



MAPA DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES

**PLANDES
DSIA**

MAPA DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES (MAPROULA)



Mapa de Procesos de la Universidad de Los Andes (MAPROULA). Elaborado por profesionales de PLANDES y DSIA, bajo la coordinación de Ing. Amelia Fabiana Pabón García, se distribuye bajo una

[Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

MÉRIDA, OCTUBRE 2016

MAPA DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES

PLANDES
DSIA



Mérida, 07 de Noviembre de 2016
CU -2777/16

CONSEJO UNIVERSITARIO

DIRECCIÓN DE PLANDES

Recibido por: Xosha Carrión

Fecha: 14/11/2016 Hora: 11:05 am

Código SAC: _____

Economista
María Eugenia Urdaneta de Huizzi
Directora de Planificación y Desarrollo (PLANDES)
Presente.-

Me dirijo a usted en la oportunidad de informarle que el Consejo Universitario, en reunión ordinaria celebrada en la misma fecha, continuación de la sesión ordinaria de fecha 11 de mayo de 2015, declarada en emergencia y en sesión permanente, debido a la difícil situación universitaria que se padece; y a la declaratoria de crisis de la Universidad, en sesión ordinaria del 15.02.2016, conoció el contenido de su comunicación N° DGPD-293-2016, de fecha 01.11.2016, mediante la cual remite el Diagrama del Mapa de Procesos de la Universidad de Los Andes, versión 2.0, las diecisiete (17) Fichas de Descripción o Caracterización de Procesos y el documento de Metodología para el diseño del Mapa de Proceso actualizado (octubre e 2016), para consideración y aprobación por parte de este Máximo Organismo.

Al respecto, señala que esa actividad se viene realizando dando continuidad al Plan de Acciones correctivas de la Superintendencia Nacional de Auditoría Interna (SUNAI), específicamente lo relacionado a la descripción de los procesos estratégicos, modulares, apoyo y seguimiento y control, donde se identifica el objetivo, actores involucrados, proveedores que suministran la información, insumos o entradas, acciones, productos o salidas y usuarios o clientes que reciben el producto o servicio de cada uno de los procesos identificados en la Institución, además se visualiza la normativa o requisitos legales aplicables que deben cumplir (leyes, reglamentos, normas y otros).

La Descripción o Caracterización de los procesos se llevó a cabo en PLANDES, enmarcado en el Proyecto Sistema de Indicadores de Gestión de la Universidad de Los Andes, coordinado por la Ing. Amelia Pabón, con designación de responsabilidades a funcionarios de esa Dependencia y la participación de la Ing. Gladys Marina Ramírez, por la Dirección de Servicios de Información Administrativa (DSIA).

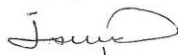
En la elaboración de las diecisiete (17) Fichas de Descripción de Procesos, además de los responsables directos de esa actividad, participaron activamente directores y profesionales de las unidades académicas y administrativas de la Institución, quienes suministraron información importante e identificaron atributos específicos de los subprocesos que se realizan para el logro del objetivo planteado en cada uno de ellos, permitiendo la revisión, validación y aprobación por parte de los responsables directos en los procesos macros identificados.

De esa manera presenta la actualización del Mapa de Procesos de la Universidad de Los Andes, quedando constituido en tres (3) procesos estratégicos, tres (03) modulares, diez (10) de apoyo y un (01) proceso de seguimiento y control, los cuales sirven de insumo para la Formulación de Indicadores por Procesos y la Matriz de Riesgos Institucionales.

Al respecto, le notifico que el Consejo Universitario *aprobó el Diagrama del Mapa de Procesos de la Universidad de Los Andes, versión 2.0, las diecisiete (17) Fichas de Descripción o Caracterización de Procesos y el documento de Metodología para el diseño del Mapa de Proceso actualizado (octubre e 2016). Igualmente acordó remitir copia a la Dirección General de Medios para su publicación en la Web.*

Participación que hago a usted, para su conocimiento y fines consiguientes.

Atentamente,



Profesor José María Andúrez Álvarez
Secretario de la Universidad de Los Andes

Copias: DSIA
Dirección General de Medios
Wendy M.



Avenida 3, Edificio del Rectorado, Mérida
Telf: 0274 - 2402395. Fax: 0274 - 2402429
e-mail: consejo@rector.ula.ve

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES

Mario Bonucci Rossini
RECTOR

Patricia Rosenzweig
VICERRECTORA ACADÉMICA

Manuel Aranguren Rincón
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

José María Andérez Álvarez
SECRETARIO

COORDINACIÓN DEL RECTORADO

Franklin Rivas

COORDINACIÓN DEL VICERRECTORADO ACADÉMICO

Víctor García

COORDINACIÓN SECRETARÍA

Francisco Carreras

EQUIPO DE TRABAJO

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

(PLANDES)

Amelia Fabiana Pabón García (Coordinadora)

María Eugenia Urdaneta de Huizzi

Reina Dubois Rodríguez

Keyla Mora

Beatriz Delgado de Miranda

María Antonia Altuve

DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

(DSIA)

Gladys M. Ramírez M.

INDICE

	Pág.
EXPOSICIÓN DE MOTIVOS	6
1. OBJETIVO GENERAL	8
2. ORDENAMIENTO JURÍDICO	8
3. FILOSOFÍA DE GESTIÓN	10
4. MARCO CONCEPTUAL	11
5. ETAPAS PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS	16
5.1 Conformación del equipo de trabajo	16
5.2 Identificación de los procesos	16
5.3 Definición del objetivo de los procesos y actores involucrados	20
5.3.1 Procesos estratégicos	20
5.3.2 Procesos medulares	21
5.3.3 Procesos de apoyo	23
5.3.4 Procesos de seguimiento y control	26
5.4 Validación del Mapa de Proceso	26
5.5 Aprobación por el Consejo Universitario	30
5.6 Publicación y divulgación en la web	30

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Abordar los temas de calidad en las instituciones de educación universitaria cada día se hace más imperante, considerándose al respecto la transformación del contexto en que se desenvuelven las instituciones que prestan servicios de educación y la demanda de la sociedad en constante evolución. Las casas de enseñanza superior asumen la gestión de calidad apoyadas en la idea de avanzar y mejorar sus procesos y procedimientos, a través de la evaluación de los mismos, para con ello mejorar su funcionamiento y competitividad permitiendo asegurar así la satisfacción de las necesidades de estudiantes, comunidades, sector productivo y laboral. Al respecto, deben planificar, mantener y mejorar continuamente el desempeño de sus procesos, bajo esquema de eficiencia y eficacia que garantice el control interno de la gestión.

La visita realizada por la Superintendencia Nacional de Auditoría Interna (SUNAI) en el mes de noviembre de 2013, a la Universidad de Los Andes (ULA) generó un informe de resultados de la Evaluación del Control Interno realizada a la Institución. El mismo contiene diversas observaciones y recomendaciones. Entre las observaciones destaca que: *La ULA carece de indicadores relacionados con sus procesos estratégicos medulares y de apoyo*, por lo que su recomendación se refiere a que la Universidad debe *elaborar un Sistema de Indicadores por Procesos* para lograr mejor gestión y, por ende, elevar la calidad del servicio que se presta: Educación Universitaria.

En consonancia, la Institución formuló el *Plan de Acciones Correctivas* para dar respuestas al conjunto de exigencias y recomendaciones emanadas de SUNAI, planteando el *Sistema de Indicadores por Procesos* como mecanismo de control de gestión. Para ello se estableció en el cronograma de actividades, como actividad preliminar, el diseño del *Mapa de Procesos de la Universidad de Los Andes*. Esta representación permitirá que todos los componentes de la organización puedan comprender de forma rápida cuál es su lugar en la misma, y en qué medida su actividad influye en la de los demás integrantes; servirá así mismo como herramienta inicial para el análisis, medición y seguimiento de los procesos, así como para toma de decisiones más acertadas y rápidas.



MAPA DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES

PLANDES
DSIA

En la actualidad la Universidad de Los Andes tiene definidos sus procesos, pero carece de documento que identifique el Mapa de Procesos Institucional, aun cuando en el año 1997 se realizaron diversas mesas de trabajo con asesores externos para diseñar dicho Mapa. Entonces se lograron resultados parciales en cuanto a avances de esquemas de mapa de procesos sin obtenerse resultado total y documento definitivo.

Atendiendo la necesidad de identificación y definición de los Procesos Estratégicos, Medulares y de Apoyo, alineados al marco estratégico y normativo, a continuación se presenta el **Mapa de Procesos de la Universidad de Los Andes**, que permite conocer cómo funciona la organización y tener visión clara de todos los procesos y su interrelación. Allí se representan gráficamente los procesos de planificación, evaluación y proyección institucional como, por ejemplo el direccionamiento estratégico de la Institución, proyectados para impulsar y orientar el desarrollo de los procesos medulares expresados en docencia, investigación, extensión, y procesos de apoyo que garanticen el funcionamiento de la Institución; dichos procesos se articulan de manera sistémica para buscar la satisfacción de la demanda de servicios académicos con calidad y eficiencia.

El diseño del Mapa de Procesos de la ULA se orientó tomando en consideración el ordenamiento jurídico vigente, la filosofía de gestión, la estructura organizativa aprobada el 07/11/2011 según Resolución N° CU-1899/11 y las unidades administrativas creadas y aprobadas por el Consejo Universitario hasta la presente fecha, así como también aquellas cuya denominación ha sido modificada por la máxima autoridad universitaria hasta el momento.

Una vez analizado y aprobado el Mapa de Procesos de la ULA, se identificarán las oportunidades de mejora, de rendimiento y optimización de las actividades de la Institución, mediante establecimiento de indicadores con medidas de resultados, lo cual permitirá evaluar y/o generar alternativas de solución a problemas inherentes a las funciones sustantivas de la Universidad, todo ello con resultados exitosos.

1. OBJETIVO GENERAL

Identificar el Mapa de Procesos ofreciendo visión general del Sistema de Gestión de la Universidad de Los Andes.

2. ORDENAMIENTO JURÍDICO

El Mapa de Procesos de la Universidad de Los Andes está constituido por un conjunto de disposiciones legales tales como leyes, decretos, reglamentos, resoluciones, y otras regulaciones tales como planes, normas, instructivos y procedimientos aprobados por el Consejo Universitario:

Leyes

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela: Art. 103, 109, 110, 141, 289, 290, 315.
- Plan de la Patria. Segundo Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación, 2013-2019: Art. 1.1.3.1, 1.1.3.2, 1.1.4.1, 2.4.1.2, 2.4.2.2.
- Ley de Reforma Parcial de la Ley Orgánica de Administración Financiera del Sector Público de la República Bolivariana de Venezuela (LOAFSP): Art. 2, 5, 6, 10, 14, 17, 18, 21/7, 59/1, 131, 139, 141, 165.
- Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, Artículo 36, 40.
- Ley de Reforma Parcial de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y Sistema Nacional de Control Fiscal: Art. 1, 2, 4, 5, 7, 9, 24, 35 a 41, 42/4/5/6, 44, 61, 62 y 92.
- Ley Orgánica de Poder Popular: Art. 1, 5, 6, 8/6/11/12/14, 25, 19
- Ley Orgánica de Planificación Pública y Popular: Art. 1, 2, 3, 4, 5, 6/5, 6, 7, 8, 12, 13, 14, 15, 16, 19, 32, 35, 44, 47, 52, 53, 64 al 67, 78 al 81, 82 a 84.
- Ley Orgánica de Educación: Art. 34.
- Ley de Universidades: Art. 9/1/2/3/4, 10, 20/18/19, 36/9, 138, 141.
- Decreto N° 6217, con Rango y Fuerza de Ley Orgánica de Administración Pública: Art. 18 a 21.

- Ley de Contrataciones Públicas.
- Decreto N° 6262, con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica de Simplificación de Trámites Administrativos.
- Ley Orgánica de Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras.
- Ley del Estatuto de la Función Pública.

Reglamentos:

- Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y Sistema Nacional de Control Fiscal: Art. 2/3-5-6, 10, 11, 12, 13, 36-38.
- Reglamento sobre Organización del Control Interno de la Administración Pública Nacional (ROCIAPN): Art. 12 y 13.
- Reglamento de la LOAFSP.
- Reglamento de Estudios de Postgrados de la Universidad de Los Andes, vigente.

Otras Regulaciones:

- Normas Generales de Control Interno: Art. 3, 8, 10, 15, 18, 21, 22.
- Normativa General de los estudios de postgrados para las Universidades e instituciones debidamente autorizadas por el Consejo Nacional de Universidades. Gaceta Oficial N° 37.328 del 20 de noviembre de 2001.
- Manual de Normas de Control Interno sobre un Modelo Genérico de la Administración Central y Descentralización funcionalmente. SUNAI.
- Plan Maestro de Crecimiento y Desarrollo – ULA Siglo XXI.
- Plan Estratégico de la Universidad de Los Andes 2008-2012.
- Planes Operativos Anuales de la Universidad de Los Andes.
- Convención colectiva de los trabajadores universitarios.
- Actas constitutivas y estatutarias de los gremios de trabajadores.

3. FILOSOFÍA DE GESTIÓN

Misión

La Universidad de Los Andes es fundamentalmente una comunidad de intereses espirituales que reúne a profesores y estudiantes en la tarea de buscar la verdad y afianzar los valores trascendentales del hombre, abierta a todas las corrientes del pensamiento universal.

Es una Institución Nacional de Educación Superior, pública y autónoma, al servicio de la Nación y le corresponde colaborar en la orientación de la vida de la región andina y del país mediante su contribución intelectual en el esclarecimiento de los problemas y el desarrollo de los potenciales regionales y nacionales, realizando una función rectora en la educación, la cultura, las artes y la ciencia, como parte del Sistema Nacional de Educación Superior.

Para cumplir esta misión, sus actividades se dirigirán a crear, asimilar, enseñar y difundir el saber científico, tecnológico y humanístico, mediante la investigación, el desarrollo, la innovación, la docencia y la extensión, organizándose funcionalmente dentro de una estrecha coordinación con las demás instituciones del sistema a nivel nacional y de la región andina, con el fin de formar los equipos profesionales y técnicos que juzgue necesarios para el desarrollo y progreso de la Nación y la Región.

La Universidad de Los Andes tiene como ámbito de acción la Región Andina que incluye a los Estados Mérida, Táchira y Trujillo, teniendo su sede principal en la ciudad de Mérida y Núcleos en las ciudades de Trujillo y San Cristóbal, pudiendo desarrollar sus actividades en otras regiones del país cuando su competencia sea requerida o su propia iniciativa lo amerite.

Visión

La Universidad de Los Andes es una institución en permanente proceso de cambio, transformación, crecimiento y desarrollo, fundamentada en la cultura de calidad y excelencia, la planificación, la multidisciplinaridad e interdisciplinaridad y el liderazgo corporativo; con estructura dinámica, desconcentrada y flexible, cuya autonomía

académica, investigativa y de extensión propende al desarrollo del conocimiento y a la solución de problemas del entorno.

Valores y Principios Rectores

La Universidad de Los Andes, para cumplimiento de su misión, tendrá como principios la libertad, la igualdad, la solidaridad humana, la justicia social y la conciencia ambiental, y como principales valores institucionales la excelencia, la productividad, la competitividad, la creatividad, la innovación, la ética, el respeto al ser humano y al medio ambiente, la sensibilidad social, el trabajo en equipo y la transparencia.

4. MARCO CONCEPTUAL

Las instituciones de educación superior, son organizaciones susceptibles de ser gerenciadas en lo referente a la calidad de los servicios que ofrecen. En este contexto, la educación se concibe como servicio que se presta a la sociedad e interpretando los requerimientos o necesidades que la sociedad demanda, puesto que su objetivo es formar profesionales integrales capaces de adaptarse al entorno dinámico del actual orden social, económico, científico y tecnológico, aplicando nuevas estrategias que impacten en el desarrollo de la sociedad.

Su Sistema de Gestión de la Calidad es un conjunto de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre elementos primordiales (estructura organizacional, planificación, recursos, procesos, procedimientos, documentos) para lograr calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente; es decir, planificar, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en logro de los resultados deseados por la organización.¹

¹ Sistemas de Gestión de la Calidad - Un Camino Hacia la Satisfacción al Cliente

La Gestión de la Calidad contempla ocho principios, siendo el de mayor relevancia el “Enfoque basado en procesos”, el cual sostiene que “un resultado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos se gestionan como un proceso”.²

La gestión basada en procesos concibe a la organización como un sistema que interrelaciona varios subsistemas que son los procesos que la conforman; esto permite la posibilidad de identificar los procesos y analizarlos y, de esta manera valorar los que deben ser perfeccionados, garantizándose proyección y desempeño más eficaz y eficiente. Sin lugar a dudas, la gestión basada en procesos es uno de los elementos esenciales de la administración exitosa de las organizaciones de principios del siglo XXI.

Puede ser aplicado a cualquier tipo de organización pública o privada y se orienta a desarrollar la misión, objetivos y estrategias que constituyen la propia razón de ser, mediante satisfacción de las expectativas o necesidades de sus clientes, proveedores, accionistas, empleados, sociedad. En este documento, se identifican dos tipos de clientes: los directos, quienes están en contacto inmediato con la Universidad y los indirectos, quienes perciben el impacto de las actividades de la Universidad a través de los beneficiarios directos.

Las instituciones de educación universitaria pueden ser vistas desde el enfoque sistémico, puesto que son sistemas de componentes integrados, por lo que es factible aplicar los conceptos de gestión basada en procesos en cualquiera de sus actividades. Por tanto, las universidades como cualquier organización empresarial, para cumplir con su misión deben controlar un conjunto de procesos propios de sus actividades, referidos a procesos estratégicos, misionales y de apoyo. (Bricall, 2000).

La Universidad de Los Andes, en atención a su visión, se orienta como institución en permanente proceso de cambio, transformación, crecimiento y desarrollo, fundamentada en la cultura de calidad y a la excelencia, la planificación, la multidisciplinaridad e

² INTE-ISO 9000-2000

interdisciplinaridad y el liderazgo corporativo; con estructura dinámica, desconcentrada y flexible, cuya autonomía académica, investigativa y de extensión propende al desarrollo del conocimiento y a la solución de problemas del entorno.³

La Universidad de Los Andes en su *Plan de Acciones a Corto Plazo*, área estratégica *Gestión Universitaria*, establece como objetivos estratégicos:⁴

- *La gestión y administración de recursos debe proyectarse, con efectividad y transparencia, hacia la comunidad universitaria y sociedad.*
- *Adelantar un proceso de reestructuración organizativa para el funcionamiento adecuado de la Universidad, en aras de mejorar su eficiencia y desempeño.*

En consecuencia, la Universidad debe generar lineamientos e implementar mecanismos sobre gestión de calidad, que permitan direccionar a la Institución y establecer objetivos con miras a lograr la excelencia en sus procesos sustantivos, cual son: docencia, investigación, extensión y, todos aquellos que apoyan estos procesos.

Para lograr la gestión de la calidad y mejorar su competitividad y posicionamiento como universidad nacional autónoma, la Institución previamente debe identificar el Mapa de Procesos que defina y refleja la estructura y relación de los diferentes procesos de su sistema de gestión institucional.

El Mapa de Procesos permite una visión global de la organización, es un modelo o diagrama en el que se representan e identifican los procesos estratégicos, medulares y de apoyo, donde se concibe a la Universidad como una red de procesos interconectados, en función de la misión, objetivos, entradas (input) y salidas/servicios (output), partiendo desde las necesidades del cliente hasta su satisfacción. Los mapas de procesos deben representar, además, las relaciones e interrelaciones dentro de la organización.

³ Informe de Gestión 2013, p. 27

⁴ Plan de Acciones a Corto Plazo. Año 2008-2012

Para identificar los procesos de una organización, debe tomarse en consideración la misión institucional, desde la cual se originan los procesos medulares y los que deberían desarrollarse para alcanzar la visión de futuro.

En el Mapa de Procesos de la Universidad de Los Andes se definen los procesos estratégicos, medulares y de apoyo de la manera siguiente:

Procesos estratégicos son procesos destinados a definir y controlar las metas de la organización, sus políticas, estrategias y planes. Ellas están en relación muy directa con la misión/visión e involucran personal de primer nivel, proporcionando directrices a todos los demás procesos emanados del Consejo Universitario y del equipo rectoral. Soportan la toma de decisiones sobre planificación, estrategias y mejoras en la organización.

Los **procesos medulares** definen la cadena de valor a través de la docencia, investigación y extensión, razón de ser de la Universidad; específicamente, todo lo relacionado a la formación de estudiantes a nivel de técnicos superiores universitarios y licenciados o su equivalente, especialistas, magísteres, doctores, estudios no conducentes a grado académico, investigación, innovación y gestión del conocimiento e intercambio y gestión del conocimiento con la sociedad. Son procesos que permiten generar el producto/servicio que se entrega al cliente, por lo que inciden directamente en la satisfacción del cliente final.

Los procesos de apoyo dan soporte a los procesos medulares y estratégicos; procurando la gestión de recursos y desarrollo de distintas actividades, a fin de garantizar el funcionamiento institucional.

Por otra parte, se incluye **el proceso de seguimiento y control** garantiza que los procesos estratégicos, medulares y de apoyo se realicen conforme a la normativa vigente, en consonancia a lineamientos y políticas institucionales, dando cumplimiento a los objetivos y metas programadas, y por ende el logro de su misión.

5. ETAPAS PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS

Para la elaboración del mapa de procesos de la Universidad de Los Andes se definieron las siguientes etapas:

- 5.1 Conformación del equipo de trabajo
- 5.2 Identificación de los procesos
- 5.3 Definición del objetivo de los procesos y actores involucrados
- 5.4 Validación del Mapa de Proceso
- 5.5 Aprobación por el Consejo Universitario
- 5.6 Publicación y divulgación en la web.

5.1 Conformación del equipo de trabajo

El equipo de trabajo responsable de esta actividad está integrado por funcionarios de PLANDES, integrantes del proyecto Indicadores de Gestión, proyecto de Gestión de Riesgos de la Institución y funcionarios del Área de Desarrollo Organizacional de la Unidad de Desarrollo de la Dirección de Servicios de Información Administrativa (DSIA), quienes realizarán el diseño del Mapa de Procesos, Fichas de Descripción o Caracterización de Procesos, así como también de la elaboración del Informe Técnico a fin de ser elevado al Consejo Universitario para su aprobación.

5.2 Identificación de los procesos

En esta etapa se realizaron diversas mesas de trabajo con el equipo de trabajo involucrado, utilizando la técnica de análisis, lluvia de ideas (brainstorming), opinión y consulta de expertos en organización y sistemas, además con participación de profesionales con amplia visión y conocimiento del sistema universitario, con el objeto de identificar los procesos estratégicos, medulares, apoyo y seguimiento, evaluación y control, sus objetivos y actores involucrados.

La técnica utilizada para el diseño o mapa de procesos fue el diagrama de SIPOC (suppliers, inputs, process, outputs, and customers) que permitió visualizar o representar gráficamente los procesos de manera sencilla, identificando cada una de las partes implicadas.

Tomando en consideración la Filosofía de Gestión de la Universidad de Los Andes, así como también la estructura organizativa, niveles de la organización (estratégico, medular y operativo) y la gestión por procesos, se identificaron tres procesos estratégicos, tres

procesos medulares, diez procesos de apoyo y un proceso de seguimiento, evaluación y control.

5.2.1 Los procesos estratégicos que permiten definir y garantizar los objetivos y estrategias de la Institución son:

- Planificación Estratégica
- Evaluación Institucional
- Proyección Institucional

5.2.2 Los procesos medulares que son la razón de ser de la Universidad son:

- Docencia
- Investigación
- Extensión

5.2.3 Los procesos de apoyo que dan soporte a los procesos medulares y estratégicos son:

- Gestión de Admisión, Permanencia y Egreso Estudiantil
- Gestión de Bienestar Estudiantil
- Gestión de Servicios de Apoyo Académico
- Gestión de Programación Operativa y Financiera
- Gestión del Talento Humano
- Gestión Organizacional, Tecnologías de Información, Comunicación y Comunicación
- Gestión Documental
- Gestión de Seguridad y Salud del Personal Universitario
- Gestión de Recursos de Planta Física
- Gestión de Asuntos Jurídicos y Legales

5.2.4 Y el Proceso de Seguimiento y Control denominado

- Gestión de Seguimiento, Evaluación y Control

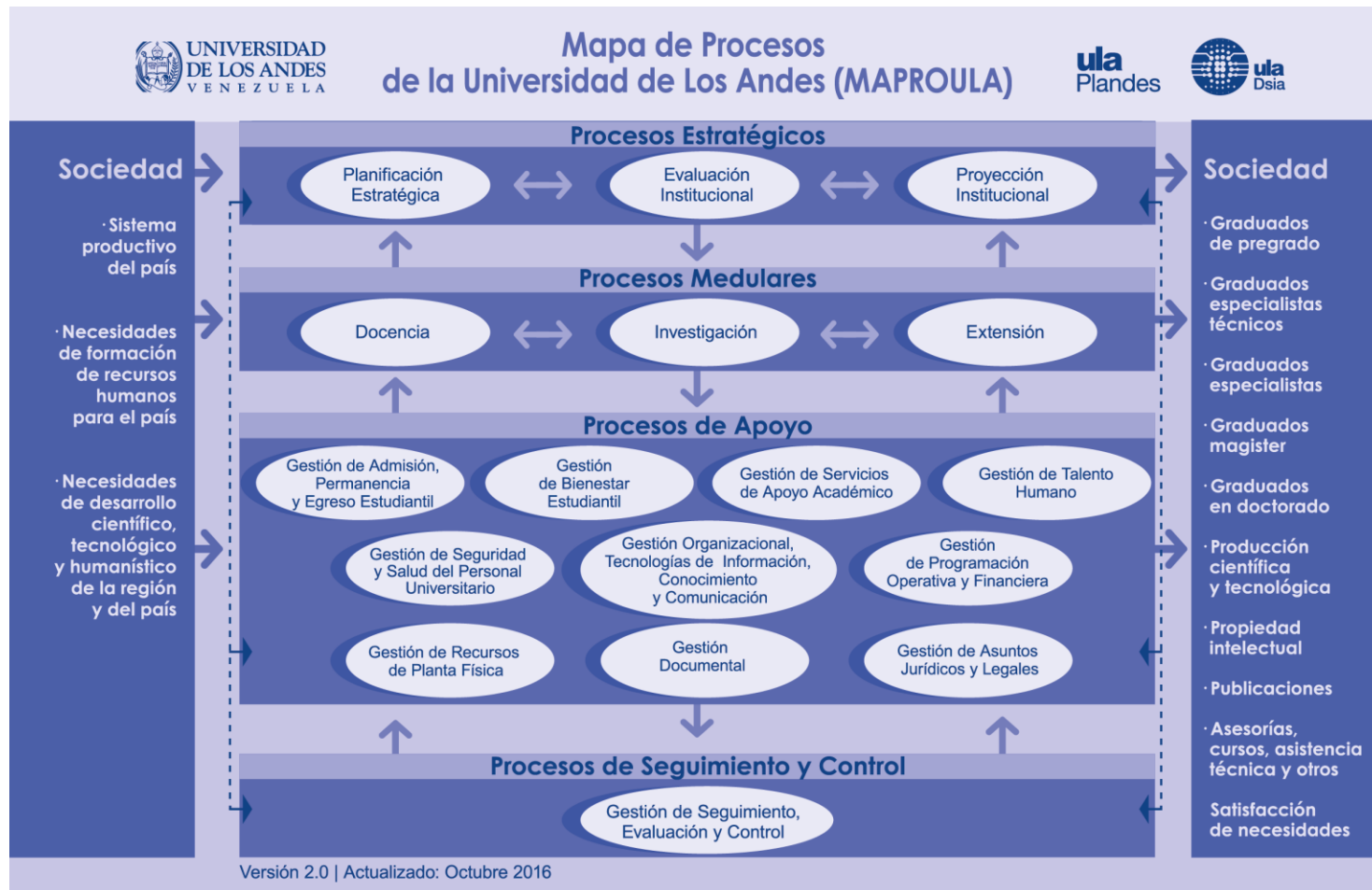
En la figura N° 1 se visualiza el Mapa de Proceso de la Universidad de Los Andes (MAPROULA), versión 2.0:



MAPA DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES

PLANDES
DSIA

Figura N° 1



Fuente: Equipo de Trabajo Mapa de Proceso de la Universidad de Los Andes. PLANDES – DSIA. Año 2016

5.3 Definición del objetivo de los procesos y actores involucrados

5.3.1 Procesos estratégicos

✓ Planificación Estratégica

Objetivo: Garantizar el cumplimiento de la misión y visión de la Universidad de Los Andes mediante establecimiento de políticas, directrices institucionales y organizacionales (planes, programas, proyectos, acuerdos, reglamentos, resoluciones y demás lineamientos) conforme a la normativa vigente y demás disposiciones legales que apliquen a la Universidad.

Actores involucrados: Consejo Universitario (CU) (máxima instancia de aprobación), Consejo de Planificación, Consejo Jurídico Asesor, Consejo de Estudios de Postgrado, Consejo de Desarrollo Científico, Humanístico, Tecnológico y de las Artes (CDCHTA), Consejo de Cultura y Extensión, Consejo de Fomento, Consejo de Tecnologías de la Información y Comunicación Académica (CTICA) y Comisiones Permanentes.

✓ Evaluación Institucional

Objetivo: Promover la evaluación de la gestión de planes institucionales y rendición de cuentas a la comunidad universitaria y sociedad; propiciar la autoevaluación y acreditación con fines de lograr la excelencia académica.

Actores involucrados: Consejo Universitario (máxima instancia de aprobación), Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo, Secretaría, Consejo de Planificación.

✓ Proyección Institucional

Objetivo: Promover la internacionalización como factor estratégico de la calidad académica y administrativa de la Universidad, traducida en procesos de movilidad de estudiantes y docentes, de cooperación académica, convenios interinstitucionales, así como también optimizar los sistemas de comunicación

interna y externa a fin de promocionar los servicios académicos y difundir el quehacer institucional.

Actores involucrados: Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo, Secretaría, Dirección de Relaciones Interinstitucionales (DIORI), Dirección General de Medios, Consejo de Publicaciones, Consejo de Cultura y Extensión, Consejo de Desarrollo Científico, Humanístico, Tecnológico y de las Artes (CDCHTA), Consejo de Tecnologías de la Información y Comunicación Académica (CTICA), Unidades de producción editorial de la Universidad de Los Andes.

5.3.2 Procesos medulares

✓ Docencia

Objetivo: Asegurar la calidad de los programas académicos en pregrado y postgrado, a través del diseño de políticas y estrategias, con el propósito de formar talento humano a nivel de técnicos superiores universitarios, licenciaturas o sus equivalentes en distintas áreas de conocimiento, así como especialistas, magíster y doctores que contribuyan a la transformación social, mediante apropiación, adecuación, creación e innovación de conocimientos científicos, tecnológicos y culturales con competencias y actitudes para dar respuesta a necesidades y exigencias de la estructura social existente.

Actores involucrados: Facultades, núcleos y extensiones universitarias, Centro de Microscopía Electrónica “Dr. Ernesto Palacios Prü” (CME) y Centro Interamericano de Desarrollo e Investigación Ambiental y Territorial (CIDIAT).

✓ Investigación

Objetivo: Desarrollar la actividad investigativa de manera eficiente, eficaz y efectiva, debidamente articulada con las necesidades del entorno, a fin de contribuir a identificar y resolver problemáticas en el área de las ciencias, las artes, la cultura, las humanidades y la tecnología.

Actores involucrados: Facultades, núcleos y extensiones universitarias, CIDIAT, Coordinación del Museo Arqueológico “Gonzalo Rincón Gutiérrez” y Centro de Microscopía Electrónica “Dr. Ernesto Palacios Prú” (CME).

✓ **Extensión**

Objetivo: Incorporar la realidad social, económica, cultural y ambiental a un proceso de estrecha relación y mutuo aprendizaje, que facilite la transferencia y divulgación del conocimiento, a objeto de aprender del entorno e impactar positivamente en él, generando respuestas efectivas a los requerimientos que demanda.

Actores involucrados: Facultades, núcleos y extensiones universitarias, CIDIAT, Coordinación del Museo Arqueológico “Gonzalo Rincón Gutiérrez”, CME, Dirección General de Extensión Universitaria, Dirección de Deportes, Dirección General de Cultura.

5.3.3 Procesos de apoyo

✓ **Gestión de Admisión, Permanencia y Egreso estudiantil**

Objetivo: Coordinar los procesos de admisión, permanencia y egreso estudiantil de manera eficiente, eficaz y efectiva bajo lineamientos, reglamentos y políticas matriculares con principios de equidad.

Actores involucrados: Oficina de Admisión Estudiantil (OFAE), Oficina Central de Registro de Egresados (OCEGRE), Oficina Central de Registro Estudiantil (OCRE), Consejo de Estudios de Postgrado (CEP)

✓ **Gestión de Bienestar Estudiantil**

Objetivo: Coordinar y prestar la atención integral al estudiante a fin de lograr su adaptación al medio social que lo rodea, en procura de su desarrollo personal y bienestar.

Actores involucrados: Centro de Atención Médico Integral (CAMIULA), Comisión de Desarrollo del Pregrado (CODEPRE), Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAES), Coordinación General del Consejo de Estudios de Postgrado, Dirección de Servicios Generales, Unidad de Atención a las Personas con Discapacidad (UNIAPDIS) y Oficina de Atención al Estudiante Indígena (OAEI).

✓ **Gestión de Servicios de Apoyo Académico**

Objetivo: Optimizar el sistema de recursos ofrecidos por la Institución (financiamiento al pregrado, postgrado, investigación y extensión; servicios de información bibliotecaria, laboratorios, bioterios) dirigidos a estudiantes, docentes e investigadores, así como a otros usuarios del área de influencia de la Institución.

Actores involucrados: Comisión de Desarrollo de Pregrado (CODEPRE), Coordinación General del Consejo de Estudios de Postgrado (CEP), Coordinación del CDCHTA, Coordinación General de los Servicios Bibliotecarios de la Universidad de Los Andes (SERBIULA), Coordinación del Bioterio Central de la Universidad de Los Andes, Dirección de Deportes, Estaciones Experimentales, Dirección General de Cultura y Extensión (DIGECEX), Dirección de Talleres Gráficos Universitarios, Coordinación General del Consejo de Tecnologías de la Información y Comunicación Académica (CTICA), Comisión Central del Servicio Comunitario.

✓ **Gestión de la Programación Operativa y Financiera**

Objetivo: Coordinar la planificación institucional vinculada al presupuesto, a fin de garantizar uso óptimo de los recursos para el desarrollo de los procesos institucionales, con criterios de transparencia, confiabilidad, eficacia y eficiencia.

Actores involucrados: Dirección General de Planificación y Desarrollo (PLANDES), Dirección de Programación y Presupuesto, Dirección de Administración Central, Dirección de Fomento y Dirección de Tesorería.

✓ **Gestión del Talento Humano**

Objetivo: Implementar políticas y estrategias de acuerdo a la normativa vigente, para promover las actividades relacionadas con el ingreso, capacitación, desarrollo, evaluación de desempeño y egreso del personal docente, administrativo y obrero (Personal AO).

Actores involucrados: Dirección de Asuntos Profesorales (DAP), Dirección de Personal, Coordinación de la Comisión de Auditoría Académica (CAA), Unidad de Atención a las Personas con Discapacidad (UNIAPDIS), Coordinación del Programa de Formación de Personal e Intercambio Científico y Coordinación General del Programa para Actualización del Personal Docente (PAD).

✓ **Gestión Organizacional, Tecnologías de Información, Conocimiento y Comunicación**

Objetivo: Garantizar una plataforma operativa y efectiva en los procesos académicos y administrativos de la Universidad de Los Andes, mediante estrategias y controles en los servicios organizacionales, educativos y de investigación, apoyados en las tecnologías de información y comunicación; velando por la seguridad, disponibilidad y confidencialidad de la información; proporcionando herramientas necesarias para facilitar la gestión institucional.

Actores involucrados: Dirección de Telecomunicaciones y Servicios de la ULA (DTES), Dirección de Servicios de Información Administrativa (DSIA), CTICA y Coordinación General de Estudios Interactivos a Distancia (CEIDIS).

✓ **Gestión Documental**

Objetivo: Preservar, conservar, organizar y poner a disposición, tanto de la Universidad como de los ciudadanos en general, el patrimonio documental de la Universidad de Los Andes, mediante la ejecución de planes y la aplicación de métodos y herramientas adecuados.

Actores involucrados: Secretaría, Coordinación General de los Servicios Bibliotecarios de la Universidad de Los Andes (SERBIULA) y Dirección del Archivo Histórico (AHULA)

✓ **Gestión de Seguridad y Salud del Personal Universitario**

Objetivo: Proporcionar servicios de seguridad, salud y bienestar al personal universitario con garantía de calidad, mediante programas específicos (seguridad y salud en el trabajo, de vigilancia y resguardo, asistencia médica integral, de atención a personas con discapacidad, de previsión social, de conservación del medio-ambiente y de diseño, construcción y mantenimiento de estructuras) de responsabilidad de cada uno de los actores involucrados.

Actores involucrados: Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST-ULA), Dirección de Servicios de Prevención y Seguridad (DSPS), Centro de Atención Médico Integral (CAMIULA), Oficina de Seguros (OFISEULA) y Unidad de Atención a Personas con Discapacidad (UNIAPDIS).

✓ **Gestión de Recursos de Planta Física**

Objetivo: Planificar, desarrollar, administrar, preservar, mantener y adecuar la infraestructura física de la Institución al servicio de la docencia, investigación y extensión.

Actores involucrados: Dirección General de Planificación y Desarrollo (PLANDES), Dirección de Ingeniería y Mantenimiento (DIM), Dirección de Fomento y Dirección de Telecomunicaciones y Servicios de la ULA (DTES).

✓ **Gestión de Asuntos Jurídicos y Legales**

Objetivo: Asesorar en materia jurídica a la Universidad de Los Andes, asistiendo a las actuaciones judiciales y extrajudiciales conforme a las disposiciones del ordenamiento jurídico vigente.

Actores Involucrados: Consejo Jurídico Asesor, Dirección de Servicio Jurídico, Unidad de Gestión de Intangibles de la Universidad de Los Andes (UGIULA), Consejo de Apelaciones.

5.3.4 Proceso de Seguimiento y Control

✓ **Gestión de Seguimiento, Evaluación y Control**

Objetivo: Evaluar mediante examen posterior, objetivo, sistemático y profesional las actividades administrativas, presupuestarias y financieras de la Universidad de Los Andes, con el fin de evaluarlas, verificarlas y elaborar el respectivo informe con las observaciones, hallazgos, conclusiones y recomendaciones correspondientes.

Actores Involucrados: Unidad de Auditoría Interna

5.4 Validación del Mapa de Procesos

El documento o propuesta del Mapa de Procesos de la Universidad de Los Andes, se publicó en el portal web de la ULA (www.ula.ve), en la página principal de PLANDES (<http://www.ula.ve/plandes>) y se remitió comunicación a facultades, núcleos y dependencias centrales para su análisis, revisión y observaciones al mismo.

Algunas facultades y dependencias centrales enviaron respuesta a la comunicación, validando el Mapa de Procesos, y otras presentaron observaciones que fueron analizadas por el equipo técnico, haciendo las modificaciones pertinentes al documento. Las dependencias que respondieron a la solicitud de validación del documento: Consejo de Apelaciones, Unidad de Auditoría Interna, Dirección General de Cultura y Extensión (DIGECEX), Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAES), Dirección de Ingeniería y Mantenimiento, Coordinación General de los Servicios Bibliotecarios de la Universidad de Los Andes (SERBIULA), Dirección de Talleres Gráficos Universitarios, Dirección de Programación y Presupuesto, Dirección de Servicios de Prevención y Seguridad de la Universidad de Los Andes, Coordinación del Consejo de Estudios de Postgrado, Centro de Microscopía Electrónica “Dr. Ernesto Palacios Prú” (CME), Vicerrectorado Administrativo,

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Facultad de Humanidades y Educación, Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas y Facultad de Ciencias Forestales y Ambientales.

Como segunda etapa, se procedió al diseño de Ficha de descripción o caracterización de cada uno de los diecisiete procesos, donde se identifican: objetivo del proceso, actores involucrados, proveedores o quienes suministran la información, entradas, los productos y quienes lo reciben.

En la descripción de los procesos, se utiliza el ciclo de Deming o ciclo PHVA (Planificar, Hacer o Ejecutar, Verificar y Actuar) donde se identifican en cada uno de ellos, un conjunto de acciones o actividades a realizar.

Se destaca la participación activa de los Directores y profesionales de las unidades académicas y administrativas de la ULA (Ver tabla 1) quienes suministraron información importante e identificaron atributos específicos para el logro del objetivo planteado en cada proceso estratégico, medular, apoyo y de seguimiento y control; y a la vez permitió la revisión, validación y aprobación por parte de los actores o directores que controlan los procesos macros identificados.

MAPA DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES

**PLANDES
DSIA**

Tabla 1

Directores y Profesionales de la Universidad de Los Andes que participaron en la elaboración, revisión y aprobación de las Fichas de Descripción de Procesos

Dependencia	Directores y Profesionales
Dirección General de Planificación y Desarrollo (PLANDES)	Amelia F. Pabón (Coordinadora) , María Eugenia Urdaneta, Yaneidy Méndez, María Eugenia Febres, Neyla Marquéz, Carlos Araque, Henry Andrade, Keyla Mora, Reina Dubois, Mery Calderón, Sol Millán, Indira Arévalo, Blanca Acosta, Tahio Rondón, José Gregorio Kansau
Dirección de Programación y Presupuesto	Prof. Víctor Molina, Juan Carlos Delgado, Juan Carlos Oquendo
Coordinación General del Consejo de Estudios de Postgrado	Prof. Laura M. Calderón, María Francia Arellano, María Virginia Benavides, Franyuly Rodríguez
Coordinación del Consejo de Desarrollo Científico, Humanístico, Tecnológico y de las Artes	Dr. Alejandro Gutiérrez, Lucely Rujano
Centro de Microscopía Electrónica "Ernesto Palacios Prú"	Dra. Rosa Virginia Mendoza, Profa. Zulma Cecilia Peña Contreras
Consejo de Desarrollo Curricular	Profa. Zulima Barboza
Oficina Central de Registros Estudiantiles (OCRE)	Prof. José Antonio Cerrada
Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAES)	Dr. Marcos Pino, Sandra Salas, Miriam Rondón, Yurima Valdez, Ali Rodríguez, Darío Estévez, Mercedes Corona, Dilma Rondón, Enrique Sánchez, Yohana Rojas, Dolores Barillas, Yohana Rojas, Yanara Vivas, Nohely Balza
Oficina Central de Grados y Registro de Egresados (OCEGRE)	Profa. Sulma Benavides
Oficina de Atención al Estudiante Indígena (OAEI)	Profa. Belkis Rojas
Unidad de Atención a las Personas con Discapacidad de la Universidad de Los Andes (UNIAPDIS)	Prof. Jon Rosales, Yoleidy Becerra
Dirección General de Medios	Lic. Nelson Espinoza
Dirección de Tesorería	Leida Quintero, Ismeray Flores
Comisión de Desarrollo de Pregrado (CODEPRE)	Prof. Juan Carlos Pacheco, Tibaire Paredes
Dependencia	Directores y Profesionales

MAPA DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES

**PLANDES
DSIA**

Dirección General de Extensión Universitaria	Prof. Juan Carlos Rivero
Centro de Atención Integral de la Universidad de Los Andes (CAMIULA)	Prof. Robert Lobaton
Dirección de Servicios de Prevención y Seguridad	Prof. Leonardo Antonio Sánchez Castillo, Alí Carnevalli
Secretaría	Prof. José María Andérez
Dirección del Archivo Histórico	José Mejías Lobo, María José Ríos, Pedro Molina
Dirección de Deportes	Prof. Ramón O. Zambrano, Juan Carlos Zambrano
Dirección de Servicio Jurídico	Profa. Inés Lares
Unidad de Gestión de Intangibles de la Universidad de Los Andes (UGIULA)	Profa. Astrid Uzcategui, Cristina Hernández
Vicerrectorado Académico	Profa. Patricia Rosenzweig Levy
Comisión Central del Servicio Comunitario	Profa. Carlota Pereira
Consejo de Apelaciones	Prof. Antonio Hernández, Aurea Lacruz
Unidad de Auditoría Interna	Isabel Teresa Altuve
Dirección de Asuntos Profesorales	Profa. María Luisa Troconis de Angulo, Miguel Linares
Dirección de Ingeniería y Mantenimiento	Omar Ruiz, Gilda Flores, María Alejandra Fuguet, Juan José González
Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo	Prof. Ricardo Hernández, Prof. Fernando Rivas
Coordinación General de Servicios Bibliotecarios de la Universidad de Los Andes (SERBIULA)	Marlene T. Bauste de C.
Dirección de Telecomunicaciones y Servicios de la ULA (DTES)	Leonardo González, Niassa Peña, Alejandra Stolk
Administración Central	Oscar Altuve, Daniel González, Bety Jaimes, Daniela Lacruz, Yelitze Vera
Coordinación del Programa para la Actualización del Personal Docente (PAD)	Profa. Alix Madrid
Oficina de Admisión Estudiantil (OFAE)	Erick Muñoz
Coordinación General de Estudios Interactivos a Distancia (CEIDIS)	Profa. Yazmary Rondón
Dirección de Servicios de Información Administrativa (DSIA)	Asdrúbal Fernández, Gladys M. Ramírez M., Marisol Díaz, Rosita Bruscino
Consejo de Tecnologías de Información y Comunicación Académica (CTICA)	Sandra Benítez

5.5 Aprobación del Mapa de procesos

Una vez validado, el Mapa de Procesos de Universidad de Los Andes (MAPROULA) será enviado al Consejo Universitario (CU) para aprobación definitiva.

5.6 Publicación y divulgación en la web

Aprobado el documento por el Consejo Universitario, se divulgará la propuesta de elaboración del Mapa de Procesos, el Diagrama de Mapa de Procesos y las 16 Fichas de Descripción de Procesos a través de distintos medios de comunicación institucional, específicamente en el portal web de la ULA <http://www.ula.ve> y en el link webplandes.adm.ula.ve/indicadores/mapaprocessos.php

