirección de Bienestar Universitario en el subproceso de Apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad debe trabajar en base a esta gestión ya que el propósito de la misma es asegurar la transparencia, continuidad de gestión en los planes estratégicos, operativos de las instituciones públicas. Además, posibilita el uso de los recursos y la medición de la eficiencia y eficacia del desempeño de los servidores o funcionarios. Por otra parte, entre las ventajas que más destacan es buena gestión de riesgos y una rendición de cuentas transparente. (Campos Sese, 2019)

#### **4.3.4 Gestión por procesos**

Según Gómez (2009) la gestión por procesos es un método de liderar o gestionar una organización enfocado en el valor agregado a los clientes y partes interesadas.

Sin embargo, Bergholz (2011), considera que la gestión por resultados se puede definir como un enfoque de trabajo en el que se persigue la mejora continua de las actividades de la organización a través de la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos.(Unidas & Regional, 2011)(Unidas & Regional, 2011)(Unidas & Regional, 2011)(Unidas & Regional, 2011)(Unidas & Regional, 2011)(Unidas & Regional, 2011)(Unidas & Regional, 2011)

La gestión por procesos es una forma de gestionar toda una organización basada en la misma, ya que son entendidos como un conjunto de recursos y actividades relacionado en convertir insumos en productos de valor agregado para los proveedores, transformadores y clientes. Cada proceso que conforma el sistema debe contribuir al logro de objetivos de la organización, lo que implica una relación de causa y efecto.

Para asegurar un enfoque basado en procesos, Cantabria (2016) indica que se implementaron acciones de gestión, las cuales se dividen en cinco fases que se muestran continuación:

1. Definición y selección de procesos
2. Estructura del proceso (Mapa de procesos).
3. Descripción de cada proceso
4. Observación y medición para ver los resultados obtenidos
5. Mejora de procesos basada en el seguimiento y la medición implementados.

Cantabria (2016)

De acuerdo a lo establecido por los autores ya mencionados, cabe recalcar que la gestión por resultados es de suma importancia dentro de la dirección de Bienestar Universitario, porque a través de la misma se logra una mejora continua de actividades, y procedimientos llevando una administración clara y precisa.

#### **4.3.5 Procesos**

Según Rotondaro (1997), los procesos son mecanismos mediante los cuales los inputs se transforman en outputs. Lo más probable es que los outputs sean servicios, productos, documentos o materiales que sean diferentes a los inputs originales. Así mismo es una secuencia organizada de actividades que transforman los insumos del proveedor en productos de valor agregado para el cliente. (Omar, 2015)

Sin embargo, la ISO 9001, define a un proceso, como un conjunto de actividades que tienen relación entre sí o que interactúan para transformar elementos de entrada en elementos de salida. En los procesos pueden intervenir tanto partes internas como externas, teniendo en cuenta en todo momento a los clientes, áreas, departamentos, instituciones, etc. (9001:2015, 2020)

De la misma manera un proceso es un conjunto de actividades planificadas que incluyen un número específico de personas y recursos físicos, coordinados para lograr un objetivo predefinido.

#### ***4.3.5.1 Administración por procesos***

Es un enfoque que considera que una organización es una red de procesos relacionados e interconectados. Por ello, es la forma de administrar una organización basándose en los procesos que se llevan a cabo. (Quiroa, 2021)

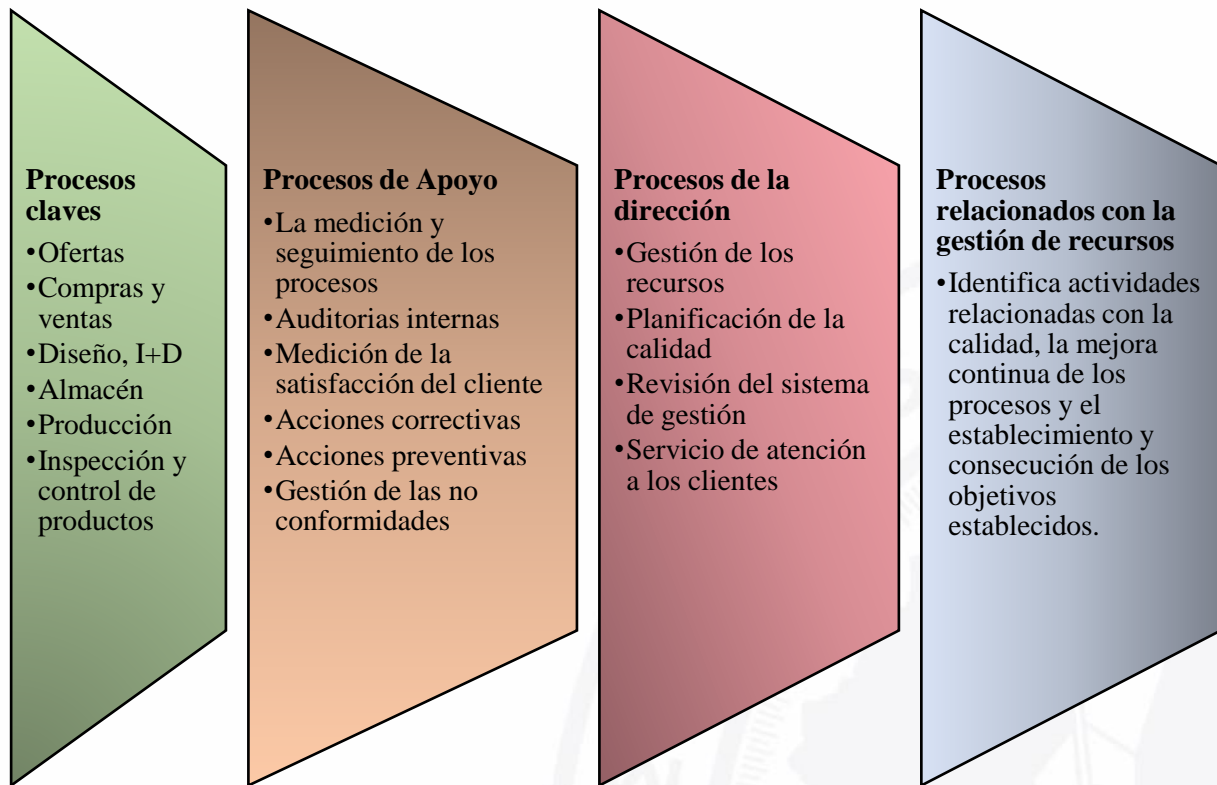
Sin duda, un proceso es una serie de actividades con el propósito de agregar valor a un insumo para obtener un resultado o producto. Todos los resultados deben satisfacer las necesidades o requisitos de los clientes internos o externos de la empresa, y la gestión centrada en los procesos se opone a las estructuras organizativas tradicionales basadas en el trabajo.

#### ***4.3.5.2 Clasificación de los procesos***

Por otro lado, según la Norma ISO 9001:2000, sobre la forma de entender los procesos y sus interrelaciones, se clasifican de forma general para todas las organizaciones en:

**Figura 3**

*Clasificación de los procesos*



*Nota:* Elaboración propia. Tomado de: (Omar, 2015)

#### **4.3.5.3 Importancia de los procesos**

Los procesos aclaran, permiten coordinar acciones y mostrar la manera cómo se logra producir de manera controlada un producto o servicio. (Monroy, 2019)

Dicho esto, un proceso es una ruta o secuencia lógica para transformar una entrada particular en una meta o propósito propuesto. Esta claridad permite a las empresas producir los resultados deseados de manera sistemática y ordenada. En definitiva, las empresas necesitan ordenar métodos operativos y resultados. Además, en todas las empresas se sigue procesos y estos procesos se convierten en un conocimiento importante que debe mantenerse en algún lugar para evolucionar hacia algo mejor.

#### **4.3.6 Manual**

Según el autor Duhalt K.M. define al manual, como un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historias, políticas, procedimientos, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo. (Rodríguez, 2002)

Sin embargo, Múnera (2002), establece que un manual es la forma en la cual se gestionan, dentro de los diferentes procesos de la empresa, mecanismos mediante los cuales se pueda aprovechar de una forma inteligente todo el conocimiento que se maneja en la organización.

De acuerdo con las definiciones, se puede concluir que, si el manual de procedimientos se encarga de la descripción detallada y el énfasis de cada paso en una actividad particular, entonces se relaciona estrechamente con los individuos de una organización. Además, contiene reglas y procedimientos utilizados por su organización para realizar cada actividad en un orden lógico, integrar y controlar los procesos de trabajo y evitar la duplicación.

#### **4.3.6.2 Clasificación de los manuales**

Según (Benjamín, 1999) los manuales administrativos, se pueden categorizar de muchas maneras, por nombres y otros criterios, sin embargo, de manera resumida se puede encontrar de la siguiente manera:

- **Por su contenido:** Se refiere al contenido que se desprende de la propia definición del manual. Por tanto, tendremos los siguientes manuales: historia de la empresa, organización, políticas, procedimientos, normas y métodos, así como múltiples contenidos, manuales de trabajo y manuales técnicos.
- **Por su función específica:** Dependen del área en la que se van a utilizar, por lo que pueden haber manuales de funciones de ventas, compras, finanzas, recursos humanos, crédito y cobranza, entre otras funciones.
- **Por su naturaleza o área de aplicación:** Se encuentran los manuales microadministrativos, que corresponden a una sola organización o también a una sola área o unidad de una empresa, los macroadministrativos, donde intervienen múltiples organizaciones, y mesoadministrativos, que consideran departamentos completos.
- **Por su ámbito:** Se encuentran los manuales generales, aquí contienen información representativa de las empresas hasta cierto nivel jerárquico según su tamaño y características, y los manuales específicos muestran de cierta manera la organización estructural de las unidades administrativas.



#### 4.3.6.3 *Manual de procesos*

Son documentos que contienen información de manera ordenada y sistemática, además sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma secuencial la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etc.), así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas. (Vivanco Vergara, 2017)

Sin embargo, otros autores definen a los manuales de procesos como “un medio de comunicar las decisiones de la administración, concernientes a organización, políticas y procedimientos. Las empresas progresistas han llegado a considerar sus estructuras organizativas, planteamientos de políticas y prácticas de procedimientos, simplemente como elementos de administración que pueden y deben cambiar tan a menudo como se requiera para capitalizar nuevas oportunidades y afrontar la competencia”. (Almeida, 2019)

En conclusión, un manual es una herramienta importante en la administración a través de la eficiencia y eficacia en la ejecución de actividades de un puesto determinado y/o funciones de las unidades administrativas con el fin de alcanzar los objetivos de cada organización.

#### 4.3.6.4 *Objetivos de los manuales*

Los manuales son un medio de comunicación para el señalar decisiones administrativas, cuyo propósito es reportar información de manera ordenada y sistemática. En función de su clasificación y nivel de detalle, los manuales permiten cumplir con los siguientes objetivos:

- Presentar una visión de conjunto de la organización
- Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa
- Establecer claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos
- Niveles Jerárquicos
- Coadyuvar a la correcta atención de las labores asignadas al personal.
- Permitir el ahorro de tiempo y el esfuerzo y la realización del trabajo

#### 4.3.6.5 Estructura de un manual de procesos

Para la elaboración del manual de procesos se tomó en consideración la estructura que se muestra a continuación:

**Figura 4**

*Estructura metodológica para la elaboración de un manual de procesos o procedimientos propuesto por la UNL*

Carátula o página frontal	Formato del documento	Cuerpo del documento	Definiciones relevantes	Disposición es generales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logotipo de la Universidad Nacional de Loja</li> <li>• Código del proceso</li> <li>• Fecha en la que entrará en vigencia el manual</li> <li>• Proceso</li> <li>• Propietario</li> <li>• Objetivo</li> <li>• Estatus</li> <li>• Macroproceso</li> <li>• Número de la página</li> <li>• Nombre del documento</li> <li>• Elaborador por</li> <li>• Revisado por</li> <li>• Aprobado por</li> <li>• Registro de edición</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logotipo</li> <li>• Nombre del proceso</li> <li>• Código del proceso</li> <li>• Número de página</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de mega y macro proceso</li> <li>• Objeto</li> <li>• Alcance</li> <li>• Límites</li> <li>• Políticas</li> <li>• Consideraciones de actualización</li> <li>• Esquema general de macroproceso</li> <li>• Responsables</li> <li>• Marco Legal (Leyes, Reglamentos y Normas aplicables)</li> <li>• Entradas verificables</li> <li>• Procedimiento descriptivo</li> <li>• Salidas verificables</li> <li>• Consideraciones adicionales</li> <li>• Diagrama de flujo</li> <li>• Registros de información del proceso</li> <li>• Indicadores</li> <li>• Estadísticas</li> <li>• Anexos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividad</li> <li>• Clientes</li> <li>• Entrada</li> <li>• Indicador</li> <li>• Proceso</li> <li>• Megaproceso</li> <li>• Macroproceso</li> <li>• Proceso</li> <li>• Procedimiento</li> <li>• Salida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión a todos los niveles directivos y mandos medios</li> </ul>

*Nota:* Estructura metodológica es una propuesta de elaboración o guía documental. Elaboración propia del autor. Tomado de: (Metodología Para Levantamiento de Procesos Universidad Nacional de Loja, 2011)

### 4.3.7 Diagrama de Flujo

Es una herramienta que facilita la visualización de todo el procedimiento en su conjunto, su comprensión a quien desee consultarlo, facilita a la organización la identificación de áreas de mejora. De esta manera, todos los involucrados saben cuál es su trabajo, además esto mejora la eficiencia y reduce los problemas potenciales (Almeida, 2019).

Así mismo, es un instrumento que consiste en una figura o gráfico que representa una serie de procesos o un grupo de actividades por medio de símbolos.

#### 4.3.7.2 Importancia del diagrama de flujo

Son importantes en toda organización y departamento, ya que permite la visualización de las actividades innecesarias y verifica si la distribución del trabajo está equilibrada, bien distribuida en las personas. (Almeida, 2019)




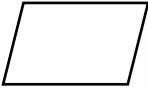
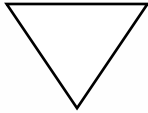
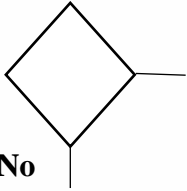
#### 4.3.7.3 Simbología

**ANSI:** Instituto Nacional Estadounidense de Estándares, es una organización privada sin fines de lucro que administra y coordina actividades relacionadas con la estandarización voluntaria y la evaluación de la conformidad en los Estados Unidos, ha desarrollado una notación para uso en diagramas orientados al procesamiento electrónico de datos -EDP- con el fin de representar el flujo de información. Desde entonces, ciertos símbolos han sido ampliamente aceptados.

Los principales símbolos a utilizar son los que se muestran a continuación:

**Tabla 1**

Simbología ANSI de diagramación

Símbolo	Significado	¿Para qué se utiliza?
	<b>Inicio / Fin</b>	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
	<b>Operación / Actividad</b>	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.
	<b>Documento</b>	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	<b>Datos</b>	Indica la salida y entrada de datos.
	<b>Almacenamiento / Archivo</b>	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.
	<b>Decisión</b>	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.

*Nota.* Elaboración propia. Tomado de: (Palacio, 2017)

#### 4.4 Socialización

En el campo de las ciencias sociales, el término socialización ha presentado dos acepciones diferentes: la primera remite al proceso de conformación y organización de los grupos sociales en los cuales se ven implicados factores políticos, económicos, simbólicos y culturales, mientras que la segunda se focaliza generalmente en el individuo y remite al proceso por el cual se adquieren los valores, las actitudes y las creencias de una sociedad particular, e involucra tanto procesos intrapsíquicos como la relación entre el individuo y los diferentes agentes de socialización. (Simkin, 2013)

Sin embargo, Vander Zanden define a la socialización como "el proceso por el cual los individuos, en su interacción con otros, desarrollan las maneras de pensar, sentir y actuar que son esenciales para su participación eficaz en la sociedad" (Pazuña Teresa & Ana, 2020)

Así mismo la socialización organizacional según (Simosi, 2010) es el proceso continuo y de doble vía mediante el cual las personas entienden y aceptan los valores, políticas, normas, tradiciones, objetivos, conductas y conocimientos requeridos para participar de manera eficiente en una empresa.

Para finalizar, cabe recalcar que la socialización es el resultado que debe alcanzarse, ya que es un elemento esencial en el proceso de mediación de los sujetos que participan en las actividades.

#### 4.5 Marco legal

Según lo establece la en el artículo 227, de la Constitución de la Republica del Ecuador, 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. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)

En la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), según el art. 18, literal e) establece que la autonomía responsable que ejercen las instituciones de educación superior consiste en: "La libertad para gestionar sus procesos internos" Además cabe mencionar que en el Art 86, del mismo nos muestra que en, las instituciones de educación superior mantendrán una unidad administrativa de Bienestar Estudiantil destinada a promover la orientación vocacional y profesional, facilitar la obtención de créditos, estímulos, ayudas económicas y becas, y ofrecer los servicios asistenciales que se determinen en las normativas de cada institución. Esta unidad, además, se encargará de promover un ambiente de respeto a los derechos y a la integridad física, psicológica y sexual de las y los estudiantes, en un ambiente libre de violencia, y brindará asistencia a quienes demanden por violaciones de estos derechos.

Según lo establece la Ley Orgánica de Servicio Público – LOSEP, en su artículo 22, indica que los servidores públicos de la Unidad de Bienestar Universitario se basan en los siguientes deberes:



- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;
- b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;
- c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley;
- d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley;
- e) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;
- f) Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración;

Según el (Normativo de Bienestar Universitario, 2015), en sus artículo 1, determina que: La Unidad de Bienestar Universitario es una dependencia de la Universidad Nacional de Loja integrada por servidores universitarios que acrediten solvencia académica y profesional que se rige por la Constitución de la República del Ecuador la Ley Orgánica de Educación Superior y su Reglamento de Régimen Académico aprobado por el Consejo de Educación Superior el Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja y por las resoluciones que adopten sus Organismos de Gobierno y Colegiados y a las Autoridades Universitarias en el ámbito de su competencia

EL Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, busca que las instituciones de educación superior cumplan con los indicadores y estándares mínimos en garantizar una educación superior de calidad, que conlleve a una mejora continua en el proceso de formación de la ciudadanía; por otro lado, es importante mencionar que el derecho a una educación de calidad, establecido en la norma Suprema, está íntimamente ligado con el derecho a la igualdad, por cuanto, la educación de calidad debe ser accesible para todos los habitantes de la República del Ecuador; en el supuesto de que este Consejo llegara a evaluar con distintos parámetros a las IES se vulneraría el derecho a una educación de calidad a los estudiantes de las instituciones de educación superior sujetas a exenciones.



## 4.6 Descripción institucional

### 4.6.1 Antecedentes investigativos

En la Carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja, se han realizado este tipo de investigaciones en cuanto a la formulación de procesos, los mismos que son resultados de proyectos de titulación o tesis, estos trabajos investigativos están bajo la responsabilidad del proyecto de integración curricular denominado “Gestión Pública por Resultados en el Contexto Ecuatoriano” pertinente al núcleo de la gestión pública (procesos, trámites y procedimientos) el mismo que fue aplicado en el sexto ciclo con 80 horas de intervención institucional entre el estudiante y la institución, estas son bases teóricas e instrumentos que sustentaron el presente trabajo de investigación.

A continuación, se menciona una investigación previa relacionada con el problema de investigación de este estudio:

- La investigación titulada “La prestación de servicios del departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Nacional de Loja y su incidencia en el apoyo al proceso de formación integral de los estudiantes periodo 2015” (Vélez, 2017). Tuvo como objetivo general determinar la incidencia que han tenido los servicios en el apoyo a su proceso de formación integral, incluido lo que es el proceso de apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad en la comunidad universitaria de Loja.

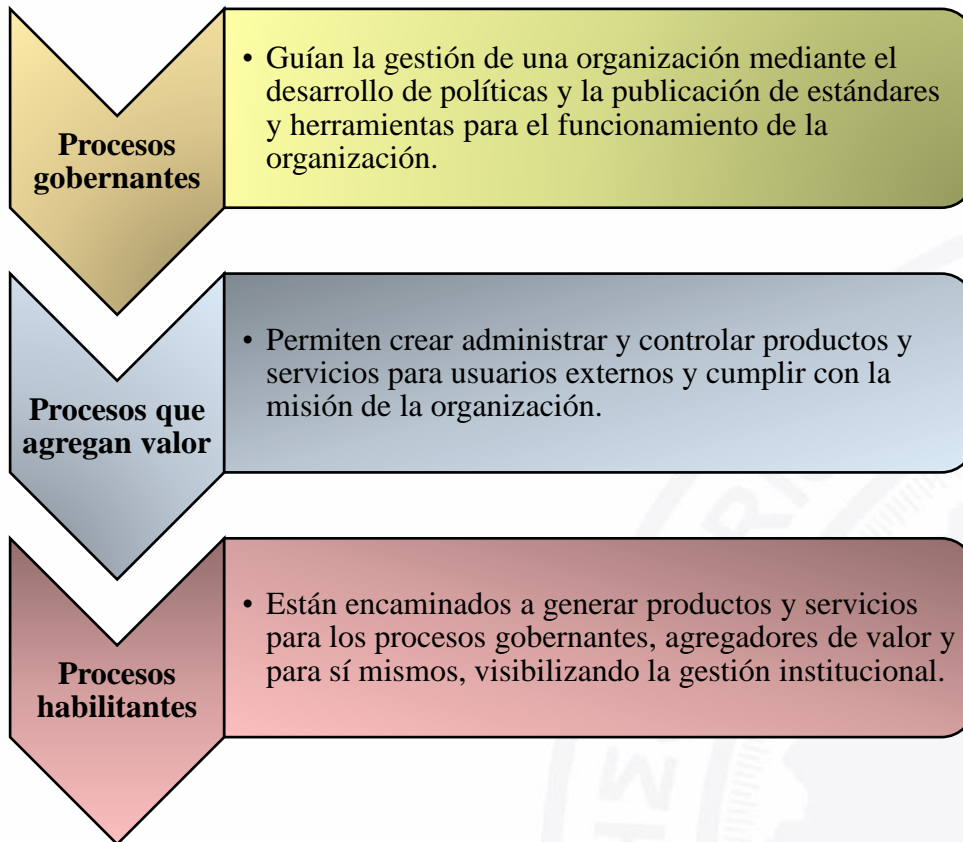
### 4.6.2 Procesos de la Universidad Nacional de Loja

En el Reglamento Orgánico por Procesos de la Universidad Nacional de Loja, en el Art. 5, en los literales a, b y c define lo siguiente:

“Los procesos que participan en la generación de productos y servicios, se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional.” (Reglamento Orgánico por Procesos, 2022)

**Figura 5**

*Procesos generadores de contribución o agregadores de valor UNL*



*Nota:* Elaboración propia del autor. Tomado de: (Reglamento Orgánico por Procesos, 2022)

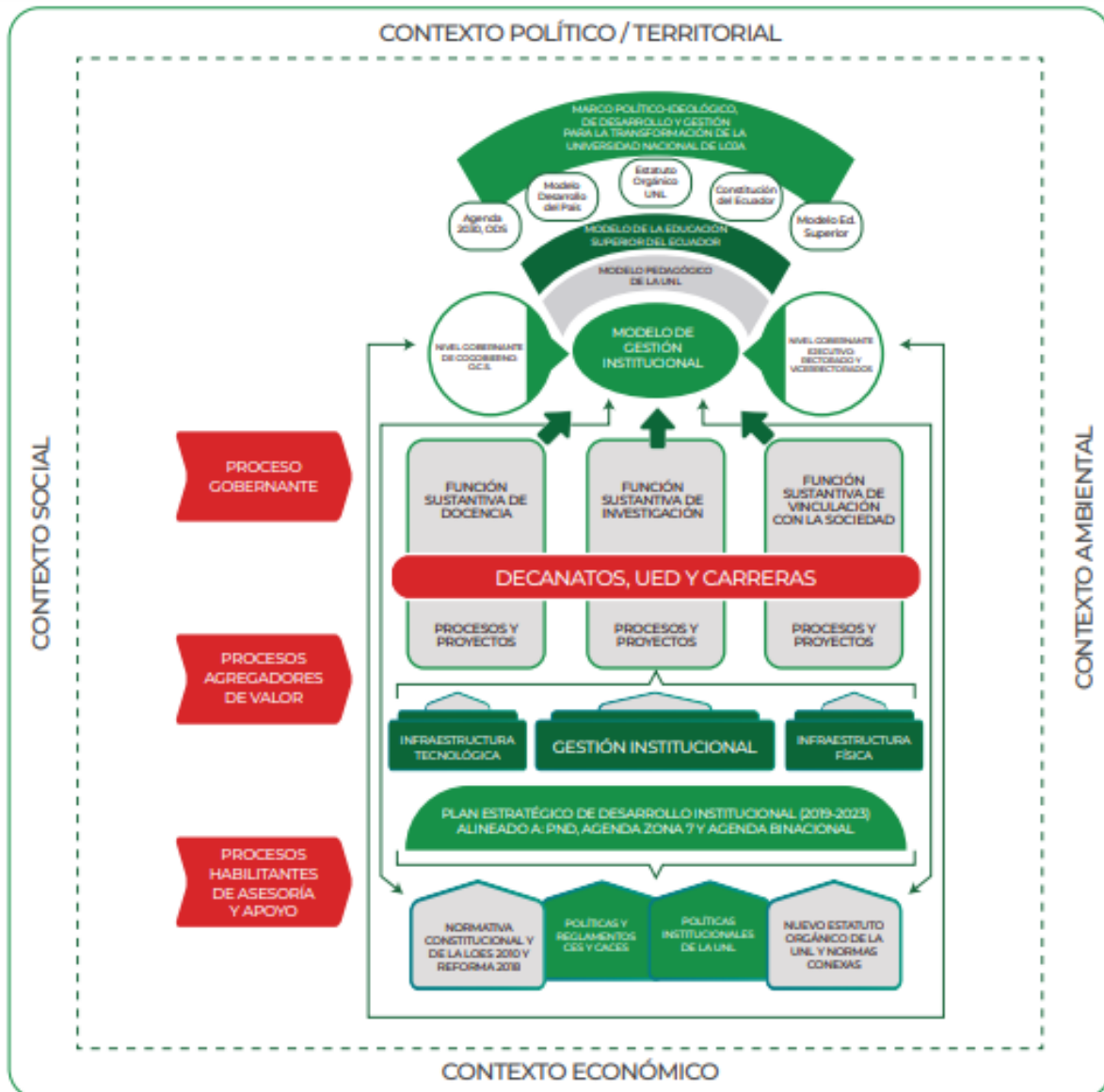
#### **4.6.3 Enfoque y características del modelo de gestión de la UNL**

La estructura organizacional actual de la Universidad Nacional de Loja se enfoca en gestionar procesos que corresponden al nivel de gobernanza agregador de valor, asesoría y apoyo a la misión, filosofía operativa y valor de la organización, el modelo de gestión institucional propuesto por la UNL considera los siguientes factores:



Figura 6

Mapa conceptual del modelo de gestión de la Universidad Nacional de Loja



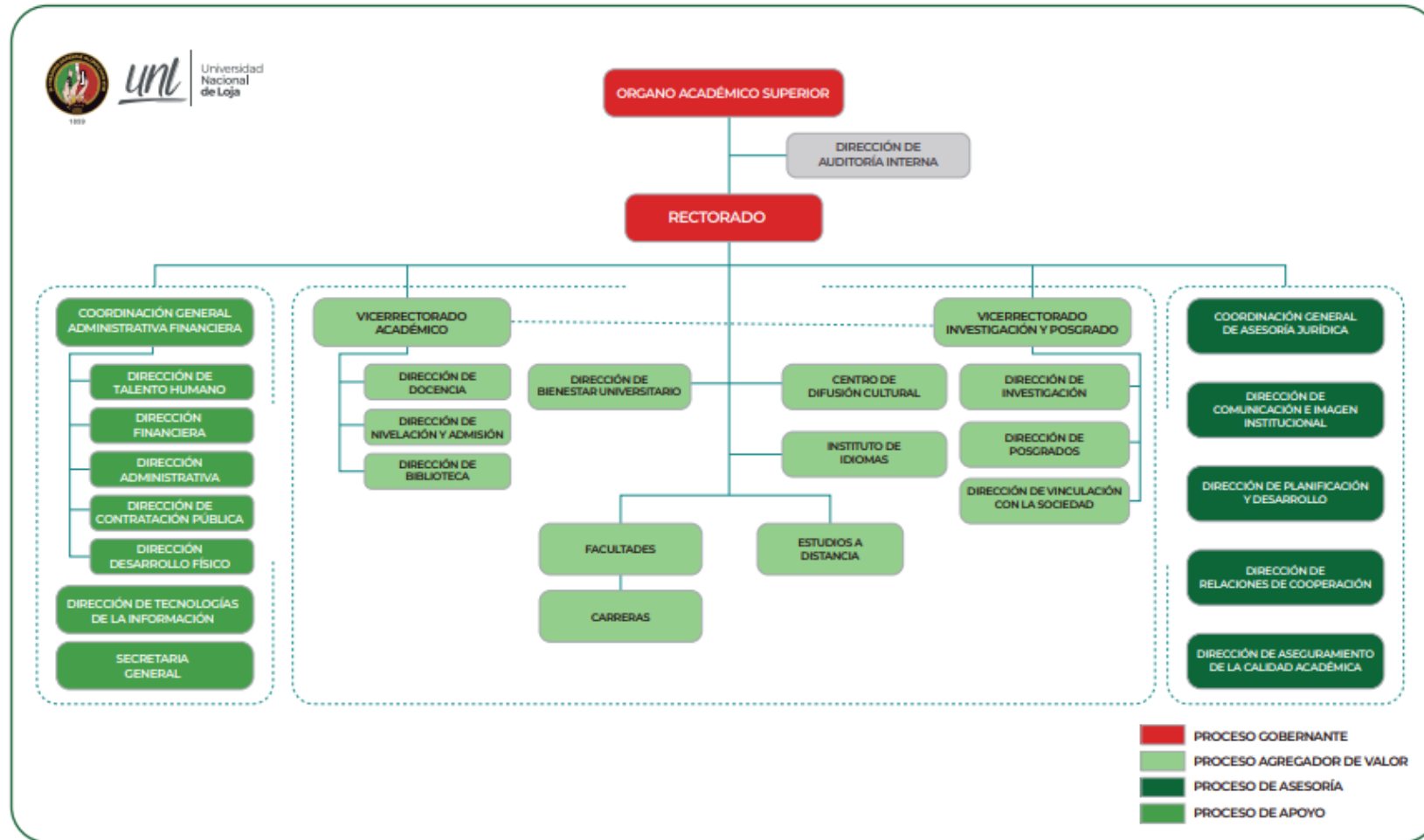
Tomado de: (Universidad Nacional de Loja, 2019)

#### 4.6.4 Estructura organizacional de la Universidad Nacional de Loja.

En la siguiente figura se muestra el organigrama de la Universidad Nacional de Loja, que consta en el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional vigente.

Figura 7

Propuesta de la estructura organizacional para la administración y gestión de la UNL



Tomado de: (Universidad Nacional de Loja, 2019)



#### 4.6.5 Dirección de Bienestar Universitario

La Dirección de Bienestar Universitario, es parte de los procesos agregadores de valor porque posibilita el cumplimiento de la misión institucional a través de la administración y control de productos y servicios.

Tiene como objetivo promover un ambiente de respeto a los valores éticos y a la integridad física, psicológica y sexual de los miembros de la comunidad universitaria, mediante la prestación de servicios de salud, de formación humana, lúdico-deportivos, socio-culturales y de apoyo institucional en busca de la verdadera formación integral de toda la comunidad universitaria.

Para que la gestión de la Unidad se cumpla con eficacia y eficiencia, se ha elaborado el Plan Estratégico 2019-2023 que redefine su misión, plantea un reto futuro a través de su visión y establece sus objetivos estratégicos para el periodo mencionado. Para ello, cuenta con un equipo humano profesional y comprometido que asegura calidad y calidez en la atención a la comunidad universitaria, teniendo como referencia las metas e indicadores que constan en el Plan que estamos presentando a la sociedad en general. (Universidad Nacional de Loja, 2022)

Según el art. 17 de (Reglamento Orgánico por Procesos, 2022) la Dirección de Bienestar Universitario abarca con lo siguiente:

- **Misión:** Promover la orientación vocacional y profesional, facilitar la obtención de créditos, estímulos, ayudas económicas y becas; y, ofrecer los servicios asistenciales que se determina en la normativa de la Universidad Nacional de Loja. Esta Unidad además se encargará de promover un ambiente de respeto a los derechos y a la integridad física, psicológica y sexual de las y los estudiantes, en un ambiente libre de violencia; y, brindará asistencia a quienes demanden por violaciones de esos derechos.
- **Visión:** La Unidad de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad Nacional de Loja, se constituirá en una estructura líder y de apoyo al desarrollo institucional, facilitador y propiciador del bienestar de sus integrantes, que priorizará las políticas de servicios en el cuidado de la salud integral y de asistencia al desarrollo humano, coadyuvando en la formación de sujetos líderes, pluralistas, participativos y comprometidos con el cambio y transformación social.
- **Responsable:** Director de Bienestar Universitario



- **Principales atribuciones y responsabilidades:**
  - a. Asesorar a las autoridades y demás dependencias de la Universidad sobre los procesos que maneja la Dirección de Bienestar Universitario
  - b. Diseñar políticas, directrices, metodologías e instrumentos para la operatividad de los procesos de la Dirección de Bienestar Universitario;
  - c. Planificar, coordinar, gestionar y ejecutar diversos servicios sociales para lograr el desarrollo integral de la comunidad universitaria, con el propósito de alcanzar un equilibrio sicosocial, que favorezca su actividad académica;
  - d. Proporcionar a la comunidad universitaria servicios de atención social, médica, odontológica, psicológica, legal, orientación vocacional y profesional, becas y ayudas económicas;
  - e. Promover actividades tendientes a mejorar la calidad de vida dentro de la comunidad universitaria, por medio de planes de medicina preventiva, servicios de salud, psicopedagogía y asistencia social favorables para el normal desempeño de las actividades cotidianas dentro de la Universidad.
- **Funciones:** La Dirección de Bienestar Universitario, se encargará de la atención y despacho de los diferentes trámites que se presenten, entre ella están las siguientes:
  - a. Dirigir, planificar, controlar y coordinar las acciones necesarias para el cumplimiento de las funciones de la Unidad de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad Nacional de Loja.
  - b. Desarrollar, controlar y evaluar periódicamente los planes, programas y proyectos que se ejecutan en la sección bajo su responsabilidad;
  - c. Establecer y mantener relaciones de coordinación y comunicación permanente con las unidades académicas, universidades que estén relacionadas con la naturaleza y funciones de la Unidad de Bienestar Estudiantil Universitario;
  - d. Implantar y mantener sistemas de información eficiente, ágil y útil para que la gestión operativa de la Unidad sea eficaz;

- e. Asistir a reuniones periódicas para tratar asuntos relacionados al Bienestar Estudiantil Universitario de la comunidad universitaria; y,
- f. Elaborar y presentar informes anuales al Rector(a) de las actividades realizadas con la comunidad universitaria;

- **Estructura y servicios:**

La Dirección de Bienestar Universitario es responsable de las actividades que posibilitan en el logro de las metas para lo cual se apoya en los servicios profesionales que requiera, cuenta con la asesoría especializada que sea solicitada. Según la RESOLUCIÓN Nro. 002-R-UNL-2015 emitida por el ex rector, la Dirección de Bienestar Universitario está estructurada de la siguiente manera:

**Figura 8**

*Estructura orgánica de Bienestar Universitario*

	<b>Dirección de Bienestar Universitario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directora.</li> <li>• Secretaría</li> </ul>
	<b>Asistencia médica y psicológica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicina</li> <li>• Laboratorio clínico</li> <li>• Psicología clínica</li> </ul>
	<b>Asistencia social y apoyo legal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo social</li> <li>• Apoyo legal</li> </ul>
	<b>Estímulos estudiantiles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Becas Universitarias</li> </ul>
	<b>Asistencia psicopedagógica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación psicológica</li> <li>• Orientación pedagógica</li> </ul>

*Nota:* Elaboración propia. Tomado de: (Normativo de Binestar Universitario, 2015)



La Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja, está representado por la prestación de servicios que brindan cada uno de ellos, los cuales se describen a continuación:

- **Trabajo social:** Es un servicio directamente conectado con los problemas sociales de la comunidad universitaria, basados en los principios de solidaridad, justicia y dignidad humana, requieren de la investigación en lo posible, de soluciones a los problemas y necesidades a través de procedimientos en base a casos y necesidades concretas e inmediatas, estudiando y elaborando hallazgos e informes sociales.
- **Psicopedagogía:** A través de este Departamento Psicopedagógico, brinda a los estudiantes la oportunidad de escucharlos, aconsejar y ayudar en situaciones de conflicto que puedan afectar su trayecto académico. La atención está a cargo de Profesionales especializados en las áreas respectivas, quienes laboran en la institución de forma continua y conjunta con los Directivos de las Unidades Académicas y Autoridades de la institución.
- **Sistema de salud:** El departamento médico cuenta con un director médico y especialistas especiales del departamento médico-odontológico, laboratorio clínico, enfermería y farmacia, con experiencia y gran conocimiento sobre los diferentes tipos de enfermedades que se tratan a diario en la Universidad Nacional de Loja, la cual brinda servicios médicos y cuidado dental.
- **Becas e incentivos:** Se trata de incentivos económicos para estudiantes universitarios de bajos recursos económicos que hayan demostrado un buen nivel de aprovechamiento; A través de su responsable se distribuirá el proceso de aprendizaje y los beneficios de los alumnos.
- **Apoyo legal:** Actualmente este subproceso es denominado, **Asistencia legal, derechos e igualdad:** En esta unidad se orienta a los estudiantes en diversos procedimientos académicos, también se acogen quejas, solicitudes, denuncias y sugerencias. Se actúa como mediador y conciliador cuando el caso requerido, previamente realizando las investigaciones correspondientes sobre las denuncias presentadas con la finalidad de sugerir recomendaciones y a la vez dar solución. (Normativo de Binestar Universitario, 2015)



Es de suma importancia contar con este subproceso, ya que es un aspecto central identificar el desarrollo de derechos estudiantiles, de comprender y mejorar la calidad de vida de las personas, por medio de solución de conflictos, para regular las relaciones entre ciudadanos en el mundo local y global.

### **Portafolio de productos y servicios**

- a. Normativas Legales relacionadas con Bienestar
- b. Criterios Jurídicos de la Gestión de Bienestar para la Universidad
- c. Informes Legales de investigaciones previas relacionada con Derechos Estudiantiles
- d. Reporte de Atenciones de Derechos Estudiantiles



## 5. Metodología

La metodología del presente trabajo investigativo hace referencia a los procedimientos utilizados para lograr los objetivos planteados.

### 5.1 Tipo de investigación

Esta investigación tiene enfoque cualitativo, ya que para obtener información se hizo necesario utilizar la observación directa para la revisión de documentos teóricos que están relacionados con la gestión de trámites, procesos y procedimientos del subproceso apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad, de la Dirección de Bienestar Universitario, misma que permitió una interpretación de los resultados obtenidos.

### 5.2 Diseño de investigación

- **Investigación documental:** La investigación se enfocó en el análisis de fuentes teóricas como reglamentos, normativas, estatutos, artículos, etc. las cuales permitieron una correcta elaboración del diagnóstico situacional para la posterior elaboración del manual de procesos.
- **Investigación - Acción:** Tras identificar la problemática del subproceso de apoyo asistencia legal, derechos e igualdad, se generó una estrategia teórica y fundamentada con su respectiva validación y socialización con la unidad de análisis de la Dirección de Bienestar Universitario.

### 5.3 Métodos

Los métodos que se utilizó para desarrollar del presente trabajo de investigación son los siguientes:

**Método analítico:** A través de este método se identificó y realizó un estudio de las diferentes actividades que realizan, además permitió analizar los resultados obtenidos del diagnóstico situacional del subproceso apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad, para seguidamente con el **método inductivo** identificar el principal problema existente en el subproceso, con el fin de obtener información relevante, para llevar a cabo la elaboración del manual de procesos.



Por otra parte, el **método sintético**, se basa en la síntesis de los aspectos más importantes de la investigación, permitiendo la adecuada determinación, formulación y razonamiento correcto de resultados, conclusiones y recomendaciones.

#### 5.4 Procedimientos

- **Unidad de análisis:** En esta investigación, la población en estudio estuvo conformada por los actores claves (internos y externos) como son los estudiantes y administrativos que forman parte del subproceso apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad de la Dirección de Bienestar Universitario.

La muestra que se tomó en consideración corresponde al universo de la población administrativa y a 20 estudiantes, ya que representa un número reducido de individuos de tal manera que este estudio sea viable, lo que asegura que la información recolectada refleje la situación actual del subproceso.

#### 5.5 Técnicas e instrumentos de investigación

- **Entrevista semiestructurada:** A través de esta técnica, se recopiló información relacionada con el funcionamiento de la Dirección y del subproceso de apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad, la misma que se aplicó a los actores internos y externos, dentro del grupo de los actores internos constan cuatro, entre ellos están: Directora de Bienestar Universitario, encargada de trabajo social y del subproceso de apoyo asistencia legal, derechos e igualdad, encargado de psicopedagogía y el asistente administrativo de psicopedagogía; mientras que entre los actores externos están veinte estudiantes, los cuáles fueron elegidos de forma aleatoria, de ellos se tomó en cuenta la información proporcionada por diez ya que el restante no brindó información relevante de análisis. Por otra parte, es importante señalar que el contenido de las entrevistas fue de carácter semiestructurado, es por ello que la libertad de respuestas fue amplia, lo que permitió formular otras preguntas durante la misma. (*ver anexos 2,3,4*)
- **Observación directa:** Se utilizó una ficha de observación (*ver anexo 5*) la misma que permitió la elaboración del diagnóstico situacional, como también identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas existentes en el subproceso de apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad de la Unidad de Bienestar Universitario.
- **Grupo Focal:** Este método de investigación, permitió el cumplimiento del tercer objetivo que consiste en la socialización de la propuesta, en la cual se interactuó por



medio de una reunión con los actores claves involucrados del subproceso de apoyo asistencia legal, derechos e igualdad, como son la Directora de Bienestar Universitario, encargado de psicopedagogía, asistente administrativo de psicopedagogía, encargada del área de salud, responsable del Infocentro universitario, responsable de becas e incentivos, encargada de trabajo social y del subproceso ya mencionado.

Para la presentación de la propuesta se utilizó material audiovisual de presentación, y se realizó una matriz de asistencia para el grupo focal. *(Ver anexos 6,8,9)*

## 5.6 Software

Para la elaboración del manual de procesos se utilizó el software process modeler, esta herramienta fue utilizada para diseñar y organizar los diagramas de flujo y matriz FODA, para la presentación de las propuestas.

## 6. Resultados

Con la finalidad de verificar el desarrollo y cumplimiento de los objetivos específicos planteados y a su vez el cumplimiento del objetivo general denominado **“Formulación del subproceso agregador de valor “Apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad” de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja, Año 2022”** a continuación, se describen los resultados:

### **O.E.1. Diagnóstico de la situación actual del subproceso “Apoyo de asistencia legal derechos e igualdad” de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja.**

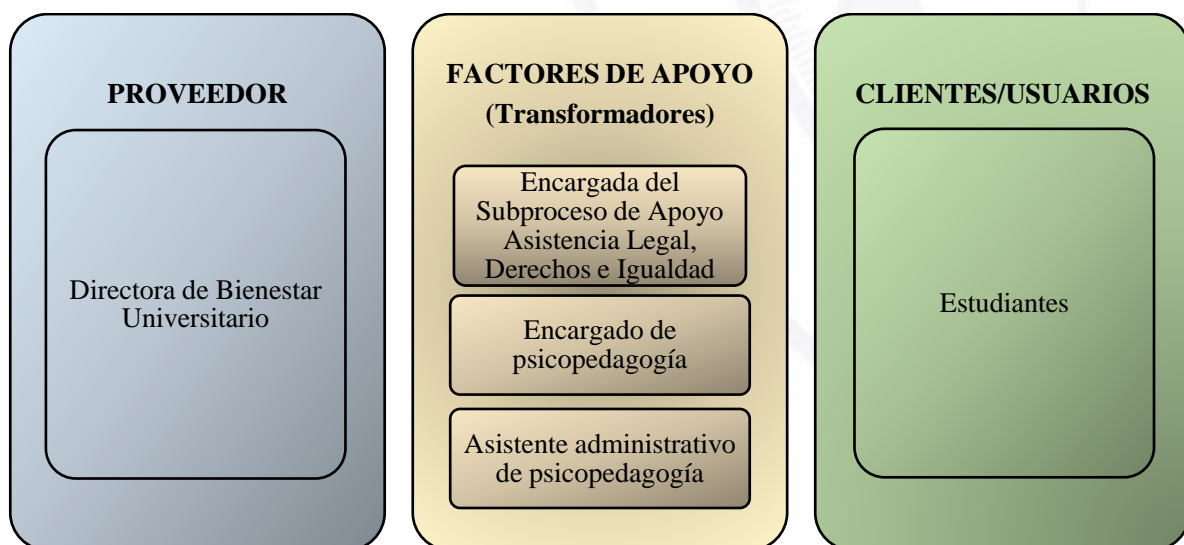
Para el cumplimiento de este objetivo, se aplicó los instrumentos de recolección de información, como son la ficha de observación y las entrevistas semiestructuradas, las mismas que permitieron la identificación de la situación actual del subproceso Apoyo de asistencia legal derechos e igualdad de la Dirección de Bienestar Universitario.

A continuación, se muestran los resultados que se obtuvieron:

En primera instancia se identificó los factores de apoyo que intervienen en el subproceso “Apoyo de asistencia legal derechos e igualdad” de la Dirección de Bienestar Universitario, la misma que se detalla en la siguiente figura:

**Figura 9**

*Actores que intervienen en el subproceso, apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad*



*Nota:* Elaboración propia. Tomado de: entrevistas a los actores claves del subproceso de Apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad de la dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja.



La información proporcionada permitió identificar el objetivo principal de la Dirección de Bienestar Universitario, el mismo que es promover un ambiente de respeto de valores éticos a la integridad física, psicológica, social y sexual a través de la prestación de servicios de trabajo social, psicopedagógico, asistencia psicológica, defensoría de los derechos estudiantiles, servicio de salud y servicio de becas. La misma que se encuentra estructurada por la Directora, encargada de trabajo social y del subproceso de Apoyo asistencia legal, derechos e igualdad, encargado de psicopedagogía, encargada del área de salud, responsable del Infocentro universitario, responsable de becas e incentivos y asistente administrativo de psicopedagogía.

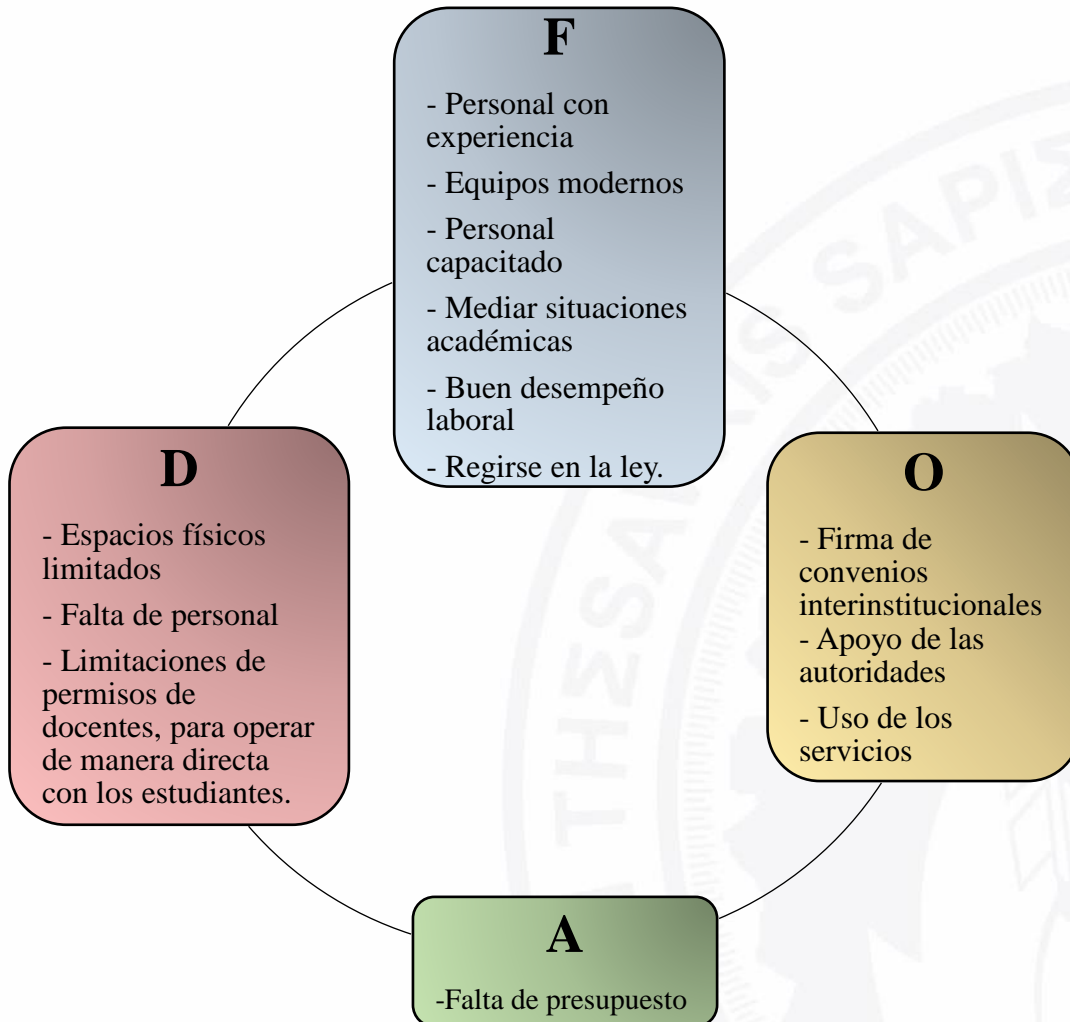
El subproceso “Apoyo de asistencia legal derechos e igualdad” se encuentra ubicado en la Dirección de Bienestar Universitario, los servicios que brindan son para estudiantes, docentes, autoridades, trabajadores y administrativos, es decir para toda la comunidad universitaria, sin embargo su función principal, es orientar a los estudiantes en diferentes procedimientos académicos, y a la vez recibir peticiones y reclamos para posteriormente brindar ayuda a través de mediación y solución de conflictos.

Las disposiciones legales por las que se rigen son, la Constitución de la República del Ecuador 2008, la Normativa del Consejo de Educación Superior, el Reglamento de la Universidad Nacional de Loja, la Ley Orgánica de Educación Superior, el estatuto de la Universidad de Loja y el Normativo de Bienestar Universitario. Las herramientas que utilizan para desarrollar sus actividades y por las cuales también verifican el cumplimiento de su trabajo, son vídeos, zooms, fotografías, registros de asistencia, historias clínicas, informes, talleres, capacitaciones, fotografías, correos, WhatsApp, llamadas, etc. La infraestructura de la Dirección de Bienestar Universitario se encuentra en buenas condiciones, cuenta con rótulos que permiten su identificación y con logotipos institucionales, pero, sin embargo, el espacio físico no es independiente, se encuentran separados por mini. Por otra parte, cabe mencionar que mantienen un ambiente laboral excelente de compañerismo y apoyo mutuo.

En la actualidad, el subproceso “Apoyo de asistencia legal derechos e igualdad” de la Dirección de Bienestar Universitario, no cuenta con un manual de procesos estandarizado, por lo cual se ha considerado importante la elaboración de uno ya que esto les permitirá tener una hoja de ruta para la actuación de todos los casos que se llevan a cabo, así mismo permitirá dar paso a que las funciones y procedimientos se desarrollen con mayor agilidad, sin agregar u omitir pasos adicionales.

**Figura 10**

*Diagnóstico situacional FODA: Matriz del ambiente interno y externo del subproceso “Apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad” de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja*



*Nota:* Elaboración propia. Tomado de: información proporcionada de la aplicación de instrumentos de información a los actores claves del subproceso

Luego de analizar la información obtenida de los factores del ambiente interno y externo del subproceso “Apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad” de la Dirección de Bienestar Universitario, se identificó que como fortaleza tienen personal con experiencia, equipos modernos y la mediación de situaciones académicas a través de las leyes, lo cual les posibilita brindar un excelente servicio a la comunidad universitaria.

Es importante señalar y reconocer que es una oportunidad la frecuencia con la que los estudiantes hacen uso de estos servicios, el apoyo presupuestario de las autoridades ya que con tecnología innovadora aumenta la eficacia al brindar servicios de alta calidad.



Las debilidades existentes en el subproceso “Apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad” es la falta de personal, ya que se identificó que únicamente labora un funcionario, el cual se encarga de ejecutar actividades de trabajo social del mismo. Así mismo, la dependencia del espacio físico y en ocasiones las limitaciones que ponen los docentes para conceder permisos, esto impide poder actuar en las dificultades presentadas con los estudiantes. Para finalizar este análisis se identificó que la principal fuente de amenaza es la falta de presupuesto.

Para obtener información referente a la percepción que tienen los estudiantes acerca de este servicio se aplicó entrevistas aleatorias, ya que ellos son los que intervienen como actores externos del subproceso “Apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad” de la Dirección de Bienestar Universitario, también se pudo conocer si ellos sabían o han hecho uso de los servicios que brinda.

Las entrevistas aleatorias fueron aplicadas a veinte estudiantes, de las cuales se analizaron diez, es decir se tomó en cuenta a quienes conocen o a su vez han hecho uso de los servicios, la mitad de estudiantes no conocían por lo que no han accedidos a ellos. Dentro los servicios más conocidos son derechos estudiantiles y los de salud, mientras que tres de diez estudiantes conocen el servicio de trabajo social. Por otra parte, cuatro de diez estudiantes conocieron los servicios mediante charlas entre compañeros, dos estudiantes los conocieron por recomendación de docentes, un estudiante los conoció por medio del correo institucional, cinco estudiantes a través de las redes sociales, dos estudiantes por medio de charlas brindadas por la Dirección de Bienestar Universitario, un estudiante por medio de la página institucional y el otro por necesidad propia.

El servicio que brinda el subproceso de asistencia legal, derechos e igualdad para todos los entrevistados es considerado de suma importancia porque es un apoyo para los mismos al brindarles ayuda para que no sean vulnerados sus derechos y a la vez les brinda solución a sus conflictos.

Las entrevistas realizadas a los estudiantes nos brindaron información relevante, ya que la mitad de entrevistados no conocían los servicios que brinda la Dirección de Bienestar Universitario, es por eso que es de suma importancia promocionen con mayor frecuencia los servicios que brindan, para que así más estudiantes tengan conocimiento de los beneficios a los cuales pueden hacerse acreedores, es por eso que es importante contar con un manual de procesos, que sea subido a la página institucional de la Universidad y así hacer conocer a los



unl

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

estudiantes los pasos que deben seguir cuando necesiten hacer uso de alguno de estos beneficios.

### 6.1.1 Flujogramas

Para una mejor comprensión, de los resultados obtenidos mediante el diagnóstico situacional realizado, se elaboraron dos diagramas de flujo, el primero está enmarcado a la Normativo de Bienestar de la Universitario, y el segundo de carácter asistencial, el cual ha sido contrastado en base los instrumentos de recolección de información y la responsable del subproceso “Apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad”, los mismos que se detallan con su respectivo análisis en las siguientes figuras:



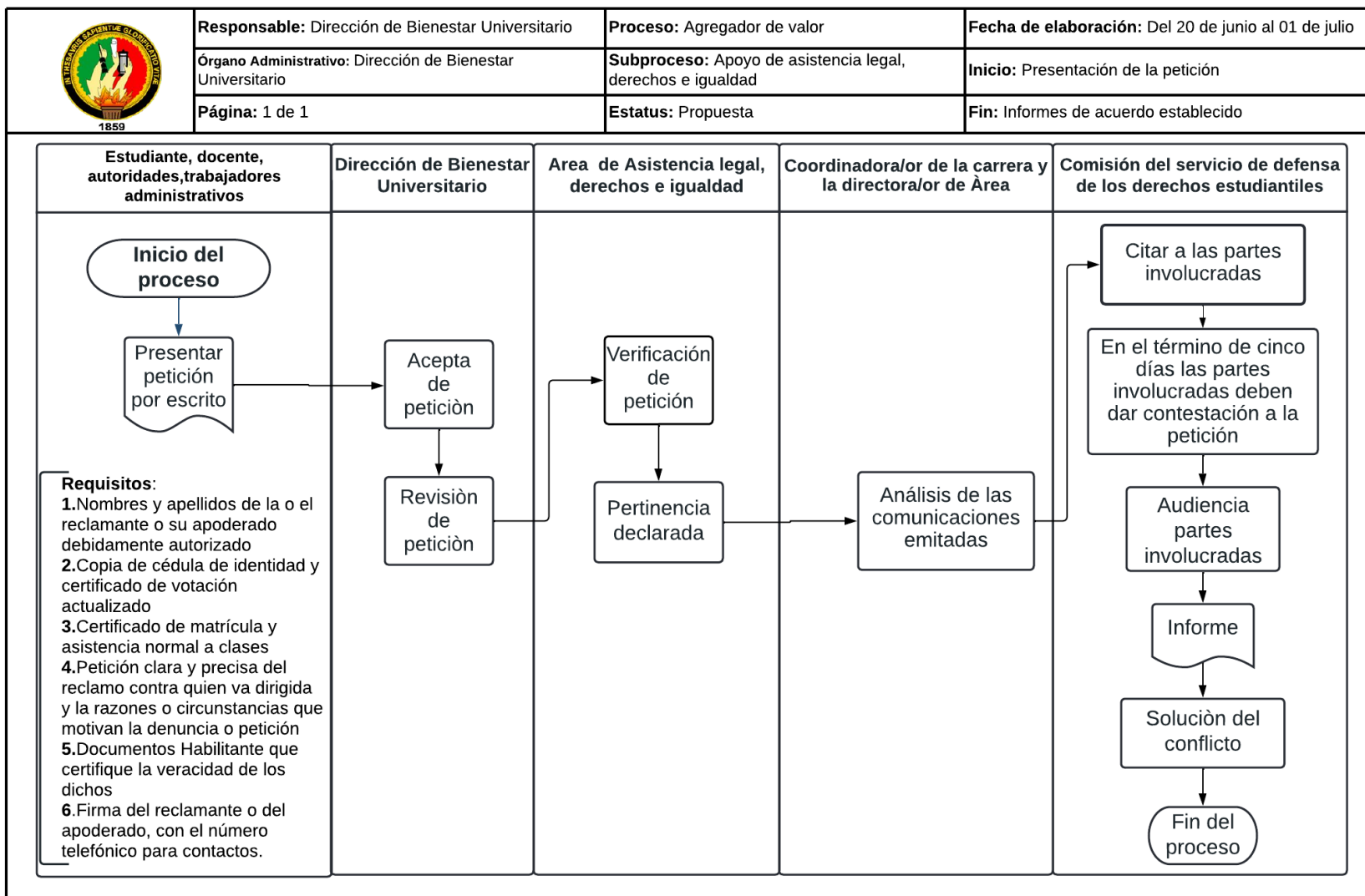
UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

Figura 11

Flujograma de la normativa del subproceso "Apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad"







El flujograma está realizado de acuerdo al normativo de Bienestar Universitario del subproceso “Apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad” conforme a lo establecido por la comisión de servicio de defensa de los derechos estudiantiles la cual está integrado por la Directora de la Unidad, la trabajadora social, la responsable del servicio de defensa de los derechos estudiantiles; la secretaria de la Unidad y, el presidente de modulo que cursa el reclamante o el alumno más destacado del paralelo.

Para presentar la petición y resolver un conflicto académico, administrativo o personal, la solicitud deberá hacerse por escrito y dirigida a la Dirección de Bienestar, con los siguientes requisitos:

1. Nombres y apellidos de la o el reclamante o su apoderado autorizado
2. Copia de cédula de identidad y certificado de votación actualizado
3. Certificado de matrícula y asistencia normal a clases
4. Petición clara y precisa del reclamo contra quien va dirigida y la razones o circunstancias que motivan la denuncia o petición
5. Documentos habilitantes que certifique la veracidad de los dichos
6. Firma del reclamante, con el número telefónico para contactos.

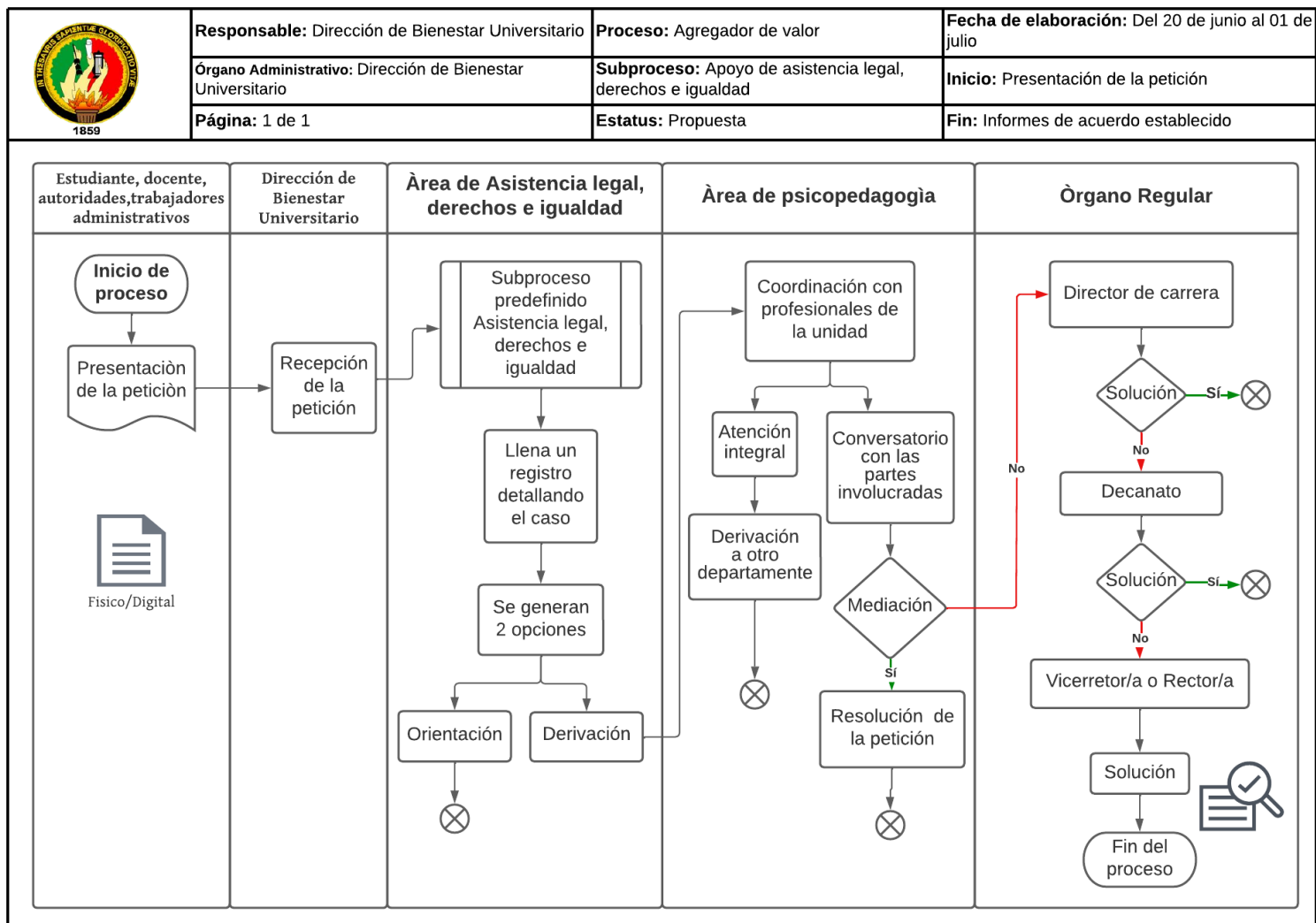
Y una vez aceptada la petición, la responsable del servicio de defensa de los derechos estudiantiles, procederá a su revisión para declararse la procedencia o no de la misma. Si la pertinencia es declara, se procederá al análisis de las comunicaciones emitidas por la coordinadora de la carrera (Primera instancia), y, de la directora de área (segunda instancia), Con el fin de coordinar las acciones a tomar con el propósito de dar solución al conflicto suscitado.

El responsable del servicio de defensa de los derechos estudiantiles, cita a los partes involucrados en el conflicto, luego convoca a una audiencia dentro de la cual se firmará un acta en la que conste los argumentos que expresan de las partes. En la audiencia intervendrá la comisión del servicio de defensa de los derechos estudiantiles; y, las partes involucradas reclamante.

Finalmente, la resolución establece que el informe que emita la comisión del servicio de defensa de los derechos de las y los estudiantes, que tengan como fin la solución de un conflicto, dicha información servirá de guía para el desarrollo de la propuesta

Figura 12

Flujograma de validación del subproceso “Apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad”



El presente flujograma se lo elaboró con base en la información proporcionada como los instrumentos de recolección de información y la encargada del subproceso “Apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad”. Para empezar, quienes forman parte de este procedimiento son los estudiantes, docentes, autoridades y trabajadores administrativos, quienes son lo que actúan como usuarios/clientes, por otra parte, como proveedor interviene la directora de Bienestar Universitario quien es la encargada de recibir la petición y enviarla al área de apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad, para analizar el caso a ver si es de orientación o deriva al área psicopedagógica, para tratarlo con todos los profesionales de la Unidad, quienes vienen actuar como transformadores. Luego de ello, si es una atención integral deriva al departamento correspondiente, sino se realiza un conversatorio con las partes involucradas y en caso de que se llegue a mediar, firman un acuerdo y si no va al órgano regular los cuales están conformados por el Director de la carrera, el Decano y el Vicerrectorado o Rectorado, y aquí es donde se lleva a cabo la solución de la petición. Cabe recalcar que la información proporcionada fue de suma importancia para realizar el flujograma de propuesta.

## **6.2 O.E.2. Propuesta de manual del subproceso agregador de valor “Apoyo de asistencia legal derechos e igualdad” para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja, año 2022.**

En el desarrollo de este objetivo se usó el método analítico y sintético, en apoyo de la guía metodológica para levantamiento de procesos de la Universidad Nacional de Loja y se basó en entrevistas semiestructuradas, dando como resultado una estructura clara, precisa y oportuna para así llevar a cabo la recopilación de información del subproceso de asistencia legal derechos e igualdad con la finalidad de asegurar el correcto desarrollo del manual. La información recopilada sobre el rol de los participantes en el proceso, el marco legal, las entradas verificables, las actividades, las salidas verificables, el registro de información y los anexos son los formularios que se aplican en el proceso. Por otra parte, se revisó la normativa de apoyo a los procesos para asegurar que la información indicada sea válida. La información fue analizada y verificada por la encargada del subproceso de apoyo y asistencia legal, derechos e igualdad. De la misma manera, la información fue analizada y verificada más específicamente por la dirección de la unidad, finalmente se culmina con la elaboración del manual de procesos mismo que se muestra a continuación:



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública



1859

<b>Código:</b> N/A		<b>Fecha de vigencia:</b> N/A	
<b>Subproceso:</b> Asistencia legal, derechos e igualdad		<b>Propietario del proceso:</b> Dirección de Bienestar Universitario	
<b>Objetivo:</b> Proporcionar una guía documental, como herramienta para que se desarrollen diversas actividades de manera eficiente en el subproceso de Apoyo asistencia legal, derechos e igualdad a cargo de la Dirección de Bienestar Estudiantil		<b>Status:</b> Propuesta	
<b>Macroproceso:</b> Gestión de Bienestar Universitario	<b>Responsable:</b> Director/a de la Dirección de Bienestar Universitario	<b>Página:</b> 1 de 38	
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SUBPROCESO AGREGADOR DE VALOR</b>			
<b>“ASISTENCIA LEGAL, DERECHOS E IGUALDAD”</b>			
<b>Versión 1.1</b>			
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
Betty Alexandra Encarnación Campoverde <b>Estudiante de la Carrera de Administración Pública</b> <b>Fecha:</b> 10 de junio del 2022	Ing. Diana Larreategui <b>Tutor Académico</b> <b>Fecha:</b> 19 de julio del 2022  Lic. Daniela Espinosa <b>Tutor Institucional</b> <b>Fecha:</b> 20 de julio del 2022	Cecilia Ruíz <b>Directora de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja</b>	
<b>Registro de edición de documento</b>			
Versión	Fecha de vigencia	Registro de cambios	
		Detalle	No. De páginas modificadas
1.1	N/A	Versión inicial	Todas



**Subproceso:** Asistencia legal, derechos e igualdad

**Órgano Administrativo responsable**  
Dirección de Bienestar Universitario

**Página:** 2 de 38

**Código:** N/A

**a) Tipo de mega y macroproceso**

La Universidad Nacional de Loja a través del REGLAMENTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS define que la gestión de Bienestar Universitario se desarrollará por parte de su responsable, considerando la misión y en función de sus atribuciones y responsabilidades. Además, que la estructura organizacional por procesos de la Universidad Nacional de Loja es adecuada con su misión y se basa en la filosofía y enfoque de la gestión por procesos, con el objetivo de garantizar su sistema orgánico.

Los procesos que componen la estructura organizacional son los siguientes:

**Procesos gobernantes, Procesos que agregan valor, Procesos habilitantes:**

Dentro de este grupo, existen dos tipos de procesos habilitantes:

Procesos habilitantes de asesoría y los Procesos habilitantes de Apoyo.

El proceso agregador de valor de Bienestar Universitario está a cargo de la Dirección de Bienestar Universitario, siendo un conjunto de personas que contribuye al desarrollo humano de la Comunidad Universitaria y de la sociedad en general, mediante medidas preventivas acoso, ya sea sexual, laboral, Psicológico u otros. satisfaciendo sus necesidades dentro del marco de servicio humanístico de servicio como lo establece el proceso del código orgánico.



UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública



1859

**Subproceso:** Asistencia legal, derechos e igualdad

**Órgano Administrativo responsable**  
Dirección de Bienestar Universitario

**Página:** 3 de 38

**Código:** N/A

**b) Objeto**

- Proporcionar un manual de procesos como herramienta o medio de información dando solución a problemas enfocados puntualmente en los procesos administrativos, para otorgar y corregir diferentes falencias dentro del subproceso “Apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad” agilizando el desarrollo de procedimientos para brindar una atención oportuna de acuerdo con los principios de eficiencia y eficacia, para así lograr una mejora de gestión y transparencia en los resultados y de esta manera, contribuir con el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Universidad Nacional de Loja.
- El presente documento tiene como objetivo dar solución a los problemas enfocados puntualmente a los procesos administrativos, con el fin de otorgar, corregir diferentes falencias dentro del subproceso “Asistencia legal, derechos e igualdad” agilizando el desarrollo de procedimientos, proporcionando una mejora de gestión y transparencia en los resultados.

**c) Alcance**

El alcance del subproceso de Asistencia legal, derechos e igualdad de la Dirección de Bienestar Universitario, se enfoca en fomentar un ambiente de respeto y valores éticos dentro la comunidad universitaria para llevar de manera eficaz y eficiente la prestación de servicios a los estudiantes y a la comunidad Universitaria.



**Subproceso:** Asistencia legal, derechos e igualdad

**Órgano Administrativo responsable**  
Dirección de Bienestar Universitario

**Página:** 4 de 38

**Código:** N/A

**d) Límites**

Inicio del proceso	Fin del proceso
Presentación de la petición para la resolución de las diferentes problemáticas: violencia, acoso, ya sea sexual, laboral, Psicológico u otros existentes en los estudiantes, docentes, autoridades y trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Loja.	Resolución del conflicto y acuerdo con ambas partes.

*Nota: Elaboración propia, tomado de las entrevistas a los actores claves del subproceso.*

**e) Políticas**

Las políticas institucionales que contribuirán a fortalecer los procesos de planificación institucional y, de la ejecución el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional de la Universidad Nacional de Loja 2019-2023 con coherencia a interna y correspondencia externa.

- Adicional a las políticas implementadas por el PEDI, dentro del reglamento Orgánico establece que: 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.



UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública



1859

**Subproceso:** Asistencia  
legal, derechos e igualdad

**Órgano Administrativo responsable**  
Dirección de Bienestar Universitario

**Página:** 5 de 38

**Código:** N/A

- 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.

**UNO.**– Que, el artículo 93 del Estatuto Orgánico de la Universidad Nacional de Loja, Según Se implementara la Unidad de Bienestar Institucional y sus secciones de conformidad con lo dispuesto a la Ley Orgánica de Educación Superior y su Reglamento y la normativa de la institución de educación superior, destinada a promover los derechos de los distintos estamentos de la comunidad académica, y desarrollara procesos de orientación vocacional y profesional, además de obtención de créditos, estímulos, ayudas económicas y becas, y ofrecerá servicios asistenciales que se determinen en la normativa de la institución. El Órgano colegiado superior incluirá en la proforma presupuestaria el rubro para el financiamiento de esta Unidad.





unl

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública



1859

**Subproceso:** Asistencia legal, derechos e igualdad

**Órgano Administrativo responsable**  
Dirección de Bienestar Universitario

**Página:** 6 de 38

**Código:** N/A

**DOS.** – Que, el artículo 103 del Estatuto Orgánico de la Universidad Nacional de Loja, capítulo II del principio de igualdad de oportunidades y derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, determina los siguiente ”Se garantiza el principio de igualdad de oportunidad al personal académico, a las y los estudiantes, a las servidoras o servidores administrativos, a las trabajadoras o trabajadores sin límites que impliquen discriminación de género, credo, etnia, edad, posición económica, política, orientación sexual, discapacidad o de cualquier otra índole; de conformidad con la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Educación Superior y su Reglamento y la Normativa aplicable. otra índole; de conformidad con la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Educación Superior y su Reglamento y la Normativa aplicable.

**TRES.** - El artículo 4 del REGLAMENTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA define la estructura organizacional por procesos de la Universidad Nacional de Loja es adecuada con su misión y se basa en la filosofía y enfoque de la gestión por procesos, con el objetivo de garantizar su sistema orgánico.

**CUATRO.** - El artículo 17 del REGLAMENTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA define que el proceso de gestión de bienestar universitario a cargo por la Dirección de Bienestar Universitario,



UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública



**Subproceso:** Asistencia  
legal, derechos e igualdad

**Órgano Administrativo responsable**  
Dirección de Bienestar Universitario

**Página:** 7 de 38

**Código:** N/A

es un conjunto de personas que contribuye al desarrollo humano de la comunidad Universitaria y de la sociedad en general, mediante medidas preventivas, satisfaciendo sus necesidades dentro del marco de servicio humanístico de servicio como lo establece el proceso de código Orgánico.

De acuerdo a sus atribuciones, responsabilidades, servicios y la cartera de productos son las siguientes:

Atribuciones y responsabilidades	Cartera de productos y servicios
Asesorar a las autoridades y demás dependencias de la Universidad sobre los procesos que maneja la Dirección de Bienestar Universitario	Trabajo social
Diseñar políticas, directrices, metodologías e instrumentos para la operatividad de los procesos de la Dirección de Bienestar Universitario;	Psicopedagogía
Planificar, coordinar, gestionar y ejecutar diversos servicios sociales para lograr el desarrollo integral de la comunidad universitaria, con el propósito de alcanzar un equilibrio sicosocial, que favorezca su actividad académica;	Sistema de salud
Proporcionar a la comunidad universitaria servicios de atención social, médica, odontológica, psicológica, legal, orientación vocacional y profesional, becas y ayudas económicas;	Becas e incentivos



UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública



1859

**Subproceso:** Asistencia legal, derechos e igualdad

**Órgano Administrativo responsable**  
Dirección de Bienestar Universitario

**Página:** 8 de 38

**Código:** N/A

Promover actividades tendientes a mejorar la calidad de vida dentro de la comunidad universitaria, por medio de planes de medicina preventiva, servicios de salud, psicopedagogía y asistencia social favorables para el normal desempeño de las actividades cotidianas dentro de la Universidad;

#### **Asistencia legal, derechos e igualdad**

- Criterios jurídicos de la gestión de Bienestar para la Universidad
- Normativas legales relacionadas con Bienestar
- Informes legales de investigaciones previas relacionada con derechos
- Estudiantiles
- Reporte de atenciones de derechos estudiantiles

Planificar, coordinar, gestionar y autorizar todos los aspectos relacionados con el bienestar, servicios, orientación, integración y participación de la comunidad universitaria;

Formular y ejecutar planes de prevención y protección para los estudiantes y la comunidad universitaria sobre seguridad, nutrición, espacios de recreación y esparcimiento, ambiente saludable;

Promover un ambiente de respeto a los derechos y a la integridad física, psicológica y sexual de los estudiantes, en un ambiente libre de violencia y brindar asistencia a quienes demanden por violaciones de sus derechos;

Implementar programas y proyectos de información y prevención integral del consumo indebido de drogas, bebidas alcohólicas, cigarrillos y coordinar con los organismos competentes para el tratamiento y rehabilitación de las adicciones;



unl

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública



1859

**Subproceso:** Asistencia legal, derechos e igualdad

**Órgano Administrativo responsable**  
Dirección de Bienestar Universitario

**Página:** 9 de 38

**Código:** N/A

#### f) Consideraciones de actualización

El presente manual influye en gran medida en el accionar de las entidades, ya que contiene la información necesaria para realizar correcta y secuencialmente las tareas y operaciones asignadas a cada unidad de trabajo.

La coordinación y actualización del presente manual estará a cargo de la Dirección de Bienestar Universitario, lo cual se considerando los siguientes puntos:

- La actualización se realizará de acuerdo a las normas concernientes, teniendo en cuenta que existan reformas similares para garantizar la legitimidad del proceso.
- Se deberán definir de manera precisa los responsables, así como sus respectivos roles, considerando la denominación institucional.
- Se deberá definir de manera precisa las entradas y salidas verificables del proceso, considerando la coherencia con el desarrollo de las actividades.
- Se deberá definir de manera precisa las actividades, así como su orden, el responsable de llevarlas a cabo, el sistema informático en donde se realizan, su tiempo estimado de ejecución, su frecuencia, y los anexos generados en cada una de estas.
- Se deberá actualizar los anexos verificando que la plantilla utilizada corresponda a la imagen institucional y formatos actuales del gobierno en curso.
- El(la) Director(ra) de Bienestar Universitario, asesorará en la revisión y aprobación de la actualización del manual.



UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública



1859

**Subproceso:** Asistencia  
legal, derechos e igualdad

**Órgano Administrativo responsable**  
Dirección de Bienestar Universitario

**Página:** 10 de 38

**Código:** N/A

- Durante la ejecución del proceso de actualización, es necesario recaudar toda la documentación que se genere del mismo, así como los datos necesarios para la misma, para dejar constancia de las modificaciones realizadas.
- Durante todo el proceso de actualización, se realizarán reuniones con los actores clave del proceso para definir los puntos a modificar y consideraciones de los mismos.
- Tras finalizar la actualización, el nuevo manual deberá ser socializado con todos los actores clave del proceso y los integrantes de la Dirección de Bienestar Universitario debiendo apoyarse de ser necesario en capacitaciones que garanticen la correcta comprensión.

#### **g) Esquema General de Macroproceso**

Según lo que se establece el Orgánico por procesos de la Universidad Nacional de Loja, el macroproceso es la gestión de bienestar universitario el cual se desarrollará por parte de su responsable, que es la directora de Bienestar Universitario considerando la misión y en función de sus atribuciones y responsabilidades.

El subproceso levantado pertenece al grupo de procesos agregadores de valor en donde el responsable del proceso es la Dirección de Bienestar Universitario, quien a su vez se encarga del Subproceso de Asistencia legal, derechos e igualdad.



unl

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública



1859

**Subproceso:** Asistencia  
legal, derechos e igualdad

**Órgano Administrativo responsable**  
Dirección de Bienestar Universitario

**Página:** 11 de 38

**Código:** N/A

### Macroproceso

Gestión de Bienestar  
Univesitario

### Proceso

Dirección de Bienestar  
Universitario

### Subproceso

Asistencia legal, derechos e igualdad

**Nota:** *Elaboración propia*

**Fuente:** Luis, F., & Moncayo, G. (n.d.). *Reglamento Orgánico de Gestión Organacional por Proceso de la Universidad Nacional de Loja.*



UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública



**Subproceso:** Asistencia legal, derechos e igualdad

**Órgano Administrativo responsable**  
Dirección de Bienestar Universitario

**Página:** 12 de 38

**Código:** N/A

#### h) Responsables

N°	Rol	Descripción
1	Estudiante, docente, autoridades, trabajadores administrativos	Asistir regularmente a clases, trabajo y cumplir con tareas y obligaciones derivadas del proceso de enseñanza y aprendizaje, salvo los casos de situación de vulnerabilidad en los cuales se pueda reconocer horarios flexibles
2	Responsable del Subproceso de Asistencia legal derechos e igualdad	Actúa como mediador y conciliador cuando el caso lo requiera, realizando investigaciones sobre las denuncias presentadas con el fin de sugerir recomendaciones.
3	Dirección de Bienestar Universitario	Se encarga de promover, planificar, organizar y ejecutar todas las actividades que permitan garantizar el bienestar universitario en los ámbitos humano, cultural, profesional y personal.
4	Área de psicopedagogía	Encargada de brindar asistencia especializada en orientación vocacional y profesional y ayudas psicológica y seguimiento de casos-problemas que se den a lo interno de la institución, en los cuales los actores han visto debilitada su capacidad de resolución

**Nota:** Elaboración propia

**Fuente:** (Normativo Bienestar Universitario. Pdf, n.d.)



**Subproceso:** Asistencia  
legal, derechos e igualdad

**Órgano Administrativo responsable**  
Dirección de Bienestar Universitario

**Página:** 13 de 38

**Código:** N/A

**i) Marco legal (Leyes, Reglamentos, y Normas aplicables)**

**Base legal**

N°	Marco legal
1	Constitución de la República del Ecuador 2021 Público en el Suplemento del Registro Oficial No. 449 de 20 octubre del 2008 Ultima modificación: 25 de enero del 2021 Estado: Reformado
2	Ley Orgánica de Servicio Público - LOSEP. Público en el Suplemento del Registro Registro Oficial No. 294 de 06 de octubre del 2010 Ultima modificación: 28 de marzo 2016 Estado: Vigente
3	Normativo Bienestar Universitario Resolución ACREDITADA No. 003 N° 020150078, No. tramite 205524 – CONEA – 2010 – 11 - DC Loja 12 de enero del 2015
4	EL Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior RESOLUCIÓN No. 937-CEAACES-SE-19-2016
5	Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) Publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 298 de 12 de octubre del 2010 Estado: Vigente





UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública



1859

**Subproceso:** Asistencia legal, derechos e igualdad

**Órgano Administrativo responsable**  
Dirección de Bienestar Universitario

**Página:** 14 de 38

**Código:** N/A

**j) Marco legal (Leyes, Reglamentos, y Normas aplicables)**

N°	Marco Legal
1	<p><b>Constitución de la República del Ecuador 2021</b></p> <p><b>UNO.</b> – Que, el artículo 26 de la Constitución de la República del Ecuador, determina que: La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo</p> <p><b>DOS.</b> – Que, el artículo 29 de la Constitución de la República del Ecuador, instituye que el Estado garantizará la libertad de enseñanza, la libertad de cátedra en la educación superior, y el derecho de las personas de aprender en su propia lengua y ámbito cultural.</p> <p>Las madres y padres o sus representantes tendrán la libertad de escoger para sus hijas e hijos una educación acorde con sus principios, creencias y opciones pedagógicas</p>



1859

**Subproceso:** Asistencia legal, derechos e igualdad

**Órgano Administrativo responsable**  
Dirección de Bienestar Universitario

**Página:** 15 de 38

**Código:** N/A

### Ley orgánica de servicio público

**TRES.** – Que, el artículo 22 de la Ley Orgánica de servicio público, los servidores públicos de la Unidad de Bienestar Universitario se basan en los siguientes deberes:

- 2
- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;
  - b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;
  - c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley;
  - d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley;
  - f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;
  - g) Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración;



UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública



1859

**Subproceso:** Asistencia  
legal, derechos e igualdad

**Órgano Administrativo responsable**  
Dirección de Bienestar Universitario

**Página:** 16 de 38

**Código:** N/A

### **Normativo Bienestar Universitario**

- 3 **CUATRO.** – Que, el artículo 1 del Normativo Bienestar Universitario en el Ámbito de acción y finalidad, determina que: La Unidad de Bienestar Universitario es una dependencia de la Universidad Nacional de Loja integrada por servidores universitarios que acrediten solvencia académica y profesional que se rige por la Constitución de la República del Ecuador la Ley Orgánica de Educación Superior y su Reglamento de Régimen Académico aprobado por el Consejo de Educación Superior el Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja y por las resoluciones que adopte sus Organismos de Gobierno y Colegiados y a las autoridades Universitarias en el ámbito de su competencia
- CINCO.** – Que, el artículo 2 del Normativo Bienestar Universitario, determina que los preceptos de esta normativa limitan la aplicación de procedimientos eficientes para la correcta recepción y posterior tramitación de las denuncias o peticiones presentadas por las y los estudiantes de la Universidad Nacional de Loja, las mismas que se deben estar basadas en las disposiciones legales vigentes en el aire educación superior, en el reglamento de régimen académico aprobado por el Consejo de Educación Superior, y la Normativa vigente Universitaria
- SEIS.** – Que, el artículo 3 del Normativo Bienestar Universitario, establece que este normativo garantiza la defensa de los derechos de las y los estudiantes de la Universidad nacional de Loja, brindándoles apoyo a la solución de conflictos académicos, administrativos y personales, los mismos que se deben acoger al procedimiento establecido según el caso.



UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública



1859

**Subproceso:** Asistencia  
legal, derechos e igualdad

**Órgano Administrativo responsable**  
Dirección de Bienestar Universitario

**Página:** 17 de 38

**Código:** N/A

**SIETE.** – Que, el artículo 4 del Normativo Bienestar Universitario, instituye que la comisión del servicio de defensa de los derechos estudiantiles estará integrada por la o el Director de la Unidad de Bienestar Estudiantil o su delegado, el o la trabajadora social de la Unidad de Bienestar estudiantil o su delegado en la responsable del servicio de defensa de los derechos estudiantiles o su delegado el o la secretario/a De la Unidad de Bienestar estudiantil, y, el presidente del módulo o ciclo en el que cursa el reclamante o el alumno más destacado del paralelo.

**OCHO.** – Que, el artículo 5 del Normativo Bienestar Universitario, determina el siguiente procedimiento; Para presentar una petición para la solución de un conflicto académico, administrativo o personal, se lo deberá realizar por escrito, dirigida a la Dirección de la Unidad de Bienestar Estudiantil de la Universidad nacional de Loja, luego de que se haya agotado todas las instancias en el área a la que pertenece la o el estudiante; a la coordinadora o el coordinador de la carrera (Primera instancia); y, A la Directora o el Director de área (segunda instancia) debiéndose adjuntar el informe jurídico del secretario-abogado.



UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública



1859

**Subproceso:** Asistencia  
legal, derechos e igualdad

**Órgano Administrativo responsable**  
Dirección de Bienestar Universitario

**Página:** 18 de 38

**Código:** N/A

**NUEVE.** – Que, el artículo 6 del Normativo Bienestar Universitario, establece que para receptor una petición deberá contener lo siguiente:

1. Nombres y apellidos de la o el reclamante o su apoderado debidamente autorizado
2. Copia de cédula de identidad y certificado de votación actualizado
3. Certificado de matrícula y asistencia normal a clases
4. Petición clara y precisa del reclamo contra quien va dirigida y la razones o circunstancias que motivan la denuncia o petición
5. Documentos Habilitante que certifique la veracidad de los dichos
6. Firma del reclamante o del apoderado, con el número telefónico para contactos.

**DIEZ.** – Que, el artículo 7 del Normativo Bienestar Universitario, determina que para presentar una petición deberá ser presentado inmediatamente de agotadas las instancias en el área y dentro de los términos que establece la normativa universitaria

**ONCE.** – Que, el artículo 8 del Normativo Bienestar Universitario, establece que, una vez aceptada la petición, el o la responsable del servicio de defensa de los derechos estudiantiles, procederá a su revisión debidamente declararse la procedencia o no de la misma.

Una vez declara la pertinencia de la petición se procederá al análisis de las comunicaciones emitidas por la coordinadora o el coordinador de la carrera (Primera instancia), y, de la directora o director de Área (segunda instancia), Con el fin de coordinar con los funcionarios o dependencias involucrados las acciones a tomar con el propósito de dar solución al conflicto suscitado



UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública



1859

**Subproceso:** Asistencia  
legal, derechos e igualdad

**Órgano Administrativo responsable**  
Dirección de Bienestar Universitario

**Página:** 19 de 38

**Código:** N/A

**DOCE.** – Que, el artículo 9 del Normativo Bienestar Universitario, establece que la o el responsable del servicio de defensa de los derechos estudiantiles, deberá citar a los partes involucrados en el conflicto con la copia de la denuncia y de los documentos que se hayan presentado en el proceso debiéndose asignarle un número de trámite. Las partes en el término de cinco días deben dar contestación a la denuncia o petición, hayan dándose o proporcionando sus excepciones de ser el caso.

Luego de tres días de haber concluido el término señalado en el párrafo anterior, con o sin contestación se convocará a una audiencia dentro de la cual se firmará un acta en la que conste Los argumentos que expresan las partes, debiéndose en lo posterior emitir un informe a la máxima autoridad de la institución. En la audiencia intervendrá la comisión del servicio de defensa de los derechos estudiantiles; y, las partes involucradas reclamante (docentes; autoridades; administrativos; trabajadores)

**TRECE.** – Que, el artículo 10 del Normativo Bienestar Universitario, establece que la documentación y los expedientes que se necesiten para la investigación del conflicto se los deberá proporcionar a la o el responsable del servicio de defensa de los derechos de las y los estudiantiles, con la finalidad de poder establecer los elementos de juzgamiento antes de llevar a efecto la audiencia indicada en el artículo anterior

Se considerará documentación confidencial aquella que atente contra la honra y la moral de las o los estudiantes, debiéndose solicitar a la directora director de la unidad de bienestar estudiantil autorización para poder acceder a la misma, explicando los motivos por los cuales se desea obtener los documentos.

La o el responsable del servicio de defensa de los derechos de las y los estudiantes deberá garantizar la reserva de los documentos y peticiones que se motivaron el reclamo



unl

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública



1859

**Subproceso:** Asistencia  
legal, derechos e igualdad

**Código:** N/A

**Órgano Administrativo responsable**  
Dirección de Bienestar Universitario

**Página:** 20 de 38

**CATORCE.** – Que, el artículo 11 del Normativo Bienestar Universitario, la resolución establece que el informe que emita la comisión del servicio de defensa de los derechos de las y los estudiantes, que tengan como fin la solución de un conflicto, debe ser fundamentado y motivado de acuerdo a lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador y se deberá ser enviado a la máxima autoridad de la Universidad nacional de Loja para la emisión de la resolución respectiva una vez promulgada la resolución debe ser notificado a las partes y pues esta conocimiento de la directora o director de área, y, De la coordinadora o el coordinador de carrera, a efecto que se tomen las acciones que correspondan.

4

**EL Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior**

Busca que las instituciones de educación superior cumplan con los indicadores y estándares mínimos en garantizar una educación superior de calidad, que conlleve a una mejora continua en el proceso de formación de la ciudadanía; por otro lado, es importante mencionar que el derecho a una educación de calidad, establecido en la norma Suprema, está íntimamente ligado con el derecho a la igualdad, por cuanto, la educación de calidad debe ser accesible para todos los habitantes de la República del Ecuador; en el supuesto de que este Consejo llegara a evaluar con distintos parámetros a las IES se vulneraría el derecho a una educación de calidad a los estudiantes de las instituciones de educación superior sujetas a exenciones.



1859

**Subproceso:** Asistencia legal, derechos e igualdad

**Órgano Administrativo responsable**  
Dirección de Bienestar Universitario

**Página:** 21 de 38

**Código:** N/A

5

**Ley Orgánica de Educación Superior (LOES)**

**QUINCE.** – Que el Art 86, de Ley Orgánica de Educación Superior, de la unidad de bienestar estudiantil, establece que las instituciones de educación superior mantendrán una unidad administrativa de Bienestar Estudiantil destinada a promover la orientación vocacional y profesional, facilitar la obtención de créditos, estímulos, ayudas económicas y becas, y ofrecer los servicios asistenciales que se determinen en las normativas de cada institución. Esta unidad, además, se encargará de promover un ambiente de respeto a los derechos y a la integridad física, psicológica y sexual de las y los estudiantes, en un ambiente libre de violencia, y brindará asistencia a quienes demanden por violaciones de estos derechos.

La Unidad de Bienestar Estudiantil de cada institución formulará e implementará políticas, programas y proyectos para la prevención y atención emergente a las víctimas de delitos sexuales, además de presentar, por intermedio de los representantes legales, la denuncia de dichos hechos a las instancias administrativas y judiciales según la Ley. Además, se implementarán programas y proyectos de información y prevención integral del uso de drogas, bebidas alcohólicas, cigarrillos y derivados del tabaco, y coordinará con los organismos competentes para el tratamiento y rehabilitación de las adicciones en el marco del plan nacional sobre drogas

**Nota:** *Elaboración propia*

**Fuente:**(Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)(*Normativo Bienestar Universitario. Pdf*, n.d.)(Molina Alonso, 2014)(Nacional et al., 2018)(REPUBLICA, 2016) (RESOLUCIÓN N o. 937-CEAACES-SE-19-2016, s.f.)





1859

**Subproceso:** Asistencia legal, derechos e igualdad

**Órgano Administrativo responsable**  
Dirección de Bienestar Universitario

**Página:** 22 de 38

**Código:** N/A

**k) Entradas Verificables**

Código	Nombre	Criterios de aceptación	Origen	Referencia
N/A	Presentación de la petición	Aprobado y Vigente	Docentes, Autoridades, Administrativos, Trabajadores.	Anexo 1 Anexo 2
N/A	Admisión de la petición	Aprobado y Vigente	Docentes, Autoridades, Administrativos, Trabajadores.	N/A

*Nota:* Elaboración propia, tomado de las entrevistas a los actores claves del subproceso.

*Fuente:* (Metodología Para Levantamiento de Procesos Universidad Nacional de Loja, 2011)

**l) Procedimiento descriptivo**

Para la elaboración de este manual se han considerado las siguientes actividades:

- Aplicación de entrevistas a actores claves internos y externos de la Dirección de Bienestar Universitario, para así determinar el estado actual y levantar el proceso. Además, se consideró la aplicación del instrumento de recolección de información con los siguientes actores: Internos (directora y encargada del subproceso y las personas que trabajan dentro del área) y externos (estudiantes, docentes, autoridades, trabajadores y administrativos)
- Revisión de la normativa legal, leyes, reglamentos y otros documentos relevantes para conocer e informarse del desarrollo del subproceso de Asistencia legal, derechos e igualdad, como: Constitución de la República del Ecuador, la Ley orgánica de servicio público, y la Normativo Bienestar Universitario.



**Subproceso:** Asistencia legal, derechos e igualdad

**Órgano Administrativo responsable**  
Dirección de Bienestar Universitario

**Página:** 23 de 38

**Código:** N/A

- la Ley orgánica de servicio público, y la Normativo Bienestar Universitario.
- Guía Metodológica para el levantamiento de procesos de la UNL, este documento detalla los pasos a seguir para desarrollar diagramas de flujo y guías prácticas, mediante la aplicación de la recolección de información, utilizando recursos específicos.
- Desarrollo del manual basado en la información recopilada, detallando las consideraciones recomendadas.

Secuencia	Tarea	Responsable	Sistema informático	Tiempo estimado (Min)	Frecuencia	¿Agrega Valor?
1	Presentación de la petición	Estudiante, docente, autoridades, trabajadores administrativos	Si aplica	1 hora	Diario	Si
2	Recepción de la petición	Dirección de Bienestar Universitario	Si aplica	Semanas	Diario	Si
3	Admisión de la petición	Dirección de Bienestar Universitario	Si aplica	1 hora	Diario	Si
4	Coordinación con profesionales de la unidad	Área del subproceso de Asistencia legal, derechos e igualdad	Si aplica	2 horas	Diario	Si



1859

**Subproceso:** Asistencia legal, derechos e igualdad

**Órgano Administrativo responsable**  
Dirección de Bienestar Universitario

**Página:** 24 de 38

**Código:** N/A

5	Estudio y examen del caso	Área del subproceso de Asistencia legal, derechos e igualdad	Si aplica	Semanas	Diario	Si
6	Análisis del caso	Área del subproceso de Asistencia legal, derechos e igualdad	Si aplica	2 horas	Diario	Si
7	Coordinación con las autoridades de unidad interdisciplinar	Área de psicopedagogía	Si aplica	Semanas	Diario	Si
8	Estudio y tramitación del caso	Área de psicopedagogía	Si aplica	Semanas	Diario	Si
9	Cita de las partes involucradas	Área de psicopedagogía	Si aplica	Semanas	Diario	Si
10	Comunicación y respuesta a las partes	Área de psicopedagogía	Si aplica	Semanas	Diario	Si
11	¿Usuario satisfecho?	Área de psicopedagogía	Si aplica	Semanas	Diario	Si
12	Mediación	Área de psicopedagogía	Si aplica	Semanas	Diario	Si
13	Firma de un acuerdo de las partes involucradas	Área de psicopedagogía	Si aplica	Semanas	Diario	Si
14	Informe de acuerdo establecido	Área de psicopedagogía	Si aplica	Semanas	Diario	Si

*Nota:* Elaboración propia, tomado de las entrevistas a los actores claves del subproceso.

*Fuente:* (Metodología Para Levantamiento de Procesos Universidad Nacional de Loja, 2011)



UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública



**Subproceso:** Asistencia  
legal, derechos e igualdad

**Órgano Administrativo responsable**  
Dirección de Bienestar Universitario

**Página:** 25 de 38

**Código:** N/A

#### m) Salidas Verificables

Código	Nombre	Criterios de aceptación	Origen	Referencia
N/A	Informes Legales de investigaciones previas relacionada con derechos estudiantiles	Revisión previa a su aprobación	Dirección de Bienestar Universitario	N/A
N/A	Reporte de atenciones de derechos estudiantiles	Revisión previa a su aprobación	Dirección de Bienestar Universitario	Anexo 4 Anexo 5

**Nota:** Elaboración propia, tomado de las entrevistas a los actores claves del subproceso.

**Fuente:** (Metodología Para Levantamiento de Procesos Universidad Nacional de Loja, 2011)

(2019). Loja – ecuador 2019



unl

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública



1859

**Subproceso:** Asistencia legal, derechos e igualdad

**Código:** N/A

**Órgano Administrativo responsable**  
Dirección de Bienestar Universitario

**Página:** 26 de 38

#### n) Consideraciones adicionales

Todos los requerimientos son receptados y recibidos dentro de Bienestar Universitario y son tramitados de acuerdo al grado de dificultad, en el caso que sea una petición leve se lo trata dentro de la unidad de Bienestar Universitario en el subproceso de Asistencia legal con la trabajadora social, junto el área de psicopedagogía con todos los profesionales de la unidad, Por otra parte si la petición se trata de acoso sexual y violencia de género pasa al comité de ética, llevándose el procedimiento a través del protocolo, aplicando las siguientes funciones:

- Elaborar informes que contengan análisis y sugerencias para la resolución de los casos presentados con la debida diligencia dentro de los términos previsto en la ley y el presente protocolo.
- Identificar y recomendar medidas necesarias para la protección de la persona afectada, mismas que se activarán con el fin de cuidar la integridad física y emocional de la víctima, protegiendo de esta forma el curso normal de sus actividades académicas y laborales.
- Sugerir medidas que permitan la sana convivencia en las partes.
- Proponer posibles recomendaciones, sugerencias, medidas correctivas y/o sanciones que consideren pertinentes.



**Subproceso:** Asistencia  
legal, derechos e igualdad

**Órgano Administrativo responsable**  
Dirección de Bienestar Universitario

**Página:** 27 de 38


**Código:** N/A

### Glosario de terminos

<b>Bienestar</b>	Se conoce como bienestar al estado de la persona humana en el que se le hace sensible el buen funcionamiento de su actividad somática y psíquica. Como tal, el término hace referencia a un estado de satisfacción.
<b>Derechos</b>	En términos generales, es el ordenamiento jurídico que regula las relaciones establecidas en una determinada nación o entre Estados.
<b>Entradas verificables</b>	Constituye a un conjunto de requisitos, actividades o documentos previos al inicio de un proceso dentro de la organización.
<b>Salidas verificables</b>	Constituye a los productos o servicios creados como resultado del proceso.
<b>Proceso</b>	Es la sucesión de actos o acciones realizados con cierto orden, que se dirigen a un punto o finalidad, así como también al conjunto de fenómenos activos y organizados en el tiempo.
<b>Subproceso</b>	Es un conjunto de actividades que tienen una secuencia lógica para cumplir un propósito.
<b>Transparencia</b>	Se basa en valores éticos fundamentales universales como la honestidad, integridad, responsabilidad y eficacia.
<b>Elaboración</b>	Proceso de trabajo, construcción y preparación de materiales, objetos u cosas para transformarlas en elementos de mayor complejidad.
<b>Manual</b>	Instrumento que apoya el funcionamiento de la organización ya que concentran información acerca de las bases jurídicas, atribuciones, estructura orgánica, objetivos, políticas, responsabilidad, funciones y actividades de la misma
<b>Seguimiento</b>	Observación minuciosa de la evolución y desarrollo de un proceso.
<b>Evaluación</b>	Valoración de conocimientos, actitud y rendimiento de una persona o de un servicio.
<b>Flujograma</b>	Representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso se representa por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso
<b>Actividades</b>	Tareas o labores que cada individuo ejerce diariamente, están las actividades laborales, las actividades escolares, las actividades recreativas, las actividades físicas, etc.

*Nota: Elaboración y Fuente propia*

o) Diagrama de Flujo

	<b>Responsable:</b> Unidad de Bienestar Universitario	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Bienestar Univesitario	Fecha de Elaboración:	
	<b>Órgano Administrativo:</b> Dirección de Bienestar Universitario	<b>Subproceso:</b> Asistencia legal, derechos e igualdad	<b>Inicio:</b> Presentación de la petición	
	<b>Página:</b> 28 de 38	<b>Status:</b> Propuesta	<b>Fin:</b> Informes Legales de investigaciones previas relacionada con Derechos Estudiantiles	
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
Los proveedores de este subproceso son: 1. Dirección de Bienestar Universitario 2. Área de Asistencia legal, derechos e igualdad 3. Área de psicopedagogía	Las entradas para el inicio del subproceso son: 1. Presentación de la petición 2. Admisión de la petición	Las actividades a realizar son: 1. Presentación de la petición 2. Recepción de la petición 3. Admisión de la petición 4. Coordinación con profesionales de la unidad 5. Estudio y examinación del caso 6. Análisis del caso 7. Coordinación con las autoridades de	Las salidas son: 1. Informes Legales de investigaciones previas relacionada con Derechos Estudiantiles 2. Reporte de Atenciones e Derechos Estudiantiles	El cliente interno es: 1. Estudiantes 2. Docentes 3. Autoridades 4. Trabajadores 5. Administrativos



1859

**unl**

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
**Pública**

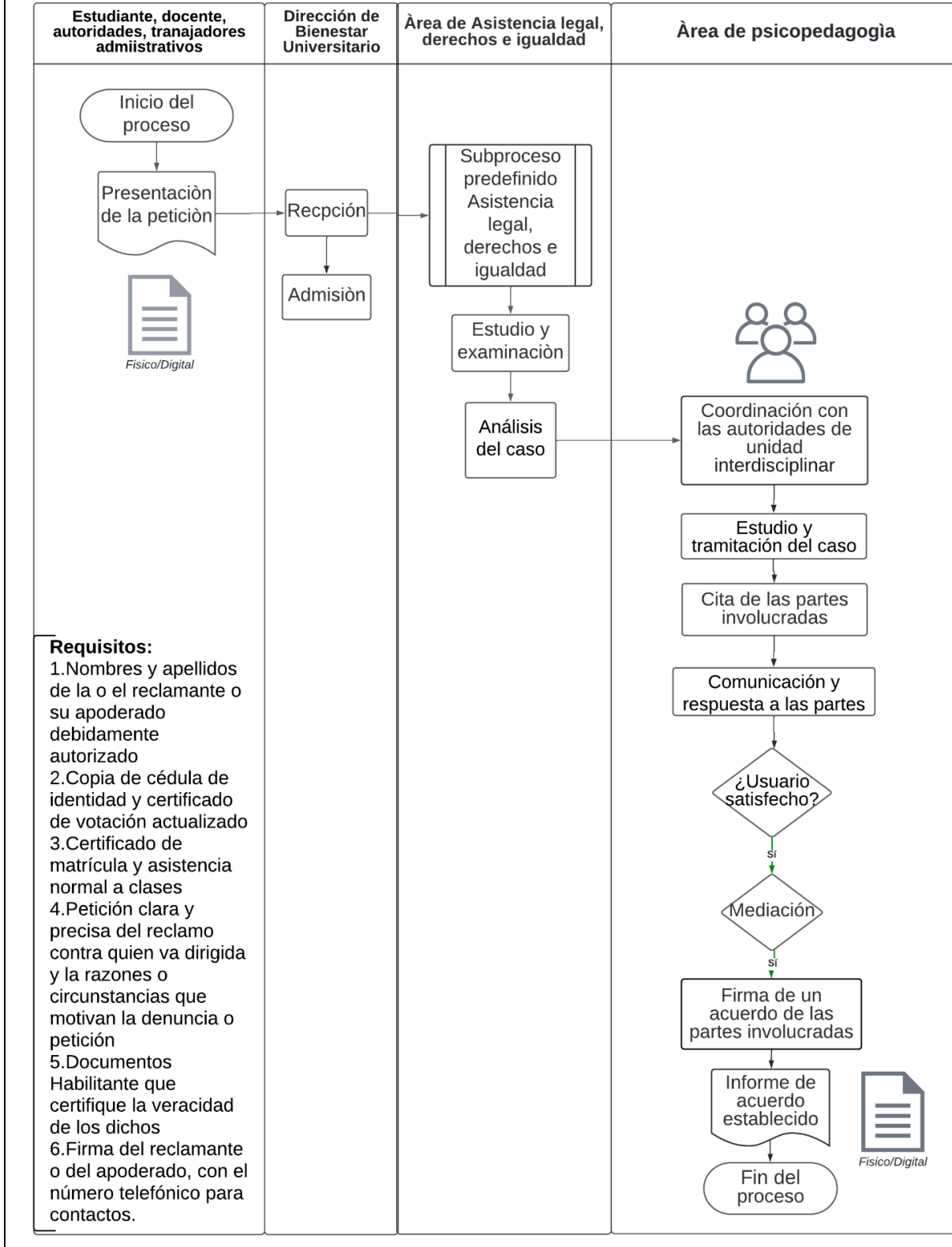
		<p>unidad interdisciplinar</p> <p>8. Estudio y tramitación del caso</p> <p>9. Cita de las partes involucradas</p> <p>10. Comunicación y respuesta a las partes</p> <p>11. ¿Usuario satisfecho?</p> <p>12. Mediación</p> <p>13. Firma de un acuerdo de las partes involucradas</p> <p>14. Informe de acuerdo establecido</p>	
--	--	---	--





<b>Responsable:</b> Unidad de Bienestar Universitario	<b>Macroproceso:</b> Gestión de Bienestar Universitario	<b>Fecha de Elaboración:</b> Del 20 de junio al 01 de julio
<b>Órgano Administrativo:</b> Dirección de Bienestar Universitario	<b>Subproceso:</b> Asistencia legal, derechos e igualdad	<b>Inicio:</b> Presentación de la petición
<b>Página:</b> 30 de 38	<b>Status:</b> Propuesta	<b>Fin:</b> Informes de acuerdo establecido

**Flujograma de propuesta del subproceso de Asistencia legal, derechos e igualdad**





<b>Subproceso:</b> Asistencia legal, derechos e igualdad	<b>Órgano Administrativo responsable</b> Dirección de Bienestar Universitario	<b>Página:</b> 31 de 38
<b>Código:</b> N/A		

**p) Registros de Información del Proceso**

Registro	Descripción	Orden	Digital /Físico	Tiempo de Archivo	Responsable
Oficios, Solicitudes	Peticiones para inicio de un trámite	Cronológico	Digital y Físico	5 años	Responsable del subproceso de Asistencia legal, derechos e igualdad

*Nota: Elaboración propia, tomado de las entrevistas a los actores claves del subproceso.*

*Fuente: (Metodología Para Levantamiento de Procesos Universidad Nacional de Loja, 2011)*

**q) Indicadores**

Característica	Descripción
<b>Nombre</b>	<b>Indicador de eficiencia</b>
<b>Descripción</b>	Permite medir la calidad de los servicios de principio a fin, es decir, miden el rendimiento de los recursos que utiliza un proceso.
<b>Forma de cálculo</b>	$\%EC = \frac{\#de\ usuarios\ atendidos}{\text{ Toda la población objetiva}} * 100\%$
<b>Periodo de medición</b>	Anualmente



<b>Subproceso:</b> Asistencia legal, derechos e igualdad	<b>Órgano Administrativo responsable</b> Dirección de Bienestar Universitario	<b>Página:</b> 32 de 38
<b>Código:</b> N/A		

Característica	Descripción
<b>Nombre</b>	<b>Indicador de eficacia</b>
<b>Descripción</b>	Permite medir el logro del resultado propuesto, es decir indica que las actividades realizadas fueron ejecutas correctamente.
<b>Forma de cálculo</b>	$\%EC = \frac{\text{Resultado alcanzado}}{\text{Resultado previsto}} * 100\%$
<b>Periodo de medición</b>	Anualmente

#### r) Estadística

En la actualidad el subproceso de Asistencia legal, derechos e igualdad, de la Dirección de Bienestar Universitario, no mantienen una base sólida para realizar un estudio estadístico, que confiera datos fiables de los procesos que se llevan a cabo, sin embargo, mantienen registros de atención, los mismos que son registrados dentro de registros de atención, según (Anexo 6,7,8). Por esta razón se recomienda sé que mantengan estadísticas, ya que les permitirá tener una gestión ordenada, eficiente y eficaz del proceso.



Subproceso: Asistencia legal, derechos e igualdad

Órgano Administrativo responsable Dirección de Bienestar Universitario

Página: 33 de 38

Código: N/A

s) Anexos

Anexo 1: Ficha de recepción de casos

FICHA DE RECEPCIÓN DE CASOS EN LA UBU/USO

Según la Ley Orgánica de Educación Superior, Art. 86.- manifiesta que "La Unidad de Bienestar en las instituciones de educación superior mantendrán una unidad administrativa de bienestar destinada a promover los derechos de los distintos estamentos de la comunidad académica, y desarrollará procesos de orientación vocacional y profesional, además de obtención de créditos, estímulos, ayudas económicas y becas, y ofrecerá servicios asistenciales que se determinan en las normativas de cada institución. Entre sus atribuciones, están: a) Promover un ambiente de respeto a los derechos y a la integridad física, psicológica y sexual de toda la comunidad universitaria; b) Promover un ambiente libre de todas las formas de acoso y violencia; c) Brindar asistencia a quienes demanden por violaciones de estos derechos (...)."

FECHA \_\_\_\_\_ HORA \_\_\_\_\_

1. DATOS DE IDENTIFICACION.

Nombres y Apellidos \_\_\_\_\_
Numero cedula \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_ Genero \_\_\_\_\_
Fecha de Nacimiento \_\_\_\_\_ Estado Civil \_\_\_\_\_
Facultad \_\_\_\_\_ Carrera \_\_\_\_\_ Ciclo \_\_\_\_\_
Teléfono fijo \_\_\_\_\_ Celular \_\_\_\_\_ Correo \_\_\_\_\_
Dirección Domiciliaria \_\_\_\_\_

2. DESCRIPCION DE LOS HECHOS.

Datos Generales de la Persona denunciada

Lugar:

Personas que presenciaron o testigos:

Descripción de la situación o evento:

Blank lines for description of the situation or event.

Blank lines for actions performed.

Acciones Realizadas:

Blank lines for actions performed.

3. REDES DE APOYO:

Blank lines for support networks.

FIRMA DEL ESTUDIANTE

Entrevistado por: \_\_\_\_\_
SE ADJUNTAR EVIDENCIAS (en sobre cerrado).



**Subproceso:** Asistencia legal, derechos e igualdad

**Órgano Administrativo responsable**  
Dirección de Bienestar Universitario

**Página:** 34 de 38

**Código:** N/A

## Anexo 2: Petición digital

Fwd: Certificado socioeconómico para retirar papeles y cancelar valores pendientes de materias perdidas

Recibidos x ATENDIDO

Bienestar Estudiantil  
para mí

vie, 1 Jul, 16:21 (hace 3 días)

Danielita:

Favor revisar y apoyar al estudiante.  
Saludos

----- Forwarded message -----

De: Camila De Los Angeles Cuenca Zambrano <camila.cuenca@unl.edu.ec>

Date: jue, 30 jun 2022 a las 20:21

Subject: Certificado socioeconómico para retirar papeles y cancelar valores pendientes de materias perdidas

To: Bienestar Estudiantil <bienestar.estudiantil@unl.edu.ec>

Reciba un cordial saludo, esperando se encuentre bien en sus labores diarias.

Por medio del presente correo quiero dirigirme a usted con la finalidad de que me ayude para la actualización del certificado de bienestar estudiantil, para realizar el pago de materias que tengo pendiente por pag perdida.

CAMILA DE LOS ANGELES CUENCA ZAMBRANO... ex-estudiante de la carrera de ingeniería ambiental. Ya que por dicho trámite que me piden no puedo cancelar los valores y espero contar con su ayuda.

Gracias buen día

Adjunto datos solicitados

3 archivos adjuntos





**Subproceso:** Asistencia legal, derechos e igualdad

**Órgano Administrativo responsable**  
Dirección de Bienestar Universitario

**Página:** 35 de 38

**Código:** N/A

### Anexo 3: Formato estándar de denuncia

Datos de la persona						
Nombres y apellidos						
Sexo			Género			
Mujer	Hombre		Masculino	Femenino	Otro	
Edad	Cédula	Pasaporte		Nacionalidad		
Dirección domiciliaria:		Calle:			Número:	
Teléfono fijo:			Teléfono celular:			
Discapacidad	Física:	Intelectual:	Sensorial:	Psicológica:	Mental:	Otra:
Autoidentificación	Indígena:	Afroecuatoriana	Montubia	Mestiza	Blanca	Otra
Estado civil	Soltera	Casada	Unión hecho	de Viuda	Divorciada	
Movilidad Humana:	Migrante		Refugiada		País de origen	
Facultad / Escuela / Área a la unidad a la que pertenece:						
Datos sobre la agresión						
Fecha de la agresión:			Hora de la agresión:			
Lugar de la agresión:						
Tipo de agresión:	Física		Psicológica		Sexual	
Frecuencia:	Primera vez		Ocasional	Permanente		
Nombre de la persona agresora (en el caso de conocerla)						
Puesto, función o relación con la Universidad: PERSONAL UNIVERSITARIO / ALUMNO / AUTORIDAD ADMINISTRATIVO						

Fuente: Consejo Nacional para la Igualdad de Género, 2017.

\_\_\_\_\_  
Firma de la persona que atiende

\_\_\_\_\_  
Firma de la persona agredida



1859

UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública



1859

Subproceso: Asistencia legal, derechos e igualdad

Órgano Administrativo responsable  
Dirección de Bienestar Universitario

Página: 36 de 38

Código: N/A

Anexo 4: Formato de registros diarios



UNL

Universidad Nacional de Loja

DEFENSORÍA DE DERECHOS DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA DE LOJA

REGISTRO DIARIO DE CASOS

Bienestar UNIVERSITARIO

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	Nº DE CEDULA	FECHA	CASO QUE SE PRESENTA	TELÉFONO	CARRERA	FIRMA
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

1859



1859

Subproceso: Asistencia legal, derechos e igualdad

Órgano Administrativo responsable  
Dirección de Bienestar Universitario

Página: 37 de 38

Código: N/A

Anexo 5: Registros de atención

**006 - REGISTRO DE ATENCIÓN SECCIÓN DERECHOS ESTUDIANTILES**

NOMBRE Y APELLIDO	CEDULA DE CIUDADANIA	NACIONAL D	CARRERA/FACUL
Ara Bustamante	1106731924		farmacia
Tatiana Pano	1150206775		Medicina
Yanela Calva	1150204083		medicina
Alex Bustamante	124435019		Medicina
Michelle Amigos	110183116		Medicina
Mickelle Topica	104220741		Medicina
Marell Navarro	0953311830		Ing. Forestal
Magaly Alejandio	1103903536		Ing. Forestal





**Subproceso:** Asistencia legal, derechos e igualdad

**Órgano Administrativo responsable**  
Dirección de Bienestar Universitario

**Página:** 38 de 38

**Código:** N/A

**Anexo 6:** Registros de atención

46 Atenciones

NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARRERA/FACULTAD	FECHA	TEMA	FIRMA
1. Muelin Arach. Cosalvo Jozon	1103146181	Derecho	21-10-2019	Justificación de licencia	[Firma]
2. Ariana Habelle Azanza Pareda	0706152066	Psicología Infantil	21-10-2019	Justificación de licencia	[Firma]
3. Paola Jamini Huilca Jarama	41106355114	Odonatología	23/10/2019	Atención médica	[Firma]
4. Escobedo Estefanía Escobedo Venturilla	416012130	Administración Turística	24/10/2019	Constitución	[Firma]
5. Elizabeth Fabrigar (familia) Fabrigar	1103171718	Medicina	24/10/2019	Proceso legalizar la matriculación	[Firma]
6. JIMPERY SOEL GONZALEZ GONZALEZ	1103158708	TELECOMUNICACIONES	11/10/2019	Cambio de Carrera	[Firma]
7. Zambrano Carlos Alberto Chavez	110314624	Educación Superior	05/10/2019	Beccas	[Firma]
8. John Tania Gomez	110314683	Educación Básica	05/10/2019	Beccas	[Firma]
9. Mirella Mery Calderon Soto	1104203904	Medicina	28/10/2019	Maltrato Comisor	[Firma]
10. Leon Valdez	1104934524	Admin. Empresas	31/10/2019	Justificación de licencia	[Firma]
11. Graciela Pazalla Lucilla	110317523	Química y Biología	31/10/2019	Justificación de licencia	[Firma]
12. Miry Alejandra Lucilla H.	110316508	Administración Pública	05/11/2019	Atención médica	[Firma]
13. Digna Salgado	1103158527	Admin. Justicia	05/11/2019	Certificado	[Firma]
14. Carlo Micaela	1103110188	Contabilidad y Bancos	11/10/2019	Beccas sin Beccas	[Firma]

### 6.3 O.E. 3. Socialización de la propuesta con los actores claves que intervienen en el subproceso agregador de valor “Apoyo de asistencia legal derechos e igualdad”

Para el desarrollo del presente objetivo, la socialización se llevó a cabo en la sala de reuniones de la Dirección de Bienestar Universitario, el lunes 01 de agosto del 2022 a las 08:00 am, se contó con la participación de los actores claves como son la Directora de Bienestar Universitario, la encargada de trabajo social y del subproceso de apoyo asistencia legal, derechos e igualdad, encargado de psicopedagogía, asistente administrativo de psicopedagogía, encargada del área de salud, responsable del Infocentro universitario y la responsable de becas e incentivos, se les hizo llegar una invitación vía correo electrónico; el objetivo de la reunión fue dar a conocer la propuesta para lo cual se elaboró una presentación, posteriormente se procedió a firmar un registro de asistencia denominada acta de socialización.

En el transcurso de la exposición del manual, uno de los actores involucrados hizo sugerencias relevantes para mejorar la propuesta, la misma que consiste en que se lleve a cabo el estudio y tramitación de la petición en el área de psicopedagogía en coordinación con las autoridades de unidad interdisciplinaria, y que los resultados sean satisfactorios para las dos partes involucradas.

A través de la socialización se identificó ventajas y desventajas de la propuesta, se elaboró una matriz de condiciones para la implementación de la propuesta del manual, a continuación, se muestra en las siguientes tablas 2 y 3:

**Tabla 2**

*Ventajas y desventajas del manual*

<b>Ventajas y desventajas del manual</b>	
<b>Ventajas</b>	<b>Desventajas</b>
Servicio de calidad	Retrasos en los trámites
Presentar de manera clara y concisa el trabajo que se está haciendo en el departamento.	Actividades descoordinadas
Procesos y actividades más organizadas	Poca credibilidad en las actividades propuestas

**Nota.** Elaboración propia. Tomado de: socialización a los actores claves del subproceso, Apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad, de la Unidad de Bienestar Universitario de la universidad nacional de Loja

**Tabla 3**

*Matriz de condiciones para la implementación de la propuesta*

<b>Matriz de condiciones para la implementación de la propuesta</b>			
<b>N°</b>	<b>Sugerencias</b>	<b>Expectativas</b>	<b>Estrategias de mejora</b>
1	Difundir los servicios de la Unidad de Bienestar Universitario	Que la comunidad Universitaria haga uso de los servicios	Que se lleven a cabo talleres inductivos en las carreras
2	Evaluar y actualizar el manual propuesta	Que se haga uso del manual	A través del manual se ejecuten las actividades con eficiencia y eficacia.

**Nota.** Elaboración propia. Tomado de la socialización

Finalmente, se da por cumplido este objetivo, cabe mencionar que el responsable del subproceso y la directora de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja, validó y aprobó el contenido de las propuestas, tomando en cuenta las respectivas sugerencias de mejora.

## 7. Discusión

Luego de realizar un análisis sistemático de los resultados de la presente investigación, cuyo objetivo fue la **Formulación del subproceso agregador de valor “Apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad” de la Unidad de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja**. El cual se lo elaboró a través de recopilación de información mediante aplicación de métodos, técnicas de investigación y revisión de teorías enfocadas a la gestión de la calidad y gestión por resultados, se obtuvo un diagnóstico situacional, la elaboración de un manual de procesos y la socialización de los mismos.

Los resultados obtenidos tienen relación con la teoría de la calidad propuesta por Deming (1998), en la cual menciona que la gestión de la calidad total es una serie de actividades sistemáticas que se realizan en toda una organización para alcanzar las metas organizacionales de manera eficaz y eficiente. Proporcionando productos y servicios a un nivel de calidad que satisfaga a los usuarios en el momento adecuado.

A continuación, se procede a la argumentación y discusión de cada uno de los objetivos planteados:

### 7.1 OE.1: Diagnóstico

Al desarrollar el presente objetivo, se tomó en consideración la definición de Remuzgo (2005), donde establece que el diagnóstico situacional, determina la adecuada combinación de recursos para afrontar la solución de un problema, y 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. Es por eso que en el subproceso de “Apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad” se identificó falencias el cual nos permitió generar conocimientos para la acción y toma decisiones adecuadas, tal y como menciona también, Sarco (2012) y para el cumplimiento a las presentes menciones, se realizó entrevistas y una ficha de observación para conocer cómo se encontraba actualmente el departamento de Bienestar universitario del subproceso de “Apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad”

También, se tomó en consideración uno de los 14 principios establecidos por Deming, el cual es encontrar y resolver problemas para mejorar el sistema administrativo de servicios, de manera continua y a largo plazo. Es por ello, que a través de esta mención se determinó dichos problemas, para dar solución con el objetivo de brindar un servicio eficaz y eficiente al subproceso ya mencionado.



Así mismo, se tomó en cuenta al análisis FODA, el cual, según Talacón (2006) permite determinar los aspectos positivos y negativos del subproceso indicado, por tal motivo es considerado de suma importancia, para realizar la investigación, porque nos facilitó conocer la realidad del departamento, evidenciando las oportunidades de mejora y así poder minimizar aquellas problemáticas.

## 7.2 OE.2: Manual de procesos

Luego de conocer la situación actual del subproceso “Apoyo de asistencia legal derechos e igualdad”, se obtuvo como resultado la elaboración del manual de procesos, por tal motivo se toma en consideración la definición del autor Gómez (2011) quien menciona que el manual de procesos es un instrumento de apoyo en el que se encuentran de manera sistemática los pasos a seguir, para ejecutar las actividades de un puesto determinado y/o funciones de la unidad administrativa.

Además, la propuesta investigativa se elaboró adjunto con el diagrama de flujo o flujograma, el autor Almeidav (2019) indica que este es una herramienta que facilita: la visualización de todo el procedimiento en su conjunto, su comprensión a quien desee consultarlo, además facilita a la organización la identificación de áreas de mejora. Por lo tanto, es importante darse cuenta que la información recopilada está directamente relacionada con la gestión de resultados, la misma que está definida por el autor Preschern (2011) como un enfoque de gestión estratégica cuyo objetivo es garantizar que todas las actividades estén estructuradas de manera que permitan lograr los resultados deseados.

Es importante desarrollar un manual de procesos en las organizaciones porque mantiene una estructura enfocada al correcto funcionamiento de las actividades, de tal manera que esta propuesta ayudará al subproceso de Apoyo de asistencia legal derechos e igualdad de la Unidad de Bienestar Universitario a agilizar el desarrollo de procesos y con ello brindar una atención oportuna basados en los principios de eficiencia y eficacia, aportando al logro y mejoramiento de la gestión con la finalidad de alcanzar la transparencia en los resultados y contribuir al logro de los objetivos institucionales.



### 7.3 OE.3: Socialización

Para el cumplimiento de este objetivo, en primer lugar, se considera la validación de los resultados obtenidos tras la aplicación de las herramientas de recolección de información, para determinar si la información es real. Posteriormente se lleva a cabo la socialización del manual, con el objetivo de brindar una posible solución o nuevas decisiones a los actores que intervienen en el subproceso, teniendo una guía de apoyo para la ejecución de sus actividades.

La socialización según, menciona Simosi (2010) es el proceso continuo y de doble vía mediante el cual las personas entienden y aceptan los valores, políticas, normas, tradiciones, objetivos, conductas y conocimientos requeridos para participar de manera eficiente en una empresa. Sin embargo, Zanden (1977) identifica a la socialización como "El Proceso por el cual los individuos, en su interacción con otros, desarrollan las maneras de pensar, sentir y actuar que son esenciales para su participación eficaz en la sociedad".

Por otra parte Martin (2007), la socialización se presenta en dos acepciones diferentes: la primera remite al proceso de conformación y organización de los grupos sociales en los cuales se ven implicados factores políticos, económicos, simbólicos y culturales, mientras que la segunda se focaliza generalmente en el individuo y remite al proceso por el cual se adquieren los valores, las actitudes y las creencias de una sociedad particular, e involucra tanto procesos como la relación entre el individuo y los diferentes agentes de socialización.

Los resultados obtenidos, tienen relación con las definiciones de los autores Simosi (2010), Zanden (1977) y Martin (2007), de tal manera que da a conocer que es de suma importancia llevarla a cabo, ya que permiten dar a conocer la propuesta investigativa, y mejorarla asegurando la transparencia de la información. Además, es importante mencionar que la Nueva gestión pública está directamente relacionada con los resultados, tal y como lo define el autor Galán (2020) como el conjunto de operaciones y procesos dirigidos específicamente a llevar a cabo la administración de los recursos de organizaciones o entidades públicas. En este contexto, fue de suma importancia el socializar la propuesta, ya que sirvió para poder llegar a un consenso con todos los participantes del subproceso objeto de estudio mediante su participación activa en todo momento de la reunión, y sobre todo por ser un aporte de apoyo para la Unidad de Bienestar Universitario en cuanto repercutirá para que puedan cumplir de gran manera sus actividades optimizando los recursos.



## 8. Conclusiones

Luego de analizar los resultados, se concluye lo siguiente:

- La gestión de la calidad y la gestión por resultados están claramente relacionadas con los resultados obtenidos, ya que permite que las instituciones públicas aseguren el logro efectivo de los objetivos con máxima eficiencia, eficacia y efectividad en su desempeño, ayudando a la mejora continua de las mismas.
- A través del diagnóstico situacional, se pudo determinar oportunidades de mejora, sin embargo, a pesar de que el departamento se encuentra bien estructurado, se logró evidenciar que la situación actual del subproceso objeto de estudio se encontraba con falencias, debido a que no existía un documento oficial donde se formalice el mismo, es decir, no contaba con el manual de procesos respectivo, para el cumplimiento de las actividades, por lo cual se realizó la propuesta del manual de procesos el mismo que se podría implementar para mejorar las actividades que se llevan a cabo.
- La propuesta denominada manual de procesos en el subproceso de Apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad, se utilizará como una guía para instruir al personal y llevar las actividades y procedimientos de manera eficiente y eficaz, a la comunidad universitaria.
- La socialización de la propuesta (*manual de procesos*) fue de suma importancia, para que todos los actores involucrados en el subproceso de Apoyo de Asistencia legal, derechos e igualdad, validen la información y aprueben el contenido, de esta manera se lo pueda utilizar como un instrumento de apoyo para promover el desarrollo de procesos ágiles que garanticen una atención oportuna, basada en los principios de eficiencia y eficacia.



## 9. Recomendaciones

Con el propósito de dar solución a las problemáticas dadas dentro del subproceso de Apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad, se establecieron las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a la Universidad Nacional de Loja, implementar métodos de evaluación para medir el nivel de gestión de los procesos, tomando en consideración lo que indica la gestión de la calidad y la gestión por resultados, con el fin de optimizar los recursos y asegurar la eficiencia y eficacia en la prestación del servicio a la comunidad universitaria.
- Se recomienda a la Dirección de Bienestar Universitario, que se utilicen los medios tecnológicos con los cuales cuenta la Universidad tales como (páginas web, radio universitaria y demás medios de comunicación), esto con el objetivo de hacer conocer los servicios que brinda esta unidad administrativa.
- Se recomienda al servidor responsable del subproceso de Ayuda de asistencia legal, derechos e igualdad, que haga uso del manual de procesos, con el objetivo de ejecutar las actividades ordenadamente, optimizando tiempo y recursos, logrando la satisfacción de los usuarios.
- Se recomienda a la Dirección de Bienestar Universitario, evaluar y actualizar el manual de procesos propuesto con la finalidad de optimizar el proceso de apoyo “Asistencia Legal, Derechos e Igualdad” mejorando el desarrollo del mismo tanto en la secuencia ordenada de sus actividades como en la optimización de los tiempos, lo cual permitirá que la Unidad Administrativa encargada pueda sistematizarlo y estandarizarlo contribuyendo así al progreso y desarrollo de la Universidad Nacional de Loja.





## 10. Bibliografía

- (2021). Obtenido de Universidad Nacional de Loja: <https://unl.edu.ec/universidad>
- 9001:2015, I. (15 de 09 de 2020). ISO 9001:2015. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/09/diferencia-entre-proceso-y-procedimiento-segun-iso-9001/>
- Arias, E. R. (31 de 08 de 2020). Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/flujoograma.html#:~:text=Un%20flujoograma%20o%20diagrama%20de,proceso%20que%20puede%20ser%20complejo.>
- Almeida, O. I. (2019). Los manuales de procedimientos como base sólida de un emprendimiento The procedural manuals as a solid base for an entrepreneurship Manuais de procedimentos como base sólida para um empreendimento. 4, 194–210.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Iusrectusecart, 449, 1–219. <https://bde.fin.ec/wp-content/uploads/2021/02/Constitucionultimodif25enero2021.pdf>
- Avellaneda, D. M. V., & Peñuela, M. N. (2014). LA GOBERNABILIDAD LOCAL EN EL CONTEXTO DE LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA: REQUISITO PARA LA GESTIÓN AMBIENTAL URBANA.
- Benjamín, F. (1999). Obtenido de <https://www.milenio.com/opinion/varios-autores/universidad-tecnologica-del-valle-del-mezquital/importancia-manuales-herramientas-comunicacion-mipymes-1ra>
- Campos Sese, Y. C. (2019). Modelo de Gestión por Resultados para la Dirección Distrital 23D03 La Concordia Salud. 302.
- Ecuador, A. N. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Obtenido de [file:///C:/Users/Smart/Downloads/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](file:///C:/Users/Smart/Downloads/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- Estrada, T. ( 2014 ). Importancia del diagnóstico situacional de la empresa. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n40/a20v41n40p02.pdf>
- Galán, J. S. (01 de 11 de 2020). <https://economipedia.com/definiciones/gestion-publica.html>. Obtenido de Economipedia



unl

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

Gómez. (2011). Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>

Huilcapi. (2020). Importancia del diagnóstico situacional de la empresa. *Revista Espacios*, 41(40), 11–23. <https://www.revistaespacios.com>

ISO: International Organization for Standardization. (s.f.). Obtenido de <https://sites.google.com/site/webplcc4/in-the-news/introduccionalaautomatizacionindustrial/iso-international-organization-for-standarization>

LA GESTIN POR PROCESOS. (2015). Obtenido de <https://www.educaguia.com/apuntesde/calidad/gestion-por-procesos.pdf>

La importancia de los manuales como herramientas de comunicación en las MiPyMes. (11 de febrero de 2014). Obtenido de <https://www.milenio.com/opinion/varios-autores/universidad-tecnologica-del-valle-del-mezquital/importancia-manuales-herramientas-comunicacion-mipymes-1ra>

López, A. (2001). *La Nueva Gestión Pública : Algunas Precisiones para su. Insitituto Nacional De Administracion Publica*, 1(68), 3–28. <http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/INAPngpfinal.pdf>

Loja, U. N. (2020). El organo colegiado de la Universidad Nacional de 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>

Martínez, M. (1998). Obtenido de [https://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1314/diagnostico.html#:~:text=Para%20Manuel%20Mart%C3%ADnez%20\(1998%3A22,%E2%80%9D%2C%20la%20cual%20se%20analiz%C3%B3](https://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1314/diagnostico.html#:~:text=Para%20Manuel%20Mart%C3%ADnez%20(1998%3A22,%E2%80%9D%2C%20la%20cual%20se%20analiz%C3%B3)

Monroy, T. (08 de 03 de 2019). Kawak. Obtenido de [https://blog.kawak.net/mejorando\\_sistemas\\_de\\_gestion\\_iso/la-importancia-de-los-procesos#:~:text=Los%20procesos%20aclaran%2C%20permiten%20coordinar,para%20evolucionar%20hacia%20cosas%20mejores](https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/la-importancia-de-los-procesos#:~:text=Los%20procesos%20aclaran%2C%20permiten%20coordinar,para%20evolucionar%20hacia%20cosas%20mejores).



Normativo de Binestar Universitario. (12 de Enero de 2015). Universidad Nacional de Loja.

Obtenido de <file:///E:/INFORMACION/Downloads/NORMATIVO%20BIENESTAR%20UNIVERSITARIO.pdf>

Omar, E. C. (6 de marzo de 2015). Aportes teóricos al análisis y la gestión por procesos. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/aportes-teoricos-al-analisis-y-la-gestion-por-procesos/>

Padilla, G. (03 de febrero de 2002). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-la-calidad-segun-juran-deming-crosby-e-ishikawa/#:~:text=de%20Braila%2C%20Rumania.-,Joseph%20M.,estad%C3%ADsticos%20de%20la%20calidad%20total>

Palacio, O. J. (Agosto de 2017). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Obtenido de Repositorio UNAN: <https://repositorio.unan.edu.ni/8521/1/97626.pdf>

Perez, A. (2019). BASES TEÓRICAS Y BENEFICIOS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS  
Área de investigación : Teoría de la administración y Teoría de la organización Área de investigación : Teoría de la administración y Teoría de la organización Gustavo de Jesús Pérez Durán Universidad. October.

Preschern, P. (02 de 2011). Hacia un enfoque de gestion por resultados en el sector publico. Obtenido de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/51529.pdf>

Quiroa, M. (06 de 06 de 2021). Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/administracion-por-procesos.html#:~:text=La%20administraci%C3%B3n%20por%20procesos%20es,que%20se%20lleven%20a%20cabo.>

Reglamento Orgánico por Procesos. (2022). Universidad Nacional de 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.%202013-10-2020%20CON%20CERTIFICACIO%CC%81N-signed-signed-signed.pdf>

RESOLUCIÓN N o. 937-CEAACES-SE-19-2016. (s.f.). E l Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la calidad de la Educación Superior. Obtenido de [https://www.caces.gob.ec/documents/20116/251467/60/6029.afsh/6029\\_1.0.afsh](https://www.caces.gob.ec/documents/20116/251467/60/6029.afsh/6029_1.0.afsh)



Rodríguez Valencia, J. (2002). El manual como herramienta de comunicación. In Estudio de sistemas y procedimientos administrativos (pp. 244–253).

[http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2011/est\\_sis/12.pdf](http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2011/est_sis/12.pdf)

Sarco, P. F. (2012). Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/323342859.pdf>

Simkin, H. &. (2013). El proceso de socialización: Apuntes para su exploración en el campo psicosocial. Obtenido de

[http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-17162013000200005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17162013000200005&lng=es&tlng=es).

Simosi. (2010). Sentido y significado de la socialización organizacional. Obtenido de <https://vlex.com.co/vid/socializacion-400875726>

Talancón, P. (2006). <https://www.revistaespacios.com/a20v41n40/a20v41n40p02.pdf>.

Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n40/a20v41n40p02.pdf>

Universidad Nacional de Loja. (2019). Plan estrategico de desarrollo institucional 2019 - 2023. 20. <https://unl.edu.ec/sites/default/files/2019-12/PEDI 2019-2020.pdf>

Universidad de Esan. (12 de 11 de 2019). Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/el-uso-del-diagrama-de-flujo-para-la-gestion-de-calidad#:~:text=El%20diagrama%20de%20flujo%2C%20tambi%C3%A9n,y%20el%20final%20del%20mismo.>

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

Uriarte, J. M. (08 de mayo de 2021). Caracteristicas.co. Obtenido de <https://www.caracteristicas.co/calidad-total/#ixzz7bT90Lu7D>

Vergara, M. E. (08 de 2017). Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>

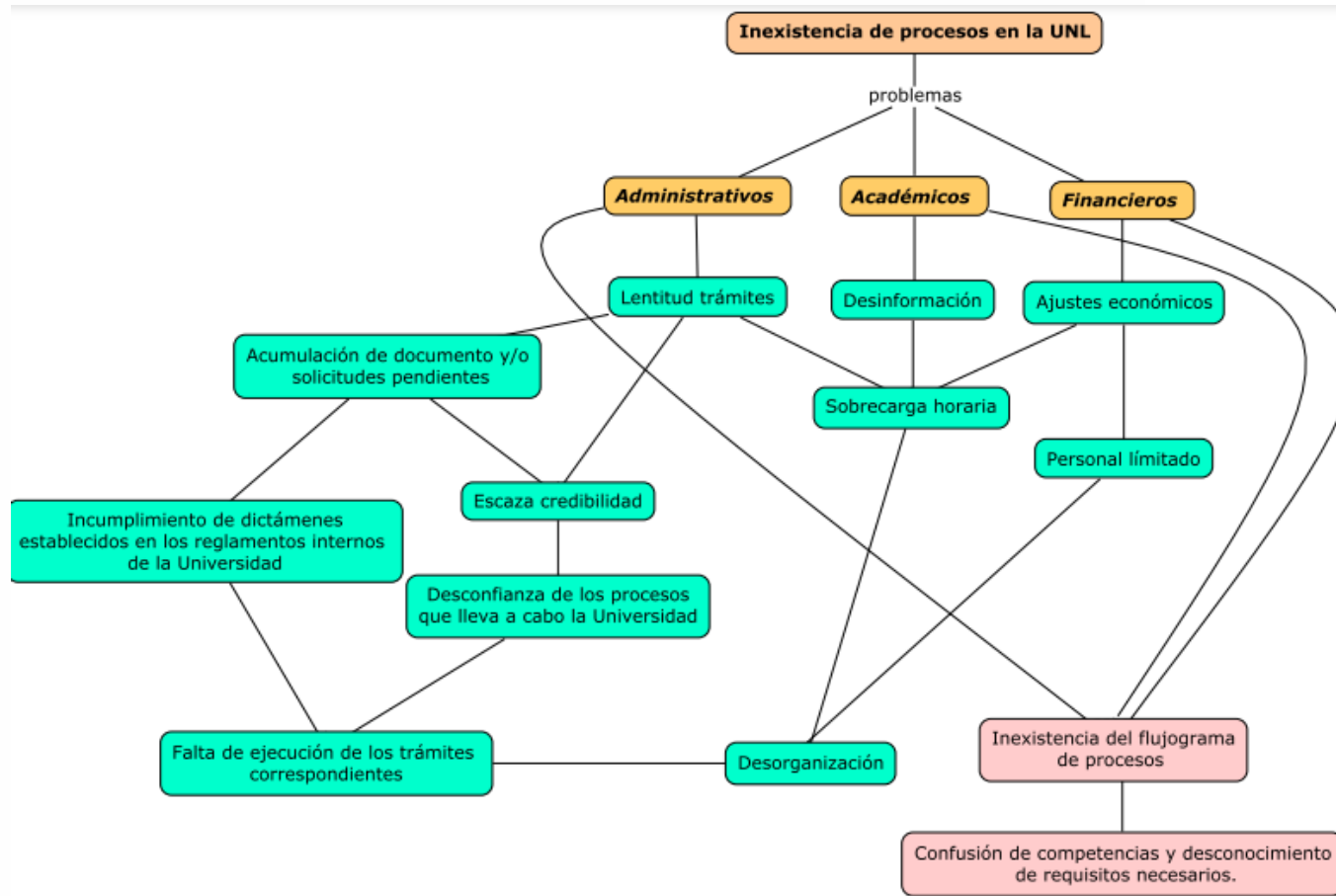
Vivanco Vergara, M. E. (Agosto de 2017). Scielo. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>

Westreicher, G. (07 de 08 de 2020). Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

## 11 Anexos

### Anexos 1

#### Mapa conceptual de las problemáticas





Anexos 2

Entrevista Semiestructurada a la Directora de la Dirección de Bienestar Universitario

Entrevista para el diagnóstico y levantamiento de información del subproceso agregador de valor de apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad” para la Gestión por PROCESOS en la Dirección de Bienestar Universitario de Universidad Nacional de Loja

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación llevado a cabo en la Carrera de Administración Pública, tiene como finalidad la formulación del subproceso agregador de valor “apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad” para la Gestión por resultados en la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja, motivo por el cual se aplica esta entrevista a fin de que la información pueda proporcionar para realizar el diagnóstico situacional y la formulación del subproceso antes mencionado.

Fecha de realización: .....

1. Datos del entrevistador	
1.1 Nombres y Apellidos:	Betty Alexandra Encarnación Campoverde
1.2 Formación Académica:	
2. Datos del entrevistado	
2.1 Nombres y Apellidos:	Cecilia Ruiz
2.2 Formación Académica:	
2.3 Institución en la que labora:	Bienestar Universitario
2.4 Cargo Institucional:	Directora
3. Presentación y propósito	<p>Reciba un cordial saludo del estudiante de 8vocio de la Carrera de Administración Pública Alexandra Encarnación. Los motivos de la presente entrevista son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Efectuar un análisis interno y externo del subproceso agregador de valor “apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad” para la Gestión por PROCESOS en la Dirección de Bienestar Universitario, permitiendo como resultado la elaboración de un Diagnóstico Situacional del subproceso.</li> <li>❖ Analizar las tareas, responsabilidad, entradas, salidas y requerimientos del subproceso “apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad” permitiendo como resultado la elaboración de un Manual de Procesos de la Dirección de Bienestar Universitario enfocada al subproceso antes mencionado.</li> </ul>



1859

<b>4. Indicaciones Generales</b>	<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 pueden generar más interrogantes en el transcurso de la entrevista.</li> <li>❖ No existe tiempo establecido para la contestación de las interrogantes.</li> </ul>
----------------------------------	---

## CUERPO O DESARROLLO

<b>Objetivo Específico 1</b>	
Diagnosticar el subproceso agregador de valor “apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad” para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja año 2022.	
<b>Preguntas generales referentes a la Dirección de Bienestar Universitario</b>	
<b>Pregunta 1</b>	¿Cuál es la función que cumple la Dirección de Bienestar Universitario?
<b>Pregunta 2</b>	¿Cuáles son las actividades que realiza la Dirección de Bienestar Universitario?
<b>Pregunta 3</b>	¿Cuáles son los medios de verificación que garantizan el cumplimiento de los servicios ofrecidos por la Dirección de Bienestar Universitario?
<b>Pregunta 4</b>	¿En qué normativa legal se rige la Dirección de Bienestar Universitario?
<b>Pregunta 5</b>	¿Cuáles son las fortalezas que tiene la Dirección de Bienestar Universitario?
<b>Pregunta 6</b>	¿Cuáles son las oportunidades que tiene la Dirección de Bienestar Universitario?
<b>Pregunta 7</b>	¿Qué debilidades considera usted que tiene la Dirección de Bienestar Universitario?
<b>Pregunta 8</b>	¿Qué amenazas considera usted que tiene la Dirección de Bienestar Universitario?
<b>Pregunta 9</b>	¿Qué acciones de mejora consideraría usted que se pudieran implementar en la Dirección de Bienestar Universitario?
<b>Pregunta 10</b>	¿Existe un manual de procesos?
<b>Observación:</b>	

*Nota.* Instrumento de recolección de información. Elaboración propia del autor



**Anexos 3**

*Entrevista Semiestructurada a la encargada y los actores claves del subproceso*

**Ficha de entrevista para el diagnóstico y levantamiento de información del subproceso agregador de valor de “apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad” para la Gestión por PROCESOS en la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja**

**INTRODUCCIÓN**

El presente proyecto de investigación llevado a cabo en la Carrera de Administración Pública, tiene como finalidad la formulación del subproceso agregador de valor de “apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad” para la Gestión por resultados en la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja, motivo por el cual se aplica esta entrevista a fin de que la información pueda proporcionar para realizar el diagnóstico situacional y la formulación del subproceso antes mencionado.

**Fecha de realización:** .....

<b>1. Datos del entrevistador</b>	
<b>1.1 Nombres y Apellidos:</b>	Betty Alexandra Encarnacion Campoverde
<b>1.2 Formación Académica:</b>	
<b>2. Datos del entrevistado</b>	
<b>2.1 Nombres y Apellidos:</b>	Daniela Brigitte Espinosa Rengel
<b>2.2 Formación Académica:</b>	
<b>2.3 Institución en la que labora:</b>	
<b>2.4 Cargo Institucional:</b>	
<b>3. Presentación y propósito</b>	<p>Reciba un cordial saludo del estudiante de 8vo ciclo de la Carrera de Administración Pública Betty Alexandra Encarnación Campoverde. Los motivos de la presente entrevista son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Efectuar un análisis interno y externo del subproceso agregador de valor de “apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad” para la Gestión por PROCESOS en la Dirección de Bienestar Universitario, permitiendo como resultado la elaboración de un Diagnóstico Situacional del subproceso.</li> <li>❖ Analizar las tareas, responsabilidad, entradas, salidas y requerimientos del subproceso “apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad” permitiendo como resultado la elaboración de un Manual de Procesos de la Dirección de Bienestar Universitario enfocada al subproceso antes mencionado.</li> </ul>





<b>4. Indicaciones Generales</b>	<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 pueden generar más interrogantes en el transcurso de la entrevista.</li> <li>❖ No existe tiempo establecido para la contestación de las interrogantes.</li> </ul>
----------------------------------	---

**CUERPO O DESARROLLO**

**Objetivo Específico 1**

Diagnosticar la situación actual del subproceso agregador de valor “apoyo de asistencia legal derechos e igualdad” para la gestión por resultados en la universidad nacional de Loja, año 2022.

**Preguntas específicas del subproceso**

<b>Pregunta 1</b>	¿Cuál es la función del subproceso de apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad en la Dirección de Bienestar Universitario?
<b>Pregunta 2</b>	¿Cuáles son las actividades que realiza el subproceso de apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad en la Dirección de Bienestar Universitario?
<b>Pregunta 3</b>	¿En qué normativa legal se sustentan el subproceso, de apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad en la Dirección de Bienestar Universitario?
<b>Pregunta 4</b>	¿Cuáles son las fortalezas que tiene el subproceso apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad?
<b>Pregunta 5</b>	¿Cuáles son las oportunidades que tiene el subproceso de apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad?
<b>Pregunta 6</b>	¿Qué debilidades considera usted que tiene el subproceso de apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad? ¿Qué acciones de mejora consideraría usted que se pudieran implementar en el subproceso de apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad?
<b>Pregunta 7</b>	¿Qué amenazas considera usted que tiene el subproceso de apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad?
<b>Pregunta 8</b>	¿Cuáles son los medios de verificación que garantizan el cumplimiento de los servicios ofrecidos en el subproceso, físico o digital?
<b>Pregunta 9</b>	¿Con que tiempo de periodicidad pasan un informe a la directora de Bienestar Universitario acerca de las actividades realizadas en el subproceso?
<b>Pregunta 10</b>	¿Cuántos funcionarios laboran dentro del subproceso apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad? ¿Cuál es el rol que cumple cada uno de ellos?
<b>Pregunta 11</b>	¿Qué acciones de mejora consideraría usted que se pudieran implementar en el subproceso apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad?
<b>Observación:</b>	

*Nota.* Instrumento de recolección de información. Elaboración propia del autor.



Anexos 4

Entrevistas semiestructura a los estudiantes

Ficha de entrevista para el diagnóstico y levantamiento de información del subproceso agregador de valor de “apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad” para la Gestión por PROCESOS en la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación llevado a cabo en la Carrera de Administración Pública, tiene como finalidad la formulación del subproceso agregador de valor de “apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad” para la Gestión por resultados en la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja, motivo por el cual se aplica esta entrevista a fin de que la información pueda proporcionar para realizar el diagnóstico situacional y la formulación del subproceso antes mencionado.

Fecha de realización: .....

<b>1. Datos del entrevistador</b>	
<b>1.1 Nombres y Apellidos:</b>	Betty Alexandra Encarnacion Campoverde
<b>1.2 Formación Académica:</b>	
<b>2. Datos del entrevistado</b>	
<b>2.1 Nombres y Apellidos:</b>	
<b>2.2 Formación Académica:</b>	
<b>2.3 Institución en la que labora:</b>	
<b>2.4 Cargo Institucional:</b>	
<b>3. Presentación y propósito</b>	<p>Reciba un cordial saludo del estudiante de 8vo ciclo de la Carrera de Administración Pública Betty Alexandra Encarnación Campoverde. Los motivos de la presente entrevista son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Efectuar un análisis interno y externo del subproceso agregador de valor de “apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad” para la Gestión por PROCESOS en la Dirección de Bienestar Universitario, permitiendo como resultado la elaboración de un Diagnóstico Situacional del subproceso.</li> <li>❖ Analizar las tareas, responsabilidad, entradas, salidas y requerimientos del subproceso “apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad” permitiendo como resultado la elaboración de un Manual de Procesos de la Dirección de Bienestar Universitario enfocada al subproceso antes mencionado.</li> </ul>



<b>4. Indicaciones Generales</b>	<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 pueden generar más interrogantes en el transcurso de la entrevista.</li> <li>❖ No existe tiempo establecido para la contestación de las interrogantes.</li> </ul>
----------------------------------	---

**CUERPO O DESARROLLO**

<b>Objetivo Específico 1</b>	
Diagnosticar la situación actual del subproceso agregador de valor “apoyo de asistencia legal derechos e igualdad” para la gestión por resultados en la universidad nacional de Loja, año 2022.	
<b>Preguntas específicas del subproceso</b>	
<b>Pregunta 1</b>	¿Conoce usted los servicios que brinda la Dirección de Bienestar Universitario?
<b>Pregunta 2</b>	¿Cuáles fueron los medios por el cual usted los conoció?
<b>Pregunta 3</b>	¿Ha accedido a los servicios que brinda el subproceso apoyo de asistencia legal derechos e igualdad de la Dirección de Bienestar Universitario?
<b>Pregunta 4</b>	¿Ha cumplido con sus expectativas los servicios que ofrece el subproceso apoyo de asistencia legal derechos e igualdad de la Dirección de Bienestar Universitario?
<b>Pregunta 5</b>	¿Cuáles son las oportunidades que tiene el subproceso de apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad de la Dirección de Bienestar Universitario?
<b>Pregunta 6</b>	¿Cuáles son las recomendaciones que usted sugiere para mejorar los servicios del subproceso de apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad de la Dirección de Bienestar Universitario?
<b>Observación:</b>	

*Nota.* Instrumento de recolección de información. Elaboración propia del autor.



**Anexos 5**

*Ficha de Observación*

**Ficha de observación para el diagnóstico y levantamiento de información del subproceso agregador de valor de “apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad” para la Gestión por Resultados en la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja**

**Nombres y Apellidos del observador:**

**Fecha:**

**Hora de inicio:**

**Hora de finalización:**

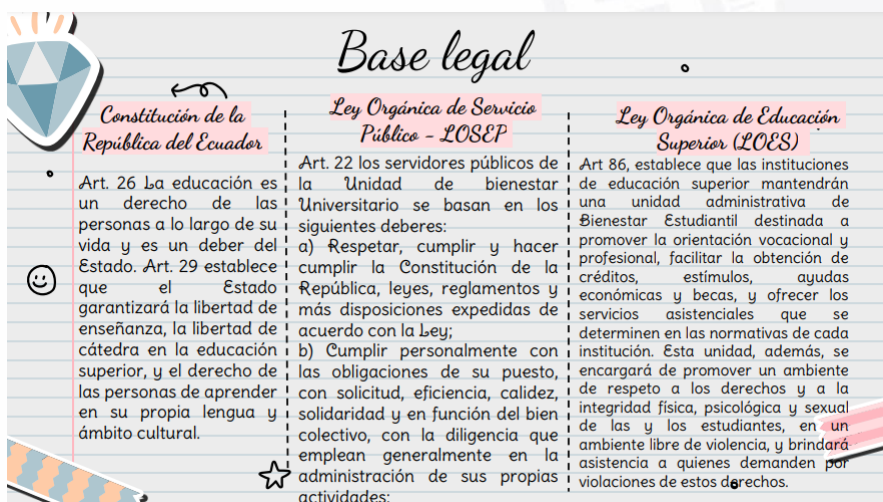
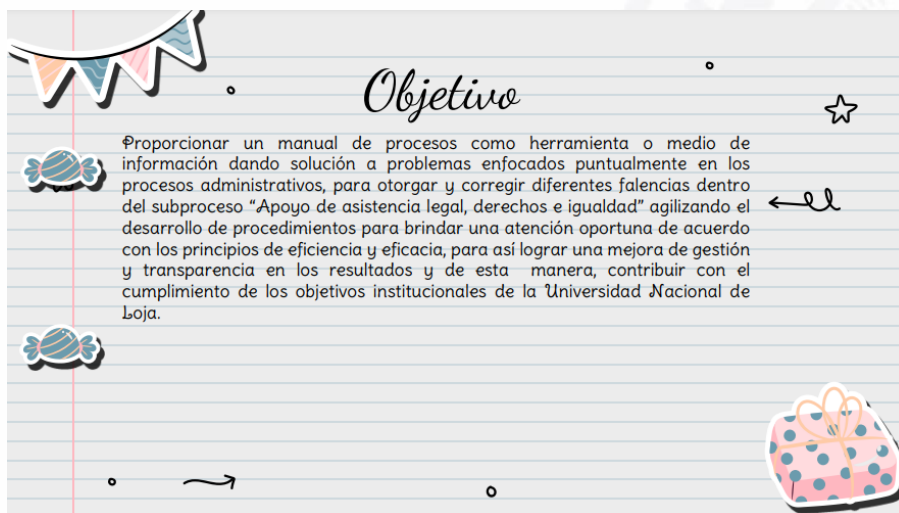
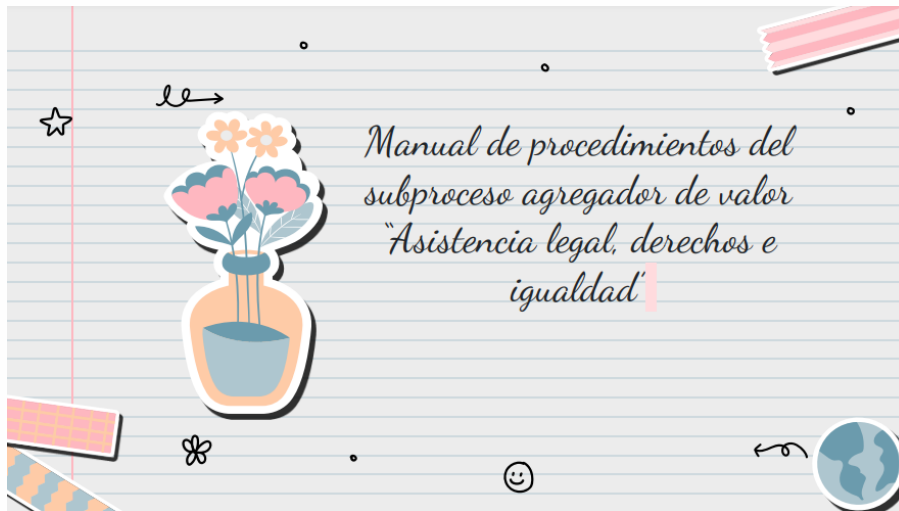
**Escenario (departamento):**

No	CRITERIOS DE OBSERVACIÓN	SI	NO
1	El subproceso agregador de valor “apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad” cuenta con un manual de procesos		
2	El subproceso agregador de valor “apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad” se encuentra plasmado en la normativa.		
3	El subproceso agregador de valor “apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad” define apropiadamente a sus responsables.		
4	El subproceso establece de forma correcta los roles.		
5	El subproceso agregador de valor “apoyo de asistencia legal, derechos e igualdad” cuenta con todos los anexos o recursos de apoyo correspondientes.		
6	Las entradas (inputs) del subproceso se encuentran definidas claramente.		
7	Los responsables de esas entradas (inputs) se encuentran bien definidos		
8	Las actividades del subproceso se encuentran definidas claramente.		
9	Los responsables de las actividades se encuentran bien definidos.		
10	Las salidas (outputs) del subproceso se encuentran claramente definidas.		
11	Los responsables de los outputs se encuentran definidos de manera correcta.		
12	Las decisiones del subproceso se encuentran claramente definidas.		
13	El subproceso cuenta con un registro de información adecuado.		
14	El subproceso cuenta con libre acceso para el usuario.		
<b>Observaciones:</b>			

*Nota.* Instrumento de recolección de información. Elaboración propia del autor.

## Anexos 6

### Material de Presentación para la Socialización



**El Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior**

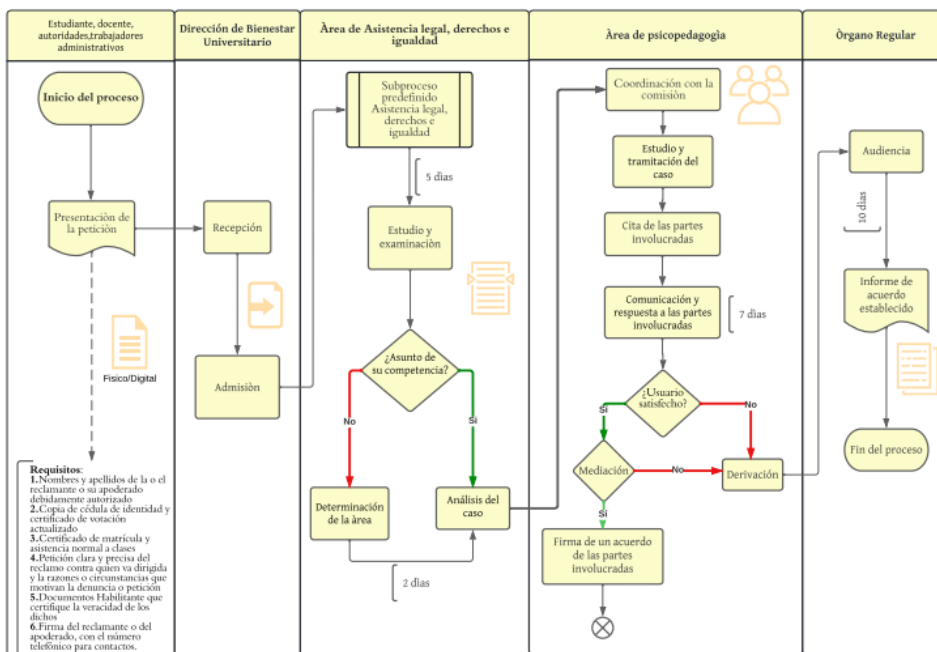
Busca que las instituciones de educación superior cumplan con los indicadores y estándares mínimos en garantizar una educación superior de calidad, que conlleve a una mejora continua en el proceso de formación de la ciudadanía; por otro lado, es importante mencionar que el derecho a una educación de calidad, establecido en la norma Suprema, está íntimamente ligado con el derecho a la igualdad, por cuanto, la educación de calidad debe ser accesible para todos los habitantes de la República del Ecuador; en el supuesto de que este Consejo llegara a evaluar con distintos parámetros a las Instituciones de Educación Superior se vulneraría el derecho a una educación de calidad a los estudiantes de las instituciones de educación superior sujetos a exenciones.

**Normativo Bienestar Universitario**

Art.1 La Unidad de Bienestar Universitario es una dependencia de la UNL por servidores universitarios que acrediten solvencia académica y profesional que se rige por la Constitución de la República del Ecuador la Ley Orgánica de Educación Superior y su Reglamento de Régimen Académico aprobado por el Consejo de Educación Superior el Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja y por las resoluciones que adopte sus Organismos de Gobierno y Colegiados y a las Autoridades Universitarias en el ámbito de su competencia.

Art.2 determina que los procedimientos aplicados son eficientes para la correcta recepción y posterior tramitación de las denuncias o peticiones presentadas por las y los estudiantes de la UNL, las mismas que se deben estar basadas en las disposiciones legales

Art 3. la defensa de los derechos de las y los estudiantes de la Universidad nacional de Loja, brindándoles apoyo a la solución de conflictos académicos, administrativos y personales, los mismos que se deben acoger al procedimiento establecido según el caso.



**Nota.** Material de presentación. Elaboración propia del autor.

**Anexos 7**

*Evidencias del Proceso de investigación*

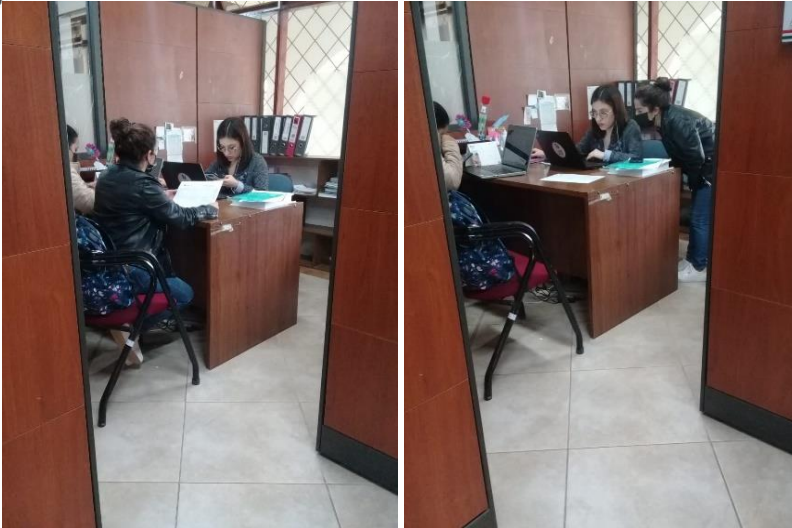




**Nota.** Aplicación de los instrumentos de recolección de información (entrevista y ficha de observación al transformador) a los participantes del subproceso. Tomado de fuente propia del autor.



**Nota.** Aplicación de los instrumentos de recolección de información a varios clientes del subproceso. Tomado de fuente propia del autor.



**Nota.** Revisión y corrección de las propuestas de investigativas a la encargada del subproceso Tomado de fuente propia del autor.

### **Anexos 8**

#### *Socialización de la propuesta*



**Nota.** Socialización de la propuesta investigativa con todos los actores claves de la Unidad de Bienestar Universitario. Tomado de fuente propia del autor





UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

1859

Anexos 9

Acta de socialización



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

ACTA DE SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA DEL MANUAL A LOS INTEGRANTES DE LA DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA	
Reunión para la socialización de la propuesta Manual de procesos para la Gestión por Resultados de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja.	
<b>Fecha:</b> lunes 01 de agosto del 2022	
<b>Hora:</b> 08:00 am	
<b>Lugar:</b> Dirección de Bienestar Universitario	
<b>Tema:</b> Socialización de la propuesta "Manual de procesos de la dirección de bienestar Universitario"	
RESPONSABLE DE LA REUNIÓN	
Nombres y Apellidos	Cargo
Betty Alexandra Encarnación Campoverde	Estudiante de la Carrera de Administración Pública
OBJETIVO DE LA REUNIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Socializar la propuesta del manual de procesos como parte del desarrollo del proyecto de integración curricular, en la cual se reflejen los medios de verificación de cada una de las actividades que se ejecutan en estos subprocesos y garanticen la transparencia, la eficiencia y eficacia de los mismos.</li> <li>Abrir un espacio de preguntas y recomendaciones por parte de los integrantes de la coordinación.</li> </ul>	
ORDEN DEL DÍA	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Saludo de bienvenida por parte de la estudiante Srta. Betty Alexandra Encarnación Campoverde.</li> <li>Exposición de la propuesta del Manual de los Subprocesos.</li> <li>Recomendaciones por parte de los de los integrantes de la dirección y asistentes de la reunión.</li> </ul>	
DESARROLLO ORDEN DEL DÍA	
La reunión programa a las 08:00H00 am del día lunes 01 de agosto del 2022 se inicia con el saludo de bienvenida por parte de la estudiante Srta. Betty Alexandra Encarnación Campoverde, quien a continuación procede a exponer y presentar la propuesta denominada	

Facultad Jurídica, Social y Administrativa  
072 -54 7929  
Ciudad Universitaria "Guillermo Falconí Espinosa",  
Casilla letra "S" Sector La Argelia - Loja - Ecuador

Nota. Acta de socialización del maula de procesos. Elaboración propia del autor.



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

“Manual de Subprocesos de Apoyo asistencia legal, derechos e igualdad” para la Gestión por Resultados de la Universidad Nacional de Loja.

En el transcurso de la exposición los presentes realizaron las sugerencias y recomendaciones pertinentes para mejorar la propuesta planteada. Para finalizar la Coordinadora agradeció a la estudiante por el trabajo realizado en beneficio de la dirección y de toda la comunidad universitaria, la estudiante agradece a todos presentes por su asistencia y por el apoyo brindado en la elaboración del manual y da por terminada la reunión.

**PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN**

**ACTORES CLAVES**

Nombres y Apellidos	Cargo que desempeña	Email	Firmas
Cecilia Rocío Ruiz Toledo	Directora de Bienestar Universitario	cecilia.ruiz@unl.edu.ec	
Daniela Brigitte Espinosa Rengel	Encargada de trabajo social y del subproceso de Apoyo asistencia legal, derechos e igualdad	daniela.espinosa@unl.edu.ec	
Jorge Fernando Jiménez Sánchez	Encargado de psicopedagogía	jorge.jimenez@unl.edu.ec	
Stefany Mishel Salinas Ochoa	Encargada del Área de Salud	stefany.salinas@unl.edu.ec	
María Nezvanova Moreno Ordóñez	Responsable del Infocentro Universitario	maria.moreno@unl.edu.ec	
Carmen Marlene Valdez Pardo	Responsable de becas e incentivos	marlene.valdez@unl.edu.ec	
Victor Manuel Samaniego Aguirre	Asistente administrativo de psicopedagogía	victor.samaniego@unl.edu.ec	

Facultad Jurídica, Social y Administrativa  
072 -54 7929  
Ciudad Universitaria “Guillermo Falconí Espinosa”.

*Nota.* Acta de socialización del maula de procesos. Elaboración propia del autor.



unl

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública



unl

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

INVITADOS A LA REUNIÓN

Nombres y Apellidos	Cargo que desempeña	Email	Firma
Srta. Genesis Amanda Vaca López	Estudiante de la Carrera de Administración Pública	genesis.vaca@unl.edu.ec	
Srta. Nayeli Mishel Oviedo Mosquera	Estudiante de la Carrera de Administración Pública	nayeli.oviedo@unl.edu.ec	
Sr. Jordy David Cabrera Ortiz	Estudiante de la Carrera de Administración Pública	yordy.cabrera@unl.edu.ec	
Sr. Víctor Alfonso Alejandro Pacheco	Estudiante de la Carrera de Administración Pública	victor.alejandro@unl.edu.ec	

Facultad Jurídica, Social y Administrativa  
072 -54 7929  
Ciudad Universitaria "Guillermo Falconí Espinosa",  
Casilla letra "S", Sector La Argelia - Loja - Ecuador

Nota. Acta de socialización del maula de procesos. Elaboración propia del autor



UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

1859

Anexos 10

Certificado del abstract

Lic. Héctor Fabián Quichimbo Díaz DOCENTE DE LA UNIDAD EDUCATIVA  
"PALTAS" DEL CANTÓN PALTAS PROVINCIA DE LOJA

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

Haber realizado la traducción al idioma inglés del resumen del trabajo de Integración Curricular (Tesis) con el tema **"Formulación del Subproceso Agregador de Valor, Apoyo de Asistencia legal, Derechos e Igualdad para la Gestión por Resultados en la Universidad Nacional de Loja, año 2022"**, misma que corresponde a Betty Alexandra Encarnación Campoverde con cédula de identidad N° 1150333092 de la Carrera de Administración Pública.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Catacocha, septiembre 20 de 2022.

F:   
Lic. Héctor Fabián Quichimbo Díaz  
**DOCENTE DE INGLES -**  
**CI: 1104925100**

