



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

DIRECCIÓN DE POSGRADO Y FORMACIÓN CONTINUA

**INFORME DE INVESTIGACIÓN
PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**MODALIDAD:
TRABAJO DE TITULACIÓN**

**TEMA:
PROPUESTA DE UN SISTEMA DE INDICADORES PARA LA
EFICIENCIA Y LA EFICACIA DE LOS PROCESOS EN LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D07 CHONE
– FLAVIO ALFARO**

**AUTORES:
ING. MARÍA MARLENE SABANDO CORNEJO
ING. VIVIANA ISABEL ZAMBRANO DOMÍNGUEZ**

**TUTORA:
LETICIA YANINA SABANDO GARCÉS, M.SC.**

CALCETA, JULIO 2022

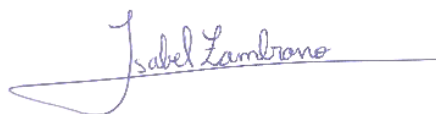
DERECHOS DE AUTORÍA

María Marlene Sabando Cornejo y Viviana Isabel Zambrano Domínguez, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, que se han respetado los derechos de autor de terceros, por lo que asumimos la responsabilidad sobre el contenido del mismo, así como ante la reclamación de terceros, conforme a los artículos 4, 5 y 6 de la Ley de Propiedad Intelectual.

A través de la presente declaración cedemos los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido en el artículo 46 de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.



María Marlene Sabando Cornejo



Viviana Isabel Zambrano Domínguez

CERTIFICACIÓN TUTOR

Leticia Yanina Sabando Garcés, M.SC., certifica haber tutelado el trabajo de titulación PROPUESTA DE UN SISTEMA DE INDICADORES PARA LA EFICIENCIA Y LA EFICACIA DE LOS PROCESOS EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D07 CHONE – FLAVIO ALFARO, que ha sido desarrollado por María Marlene Sabando Cornejo y Viviana Isabel Zambrano Domínguez, previa la obtención del título de Magíster en Gestión de Pública, de acuerdo al Reglamento de unidad de titulación de los programas de Posgrado de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.



Firmado electrónicamente por:
**LETICIA YANINA
SABANDO GARCÉS**

LETICIA YANINA SABANDO GARCÉS, M.SC.

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el trabajo de titulación PROPUESTA DE UN SISTEMA DE INDICADORES PARA LA EFICIENCIA Y LA EFICACIA DE LOS PROCESOS EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D07 CHONE – FLAVIO ALFARO, que ha sido propuesto, desarrollado y sustentado por María Marlene Sabando Cornejo y Viviana Isabel Zambrano Domínguez, previa la obtención del título de Magíster en Gestión Pública, de acuerdo al Reglamento de unidad de titulación de los programas de Posgrado de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

Baly Vera Montenegro, Ph.D

PRESIDENTE

Ernesto Negrín Sosa, Ph.D

MIEMBRO

Rossana Toala Mendoza, Mg

MIEMBRO

AGRADECIMIENTO

Al concluir este arduo trabajo, como el desarrollo de una tesis, es inevitable mencionar la participación de personas e instituciones que han sido parte importante en el término de esta investigación. Es por esto que expresamos nuestros agradecimientos:

A Dios y a nuestras familias, que nos han obsequiado tiempo y pensamientos para continuar con este sueño.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Félix López” (ESPAM MFL) que nos dio la oportunidad de capacitarnos y ser profesionales.

Al Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro, que, por medio de los funcionarios, nos facilitaron la información para la presente investigación.

A la directora de tesis Eco. Leticia Sabando, por haber asumido la responsabilidad de guiarnos con gran dedicación.

A nuestros compañeros de aula por darnos alegría y cariño en estos años de estudios.

Y a todas aquellas personas que han sido parte de nuestra vida personal y profesional, y que nos han brindado su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de nuestras vidas. Algunas están presentes y otras están en nuestros recuerdos y corazones, sin importar en donde estén queremos darles las gracias por formar parte de nosotras, por todo lo que nos han brindado y por todas sus bendiciones.

Para Ustedes: Muchas gracias.

María Marlene Sabando Cornejo

Viviana Isabel Zambrano Domínguez

DEDICATORIA

La familia es una de las joyas más preciadas que una persona puede tener. Este documento es un esfuerzo grande que involucra a muchas personas cercanas a mí. Es por eso que dedico esta tesis:

A Dios y mis padres, quienes desde el cielo guían mi camino, les dedico mi esfuerzo, en reconocimiento a todo el amor y sacrificio que me brindan.

A mis hijos Juan Sebastián y Lannarielli, por quienes mis días tienen sentido, los testigos silenciosos de mis luchas cotidianas, a ellos la culminación de este trabajo y lo que representa.

A mi esposo, pilar fundamental que me sostiene, -es y será el apoyo incondicional, el consejo sabio y oportuno-, a él dedico cada día de esfuerzo para lograr lo que hoy soy y ofrezco.

A mi hermano, quien con su ejemplo me ha mostrado que todo lo que vale la pena requiere de esfuerzo y sacrificio.

Y a todos aquellos que son movidos por un gran amor a la vida y a la superación personal, les dedico el producto de mi esfuerzo.

María Marlene Sabando Cornejo

DEDICATORIA

A Dios, aquel ser supremo en el que confiamos, nos bendice e ilumina a caminar por el sendero del bien.

Dedico también el presente a mis padres Eduardo Zambrano y Ramona Domínguez quienes aportaron en mi formación, a mis hermanos, en especial Gladys Zambrano.

A mi compañero de vida Joselo Williams, a mis tres hijas Pamela, Mía y Camila que son el motor de mi vida, enseñándoles a ser fuertes, perseverantes, para lograr nuestros objetivos propuestos, que nunca es tarde para empezar, no importa las dificultades que se presenten porque la familia siempre va a estar apoyándonos y que la humildad es la base de toda verdadera grandeza y la clave para el éxito.

Viviana Isabel Zambrano Domínguez

CONTENIDO GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA	ii
CERTIFICACIÓN TUTOR	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
CONTENIDO GENERAL.....	viii
CONTENIDO DE TABLAS	xi
CONTENIDO DE FIGURAS	xiii
CONTENIDO DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN	xv
PALABRAS CLAVE.....	xv
ABSTRACT	xvi
KEY WORDS	xvi
1. CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	3
1.3. OBJETIVOS.....	5
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	5
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
1.4. HIPÓTESIS, PREMISAS Y/O IDEAS A DEFENDER.....	5
2. CAPÍTULO II. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	6
2.1. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.....	7
2.1.1. GESTIÓN PÚBLICA	7
2.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SECTOR PÚBLICO.....	12

2.2.1.	PROCESOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	12
2.2.2.	NORMATIVA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL SECTOR PÚBLICO	14
2.3.	SISTEMA DE INDICADORES.....	16
2.3.1.	METODOLOGÍA PARA LA MEDICIÓN DE INDICADORES	17
2.3.2.	INDICADORES DE GESTIÓN.....	18
2.4.	DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D07 CHONE - FLAVIO ALFARO	21
2.4.1.	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D07 CHONE - FLAVIO ALFARO	23
3.	CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	27
3.1.	UBICACIÓN	27
3.2.	DURACIÓN	27
3.3.	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	27
3.3.1.	ENFOQUE MIXTO.....	27
3.4.	ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
3.5.	MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
3.5.1.	ANALÍTICO-SINTÉTICO	29
3.5.2.	DEDUCTIVO-INDUCTIVO.....	29
3.6.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	29
3.6.1.	TÉCNICAS	30
3.6.2.	INSTRUMENTOS	30
3.7.	VARIABLE DE ESTUDIO.....	31
3.8.	POBLACIÓN Y TIPO DE MUESTREO	31
3.8.1.	POBLACIÓN.....	31
3.8.2.	TIPO DE MUESTREO	32
3.9.	FASES DE LA INVESTIGACIÓN	32

FASE I. Caracterizar la Gestión Administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro, así como los procesos y subprocesos que abarca. ..	32
FASE II. Medir la eficiencia y eficacia de los procesos en la Gestión Administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro.	32
FASE III. Elaborar una propuesta de mejora para contribuir a la optimización de la eficiencia y eficacia de los procesos en la Gestión Administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro.	33
3.10. ANÁLISIS DE LOS DATOS	33
4. CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	34
4.1. DESARROLLO DE LA FASE I. Caracterizar la Gestión Administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro, así como los procesos y subprocesos que abarca.....	34
ACTIVIDAD 1: Elaboración y aplicación de una entrevista a la autoridad competente	34
Actividad 2. Análisis e interpretación de los procesos y subprocesos de la gestión administrativa.....	36
4.1.1. Proceso: Adquisiciones	36
4.1.2. Proceso: Administración de bodega (ver anexo 4)	38
4.1.3. Proceso: Control de bienes	39
4.1.4. Servicios generales	42
4.1.5. Transporte	47
4.2. DESARROLLO DE LA FASE II. Medir la eficiencia y eficacia de los procesos en la Gestión Administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro.....	50
ACTIVIDAD 1: Aplicación de la matriz AVA	50
ACTIVIDAD 2: Análisis de los resultados.....	52
4.3. DESARROLLO DE LA FASE III. Elaborar una propuesta de mejora para contribuir a la optimización de la eficiencia y eficacia de los procesos en la	

Gestión Administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro.

63

ACTIVIDAD 1. Análisis de las actividades (indicadores) que no generan valor a los procesos y subprocesos de la gestión administrativa del distrito.	63
ACTIVIDAD 2. Construcción de indicadores de eficiencia y eficacia, de forma que se contribuya a la optimización de los procesos estudiados	70
4.4. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	76
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
5.1. CONCLUSIONES.....	79
5.2. RECOMENDACIONES	80
BIBLIOGRAFÍA	81
ANEXOS	88

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 4.1. Registros del funcionamiento del subproceso Planificación Administrativa.....	37
Tabla 4.2. Registros del funcionamiento del subproceso Contratación de obras bienes y servicios de ínfima cuantía.....	38
Tabla 4.3. Registros del funcionamiento del subproceso Administración de bodega	39
Tabla 4.4. Registros del funcionamiento del subproceso Control de bienes.....	40
Tabla 4.5. Registros del funcionamiento del subproceso Donación de otras instituciones.....	41
Tabla 4.6. Registros del funcionamiento del subproceso Donación y destrucción de bienes del MINEDUC	42
Tabla 4.7. Registros del funcionamiento del subproceso Donación y destrucción de bienes del MINEDUC	43
Tabla 4.8. Registros del funcionamiento del subproceso Mantenimiento de infraestructura	44

Tabla 4.9. Registros del funcionamiento del subproceso Administración de espacios de uso público interno y externo	44
Tabla 4.10. Registros del funcionamiento del subproceso Gestión de pago de servicios básicos, impuestos municipales, combustible generadores transporte .	45
Tabla 4.11. Registros del funcionamiento del subproceso Administración del contrato de seguros.....	46
Tabla 4.12. Registros del funcionamiento del subprocesoControl del parque automotor	48
Tabla 4.13. Registros del funcionamiento del subproceso Mantenimiento vehicular	49
Tabla 4.15. Análisis de la Matriz de Valor Agregado del proceso de Adquisiciones y sus subprocesos.....	53
Tabla 4.15. Análisis de la Matriz de Valor Agregado del proceso de Administración de bodega	55
Tabla 4.18. Análisis de la Matriz de Valor Agregado del proceso de Control de bienes y sus subprocesos	56
Tabla 4.19. Análisis de la Matriz de Valor Agregado del proceso de Servicios Generales y sus subprocesos	58
Tabla 4.20. Análisis de la Matriz de Valor Agregado del proceso de Transporte y sus subprocesos	61
Tabla 4.19. Análisis de las actividades que no generan valor y propuesta para la optimización (subproceso control de bienes)	64
Tabla 4.20. Análisis de las actividades que no generan valor y propuesta para la optimización (subproceso donaciones de otras instituciones).....	65
Tabla 4.21. Análisis de las actividades que no generan valor y propuesta para la optimización (subproceso donaciones y destrucción de bienes del MINEDUC) ..	65
Tabla 4.22. Análisis de las actividades que no generan valor y propuesta para la optimización (subproceso administración de espacios de uso del público interno y externo)	66
Tabla 4.23. Análisis de las actividades que no generan valor y propuesta para la optimización (subproceso gestión de pago de servicios básicos, impuestos municipales, diésel generadores).....	66

Tabla 4.24. Análisis de las actividades que no generan valor y propuesta para la optimización (subproceso administración del contrato de seguros)	68
Tabla 4.25. Análisis de las actividades que no generan valor y propuesta para la optimización (subproceso control del parque automotor)	68
Tabla 4.26. Análisis de las actividades que no generan valor y propuesta para la optimización (subproceso mantenimiento vehicular)	69
Tabla 4.27. Criterios para definir e interpretar los indicadores de eficacia y eficiencia para la gestión administrativa del Distrito 13D07 Chone – Flavio Alfaro	70
Tabla 4.28. Indicadores de eficacia y eficiencia para la gestión administrativa del Distrito 13D07 Chone – Flavio Alfaro	71

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 2.1. Hilo conductor de la investigación	6
Figura 2.2. Papel de los indicadores en las partes de un proceso de gestión	19
Figura 3.1. Ubicación geográfica del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro	27

CONTENIDO DE ANEXOS

Anexo 1. Entrevista dirigida a la autoridad competente.....	89
Anexo 2. Ficha de descripción de procesos (adquisiciones)	90
Anexo 3. Ficha de descripción de procesos (adquisiciones)	92
Anexo 4. Ficha de descripción de procesos (Administración de bodega)	95
Anexo 5. Ficha de descripción de procesos (Control de bienes).....	98
Anexo 6. Ficha de descripción de procesos (Control de bienes).....	101
Anexo 7. Ficha de descripción de procesos (Control de bienes).....	103
Anexo 8. Ficha de descripción de procesos (Servicios generales).....	106
Anexo 9. Ficha de descripción de procesos (Servicios generales).....	108
Anexo 10. Ficha de descripción de procesos (Servicios generales).....	110
Anexo 11. Ficha de descripción de procesos (Servicios generales).....	112
Anexo 12. Ficha de descripción de procesos (Servicios generales).....	116
Anexo 13. Ficha de descripción de procesos (Transporte)	120

Anexo 14. Ficha de descripción de procesos (Transporte)	124
Anexo 15. Matriz AVA (Adquisiciones)	127
Anexo 16. Matriz AVA (ADMINISTRACIÓN DE BODEGA)	128
Anexo 17. Matriz AVA (CONTROL DE BIENES).....	129
Anexo 18. Matriz AVA (SERVICIOS GENERALES)	131
Anexo 19. Matriz AVA (TRANSPORTE).....	135

RESUMEN

El objetivo de la investigación consistió en diseñar un sistema de indicadores para la medición de la eficiencia y la eficacia de los procesos en la Gestión Administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro, para lo cual se desarrolló una metodología de enfoque mixto, con el uso de métodos de razonamiento como el inductivo-deductivo y el analítico-sintético. En cumplimiento con los objetivos específicos planteados, la obtención de resultados se efectuó en tres etapas: en primer lugar se caracterizó a la gestión administrativa del distrito objeto de estudio, a través de la elaboración y aplicación de una entrevista semiestructurada dirigida a la autoridad competente, así como el análisis e interpretación de los procesos y sub procesos que se ejecutan; seguidamente se midió la eficiencia y eficacia de los procesos, mediante la aplicación de la matriz AVA; la tercera fase comprendió la realización de una propuesta de mejora para contribuir a la optimización de la eficiencia y eficacia de los procesos estudiados, en la que se analizaron las actividades que no generan valor ni a los usuarios ni a la institución, además, se construyeron indicadores de eficiencia y eficacia pertinentes a cada actividad desarrollada. Como resultado principal se obtuvo que los procesos deficientes son los de control de bienes y transporte, cuyo índice de valor agregado no supera el 50%. Se concluye que el sistema de indicadores de eficiencia y eficacia propuesto contribuye a la optimización de los procesos de la gestión administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone.

PALABRAS CLAVE

Gestión administrativa, procesos, eficacia, eficiencia, indicadores, optimización.

ABSTRACT

The objective of the research is to design a system of indicators for the measurement of the efficiency and effectiveness of the processes in the Administrative Management of the District of Education 13d07 Chone - Flavio Alfaro, for which a mixed approach methodology was developed, with the use of reasoning methods such as inductive-deductive and analytical-synthetic. In compliance with the specific objectives set, the obtaining of results was carried out in three stages: first, the administrative management of the district under study was characterized, through the preparation and application of a semi-structured interview addressed to the competent authority, as well as the analysis and interpretation of the processes and threads that are executed; then the efficiency and effectiveness of the processes were measured by applying the AVA matrix; the third phase included the realization of an improvement proposal to contribute to the optimization of the efficiency and effectiveness of the processes studied, in which the activities that do not generate value for the institution users were analyzed, in addition, indicators of efficiency and effectiveness pertinent to each activity carried out, were constructed. As a main result, it was obtained that the deficient processes are those of control of goods and transport, whose value-added index does not exceed 50%. It is concluded that the proposed system of efficiency and effectiveness indicators contributes to the optimization of the administrative management processes of the Education District 13D07 Chone.

KEY WORDS

Administrative management, processes, effectiveness, efficiency, indicators, optimization.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Hoy en día, la gestión administrativa es comprendida como una de las funciones categóricamente importantes en las instituciones, debido a que abarca los procedimientos organizacionales que se requieren para lograr el objetivo propuesto, mismos que deben de realizarse bajo los principios de eficacia y eficiencia. En el caso del sector público, dicha gestión permite establecer niveles de eficiencia en la administración de los recursos, en cumplimiento con los objetivos de bienestar social y crecimiento económico (Guerrero, 2021), basado en un esquema administrativo, lo cual representa un apoyo para responder ante las necesidades suscitadas (García et al., 2018).

En Ecuador, la gestión pública ha sido objeto de grandes cambios, que de manera directa han generado beneficios tanto para los ciudadanos como para los encargados de desarrollar los procesos, en este sentido, la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (Senplades, 2017) explica que la modernización a la que ha sido sometida la gestión en el país, tiene el propósito de garantizar servicios eficientes, para lo cual, los procesos simplificados aportan significativamente. Dentro de los sectores competentes al estado, la educación ha demostrado renovaciones sustanciales con el Nuevo Modelo de Gestión implementado por el Ministerio de Educación, cuyos cambios normativos y de automatización, facilitan la desconcentración de la gestión educativa en territorios locales (Masapanta, 2018).

Conforme lo establecido por el Ministerio de Educación (2020), la gestión educativa del país se encamina a cambiar el modelo para la transformación social, cultural y productiva de la nación. No obstante, se evidencian estudios académicos sobre varios distritos educativos que presentan una realidad adversa a lo que los organismos reguladores buscan lograr (Cabo et al., 2017; Aguinaca y Alcívar, 2020; Meza, 2020), motivo por el cual Guerrero (2021), indica que la gestión debe ser evaluada considerando el nivel de cumplimiento

de actividades internas de los distritos, enmarcadas en los objetivos del sistema educativo del Ecuador.

Actualmente, la herramienta utilizada a nivel gubernamental para medir el logro de los resultados es el Gobierno por Resultados (GPR), en la que su aplicación se enfoca en los resultados finales, más no en la forma que han sido desarrollados los procesos, de esta forma lo sustenta Grandes (2016), al explicar que si bien es cierto, este método en teoría funciona, tiene el limitante de que no brinda un diagnóstico cualitativo para la respectiva toma de decisiones sobre la mejora de la eficacia y eficiencia de las instituciones.

En el ámbito administrativo el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Educación es el encargado de regir los distritos de educación en el país, cuya estructura organizada descriptiva se compone de siete coordinaciones zonales, dentro de las cuales se encuentra la Coordinación zonal 4, comprendida por la provincia de Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas (Ministerio de Educación, 2016). Dicha coordinación incluye 15 Distritos Educativos y 169 Circuitos para la planificación, administración y prestación del servicio, en la cual se han realizado 225 auditorías de gestión desde el año 2018, generando la necesidad de mejorar el desempeño en las instituciones educativas, con el debido acompañamiento metodológico de auditores y asesores (Ministerio de Educación, 2020).

En tal virtud, el estudio se centra en el caso particular de la gestión administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro, misma que se desarrolla con las bases teóricas y metodológicas que dispone el Ministerio de Educación, para el cumplimiento de sus actividades. Sin embargo, acorde a las manifestaciones de los usuarios expuestas en varias investigaciones (Rodríguez, 2019; Anchundia y Cevallos, 2019; Meza, 2020), esta institución presenta problemas respecto al servicio que brinda a la ciudadanía, originado por el desconocimiento que evidencian los funcionarios sobre los procesos internos de la institución, lo que a su vez genera el incumplimiento de los principios de eficacia y eficiencia establecidos en la Constitución del Ecuador. Este contexto amerita la aplicación de una metodología que contribuya a la

obtención de resultados pertinentes a la toma de decisiones, no solo respecto al cumplimiento de las metas, sino también en las formas y recursos empleados para dicho fin.

Los antecedentes expuestos, sustentan la propuesta de evaluar la gestión administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro, mediante un sistema de indicadores de eficiencia y eficacia, que actúe como una herramienta de gran efectividad en la mejora de los procesos implícitos en la administración de dicha institución. Dado el escenario expuesto, la investigación plantea la siguiente interrogante:

¿Cómo contribuye la propuesta de un sistema de indicadores en la eficiencia y la eficacia de los procesos en la Gestión Administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone - Flavio Alfaro?

1.2. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación se desarrollará con la finalidad de diseñar un sistema de indicadores para la medición de la eficiencia y la eficacia de los procesos en la Gestión Administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro, para lo cual defiende su pertinencia en relación con los siguientes apartados:

De manera teórica la investigación se determina oportuna, puesto que el tema de estudio se vincula con varias investigaciones de carácter académico, que han aportado tanto en la definición de la problemática como de la solución. En este sentido, se exponen argumentaciones que le brindan validez y soporte al diseño de un sistema de indicadores de eficacia y eficiencia para mejorar los procesos del distrito objeto de estudio; García et al. (2019) sostienen que los resultados de evaluar mediante indicadores de eficacia y eficiencia contribuyen al aumento en la capacidad administrativa. Estos indicadores en la gestión pública hacen parte de un sistema que, de forma integral, contribuyen a conocer el desempeño del personal y tomar decisiones para la mejora continua, ya que, si solo se toman

datos numéricos, omitiendo contextos para su análisis, los resultados carecen de sentido (Uribe y Reinoso, 2014).

La investigación se sustenta en los apartados legales que rigen la gestión pública de forma general, y de forma particular la gestión educativa. En orden jerárquico, se puntualiza el artículo 227 de la Carta Magna en el que se expone que “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” (Constitución de la República de Ecuador, 2008). En cuanto al Sistema Educativo Nacional, el Ministerio de Educación como ente rector debe cumplir con las disposiciones otorgadas, garantizando la eficacia y eficiencia de las acciones técnicas, administrativas y pedagógicas (Ministerio de Educación, 2021), para lo cual, el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Educación, en su artículo 25 establece que se deben ejecutar los proyectos de procesos, planes de mejora de eficiencia y eficacia que permitan ofrecer servicios de calidad al ciudadano.

Desde el apartado socio-económico, se pretende alcanzar beneficios tanto para la comunidad como para la institución pública a través de la optimización de recursos, de esta manera lo defienden Calle et al. (2018), sustentando que con el desarrollo de sistemas de medición con indicadores de eficiencia y eficacia, se identifican mejores alternativas de asignación de recursos y modos de proceder, lo que logra el impacto social que se requiere, fortaleciendo relaciones entre los ciudadanos y grupos de interés de la gestión pública.

Metodológicamente, el proyecto genera como resultado final un sistema de indicadores de eficacia y eficiencia que sirve como herramienta para que el Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro logre evaluar las formas y recursos que emplean para el logro de sus objetivos, lo que, a su vez, beneficia en la toma de decisiones sobre mejoras internas en la institución y el progreso favorable en el servicio que se otorga al usuario. Esta aseveración cimienta su contexto en lo expuesto por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, (OCDE 2010, como se citó en Tapia y Cueva, 2021), al manifestar que, para evaluar los resultados de la gestión, se emplean metodologías

basadas en el diseño de un sistema de indicadores que permite la rendición de cuentas respecto al ejercicio de los recursos y al grado de alcance de los objetivos establecidos, es decir, del nivel de resultados. (p.65)

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un sistema de indicadores para la medición de la eficiencia y la eficacia de los procesos en la Gestión Administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar la Gestión Administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro, así como los procesos y subprocesos que abarca.
- Medir la eficiencia y eficacia de los procesos en la Gestión Administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro.
- Elaborar una propuesta de mejora para contribuir a la optimización de la eficiencia y eficacia de los procesos en la Gestión Administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro.

1.4. HIPÓTESIS, PREMISAS Y/O IDEAS A DEFENDER

El sistema de indicadores para la medición de los procesos en la gestión administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro contribuirá en la mejora de su eficiencia y eficacia.

CAPÍTULO II. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

El presente apartado comprende la definición teórica de los temas que abarca el estudio titulado “Propuesta de un sistema de indicadores para la eficiencia y la eficacia de los procesos en la gestión administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro”. A continuación, se presenta el hilo conductor de los temas pertinentes a la investigación (ver figura 2.1), mismos que seguidamente se desarrollan con base en diferentes citas bibliográficas, actualizadas y confiables.

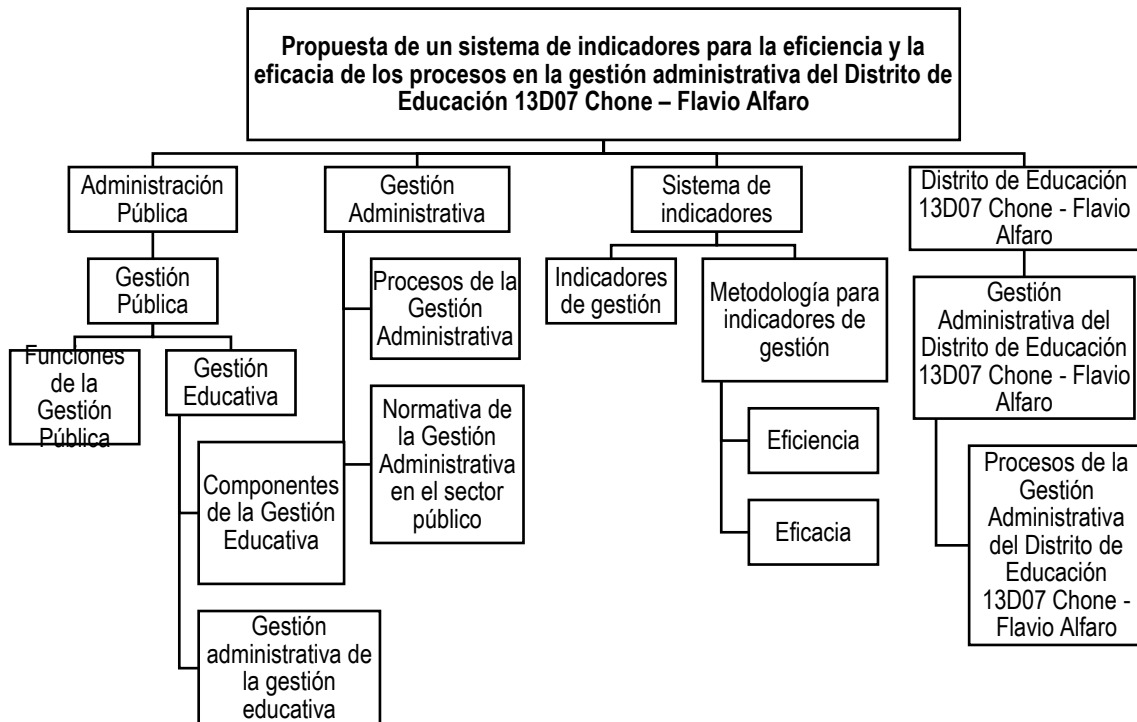


Figura 2.1. Hilo conductor de la investigación

Fuente: Elaboración propia

2.1. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

De acuerdo con Amoroso y Costales (2016), la Administración Pública es aquella que incluye y genera información de interés para la sociedad, misma que debe de contar con el principio de transparencia para el estudio y análisis tanto del ciudadano como del propio gobierno, para que con base en ésta se puedan tomar decisiones sobre medidas de cambio en pro de la población. De manera concreta Canel (2018) menciona que “esta relaciona con la obligación de facilitar la vida de los ciudadanos, así como con el poder coercitivo que para tal fin se requiere” (p. 18).

Por su parte, Morejón (2016) agrega que “la administración pública se entrelaza con el poder público y la naturaleza del Estado, particularmente desde la obtención de sus objetivos supremos y las modalidades de su diversa actividad sobre las personas y cosas” (p.131), con lo cual se comprende que ésta se sustenta en el ciudadano, y por consiguiente en la teoría de Ramió (2016) al expresar que la finalidad de esta administración es satisfacer los intereses de sus grupos de interés, además, en cuanto a las organizaciones públicas, también se les denomina Administraciones Públicas, sean independientes del gobierno o no, cuyos lineamientos y decisiones finales están condicionadas por organismos superiores.

La administración pública se entiende como un conjunto de organismos que cumplen con la función de relacionar a la ciudadanía con los altos mandos del estado, por medio de entidades descentralizadas y centralizadas. El objetivo de esta administración es desarrollar las distintas funciones del proceso administrativo de la prestación de servicios públicos en beneficio de la comunidad.

2.1.1. GESTIÓN PÚBLICA

La gestión pública es entendida por Canel (2018) como “aquella que realiza la Administración Pública, y consiste en decidir y ejecutar acciones para la resolución de los problemas” (p. 22). Por su parte, según la Universidad Internacional de la Rioja (2021), esta gestión tiene la finalidad de administrar de

forma eficiente los recursos con los que dispone el estado, generando bienestar para sus habitantes, y garantizando a su vez, el desarrollo de la nación, mediante instituciones públicas que cumplen políticas previamente ya establecidas.

De acuerdo con De la Garza et al. (2018), en las últimas tres décadas se ha cambiado el paradigma de Administración pública hacia una Nueva Gestión Pública, misma que de forma académica y práctica ha tomado gran relevancia; su principio básico es el enfoque en la participación ciudadana para el diseño, gestión e implementación de políticas públicas. Pliscof (2017) agrega que con esta nueva y mejor gestión las administraciones públicas gestionan sus instituciones para aggiornar (actualizar) sus procesos.

La gestión pública se comprende como una de las funciones de la Administración Pública, efectuada por diferentes instituciones del poder estatal, cuyo propósito es gestionar los recursos públicos, programas y políticas dirigidas a satisfacer las necesidades de la sociedad, bajo los principios de participación ciudadana y actualización constante de la administración realizada.

2.1.1.1. FUNCIONES DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Las funciones de la gestión pública comprenden todas aquellas tareas que las organizaciones descentralizadas y centralizadas del estado deben ejecutar para cumplir con su misión y administrar correctamente los recursos del gobierno. Moore (como se citó en Waissbluth y Larrain, 2020) describe cinco de estas funciones: (1) promoción emprendedora; (2) gestión del desarrollo de la política; (3) negociación; (4) deliberación pública y liderazgo; y (5) marketing público. Por otro lado, en la publicación de la Universidad Internacional la Rioja (2021) se puntualizan las siguientes tareas:

- Elaborar y aplicar las políticas públicas correspondientes
- Responsabilizarse por la identificación de problemas existentes o necesidades.
- Perseguir un determinado nivel de eficiencia en la gestión de los recursos.
- Repartir de forma equitativa los recursos.

- Facilitar el crecimiento económico a nivel gobierno y a nivel individual de cada ciudadano.

Asimismo, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2015) determina que una gestión pública de calidad cumple con la función económica, social y ambiental de formular e implementar estrategias de desarrollo, mismas que se enmarcan en tres campos complementarios:

- Calidad de las finanzas públicas y las funciones de la política fiscal: comprende el uso eficaz y eficiente de los recursos y el aseguramiento de una equidad distributiva.
- Internacionalización de modelos conceptuales de gestión por resultados: considera por una parte el costo sobre la efectividad, en el que se describe el compromiso por garantizar los mejores resultados de los recursos públicos empleados; y por otro lado la rendición de cuentas, en la que el gobierno es responsable de los resultados logrados
- Lógica de la cadena de producción: incluye el valor público (insumos, procesos, productos, resultados e impactos), cuyo ámbito de análisis son los resultados finales y los impactos en la ciudadanía.

2.1.1.2. GESTIÓN EDUCATIVA

Según lo expuesto por Miranda y Rosabal (2018), la gestión en el contexto educativo se contrasta con la aplicabilidad y complementación, al tratarse de procesos organizativos para el logro de objetivos y metas de las instituciones educativas. Esta gestión, conforme Tutivén (2018) incluye altos niveles de responsabilidad y conocimiento sobre el sistema educativo, de modo que se logre articular la oferta de la educación con la demanda y las necesidades de la población.

La gestión educativa considera predominante que dichos responsables cuenten con conocimientos en pedagogía, gerencia y área social, debido a la correlación que con el progreso institucional mediante el desarrollo, integración y retroalimentación de las funciones efectuadas (Marcillo y Tomalá, 2021). En el caso de Ecuador, el Ministerio de Educación (2019) determina que esta gestión

involucra los procesos de organización interna como la comunicación educativa y la gestión del talento humano, infraestructura y equipamiento.

Se comprende a partir de lo expuesto por varios autores, que la gestión educativa es la encargada de planificar, organizar, dirigir y controlar las diversas implicaciones de los procesos y subprocesos que se abarcan en este tema. Se resalta, además, la importancia de que los encargados de efectuar esta gestión cuenten con conocimiento y el debido compromiso puesto que tienen la responsabilidad de cumplir con el o los objetivos institucionales.

2.1.1.2.1. COMPONENTES DE LA GESTIÓN EDUCATIVA

Conforme lo expuesto por Romero et al. (2018), la gestión educativa está compuesta por tres dimensiones: (1) administrativa, (2) de relaciones sociales y comportamiento; y (3) pedagógica-didáctica, con las cuales se busca el involucramiento, reflexión, concientización y consenso de decisiones para el cumplimiento de objetivos, a través de la participación colectiva. Por su parte, Cejas (2009), explica que esta gestión incluye los siguientes elementos esenciales: principios rectores, procesos de gestión, estructura organizativa y clima institucional. Con respecto a la gestión administrativa educativa, el Ministerio de Educación (2019) expone en su página web los siguientes componentes:

- Organización institucional
- Desarrollo profesional
- Información y comunicación
- Infraestructura, equipamiento
- Servicios complementarios

La gestión educativa se compone de una serie de procesos y funciones que se deben de cumplir dentro de las instituciones, por un lado, la literatura revisada expone que dentro de estos componentes se encuentran las áreas de atención, como la administrativa, social y pedagógica; por otra parte, se definen según su estructura, en la que se abarcan las directrices, procesos, organigrama y ambiente de trabajo.

2.1.1.2.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA EDUCATIVA

La gestión administrativa en el campo educativo se define como la encargada de manejar operativamente los recursos asignados para el cumplimiento de los objetivos institucionales, dentro de sus funciones se destacan la identificación de necesidades y requerimientos, y la asignación de rangos y funciones al personal (Altinay et al., 2018). De acuerdo con lo expuesto por Cerdas et al. (2017), esta gestión se efectúa bajo una dimensión colaborativa, en la que se pretende fortalecer la comunidad educativa, dando respuesta a sus necesidades, compartiendo intereses con la estructura administrativa del sistema.

Según Cárdenas et al. (2017) las prácticas de gestión administrativa en una institución educativa impactan el desarrollo de proyectos de innovación, lo que conlleva a replantear modelos de gestión y organización que generen ambientes de aprendizaje enriquecedores orientados al desarrollo de los estudiantes y de la institución. (p. 19)

Por su parte, Villegas (2005, como se citó en Pacheco et al. 2018), sostiene que la gestión administrativa de instituciones de educación cumplen con la función de apoyo a la gestión financiera y contable, cuyo nexo se explica en la priorización de asignación de recursos para las necesidades inmersas en proyectos institucionales educativos, sus principales funciones son las siguientes:

- Garantizar la disponibilidad de recursos físicos y suministro de herramientas de apoyo académico.
- Asegurar la planta física para los requerimientos locativos de formación.
- Gestionar servicios complementarios en programas de desarrollo físico, emocional y social de los estudiantes.

La gestión administrativa en el contexto educativo se entiende como la acción de administrar apropiadamente los recursos disponibles para las diferentes necesidades y requerimientos de la institución, dando garantía de que los

recursos económicos, físicos y humanos estén presentes en los sucesos formativos de los estudiantes.

2.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SECTOR PÚBLICO

La gestión administrativa es la encargada de realizar los diferentes procesos que una entidad requiere, haciendo buen uso de sus recursos para el logro de las metas planteadas, cuyas tareas particulares se deben efectuar de forma sistemática, y estableciendo las conexiones entre los departamentos, procesos y subprocesos (Mendoza et al., 2018). La importancia de esta gestión radica principalmente en la toma acertada de decisiones referente a la utilización de recursos, puesto que estos tienen la característica distintiva de ser escasos, lo que genera un impacto positivo o negativo según sea su administración en cantidad y tiempo (Gavilánez et al., 2018).

La gestión administrativa del sector público, como parte del proceso institucional denominado Habilidades de Apoyo, cumple la función de administrar los diferentes recursos y servicios que la entidad contempla, en coordinación con la planificación de programas y proyectos previstos para el desarrollo de los demás procesos de la institución pública, bajo los principios de la eficiencia y eficacia (Escobar et al., 2017).

El sector público comprende un conjunto de organismos que requieren de la gestión administrativa para cumplir con sus políticas, programas y proyectos. Se entiende como un área específica de un macro proceso, cuya finalidad es el cumplimiento de una serie de actividades de gestión que tienen como principio básico la optimización de recursos económicos, materiales y humanos, de modo que se logren los objetivos planteados de forma eficiente y eficaz.

2.2.1. PROCESOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Los procesos de la gestión administrativa se definen como instrumentos para lograr los objetivos planteados de forma integral, mismos que cumplen con la función de formar, crear y fortalecer la estructura, así como de dinamizar la

actividad operacional (Duque, 2017). Estos procesos se conciben como un sistema, dado a que sus partes representan altos niveles de integración e interdependencia, y que a su vez, persiguen un determinado objetivo (Álvarez y Chica (2008). Mendoza et al., (2018) establecen que para que la gestión pública logre una asertiva administración, es necesario conocer y aplicar el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar. Los autores explican que dichos procesos deben contar con las siguientes características: económico (menos esfuerzo del beneficio logrado); y acumulativo (mejoras continuas).

Los procesos de gestión administrativa contribuyen al logro de los objetivos planteados mediante varios subprocesos y actividades específicas, que apropiadamente encaminadas e integradas permiten optimizar recursos y maximizar beneficios. A continuación, se muestra la clasificación de estos subprocesos según el criterio de varios autores:

Cuadro 2.1. Proceso administrativo

Autor	Subprocesos	Definición
Munch y García (2006, adaptado por Duque, 2017)	Fase Mecánica o estructural: Planeación	Comprende la misión, visión, objetivos, programas, estratégicas, política, propósitos, presupuestos y procedimientos
	Fase Mecánica o estructural: Organización	Abarca la división del trabajo (jerarquización, departamentalización y descripción de funciones), y la coordinación.
	Fase dinámica u operacional: Dirección	Comprende la toma de decisiones, comunicación, integración, motivación y supervisión.
	Fase dinámica u operacional: Control	Comprende el establecimiento de estándares para la comparación, medición, detección de desviaciones, corrección y retroalimentación.
Álvarez y Chica (2008)	Planeación	Determina los objetivos en los cursos de acción
	Organización	Distribuye el trabajo entre los miembros del grupo y reconoce las relaciones necesarias
	Dirección	Orienta, coordina y motiva para llevar a cabo las actividades
	Control	Monitorea las actividades para que se efectúen conforme lo planeado

Fuente: Elaboración propia

2.2.2. NORMATIVA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL SECTOR PÚBLICO

Según la revisión documental efectuada la normativa vigente para la gestión administrativa en el sector público ecuatoriano comprende lo siguiente:

- **REGLAMENTO GENERAL PARA LA ADMINISTRACIÓN, UTILIZACIÓN, MANEJO Y CONTROL DE LOS BIENES Y EXISTENCIAS DEL SECTOR PÚBLICO**

Dando cumplimiento al Acuerdo No.017-CG-2016 publicado por la Contraloría General del Estado (2018), se expide el Reglamento General para la Administración, Utilización, Manejo y Control de los Bienes y Existencias del Sector Público, mismo que regula la administración, utilización y control de los bienes y existencias de propiedad de las instituciones, entidades y organismos del sector público y empresas públicas, entidades de derecho privado que disponen de recursos públicos y para los bienes de terceros que por cualquier causa se hayan entregado al sector público (Artículo 1). Este reglamento rige para todos los servidores/as públicos y toda persona que, preste servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad entre el sector público; y, para personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos (Artículo 2).

- **LEY ORGÁNICA PARA LA OPTIMIZACIÓN Y EFICIENCIA DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS**

Conforme lo aprobado por la Asamblea Nacional de la República del Ecuador (2018) esta Ley tiene por objeto disponer la optimización de trámites administrativos, regular su simplificación y reducir sus costos de gestión, con el fin de facilitar la relación entre las y los administrados y la Administración Pública y entre las entidades que la componen; así como, garantizar el derecho de las personas a contar con una Administración Pública eficiente, eficaz, transparente y de calidad (Artículo 1).

Conforme el artículo 2, las disposiciones de esta Ley son aplicables a todos los trámites administrativos que se gestionen entre el Estado y las y los administrados; entre las entidades que conforman el sector público; y entre éstas y las y los servidores públicos; y a las demás entidades del sector privado que tengan a su cargo trámites ciudadanos solo en los casos en que esta Ley lo establezca expresamente. Las demás aplicaciones de detallan seguidamente:

1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral, Transparencia y Control Social, en la Procuraduría General del Estado y la Corte Constitucional;
2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado y regímenes especiales;
3. Las empresas públicas;
4. Las entidades que tienen a su cargo la seguridad social;
5. Las entidades que comprenden el sector financiero público;
6. Los organismos y entidades creadas por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado;
7. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales para la prestación de servicios públicos; y,
8. Las personas naturales o jurídicas del sector privado que sean gestoras delegadas o concesionarias de servicios públicos.

- **INSTRUCTIVO DEL COMPONENTE GESTIÓN ADMINISTRATIVA – PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (PEI)**

Se constituye en un documento de planificación de la institución educativa, donde se describen las acciones de mediano y largo plazo que buscan asegurar la calidad de los aprendizajes y una vinculación positiva con el entorno escolar. En ese contexto es necesario definir lineamientos que apoyen la gestión administrativa, orientando a directivos y docentes respecto a los casos de: ausentismo docente, ingreso y salida de estudiantes y el uso de espacios físicos para actividades extracurriculares y extraescolares (Ministerio de Educación, 2017).

2.3. SISTEMA DE INDICADORES

Los sistemas de indicadores, se comprenden como instrumentos necesarios para la toma de decisiones referente a las estrategias a utilizar, mediante parámetros objetivos que permiten describir el actuar de un ámbito en específico tanto de forma inicial, como evolutiva a través de la monitorización (Torres, s/f). De acuerdo con El Departamento Administrativo de la Función Pública de Bogotá (2012, como se citó en Samaniego, 2017), la estructura de un sistema de indicadores comprende un proceso de construcción de indicadores, cuyos pasos son los siguientes:

1. Identificación de misión, objetivos estratégicos, usuarios o beneficiarios, productos o servicios.
2. Determinación de medidas de desempeño clave (tipología de indicadores).
3. Con relación a cada nivel de la organización, se requiere asignar responsabilidades.
4. Establecer referentes comparativos.
5. Desarrollar formulas.
6. Validar indicadores.
7. Comunicar e informar.

Por su parte, Gómez (2016) establece que para elaborar un sistema de indicadores es vital que la información suministrada se relacione con las dimensiones seleccionadas en la evaluación, logrando que el contenido del sistema de medición se ajuste efectivamente a los parámetros establecidos, dejando de lado información poco relevante para las administraciones, particularmente para las de carácter público, en la que se requiere analizar el grado de cumplimiento y contribuir con un modelo colaborativo.

Los sistemas de indicadores se comprenden como una metodología que contribuye a la obtención de información pertinente, mediante la definición de parámetros de medición respecto a variables previamente determinadas. En el caso de las administraciones públicas, éstos se utilizan para realizar

evaluaciones de los planes puestos en marcha, en el control y monitoreo de las actividades ejecutadas.

2.3.1. METODOLOGÍA PARA LA MEDICIÓN DE INDICADORES

Para Russo et al. (s/f) la metodología de medición de indicadores sirve como una herramienta para gestionar mejor sus recursos, logrando la eficacia y la eficiencia. Los pasos para construir indicadores, propuestos por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL, 2014):

1. **Revisar la claridad del resumen narrativo:** los indicadores serán claros y precisos si el objetivo al que están asociados también lo es.
 2. **Identificar los factores relevantes:** éstos son los aspectos más importantes del objetivo, ya que describen qué y en quién se va a medir; corresponden al conjunto de palabras que enuncian cuál es el logro esperado y sobre quién se espera dicho logro.
 3. **Establecer el objetivo de la medición:** en este punto deben definirse las dimensiones del indicador que serán incluidas en el monitoreo del programa, los indicadores de eficacia han de ser los primeros en considerarse para monitorear el desempeño, en seguida, es conveniente establecer los indicadores de economía, calidad y eficiencia necesarios.
 4. **Plantear el nombre y la fórmula de cálculo:** para establecer el nombre y la fórmula de cálculo se debe considerar que: el nombre del indicador debe ser claro y relacionarse con el objetivo de la medición; el método de cálculo debe ser una expresión matemática definida de manera adecuada y de fácil comprensión, es decir, deben quedar claras cuáles son las variables utilizadas.
 5. **Determinar la frecuencia de medición:** los indicadores asociados a las actividades tienen una mayor frecuencia de medición (mensual, bimestral), mientras los de fin presentan una menor (bianual, sexenal). Cuanto más alto es el nivel de objetivos, menor será su frecuencia de medición.
 6. **Seleccionar los medios de verificación:** los medios de verificación corresponden a las fuentes de información en las que está disponible la información necesaria y suficiente para construir el indicador señalado.
- (pp. 30-53)

Los criterios para la elección de indicadores, según la Dirección de Programación Evaluación y Seguimiento de Políticas Públicas del Gobierno Municipal de Cuernavaca (2021) sigue una metodología denominada CREMAA, cuyas siglas corresponden a las iniciales de los siguientes aspectos:

- **Claro:** los indicadores deben ser tan directos e inequívocos como sea posible; es decir, entendibles.
- **Relevante:** deben proveer información sobre la esencia del objetivo que se quiere medir; deben estar definidos sobre lo importante, con sentido práctico.
- **Económico:** todos los indicadores tienen costos e implicaciones para su construcción y medición; se deben elegir aquellos que estén disponibles a un costo razonable.
- **Monitoreable:** los indicadores deben poder ajustarse a una comprobación independiente.
- **Adecuado:** deben proveer suficientes bases para medir, un indicador no debe ser tan indirecto ni abstracto
- **Aportación marginal:** en el caso de que exista más de un indicador para medir el desempeño en un determinado nivel de objetivo, el indicador debe proveer información adicional en comparación con otros indicadores propuestos. (p.9)

La metodología para la construcción de indicadores permite definir claramente los criterios de medición, para lo cual se debe de tener definido el objeto de evaluación, y el objetivo al que se pretende llegar. Dentro de los aspectos fundamentales que dicha metodología incluye se encuentra inmerso el planteamiento de fórmulas de cálculo, frecuencia de medición y medios de verificación.

2.3.2. INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores son definidos por Gómez (2016) como medidas objetivas que permiten determinar el nivel en que los objetivos y sus lineamientos han sido

cumplidos. Por su parte, García et al. (2019) explican que estos son necesarios para medir la pertinencia de los sistemas de seguimiento y evaluación, bajo criterios de simplificación y fiabilidad, para lograr establecer puntos de referencia para la toma de decisiones.

Según Oliveira (2019) los indicadores contribuyen al análisis de la información que se necesita medir, además, cumplen una función específica en las diversas partes de un proceso de gestión, tal como se evidencia en la siguiente figura:

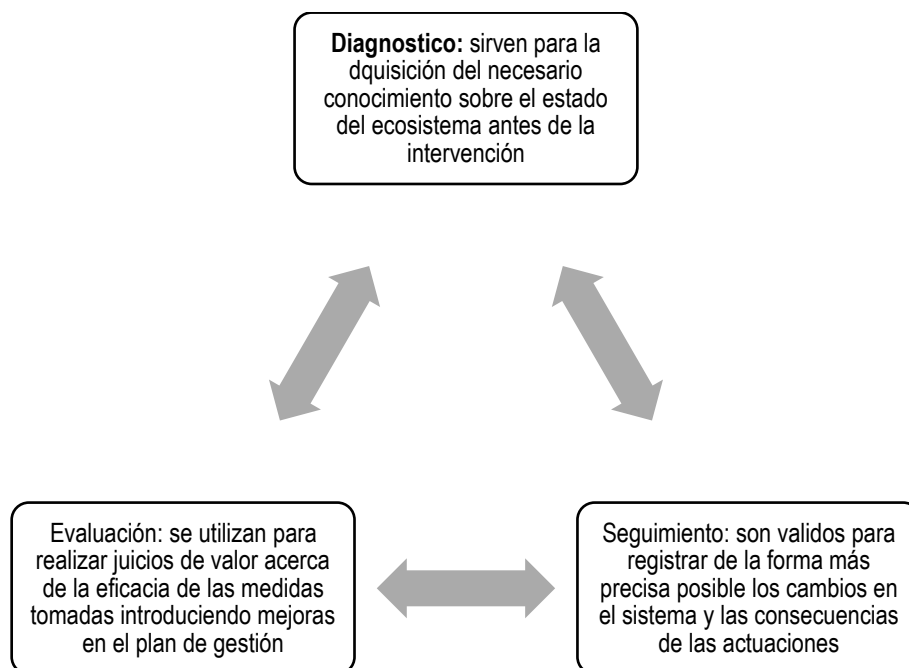


Figura 2.2. Papel de los indicadores en las partes de un proceso de gestión

Fuente: Oliveira 2019

Los indicadores de gestión sirven para medir el nivel en de efectividad con el que se están llevando a cabo los procesos, se representan mediante valores que permiten a las organizaciones tomar decisiones de mejora que influyen tanto en la consecución de nuevos objetivos, como en la motivación del personal a través de la información sobre el desempeño efectuado.

2.3.2.1. EFICIENCIA

La eficiencia se conoce como un indicador que mide los resultados obtenidos en relación con los esfuerzos invertidos, explicado en que a mejores resultados con menor inversión, mayor es la eficiencia. Este factor se determina con base al costo y el tiempo, contribuyendo no solo a mejorar las utilidades, sino también a elevar la motivación de los responsables de los procesos (García et al., 2019). De acuerdo con Mejía (s/f), el nivel eficiencia se obtiene calculando los Resultados Alcanzados (RA) sobre los Costos Incurridos (CI) por el Tiempo Aplicado (TA) en relación con los Resultados Esperados (Re) sobre los Costos Esperados (CE) por el Tiempo Esperados (TE), es decir, lo planificado versus lo alcanzado, cuya relación se debe mostrar a la inversa para poder determinar altos niveles de eficiencia.

En el caso particular del sector público, la eficiencia comparte los principios de eficacia y economía, con el fin de medir el impacto de la gestión pública en los ciudadanos, por medio de indicadores que abarquen los niveles de oportunidad, accesibilidad y calidad en la entrega de servicios públicos y trámites burocráticos. Este indicador representa la posición jurídica del ciudadano frente a la administración, ante lo cual, el objetivo es satisfacer las expectativas y necesidades básicas de la comunidad, como una forma de validar el actuar del gobierno y sus instituciones (Montero, 2020).

La eficiencia se define como la capacidad de cumplir con el objetivo esperado optimizando los recursos utilizados, llevando implícita la eficacia y la economía como principios básicos, cuya fórmula de cálculo corresponde los resultados obtenidos sobre los recursos y costos empleados en comparación con los resultados planificados sobre los recursos y costos previstos.

2.3.2.2. EFICACIA

La eficacia hace referencia básicamente al cumplimiento de los objetivos propuestos por una institución, en las fechas previstas. En la administración, este indicador no solo representa el logro de la meta, también permite medir el nivel

de impacto logrado con dicho logro. Su definición teórica se muestra seguidamente:

“Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado” (Carrasco, 2018, p. 8).

De acuerdo con Mejía (s/f) la eficacia se resume en la comparación entre lo alcanzado y lo esperado, a mayores porcentajes de ejecución, mayores niveles de eficacia, para lo cual se requieren más esfuerzos por la imposición de altos grados de dificultad. No obstante, García et al. (2019) discrepan en la definición única de cumplimiento de los niveles de producción esperados, explicando que la eficacia representa la producción de cambios estratégicos, valorando el impacto del objetivo logrado, ya sea en la prestación de un servicio o entrega de un producto, dejando de lado la definición única de cumplir con los niveles de producción.

2.4. DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D07 CHONE - FLAVIO ALFARO

El Acuerdo Ministerial N° 175-12 en su artículo 2 establece que el Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro está integrado por las instituciones educativas públicas, fiscomisionales y particulares, de todos los niveles y modalidades, que se encuentren situadas, o en lo posterior se ubiquen, dentro de la circunscripción territorial de su competencia (Ministerio de Educación, 2012). La ubicación geográfica del distrito se encuentra en el Barrio San Felipe Calle Tarqui y Boyacá, con una extensión de 4913KM distribuidos en 28 circuitos (Ministerio de Educación, 2021).

A continuación, se describe su misión, visión y objetivos generales, establecidos por el Ministerio de Educación (2021):

- **MISIÓN:** administrar el sistema educativo Distrital y diseñar las estrategias y mecanismo necesarios para asegurar la calidad de los

servicios, educativos del Distrito, desarrollar proyectos y programas educativos Distrital y coordinar a los niveles desconcentrados de su territorio.

- **VISIÓN:** ser un Sistema Educativo de calidad y calidez, que funcione en el marco del Distrito 13D07 Educación Chone – Flavio Alfaro, desconcentradamente, bajo un marco jurídico adecuado, que responda a las necesidades de desarrollo de la región, con énfasis en la participación y distribución equitativa de recursos, que lidere los cambios sociales y el desarrollo cultural y socio económico Distrital.

- **OBJETIVOS GENERALES:**
 - Brindar servicios educativos de calidad y calidez, a través de la elaboración de planes y programas educativos zonales que fomente la unidad de la diversidad, y el desarrollo de competencias básicas y específicas en los actores educativos, acorde con estándares nacionales e internacionales para potenciar el desarrollo de la zona en todos sus ámbitos.
 - Controlar la gestión de los niveles desconcentrados para que los procesos que se desarrollen mantengan coherencia y estén articulados entre sí.
 - Dirigir los procesos administrativos, tecnológicos, pedagógicos, riesgos e investigativos que garanticen el desarrollo de las competencias, habilidades y destrezas de los actores del sector educativo, resaltando las características, valores y necesidades de la zona.

El Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro ha sido objeto de múltiples investigaciones, en las que se plantea como principal foco de estudio la gestión administrativa de las instituciones, tal como se muestra a continuación:

- La gestión administrativa del servicio público en el Distrito de Educación 13D07 Chone-Flavio Alfaro, Período (2015- 2017) (Rodríguez, 2019).

- Evaluación de la gestión administrativa para la mejora de la calidad del servicio del Distrito de Educación 13D07 Chone - Flavio Alfaro (Anchundia y Cedeño, 2019).
- Eficiencia y eficacia administrativa de los servidores públicos del Distrito de Educación 13D07 Chone-Flavio Alfaro (Meza, 2020).

2.4.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D07 CHONE - FLAVIO ALFARO

De acuerdo con el Ministerio de Educación (2016) el objeto de la Gestión Administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone - Flavio Alfaro comprende la administración y provisión de bienes y servicios necesarios para que se cumplan los objetivos educativos zonales. Dentro de sus atribuciones y responsabilidades se destacan las siguientes:

- Aplicar las políticas para la administración, gestión y control de los bienes y servicios.
- Coordinar y controlar la aplicación de las políticas en las direcciones distritales.
- Gestionar y atender los requerimientos de las diferentes unidades del nivel zonal.
- Ordenar gastos concordantes con las disposiciones presupuestarias asignadas.
- Elaborar y ejecutar el plan anual de adquisiciones de bienes y servicios del nivel zonal.
- Informar a las autoridades de la gestión de su competencia.
- Organizar, mantener y actualizar los inventarios del nivel zonal.
- Administrar los bienes, servicios y documentos del nivel zonal.
- Almacenar y proveer los bienes y servicios al nivel zonal.
- Controlar el estado de la infraestructura y bienes del nivel zonal en coordinación con las instancias correspondientes.
- Asesorar a las distintas dependencias de la Coordinación Zonal o Subsecretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito/Subsecretaría de Educación del Distrito de Guayaquil en la

elaboración de términos de referencia y otros aspectos relacionados con la aplicación de los procedimientos y etapas de la contratación.

- Elaborar proyectos de resoluciones en materia de contratación pública a ser suscritas por el Coordinador(a) o su delegado(a).
- Preparar comunicaciones para la firma del Coordinador(a) Zonal/Subsecretario(a) de Educación del Distrito Metropolitano de Quito/Subsecretario(a) de Educación del Distrito de Guayaquil o su delegado(a), a fin de coordinar las etapas de los procedimientos de contratación.
- Llevar adelante la contratación de bienes, obras y servicios incluidos los de consultoría, cuyos montos sean superiores a la ínfima cuantía.
- Registrar en el portal electrónico www.compraspublicas.gob.ec, el avance de los procesos de contratación desde su publicación hasta su culminación y cierre.
- Administrar la información publicada en el portal electrónico www.compraspublicas.gob.ec
- Presentar los informes que sean requeridos por el Coordinador(a) Zonal/Subsecretario(a) de Educación del Distrito Metropolitano de Quito/Subsecretario(a) de Educación del Distrito de Guayaquil o su delegado(a), así como la solicitada por instituciones del sector público que ejerzan actividades de fiscalización y control.
- Coordinar con los proveedores la firma de contratos y verificar su documentación habilitante.
- Realizar la distribución de los ejemplares de los contratos.
- Coordinar y consolidar la planificación de las diferentes áreas de la Coordinación Zonal o Subsecretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito/Subsecretaría de Educación del Distrito de Guayaquil a fin de elaborar el Plan Anual de Contrataciones (PAC) para su aprobación.
- Realizar el monitoreo sobre el cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones (PAC).
- Llevar un archivo físico de los procesos de contratación de la zona correspondiente.

- Aplicar las políticas, normativas, protocolos, objetivos y estrategias las áreas de gestión documental, archivo y atención ciudadana, emanadas por la Coordinación General de Secretaría General.
- Dar soporte a las actividades que se ejercen en diversos ámbitos dentro de la administración del Ministerio de Educación y de acuerdo a sus atribuciones que le competen. y. Garantizar la gestión documental interna y externa.
- Administrar el sistema de archivo documental zonal y coordinar el manejo de información.
- Coordinar y facilitar, la información solicitada por los usuarios internos y externos, con el fin de asegurar la calidad y la aplicación de las políticas.
- Atender a través del sistema de atención ciudadana los comentarios, inquietudes y quejas, así como denuncias en primera instancia o direccionar a las instancias correspondientes.
- Coordinar y ejecutar las actividades del sistema de atención ciudadana, de acuerdo a las políticas, normativas, protocolos, objetivos y estrategias establecidas.
- Ejercer las demás funciones y atribuciones establecidas en las leyes y reglamentos y las demás que le deleguen las autoridades superiores (Ministerio de Educación, 2016).

2.4.1.1. PROCESOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D07 CHONE - FLAVIO ALFARO

La Dirección Nacional de Administración de Procesos en su plan de implementación de la nueva estructura de gestión por procesos, ha priorizado algunos sistemas para la automatización y la implementación, con el fin de alcanzar una gestión institucional de calidad que respondan a las necesidades de los ciudadanos (Ministerio de Educación, 2013). Los procesos y subprocesos de la Gestión Administrativa del Distrito de Educación se evidencian en el siguiente cuadro:

Cuadro 2.2. Procesos adjetivos de apoyo de nivel Distrito del macro proceso Gestión Administrativa

Proceso	Subproceso	Código
Adquisiciones	Planificación de administrativo	D.4 01.01.01.01
	Contratación de obras bienes y servicios de ínfima cuantía	D.4 01.01.01.02
Administración de bodega		D.4 01.01.02.
Control de bienes	Control de bienes	D.4 01.01.03.01
	Donaciones de otras instituciones	D.4 01.01.03.02
	Donaciones y destrucción de bienes del MINEDUC	D.4 01.01.03.03
Servicios generales	Control de contratos de servicios generales	D.4 01.01.04.01
	Mantenimiento de infraestructura	D.4 01.01.04.02
	Administración de espacios de uso público interno y externo	D.4 01.01.04.03
	Gestión de pago de servicios básicos, impuestos municipales, diésel generadores transporte	D.4 01.01.04.04
	Administración del contrato de seguros	D.4 01.01.04.05
Transporte	Control del parque automotor	D.4 01.01.05.01
	Mantenimiento vehicular	D.401.01.05.02

Fuente: Ministerio de Educación (2013)

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

La propuesta de un sistema de indicadores para la eficiencia y la eficacia de los procesos en la gestión administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro comprende el siguiente desarrollo metodológico:

3.1. UBICACIÓN

La presente investigación se realizó en el Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro, localizado en Barrio San Felipe diagonal a oficina del Seguro Campesino, parroquia Chone, cantón Chone, provincia de Manabí.

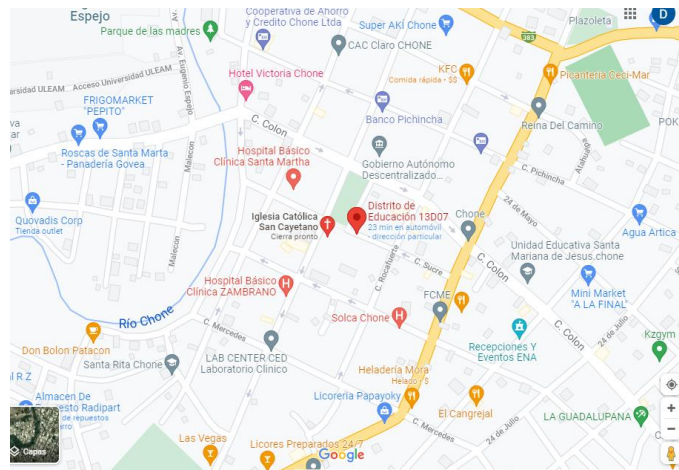


Figura 3.1. Ubicación geográfica del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro

Fuente: Google Maps (2021)

3.2. DURACIÓN

La presente investigación tuvo una duración de 6 meses aproximadamente, a partir de la aprobación de la misma.

3.3. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1. ENFOQUE MIXTO

Se consideró el enfoque mixto debido que se recolectó y analizó información tanto cualitativa como cuantitativa. De forma cualitativa, la investigación

comprendió el diagnóstico inicial de la eficacia y eficiencia de los procesos mediante análisis comparativo para la posterior generación propuesta de mejora. Por su parte, cuantitativamente se construyó y aplicó una metodología de indicadores, que en términos porcentuales permite determinar el nivel de eficacia y eficiencia que el distrito presenta. Según Hernández et al. (2014), este enfoque sirve para dar respuesta a un determinado problema mediante la recolección, análisis y vinculación de información cualitativa y cuantitativa en un mismo estudio.

3.4. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

3.4.1. ALCANCE DESCRIPTIVO

El alcance de esta investigación fue descriptivo, puesto que comprende la recopilación y análisis de información pertinente a los procesos de la gestión administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro, para la posterior implementación de una metodología de indicadores que contribuya en su eficacia y eficiencia. El empleo de este alcance es validado por Hernández et al. (2014), al indicar que su utilidad radica en la especificación de las propiedades, características y perfiles de un determinado fenómeno de análisis, dando paso al desarrollo de estudios explicativos que permiten un mayor entendimiento debido a su estructuración.

3.5. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación empleó los métodos analítico-sintético y deductivo-inductivo en la construcción del conocimiento que se realizó a partir de la indagación realizada y posterior generación de la propuesta de mejora. La validez de los métodos de investigación se fundamenta según Rodríguez y Pérez (2017), al indicar que estos “tributan a la búsqueda y el perfeccionamiento del conocimiento acerca de la realidad y a su vez tiene su forma particular de acercamiento al objeto, lo cual puede dar lugar a diferentes criterios de clasificación” (p. 181).

3.5.1. ANALÍTICO-SINTÉTICO

Se utilizó el método analítico para efectuar la revisión teórica de los indicadores de eficacia y eficiencia, y posteriormente estudiar por partes cada uno de los procesos de la gestión administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro, y el método sintético para realizar un compendio de los resultados de forma que se logren interpretar y generar conclusiones pertinentes. La aplicación de estos métodos es pertinente, puesto que en la investigación Mendoza et al. (2018) se emplean con para analizar aspectos documentales con base a la bibliografía indagada, y luego sintetizarlos de modo que se logre plasmar una explicación comprensible que aporte valor al objeto de estudio.

3.5.2. DEDUCTIVO-INDUCTIVO

El razonamiento deductivo se empleó en el análisis de los datos recabados en la entrevista, fichas de proceso y aplicación de la metodología propuesta, con el fin de generar conclusiones generales de sucesos particulares de cada elemento estudiado. En cuanto al inductivo, se utilizó en la selección de indicadores a partir de premisas generales, expuestas en otras investigaciones. De acuerdo con Mendoza et al. (2018) estos métodos se aplican partiendo de elementos conocidos del objeto de estudio, para obtener información desconocida y generar conclusiones.

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.6.1. TÉCNICAS

- **ENTREVISTA:** se aplicó una entrevista semiestructurada a la autoridad competente de la gestión administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro, para conocer de forma inicial como se están desarrollando los procesos, y la forma en que inciden en la eficacia y eficiencia de la institución. Esta técnica se efectúa a través de un acercamiento directo con el o los responsables de la institución, en las que se solicita información pertinente para la realización del estudio (Ordoñez y Rodríguez, 2019).
- **MATRIZ DE ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO AVA:** se empleó para determinar la eficacia y eficiencia de los procesos a través de la evaluación de los indicadores (actividades) de cada subproceso de la Gestión Administrativa de la unidad distrital, con el fin de verificar aquellas que generan valor y las que no, tanto al proceso ejecutado como al usuario final, a partir de lo cual, se propusieron mejoras. De acuerdo con Villa et al. (2014), esta metodología sirve para la caracterización, evaluación, control y mejora de los procesos, en la que se descomponen los procesos en etapas y en actividades, para diferenciar de aquellas acciones que aportan valor de las que no lo hacen.
- **OBSERVACIÓN DIRECTA:** se empleó en la realización de la matriz AVA como técnica de recolección de datos primarios para su respectivo análisis. Conforme lo expuesto en el artículo de Ordoñez y Rodríguez (2019) la técnica de la observación se efectúa a través de visitas in situ, para verificar directamente las actividades de gestión, y de esta manera identificar las fortalezas y limitaciones en el manejo y procedimiento administrativo.

3.6.2. INSTRUMENTOS

- **GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA:** este instrumento corresponde a la entrevista que fue aplicada a la autoridad competente de la gestión administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro, misma que se diseñó con preguntas abiertas, y de opción múltiple, con un enfoque flexible ante las respuestas obtenidas. De acuerdo con

Gonzales (2020), la guía de entrevista semiestructurada es una herramienta que sirve para la aplicación de la entrevista, de forma que el entrevistador tenga una estructura de preguntas abiertas, y sub preguntas a fines al tema estudiado.

3.7. VARIABLE DE ESTUDIO

La variable de estudio se define como: eficacia y eficiencia de los procesos de la Gestión Administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro. A continuación, se presenta su operacionalización.

Cuadro 3.1. Matriz operacional de la variable de estudio.

Variable	Definición operacional	Dimensión - Subdimensión	Instrumento	Medición
Eficiencia y Eficacia del proceso administrativo	De acuerdo a Meza (2020) para determinar la eficiencia y eficacia del proceso administrativo se debe identificar los procesos de la administración, y aplicar indicadores de gestión, tales como indicadores de eficacia y de eficiencia para ver el cumplimiento de las actividades asignadas por la organización, como el número de procesos atendidos y el Índice de satisfacción del usuario.	Dimensión: Excelencia operativa Subdimensión: Satisfacción del usuario	Eficacia= (Resultado alcanzado)/(Resultado o esperado)*100 Eficiencia= ((Resultado alcanzado)/(Costo alcanzado*tiempo alcanzado))/((Resultado alcanzado)/(Costo estimado* tiempo esperado))*100	Porcentaje (%)

Fuente: Elaboración de autores

3.8. POBLACIÓN Y TIPO DE MUESTREO

3.8.1. POBLACIÓN

La población de estudio comprende el macro proceso de la Gestión Administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro, el cual incluye 6 procesos y 14 subprocesos, que fueron estudiados en su totalidad para lograr mayor efectividad en la obtención de información, así como en la generación de acciones de mejora.

3.8.2. TIPO DE MUESTREO

Conforme se especifica en el apartado anterior, la investigación comprende la totalidad de los procesos y subprocesos de la Gestión Administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro, por lo tanto, no se consideró ningún tipo de muestro.

3.9. FASES DE LA INVESTIGACIÓN

FASE I. Caracterizar la Gestión Administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro, así como los procesos y subprocesos que abarca.

El desarrollo de esta primera fase comprendió la ejecución de las siguientes actividades:

- Elaboración y aplicación de una entrevista semiestructurada dirigida a la autoridad competente
- Análisis e interpretación cualitativa de los procesos y sub procesos de la gestión administrativa.

Para la determinación de la eficacia y eficiencia de los procesos de la gestión administrativa en el Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro se elaboró y aplicó en primera instancia una entrevista semiestructurada dirigida a la autoridad competente, para obtener información primaria sobre los procesos realizados. Posteriormente se analizaron e interpretaron cualitativamente el contenido de los procesos y subprocesos objeto de estudio.

FASE II. Medir la eficiencia y eficacia de los procesos en la Gestión Administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro.

En la presente actividad se contemplaron las actividades descritas a continuación:

- Aplicación de la matriz de Análisis de Valor Agregado AVA a cada uno de los procesos y subprocesos de la Gestión Administrativa del distrito.

- Análisis de los resultados obtenidos

Con la finalidad de medir la eficacia y eficiencia de los procesos y subprocesos de la gestión administrativa del Distrito de Educación Chone – Flavio Alfaro 13D07, se aplicó la metodología de análisis del valor agregado, conocida como AVA, misma que permitió determinar los indicadores (actividades) que generan valor al proceso y al cliente y las que no, posteriormente se analizaron los resultados obtenidos con el propósito de establecer si existen líneas de mejora para optimizar cada uno de los procesos.

FASE III. Elaborar una propuesta de mejora para contribuir a la optimización de la eficiencia y eficacia de los procesos en la Gestión Administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro.

El desarrollo de esta última fase comprende las siguientes actividades a ejecutar:

- Análisis de las actividades (indicadores) que no generan valor a los procesos y subprocesos de la gestión administrativa del distrito.
- Construcción de indicadores de eficiencia y eficacia o mejora de los ya existentes, de forma que se contribuya a la optimización de los procesos estudiados

Para darle cumplimiento a la presente fase metodológica del estudio, se analizaron las actividades, denominadas en el presente estudio como indicadores, que no generan valor a los procesos y subprocesos de la gestión administrativa del distrito, posteriormente, se procedió según corresponda, a construir o mejorar los indicadores, para la optimización de los procesos estudiados.

3.10. ANÁLISIS DE LOS DATOS

Los datos fueron analizados de forma sistemática, correspondiente a la información recolectada en la entrevista dirigida a la autoridad competente, sin embargo, no se utilizaron herramientas estadísticas o de ilustración de resultados.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El presente apartado despliega cada una de las actividades planificadas para el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación, con el debido uso de los métodos y herramientas definidos en la metodología. A continuación se presenta su desarrollo:

4.1. DESARROLLO DE LA FASE I. Caracterizar la Gestión Administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro, así como los procesos y subprocesos que abarca.

ACTIVIDAD 1: Elaboración y aplicación de una entrevista a la autoridad competente

Como primera actividad de esta primera fase se elaboró y aplicó una entrevista semiestructurada a la autoridad competente del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro (ver anexo 1), con el objetivo de recabar información sobre los procesos de la Gestión Administrativa realizados en la institución. Dicha entrevista abarcó 10 interrogantes previamente elaboradas, con libertad de amplitud en la respuesta, para lo cual, el entrevistado mostró total apertura y disposición en la conversación efectuada. Los principales resultados se explican seguidamente:

Referente al dominio de conocimiento sobre el manejo de los procesos y subprocesos que se generan en la gestión administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro, el entrevistado manifiesta no conocerlos al 100%, explicando además que a pesar de que existen flujogramas de procesos, estos no siempre se cumplen a cabalidad, sin embargo, se evidencian resultados satisfactorios, debido a que dan solución a todas las solicitudes que demanda la ciudadanía, y no han recibido ningún tipo de observaciones o quejas, lo que permite entender que el servicio brindado es el apropiado.

Por otro lado, la autoridad entrevistada menciona que el personal que ejecuta la gestión administrativa, desde el momento que asume su función, es inducido sobre las responsabilidades que conlleva su cargo de trabajo, de modo que pueda desempeñar con eficiencia y eficacia cada una de sus labores. No obstante, existe un pequeño grupo de empleados que no cuentan con el dominio de cada uno de los procesos y subprocesos que se generan en esta área de gestión, por lo cual, se les brinda el apoyo y acompañamiento necesario para que logren realizarlos de forma profesional, evitando las prácticas empíricas.

De acuerdo con lo manifestado por el entrevistado, el seguimiento a los procesos administrativos realizados en el distrito de educación se los realiza a través de un sistema informático denominado Quipux, mismo que permite el registro, control, flujo, organización y trazabilidad de los documentos digitales y físicos que se tratan en la institución.

En cuanto a la eficacia y eficiencia de dichos procesos administrativos, el distrito evalúa estos indicadores mediante el sistema informático MOGAP (Modulo de Gestión de Atención Ciudadana), en el que se establecen los términos y plazos de tiempo en los que se debe de generar un producto en cada proceso, cuyos resultados son observados mediante mecanismos que permiten la mejora constante con seguridad y responsabilidad, y evaluados con el uso de indicadores de resultados ya establecidos en las matrices de planificación. A partir de lo anterior, el entrevistado afirma que la información obtenida de la evaluación realizada es tomada como referencia para el diseño y ejecución de actividades de mejora, particularmente en aspectos que generen atrasos u otros inconvenientes, y en el establecimiento de metas.

La autoridad entrevistada manifiesta que, en la gestión administrativa del distrito de educación no se han aplicado técnicas de mejora como tal, sin embargo, se toman los tiempos de ejecución, y en casos de demoras u atrasos se proponen medidas internas de mejoras. Como punto relevante en la entrevista, se evidenció el interés y acuerdo del entrevistado sobre la propuesta de implementación de indicadores de eficiencia y eficacia para la correcta medición de la gestión administrativa en la institución, puesto que, según su criterio, esto

contribuirá a obtener información pertinente de refuerzo para la toma de decisiones sobre las mejoras necesarias para la satisfacción total de los usuarios.

Actividad 2. Análisis e interpretación de los procesos y subprocesos de la gestión administrativa.

A partir de la obtención y análisis de información base, extraída de la entrevista aplicada a la autoridad del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro, se procedió a analizar e interpretar los procesos y sub procesos de la gestión administrativa, según se muestra seguidamente:

4.1.1. Proceso: Adquisiciones

4.1.1.1. Subproceso: Planificación de administrativo (ver anexo 2)

En este subproceso, el personal responsable debe de planificar y gestionar la adquisición de bienes y servicios para las distintas áreas administrativas de la institución mediante la elaboración del Plan Anual Inversiones (PAI) y el Plan Operativo Anual (POA) institucional, basados en los lineamientos y formatos establecidos por el Ministerio de Educación. Esta planificación es realizada a partir de la identificación de las necesidades y enviada al Analista Distrital Administrativo Financiero para que revise la programación anual realice la aprobación respectiva. Este subproceso de la gestión administrativa se basa internamente en las Directrices para la formulación y ejecución del Plan Anual de Inversión y Plan Operativo Anual 2022, y de forma externa, en el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas y su Reglamento, así como en el Plan Nacional de Desarrollo.

Por su parte, las herramientas e insumos que se requieren en la ejecución de este subproceso son: equipos de computación, sistema Quipux, servicio de internet, y programas informáticos. En cuanto a los recursos humanos, esta unidad incluye a 14 personas responsables del cumplimiento de cada una de las actividades a realizar, dentro de las cuales están: el Analista Distrital Administrativo – Planificación; el Director Distrital; el Analista Distrital

Administrativo Financiero, y aquellos encargados de las Unidades requirentes MINUDEC.

Los registros que dan evidencia del funcionamiento y eficacia del proceso son los siguientes documentos:

Tabla 4.1. Registros del funcionamiento del subproceso Planificación Administrativa.

Nombre
POA del año anterior
Propuesta de POA de la Dirección
POA aprobado
Consolidado de PAI y POA en todas las direcciones

Fuente: Fichas de procesos de la Gestión Administrativa

4.1.1.2. Contratación de obras bienes y servicios de ínfima cuantía (ver anexo 3)

El subproceso de Contratación de obras, bienes y servicios de ínfima cuantía, como parte del proceso de Adquisiciones en la Gestión Administrativa, es el encargado de efectuar las adquisiciones emergentes y no concurrentes suscitadas en la institución. Estas se efectúan a partir de las especificaciones técnicas, términos de referencia y la partida presupuestaria que les proveen las unidades requirentes bajo los formatos establecidos por el Ministerio de Educación, para que después de ejecutado el debido proceso se otorguen las actas de recepción de bienes y servicios, así como las facturas y el certificado del servicio recibido al Analista Distrital Administrativo Financiero, proveedores y a la Bodega Zonal, con el uso de los formatos de pliegos determinados por el SERCOP.

Los documentos que otorgan los lineamientos pertinentes en este subproceso son: el Manual de Gestión Organizacional por Procesos, la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su Reglamento, y el Reglamento General de Contraloría.

En cuanto a las herramientas e insumos necesarios, este subproceso preside de los mismos elementos que el subproceso de Planificación de administrativo. Los recursos humanos responsables son: Servidor Público de Área Requiriente de MINEDUC, Analista Distrital Administrativo, Analista Distrital de Asesoría Jurídica. Financiero, personal de Bodega, y el Analista Distrital Administrativo Financiero.

Los documentos registrados que dan evidencia del funcionamiento y eficacia de las actividades de este subproceso son los siguientes:

Tabla 4.2. Registros del funcionamiento del subproceso Contratación de obras bienes y servicios de ínfima cuantía

Nombre
Especificaciones Técnicas, Términos de Referencia, Partida Presupuestaria
Proformas
Orden de compra de bienes y/o servicios
Contrato Firmado
Acta de recepción de bienes y/o servicios
Certificación de servicio recibido
Factura
Orden de Pago
Reporte de Contrataciones Mensuales

Fuente: Fichas de procesos de la Gestión Administrativa

4.1.2. Proceso: Administración de bodega (ver anexo 4)

La administración de bodega es un proceso de la Gestión Administrativa que se encarga de recibir, constatar, verificar y controlar los bienes que se adquieren en la institución distrital, siendo responsable de disponer de un inventario actualizado y de distribuirlo eficiente y equitativamente a las unidades que correspondan, además de elaborar un informe de inventario de existencias con mínimos y máximos y enviarlo al Analista Distrital Administrativo Financiero. En este proceso se requiere de la documentación de adquisición y compras públicas, y de la documentación de recepción de bienes otorgada por el Director Distrital y por la Unidad Distrital Administrativa.

Tanto para las entradas como para las salidas de información, este proceso debe de contar con el Sistema de inventarios de Suministros y Materiales y debe de registrarse bajo el Manual de Gestión Organizacional por Procesos y el Reglamento de Administración y Control de Bienes del Sector Público. Referente a las herramientas de apoyo, este proceso emplea equipos de computación, sistema Quipux, servicio de internet y programas informáticos, así como también requiere de recursos humanos para su ejecución, como: personal de las áreas requerentes, analista Distrital Administrativo Financiero y analista Distrital Administrativo. Los registros que este proceso debe de evidenciar para comprobar el funcionamiento y eficacia de sus actividades son:

Tabla 4.3. Registros del funcionamiento del subproceso Administración de bodega

Nombre
Factura
Memo de Requerimiento
Carta de adjudicación
Contrato
Comprobante de ingreso a bodega
Base de datos inventarios
Notificación para contabilización y pago.
Memo de información que el material está en bodega.
Comprobante de egreso de bodega.
Reporte de existencias.
Informes de inventarios de bienes embodegados actualizado.
Informes de inventarios de existencias actualizado con mínimo y máximos.
Informe periódico de novedades de custodia de bienes embodegados.
Solicitud de presencia para recepción.
Documento de recepción de bienes.

Fuente: Fichas de procesos de la Gestión Administrativa

4.1.3. Proceso: Control de bienes

4.1.3.1. Subproceso: Control de bienes (ver anexo 5)

El objetivo de este subproceso es identificar y controlar el uso de bienes muebles de las distintas áreas administrativas de la institución, en el que se requieren los documentos de ingreso de bienes a bodega, las facturas y la autorización del Plan de constatación de bienes, para poder ingresar al sistema todos los aspectos que describen y respaldan el almacenamiento del bien, posteriormente se generan códigos y se adhieren en forma de stickers a cada bien mueble. En

cuanto a la salida de los bienes almacenados, en esta unidad se generan, entregan y archivan actas de entrega/recepción, además, se elaboran planes de constatación, reportes de inventarios actualizados, constatación física con delegado de dirección financiera, verifican el estado de los bienes, elaboran la respectiva depreciación en el programa SAAF y emiten reportes periódicos a contabilidad. Para la ejecución del proceso descrito, esta unidad utiliza el Manual de Gestión Organizacional por Procesos, el Reglamento de Administración y control de bienes del sector público y el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Publicas.

Como recursos de apoyo y soporte se requiere de la utilización de equipos de computación, sistema Quipux, servicio de internet y programas informáticos, además, intervienen como recursos humanos, el analista distrital Administrativo y el Analista Distrital Administrativo Financiero. Para poder verificar el cumplimiento de este subproceso de Control de bienes, se requiere evidenciar los siguientes registros:

Tabla 4.4. Registros del funcionamiento del subproceso Control de bienes

Nombre
Factura
Sticker
Acta Entrega Recepción a Custodio
Acta de Traspaso de Bienes
Plan de Constatación de Bienes
Reporte de Inventario de Bienes actualizado y valorado
Informe Sucinto
Reportes de Conciliación
Reportes de Altas
Reportes de Bajas
Reportes de Depreciación
Reporte de Registro y Control de los Bienes de la Institución

Fuente: Fichas de procesos de la Gestión Administrativa

4.1.3.2. Subproceso: Donación de otras instituciones (ver anexo 6)

En el proceso de Control de Bienes, se desglosa el subproceso de Donación de otras instituciones, en el cual se realiza el inventario de los bienes que el distrito recibe por motivo de donación. En esta unidad se realiza la debida inspección tanto de sistemas si son equipos, como física si no lo son, se elabora el informe del estado en que se reciben, así como el calendario para su debida distribución.

Las actividades ejecutadas en este proceso se basan en el Manual de Gestión Organizacional por Procesos, el Reglamento Administración y control de bienes del sector público y el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Publicas, y se desarrollan con el apoyo de herramientas como: equipos de computación, sistema Quipux, servicio de internet y programas informáticos. Como recursos humanos intervienen la institución donante, el Analista Distrital Administrativo Financiero, el Analista Distrital Administrativo y el Analista Distrital de TIC'S.

Los registros documentales que se deben de evidenciar para comprobar la eficiencia y funcionamiento de este subproceso son los siguientes:

Tabla 4.5. Registros del funcionamiento del subproceso Donación de otras instituciones

Nombre
Informe de estado de bienes
Cuadro de institución educativa beneficiaria
Calendario de distribución
Acta de entrega / recepción a beneficiario de la zona
Acta de entrega / recepción con la institución donante

Fuente: Fichas de procesos de la Gestión Administrativa

4.1.3.3. Subproceso: Donación y destrucción de bienes del MINEDUC (ver anexo 7)

La unidad de Donación y destrucción de bienes del MINEDUC es encargada de mantener actualizado el inventario de bienes muebles e inmuebles del distrito, en el que se requiere el listado de bienes muebles considerados y autorizados para las donaciones y destrucciones correspondientes, así como la delegación para realizar tal actividad. Posterior a lo mencionado, en este subproceso se elabora un informe de donaciones y destrucción, así como las respectivas actas, informes, asientos de ajustes de contabilidad financiera de control de bienes y donaciones.

Los recursos documentales empleados son: el Manual de Gestión Organizacional por Procesos, el Reglamento Administración y control de bienes del sector público y el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Publicas. Referente a los recursos materiales, esta subproceso de Control de Bienes, al

igual que la mayoría los subprocesos de la Gestión Administrativa, utiliza equipos de computación, sistema Quipux, servicio de internet y programas informáticos. Además, se requiere de la intervención de los analistas distritales administrativos financieros, administrativos y financieros, como recursos humanos responsables del funcionamiento y eficacia de las actividades realizadas, mismos que deben de evidenciar los siguientes registros documentales para comprobar que se ejecuten satisfactoriamente:

Tabla 4.6. Registros del funcionamiento del subproceso Donación y destrucción de bienes del MINEDUC

Nombre
Listado de donaciones de bienes
Listado de destrucción de bienes
Informe de bajas con detalle de bienes y donaciones
Actas de donación y/o bajas de bienes
Informe de donaciones con detalle de bienes
Asientos de ajustes contabilidad
Asientos de ajustes control de bienes y donaciones
Acta de destrucción de bienes de la zona

Fuente: Fichas de procesos de la Gestión Administrativa

4.1.4. Servicios generales

4.1.4.1. Control de contratos de servicios generales (ver anexo 8)

La misión de este subproceso de servicios generales, se centra en la supervisión del desempeño de los servicios del área de guardianía y limpieza brindados por empresas externas a favor del distrito, para lo cual se revisan los respectivos contratos, se informan a los proveedores de los mecanismos de control, se emiten informes mensuales, se coordinan y ejecutan con los proveedores las evaluaciones trimestrales, determinar y ejecutar acuerdos de mejora en el servicio, finalmente se envían informes al director (a) administrativo financiero. Los documentos en los que se basa esta unidad de la Gestión Administrativa son: el Reglamento Administración y control de bienes del sector público, la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, y el Código de Trabajo.

Los recursos que le dan soporte a las actividades de este proceso son los equipos de computación utilizados, el sistema Quipux, servicios de internet, y programas informáticos. En cuanto a los recursos humanos, se requiere la

intervención del Analista Distrital Administrativo, el Proveedor de los servicios generales y el Analista Distrital Administrativo Financiero, mismos que son los responsables del registro de los documentos que otorgan evidencia del funcionamiento y ejecución del proceso realizado, estos registros son:

Tabla 4.7. Registros del funcionamiento del subproceso Donación y destrucción de bienes del MINEDUC

Nombre
Informes de servicio
Acuerdos de mejoramiento de los servicios tercerizados
Informe de no cumplimiento del acuerdo de mejoramiento
Informe de administración de contrato servicios generales.

Fuente: Fichas de procesos de la Gestión Administrativa

4.1.4.2. Mantenimiento de infraestructura (ver anexo 9)

El mantenimiento de infraestructura es un proceso que comprende, como su nombre lo indica, el mantenimiento de cada una de las instalaciones del distrito en óptimas condiciones, con el fin de que tanto los usuarios como los funcionarios usen las áreas de la institución con comodidad, seguridad y confort. Dentro de las actividades inherentes a este proceso se encuentran las siguientes: elaboración del plan anual de mantenimiento incluido en el POA de la dirección administrativa, ejecutar mantenimiento, contratar obras, bienes y servicios de ínfima cuantía, elaborar informes de contratación sobre el mantenimiento y de ejecución del plan propuesto, revisar informes y tomar decisiones.

Los documentos que brindan las especificaciones para las entradas y salidas en este proceso son: Ley Orgánica de Sistema de Contratación Pública, Reglamento Administración y control de bienes del sector público, Informes de mantenimiento realizado, Reglamento Administración y control de bienes del sector público. En cuanto los materiales y herramientas de apoyo, esta unidad impera el empleo de equipos de computación, sistema Quipux, servicio de internet y de programas informáticos.

En la ejecución de las actividades, intervienen el Analista Distrital Administrativo, el Director Distrital y el Analista Distrital Administrativo Financiero, mismos que

son los responsables de la información documentada que evidencia el funcionamiento del proceso, tales como:

Tabla 4.8. Registros del funcionamiento del subproceso Mantenimiento de infraestructura

Nombre
Plan Anual de mantenimiento
Factura de compra de material
Acta entrega recepción por mantenimiento de bienes muebles e inmuebles
Solicitud de orden de pago por mantenimiento de bienes mueble e inmuebles
Informe de administración de los contratos de mantenimiento
Informe de ejecución del mantenimiento de bienes muebles e inmuebles

Fuente: Fichas de procesos de la Gestión Administrativa

4.1.4.3. Administración de espacios de uso público interno y externo (ver anexo 10)

Dentro del proceso de servicios generales, se abarca el subproceso de Administración de espacios de uso público interno y externo, mismo que cumple con las funciones de: efectuar solicitudes de información sobre la disponibilidad de espacios físicos y/o sociales para la respectiva autorización de uso; y coordinar el aseo del área a utilizar. Como información documentada que utilizan los responsables de este proceso se encuentra el Manual de Gestión Organizacional por Procesos, debido a que establece las especificaciones tanto de entradas como de salidas.

Intervienen como responsables de las entradas y salidas de este proceso los funcionarios del Ministerio / Instituciones u Organismos externos y el Analista Distrital Administrativo Financiero, con el uso de equipos de computación, sistema Quipux, servicio de internet y programas informáticos.

Los documentos que en este proceso se deben de evidenciar para comprobar la eficacia de su funcionamiento son:

Tabla 4.9. Registros del funcionamiento del subproceso Administración de espacios de uso público interno y externo

Nombre
Mail solicitando disponibilidad de la sala
Formato Excel para control de salas

Fuente: Fichas de procesos de la Gestión Administrativa

4.1.4.4. Gestión de pago de servicios básicos, impuestos municipales, combustible generadores transporte (ver anexo 11)

El subproceso de gestión de pago de servicios básicos, impuestos municipales, y combustible generadores de transporte es el encargado de garantizar el suministro de estos elementos al distrito a través de pagos a diferentes proveedores. El Analista Distrital Administrativo Financiero y el personal de la unidad Distrital Financiera son los encargados de ejecutar cada una de las actividades con el apoyo de equipos de computación, sistema Quipux, servicio de internet y de programas informáticos.

Las actividades a ejecutar se centran básicamente en ejecutar pagos y receptor los debidos comprobantes, elaborar solicitudes de memorándum de servicios básicos y de pedidos de certificación presupuestaria, realizar solicitudes de compra de combustible, elaborar formulario con los requisitos pertinentes, receptor el pedido y las debidas facturas, y demás actividades afines.

La documentación que brinda las especificaciones pertinentes para la ejecución de este proceso son: la Normativa de Control Interno, el COOTAD, y las Ordenanzas Municipales. Por su parte, la documentación que los responsables deben de evidenciar para comprobar su funcionamiento son los siguientes:

Tabla 4.10. Registros del funcionamiento del subproceso Gestión de pago de servicios básicos, impuestos municipales, combustible generadores transporte

Nombre
Facturas de servicios básicos o impuestos
Prefacturas de servicios básicos e impuestos Municipales
Solicitud de orden de pago de servicios básicos
Transferencia bancaria servicios básicos/impuestos
Oficio o memo de pago realizado
Transferencias Bancarias Legalizadas
Memo pedido de certificación presupuestaria para pago de impuestos
Certificación presupuestaria para pago de impuestos
Factura de pago de impuestos definitivas
Solicitud de orden de pago de impuestos
Oficio de devolución
Solicitud de pedido para compra de combustible generadores

Formulario de permiso para la compra de combustible
Documentos personales de representante legal
Autorización de compra del Ministerio de Hidrocarburos
Factura de compra de combustible generadores
Memo pedido de certificación presupuestaria para pago de combustible
Certificación presupuestaria para pago de combustible
Solicitud de orden de pago de combustible generadores previa revisión y análisis
Transferencia bancaria de pago de combustible
Transferencia bancaria de pago de combustible legalizada
Tickets del combustible con recibí conforme

Fuente: Fichas de procesos de la Gestión Administrativa

4.1.4.5. Administración del contrato de seguros (ver anexo 12)

Este subproceso de Administración del contrato de seguros tiene la misión de asegurar los bienes muebles inmuebles pertenecientes a la dirección distrital, para su respectiva reposición en el caso de suscitarse siniestros, basado en la Ley General de Seguros, Instructivos de las Aseguradoras, Formularios de la Fiscalía y el Reglamento de Administración y Control de Bienes del Sector Público.

Dentro de las actividades inherentes al proceso de contrato de seguros, se debe de generar la necesidad que se suscite, revisar y ejecutar la generación de la disposición; recibir, revisar y enviar los requerimientos a compras públicas, efectuar pedidos de emisión de pólizas a la aseguradora respectiva, solicitar pagos y gestionar cobro por siniestros, entre otras actividades a fines. Los responsables de dichas actividades son el Director(a) Distrital, personal de la unidad Distrital Financiera, personal de las áreas del MINEDUUC Distrital, la Aseguradora, el abogado Distrital, los choferes y el Analista Distrital Administrativo Financiero.

Referente al material y las herramientas de apoyo que se emplean en este proceso, están los equipos de computación, sistema Quipux, servicio de internet, programas informáticos, y transporte para traslado a las instituciones inmersas en las actividades de este proceso. Por su parte, la documentación que se debe de evidenciar, producto de cada una de las actividades realizadas, son los siguientes:

Tabla 4.11. Registros del funcionamiento del subproceso Administración del contrato de seguros

Nombre
Hoja de ruta
Disposición de las autoridades
Documento de especificaciones
Contrato
Carta de adjudicación
Pólizas
Factura
Solicitud de orden de pago de facturas a las aseguradoras de la zona
Informe de pérdida del bien
Denuncia
Proforma del bien nuevo
Sentencia
Acta de tenencia del bien
Acta de entrega recepción
Acta de finiquito
Factura por deducible
Certificación presupuestaria aprobada
Solicitud de orden de pago de facturas a las aseguradoras (por deducible) de la zona
Transferencia bancaria a aseguradora
Informe de gestión de cobro al seguro por siniestro de bienes
Oficio de denuncia
Denuncia ante el SIAT
Denuncia penal
Parte policial
Sentencia definitiva
Acuerdo de pago
Informe de peritos
Informe de pérdida total del vehículo
Pago por liquidación final
Factura
Orden de salida acta de finiquito del siniestro
Certificación presupuestaria
Solicitud de orden de pago de facturas a las aseguradoras (por deducible) de la zona
Transferencia bancaria
Informe de gestión de cobro al seguro por siniestro vehículos

Fuente: Fichas de procesos de la Gestión Administrativa

4.1.5. Transporte

4.1.5.1. Control del parque automotor (ver anexo 13)

En el proceso de Transporte, de la Gestión Administrativa del Distrito de Educación se desglosa el subproceso de Control del parque automotor, mismo que cumple con la función de asignar las unidades vehiculares a los diferentes servidores públicos de la institución, cuyas actividades son inherentes a los procedimientos de movilización, pagos de matrículas y pagos de combustible, así como la elaboración de solicitudes, informes y demás documentación de respaldo.

Este subproceso tiene como responsables a los choferes, guardias, analista Distrital Administrativo Financiero y al personal de la unidad Distrital Financiera, quienes fundamentan sus actividades en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre – Transito y Seguridad Vial, la Normativa de Control Interno – Informe Respectivo, la Normativa de Presupuesto del Ministerio de Economía y Finanzas y los Formatos de control interno, establecidos por la Unidad Técnica Distrital.

El material de apoyo utilizado en este subproceso corresponde a equipos de computación, sistema Quipux, servicio de internet, programas informáticos, y transporte correspondiente. Por su parte, los registros documentales que se deben de evidenciar para comprobar su funcionamiento y eficacia son:

Tabla 4.12. Registros del funcionamiento del subproceso Control del parque automotor

Nombre
Solicitud de uso de vehículo fuera de la ciudad
Autorización de movilización en jornadas laborales
Consolidado de autorización de movilización
Base de datos de registro de autorización de movilización
Salvo conducto
Solicitud de comisión
Ordenes de combustible
Informe de novedades
Facturas
Informe de trabajo de choferes
Solicitud de pago matrícula
Solicitud de certificación presupuestaria para pago de matrícula
Certificación presupuestaria aprobado
Comprobante único de registro
Matrículas de vehículos renovada
Copia de matrícula notariada
Informe de pago de matrícula
Órdenes del combustible
Ticket
Reporte de combustible
Facturas u organismo correspondiente por pagar
Solicitud de orden de pago de combustible
Comprobante Único de Registro – CUR de pago de combustible
Facturas correspondiente pagada y legalizada

Fuente: Fichas de procesos de la Gestión Administrativa

4.1.5.2. Mantenimiento vehicular (ver anexo 14)

El mantenimiento vehicular es un subproceso de Transporte, encargado de mantener las unidades vehiculares del distrito en óptimas condiciones de modo que sirvan de forma eficiente en el traslado de los funcionarios de la institución

en el desarrollo de sus funciones laborales. Las actividades inherentes a este subproceso corresponden a la elaboración y socialización del Plan Anual de Mantenimiento Vehicular, la elaboración de informes y reportes, además de la revisión constante del estado de los vehículos, así como la solicitud de reparaciones cuando sean necesarias y la gestión de reparación a partir de la aprobación de la solicitud mencionada.

Las funciones del subproceso de Manteamiento vehicular son realizadas por el Analista Distrital Administrativo Financiero y por los choferes, mismos que fundamentan su proceder en las especificaciones establecidas en la Normativa de Control Interno, y los formatos de control interno de la Unidad Técnica Distrital, y ejecutan sus actividades con el apoyo de equipos de computación, sistema Quipux, servicio de internet y programas informáticos.

A continuación se presentan los documentos que se deben de registrar para comprobar el funcionamiento y eficacia de este subproceso:

Tabla 4.13. Registros del funcionamiento del subproceso Mantenimiento vehicular

Nombre
Bitácora de mantenimiento vehicular
Ordenes de trabajo de vehículos
Acta de entrega recepción de repuestos cambiados de mecánica
Solicitud de orden de pago por mantenimiento vehicular
Informes de trabajos de vehículos realizados
Informes consolidados de revisión y mantenimiento del parque automotor

Fuente: Fichas de procesos de la Gestión Administrativa

4.2. DESARROLLO DE LA FASE II. Medir la eficiencia y eficacia de los procesos en la Gestión Administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro.

ACTIVIDAD 1: Aplicación de la matriz AVA

Para la aplicación de la matriz de Análisis del Valor Agregado resulta necesario describir el significado de cada uno de sus elementos, de modo que tanto su realización como interpretación sean efectivas. El significado de dichos elementos se muestra a continuación, según lo analizado a partir de Looor y Molina (2017):

- **Nº:** indica el número en orden de ejecución de cada actividad.
- **Actividades:** corresponde a la descripción de las acciones que el flujograma de procesos detalla para el cumplimiento de cada proceso y subproceso.
- **Tiempo de ejecución:** corresponde al tiempo que tarda cada actividad en ejecutarse.
- **Actividades que agregan valor:** son actividades que agregan valor tanto a la institución como al usuario final, y se clasifican de la siguiente forma:
 - **VAC:** son actividades que agregan valor al usuario, generando satisfacción el servicio ofrecido y los resultados obtenidos.
 - **VAE:** son actividades que agregan valor para la institución para el cumplimiento de los procesos que contribuyen a satisfacer al usuario.
- **Actividades que no agregan valor:** son actividades que no generan ningún valor agregado para la institución ni para el usuario final.
 - **P:** son actividades de preparación necesarias para disponer a efectuar una determinada actividad.
 - **I:** son actividades de inspección que incluyen las tareas de revisión o verificación de la información pertinente al proceso.
 - **E:** son actividades de espera en el que no se efectúa ninguna actividad:

- **M:** son actividades de movimiento, en el que el personal, la información, materiales u otro recurso este circulando.
- **A:** son actividades de archivo para el almacenamiento temporal o definitivo de la documentación utilizada en los procesos.

En total se evaluaron mediante la matriz AVA, 5 procesos pertenecientes al macro proceso Gestión Administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone - Flavio Alfaro, y a su vez, 12 subprocesos necesarios para el correcto desempeño de la institución distrital, para lo cual se contó con la colaboración de los funcionarios encargados de los procesos y subprocesos estudiados. Los resultados de la evaluación se evidencian en los anexos 15, 16, 17, 18 y 19.

ACTIVIDAD 2: Análisis de los resultados

Para darle cumplimiento a esta actividad, y continuar con el logro de la presente fase, se procesaron los datos obtenidos mediante la matriz AVA, realizando el cálculo del Índice del valor agregado de proceso y subproceso, mismo que según la teoría de Trischler (1998 como se citó en Párraga y Pin, 2020), debe ser superior al 50% para considerarse efectivo, de lo contrario se deberán de buscar mecanismos de mejora y optimización.

Para el respectivo análisis de los resultados, se procesaron los datos obtenidos mediante la matriz AVA, obteniendo lo expuesto en las siguientes tablas:

TT: corresponde al tiempo de ejecución total de las actividades de cada proceso y subproceso tratado, en horas y minutos.

TVA: corresponde al tiempo del valor agregado calculado tanto del tiempo de ejecución de las actividades que agregan valor a la institución sumado del tiempo de las actividades que agregan valor al usuario:

IVA: se refiere al cálculo del Índice de Valor Agregado, obtenido del cálculo de la siguiente formula: $TVA/TT*100$, lo que se interpreta como: tiempo de valor agregado dividido por el tiempo de ejecución total multiplicado por cien, este resultado debe de indicar un porcentaje superior al 50% según se ha mencionado al inicio del desarrollo de la actividad.

Tabla 4.14. Análisis de la Matriz de Valor Agregado del proceso de Adquisiciones y sus subprocesos

PROCESO		ADQUISICIONES							
SUBPROCESO: Planificación de Administrativo									
Composición de actividades	de	TOTAL	VAC	VAE	P	I	E	M	A
ACTIVIDADES		8	3	0	0	3	1	1	0
TIEMPO TOTAL (h)		21 h. 5 min	18 h	0	0	2 h	1 h	5 min	0
TIEMPO DE ACTIVIDADES	DE	100%	85.40%	0	0	9.5%	4.7%	0.40%	0
TIEMPO DE VALOR AGREGADO									
TVA/TT*100		85%	SUBPROCESO EFICIENTE						
SUBPROCESO: Contratación de Obras, Bienes y Servicios de ínfima Cuantía									
Composición de actividades	de	TOTAL	VAC	VAE	P	I	E	M	A
ACTIVIDADES		16	5	0	2	1	2	5	1
TIEMPO TOTAL (h)		32 h 40 min	21 h 30 min	0	4 h 30 min	1 h	1 h	2 h 40 min	2 h
TIEMPO DE ACTIVIDADES (%)	DE	100%	65.82%	0	13.78%	3.06%	3.06%	8.16%	6.12%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO									
TVA/TT*100		66%	SUBPROCESO EFICIENTE						
ANÁLISIS DEL VALOR AGREGADO DEL PROCESO ADQUISICIONES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA									
Composición de actividades	de	TOTAL	VAC	VAE	P	I	E	M	A
ACTIVIDADES		24	8		2	4	3	6	1
TIEMPO TOTAL (h)		53 h 45 min	39 h 30 min		4 h 30 min	3 h	2 h	2 h 45 min	2 h
TIEMPO DE ACTIVIDADES (%)	DE	100%	73%		8%	6%	4%	5%	4%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO									
TVA/TT*100		73%	PROCESO EFICIENTE						

Fuente: Matriz AVA aplicada al proceso de Adquisiciones y sus subprocesos en el Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro

Según los resultados obtenidos en la evaluación del proceso de Adquisiciones y sus subprocesos Planificación de Administrativo y Contratación de Obras, Bienes y Servicios de ínfima Cuantía, se logra determinar que existe eficiencia en el desarrollo de sus actividades, puesto que todos estos tienen un AVA superior al 50%.

Referente al subproceso Planificación de Administrativo, conlleva un tiempo de ejecución de 21 hrs y 5 min en el cumplimiento de las 8 actividades definidas en el flujograma de procesos, de las cuales, 3 aportan valor al cliente, mientras que las 5 restantes no aportan valor debido a que son tareas de inspección, espera y movimiento, sin embargo, no ocupan un tiempo representativo, por lo que se obtiene un AVA del 85%.

En cuanto al subproceso de Contratación de Obras, Bienes y Servicios de Ínfima Cuantía, el tiempo de ejecución de las 16 actividades planteadas es de 30 hrs y 40 minutos, de las cuales, 5 aportan valor al cliente y las 11 restantes no, definiéndose como actividades de preparación, inspección, espera, movimiento y archivo. El AVA obtenido es del 66%, ya que del tiempo total de ejecución, 21 horas con 30 minutos corresponden a las actividades que si aportan valor.

Tabla 4.15. Análisis de la Matriz de Valor Agregado del proceso de Administración de bodega

ANÁLISIS DEL VALOR AGREGADO DEL PROCESO ADQUISICIONES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA										
Composición de actividades	TOTAL	VAC	VAE	P	I	E	M	A		
ACTIVIDADES	14	4	1	4	0	2	2	1		
TIEMPO TOTAL (h)	21 h 10 min	12 h	1 h	2 h 10 min	0	1h 30 min	2 h	3 h		
TIEMPO DE ACTIVIDADES (%)	100%	55.38%	4.62%	10%	0	6.92%	9.23%	13.85%		
TIEMPO DE VALOR AGREGADO	12 h.									
TVA/TT*100	57%	PROCESO EFICIENTE								

Fuente: Matriz AVA aplicada al proceso de Administración de bodega y sus subprocesos en el Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro

El proceso de Administración de bodega amerita el desarrollo de 14 actividades dentro de su misma denominación, puesto que no se desglosa en subprocesos. El tiempo de ejecución que conlleva su cumplimiento es de 21 horas y 10 minutos, ocupando 13 horas en actividades que agregan valor al proceso, dando como resultado un AVA del 57%, catalogando este proceso como eficiente. Por su parte, existe también un porcentaje de actividades que ocupan un tiempo considerable de ejecución y no aportan valor, siendo estas de preparación, espera, movimiento y archivo.

Tabla 4.16. Análisis de la Matriz de Valor Agregado del proceso de Control de bienes y sus subprocesos

PROCESO		CONTROL DE BIENES							
SUBPROCESO: Control de bienes									
Composición de actividades	de	TOTAL	VAC	VAE	P	I	E	M	A
ACTIVIDADES		19	3	1	8	2	1	3	1
TIEMPO TOTAL (h)		27 h 54 min	5 h	20 min	13 h	4 h	30 min	5 h	4 min
TIEMPO ACTIVIDADES (%)	DE	100%	17.92%	1.19%	46.59%	14.34%	1.79%	17.92%	0.24%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO		5 h 20 min							
TVA/TT*100		19%	SUBPROCESO DEFICIENTE						
SUBPROCESO: Donaciones de otras instituciones									
Composición de actividades	de	TOTAL	VAC	VAE	P	I	E	M	A
ACTIVIDADES		15	1	0	6	0	4	3	1
TIEMPO TOTAL (h)		30 h 30 min	8 h	0 h	8 h 30 min	0 h	8 h	5 h 30 min	30 min
TIEMPO ACTIVIDADES (%)	DE	100%	26.23%	0%	27.87%	0%	26.23%	18%	1.64%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO		8 h							
TVA/TT*100		26%	SUBPROCESO DEFICIENTE						
SUBPROCESO: Donaciones y destrucción de bienes del MINEDUC									
Composición de actividades	de	TOTAL	VAC	VAE	P	I	E	M	A
ACTIVIDADES		14	2	1	6	1	0	3	1
TIEMPO TOTAL (h)		25 h 30 min	1 h 30 min	4 h	10 h 30 min	4 h	0	5 h	30 min
TIEMPO ACTIVIDADES (%)	DE	100%	5.88%	15.69%	41.18%	15.69%	0%	19.61%	1.96%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO		5 h 30 min							
TVA/TT*100		22%	SUBPROCESO DEFICIENTE						
ANÁLISIS DEL VALOR AGREGADO DEL PROCESO CONTROL DE BIENES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA									
Composición de actividades	de	TOTAL	VAC	VAE	P	I	E	M	A
ACTIVIDADES		48	6	2	20	3	5	9	3
TIEMPO TOTAL (h)		83 h 54 min	14 h 30 min	4 h 20 min	32 h	7 h	8 h 30 min	15 h 30 min	1 h 4 min
TIEMPO ACTIVIDADES (%)	DE	100%	17.28%	5.16%	38.14%	9.54%	10.13%	18.47%	1.27%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO		18 h 50 min							
TVA/TT*100		22%	PROCESO DEFICIENTE						

Fuente: Matriz AVA aplicada al proceso de Control de bienes y sus subprocesos en el Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro

Se obtiene como resultado un AVA del 22% para el proceso de Contratación de bienes, catalogándolo como deficiente, de la misma forma que a los subprocesos que abarca, los cuales se detallan seguidamente:

En el subproceso control de bienes se realiza un total de 19 actividades conforme se establece en el flujograma de procesos, en un tiempo de 27 horas y 54 minutos, no obstante, solo 4 de ellas aportan valor al proceso, ocupando apenas el 19% del tiempo total de ejecución. En cuanto a las actividades que no aportan valor, el 46,6% corresponden a tareas de planeación, un 18% son de movimiento de información, el 14% de inspección y el resto de espera y archivo. El AVA calculado es del 19%, lo que permite concluir que este subproceso es deficiente.

Las donaciones de otras instituciones se constituyen como el segundo subproceso de la contratación de bienes, en el que se ejecutan 15 actividades en un tiempo estimado de 30 horas y 30 minutos. Se determina que apenas una de las tareas aporta valor al proceso, particularmente al cliente, mientras que el restante son de preparación, espera, movimiento y archivo de documentación, dando como resultado un AVA del 26%, lo que cataloga a este subproceso como deficiente.

El tercer subproceso corresponde a Donaciones y destrucción de bienes del MINEDUC, mismo que desarrolla 14 actividades en un tiempo de 25 horas y 30 minutos. Las actividades que aportan valor son 3, ocupando un 21% del tiempo total de ejecución, mientras que el 79% se concentra en actividades que no aportan valor, puesto que son de preparación, inspección, movimiento y archivo. Estos resultados determinan que el subproceso mencionado es deficiente debido a que no supera el 50% necesario.

Tabla 4.17. Análisis de la Matriz de Valor Agregado del proceso de Servicios Generales y sus subprocesos

PROCESO: SERVICIOS GENERALES								
SUBPROCESO: Control de contratos de servicios generales								
Composición de actividades	TOTAL	VAC	VAE	P	I	E	M	A
ACTIVIDADES	11	4	0	4	2	0	1	0
TIEMPO TOTAL (h)	22 h	11 h	0	5 h	5 h	0	1	0
TIEMPO DE ACTIVIDADES (%)	100%	50%	0%	23%	23%	0%	5%	0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO	11 h							
TVA/TT*100	50%	SUBPROCESO EFICIENTE						
SUBPROCESO: Mantenimiento de infraestructura								
Composición de actividades	TOTAL	VAC	VAE	P	I	E	M	A
ACTIVIDADES	15	6	1	1	0	0	7	0
TIEMPO TOTAL (h)	129 h	69 h	40 h	1 h	0	0	19 h	0
TIEMPO DE ACTIVIDADES (%)	100%	53%	31%	1%	0%	0%	15%	0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO	109 h							
TVA/TT*100	84%	SUBPROCESO EFICIENTE						
SUBPROCESO: Administración de espacios de uso del público interno y externo								
Composición de actividades	TOTAL	VAC	VAE	P	I	E	M	A
ACTIVIDADES	9	1	2	1	1	1	3	0
TIEMPO TOTAL (h)	6 h 30 min	30 min	1 h	30 min	1 h	1 h	2 h 30 min	0
TIEMPO DE ACTIVIDADES (%)	100%	7.69%	15.38%	7.69%	15.38%	15.38%	38.46%	0.00%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO	1 h 30 min							
TVA/TT*100	23%	SUBPROCESO DEFICIENTE						
SUBPROCESO: Gestión de pago de servicios básicos, impuestos municipales, diésel generadores								
Composición de actividades	TOTAL	VAC	VAE	P	I	E	M	A
ACTIVIDADES	39	3	0	5	11	6	14	0
TIEMPO TOTAL (h)	30 h 40 min	4 h	0	5 h	11 h 30 min	4 h 10 min	12 h	0
TIEMPO DE ACTIVIDADES (%)	100%	10.91%	0.00%	13.64%	31.36%	11.36%	32.73%	0.00%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO	4 h							
TVA/TT*100	11%	SUBPROCESO DEFICIENTE						
SUBPROCESO: Administración del contrato de seguros								
Composición de actividades	TOTAL	VAC	VAE	P	I	E	M	A
ACTIVIDADES	16	5	0	1	1	3	6	0
TIEMPO TOTAL (h)	39 h 20 min	19 h	0	30 min	30 min	4 h 30 min	15 h 20 min	0

TIEMPO DE ACTIVIDADES (%)	100%	47.70%	0.00%	1.26%	1.26%	11.30%	38.49%	0.00%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO	19 hrs							
TVA/TT*100	48%	SUBPROCESO DEFICIENTE						
ANÁLISIS DEL VALOR AGREGADO DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA								
Composición de actividades	TOTAL	VAC	VAE	P	I	E	M	A
ACTIVIDADES	90	19	3	12	15	10	31	0
TIEMPO TOTAL (h)	234 h	103 h 30 min	41 h	12 h	18 h	9 h 40 min	49 h 50 min	0
TIEMPO DE ACTIVIDADES (%)	100%	44.23%	17.52%	5.13%	7.69%	4.13%	21.30%	0.00%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO	144 h 30 min							
TVA/TT*100	62%	PROCESO EFICIENTE						

Fuente: Matriz AVA aplicada al proceso de Servicios Generales y sus subprocesos en el Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro

El proceso de Servicios Generales se desglosa en 5 subprocesos, mismos que completan el desarrollo de sus 90 actividades en un tiempo estimado de 232 horas, de las cuales el 44% aporta valor al cliente y el 18% a la institución. Estos resultados determinan un AVA del 62%, lo cual define a este proceso de forma general como eficiente. No obstante, resulta necesario analizar cada uno de los subprocesos, tal como se muestra a continuación:

En cuanto al subproceso de Control de contratos de servicios generales, se determinó un AVA del 50%, debido a que de las 22 horas en que se ejecutan las 11 actividades, 11 horas se emplean en las actividades que generan valor, particularmente al usuario final, mientras que las 11 horas restantes se ocupan en tareas de preparación, inspección y movimiento, de modo que no añaden valor al subproceso.

El segundo subproceso de Servicios Generales se refiere al Mantenimiento de infraestructura, mismo que realiza 15 actividades en un tiempo estimado de 129 horas, de las cuales 109 se emplean en el desarrollo de tareas que añaden valor tanto al usuario como a la entidad. Por otro lado, las actividades que no aportan valor son las de preparación y movimiento, ejecutándose en un tiempo de 20 horas, lo que representa un 16% del total del subproceso. Estos resultados

permiten determinar que existe una eficiencia en su desarrollo, puesto que el AVA calculado es del 84%.

La Administración de espacios de uso público interno y externo es un subproceso que ejecuta 9 actividades en un tiempo estimado de 6 horas y 30 minutos. Como resultado se obtuvo un AVA del 23%, debido a que existe un 77% de actividades que no añaden valor al proceso, siendo estas de preparación, inspección, espera y movimiento, por lo tanto se determina a este subproceso como deficiente.

El cuarto subproceso de este bloque corresponde a la Gestión de pago de servicios básicos, impuestos municipales, diésel generadores, en el que se ejecutan 39 actividades en un tiempo estimado de 30 horas y 40 minutos. Los resultados determinaron un AVA del 11%, ya que apenas 4 horas se emplean en actividades que añaden valor al proceso, mientras que la diferencia se utiliza en actividades de preparación, inspección, espera y movimiento, las cuales no añaden valor, convirtiendo a este subproceso en deficiente.

La administración del contrato de seguros es el quinto y último subproceso de Servicios Generales, cuya misión incluye la ejecución de 16 actividades en un tiempo de 39 horas y 20 minutos. El subproceso es deficiente, ya que el AVA calculado es del 48%, esto se justifica en el porcentaje de tiempo que ocupan las actividades no generadoras de valor.

Tabla 4.18. Análisis de la Matriz de Valor Agregado del proceso de Transporte y sus subprocesos

PROCESO: Transporte								
SUBPROCESO: Control del parque automotor								
TVA/TT*100	84%	SUBPROCESO EFICIENTE						
Composición de actividades	TOTAL	VAC	VAE	P	I	E	M	A
ACTIVIDADES	41	4	0	12	6	0	18	1
TIEMPO TOTAL (hrs)	45	18 h 10 min		9 h 50 min	4 h 20 min	0	12 h 10 min	30 min
TIEMPO DE ACTIVIDADES (%)	100%	40.37%	0.00%	21.85%	9.63%	0.00%	27.04%	1.11%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO	18 h 10 min							
TVA/TT*100	40%	SUBPROCESO DEFICIENTE						
SUBPROCESO: Mantenimiento Vehicular								
Composición de actividades	TOTAL	VAC	VAE	P	I	E	M	A
ACTIVIDADES	18	1	1	5	1	1	9	0
TIEMPO TOTAL (h)	33	8	0	9 h 30 min	2	2	11 h 30 min	0
TIEMPO DE ACTIVIDADES (%)	100%	24.24%	0.00%	28.79%	6.06%	6.06%	34.85%	0.00%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO	8 h							
TVA/TT*100	24%	SUBPROCESO DEFICIENTE						
ANÁLISIS DEL VALOR AGREGADO DEL PROCESO DE TRANSPORTE DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA								
Composición de actividades	TOTAL	VAC	VAE	P	I	E	M	A
ACTIVIDADES	59	5	1	17	7	1	27	1
TIEMPO TOTAL (hrs)	78	26 h 10 min	0	19 h 20 min	6 h 20 min	2	23 h 40 min	30 min
TIEMPO DE ACTIVIDADES (%)	100%	33.55%	0.00%	24.79%	8.12%	2.56%	30.34%	0.64%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO	26 h 10 min							
TVA/TT*100	34%	PROCESO DEFICIENTE						

Fuente: Matriz AVA aplicada al proceso de Transporte y sus subprocesos en el Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro

Los resultados de la matriz AVA en el proceso de transporte determinaron un IVA del 34%, catalogándolo como deficiente, de la misma manera que a los subprocesos que abarca, debido a que no superan el 50% necesario. A continuación se desglosa a detalle los resultados obtenidos:

En el subproceso Control del parque automotor se desarrollan 41 actividades en un tiempo de 45 horas, de las cuales 4 aportan valor al usuario, ocupando un 40% del tiempo total de ejecución. Con respecto a las actividades restantes, estas no aportan valor al proceso debido a que son de preparación, inspección, movimiento y archivo. El AVA calculado es del 40%, con lo que se permite definir a este subproceso como deficiente.

El segundo y último subproceso de este bloque es el de Mantenimiento vehicular, el cual ocupa un total de 33 horas en el desarrollo de sus 18 actividades. En cuanto a las actividades que añaden valor al proceso, se detecta que ocupan el 24% del tiempo en su ejecución, mientras que las que no aportan valor representan un 76%. Estos resultados concluyen un AVA del 24%, determinando que existe deficiencia en este subproceso.

4.3. DESARROLLO DE LA FASE III. Elaborar una propuesta de mejora para contribuir a la optimización de la eficiencia y eficacia de los procesos en la Gestión Administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro.

ACTIVIDAD 1. Análisis de las actividades (indicadores) que no generan valor a los procesos y subprocesos de la gestión administrativa del distrito.

En cumplimiento con la presente actividad, se realizó un análisis de las actividades que no generan valor a los diferentes procesos y subprocesos estudiados, para lo cual se tomó como referencia interpretativa, lo establecido por Trischler (1998 como se citó en Párraga y Pin, 2020), tal como se muestra seguidamente:

- **Si agrega valor y Si es necesaria (++) = “mejorar”.**
- **No agrega valor, pero Si es necesaria (-+) = “optimizar”.**
- **Si agrega valor, pero No es necesaria (+-) = “transferir a otra área”.**
- **No agrega valor y No es necesaria (--)= “eliminar”**

Con base en los resultados obtenidos en la fase anterior, sobre la determinación de la eficiencia de los procesos y subprocesos de la Gestión Administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone - Flavio Alfaro, se analizaron las actividades que no añaden valor ni al usuario final ni a la institución, en los procesos que se determinaron como deficientes.

Cabe mencionar que las actividades de cada proceso y subproceso estudiado, son aquellas que se detallan en el flujograma de procesos del Manual de Gestión Organizacional de Procesos en su tercera versión, cuya aplicación rige en todos los niveles del Ministerio de Trabajo, razón por la cual, todas las actividades establecidas se catalogan como “necesarias”.

Ahora bien, dado al objeto del presente análisis enfocado en las actividades que no aportan valor en los procesos deficientes, el resultado en la toma de decisiones para la mejora deseada se basa en “optimizar”, ya que cumple con el principio de no aportar valor pero ser necesaria (-+). Expuesto lo anterior se procede al referido análisis:

- **PROCESO DEFICIENTE: CONTROL DE BIENES**

El proceso Control de Bienes ejecuta 2 subprocesos deficientes, cuyas actividades que no agregan valor se muestra seguidamente:

- **Control de bienes**

Tabla 4.19. Análisis de las actividades que no generan valor y propuesta para la optimización (subproceso control de bienes)

ACTIVIDADES	PROPUESTA PARA LA OPTIMIZACIÓN
Recibir factura y documentación correspondiente de bodega	Solicitar factura electrónica
Ingresar al sistema la descripción general y parte económica del bien	Ingresar al sistema una base de datos de los bienes existentes, que permita agilizar esta actividad
Imprimir Sticker	Adquirir una etiquetadora que imprima y pegue Sticker una sola función
Pegar Sticker en los bienes	
Generar acta de entrega/ recepción	Realizar estas actividades de forma conjunta para optimizar tiempo.
Entregar los bienes al custodio y firmar acta entrega recepción	
Entregar copia de acta de entrega recepción a custodio, y documentación a Bodega	
Archivar acta entrega recepción	
Realizar actas de traspaso de los bienes cuando sea necesario y entregar el bien al nuevo custodio	A partir de la elaboración del plan, el resto de actividades se deben realizar mediante correo electrónico institucional.
Elaborar plan de constatación, enviar a director para aprobación y solicitar un delegado de la dirección financiera	
Aprobar plan y disponer inicio del mismo	
Realizar la constatación física con delegado de la dirección financiera	Elaborar el reporte en el momento de la constatación física.
Detectar estado y ubicación de bienes y generar reporte	
Emitir informe sucinto y conciliar los saldos contables en sistema, generar reportes de conciliación con analista zonal de contabilidad	Efectuar estas actividades con formatos vinculados para que la generación de reportes actualice automáticamente el sistema y se envíen respectivamente.
Actualizar el sistema de inventario de bienes y generar reporte de registro y control de los bienes de la institución	
Enviar reportes a contabilidad por periodo contable	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la matriz AVA

○ **Donaciones de otras instituciones**

Tabla 4.20. Análisis de las actividades que no generan valor y propuesta para la optimización (subproceso donaciones de otras instituciones)

ACTIVIDADES	PROPUESTA PARA LA OPTIMIZACIÓN
Enviar listado de bienes de donación	
Recibir listado y remitir a analista administrativo zonal	
Recibir listado designar a responsable de realizar la inspección física	Efectuar estas actividades mediante correo electrónico para agilizar la obtención de resultados.
Solicitar a un funcionario de sistemas para la inspección (en caso de ser equipos)	
Aprobar solicitud y designar a funcionario para la inspección (en caso de ser equipos)	
Elaborar informe de estado de los bienes	Elaborar formatos de informes, cuadros y calendarios para editar según corresponda y optimizar tiempo de ejecución.
Elaborar un cuadro de institución educativa beneficiaria (en caso de estar en buen estado)	
Elaborar calendario de distribución (en caso de estar en buen estado)	
Notificar a institución beneficiaria de acuerdo al calendario (en caso de estar en buen estado)	Efectuar estas actividades mediante correo electrónico para agilizar la obtención de resultados.
Recibir de la institución donante los bienes (en caso de estar en buen estado)	
Elaborar acta de transferencia gratuita con el beneficiario con código y valores depreciados de los bienes (en caso de estar en buen estado)	Elaborar formatos de actas para editar según corresponda y optimizar tiempo de ejecución.
Cuadrar con institución donante y elaborar acta de transferencia gratuita (en caso de estar en buen estado)	
Archivar en físico documentación (en caso de estar en buen estado)	Archivar en almacenamiento virtual del sistema del distrito.
Elaborar una carta de agradecimiento (en caso de no estar en buen estado)	Elaborar formatos de cartas de agradecimiento para editar según corresponda y optimizar tiempo de ejecución.

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la matriz AVA

○ **Donaciones y destrucción de bienes del MINEDUC**

Tabla 4.21. Análisis de las actividades que no generan valor y propuesta para la optimización (subproceso donaciones y destrucción de bienes del MINEDUC)

ACTIVIDADES	PROPUESTA PARA LA OPTIMIZACIÓN
Enviar listado de bienes muebles considerados para donaciones y destrucción	Efectuar envío del listado de forma electrónica
Delegar para constatación física	Elaborar una planificación de los responsables de efectuar constataciones físicas y delegar según corresponda
Recibir, analizar y control previo	Elaborar una matriz con los elementos del control para que la constatación física sea más rápida.
Constatar físicamente los bienes	
Elaborar informe de donaciones y destrucción para efectuar ajustes	Elaborar formatos de informes de donaciones y destrucciones para optimizar tiempo de ejecución.
Delegar a analista para realizar donación o destrucción	Elaborar una planificación de los responsables de efectuar donaciones o destrucciones y delegar según corresponda

Elaborar y enviar informe de donaciones con detalle de bienes a analista de contabilidad (en caso de estar en buen estado)	Efectuar estas actividades con formatos vinculados para que la generación de reportes actualice automáticamente el sistema y se envíen respectivamente.
Recibir informe y realizar ajustes contables (en caso de estar en buen estado)	
Realizar ajustes en el sistema (en caso de estar en buen estado)	
Fijar lugar, fecha y hora de destrucción (en caso de no estar en buen estado)	Elaborar una planificación para este tipo de actos y aplicarla en cuanto corresponda efectuar la actividad.
Archivar documentación	Efectuar el archivo de documentación virtual

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la matriz AVA

- **PROCESO DEFICIENTE: Servicios generales**
 - **Administración de espacios de uso del público interno y externo**

Tabla 4.22. Análisis de las actividades que no generan valor y propuesta para la optimización (subproceso administración de espacios de uso del público interno y externo)

ACTIVIDADES	PROPUESTA PARA LA OPTIMIZACIÓN
Solicitar vía oficio o memorándum disponibilidad de uso de espacios sociales y/o físicos	Efectuar actividad mediante correo electrónico
Analizar la solicitud (si no se acepta, finalizar el subproceso)	Definir correctamente los criterios de aprobación, para que el análisis sea eficaz.
Autorizar uso de espacio físico y/o sociales	Efectuar actividad mediante correo electrónico
Revisar la disponibilidad de salas en formato	Actividades de logística deben de contar con una planificación con libre acceso virtual para los involucrados en el proceso.
Reservar sala y llenar formato con fecha, hora y funcionario a quien se presta (en caso de estar disponible)	
Coordinar con personal de limpieza para que realice el aseo respectivo a la sala	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la matriz AVA

- **Gestión de pago de servicios básicos, impuestos municipales, diésel generadores**

Tabla 4.23. Análisis de las actividades que no generan valor y propuesta para la optimización (subproceso gestión de pago de servicios básicos, impuestos municipales, diésel generadores)

ACTIVIDADES	PROPUESTA PARA LA OPTIMIZACIÓN
Revisar para ejecutar pagos	Estas actividades se determinan como una sola denominada "constatación de la necesidad de pagos", ya que involucra al resto de actividades.
Recoger las facturas/ pre facturas de servicios básicos/impuestos prediales (para pago de impuestos municipales y servicios básicos)	

Elaborar oficio de reclamo o pedido de exoneración tributaria o descuento al municipio y enviar (en caso de no ser de servicios básicos)	Elaborar formatos de oficios de reclamo o pedido de exoneración tributaria o descuento al municipio para efectuar esta actividad de forma más ágil. Utilizar medios electrónicos para realizar el envío.
Recibir, revisar, sumillar el oficio de reclamo o pedido de exoneración tributaria o descuento y enviar director	Unificar actividades
Firmar oficio	
Recibir, revisar y entregar en el municipio el oficio	Actividades a realizar mediante correo electrónico para agilizar tiempo de ejecución.
Recibir documento de respuesta del municipio	
Recibir documentación, sumillar pedido de certificación presupuestaria y enviar	
Firmar y enviar el pedido de certificación presupuestaria	
Sumillar y ordenar la elaboración de memorando de pago	
Revisar, sumillar y enviar, certificación presupuestaria con toda la documentación que se requiera	
Realizar memorando de pago de impuestos y adjuntar facturas definitivas y originales de pago de impuestos	Unificar actividades "Realizar y enviar memorando de pago de impuestos adjuntado facturas de pago de impuestos originales".
Enviar memorando de pago de impuestos con facturas definitivas y originales de pago de impuestos	
Elaborar memorando de pago (en caso de ser de servicios básicos)	Actividades a realizar mediante correo electrónico para agilizar tiempo de ejecución.
Recibir, revisar memorando de pago aprobar y enviar	
Autorizar y enviar memo de pago a la dirección financiera	
Recibir, revisar la transferencia correspondiente	Unificar actividades denominándose "legalizar transferencia bancaria en las diferentes entidades luego de su constatación correspondiente"
Legalizar transferencia bancaria en las diferentes entidades	
Realizar el pedido de la solicitud para la compra de diésel en hidrocarburos (pago de diésel)	Actividades a realizar a través medios electrónicos para agilizar tiempo de ejecución.
Revisar el pedido de la solicitud para la compra de diésel en hidrocarburos	
Firmar solicitud y enviar	
Recibir solicitud para compra de diésel aprobado y entregar a hidrocarburos	
Recibir documentación, generar formulario de permiso para la compra con los respectivos requisitos	Unificar actividades denominándose "recibir documentación y formulario de permiso de compra", debiendo disponer de la descarga previa de dicho formulario.
Recibir formulario llenado con todos los requisitos (copia de cédula del representante legal, papeleta de votación, ruc)	
Revisar, sumillar formulario y enviar	Unificar actividades denominándose "recibir, revisar, sumillar y enviar electrónicamente la autorización de compra a la gasolinera, recibiendo por este mismo medio la factura"
Recibir, revisar y enviar autorización de compra del diésel	
Recibir, sumillar la autorización y enviar	
Dejar autorización en gasolinera respectiva y retirar factura	Unificar actividades denominándose "realizar memorándum de certificación presupuestaria, sumillar, firmar y enviar en adjunto con toda la documentación".
Realizar memorando de certificación presupuestaria y enviar	
Recibir, revisar, sumillar y enviar	
Firmar memorando de certificación presupuestaria	
Recibir, revisar y enviar con toda la documentación requerida	Unificar actividades denominándose "realizar memorándum de orden de pago, aprobar y enviar en adjunto con toda la documentación a financiero".
Elaborar memorando de orden de pago con documentación completa y enviar	
Recibir, revisar, aprobar y enviar con toda la documentación requerida a financiero	
Recibir, revisar la transferencia correspondiente	Unificar actividades denominándose "legalizar transferencia bancaria previa constatación y entregar el comprobante de retención"
Legalizar transferencia bancaria en gasolinera y entregar el comprobante de retención	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la matriz AVA

○ **Administración del contrato de seguros**

Tabla 4.24. Análisis de las actividades que no generan valor y propuesta para la optimización (subproceso administración del contrato de seguros)

ACTIVIDADES QUE NO AGREGAN VALOR	PROPUESTA PARA LA OPTIMIZACIÓN
Elaborar oficio solicitando emisión de pólizas a la aseguradora	Unificar actividades denominándose “elaborar oficio de solicitud para la emisión de pólizas a la aseguradora, revisar, firmar y enviarlo”
Revisar oficio de emisión de pólizas a la aseguradora	
Firmar oficio de emisión de pólizas a la aseguradora	
Enviar a la aseguradora	Efectuar el envío y recibo de pólizas a través de medios electrónicos.
Enviar pólizas correspondientes	
Recibir pólizas correspondientes	
Enviar a contraloría (póliza de fidelidad)	Unificar actividades denominándose “Recibir documentación para su respectiva revisión y preparación de oficio para la aseguradora, mismo que debe de firmarse”
Recibir documentación y preparar oficio para aseguradora	
Revisar documentación y oficio para aseguradora	
Firmar oficio para aseguradora	Elaborar una planificación para dar seguimiento y control al proceso de la aseguradora, de modo que el seguimiento sea más eficaz y efectivo.
Dar seguimiento al proceso de la aseguradora	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la matriz AVA

- **PROCESO DEFICIENTE:** Transporte
 - **Control del parque automotor**

Tabla 4.25. Análisis de las actividades que no generan valor y propuesta para la optimización (subproceso control del parque automotor)

ACTIVIDADES QUE NO AGREGAN VALOR	PROPUESTA PARA LA OPTIMIZACIÓN
Solicitar uso de vehículo de forma verbal o escrita cuando es movilización a provincias	Unificar actividades denominándose “para uso de movilización a provincia, a partir de la debida solicitud, elaborar y entregar la respectiva autorización, en la que se debe de detallar el kilometraje y la hora tanto de salida como de llegada”
Elaborar y entregar autorización de movilización	
Recibir autorización de movilización	
Verificar kilometraje y hora de salida, registrar y entregar original al chofer	Realizar actividades a través de medios electrónicos.
Verificar kilometraje y hora de llegada, registrar y entregar copias a jefe de transportes consolidado semanal	
Recibir consolidado de autorización de movilización completado, registrar en sistema semanalmente	Unificar actividades denominándose “para uso de movilización fuera de la ciudad, elaborar autorización del uso del vehículo en el que se adjunte el respectivo salvoconducto y se detallan los registros de entrada y salida”
Archivar la autorización de movilización	
Uso de movilización fuera de la ciudad: autorizar uso de vehículo	
Designar al chofer, vehículo	Unificar actividades denominándose “elaborar, aprobar firmar y enviar a financiero el informe de viáticos en adjunto con el certificado y las facturas respetivas”
Elaborar salvo conducto, orden de combustible y solicitud de comisión	
Aprobar solicitud de comisión, firmar y enviar	
Aprobar solicitud de comisión, legalizar y enviar	Unificar actividades denominándose “elaborar, aprobar firmar y enviar a financiero el informe de viáticos en adjunto con el certificado y las facturas respetivas”
Verificar salida en salvo conducto	
Verificar llegada del vehículo y registrar ingreso y entregar al supervisor de transportes	Unificar actividades denominándose “elaborar, aprobar firmar y enviar a financiero el informe de viáticos en adjunto con el certificado y las facturas respetivas”
Elaborar informe de viáticos y entregar certificado y facturas respectivas	
Recibir, aprobar informe y enviar	
Aprobar informe, firmar y enviar a financiero	

Ingresar al internet a verificar valores de matrícula	Unificar actividades denominándose "elaborar memorándum de solicitud de valor del pago a CORPAIRE en adjunto con la lista de valores de matrícula que han sido verificados en internet"
Elaborar memorando solicitando valor del pago a CORPAIRE	
Enviar lista de valores de pago de CORPAIRE	
Elaborar pedido de disponibilidad presupuestaria para pago de matrícula y SOAT	Contar con formularios de pedidos de disponibilidad presupuestaria para agilizar esta actividad.
Recibir solicitud de pedido de disponibilidad presupuestaria para pago de matrícula, SOAT y autorizar y enviar a financiero	Utilizar medios electrónicos
Elaborar memorando de pago de matrícula, SOAT y CORPAIRE y enviar a director/a administrativo con antecedentes	Contar con formularios de pedidos de disponibilidad presupuestaria para agilizar esta actividad.
Recibir memorando de pago autorizar y enviar a financiero	Utilizar medios electrónicos
Recibir transferencia bancaria de pagos realizados	
Pago de combustible de forma verbal	
Entregar vale y tarjeta de combustible	Unificar actividades denominándose "cargar gasolina en el vehículo entregando el respectivo vale y tarjeta de combustible que le ha sido entregado previamente al responsable, los cuales deben de estar firmados por la gasolinera indicando el kilometraje y nombre del responsable"
Recibir e ir a cargar gasolina en vehículo y dejar vale de combustible en gasolinera	
Recibir y entregar vale y tarjeta de combustible le firmado por la gasolinera	
Recibir vale y tarjeta de combustible con su respectivo kilometraje y responsable	
Ingresar información a la base de datos	
Retirar los primeros días de cada mes facturas de petrocomercial	Disponer de la información respectiva para evitar pérdidas de tiempo
Elaborar solicitud de orden de pago de combustible y enviar	Utilizar medios electrónicos
Recibir, revisar, sumillar y enviar	Utilizar formatos y medios electrónicos
Recibir transferencia bancaria, con toda la documentación desde que se generó la solicitud de combustible	Utilizar medios electrónicos
Gestionar la legalización en petrocomercial con toda la documentación pertinente, retirar factura cancelada	
Recibir facturas canceladas legalizadas y enviar a financiero con documentación respectiva	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la matriz AVA

Tabla 4.26. Análisis de las actividades que no generan valor y propuesta para la optimización (subproceso mantenimiento vehicular)

ACTIVIDADES QUE NO APORTAN VALOR	PROPUESTA PARA LA OPTIMIZACIÓN
Revisar periódicamente el estado del vehículo y plan anual de mantenimiento	Esta actividad debe ser suprimida puesto que no se incurre tiempo en el proceso
Si no se necesita aplicar plan de mantenimiento: utilizar vehículo	Esta actividad debe ser suprimida puesto que no se incurre tiempo en el proceso.
Si se necesita aplicar plan de mantenimiento: solicitar con memo autorización del mantenimiento según plan anual y bitácora de mantenimiento vehicular o cuando surjan situaciones inesperadas	Utilizar formatos de memorándum de autorización de mantenimiento
Aprobar la solicitud de autorización del mantenimiento y enviar a Director(a) Administrativo	Utilizar medios electrónicos
Autorizar el mantenimiento vehicular	
Generar orden de trabajo	

Llevar vehículo a la mecánica respectiva con orden de trabajo de vehículos	Separar turno en la mecánica para optimizar tiempo de espera
Recibir de mecánica el vehículo reparado y repuestos cambiados con su acta entrega recepción	
Entregar repuestos cambiados y acta correspondientes	Unificar actividades denominándose “recibir repuestos cambiados y hacer firmar las actas de entrega correspondientes”
Recibir repuestos cambiados y hacer firmar acta entrega recepción de repuestos cambiados de mecánica	
Enviar repuestos cambiados a bodega con acta entrega recepción de repuestos cambiados de transportes	Unificar actividades denominándose “enviar repuestos cambiados a bodega, hacer firmar el acta de entrega y recepción en adjunto con la factura de mecánica”
Recibir repuestos cambiados, firmar acta entrega recepción y enviar	
Recibir acta entrega recepción de repuestos cambiados de bodega y factura de mecánica	
Actualizar bitácora de mantenimiento y elaborar solicitud de orden de pago	Utilizar formatos de solicitud de orden de pago para agilizar el tiempo de ejecución.
Elaborar informe de trabajo realizado, entregar documentos a director administrativo	
Recibir documentos, firmar solicitud de orden de pago y enviar	Unificar actividades denominándose “recibir documentos aprobados y enviar a financiero para el respectivo pago”
Recibir documentos aprobados y enviar documentos a financiero para el pago y elaborar informe consolidado de revisión y mantenimiento del parque automotor	Separar la última actividad denominándose “elaborar informe consolidado de revisión y mantenimiento del parque automotor” para lo que se recomienda utilizar formatos de informes consolidados para agilizar el tiempo de ejecución.

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la matriz AVA

ACTIVIDAD 2. Construcción de indicadores de eficiencia y eficacia, de forma que se contribuya a la optimización de los procesos estudiados

El sistema de indicadores de eficiencia y eficacia propuesto en esta investigación abarca el cumplimiento y uso de recursos que conlleva la ejecución de las actividades que agregan valor en todos los procesos de la Gestión Administrativa del Distrito 13D07 Chone – Flavio Alfaro, con el fin mejorar la situación actual.

Los indicadores de eficacia y eficiencia fueron establecidos de acuerdo a las siguientes dimensiones y criterios de implementación, tomado de Rodríguez (2002, como se citó en Guevara, 2013):

Tabla 4.27. Criterios para definir e interpretar los indicadores de eficacia y eficiencia para la gestión administrativa del Distrito 13D07 Chone – Flavio Alfaro

Variable	Dimensión	Criterio
----------	-----------	----------

	Eficiencia en el desempeño de los Recursos Humanos	Que el recurso humano esté capacitado para el desempeño de sus funciones
	Eficiencia en la selección de insumos	Que los presupuestos para la adquisición de bienes y servicios se ajusten a las metas físicas reales y sean de calidad
Eficiencia	Eficiencia en el uso de activos	Que esté garantizada la disponibilidad de activos para cumplir con la elaboración de los productos y sean los apropiados para desarrollar los procesos.
	Eficiencia en el uso del tiempo	Que los productos se terminen oportunamente, es decir, que se use el tiempo exacto
Eficacia	Eficacia en el cumplimiento de los planes y programas	Que los productos generados sean los requeridos o planificados y se ajusten a las necesidades de los clientes

Fuente: Rodríguez (2002, como se citó en Guevara, 2013)

Tabla 4.28. Indicadores de eficacia y eficiencia para la gestión administrativa del Distrito 13D07 Chone – Flavio Alfaro

PROCESO: Adquisiciones		
Subproceso: Planificación de administrativo		
Actividades que aportan valor al proceso	Indicadores de eficiencia	Indicadores de eficacia
Recibir lineamientos y formatos para la elaboración del PAI y POA Institucional	(PAI y POA Institucional elaborados) / (Lineamientos y formatos para la elaboración del PAI y POA Institucional recibidos)	(Número de lineamientos y formatos recibidos) / (número de lineamientos y formatos requeridos) * 100
Determinar necesidades del área		(Número de necesidades atendidas) / (número de determinadas o existentes) * 100
Elaborar programación anual con base en necesidades de la dirección y remitir a director(a) de adquisiciones		(Necesidades existentes) / (Necesidades consideradas en el Plan Operativo Anual) * 100
Subproceso: Contratación de Obras, Bienes y Servicios de ínfima Cuantía		
Actividades que aportan valor al proceso	Indicadores de eficiencia	Indicadores de eficacia
Elaborar y enviar proformas		(Número de proformas enviadas) / (número de proformas elaboradas) * 100
Evaluar proformas y definir el proveedor con quien se realizará la contratación	(Tiempo utilizado para la evaluación de proformas) / (tiempo máximo para la evaluación de proformas)	(Número de proformas evaluadas) / (número total de proformas elaboradas) * 100
Autorizar contratación	(Tiempo empleado para la autorización de la contratación) / (Tiempo máximo para la autorización de la contratación) * 100	
Recibir el servicio (si la adquisición es un servicio)		(Número de servicios recibidos) / (número de servicios solicitados) * 100
Elaborar solicitud de pago y enviar a financiero		(Número de pagos solicitados y enviados a financiero) / (número de pagos y envíos emitidos)
PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE BODEGA		

Actividades que aportan valor al proceso	Indicadores de eficiencia	Indicadores de eficacia
Constatar y recibir el bien (si son bienes)	(Tiempo empleado en la constatación y recepción del bien) / (tiempo máximo a utilizar en la constatación y recepción del bien) * 100	
Constatar y recibir el suministro (si son suministros y materiales)	(Tiempo empleado en la constatación y recepción del suministro) / (tiempo máximo a utilizar en la constatación y recepción del suministro) * 100	
Ingresar al sistema de inventarios de suministros y materiales, generar comprobante de ingreso (si son suministros y materiales)	(Tiempo empleado en el ingreso de suministros y materiales al sistema de inventarios) / (tiempo máximo a utilizar en el ingreso de suministros y materiales al sistema de inventarios) * 100	(Número de suministros y materiales ingresados al sistema de inventarios) / (número de suministros y materiales existentes) * 100
Entregar suministros al área requirente y hacer legalizar comprobante		(Número de suministros entregados al área requirente) / (número de suministros solicitados por el área requirente) * 100 (Número de comprobantes de entrega legalizados) / (Número de entregas realizadas) * 100
Actualizar Sistema de inventario de suministros y materiales y notificar a contabilidad	(Tiempo empleado en la actualización del sistema de inventario de suministros y materiales) / (tiempo máximo a utilizar en la actualización del sistema de inventario de suministros y materiales) * 100	

PROCESO: CONTROL DE BIENES

Subproceso: Control de bienes

Actividades que aportan valor al proceso	Indicadores de eficiencia	Indicadores de eficacia
Generar códigos de bienes y asignación de custodio	(Tiempo empleado en la generación de códigos de bienes y asignación de custodio) / (tiempo máximo a utilizar en la en la generación de códigos de bienes y asignación de custodio) * 100	(Número de código de bienes generados) / (número de bienes totales) * 100
Generar reporte de inventario de bienes actualizado a la fecha y listado de custodios de bienes	(Tiempo empleado en la generación de reportes de inventarios de bienes actualizados) / (tiempo máximo a utilizar en la generación de reportes de inventarios de bienes actualizados) * 100	
Realizar la depreciación en el programa SAAF y emitir reporte a contabilidad	(Tiempo empleado en realizar la depreciación en el programa SAAF y emitir reporte a contabilidad) / (tiempo máximo a utilizar en la realización la depreciación en el programa SAAF y emitir reporte a contabilidad) * 100	

SUBPROCESO: Donaciones de otras instituciones

Actividades que aportan valor al proceso	Indicadores de eficiencia	Indicadores de eficacia
Realizar inspección física y seleccionar bienes susceptibles de donación	(Tiempo empleado en realizar inspección física de bienes) / (tiempo máximo a utilizar en realizar inspección física de bienes) * 100	(Número de bienes para donación seleccionados) / (número de bienes susceptibles de donación) * 100

SUBPROCESO: Donaciones y destrucción de bienes del MINEDUC

Actividades que aportan valor al proceso	Indicadores de eficiencia	Indicadores de eficacia
---	----------------------------------	--------------------------------

Autorizar las donaciones y destrucción de bienes mediante resolución y remitir a financiero	(Tiempo empleado en Autorizar las donaciones y destrucción de bienes mediante resolución y remitir a financiero) / (tiempo máximo a utilizar en autorizar las donaciones y destrucción de bienes mediante resolución y remitir a financiero) * 100	
Donar según ley 106, elaborar actas de donación con beneficiario y delegado de control de bienes (en caso de estar en buen estado)		(Número de bienes donados) / (número de bienes seleccionados susceptibles de donación) * 100 (Número de actas de donación elaboradas) / (número de beneficiarios de la donación) * 100
Realizar la destrucción de bienes y elaborar acta de destrucción con delegado del control de bienes y auditoria (como veedor) documentos (en caso de no estar en buen estado)	(Tiempo empleado en realizar la destrucción de bienes) / (tiempo máximo a utilizar en realizar la destrucción de bienes) * 100	(Número de actas de destrucción elaboradas) / (número de bienes destruidos) * 100
PROCESO: SERVICIOS GENERALES		
Subproceso: Control de contratos de servicios generales		
Actividades que aportan valor al proceso	Indicadores de eficiencia	Indicadores de eficacia
Realizar la evaluación y ver oportunidades de mejora		(Número de evaluaciones realizadas) / (número de evaluaciones planificadas) * 100
Determinar acuerdos de mejoramiento con el proveedor		(Número de acuerdos de mejoramiento realizados) / (número de acuerdos de mejoramiento planificadas) * 100
SUBPROCESO: Mantenimiento de infraestructura		
Actividades que aportan valor al proceso	Indicadores de eficiencia	Indicadores de eficacia
Elaborar plan anual de mantenimiento e incluir en el poa de la dirección administrativa	(Tiempo de elaboración del Plan anual de mantenimiento cumplido) / (tiempo de elaboración del Plan anual de mantenimiento máximo a emplear) * 100	(Plan anual de mantenimiento elaborado) / (plan anual de mantenimiento requerido) * 100
Ejecutar mantenimiento	(Tiempo de mantenimiento ocupado) / (tiempo de mantenimiento máximo a emplear) * 100	
Adquisiciones de ínfima cuantía		(Número de adquisiciones de ínfima cuantía logradas) / (número de adquisiciones de ínfima cuantía requeridas) * 100
Elaborar informe de administración de los contratos de mantenimiento de planta central y enviar a director/a administrativo (no corresponde al plan de mantenimiento)	(Tiempo de elaboración de informe de administración de los contratos de mantenimiento de planta central empleado) / (tiempo de elaboración de informe de administración de los contratos de mantenimiento de planta central máximo a emplear) * 100	
Elaborar informe de ejecución del plan de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles y enviar a director(a)	(Tiempo de elaboración de informe de ejecución del plan de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles empleado) / (tiempo de elaboración de informe de	

administrativo (no corresponde al plan de mantenimiento)	ejecución del plan de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles máximo a emplear) * 100	
Revisar informes y tomar decisiones (no corresponde al plan de mantenimiento)		(Número de informes revisados) / (número total de informes a revisar) * 100
SUBPROCESO: Administración de espacios de uso del público interno y externo		
Actividades que aportan valor al proceso	Indicadores de eficiencia	Indicadores de eficacia
Enviar correo de autorización de espacio de uso público a funcionario	(Tiempo empleado en la autorización de espacios de uso público) / (tiempo máximo a emplear en la autorización de espacios de uso público total de informes a revisar) * 100	(Número de autorizaciones de espacio de uso público) / (número de solicitudes de autorización de espacio de uso público) * 100
Subproceso: Gestión de pago de servicios básicos, impuestos municipales, diésel generadores		
Actividades que aportan valor al proceso	Indicadores de eficiencia	Indicadores de eficacia
Generar memo pedido de certificación presupuestaria y enviar adjunto documentación		(Número de memos de pedido de certificación presupuestada generados) / (número de memos de pedido de certificación presupuestada requeridos) * 100
Firmar formulario lleno y entregar a hidrocarburos adjuntar todos los requisitos (copia de cédula del representante legal, papeleta de votación, ruc)	(Tiempo empleado en la firma y entrega de formulario y requisitos) / (tiempo máximo a emplear en la firma y entrega de formulario y requisitos) * 100	(Número de formularios y requisitos entregados) / (número de formularios y requisitos totales) * 100
Ejecutar la recepción de diésel /tickets con recibí conforme y enviar toda la documentación a financiero	(Tiempo empleado en la recepción de diésel) / (tiempo máximo a emplear en la recepción de diésel) * 100	(Cantidad de diésel recibido) / (cantidad de diésel solicitado) * 100
Subproceso: Administración del contrato de seguros		
Actividades que aportan valor al proceso	Indicadores de eficiencia	Indicadores de eficacia
Registrar y custodiar pólizas correspondientes	(Tiempo empleado en el registro y custodia de pólizas correspondientes) / (tiempo máximo a emplear en el registro y custodia de pólizas correspondientes) * 100	
Reportar siniestro (en caso de existir)		(Número de siniestros reportados) / (número de siniestros ocurridos) * 100
Entregar documentación requerida (siniestro de vehículos)		(Total de documentación entregada) / (total de documentación requerida) * 100
Reportar siniestro a la aseguradora (siniestro de bienes)		(Número de siniestros de bienes reportados) / (número de siniestros de bienes ocurridos) * 100
Ir a la aseguradora para realizar el proceso de reclamo	(Tiempo empleado en la realización del reclamo en las instalaciones de la aseguradora) / (tiempo máximo a emplear en la realización del reclamo en las instalaciones de la aseguradora) * 100	
PROCESO: TRANSPORTE		
SUBPROCESO: Control del parque automotor		

Actividades que aportan valor al proceso	Indicadores de eficiencia	Indicadores de eficacia
Analizar tipo de actividad	(Tiempo empleado en analizar los tipos de actividad del control del parque automotor) / (tiempo máximo a emplear en analizar los tipos de actividad del control del parque automotor) * 100	
Pago matriculas, SOAT y CORPAIRE: registrar vehículos a matricular		(Número de registros de vehículos a matricular efectuados) / (número de vehículos a matricular) * 100
Llevar los vehículos a las entidades correspondientes	(Tiempo empleado en llevar a los vehículos a las entidades correspondientes) / (tiempo máximo a emplear en llevar a los vehículos a las entidades correspondientes) * 100	(Número de vehículos llevados a las entidades correspondientes) / (número de vehículos existentes) * 100
Subproceso: Mantenimiento vehicular		
Actividades que aportan valor al proceso	Indicadores de eficiencia	Indicadores de eficacia
Elaborar plan anual de mantenimiento vehicular según datos estadísticas del parque automotor y socializar	(Tiempo empleado en elaborar el plan anual de mantenimiento vehicular) / (tiempo máximo a emplear en elaborar el plan anual de mantenimiento vehicular) * 100	(Número de socializaciones sobre el plan anual de mantenimiento vehicular ejecutadas) / (número de socializaciones sobre el plan anual de mantenimiento vehicular planificadas) * 100

Fuente: Elaboración propia

4.4. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La caracterización realizada en el Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro determinó mediante entrevista a la autoridad competente que existe déficit en cuanto al dominio del manejo de todos los procesos que abarca la Gestión Administrativa, no obstante, se logra cumplir satisfactoriamente con los requerimientos de la ciudadanía. Lo anterior es validado en la investigación de Rodríguez (2019), al indicar que efectivamente los funcionarios de esta unidad distrital evidencian poco conocimiento sobre los procesos que se desarrollan, generando la necesidad de efectuar evaluaciones que permitan la toma de decisiones en función de la mejora continua. Sin embargo, este mismo autor discrepa acerca de la satisfacción del usuario, resaltando en su estudio, que una de las mayores molestias que estos padecen, son las largas esperas en la realización de cada trámite.

Por otro lado, se identifica mediante análisis de los resultados que el seguimiento respectivo a cada uno de los procesos estudiados se los efectúa mediante el sistema informático Quipux, el cual permite cumplir con las funciones establecidas de forma organizada y controlada. Mientras que la eficiencia de cada actividad se verifica mediante el sistema informático MOGAP, conforme los plazos de tiempo en los que se debe de generar cada proceso. No obstante, pese al uso de herramientas y sistemas que permiten verificar incumplimientos y demoras respecto al tiempo de ejecución, no se aplican técnicas de mejora que permitan optimizar los procesos. Según Aguirre (2016) en este tipo de entidades, además de aplicar métodos y sistemas de control, es necesario utilizar herramientas de mejora particularmente en el desempeño del personal, a través de planes de capacitación que permitan ejercer acciones correctivas y preventivas, enfatizando en el mejoramiento permanente de la institución.

Los procesos de la Gestión Administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro se evaluaron mediante la matriz AVA para determinar la eficiencia y eficacia de los mismos, obteniendo como resultado que los procesos de Adquisición, Administración de bodega, Servicios generales son eficientes, cuyo porcentaje de AVA es superior al 50% que indica la teoría, mientras que los

de Control de bienes y Transporte son deficientes, lo cual se debe al diseño de actividades que no aportan valor y que ocupan un tiempo considerable de ejecución. De acuerdo con Aguirre (2016), la gestión administrativa cumple una serie de procesos que permiten garantizar a la entidad, que los elementos estén bajo control, estandarizados, con medios de verificación, cuyos indicadores permitan generar respuesta inmediata ante los requerimientos tanto de los procesos como de los usuarios. Bajo el contexto mencionado, los resultados obtenidos se discuten con lo aportado por Meza (2020), al mencionar que efectivamente existe deficiencia de los procesos de la gestión administrativa del Distrito de Educación estudiado, lo cual se genera a causa de la asignación limitada de recursos y el escaso control efectuado, obstruyendo de manera significativa la calidad que pretenden brindar las instituciones del sector público.

En el análisis de las actividades que no aportan valor a los procesos estudiados, se consideró plantear propuestas que permitan optimizar dichas actividades, debido a que, al encontrarse definidas en un flujograma de procesos establecido por el Ministerio de Trabajo, se definen como necesarias, y según la teoría revisada, estas actividades no se deben desechar, sino más bien, buscar mecanismos que permitan optimizarlas en recursos utilizados. Las propuestas de optimización se centran en la unificación de varias acciones que encaminan hacia un mismo fin, pero se encuentran desglosadas y con la ocupación de tiempo innecesario, como firmar, recibir, entregar, entre otras que se definieron previamente como actividades de preparación, espera, inspección, movimiento y archivo. Lo anterior es demostrado también por Ávila (2020) al indicar que las actividades que no agregan valor, principalmente para el usuario, es imperante analizarlas y empezar a planificar las acciones y los recursos necesarios para su mejora u optimización, de forma que se logre invertir el efecto negativo que actualmente se presenta.

Además, se estableció como estrategia de optimización disponer de formatos para la elaboración de actas, informes, planes y demás documentos de carácter obligatorio que únicamente requiera de la edición de datos puntuales. De la misma forma, se recomendó el envío virtual de las solicitudes y demás trámites

que implican tiempo de movimiento, lo que contribuirá a minimizar el tiempo utilizado y por ende, a lograr mayor eficacia y efectividad, principalmente a los procesos deficientes, como son: Control de Bienes y Transporte. Conforme lo manifiestan Rivas y Zamora (2019) una planeación de mejora que permite la eficiente gestión de los procesos, incluido el de transporte se debe enfocar en la estandarización de procedimientos con los que disminuya el uso de recursos (económicos y de tiempo) innecesarios, que no aportan valor a los usuarios y colaboradores.

Los indicadores propuestos se definieron en torno a las actividades que si aplican valor a los procesos, de modo que pueda medirse el grado de eficacia y eficiencia en tareas que son de beneficio para los usuarios y para la institución. Se utilizaron los criterios de número de productos realizados y total de tiempo empleado sobre lo planificado. Lo anterior es validado por Barbai et al. (2018), al indicar que para la evaluación de la eficiencia en el ámbito público, requiere de aplicar indicadores que permitan conocer la aplicación de los recursos y el impacto de las políticas públicas, facilitando la toma de decisiones de mejora, y la elaboración de presupuestos de forma acertada.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

La gestión administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio, cuenta con cinco procesos de los cuales se desprenden 13 subprocesos, mismos que son desarrollados por un equipo humano que requiere de una mayor capacitación para dominar a cabalidad los requerimientos de cada proceso, no obstante, disponen de sistemas de registro, flujo, organización y control, e informático de verificación que les permiten ejecutar los procesos según se establece en el manual respectivo.

Se establece que, dentro de la gestión administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro se desarrollan dos procesos de forma deficiente: control de bienes y transporte, mismos que abarcan una serie de actividades que no aportan valor ni a la institución ni al usuario final, y emplean tiempo de ejecución innecesario. Además, pese a que los resultados determinaron que el proceso de servicios generales es eficiente, dentro de sus cinco subprocesos, tres de ellos presentan deficiencias: administración de espacios de uso del público interno y externo; gestión de pago de servicios básicos, impuestos municipales, diésel generadores; y administración del contrato de seguros. Ante esto, se demuestra la ineficiencia en la gestión administrativa del distrito objeto de estudio, cuyas consecuencias repercuten en el poco valor agregado que perciben los usuarios finales.

La propuesta de mejora pretende la optimización de los procesos deficientes, mediante la unificación de varias actividades con las que se obtiene el mismo producto y la agilidad de trámites internos a través de medios electrónicos. Por su parte, el sistema de indicadores de eficiencia y eficacia propuesto para la gestión administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro incluye el diseño de indicadores medibles en tiempo de ejecución y cantidad de productos obtenidos en cada proceso y subproceso, de modo que la institución pueda contar con una base de información sobre el desempeño real de esta

unidad distrital y tomar decisiones asertivas de mejora, en pro de un servicio de calidad a los usuarios.

5.2. RECOMENDACIONES

Gestionar capacitaciones para los funcionarios de cada uno de los procesos de la gestión administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro, con el fin principal de que cumplan con su trabajo de forma eficiente y eficaz, lo cual se requiere comprobar mediante evaluaciones de desempeño posteriores que permitan tomar decisiones de mejora, ya sea a través de retroalimentación, motivación y/o rotación de funciones.

Es necesario efectuar encuestas de satisfacción a los usuarios de cada proceso y subproceso de la gestión administrativa, de forma tal que se logre conocer aquellas falencias que se constituyen como limitantes para obtener la eficiencia y eficacia en esta unidad distrital, tomando como base fundamental que, al no contar con buenos resultados en estos indicadores pertinentes a la gestión pública, no se logra garantizar la correcta toma de decisiones a nivel general la institución. Además, es importante capacitar al personal sobre el análisis del valor agregado, de modo que ejerzan conciencia sobre las actividades en las que se debe ser mucho más ágil, evitando el uso excesivo de recursos.

A las autoridades respectivas de la gestión administrativa del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro, revisar y ajustar los procesos según se considere e implementar las mejoras de optimización propuestas, así como el sistema de indicadores de eficiencia y eficacia diseñado, de modo que se logre de forma continua y permanente la calidad por la cual se caracteriza el servicio público.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguinsaca, L., y Alcívar, Y. (2020). *Eficiencia y eficacia de los servidores públicos del Distrito de Educación 13D11 San Vicente- Sucre* [Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1247/1/TTAP01D.pdf>
- Aguirre, K. (2016). Aplicación de la norma ISO 9001:2008 y su impacto en la gestión administrativa de la dirección distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación, periodo 2014 – 2015 [Tesis de maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1917/1/T-UTEQ-0054.pdf>
- Altinay, F., Altinay, Z., Dagli, G., & Cifci, M. (2018). Evaluation of administrative and supervisory performance of the directors of Special Education Institutions according to the teachers. *Quality y Quantity*, 52(2), 1275-1286. <https://doi.org/10.1007/s11135-018-0699-4>
- Álvarez, A., y Chica, S. (2008). *Gestión de las organizaciones públicas*. <http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/3-Gestion-de-las-Organizaciones-publicas.pdf>
- Amoroso, Y., y Costales, D. (2016). Big Data: una herramienta para la administración pública. *Ciencias de la Información*, 47(3), 3-8. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181452084001>
- Anchundia, J., y Cevallos, M. (2019). *Evaluación de la gestión administrativa para la mejora de la calidad del servicio del Distrito de Educación 13D07 Chone Flavio Alfaro* [Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí]. <http://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/42000/1137/TTAP9.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Asamblea Nacional República del Ecuador. (2018). *Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos*. http://www.evaluacion.gob.ec/wp-content/uploads/lotaip/2018/Anexos_Octubre_2018/a/LEY_ORG%C3%81NICA_PARA_LA_OPTIMIZACI%C3%93N_Y_EFICIENCIA_DE%20TR%C3%81MITES_ADMINISTRATIVOS.pdf
- Ávila, I. (2020). Planteamiento de un modelo de gestión para empresas publicas basado en la propuesta de valor. Caso de estudio Empresa Municipal de Agua Potable de Azogues, EMAPAL [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/18644/1/UPS-CT008724.pdf>
- Barbai, A., Neira, G., González, O., y Zinno, F. (2018). *Indicadores de gestión en las entidades públicas*. XII Congreso Iberoamericano de Contabilidad de Gestión y IV Congreso Internacional de Gestión Empresarial. Quito,

Ecuador.

<https://www.econo.unlp.edu.ar/frontend/media/18/14018/112a1ab5f4da67955295d15b135b38e1.pdf>

- Cabo, Andrade, Sandoval y Rizzo. (2017). Análisis de la gestión administrativa en el control presupuestario del sistema educativo de Ecuador: el caso de estudio de la Dirección Distrital 13D08 Pichincha. *Didáctica y Educación*, 9(1), 81-102. <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/732/730>
- Calle, A., Zea, C., Soledispa, X., y Quimi, L. (2018). La gestión pública fundamentada en la planificación estratégica con impacto en la ciudadanía. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*. <https://www.eumed.net/rev/cccss/2018/02/gestion-publica.html>
- Canel, M. (2018). *La comunidad de la Administración Pública*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Cárdenas, C., Farías, G., y Méndez, G. (2017). ¿Existe Relación entre la Gestión Administrativa y la Innovación Educativa? Un Estudio de Caso en Educación Superior. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 15(1), 19-35. doi:10.15366/reice2017.15.1.002
- Carrasco, P. (2018). *Planificación y organización*. Madrid, España: Elearning.
- Cejas, A. (2009). Gestión Educativa. *Revista Integra Educativa*, 2(3), 215-231.
- Cerdas, V., García, J., Torres, N., y Fallas, N. (2017). Análisis de la gestión administrativa de centros educativos costarricenses: Percepción del colectivo docente y la dirección. *Revista Ensayos Pedagógicos*, 12(2), 95-122. <http://dx.doi.org/10.15359/rep.12-2.5>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2015). *Acerca de la Gestión Pública*. <https://www.cepal.org/es/temas/gestion-publica/acerca-gestion-publica>
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (2014). *Manual para el diseño y la construcción de indicadores*. México DF: Coneval.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Constitucion.pdf>
- Contraloría General del Estado. (2018). *Acuerdo de la Contraloría General del Estado 67 Registro Oficial Suplemento 388 de 14-dic.-2018, Reglamento General para la Administración, Utilización, Manejo y Control de los Bienes y Existencias del Sector Público (Acuerdo No.017-CG-2016)*. <https://apibuscador.ucuenca.edu.ec/api/documentos/download/a472b7c3-16b1-43a1-b5aa-5197ecd5db27>

- De la Garza, D., Yllán, E., Barredo, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(81), 31-43.
- Dirección de Programación Evaluación y Seguimiento de Políticas Públicas del Gobierno Municipal de Cuernavaca. (2021). *Metodología para la construcción de indicadores*. <http://cuernavaca.gob.mx/contabilidad/wp-content/uploads/2021/08/Metodolog%C3%ADa-para-la-Construcci%C3%B3n-de-Indicadores.pdf>
- Duque, O. (2017). *Procesos administrativos: EJE 2 analicemos la situación. Preandina*. https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/2050/RP_eje2.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Escobar, D., Mora, J., y Huilcapi, M. (2017). Gestión administrativa y financiera en el cumplimiento presupuestario de las instituciones públicas. *Polo del Conocimiento*, 2(6), 26-41.
- García, F., Juárez, S., y Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana Educación Superior*, 2, 206-216. <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v37n2/rces16218.pdf>
- García, J., Cazallo, A., Barragan, C., Mercado, M., Olarte, L., y Meza, V. (2019). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. *Revista espacios*, 40(22), 16. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n22/a19v40n22p16.pdf>
- Gavilánez, M. Espín, M., Arévalo, M. (2018). Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html>
- Gómez, A. (2016). Un sistema de indicadores para la medición, evaluación, innovación y participación orientado a la administración pública. *Methaodos Revista De Ciencias Sociales*, 4(2), 274-290. <http://dx.doi.org/10.17502/m.rcs.v4i2.124>
- Gonzales, E. (2020). *Modernización de la gestión administrativa en la Municipalidad de Bambamarca, Cajamarca - 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60627/Gonzales_VEWS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Grandes, R. (2016). *Diagnóstico y propuesta de mejora de la herramienta Gobierno por Resultados (GPR) en las Instituciones de la Administración Pública Dependientes de la Función Ejecutiva del Gobierno Ecuatoriano 2011-2014 caso: Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero (ARCH)* [Tesis de grado, Escuela Politécnica Nacional]. <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/15342/1/CD-7042.pdf>

- Guerrero, C. (2021). *La gestión administrativa y su impacto en el manejo de los recursos públicos en la Dirección Distrital 15D01 Archidona - Carlos Julio Arosemena Tola - Tena – Educación* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33016/1/T5064M.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6ta ed.)* México: Mc Graw Hill Education.
- Loor, M., y Molina B. (2017). Propuesta de mejora a los procesos de gestión de proyectos de investigación, desarrollo e innovación en la ESPAM MFL [Tesis de grado, ESPAM MFL]. <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/699/1/TAP100.pdf>
- Marcillo, S., y Tomalá, S. (2021). La gestión educativa y su influencia en los nuevos desafíos del desarrollo curricular en la Unidad Educativa Bartolomé Garelli. *593 Digital Publisher CEIT, 6(2-1)*, 76-93.
- Masapanta, M. (2019). *Perspectivas de los actores educativos del nuevo modelo de gestión en el sistema de educación intercultural bilingüe del distrito 17d10 Cayambepedro Moncayo-Educación* [Tesis de maestría, Instituto de Altos Estudios Nacionales]. <https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/4850/1/ART%c3%8dCULO%20CIENT%c3%8dFICO%20Masapanta%20Cobacango%20Mar%c3%ada%20Laura.pdf>
- Mejía, a. (s/f). *Indicadores de efectividad y eficacia*. Medellín, Colombia: Planning. Mendoza, W., García, T., Delgado, M., y Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias, 4(4)*, 206-240.
- Meza, Y. (2020). *Eficiencia y eficacia administrativa de los servidores públicos del Distrito de Educación 13D07 Chone-Flavio Alfaro* [Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1291/1/TTAP24D.pdf>
- Ministerio de Educación. (2012). *Acuerdo n° 175-12*. <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/ACUERDO-175-12.pdf>
- Ministerio de Educación. (2013). *Manual de gestión organizacional por procesos versión 3*. https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/07/Manual_de_Procesos_V3-2.pdf
- Ministerio de Educación. (2016). *Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Educación. Acuerdo N°. 020-12*. <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/06/ACTUALIZADO-CODIFICACION-ACUERDO-020-12-ESTATUTO-13-II-2016.pdf>
- Ministerio de Educación. (2016). *Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Educación*. <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/06/ACTUALIZADO-CODIFICACION-ACUERDO-020-12-ESTATUTO-13-II-2016.pdf>

content/uploads/downloads/2016/06/ACTUALIZADO-CODIFICACION-ACUERDO-020-12-ESTATUTO-13-II-2016.pdf

- Ministerio de Educación. (2017). *Instructivo del Componente Gestión Administrativa – PEI*. <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/05/Instructivo-Gestion-Administrativa-PEI.pdf>
- Ministerio de Educación. (2019). *Dimensión de Gestión Administrativa*. <https://educacion.gob.ec/dimension-de-gestion-administrativa/>
- Ministerio de Educación. (2020) *Informe de Rendición de Cuentas Coordinación Zonal 4, Distrito 13D07 Educación Chone- Flavio Alfaro. Enero – Diciembre 2020*. <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/05/13D07.pdf>
- Ministerio de Educación. (2020). *Informe Ejecutivo de Rendición de Cuentas Coordinación Zonal 4 de Educación Enero – Diciembre de 2020*. <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/05/CZ4-Informe.pdf>
- Ministerio de Educación. (2021). *Informe de Rendición de Cuentas Coordinación Zonal 4, Distrito 13D07 Educación Chone- Flavio Alfaro. Enero – Diciembre 2020*. <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/05/13D07.pdf>
- Miranda, L., y Rosabal, S. (2018). La gestión directiva en escuelas unidocentes y dirección 1: Un desafío para alcanzar la equidad educativa en contextos rurales de Costa Rica. *Educare*, 22(3), 1-30. <http://dx.doi.org/10.15359/ree.22-3.10>
- Montero, G. (2020). *Dimensiones de la administración pública del Siglo XXI: Aportes para la Reflexión y la Praxis*. República Dominicana: Publicaciones MAP (Ministerio de Administración Pública).
- Morejón, M. (2016). La teoría organizacional: análisis de su enfoque en una administración pública y su diferencia en una administración privada. *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*, 14(25), 127-143.
- Oliveira, D. (2019). *Diseño de un sistema de indicadores, amparado en los 17 objetivos del desarrollo sostenible (ONU), para la creación de un indicador sintético en destinos turísticos litorales* [Tesis doctoral, Universitat de Valencia]. <https://roderic.uv.es/handle/10550/73141>
- Ordoñez, M., y Rodríguez, R. (2019). Un análisis de la gestión administrativa de emprendimientos comunitarios en el marco de la economía popular y solidaria. *Polo del conocimiento*, 4(2), 296-315. doi:10.23857/pc.v4i2.909
- Pacheco, R., Robles, C., y Ospino, A. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Información*

tecnológica, 29(5), 259-266. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>

Párraga, J., y Pin, C. (2020). Mejora a los procesos de gestión del claustro del macro proceso de formación de la ESPAM MFL [Tesis de grado, ESPAM MFL].

<https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1254/1/TTAP05D.pdf>

Pliscof, C. (2017). Implementando la nueva gestión pública: problemas y desafíos a la ética pública. El caso chileno. *Convergencia, Revista de Ciencias Sociales*, (73), 141-164

Ramión, C. (2016). *Teoría de la Organización y Administración Pública*. <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12817/Teoria%20de%20la%20organizaci%C3%B3n.pdf?sequence=1>

Rivas, C., y Zamora, H. (2020). Propuesta de un plan de mejora para optimizar la gestión del proceso de transporte de inversiones ZAMCAR S.A.C [Tesis de grado, Universidad Ricardo Palma]. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2725/IND-T030_40455246_T%20%20RIVAS%20VERA%20CLAUDIA%20GISELLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, A., y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, (82), 179-200. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>

Rodríguez, B. (2019). *La gestión administrativa del servicio público en el Distrito de Educación 13d07 Chone-Flavio Alfaro, Período (2015- 2017)* [Tesis de maestría, Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18818/1/T-UCE-0003-CAD-056-P.pdf>

Romero, A., López, F., Hernández, L., y Caballero, M. (2018). Gestión administrativa apoyada en un Modelo Educativo – Administrativo para las modalidades alternativas de educación. *Revista de Estrategias del Desarrollo Empresarial*, 2 (5), 44-56. <https://core.ac.uk/download/pdf/80533563.pdf>

Russo, A. Guerreiro, I., y Díaz, O. (s/f). *Metodología para el diseño y análisis de indicadores de gestión*. https://inis.iaea.org/collection/NCLCollectionStore/_Public/49/101/49101711.pdf

Samaniego, K. (2017). *Indicadores de gestión administrativa como mecanismo de control en la Coordinación de Postgrados PUCESE* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador] <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1068/1/SAMANIEG O%20GARC%C3%8DA%20KARLA%20JOHANNA.pdf>

- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). *Informe a la Nación 2007 – 2017*. Quito, Senplades. <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/04/Informe-a-la-Nacion.pdf>
- Tapia, S., y Cueva, A. (2021). Aproximaciones a la evaluación del desempeño en la gestión administrativa-financiera en las universidades públicas estatales. *Interconectando Saberes*, 6(12), 63-71. <https://doi.org/10.25009/is.v0i12.2687>
- Torres, A. (s/f). Los sistemas de indicadores: instrumentos para la medición y gestión de la sostenibilidad turística en España. <https://aecit.org/uploads/public/congresos/16/Comunicaciones/Sesion%2027.%20Los%20sistemas%20de%20indicadores.pdf>
- Tutivén, S. (2018). *La gestión educativa como factor asociado en la eficacia del clima organizacional en el Colegio Fiscal Compensatorio “31 de Octubre” del cantón Samborondón, provincia del Guayas* [Tesis de grado, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6376/1/T2717-MGE-Tutiven-La%20gestion.pdf>
- Universidad Internacional de la Rioja. (2021). *¿Qué es la Gestión Pública?*. <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestion-publica/>
- Uribe, M., y Reinoso, J. (2014). *Sistema de Indicadores de gestión*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Villa, E., Pons, R., y Bermúdez, Y. (22 – 24 de julio del 2014). *Calidad de la Educación Superior. Análisis del Valor Agregado de sus procesos*. Duodécima Conferencia Latinoamericana y Caribeña de Ingeniería y Tecnología de LACCEI "Excelencia en ingeniería para potenciar la productividad de un país" 22 al 24 de julio de 2014 Guayaquil, Ecuador
- Waissbluth, M., y Larraín, F. (2020). Modelos de gestión pública: implicancias para la planificación, evaluación y control de gestión del Estado. *Un mejor Estado para Chile Planificación, control y evaluación de la acción del Estado*, 541-559. <https://www.sistemaspublicos.cl/wp-content/uploads/2018/02/Modelos-de-gesti%3%b3n-p%3%bablica-implicancias-para-la-planificaci%3%b3n-evaluaci%3%b3n-y-control-de-gesti%3%b3n-del-Estado.pdf>


ANEXOS

Anexo 1. Entrevista dirigida a la autoridad competente del distrito de educación

Objetivo: recabar información sobre los procesos de la gestión administrativa realizada en el Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro.


1. **¿Tiene usted conocimiento de cada uno de los procesos y subprocesos que se generan en la gestión administrativa de este distrito de educación?**
2. **Según su criterio ¿la gestión administrativa que se realiza es satisfactoria tanto para el distrito como para el ciudadano?**
3. **¿El personal que ejecuta la gestión administrativa tiene claramente definida sus funciones y responsabilidades?**
4. **¿Considera usted que el personal que ejecuta la gestión administrativa del distrito de educación, cuenta con el dominio total de cada uno de los procesos y subprocesos que se deben realizar?**
5. **¿De qué manera efectúan el seguimiento a los procesos administrativos realizados en el distrito de educación?**
6. **¿De qué manera se evalúa la eficiencia la eficacia en los procesos de la gestión administrativa en el distrito de educación?**
7. **A partir de las evaluaciones de procesos realizadas ¿De qué forma evalúan los resultados obtenidos?**
8. **En la evaluación de resultados ¿utilizan indicadores?, mencione cuales por favor.**
9. **¿De qué forma utilizan la información obtenida de las evaluaciones realizadas en la toma de decisiones?**
10. **¿Han aplicado técnicas de mejora para la gestión administrativa del distrito de educación?**
11. **¿Estaría usted de acuerdo con la implementación de indicadores de eficacia y eficiencia que permita medir la gestión administrativa del distrito de educación?**

Anexo 2. Ficha de descripción de procesos (adquisiciones)

Subproceso: Planificación administrativa		Código: D.4 01.01.01.01	Paginación de procedimiento 1 de 15
		Versión: 1.	Fecha 24-01-2021
Revisado por:		Aprobado por:	
	DOCUMENTO		Código: D.4 01.01.01.01
	CACRACTERIZACIÓN DE PROCESO		Versión: 01
			Página 1-15
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			
PROCESO: adquisiciones		LIDER: Analista Distrital Administrativo	
SUBPRCOESO: Planificación administrativa			
OBJETIVO DEL PROCESO			
Planificar y gestionar la adquisición de bienes y servicios para las unidades administrativas de la Dirección Distrital de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro, con el fin de obtener los recursos necesarios para el desenvolvimiento de las actividades.			
ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?		PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?	
INFORMACIÓN		PROVEEDOR DE LA INFORMACIÓN	
Reciben lineamientos y formatos para la elaboración del PAI y POA institucional. Programación anual en base a las necesidades de la Dirección		Director Distrital Analista Distrital Administrativo Financiero	
SALIDAS ¿Cuáles son los outputs del proceso?		CLIENTES / RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?	
INFORMACIÓN		CLIENTES INTERNOS O EXTERNOS	
Informe de necesidades del área Programación anual aprobada.		Director Distrital Analista Distrital Administrativo Financiero	
ESPECIFICACIONES			
¿Están establecidos los requisitos para cada entrada y salida? ¿Qué controles de calidad se han establecido?			
ENTRADAS		SALIDAS	
Formatos establecidos por el Ministerio de Educación		Formatos establecidos por el Ministerio de Educación	
OPERACIÓN			
¿Cómo se opera y controla el proceso?			
ACTIVIDADES			
¿Cuáles son las actividades / tareas y secuencia dentro del proceso?			
<ol style="list-style-type: none"> El Director de Adquisiciones recibe los lineamientos y formatos para la elaboración del PAI y POA institucional Determina las necesidades del área. Envía al Analista Distrital Administrativo Financiero para que revise el cumplimiento de POA del año anterior para que elabore la programación anual en base a las necesidades de la dirección y remite al Director de Adquisiciones. Revisar la programación anual. Aprueba y emite al Director Distrital encargado de revisar y aprobar la propuesta de POA de la Dirección de Adquisiciones, envía a Dirección Nacional de Planificación Técnica. 			
INFORMACIÓN DOCUMENTADA			
DOCUMENTOS INTERNOS (Procedimientos, instructivos, políticas, normas internas, etc.)			
Directrices para la formulación y ejecución del Plan Anual de Inversión y Plan Operativo Anual 2022.			
DOCUMENTOS EXTERNOS (Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.)			

Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas y su Reglamento. Plan Nacional de Desarrollo.						
REGISTROS						
¿Qué registros dan evidencia del funcionamiento y eficacia del proceso?						
N°	Nombre	Almacenamiento			Modo de recuperación	Disposición final
		Tipo (físico / electrónico)	Ubicación	Tiempo de retención mínima		
1	POA del año anterior	Físico / electrónico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Planificación. Página Oficial del MINEDUC		Físico – Archivo de la Unidad Distrital Administrativa Planificación. Electrónica - Página Oficial del MINEDUC	
1	Propuesta de POA de la Dirección	Físico / electrónico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Planificación. Página Oficial del MINEDUC		Físico – Archivo de la Unidad Distrital Administrativa Planificación. Electrónica - Página Oficial del MINEDUC	
1	POA aprobado	Físico / electrónico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Planificación. Página Oficial del MINEDUC		Físico – Archivo de la Unidad Distrital Administrativa Planificación. Electrónica - Página Oficial del MINEDUC	
1	Consolidado de PAI y POA de todas las direcciones	Físico / electrónico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Planificación. Página Oficial del MINEDUC		Físico – Archivo de la Unidad Distrital Administrativa Planificación. Electrónica - Página Oficial del MINEDUC	
APOYO						
¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?						
INFRAESTRUCTURA (Equipos, herramientas, comunicación, transporte, etc.)						
<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipos de computación (computadoras e impresoras) 2. Sistema Quipux 3. Internet 4. Programas Informáticos 						
AMBIENTE DE TRABAJO						
¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura, humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)						
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ambiente con temperatura moderada. 						
RECURSOS HUMANOS (indicar puesto del personal y número de personas por puesto)						
Nombre del puesto				Número		
Analista Distrital Administrativo – Planificación				2		
Director Distrital				1		
Analista Distrital Administrativo Financiero				1		
Unidades requirentes MINUDEC				10		


Anexo 3. Ficha de descripción de procesos (adquisiciones)

	DOCUMENTO	Código: D.4 01.01.01.02
	CACRACTERIZACIÓN DE PROCESO	Versión: 01
		Página 2-15
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		
PROCESO: adquisiciones	LIDER: Analista Distrital Administrativo	
SUBPRCOESO: Contratación de obras bienes y servicios de ínfima cuantía		
OBJETIVO DEL PROCESO		
Realizar las adquisiciones emergentes y no concurrentes que se presentan en la Dirección Distrital de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro.		
ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?	PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?	
INFORMACIÓN	PROVEEDOR DE LA INFORMACIÓN	
Especificaciones Técnicas, Términos de Referencia, Partida Presupuestaria	Unidades requirentes (administrativo, administración escolar Apoyo y seguimiento de regulación educativa – ASRE)	
SALIDAS ¿Cuáles son los outputs del proceso?	CLIENTES / RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?	
INFORMACIÓN	CLIENTES INTERNOS O EXTERNOS	
Acta de Recepción de Bienes y Servicios Certificado de servicio recibido Factura	Analista Distrital Administrativo Financiero, Analista Distrital Administrativo Financiero, Proveedor, Bodega Zonal	
ESPECIFICACIONES ¿Están establecidos los requisitos para cada entrada y salida? ¿Qué controles de calidad se han establecido?		
ENTRADAS	SALIDAS	
Formatos establecidos por el Ministerio de Educación	Formatos de pliegos establecidos por el SERCOP	
OPERACIÓN ¿Cómo se opera y controla el proceso?		
ACTIVIDADES ¿Cuáles son las actividades / tareas y secuencia dentro del proceso?		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar requerimiento. 2. Aprobar requerimiento. 3. Solicitar proformas al Banco de Proveedores (Tres proformas) 4. Elaborar proformas (por parte de los proveedores inscritos en el RUP) 5. Evaluar proformas y definir el proveedor con quien se realizará la contratación. 6. Autorizar contratación. 7. Elaborar contratos. 8. Notificar a proveedor y firmar contrato cuando lo amerite. 9. Receptar el bien o servicio contratado 10. Enviar comprobante de ingreso-egreso y factura (bien) / Enviar acta de entrega recepción o certificado de servicio recibido y factura. 11. Elaborar solicitud de pago. 12. Consolidar las contrataciones mensuales y enviar a Compras Públicas el reporte. 		
INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
DOCUMENTOS INTERNOS (Procedimientos, instructivos, políticas, normas internas, etc.)		
Manual de Gestión Organizacional por Procesos.		
DOCUMENTOS EXTERNOS (Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.)		
Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su Reglamento Reglamento General de Contraloría		

REGISTROS						
¿Qué registros dan evidencia del funcionamiento y eficacia del proceso?						
Nº	Nombre	Almacenamiento			Modo de recuperación	Disposición final
		Tipo (físico /electrónico)	Ubicación	Tiempo de retención mínima		
1	Especificaciones Técnicas, Términos de Referencia, Partida Presupuestaria	Electrónico	Sistema de Compras Públicas	Indefinida en archivo. Tiempos de ejecución: 3 días máximo	Virtual en la plataforma del SERCOP. Físico en la Unidad Distrital Administrativa Financiera	
2	Proformas	Electrónico	Sistema de Compras Públicas	Indefinida en archivo. Tiempos de ejecución: 3 días máximo	Virtual en la plataforma del SERCOP. Físico en la Unidad Distrital Administrativa Financiera	
3	Orden de compra de bienes y/o servicios	Electrónico	Sistema de Compras Públicas	Indefinida en archivo. Tiempos de ejecución: 3 días máximo	Virtual en la plataforma del SERCOP. Físico en la Unidad Distrital Administrativa Financiera	
4	Contrato Firmado	Electrónico	Sistema de Compras Públicas	Indefinida en archivo. Tiempos de ejecución: 3 días máximo	Virtual en la plataforma del SERCOP. Físico en la Unidad Distrital Administrativa Financiera	
5	Acta de recepción de bienes y/o servicios	Electrónico	Sistema de Compras Públicas	Indefinida en archivo. Tiempos de ejecución: 3 días máximo	Virtual en la plataforma del SERCOP. Físico en la Unidad Distrital Administrativa Financiera	
6	Certificación de servicio recibido	Electrónico	Sistema de Compras Públicas	Indefinida en archivo. Tiempos de ejecución: 3 días máximo	Virtual en la plataforma del SERCOP. Físico en la Unidad Distrital Administrativa Financiera	
7	Factura	Electrónico	Sistema de Compras Públicas	Indefinida en archivo. Tiempos de ejecución: 3 días máximo	Virtual en la plataforma del SERCOP. Físico en la Unidad Distrital	

					Administrativa Financiera	
8	Orden de Pago	Electrónico	Sistema de Compras Públicas	Indefinida en archivo. Tiempos de ejecución: 3 días máximo	Virtual en la plataforma del SERCOP. Físico en la Unidad Distrital Administrativa Financiera	
9	Reporte de Contrataciones Mensuales	Electrónico	Sistema de Compras Públicas	Indefinida en archivo. Tiempos de ejecución: 3 días máximo	Virtual en la plataforma del SERCOP. Físico en la Unidad Distrital Administrativa Financiera	
APOYO						
¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?						
INFRAESTRUCTURA (Equipos, herramientas, comunicación, transporte, etc.)						
<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipos de computación (computadoras e impresoras) 2. Sistema Quipux 3. Internet 4. Programas Informáticos 5. Sistema Oficial de Compras Públicas 						
AMBIENTE DE TRABAJO						
¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura, humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)						
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ambiente con temperatura moderada. 						
RECURSOS HUMANOS (indicar puesto del personal y número de personas por puesto)						
Nombre del puesto				Número		
Servidor Público de Área Requiriente del MINEDUC Zonal				1		
Analista Distrital Administrativo				1		
Analista Distrital Administrativo Financiero				1		
Bodega				2		
Analista Distrital de Asesoría Jurídica				2		


Anexo 4. Ficha de descripción de procesos (Administración de bodega)

	DOCUMENTO	Código: D.4 01.01.03.
	CACRACTERIZACIÓN DE PROCESO	Versión: 01
		Página 5-15
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		
PROCESO: Administración de bodega	LIDER: Analista Distrital Administrativo – Guardalmacén	
SUBPRCOESO: Administración de bodega		
OBJETIVO DEL PROCESO		
Recibir, constatar, verificar y controlar todos los bienes que se adquieran por parte de la Dirección Distrital 13D07 Chone – Flavio Alfaro, con el fin de tener un inventario actualizado y distribuir los bienes de manera equitativa a cada una de las unidades administrativas y unidades educativas.		
ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?	PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?	
INFORMACIÓN	PROVEEDOR DE LA INFORMACIÓN	
Documentación de adquisiciones y compras públicas: factura, memo de requerimiento, carta de adjudicación y contrato. Documento de recepción de bienes	Director Distrital, Unidad Distrital Administrativa (Adquisiciones - Compras Públicas)	
SALIDAS ¿Cuáles son los outputs del proceso?	CLIENTES / RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?	
INFORMACIÓN	CLIENTES INTERNOS O EXTERNOS	
Solicitud de presencia para recepción. Documentación (factura, memo de requerimiento, carta de adjudicación, contrato); acta de entrega recepción y / o comprobante de ingreso, notificación para contabilización y pago; memo de información que el material está en bodega, comprobante de egreso de bodega, genera el reporte de existencia, informes de inventarios de bienes embodegados actualizado y elabora informes de inventarios de existencias actualizado con mínimos y máximos e informe de periódico de custodia de bienes embodegados.	Áreas Requirentes del MINEDUC y Proveedores	
ESPECIFICACIONES		
¿Están establecidos los requisitos para cada entrada y salida? ¿Qué controles de calidad se han establecido?		
ENTRADAS	SALIDAS	
Sistema de inventarios de Suministros y Materiales	Sistema de inventarios de Suministros y Materiales	
OPERACIÓN		
¿Cómo se opera y controla el proceso?		
ACTIVIDADES		
¿Cuáles son las actividades / tareas y secuencia dentro del proceso?		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe la documentación de adquisiciones y compras públicas: factura, memo de requerimiento, carta de adjudicación y contrato. 2. De acuerdo con el tipo de adquisición: bienes solicita presencia para recepción, constata y recibe el bien; suministros y materiales constata y recibe el suministro. 3. Envía a adquisiciones y compras públicas documentación adjuntando el acta de entrega de recepción y/o comprobante de ingreso y notifica a contabilidad para contabilización y pago. 4. Realiza el control de bienes mediante la recepción de bienes y la factura; emite un memo de información de que los suministros y materiales están en bodega, si se almacenan actualiza el sistema de inventario de suministros y materiales y notifica a contabilidad, genera el comprobante de egreso para entregar los suministros al área requirente y hace legalizar el comprobante. 5. Registra en el sistema las existencias y genera el reporte de las existencias. 6. Actualiza el sistema de inventarios y materiales para notificar a contabilidad. 7. Elaboro y envía el informe de inventarios de existencias actualizado con mínimos y máximos e informe periódico de custodia de bienes embodegados al Analista Distrital Administrativo – Financiero. 		

INFORMACIÓN DOCUMENTADA							
DOCUMENTOS INTERNOS (Procedimientos, instructivos, políticas, normas internas, etc.)							
Manual de Gestión Organizacional por Procesos							
DOCUMENTOS EXTERNOS (Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.)							
Reglamento Administración y control de bienes del sector público							
REGISTROS ¿Qué registros dan evidencia del funcionamiento y eficacia del proceso?							
Nº	Nombre	Almacenamiento			Tiempo de retención mínima	Modo de recuperación	Disposición final
		Tipo (físico /electrónico)	Ubicación				
1	Factura	Físico/electrónico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén		8 – 30 días	Física – Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén	
1	Memo de Requerimiento	Físico/electrónico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén				
1	Carta de adjudicación	Físico/electrónico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén				
1	Contrato	Físico/electrónico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén				
1	Comprobante de ingreso a bodega	Físico/electrónico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén				
1	Base de datos inventarios	Físico/electrónico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén				
1	Notificación para contabilización y pago.	Físico/electrónico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén				
1	Memo de información que el material está en bodega.	Físico/electrónico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén				
1	Comprobante de egreso de bodega.	Físico/electrónico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén				
1	Reporte de existencias.	Físico/electrónico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén				
1	Informes de inventarios de bienes embodegados actualizado.	Físico/electrónico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén				
1	Informes de inventarios de	Físico/electrónico	Archivo de la Unidad Distrital				

	existencias actualizado con mínimo y máximos.		Administrativa – Guardalmacén			
1	Informe periódico de novedades de custodia de bienes embodegados.	Físico/electrónico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén			
1	Solicitud de presencia para recepción.	Físico/electrónico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén			
1	Documento de recepción de bienes.	Físico/electrónico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén			
APOYO						
¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?						
INFRAESTRUCTURA (Equipos, herramientas, comunicación, transporte, etc.)						
<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipos de computación (computadoras e impresoras) 2. Sistema Quipux 3. Internet 4. Programas Informáticos 						
AMBIENTE DE TRABAJO						
¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura, humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)						
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ambiente con temperatura moderada. 						
RECURSOS HUMANOS (indicar puesto del personal y número de personas por puesto)						
Nombre del puesto				Número		
Áreas Requirentes del MINEDUC				10 (Unidades Administrativas)		
Analista Distrital Administrativo Financiero				1		
Analista Distrital Administrativo				2		


Anexo 5. Ficha de descripción de procesos (Control de bienes)

	DOCUMENTO	Código: D.4 01.01.04.01
	CACRACTERIZACIÓN DE PROCESO	Versión: 01
		Página 6-15
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		
PROCESO: Control de bienes	LIDER: Analista Distrital Administrativo – Guardalmacén	
SUBPRCOESO: Control de bienes		
OBJETIVO DEL PROCESO		
Identificar y controlar el uso de los bienes muebles de cada una de las unidades administrativas de la Dirección Distrital de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro.		
ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?	PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?	
INFORMACIÓN	PROVEEDOR DE LA INFORMACIÓN	
Documento de ingreso a bodega de bienes. Facturas. Autorización de Plan de constatación de bienes.	Analista Distrital Administrativo Financiero.	
SALIDAS ¿Cuáles son los outputs del proceso?	CLIENTES / RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?	
INFORMACIÓN	CLIENTES INTERNOS O EXTERNOS	
Sticker de Código de Bienes; Acta Entrega Recepción a Custodio; Acta de Traspaso de Bienes; Plan de Constatación de Bienes; Reporte de Inventario de Bienes actualizado y valorado; Listado de Custodios de Bienes; Inventario por Usuario; Reporte de la Situación de Bienes Muebles e Inmuebles; Informe Sucinto; Reportes de Conciliación; Reportes de Altas; Reportes de Bajas; Reportes de Depreciación; Reporte de Registro y Control de los Bienes de la Institución	Analista Distrital Administrativo Financiero	
ESPECIFICACIONES		
¿Están establecidos los requisitos para cada entrada y salida? ¿Qué controles de calidad se han establecido?		
ENTRADAS	SALIDAS	
Reglamento Administración y control de bienes del sector público	Programa eByE Programa eSIGEF	
OPERACIÓN		
¿Cómo se opera y controla el proceso?		
ACTIVIDADES		
¿Cuáles son las actividades / tareas y secuencia dentro del proceso?		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir factura y documentación correspondiente de bodega 2. Ingresar al sistema la descripción general y parte económica del bien 3. Generar códigos de bienes y asignación de custodio 4. Imprimir sticker 5. Pegar sticker en los bienes 6. Generar acta de entrega/ recepción 7. Entregar los bienes al custodio y firmar acta entrega recepción 8. Entregar copia de acta de entrega recepción a custodio, y documentación a bodega 9. Archivar acta entrega recepción 10. Realizar actas de traspaso de los bienes cuando sea necesario y entregar el bien al nuevo custodio 11. Elaborar plan de constatación, enviar a director para aprobación y solicitar un delegado de la dirección financiera 12. Generar reporte de inventario de bienes actualizado a la fecha y listado de custodios de bienes 13. Realizar la constatación física con delegado de la dirección financiera 14. Detectar estado y ubicación de bienes y generar reporte 15. Emitir informe sucinto y conciliar los saldos contables en sistema, generar reportes de conciliación con analista zonal de contabilidad 16. Realizar la depreciación en el programa SAAF y emitir reporte a contabilidad 		

17. Actualizar el sistema de inventario de bienes y generar reporte de registro y control de los bienes de la institución						
18. Enviar reportes a contabilidad por periodo contable						
INFORMACIÓN DOCUMENTADA						
DOCUMENTOS INTERNOS (Procedimientos, instructivos, políticas, normas internas, etc.)						
Manual de Gestión Organizacional por Procesos						
DOCUMENTOS EXTERNOS (Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.)						
Reglamento Administración y control de bienes del sector público Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas						
REGISTROS ¿Qué registros dan evidencia del funcionamiento y eficacia del proceso?						
Nº	Nombre	Almacenamiento			Modo de recuperación	Disposición final
		Tipo (físico /electrónico)	Ubicación	Tiempo de retención mínima		
1	Factura	Físico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén	3 días	Físico - Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén	
2	Sticker	Físico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén	3 días	Físico - Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén	
3	Acta Entrega Recepción a Custodio;	Físico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén	3 días	Físico - Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén	
4	Acta de Traspaso de Bienes;	Físico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén	3 días	Físico - Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén	
5	Plan de Constatación de Bienes;	Físico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén	3 días	Físico - Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén	
6	Reporte de Inventario de Bienes actualizado y valorado	Físico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén	3 días	Físico - Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén	
7	Informe Sucinto;	Físico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén	3 días	Físico - Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén	


8	Reportes de Conciliación;	Físico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén	3 días	Físico - Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén	
9	Reportes de Altas;	Físico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén	3 días	Físico - Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén	
10	Reportes de Bajas;	Físico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén	3 días	Físico - Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén	
11	Reportes de Depreciación;	Físico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén	3 días	Físico - Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén	
12	Reporte de Registro y Control de los Bienes de la Institución	Físico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén	3 días	Físico - Archivo de la Unidad Distrital Administrativa – Guardalmacén	
APOYO						
¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?						
INFRAESTRUCTURA (Equipos, herramientas, comunicación, transporte, etc.)						
<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipos de computación (computadoras e impresoras) 2. Sistema Quipux 3. Internet 4. Programas Informáticos 						
AMBIENTE DE TRABAJO						
¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura, humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)						
Ambiente con temperatura moderada.						
RECURSOS HUMANOS (indicar puesto del personal y número de personas por puesto)						
Nombre del puesto				Número		
Analista Distrital Administrativo				2		
Analista Distrital Administrativo Financiero				1		

Anexo 6. Ficha de descripción de procesos (Control de bienes)

	DOCUMENTO	Código: D.4 01.01.04.02
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Versión: 01
		Página 7-15
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		
PROCESO: Control de bienes	LIDER: Analista Distrital Administrativo	
SUBPRCOESO: Donaciones de otras instituciones		
OBJETIVO DEL PROCESO		
Mantener actualizado el inventario de bienes donados a la Dirección Distrital de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro.		
ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?	PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?	
INFORMACIÓN	PROVEEDOR DE LA INFORMACIÓN	
Listado de bienes de donación	Institución Donante Analista Distrital Administrativo Financiero	
SALIDAS ¿Cuáles son los outputs del proceso?	CLIENTES / RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?	
INFORMACIÓN	CLIENTES INTERNOS O EXTERNOS	
Informe de estado de bienes; Carta de agradecimiento; Cuadro de institución educativa beneficiaria; Calendario de distribución; Acta de entrega / recepción a beneficiario de la zona; Acta de entrega / recepción con la institución donante.	Analista Distrital de TIC'S Institución Donante	
ESPECIFICACIONES		
¿Están establecidos los requisitos para cada entrada y salida? ¿Qué controles de calidad se han establecido?		
ENTRADAS	SALIDAS	
Reglamento Administración y control de bienes del sector público	Programa eByE Programa eSIGEF	
OPERACIÓN		
¿Cómo se opera y controla el proceso?		
ACTIVIDADES		
¿Cuáles son las actividades / tareas y secuencia dentro del proceso?		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Receptar listado de bienes de donación 2. Solicitar a un funcionario de sistemas para la inspección (si son equipos); realizar inspección física y seleccionar bienes susceptibles de donación (no son equipos) 3. Elaborar informe de estado de los bienes 4. Elaborar un cuadro de institución educativa beneficiaria y aprobar por el director administrativo financiero zonal 5. Elaborar calendario de distribución 6. Notificar a institución beneficiaria de acuerdo con el calendario 7. Recibir de institución donante el bien 8. Elaborar actas de entrega recepción con el beneficiario con código y valor del bien 9. Cuadrar con institución donante y elaborar acta de entrega recepción 10. Archivar en magnético y físico documentación. 		
INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
DOCUMENTOS INTERNOS (Procedimientos, instructivos, políticas, normas internas, etc.)		
Manual de Gestión Organizacional por Procesos		
DOCUMENTOS EXTERNOS (Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.)		
Reglamento Administración y control de bienes del sector público Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas		
REGISTROS		
¿Qué registros dan evidencia del funcionamiento y eficacia del proceso?		

Nº	Nombre	Almacenamiento			Modo de recuperación	Disposición final
		Tipo (físico /electrónico)	Ubicación	Tiempo de retención mínima		
1	Informe de estado de bienes	Físico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	3 días	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	
2	Cuadro de institución educativa beneficiaria;	Físico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	3 días	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	
3	Calendario de distribución;	Físico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	3 días	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	
4	Acta de entrega / recepción a beneficiario de la zona;	Físico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	3 días	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	
5	Acta de entrega / recepción con la institución donante.	Físico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	3 días	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	
APOYO						
¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?						
INFRAESTRUCTURA (Equipos, herramientas, comunicación, transporte, etc.)						
<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipos de computación (computadoras e impresoras) 2. Sistema Quipux 3. Internet 4. Programas Informáticos 						
AMBIENTE DE TRABAJO						
¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura, humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)						
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ambiente con temperatura moderada. 						
RECURSOS HUMANOS (indicar puesto del personal y número de personas por puesto)						
Nombre del puesto				Número		
Institución Donante				1		
Analista Distrital Administrativo Financiero				1		
Analista Distrital Administrativo				1		
Analista Distrital de TIC'S				2		


Anexo 7. Ficha de descripción de procesos (Control de bienes)

	DOCUMENTO	Código: D.4 01.01.04.03
	CACRACTERIZACIÓN DE PROCESO	Versión: 01
		Página 8-15
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		
PROCESO: Control de bienes	LIDER: Analista Distrital Administrativo	
SUBPRCOESO: Donaciones y destrucción de bienes del MINEDUC		
OBJETIVO DEL PROCESO		
Mantener actualizado el inventario de bienes muebles e inmuebles de la Dirección Distrital de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro.		
ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?	PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?	
INFORMACIÓN	PROVEEDOR DE LA INFORMACIÓN	
Listado de bienes muebles considerados para donaciones y destrucción. Autorización de las donaciones y destrucción de bienes. Delegación para realizar donación o destrucción.	Analista Distrital Administrativo Analista Distrital Administrativo Financiero	
SALIDAS ¿Cuáles son los outputs del proceso?	CLIENTES / RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?	
INFORMACIÓN	CLIENTES INTERNOS O EXTERNOS	
Informe de donaciones y destrucción para efectuar ajustes. Actas de donación con beneficiario y Analista Administrativo Zonal. Informe de donaciones con detalle de bienes. Asientos de ajustes de contabilidad financiera. Acta de destrucción de bienes. Asientos de ajustes control de bienes y donaciones.	Analista Distrital Administrativo Analista Distrital Administrativo Financiero	
ESPECIFICACIONES		
¿Están establecidos los requisitos para cada entrada y salida? ¿Qué controles de calidad se han establecido?		
ENTRADAS	SALIDAS	
Reglamento Administración y control de bienes del sector público	Programa eByE Programa eSIGEF	
OPERACIÓN		
¿Cómo se opera y controla el proceso?		
ACTIVIDADES		
¿Cuáles son las actividades / tareas y secuencia dentro del proceso?		
<ol style="list-style-type: none"> 1. El Analista Distrital Administrativo envía el listado de bienes muebles considerados para donaciones y destrucción al Analista Distrital Administrativo Financiero, autorizando las donaciones y destrucción de bienes y remite al Analista Distrital Financiero. 2. Recibe, analiza, controla, constata físicamente los bienes. 3. Elabora informe de donaciones y destrucción para efectuar ajustes. 4. Delega a funcionario para realizar donación o destrucción. 5. Si los bienes no están en buen estado se fija lugar, fecha de destrucción para realizarlo y se elabora un acta de destrucción con Analista Administrativo zonal. 6. Si los bienes se encuentran en buen estado de donación se procede a donar según ley 106; elaboran actas de donación con beneficiario y analista administrativo zonal y realizan ajustes, luego elaboran y envían informe de donaciones con detalle de bienes. 7. Realizan ajustes en el sistema y envían para conocimiento a director administrativo financiero zonal. 8. Archiva la documentación (Actas de donación y/o bajas de bienes, Asientos de ajustes control de bienes y donaciones y acta de destrucción de bienes de la zona). 		
INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
DOCUMENTOS INTERNOS		

(Procedimientos, instructivos, políticas, normas internas, etc.)						
Manual de Gestión Organizacional por Procesos						
DOCUMENTOS EXTERNOS						
(Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.)						
Reglamento Administración y control de bienes del sector público						
Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas						
REGISTROS						
¿Qué registros dan evidencia del funcionamiento y eficacia del proceso?						
Nº	Nombre	Almacenamiento			Modo de recuperación	Disposición final
		Tipo (físico /electrónico)	Ubicación	Tiempo de retención mínima		
1	Listado de donaciones de bienes.	físico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	3 días	Físico - Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	
2	Listado de destrucción de bienes.	físico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	3 días	Físico - Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	
3	Informe de bajas con detalle de bienes y donaciones.	físico /electrónico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	3 días	Físico - Archivo de la Unidad Distrital Administrativa Electrónico - Quipux	
4	Actas de donación y/o bajas de bienes.	físico /electrónico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	3 días	Físico - Archivo de la Unidad Distrital Administrativa Electrónico - Quipux	
5	Informe de donaciones con detalle de bienes	físico /electrónico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	3 días	Físico - Archivo de la Unidad Distrital Administrativa Electrónico - Quipux	
6	Asientos de ajustes contabilidad.	físico /electrónico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	3 días	Físico - Archivo de la Unidad Distrital Administrativa Electrónico - eSIGEF	
7	Asientos de ajustes control de bienes y donaciones.	físico /electrónico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	3 días	Físico - Archivo de la Unidad Distrital Administrativa Electrónico - eSIGEF	
8	Acta de destrucción de bienes de la zona.	físico /electrónico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	3 días	Físico - Archivo de la Unidad Distrital Administrativa Electrónico - eSIGEF	
APOYO						
¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?						
INFRAESTRUCTURA						
(Equipos, herramientas, comunicación, transporte, etc.)						


5. Equipos de computación (computadoras e impresoras) 6. Sistema Quipux 7. Internet 8. Programas Informáticos	
AMBIENTE DE TRABAJO ¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura, humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)	
1. Ambiente con temperatura moderada.	
RECURSOS HUMANOS (indicar puesto del personal y número de personas por puesto)	
Nombre del puesto	Número
Analista Distrital Administrativo Financiero	1
Analista Distrital Financiero	1
Analista Distrital Administrativo	1

Anexo 8. Ficha de descripción de procesos (Servicios generales)

	DOCUMENTO	Código: D.4 01.01.05.01
	CACRACTERIZACIÓN DE PROCESO	Versión: 01
		Página 9-15
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		
PROCESO: Servicios generales	LIDER: Analista Distrital Administrativo	
SUBPRCOESO: Control de contratos de servicios generales		
OBJETIVO DEL PROCESO		
Supervisar el desempeño de los servicios de guardianía y limpieza otorgado por las empresas externas a favor de la Dirección Distrital de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro		
ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?	PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?	
INFORMACIÓN	PROVEEDOR DE LA INFORMACIÓN	
Contrato de servicios generales; Acuerdos de mejoramiento de los servicios tercerizados	Analista Distrital Administrativo Financiero	
SALIDAS ¿Cuáles son los outputs del proceso?	CLIENTES / RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?	
INFORMACIÓN	CLIENTES INTERNOS O EXTERNOS	
Procedimientos de control de servicios de guardianía; Procedimiento de control de servicio de limpieza; Informes de servicio; Acuerdos de mejoramiento de ellos servicios tercerizados; Informe de no cumplimiento del acuerdo de mejoramiento; Informe de administración de contrato servicios generales.	Analista Distrital Administrativo Financiero Empresas Contratadas	
ESPECIFICACIONES		
¿Están establecidos los requisitos para cada entrada y salida? ¿Qué controles de calidad se han establecido?		
ENTRADAS	SALIDAS	
Contrato Especificaciones Técnicas Listado de Personal	Informe de conformidad del servicio	
OPERACIÓN		
¿Cómo se opera y controla el proceso?		
ACTIVIDADES		
¿Cuáles son las actividades / tareas y secuencia dentro del proceso?		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar contrato de servicios generales. 2. Informar al proveedor los mecanismos de control 3. Realizar el control de acuerdo con procedimiento 4. Emitir informe mensual de servicio 5. Coordinar con proveedor para la evaluación trimestral 6. Realizar evaluación y ver oportunidades de mejora 7. Determinar acuerdos de mejoramiento 8. Enviar informes a director(a) administrativo financiero para su conocimiento y fines consiguientes 9. Evaluar la ejecución del acuerdo 10. Informar a director(a) administrativo financiero. 11. Elaborar informe de administración de contrato de servicios generales. 		
INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
DOCUMENTOS INTERNOS		
(Procedimientos, instructivos, políticas, normas internas, etc.)		
Reglamento Administración y control de bienes del sector público		
DOCUMENTOS EXTERNOS		
(Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.)		
Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública Código de Trabajo		


REGISTROS						
¿Qué registros dan evidencia del funcionamiento y eficacia del proceso?						
Nº	Nombre	Almacenamiento			Modo de recuperación	Disposición final
		Tipo (físico /electrónico)	Ubicación	Tiempo de retención mínima		
1	Informes de servicio	Físicos	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	8 días	Físico - Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	
2	Acuerdos de mejoramiento de los servicios tercerizados	Físicos	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	8 días	Físico - Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	
3	Informe de no cumplimiento del acuerdo de mejoramiento	Físicos	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	8 días	Físico - Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	
4	Informe de administración de contrato servicios generales.	Físicos	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	8 días	Físico - Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	
APOYO						
¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?						
INFRAESTRUCTURA (Equipos, herramientas, comunicación, transporte, etc.)						
<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipos de computación (computadoras e impresoras) 2. Sistema Quipux 3. Internet 4. Programas Informáticos 						
AMBIENTE DE TRABAJO						
¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura, humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)						
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ambiente con temperatura moderada. 						
RECURSOS HUMANOS (indicar puesto del personal y número de personas por puesto)						
Nombre del puesto				Número		
Analista Distrital Administrativo				1		
Proveedor				1		
Analista Distrital Administrativo Financiero				1		

Anexo 9. Ficha de descripción de procesos (Servicios generales)

	DOCUMENTO	Código: D.4 01.01.05.02
	CACRACTERIZACIÓN DE PROCESO	Versión: 01
		Página 10-15
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		
PROCESO: Servicios generales	LIDER: Analista Distrital Administrativo	
SUBPRCOESO: Mantenimiento de infraestructura		
OBJETIVO DEL PROCESO		
Mantener las instalaciones en óptimas condiciones, para que presten comodidad, seguridad y confort a los funcionarios y usuarios del Distrito de Educación 13D07 Chone Flavio Alfaro.		
ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?	PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?	
INFORMACIÓN	PROVEEDOR DE LA INFORMACIÓN	
Solicitud de mantenimiento; Informe sobre toma de decisiones sobre administración de los contratos de mantenimiento de la zona / ejecución del mantenimiento de bienes muebles e inmuebles de la zona;	Director Distrital Analista Distrital Administrativo Financiero	
SALIDAS ¿Cuáles son los outputs del proceso?	CLIENTES / RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?	
INFORMACIÓN	CLIENTES INTERNOS O EXTERNOS	
Plan Anual de Mantenimiento; Memo de pedido de mantenimiento; Factura de compra de material; Acta entrega recepción por mantenimiento de bienes muebles e inmuebles; Solicitud de orden de pago por mantenimiento de bienes muebles e inmuebles; Informe de administración de los contratos de mantenimiento; Informe de ejecución del mantenimiento de bienes muebles e inmuebles.	Distrital Analista Administrativo Distrital Administrativo Financiero	
ESPECIFICACIONES ¿Están establecidos los requisitos para cada entrada y salida? ¿Qué controles de calidad se han establecido?		
ENTRADAS	SALIDAS	
Ley Orgánica de Sistema de Contratación Pública Reglamento Administración y control de bienes del sector público	Informes de mantenimiento realizado Reglamento Administración y control de bienes del sector público	
OPERACIÓN ¿Cómo se opera y controla el proceso?		
ACTIVIDADES ¿Cuáles son las actividades / tareas y secuencia dentro del proceso?		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar plan anual de mantenimiento e incluir en el POA de la dirección administrativa. 2. Ejecutar mantenimiento. 3. Contratación de obras, bienes y servicios de ínfima cuantía. 4. Elaborar informe de administración de los contratos de mantenimiento de Planta Central y enviar a Director(a) Administrativo Financiero 5. Elaborar informe de ejecución del Plan de Mantenimiento de bienes muebles e inmuebles y enviar a Director(a) Administrativo Financiero 6. Revisar informes y tomar decisiones 7. Comprar material o repuestos (si el valor del mantenimiento es menor a \$50.00) 8. Entregar factura de compra 9. Reparar lo solicitado en memo pedido 		
INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
DOCUMENTOS INTERNOS (Procedimientos, instructivos, políticas, normas internas, etc.)		
DOCUMENTOS EXTERNOS (Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.)		


Ley Orgánica de Sistema de Contratación Pública Reglamento Administración y control de bienes del sector público						
REGISTROS ¿Qué registros dan evidencia del funcionamiento y eficacia del proceso?						
N°	Nombre	Almacenamiento			Modo de recuperación	Disposición final
		Tipo (físico /electrónico)	Ubicación	Tiempo de retención mínima		
1	Plan Anual de mantenimiento	Físico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	Permanente	Físico - Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	
2	Factura de compra de material	Físico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	8 días	Físico - Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	
3	Acta entrega recepción por mantenimiento de bienes muebles e inmuebles	Físico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	8 días	Físico - Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	
4	Solicitud de orden de pago por mantenimiento de bienes mueble e inmuebles	Físico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	8 días	Físico - Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	
5	Informe de administración de los contratos de mantenimiento	Físico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	8 días	Físico - Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	
6	Informe de ejecución del mantenimiento de bienes muebles e inmuebles	Físico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	8 días	Físico - Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	
APOYO ¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?						
INFRAESTRUCTURA (Equipos, herramientas, comunicación, transporte, etc.)						
1. Equipos de computación (computadoras e impresoras) 2. Sistema Quipux 3. Internet 4. Programas Informáticos						
AMBIENTE DE TRABAJO ¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura, humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)						
1. Ambiente con temperatura moderada.						
RECURSOS HUMANOS (indicar puesto del personal y número de personas por puesto)						
Nombre del puesto				Número		
Analista Distrital Administrativo				1		
Director Distrital				1		
Analista Distrital Administrativo Financiero				1		

Anexo 10. Ficha de descripción de procesos (Servicios generales)

	DOCUMENTO		Código: D.4 01.01.05.03			
	CACRACTERIZACIÓN DE PROCESO		Versión: 01			
			Página 11-15			
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO						
PROCESO: Servicios generales		LIDER: Analista Distrital Administrativo				
SUBPRCOESO: Administración de espacios de uso público interno y externo						
OBJETIVO DEL PROCESO						
Administrar los espacios de uso público interno y externo.						
ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?		PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?				
INFORMACIÓN		PROVEEDOR DE LA INFORMACIÓN				
Solicitud vía oficio o memorándum para disponibilidad de uso de espacios sociales y /o físicos.		Funcionarios del Ministerio / Instituciones u Organismos Externos Analista Distrital Administrativo Financiero.				
SALIDAS ¿Cuáles son los outputs del proceso?		CLIENTES / RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?				
INFORMACIÓN		CLIENTES INTERNOS O EXTERNOS				
Disponibilidad de salas en el formato Excel. Autorización de espacios de uso público.		Funcionarios del Ministerio / Instituciones u Organismos Externos				
ESPECIFICACIONES						
¿Están establecidos los requisitos para cada entrada y salida? ¿Qué controles de calidad se han establecido?						
ENTRADAS		SALIDAS				
Manual de Gestión Organizacional por Procesos Observación in situ		Manual de Gestión Organizacional por Procesos Observación in situ				
OPERACIÓN						
¿Cómo se opera y controla el proceso?						
ACTIVIDADES						
¿Cuáles son las actividades / tareas y secuencia dentro del proceso?						
<ol style="list-style-type: none"> Solicitud vía oficio o memorándum sobre la disponibilidad de uso de espacios sociales y/o físicos. El Analista Distrital Administrativo Financiero analiza la solicitud y autoriza el uso de espacio físico y /o social. El Analista Distrital Administrativo revisa la disponibilidad de salas en el formato Excel si está disponible la reserva y llena el formato con fecha, hora y funcionario a quién se presta. Envía correo de autorización de espacio de uso público al funcionario. Coordina con personal de limpieza para que realice el aseo respectivo a la sala. Pero si no está disponible la sala informa al funcionario y propone la factibilidad de otra sala si hubiere vía mail, depende si este acepta reserva la nueva sala y realiza el mismo proceso anterior. 						
INFORMACIÓN DOCUMENTADA						
DOCUMENTOS INTERNOS (Procedimientos, instructivos, políticas, normas internas, etc.)						
Manual de Gestión Organizacional por Procesos						
DOCUMENTOS EXTERNOS (Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.)						
Manual de Gestión Organizacional por Procesos						
REGISTROS						
¿Qué registros dan evidencia del funcionamiento y eficacia del proceso?						
N°	Nombre	Almacenamiento			Modo de recuperación	Disposición final
		Tipo (físico /electrónico)	Ubicación	Tiempo de retención mínima		

1	Mail solicitando disponibilidad de la sala.	Electrónico	Correo institucional	1 día	Correo institucional	
2	Formato Excel para control de salas.	Electrónico	Archivo digital de Unidad Distrital Administrativa	1 día	Archivo digital de Unidad Distrital Administrativa	
3	Autorización de espacios de uso público.	Electrónico	Correo institucional	1 día	Correo institucional	
APOYO						
¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?						
INFRAESTRUCTURA						
(Equipos, herramientas, comunicación, transporte, etc.)						
5. Equipos de computación (computadoras e impresoras)						
6. Sistema Quipux						
7. Internet						
8. Programas Informáticos						
AMBIENTE DE TRABAJO						
¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura, humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)						
1. Ambiente con temperatura moderada.						
RECURSOS HUMANOS						
(indicar puesto del personal y número de personas por puesto)						
Nombre del puesto				Número		
Funcionarios del Ministerio/ Instituciones u Organismos Externos				1		
Analista Distrital Administrativo Financiero				2		

Anexo 11. Ficha de descripción de procesos (Servicios generales)


	DOCUMENTO	Código: D.4 01.01.05.04
	CACRACTERIZACIÓN DE PROCESO	Versión: 01
		Página 12-15
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		
PROCESO: Servicios generales	LIDER: Analista Distrital Administrativo	
SUBPRCOESO: Gestión de pago de servicios básicos, impuestos municipales, combustible generadores transporte		
OBJETIVO DEL PROCESO		
Garantizar el suministro de servicios básicos, impuestos y combustible a las instituciones educativas y servidores públicos del Distrito de Educación 13D07 Chone – Flavio Alfaro, a través de pagos oportunos a los diferentes proveedores.		
ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?	PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?	
INFORMACIÓN	PROVEEDOR DE LA INFORMACIÓN	
<u>Impuestos Municipales y Servicios Básicos</u> Facturas / Prefacturas de servicios básicos / impuestos prediales. Facturas definitivas y originales de pago de impuestos.	Analista Distrital Administrativo Financiero. Unidad Distrital Financiera. Funcionario del MINEDUC Distrital.	
<u>Combustible</u> Formulario de permiso para la compra de combustible generadores. CUR Recepción de combustible / tickets.		
SALIDAS ¿Cuáles son los outputs del proceso?	CLIENTES / RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?	
INFORMACIÓN	CLIENTES INTERNOS O EXTERNOS	
<u>Impuestos Municipales y Servicios Básicos</u> Solicitud de memorándum de pago Memo Pedido de Certificación presupuestaria Solicitud de memo de pago de impuestos. Facturas definitivas originales con solicitud de memo de pago de impuestos. Oficio de devolución a Municipio. Solicitud de memo de pago y documentación correspondiente. Legalizar la transferencia bancaria en las diferentes entidades. Documentación a financiero (Transferencia Bancaria Servicios básicos / impuestos, oficio o memo de pago realizado, transferencias bancarias legalizadas).	Analista Distrital Administrativo Financiero. Unidad Distrital Financiera	
<u>Combustible</u> Solicitud para la compra de combustible al organismo respectivo. Llenar y entregar el formulario de permiso para la compra de combustible al organismo respectivo con todos los requisitos (copia de cédula del representante legal, papeleta de votación). Autorización en gasolinera de compra del Ministerio de Hidrocarburos. Factura de Compra de combustible generadores. Memo pedido de certificación presupuestaria para pago de combustible. Legaliza la transferencia bancaria en gasolinera y entrega el comprobante de retención. Información al financiero.		
ESPECIFICACIONES ¿Están establecidos los requisitos para cada entrada y salida?		

¿Qué controles de calidad se han establecido?			
ENTRADAS		SALIDAS	
COOTAD Ordenanzas Municipales		Normativa de Control Interno	
OPERACIÓN			
¿Cómo se opera y controla el proceso?			
ACTIVIDADES			
¿Cuáles son las actividades / tareas y secuencia dentro del proceso?			
<u>Impuestos Municipales y Servicios Básicos</u>			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecuta los pagos 2. Recoge las facturas/prefacturas de servicios básicos/impuestos prediales. 3. Elabora solicitud de memorándum de pago si son servicios básicos. 4. Para lo que respecta a los impuestos prediales se genera memo de pedido de certificación presupuestaria y envía documentación para que el Analista Distrital Administrativo Financiero lo firme, este envía la certificación presupuestaria a la Unidad Distrital Financiera, para luego sumillar y ordenar la elaboración de solicitud de memo de pago. 5. El analista Distrital Administrativo retira las facturas definitivas y originales de pago de impuestos. 6. Realiza la solicitud de memo de pago de impuestos. 7. Si el pago de impuestos no tiene descuento se envía las facturas definitivas y originales con solicitud de memo de pago de impuestos. 8. Si el pago tiene descuento se elabora un oficio de devolución a municipio y se envía al Analista Distrital Administrativo Financiero para que revise, sumille el oficio de devolución. 9. Recibe y revisa y entrega al Municipio el oficio. 10. El Analista Distrital Administrativo envía al Director Administrativo Financiero la solicitud de memo de pago y documentación correspondiente, este autoriza y remite memo de pago a la Unidad Distrital Financiera para que emita la solicitud de pagos. 11. El Analista Distrital Administrativo Financiero revisa y envía la solicitud de pagos al Analista Distrital Administrativo para que revise que la transferencia este correcta, la legaliza y envía documentación a financiero para archivo. 			
<u>Combustible</u>			
<ol style="list-style-type: none"> 1. El Analista Distrital Administrativo realiza el pedido de una solicitud para la compra de combustible al Analista Distrital Administrativo Financiero. 2. Recibe la solicitud para compra de combustible aprobado y entregar al Organismo Respectivo. 3. El Analista Distrital Administrativo Financiero envía el formulario para que el Analista Distrital Administrativo llene con todos los requisitos y lo remita nuevamente a él para revisar, sumillar la autorización. 4. Entrega autorización en la gasolinera respectiva y retira la factura. 5. Genera memo pedido de certificación presupuestaria y envía al Analista Distrital Administrativo Financiero para que lo revise, lo apruebe y este a su vez remita a la Unidad Distrital Financiera para que emita la Certificación Presupuestaria, 6. Recibe la certificación presupuestaria la revisa y la envía con toda la documentación requerida. 7. El Analista Distrital Administrativo elabora memo de orden de pago con documentación completa y envía al Analista Distrital Administrativo Financiero, para que revise, sumille y envía con toda la documentación requerida a financiero, este emite la Solicitud de pagos. 8. Analista Distrital Administrativo Financiero recibe, sumilla y entrega transferencia bancaria con toda la documentación al Analista Distrital Administrativo para que legalice la transferencia bancaria en gasolinera y entregue el comprobante de retención. 9. Analista Distrital Administrativo ejecuta la recepción de Diesel con recibí conforme y envía toda la información al financiero para que emita solicitud de pagos. 			
INFORMACIÓN DOCUMENTADA			
DOCUMENTOS INTERNOS (Procedimientos, instructivos, políticas, normas internas, etc.)			
Normativa de Control Interno			
DOCUMENTOS EXTERNOS (Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.)			
COOTAD Ordenanzas Municipales			
REGISTROS			
¿Qué registros dan evidencia del funcionamiento y eficacia del proceso?			
Nº	Nombre	Almacenamiento	

		Tipo (físico /electrónico)	Ubicación	Tiempo de retención mínima	Modo de recuperación	Disposición final
1	Facturas de servicios básicos o impuestos.	Físico	Archivo de Unidad Distrital Administrativa	3 días	Física - Archivo de Unidad Distrital Administrativa	
2	Prefacturas de servicios básicos e impuestos Municipales.	Físico				
3	Solicitud de orden de pago de servicios básicos.	Físico				
4	Transferencia bancaria servicios básicos/impuestos.	Físico				
5	Oficio o memo de pago realizado.	Físico				
6	Transferencias Bancarias Legalizadas.	Físico				
7	Memo pedido de certificación presupuestaria para pago de impuestos.	Físico				
8	Certificación presupuestaria para pago de impuestos.	Físico				
9	Factura de pago de impuestos definitivas.	Físico				
10	Solicitud de orden de pago de impuestos.	Físico				
11	Oficio de devolución	Físico				
12	Solicitud de pedido para compra de combustible generadores.	Físico				
13	Formulario de permiso para la compra de combustible.	Físico				
14	Documentos personales de representante legal.	Físico				
15	Autorización de compra del Ministerio de Hidrocarburos.	Físico				
16	Factura de compra de combustible generadores.	Físico				
17	Memo pedido de certificación presupuestaria para pago de combustible.	Físico				
18	Certificación presupuestaria para pago de combustible.	Físico				
19	Solicitud de orden de pago de combustible generadores previa revisión y análisis.	Físico				
20	Transferencia bancaria de pago de combustible.	Físico				

21	Transferencia bancaria de pago de combustible legalizada.	Físico				
22	Tickets del combustible con recibí conforme.	Físico				
APOYO						
¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?						
INFRAESTRUCTURA (Equipos, herramientas, comunicación, transporte, etc.)						
9. Equipos de computación (computadoras e impresoras) 10. Sistema Quipux 11. Internet 12. Programas Informáticos						
AMBIENTE DE TRABAJO						
¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura, humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)						
1. Ambiente con temperatura moderada.						
RECURSOS HUMANOS (indicar puesto del personal y número de personas por puesto)						
Nombre del puesto				Número		
Analista Distrital Administrativo Financiero				1		
Unidad Distrital Financiera				2		

Anexo 12. Ficha de descripción de procesos (Servicios generales)


	DOCUMENTO	Código: D.4 01.01.05.05
	CACRACTERIZACIÓN DE PROCESO	Versión: 01
		Página 13-15
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		
PROCESO: Servicios generales	LIDER: Analista Distrital Administrativo	
SUBPRCOESO: Administración del contrato de seguros		
OBJETIVO DEL PROCESO		
Asegurar los bienes muebles e inmuebles, de la dirección distrital de Educación 13D07 Chone Flavio Alfaro, con el fin de garantizar la reposición de los mismos en caso de presentarse un siniestro.		
ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?	PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?	
INFORMACIÓN	PROVEEDOR DE LA INFORMACIÓN	
Hoja de ruta; Disposición de las autoridades; Documento de especificaciones; Proformas de la Aseguradora; Contrato; Carta de adjudicación; Factura	Director(a) Distrital Unidad Distrital Financiera	
<u>Siniestro de Bienes.</u> Requisitos para efectuar una denuncia; Denuncia; Proforma del bien nuevo; Sentencia; Acta de tenencia del bien; Copia de factura del bien perdido; Copia del CI; Certificación presupuestaria aprobada; Transferencia bancaria a aseguradora	Áreas del MINEDUC Distrital Aseguradora Unidad Distrital Financiera Abogado Distrital	
<u>Siniestro de Vehículos</u> Requisitos para efectuar una denuncia; Denuncia ante el SIAT; Denuncia Penal; Copia de CI del chofer; Licencia profesional del chofer; Matrícula del vehículo; Parte Policial; Sentencia Definitiva; Acuerdo de Pago; Informe de Peritos; Informe de pérdida total del vehículo; Pago por liquidación final; Solicitud de compra de un nuevo vehículo; Solicitud de inspección a aseguradora; Factura; Orden de salida; Acta de Finiquito del Siniestro; Certificación Presupuestaria; Transferencia bancaria.	Choferes Director/Autoridad del MINEDUC Distrital Analista Distrital Administrativo Financiero Aseguradora Unidad Distrital de Asesoría Jurídica Director Distrital Analista Distrital Financie	
SALIDAS ¿Cuáles son los outputs del proceso?	CLIENTES / RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?	
INFORMACIÓN	CLIENTES INTERNOS O EXTERNOS	
Memorando con requerimientos básicos; Solicitud de especificaciones; Pedido de emisión de pólizas; Pólizas; Solicitud de orden de pago de facturas a las aseguradoras.	Director(A) Distrital Unidad Distrital Financiera	
<u>Siniestro de Bienes</u> Informe de Pérdida del bien; Memo de auspicio; Acta de Entrega Recepción; Acta de Finiquito; Factura por Deducible; Memo de Certificación Presupuestaria; Solicitud de orden de pago de facturas a las aseguradoras (por deducible); Informe de gestión de cobro al seguro por siniestro de bienes	Aseguradora Unidad Distrital Financiera Abogado Distrital	
<u>Siniestro de Vehículos</u> Oficio de denuncia; Solicitud de Certificación Presupuestaria; Solicitud de Orden de Pago de facturas a las aseguradoras (por deducible) de la zona; Informe de Gestión de Cobro al seguro por siniestro vehículos	Choferes Director/Autoridad del MINEDUC Distrital Analista Distrital Administrativo Financiero Aseguradora Unidad Distrital de Asesoría Jurídica Director Distrital Analista Distrital Financiero	
ESPECIFICACIONES		
¿Están establecidos los requisitos para cada entrada y salida? ¿Qué controles de calidad se han establecido?		
ENTRADAS	SALIDAS	
Instructivo de las Aseguradoras	Instructivo de las Aseguradoras	

Formularios de la Fiscalía
OPERACIÓN
¿Cómo se opera y controla el proceso?
ACTIVIDADES
¿Cuáles son las actividades / tareas y secuencia dentro del proceso?
<ol style="list-style-type: none"> 1. Generar necesidad (salvaguardar personas y bienes de la institución) y enviar 2. Recibir, revisar y firmar memo de requerimientos básicos 3. Ejecutar la generación de la disposición 4. Recibir, revisar, llamar al broker para que envíe documento de especificaciones 5. Recibir especificaciones y enviar con requerimientos a compras públicas 6. Elaborar pedido de emisión de pólizas y enviar a aseguradora 7. Recibir póliza, factura y solicitud de pago 8. Generar solicitud de orden de pago y enviar para aprobación 9. Revisar, aprobar y enviar a financiero 10. Solicitar pagos 11. Gestionar el cobro por siniestros
<u>Siniestro de Bienes</u> <ol style="list-style-type: none"> 12. Informar pérdida de equipo según requisitos adjuntar la denuncia ante una comisaría o PJ y proforma de similares características del equipo perdido. 13. Recibir denuncia y redactar memo de auspicio jurídico y enviar a jurídico pidiendo un abogado 14. Asignar abogado al caso 15. Enviar la sentencia del juez 16. Recibir y enviar la sentencia a financiero 17. preparar información a aseguradora adjunto acta de tenencia del bien, copia de factura Comercial del bien que se perdió, copia de CI de quien poseía antes de la pérdida y enviar máximo en 48 hrs 18. Reponer el bien 19. Elaborar acta de entrega recepción y enviar 20. Enviar acta de finiquito y factura por concepto de deducible 21. Recibir documentos de aseguradora. Pedir certificación presupuestaria 22. Enviar factura acta de finiquito original, memo pedido de certificación presupuestaria 23. Recibir la certificación presupuestaria y generar la solicitud de orden de pago por deducible 24. Elaborar informe de gestión de cobro al seguro por siniestro de bienes y enviar a director(a) administrativo
<u>Siniestro de Vehículos</u> <ol style="list-style-type: none"> 12. Reportar de forma verbal el siniestro al director/ autoridad que le asignaron 13. Enviar oficio de denuncia cumpliendo los requisitos respectivos ante el SIAT o denuncia penal, copia de CI del chofer y su licencia profesional, matrícula vehicular, parte policial 14. Recibir denuncia con documentación 15. Pedir inspección a aseguradora y enviar documentos a jurídico 16. Enviar la sentencia 17. Recibir informe de inspección de sus peritos <ol style="list-style-type: none"> 17.1. Solicitar reparación y enviar factura (en caso el daño no supere el 70%) 17.2. Recibir la factura, orden de salida del vehículo, acta de finiquito del siniestro (en caso el daño no supere el 70%) 17.3. Solicitar certificación presupuestaria a financiero (en caso el daño no supere el 70%) 17.4. Recibir la autorización y generar solicitud de orden de pago 17.5. Solicitar orden de pagos 17.6. Elaborar informe de gestión de cobro al seguro por siniestro de bienes y enviar a director(a) administrativo financiero 18.1. Recibir oficio informando que el vehículo tiene pérdida total (en caso el daño supere el 70%) 18.2. Realizar negociación de pago para liquidación final 18.3. Recibir y aceptar el cobro 18.4. Devolver el porcentaje de valor del vehículo 18.5. Solicitar la adquisición de vehículo nuevo con justificativo
INFORMACIÓN DOCUMENTADA
DOCUMENTOS INTERNOS
(Procedimientos, instructivos, políticas, normas internas, etc.)
Memorandos.
DOCUMENTOS EXTERNOS
(Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.)
Ley General de Seguros

Instructivo de las Aseguradoras Formularios de la Fiscalía Reglamento Administración y control de bienes del sector público.						
REGISTROS ¿Qué registros dan evidencia del funcionamiento y eficacia del proceso?						
Nº	Nombre	Almacenamiento			Modo de recuperación	Disposición final
		Tipo (físico /electrónico)	Ubicación	Tiempo de retención mínima		
1	Hoja de ruta Disposición de las autoridades Documento de especificaciones Contrato Carta de adjudicación Pólizas Factura Solicitud de orden de pago de facturas a las aseguradoras de la zona	Físico / electrónico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa / Portal de Compras Públicas	15 días	Físico - Archivo de la Unidad Distrital Administrativa / Electrónico - Portal de Compras Públicas	
2	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de pérdida del bien • Denuncia • Proforma del bien nuevo • Sentencia • Acta de tenencia del bien • Acta de entrega recepción • Acta de finiquito • Factura por deducible • Certificación presupuestaria aprobada • Solicitud de orden de pago de facturas a las aseguradoras (por deducible) de la zona • Transferencia bancaria a aseguradora • informe de gestión de cobro al seguro por siniestro de bienes 	Físico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	60 días	Físico - Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	
	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de denuncia • denuncia ante el SIAT • Denuncia penal • Parte policial. • Sentencia definitiva • Acuerdo de pago • Informe de peritos • Informe de pérdida total del vehículo • Pago por liquidación final • Factura. 	Físico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	60 días	Físico - Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	

	<ul style="list-style-type: none"> • Orden de salida acta de finiquito del siniestro • certificación presupuestaria • Solicitud de orden de pago de facturas a las aseguradoras (por deducible) de la zona. • Transferencia bancaria • Informe de gestión de cobro al seguro por siniestro vehículos 					
APOYO						
¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?						
INFRAESTRUCTURA (Equipos, herramientas, comunicación, transporte, etc.)						
13. Equipos de computación (computadoras e impresoras) 14. Sistema Quipux 15. Internet 16. Programas Informáticos 17. Transporte para traslado a las instituciones que tiene relación con el pago de las actividades descritas.						
AMBIENTE DE TRABAJO						
¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura, humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)						
1. Ambiente con temperatura moderada.						
RECURSOS HUMANOS (indicar puesto del personal y número de personas por puesto)						
Nombre del puesto				Número		
Director(A) Distrital				1		
Unidad Distrital Financiera				2		
Áreas del MINEDUC Distrital				4		
Aseguradora				1		
Abogado Distrital				1		
Choferes				4		
Analista Distrital Administrativo Financiero				1		


Anexo 13. Ficha de descripción de procesos (Transporte)

	DOCUMENTO	Código: D.4 01.01.06.01
	CACRACTERIZACIÓN DE PROCESO	Versión: 01
		Página 14-15
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		
PROCESO: Transporte	LIDER: Analista Distrital Administrativa	
SUBPRCOESO: Control del parque automotor		
OBJETIVO DEL PROCESO		
Asignar unidades vehiculares a los diferentes servidores públicos de la Unidad Distrital de Educación.		
ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?	PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?	
INFORMACIÓN	PROVEEDOR DE LA INFORMACIÓN	
Solicitud de uso de vehículo; Consolidado de autorización de movilización; Facturas; Base de datos de registro de flota corporativa de vehículos a matricular; Certificación presupuestaria aprobado; Comprobante Único de Registro; Matriculas de vehículos renovada; Copia de matrícula notariada; Facturas de organismo correspondiente por pagar; Transferencia bancaria de pago de combustible; Facturas de organismo correspondiente pagada y legalizada	Choferes Guardia Analista Distrital Administrativo Financiero Unidad Distrital Financiera	
SALIDAS ¿Cuáles son los outputs del proceso?	CLIENTES / RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?	
INFORMACIÓN	CLIENTES INTERNOS O EXTERNOS	
Autorización de movilización en jornadas laborales; Base de datos de Registro de Autorización de Movilización; Salvo Conducto; Solicitud de comisión; Ordenes de combustible; Informe de novedades; Informe de trabajo de choferes; Solicitud de pago matrícula; Solicitud de Certificación Presupuestaria para pago de matrícula; Informe de pago de matrícula; Tickets del combustible; Vale de combustible; Tarjeta de combustible; Base de datos del ticket; Solicitud de orden de pago de combustible	Choferes Guardia Analista Distrital Administrativo Financiero Unidad Distrital Financiera	
ESPECIFICACIONES		
¿Están establecidos los requisitos para cada entrada y salida? ¿Qué controles de calidad se han establecido?		
ENTRADAS	SALIDAS	
Ley Orgánica de Transporte Terrestre – Transito y Seguridad Vial Formatos de control interno, establecidos por la Unidad Técnica Distrital	Normativa de Control Interno – Informe Respectivo Normativa de Presupuesto del Ministerio de Economía y Finanzas	
OPERACIÓN ¿Cómo se opera y controla el proceso?		
ACTIVIDADES ¿Cuáles son las actividades / tareas y secuencia dentro del proceso?		
Movilización <ol style="list-style-type: none"> Solicitar uso de vehículo de forma verbal o escrita cuando es movilización a provincias Elaborar y entregar autorización de movilización Verificar diariamente que choferes mantengan el vehículo a su cargo en óptimas condiciones Verificar kilometraje y hora de salida, registrar y entregar original al chofer Recibir consolidado de autorización de movilización completado, registrar en sistema semanalmente Archivar la autorización de movilización 		
<ol style="list-style-type: none"> Autorizar uso de vehículo Designar al chofer, vehículo. elaborar el salvo conducto, solicitud de comisión y orden de combustible 		

<ol style="list-style-type: none"> 4. Aprobar solicitud de comisión, firmar y enviar 5. Aprobar solicitud de comisión, legalizar y enviar 						
<u>Pagos matrículas</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registrar flota corporativa de vehículos a matricular 2. Elaborar solicitudes de pago de matrícula y disponibilidad presupuestaria 3. Autorizar y enviar a financiero para pago 4. Ejecutar pago 5. Legalizar matrícula en sus respectivas dependencias 6. Entregar copia notariada de matrícula al chofer 7. Elaborar informe de pago de matrícula y enviar a analista administrativo financiero zonal con antecedentes 						
<u>Pago Combustible</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar combustible de forma verbal 2. Entregar vale y tarjeta de combustible 3. Recibir, e ir a cargar gasolina en vehículo y dejar vale de combustible en gasolinera 4. Entregar ticket de la gasolinera y tarjeta de combustible 5. Recibir los tickets de combustible con su respectivo kilometraje y responsable, tarjeta de combustible 6. Ingresar información a la base de datos 7. Retirar los primeros días de cada mes facturas 8. Elaborar solicitud de orden de pago de combustible y enviar 9. Recibir, revisar, sumillar y enviar orden de pago. 10. Entregar transferencia bancaria con toda la documentación que se requiera 11. Recibir transferencia bancaria, con toda la documentación desde que se generó la solicitud de combustible 12. Gestionar la legalización con toda la documentación pertinente, retirar factura pagada 13. Recibir facturas legalizadas el pago y enviar originales a solicitud de pagos con documentación respectiva 						
INFORMACIÓN DOCUMENTADA						
DOCUMENTOS INTERNOS (Procedimientos, instructivos, políticas, normas internas, etc.)						
Formatos de control interno, establecidos por la Unidad Técnica Distrital						
DOCUMENTOS EXTERNOS (Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.)						
Ley Orgánica de Transporte Terrestre – Tránsito y Seguridad Vial Normativa de Control Interno – Informe Respectivo Normativa de Presupuesto del Ministerio de Economía y Finanzas						
REGISTROS ¿Qué registros dan evidencia del funcionamiento y eficacia del proceso?						
Nº	Nombre	Almacenamiento			Modo de recuperación	Disposición final
		Tipo (físico /electrónico)	Ubicación	Tiempo de retención mínima		
1	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de uso de vehículo fuera de la ciudad. • Autorización de movilización en jornadas laborales • Consolidado de autorización de movilización • Base de datos de registro de autorización de movilización 	físico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa Financiera	3 días	físico	
	<ul style="list-style-type: none"> • Salvo conducto • Solicitud de comisión • Ordenes de combustible • Informe de novedades 	físico /electrónico	Contraloría / Archivo de la Unidad Distrital Administrativa	3 días	físico /electrónico	

	<ul style="list-style-type: none"> • Facturas • Informe de trabajo de choferes 		tiva Financiera			
2	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de pago matrícula. • Solicitud de certificación presupuestaria para pago de matrícula. • Certificación presupuestaria aprobado • Comprobante único de registro • Matrículas de vehículos renovada • Copia de matrícula notariada • Informe de pago de matrícula 	físico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa Financiera	3 días	físico	
3	<ul style="list-style-type: none"> • Órdenes del combustible • Ticket • Reporte de combustible • Facturas u organismo correspondiente por pagar • Solicitud de orden de pago de combustible • Comprobante Único de Registro – CUR de pago de combustible • Facturas correspondiente pagada y legalizada 	físico /electrónico	Programa eSIGEF Archivo de la Unidad Distrital Administrativa Financiera	3 días	físico /electrónico	
APOYO						
¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?						
INFRAESTRUCTURA (Equipos, herramientas, comunicación, transporte, etc.)						
18. Equipos de computación (computadoras e impresoras) 19. Sistema Quipux 20. Internet 21. Programas Informáticos 22. Transporte para traslado a las instituciones que tiene relación con el pago de las actividades descritas.						
AMBIENTE DE TRABAJO						
¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura, humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)						
2. Espacio para la recepción de choferes. 3. Ambiente con temperatura moderada.						
RECURSOS HUMANOS (indicar puesto del personal y número de personas por puesto)						
Nombre del puesto				Número		
Choferes				4		
Guardia				3		
Analista Distrital Administrativo Financiero				1		
Unidad Distrital Financiera				2		

Anexo 14. Ficha de descripción de procesos (Transporte)

	DOCUMENTO	Código: D.4 01.01.06.02
	CACRACTERIZACIÓN DE PROCESO	Versión: 01
		Página 15- 15
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		
PROCESO: Transporte	LIDER: Analista Distrital Administrativa	
SUBPRCOESO: Mantenimiento vehicular		
OBJETIVO DEL PROCESO		
Mantener las unidades vehiculares del Distrito para que brinden facilidad en el traslado de los funcionarios en el desarrollo de sus actividades.		
ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?	PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?	
INFORMACIÓN	PROVEEDOR DE LA INFORMACIÓN	
Solicitud de autorización del mantenimiento; Factura	Analista Distrital Administrativo Financiero Choferes	
SALIDAS ¿Cuáles son los outputs del proceso?	CLIENTES / RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?	
INFORMACIÓN	CLIENTES INTERNOS O EXTERNOS	
Bitácora de mantenimiento vehicular; Ordenes de trabajo de vehículos de la zona; Acta de entrega recepción de repuestos cambiados de mecánica; Solicitud de orden de pago por mantenimiento vehicular de la zona; Informes de trabajos del mantenimiento vehicular	Analista Distrital Administrativo Financiero Choferes Mecánicos	
ESPECIFICACIONES		
¿Están establecidos los requisitos para cada entrada y salida? ¿Qué controles de calidad se han establecido?		
ENTRADAS	SALIDAS	
Formatos de control interno, establecidos por la Unidad Técnica Distrital	Normativa de Control Interno – Informe Respectivo	
OPERACIÓN		
¿Cómo se opera y controla el proceso?		
ACTIVIDADES		
¿Cuáles son las actividades / tareas y secuencia dentro del proceso?		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar Plan Anual de Mantenimiento Vehicular según datos estadísticas del parque automotor y socializar 2. Revisar periódicamente estado del vehículo y plan anual de mantenimiento 3. Solicitar con memorando autorización del mantenimiento según Plan Anual y Bitácora de Mantenimiento Vehicular o cuando surjan situaciones inesperadas 4. Aprobar la solicitud de autorización del mantenimiento y enviar a director(a) administrativo financiero 5. Autorizar el mantenimiento vehicular 6. Generar orden de trabajo 7. Llevar vehículo a la mecánica respectiva con orden de trabajo de vehículos 8. Recibir de mecánica el vehículo reparado y repuestos cambiados con su acta entrega recepción 9. Entregar repuestos cambiados 10. Recibir factura y repuestos cambiados, hacer firmar acta entrega recepción de repuestos cambiados de mecánica 11. Ingresar repuestos cambiados a bodega con acta entrega recepción de repuestos cambiados de transportes 12. Actualizar bitácora de mantenimiento 13. Generar solicitud de orden de pago en sistema adjunto orden de mantenimiento, memo autorización del mantenimiento facturas y acta entrega recepción de repuestos cambiados de bodega 14. Elaborar informe de trabajo realizado, entregar documentos a director(a) administrativo financiero 15. Firmar solicitud de orden de pago y enviar 16. Recibir documentos aprobados y enviar documentos a financiero para el pago 17. Elaborar informe consolidado de revisión y mantenimiento del parque automotor 		
INFORMACIÓN DOCUMENTADA		

DOCUMENTOS INTERNOS (Procedimientos, instructivos, políticas, normas internas, etc.)						
Formatos de control interno, establecidos por la Unidad Técnica Distrital						
DOCUMENTOS EXTERNOS (Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.)						
Normativa de Control Interno – Informe Respectivo						
REGISTROS ¿Qué registros dan evidencia del funcionamiento y eficacia del proceso?						
Nº	Nombre	Almacenamiento			Modo de recuperación	Disposición final
		Tipo (físico /electrónico)	Ubicación	Tiempo de retención mínima		
1	Bitácora de mantenimiento vehicular;	Físico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa Financiera	Permanente	Físico. Archivo de la Unidad Distrital Administrativa Financiera	
2	Ordenes de trabajo de vehículos;	Físico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa Financiera	3 días	Físico. Archivo de la Unidad Distrital Administrativa Financiera	
3	Acta de entrega recepción de repuestos cambiados de mecánica;	Físico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa Financiera	3 días	Físico. Archivo de la Unidad Distrital Administrativa Financiera	
4	Solicitud de orden de pago por mantenimiento vehicular;	Físico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa Financiera	3 días	Físico. Archivo de la Unidad Distrital Administrativa Financiera	
5	Informes de trabajos de vehículos realizados;	Físico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa Financiera	3 días	Físico. Archivo de la Unidad Distrital Administrativa Financiera	
6	Informes consolidados de revisión y mantenimiento del parque automotor;	Físico	Archivo de la Unidad Distrital Administrativa Financiera	3 días	Físico. Archivo de la Unidad Distrital Administrativa Financiera	
APOYO ¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?						
INFRAESTRUCTURA (Equipos, herramientas, comunicación, transporte, etc.)						
23. Equipos de computación (computadoras e impresoras) 24. Sistema Quipux 25. Internet 26. Programas Informáticos						
AMBIENTE DE TRABAJO ¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura, humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)						
1. Espacio para la recepción de choferes.						

2. Ambiente con temperatura moderada.	
RECURSOS HUMANOS (indicar puesto del personal y número de personas por puesto)	
Nombre del puesto	Número
Analista Distrital Administrativo Financiero	1
Choferes	4

Anexo 15. Matriz AVA (Adquisiciones)

DISTRITO DE EDUCACIÓN		PROCESO: Adquisiciones							
FECHA:		VERSION:				DEPENDENCIA:			
N°	ACTIVIDAD	Tiempo de ejecución	AGREGA VALOR		NO AGREGA VALOR				
			VAC	VAE	P	I	E	M	A
SUBPROCESO: Planificación de Administrativo									
1	Recibir lineamientos y formatos para la elaboración del PAI y POA Institucional	8 h	X						
2	Determinar necesidades del área	8 h	X						
3	Revisar cumplimiento de POA de año anterior	30 min				X			
4	Elaborar programación anual en base a necesidades de la dirección y remitir a director(a) de adquisiciones	2 h	X						
5	Revisar programación anual	1 h				X			
6	Revisar propuesta de POA de la dirección de adquisiciones	30 min				X			
7	Aprobar propuesta de POA	1 h					X		
8	Enviar a Dirección Técnica de Planificación Técnica	5 min						X	
SUPBROCESO: Contratación de Obras, Bienes y Servicios de ínfima Cuantía									
1	Elaborar requerimiento	4 h				X			
2	Aprobar requerimiento	30 min					X		
3	Revisar requerimiento	1 h				X			
4	Solicitar al menos tres proformas del banco de proveedores (de ser posible)	30 min.						X	
5	Elaborar y enviar proformas	8 h	X						
6	Evaluar proformas y definir el proveedor con quien se realizará la contratación	4 h	X						
7	Solicitar a jurídico la elaboración de contrato (en caso de ameritar contrato)	30 min						X	
8	Recibir el contrato elaborado (en caso de ameritar contrato)	10 min						X	
9	Autorizar contratación	1 h	X						
10	Notificar a proveedor y firmar contrato cuando lo amerite	30 min.				X			
11	Recibir carta de adjudicación y firmar contrato cuando lo amerite	30 min.					X		
12	Enviar comprobante de ingreso y egreso de a factura (Si la adquisición es un bien)	30 min.						X	
13	Recibir el servicio (si la adquisición es un servicio)	8 h	X						
14	Remitir acta de entrega de recepción o certificado de servicio recibido y factura (si la adquisición es un servicio)	1 h						X	
15	Elaborar solicitud de pago y enviar a financiero	30 min	X						
16	Consolidar las contrataciones mensuales y enviar a compras públicas el reporte	2 h							X

Anexo 16. Matriz AVA (ADMINISTRACIÓN DE BODEGA)

DISTRITO DE EDUCACIÓN			PROCESO: Administración de bodega						
FECHA:		VERSION:			DEPENDENCIA:				
N°	ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN	AGREGA VALOR		NO AGREGA VALOR				
			VAC	VAE	P	I	E	M	A
1	Recibir la documentación de adquisiciones y compras publicas	30 min					X		
2	Solicitar presencia para recepción (si son bienes)	30 min							
3	Constatar y recibir el bien (si son bienes)	2 hrs	X						
4	Constatar y recibir el suministro (si son suministros y materiales)	4 hrs	X						
5	Ingresar al sistema de inventarios de suministros y materiales, generar comprobante de ingreso (si son suministros y materiales)	4 hrs	X						
6	Enviar a adquisiciones y compras públicas documentación adjuntando la acta de entrega recepción y/o comprobante de ingreso y notificar a contabilidad para la contabilización y pago	1 hrs						X	
7	Almacenar el suministro ((si es para stock de bodega de suministros y materiales)	3 hrs							X
8	Informar al área requirente que los suministros y/o materiales están en bodega (si no es para stock de bodega de suministros y materiales)	30 hrs			X				
9	Generar el comprobante de egreso	10 hrs			X				
10	Entregar suministros al área requirente y hacer legalizar comprobante	1 hrs		X			X		
11	Registrar en el sistema las exigencias y generar reporte de existencias	30 min			X				
12	Actualizar Sistema de inventario de suministros y materiales y notificar a contabilidad	2 hrs	X						
13	Revisar informes	1 hr			X				
14	Aprobar informes y enviar a solicitante	1 hr						X	

Anexo 17. Matriz AVA (CONTROL DE BIENES)

DISTRITO DE EDUCACIÓN		VERSION:			PROCESO: Control de bienes				
FECHA:		VERSION:			DEPENDENCIA:				
N°	ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN	AGREGA VALOR		NO AGREGA VALOR				
			VAC	VAE	P	I	E	M	A
SUBPROCESO: Control de bienes									
1	Recibir factura y documentación correspondiente de bodega	30 min					X		
2	Ingresar al sistema la descripción general y parte económica del bien	1 hr			X				
3	Generar códigos de bienes y asignación de custodio	2 hr	X						
4	Imprimir Sticker	30 min			X				
5	Pegar Sticker en los bienes	2 hrs			X				
6	Generar acta de entrega/ recepción	30 min			X				
7	Entregar los bienes al custodio y firmar acta entrega recepción	4 hrs						X	
8	Entregar copia de acta de entrega recepción a custodio, y documentación a Bodega	30 min						X	
9	Archivar acta entrega recepción	4 min							X
10	Realizar actas de traspaso de los bienes cuando sea necesario y entregar el bien al nuevo custodio	1 hrs			X				
11	Elaborar plan de constatación, enviar a director para aprobación y solicitar un Delegado de la dirección financiera	4 hrs			X				
12	Aprobar plan y disponer inicio del mismo	30 min						X	
13	Generar reporte de inventario de bienes actualizado a la fecha y listado de custodios de bienes	1 hr	X						
14	Realizar la constatación física con delegado de la dirección financiera	2 hrs				X			
15	Detectar estado y ubicación de bienes y generar reporte	2 hrs				X			
16	Emitir informe sucinto y conciliar los saldos contables en sistema, generar reportes de conciliación con analista zonal de contabilidad	3 hrs			X				
17	Realizar la depreciación en el programa SAAF y emitir reporte a contabilidad	2 hrs	X						
18	Actualizar el sistema de inventario de bienes y generar reporte de registro y control de los bienes de la institución	1 hr			X				
19	Enviar reportes a contabilidad por periodo contable	20 min							
SUBPROCESO: Donaciones de otras instituciones									
1	Enviar listado de bienes de donación	30 min						X	
2	Recibir listado y remitir a analista administrativo zonal	4 hrs					X		
3	Recibir listado designar a responsable de realizar la inspección física	2 hrs						X	
4	Solicitar a un funcionario de sistemas para la inspección (en caso de ser equipos)	30 min					X		
5	Aprobar solicitud y designa a funcionario para la inspección (en caso de ser equipos)	30 min					X		

6	Realizar inspección física y seleccionar bienes susceptibles de donación	8 hrs	X						
7	Elaborar informe de estado de los bienes	2 hrs			X				
8	Elaborar un cuadro de institución educativa beneficiaria (en caso de estar en buen estado)	2 hrs			X				
9	Elaborar calendario de distribución (en caso de estar en buen estado)	2 hrs			X				
10	Notificar a institución beneficiaria de acuerdo al calendario (en caso de estar en buen estado)	3 hrs							
11	Recibir de la institución donante los bienes (en caso de estar en buen estado)	3 hrs					X		
12	Elaborar acta de transferencia gratuita con el beneficiario con código y valores depreciados de los bienes (en caso de estar en buen estado)	1 hr			X				
13	Cuadrar con institución donante y elaborar acta de transferencia gratuita (en caso de estar en buen estado)	1 hr			X				
14	Archivar en físico documentación (en caso de estar en buen estado)	30 min							X
15	Elaborar una carta de agradecimiento (en caso de no estar en buen estado)	30 min			X				
SUBPROCESO: Donaciones y destrucción de bienes del MINEDUC									
1	Enviar listado de bienes muebles considerados para donaciones y destrucción	30 min						X	
2	Autorizar las donaciones y destrucción de bienes mediante resolución y remitir a financiero	30 min	X						
3	Delegar para constatación física	30 min			X				
4	Recibir, analizar y control previo	4 hrs			X				
5	Constatar físicamente los bienes	4 hrs				X			
6	Elaborar informe de donaciones y destrucción para efectuar ajustes	2 hrs			X				
7	Delegar a analista para realizar donación o destrucción	30 min			X				
8	Donar según ley 106, elaborar actas de donación con beneficiario y delegado de control de bienes (en caso de estar en buen estado)	4 hrs		X	X				
9	Elaborar y enviar informe de donaciones con detalle de bienes a analista de contabilidad (en caso de estar en buen estado)	2 hrs						X	
10	Recibir informe y realizar ajustes contables (en caso de estar en buen estado)	3 hrs						X	
11	Realizar ajustes en el sistema (en caso de estar en buen estado)	3 hrs			X				
12	Fijar lugar, fecha y hora de destrucción (en caso de no estar en buen estado)	30 min			X				
13	Realizar la destrucción de bienes y elaborar acta de destrucción con delegado De control de bienes y auditoria (como veedor) documentos (en caso de no estar en buen estado)	1 hr	X						
14	Archivar documentación	30 min							X

	requerir mantenimiento o arreglo con valor menor o igual a \$500)								
14	Entregar factura de compra (en caso de requerir mantenimiento o arreglo con valor menor o igual a \$500)	4h							X
15	Reparar lo solicitado en memo pedido (en caso de requerir mantenimiento o arreglo con valor menor o igual a \$500)	4h							X
SUBPROCESO: Administración de espacios de uso del público interno y externo									
1	Solicitar vía oficio o memorándum disponibilidad de uso de espacios sociales y/o físicos	30m				X			
2	Analizar la solicitud (si no se acepta, finalizar el subproceso)	1h						X	
3	Autorizar uso de espacio físico y/o sociales	1h							X
4	Revisar la disponibilidad de salas en formato	1h				X			
5	Reservar sala y llenar formato con fecha, hora y funcionario a quien se presta (en caso de estar disponible)	1h							X
6	Informar a funcionario la no disponibilidad de la sala y proponer la factibilidad De otra sala si hubiere vía mail (en caso no de estar disponible)	30m			X				
7	Reservar nueva sala y llenar formato con fecha, hora y funcionario a quien se presta	30m			X				
8	Enviar correo de autorización de espacio de uso público a funcionario	30m	X						
9	Coordinar con personal de limpieza para que realice el aseo respectivo a la sala	30m							X
SUBPROCESO: Gestión de pago de servicios básicos, impuestos municipales, diésel generadores									
1	Revisar para ejecutar pagos	30m				X			
2	Recoger las facturas/ pre facturas de servicios básicos/impuestos prediales (para pago de impuestos municipales y servicios básicos)	1h							X
3	Elaborar oficio de reclamo o pedido de exoneración tributaria o descuento al municipio y enviar (en caso de no ser de servicios básicos)	30m				X			
4	Recibir, revisar, sumillar el oficio de reclamo o pedido de exoneración tributaria o descuento y enviar director	2h					X		
5	Firmar oficio	10m							X
6	Recibir, revisar y entregar en el municipio el oficio	1h					X		
7	Recibir documento de respuesta del municipio	1h						X	
8	Generar memo pedido de certificación presupuestaria y enviar adjunto documentación	1h	X						
9	Recibir documentación, sumillar pedido de certificación presupuestaria y enviar	1h							X
10	Firmar y enviar el pedido de certificación presupuestaria	10m							X
11	Sumillar y ordenar la elaboración de memorando de pago	10m						X	
12	Revisar, sumillar y enviar, certificación presupuestaria con toda la documentación que se requiera	1h						X	
13	Realizar memorando de pago de impuestos y adjuntar facturas definitivas y originales de pago de impuestos	2h				X			
14	Enviar memorando de pago de	1h							X

	Impuestos con facturas definitivas Y originales de pago de impuestos									
15	Elaborar memorando de pago (en caso de ser de servicios básicos)	1h							X	
16	Recibir, revisar memorando de pago aprobar y enviar	2h							X	
17	Autorizar y enviar memo de pago a la dirección financiera	1h						X		
18	Recibir, revisar la transferencia correspondiente	2h					X			
19	Legalizar transferencia bancaria en las diferentes entidades	30m							X	
20	Realizar el pedido de la solicitud para la compra de diésel en hidrocarburos (pago de diésel)	1h				X				
21	Revisar el pedido de la solicitud para la compra de diésel en hidrocarburos	1h					X			
22	Firmar solicitud y enviar	30m							X	
23	Recibir solicitud para compra de diésel aprobado y entregar a hidrocarburos	30m						X		
24	Recibir documentación, generar formulario de permiso para la compra con los respectivos requisitos	30m						X		
25	Recibir formulario llenar formulario con todos los requisitos (copia de cédula del representante legal, papeleta de votación, ruc)	1h							X	
26	Revisar, sumillar formulario y enviar	1h					X			
27	Firmar formulario lleno y entregar a hidrocarburos adjuntar todos los requisitos (copia de cédula del representante legal, papeleta de votación, ruc)	2h	X							
28	Recibir, revisar y enviar autorización de compra del diésel	30m					X			
29	Recibir, sumillar la autorización y enviar	30m							X	
30	Dejar autorización en gasolinera respectiva y retirar factura	2h							X	
31	Realizar memorando de certificación presupuestaria y enviar	30m				X				
32	Recibir, revisar, sumillar y enviar	1h					X			
33	Firmar memorando de certificación presupuestaria	10m							X	
34	Recibir, revisar y enviar con toda la documentación requerida	1h					X			
35	Elaborar memorando de orden de pago con documentación completa y enviar	1h				X				
36	Recibir, revisar, aprobar y enviar con toda la documentación requerida a financiero	1h					X			
37	Recibir, revisar la transferencia correspondiente	30m					X			
38	Legalizar transferencia bancaria en gasolinera y entregar el comprobante de Retención	1h							X	
39	Ejecutar la recepción de diésel /tickets con recibí conforme y enviar toda la documentación a financiero	1h	X							
SUBPROCESO: Administración del contrato de seguros										
1	Elaborar oficio solicitando emisión de pólizas a la aseguradora	30m				X				
2	Revisar oficio de emisión de pólizas a la aseguradora	30m					X			

3	Firmar oficio de emisión de pólizas a la aseguradora	10m						X	
4	Enviar a la aseguradora	2h					X		
5	Enviar pólizas correspondientes	2h					X		
6	Recibir pólizas correspondientes	2h						X	
7	Enviar a contraloría (póliza de fidelidad)	4h						X	
8	Registrar y custodiar pólizas correspondientes	1h	X						
9	Reportar siniestro (en caso de existir)	1h	X						
10	Entregar documentación requerida (siniestro de vehículos)	8h	X						
11	Reportar siniestro a la aseguradora (siniestro de bienes)	1h	X						
12	Recibir documentación y preparar oficio para aseguradora	8h						X	
13	Revisar documentación y oficio para aseguradora	30m					X		
14	Firmar oficio para aseguradora	10m						X	
15	Ir a la aseguradora para realizar el proceso de reclamo	8h	X						
16	Dar seguimiento al proceso de la aseguradora	1h						X	

Anexo 19. Matriz AVA (TRANSPORTE)

DISTRITO DE EDUCACIÓN		PROCESO: Transporte							
FECHA:		VERSION:		DEPENDENCIA:					
N°	ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN	AGREGA VALOR		NO AGREGA VALOR				
			VAC	VAE	P	I	E	M	A
SUBPROCESO: Control del parque automotor									
1	Analizar tipo de actividad	2 hrs	X						
2	Movilización: solicitar uso de vehículo de forma verbal o escrita cuando es movilización a provincias	30 min			X				
3	Elaborar y entregar autorización de movilización	30 min						X	
4	Recibir autorización de movilización	30 min						X	
5	Verificar kilometraje y hora de salida, registrar y entregar original al chofer	1 hr				X			
6	Verificar kilometraje y hora de llegada, registrar y entregar copias a jefe de transportes consolidado semanal	1 hr				X			
7	Recibir consolidado de autorización de movilización completado, registrar en sistema semanalmente	1 hr						X	
8	Archivar la autorización de movilización	30 min							X
9	Uso de movilización fuera de la ciudad: autorizar uso de vehículo	30 min						X	
10	Designar al chofer, vehículo	30 min			X				
11	Elaborar salvo conducto, orden de combustible y solicitud de comisión	30 min			X				
12	Aprobar solicitud de comisión, firmar y enviar	30 min						X	
13	Aprobar solicitud de comisión, legalizar y enviar	30 min						X	
14	Verificar salida en salvo conducto	10 min				X			
15	Verificar llegada del vehículo y registrar ingreso y entregar al supervisor de Transportes	1 hr				X			
16	Elaborar informe de viáticos y entregar certificado y facturas respectivas	2 hrs			X				
17	Recibir, aprobar informe y enviar	1 hr				X			
18	Aprobar informe, firmar y enviar a financiero	1 hr						X	
19	Pago matrículas, SOAT y CORPAIRE: registrar vehículos a matricular	8 hrs	X						
20	Ingresar al internet a verificar valores de matrícula	10 min				X			
21	Elaborar memorando solicitando valor del pago a CORPAIRE	30 min			X				
22	Enviar lista de valores de pago de CORPAIRE	10 min			X				
23	Elaborar pedido de disponibilidad presupuestaria para pago de matrícula y SOAT	10 min			X				
24	Recibir solicitud de pedido de disponibilidad presupuestaria para pago de matrícula, SOAT y autorizar y enviar a financiero	30 min						X	
25	Elaborar memorando de pago de matrícula, SOAT y CORPAIRE y enviar a director/a administrativo con antecedentes	1 hr			X				
26	Recibir memorando de pago autorizar y enviar a financiero	30 min						X	
27	Recibir transferencia bancaria de pagos realizados	30 min						X	

28	Llevar a los vehículos a las entidades correspondientes	8 hrs	X						
29	Entregar copia notariada de matrícula al conductor	10 min	X						
30	Pago de combustible de forma verbal	10 min						X	
31	Entregar vale y tarjeta de combustible	30 min						X	
32	Recibir e ir a cargar gasolina en vehículo y dejar vale de combustible en gasolinera	30 min						X	
33	Recibir y entregar vale y tarjeta de combustible le firmado por la gasolinera	30 min						X	
34	Recibir vale y tarjeta de combustible con su respectivo kilometraje y responsable	30 min						X	
35	Ingresar información a la base de datos	30 min			X				
36	Retirar los primeros días de cada mes facturas de petrocomercial	1 hr			X				
37	Elaborar solicitud de orden de pago de combustible y enviar	1 hr			X				
38	Recibir, revisar, sumillar y enviar	2 hrs			X				
39	Recibir transferencia bancaria, con toda la documentación desde que se generó la solicitud de combustible	1 hrs						X	
40	Gestionar la legalización en petrocomercial con toda la documentación pertinente, retirar factura cancelada	2 hrs						X	
41	Recibir facturas canceladas legalizadas y enviar a financiero con documentación respectiva	1 hrs						X	
SUBPROCESO: Mantenimiento vehicular									
1	Elaborar plan anual de mantenimiento vehicular según datos estadísticas del parque automotor y socializar	8 hrs	X						
2	Revisar periódicamente estado del vehículo y plan anual de mantenimiento	2 hrs			X				
3	Si no se necesita aplicar plan de mantenimiento: utilizar vehículo	0						X	
4	Si se necesita aplicar plan de mantenimiento: solicitar con memo autorización del mantenimiento según plan anual y bitácora de mantenimiento vehicular o cuando surjan situaciones inesperadas	2 hrs					X		
5	Aprobar la solicitud de autorización del mantenimiento y enviar a director(a) Administrativo	1 hrs						X	
6	Autorizar el mantenimiento vehicular	30 min						X	
7	Generar orden de trabajo	30 min			X				
8	Llevar vehículo a la mecánica respectiva con orden de trabajo de vehículos	1 hrs						X	
9	Recibir de mecánica el vehículo reparado y repuestos cambiados con su acta entrega recepción	2 hrs						X	
10	Entregar repuestos cambiados y acta correspondientes	2 hrs			X				
11	Recibir repuestos cambiados y hacer firmar acta entrega recepción de repuestos cambiados de mecánica	2 hrs						X	
12	Enviar repuestos cambiados a bodega con acta entrega recepción de repuestos cambiados de transportes	2 hrs						X	

13	Recibir repuestos cambiados, firmar acta entrega recepción y enviar	1 hrs						X	
14	Recibir acta entrega recepción de repuestos cambiados de bodega y factura de mecánica	1 hr						X	
15	Actualizar bitácora de mantenimiento y elaborar solicitud de orden de pago	2 hrs			X				
16	Elaborar informe de trabajo realizado, entregar documentos a director administrativo	2 hrs			X				
17	Recibir documentos, firmar solicitud de orden de pago y enviar	1 hr						X	
18	Recibir documentos aprobados y enviar documentos a financiero para el pago y elaborar informe consolidado de revisión y mantenimiento del parque automotor	3 hrs			X				