



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS DE LA INGENIERIA

**PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: INGENIERO EN
SISTEMAS COMPUTACIONALES**

TÍTULO DE PROYECTO:

**“ESTUDIO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS DE LA BIBLIOTECA “DR. PAÚL
PONCE RIVADENEIRA” Y DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC’S) DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE
MILAGRO”**

TUTOR:

ING. JAVIER RICARDO BERMEO PAUCAR

CARRERA

INGENIERÍA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES

AUTORES:

BUSTAMANTE CASTRO CHRISTIAN AGUSTÍN

ÁLVAREZ CALLE LUIS ALBERTO

MILAGRO, ENERO DEL 2014

ECUADOR

CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de TUTOR del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería de la Universidad Estatal de Milagro.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de Tesis de Grado con el Tema de “**ESTUDIO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS DE LA BIBLIOTECA “DR. PAÚL PONCE RIVADENEIRA” Y DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC’S) DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**”, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de: Ingeniero en Sistemas computacionales.

Este trabajo está dirigido al análisis y actualización de **MANUALES DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**, para los departamentos antes citado, el mismo que brindara la agilidad y conformidad tanto de operador como de operarios. El cual considero debe aceptarse por cumplir con los requerimientos legales y por la importancia del tema.

Presentado por los Egresados

Christian Bustamante C.
C.I. 091686679-1

Luis Álvarez C.
C.I.092378784-0

TUTOR:

Ing. Javier Bermeo Paucar
C.I. 091962530-1

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Nosotros: Luis Alberto Álvarez Calle y Christian Agustín Bustamante Castro, por medio de este documento, declaramos ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo; “Estudio de la Gestión por Procesos de la Biblioteca “Dr. Paúl Ponce Rivadeneira” y del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC’s) de la Universidad Estatal de Milagro”, del cual nos responsabilizamos por ser los autores del mismo y tener la asesoría personal del Ing. Javier Bermeo Paucar.

Milagro, a los 27 días del mes de Enero del 2014

CHRISTIAN BUSTAMANTE CASTRO
C.I 091686679-1

LUIS ALVAREZ CALLE
C.I 092378784-0

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **INGENIERO EN SISTEMAS COMPUTACIONALES** otorga al presente **Proyecto de Investigación** las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA ()

DEFENSA ORAL ()

TOTAL ()

EQUIVALENTE ()

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, hermanos, mi novia y familia en general por ser los principales autores de que el día de hoy me encuentre cumpliendo una de las metas que me he propuesto. Su apoyo incondicional y su amor siempre me motivaron para que no descansa en la consecución de mis ideales.

A la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, y a mis estimados maestros, que a lo largo de mi carrera me han transmitido sus amplios conocimientos y sus sabios consejos; especialmente al Ing. Javier Bermeo Paucar, quien muy acertadamente, dirigió nuestra tesis.

Christian Bustamante Castro.

DEDICATORIA

A DIOS, quien me brindó la oportunidad de vivir, la fortaleza necesaria para salir siempre adelante pese a todas las dificultades presentadas, gracias por ayudarme a levantarme de mis fracasos, y por aprender de ellos y colocarme en el mejor camino, iluminando cada paso de mi vida, dándome la salud, esperanza, sabiduría y bendiciones para concluir con mi proyecto y objetivo propuesto.

Dedico este trabajo de tesis a mis queridos Padres, hermanos, a mi esposa, a mi hijo y a toda mi familia, por ser un pilar fundamental en mi vida

Luis Álvarez Calle

AGRADECIMIENTO

Al Ing. Javier Bermeo Paucar por ser el guía en el desarrollo de nuestra tesis.

A las personas responsables de ambos departamentos que nos brindaron su apoyo para la realización de un buen proyecto.

Christian Bustamante Castro

Luis Álvarez Calle

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Lcdo. Jaime Orozco Hernández

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

PRESENTE.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **“ESTUDIO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS DE LA BIBLIOTECA “DR. PAÚL PONCE RIVADENEIRA” Y DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC’S) DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO”**, y que corresponde a la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería de la Universidad Estatal de Milagro

Milagro, 27 de Enero del 2014

CHRISTIAN BUSTAMANTE CASTRO
C.I 091686679-1

LUIS ALVAREZ CALLE
C.I 092378784-0

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	III
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA	IV
DEDICATORIA	V
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VII
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS	XIII
ÍNDICE DE CUADROS	XV
RESUMEN	XVI
ABSTRACT	XVII
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Problematización	2
1.1.2 Delimitación del problema.....	3
1.1.3 Formulación del Problema.....	3
1.1.4 Sistematización del Problema.....	3
1.1.5 Determinación del tema	3
1.2 OBJETIVOS.....	4
1.2.1 Objetivo general de la investigación	4
1.2.2 Objetivo Específicos de la Investigación	4
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	4

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO	6
2.1.1 Antecedente Históricos	6
2.1.2 Antecedente Referenciales.....	9
2.1.3 Fundamentación	16
2.2 MARCO LEGAL.....	18
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	22
2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	26
2.4.1 Hipótesis general	26
2.4.2 Hipótesis Particular	26
2.4.3 Declaración de las Variables	26
2.4.4 Operacionalización de las variables	27

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	28
3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.....	28
3.2.1 Características de la población.....	28
3.2.4 Tamaño de la muestra	29
3.2.5 Proceso de Selección	31

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS.....	32
3.3.1 Métodos Teóricos	32
3.3.2 Métodos Empíricos	32
3.3.3 Técnicas e instrumentos	32
3.4 EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN	32

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de la situación Actual	33
4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS	33
4.3 Relación entre objetivos e hipótesis.....	56
4.4 Verificación de las hipótesis.....	57

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1 TEMA	58
5.2 Fundamentación de la propuesta.....	58
5.3 Justificación de la propuesta.....	60
5.4 Objetivos de la propuesta.	61
5.4.1. Objetivos Generales.	61
5.4.2. Objetivos Específicos.....	61
5.5 Ubicación sectorial y física.	62
5.6 Factibilidad.....	63
5.7 Descripción de la propuesta	64
5.7.1 Actividades.....	65
5.7.2 Recursos, análisis financiero	66
5.7.3 Impacto	67
5.7.4 Cronograma	68
5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta	69
5.8 EJECUCIÓN Y OPERACIÓN	69
CONCLUSIÓN	71

RECOMENDACIÓN	71
BIBLIOGRAFÍA.....	72
ANEXOS	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	
Estructura Organizacional.....	14
Figura 2	
Organigrama Dirección de Tecnología.....	16
Figura 3	
Autonomía de funciones.....	34
Figura 4	
Definición de funciones.....	35
Figura 5	
Repartición de trabajo.....	36
Figura 6	
Motivación en el trabajo.....	37
Figura 7	
Funciones a desempeñar.....	38
Figura 8	
Sistemas Informáticos adecuados.....	39
Figura 9	
Evaluación de Servicios.....	40
Figura 10	
Calidad de servicios.....	41
Figura 11	
Horario de atención.....	42
Figura 12	
Estructura de la Biblioteca.....	43
Figura 13	
Satisfacción de expectativas.....	44
Figura 14	
Calidad de servicios en Biblioteca.....	45
Figura 15	
Sobre el material Bibliográfico.....	46
Figura 16	
Sobre visita al Departamento de Tecnología.....	47

Figura 17	
Sobre la frecuencia de visita al Departamento de Tecnología.....	48
Figura 18	
Sobre el horario de atención.....	49
Figura 19	
Sobre los servicios que ofrece el TIC´S.....	50
Figura 20	
Sobre los Sistemas Informáticos.....	51
Figura 21	
Visita el departamento de Biblioteca.....	52
Figura 22	
Frecuencia de visita a Biblioteca.....	53
Figura 23	
Sobre el horario de atención de Biblioteca.....	54
Figura 24	
Sobre el reglamento del uso de Biblioteca.....	55
Figura 26	
Ubicación de la Universidad.....	62

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1	
Declaración de Variables.....	26
Cuadro 2	
Operacionalizacion de las variables.....	27
Cuadro 3	
Población estudiantes.....	29
Cuadro 4	
Nómina del personal Docente.....	29
Cuadro 5	
Nómina del personal Interno.....	30
Cuadro 6	
Descripción de la formula.....	30
Cuadro 7	
Distribución de la encuesta.....	31
Cuadro 8	
Cronograma.....	68

RESUMEN

El presente trabajo fue realizado en la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, siendo un trabajo en equipo en los departamentos del TIC'S y BIBLIOTECA, donde se documentó y/o actualizo los Manuales de Políticas y Procedimientos siendo necesario para mejorar en algunos aspectos de los departamentos mencionados, para la atención al usuario con la finalidad de reflejar un departamento de calidad, en lo que es la prestación de servicios de esta Institución es muy buena pero podría ser excelente si contaran con Manuales de Políticas y Procedimientos acordes a las funciones que actualmente se realizan.

Recordemos que los Manuales de Políticas y Procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades y tareas que deben seguirse en la realización de las funciones de la Institución y que ayudan a optimizar muchos de los procesos en ambos departamentos, de esta forma se incrementará la productividad, con el fin de actualizar o documentar tales procesos se ha realizado un estudio investigativo para identificar las causas que han originado esta deficiencia en cada departamento, se ha establecido información veraz para la aplicación de este proyecto, se aplicó encuestas al personal de cada Departamento de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO como a los estudiantes y docentes, donde se pudo conocer que los Manuales de Políticas y Procedimientos no están actualizados de acuerdo a los nuevos procesos que se ejecutan o no se encuentran documentados.

En base a la información anterior se enfocó la propuesta a la documentación y/o actualización de los Manuales de Políticas y Procedimientos de los Departamentos de: TIC'S y BIBLIOTECA, de manera que se contribuirá al desarrollo de estas áreas departamentales. La aplicación de este proyecto contribuye al desarrollo integral de los departamentos y por ende de la Institución.

ABSTRACT

This work, being a team in the ICT and LIBRARY, which was documented and / or update the Manual of Policy and Procedures still need to improve some aspects of the above departments to customer care in order to reflect a quality department , as is the provision of this institution is very good but could be great if they had policies and procedures manuals in line with the functions currently performed .

Recall that the Manual of Policy and Procedures is the document containing the description of activities and tasks to be followed in carrying out the functions of the institution and to help optimize many processes in both departments , thus will increase the productivity , in order to update or document such processes has been conducted a research study to identify the causes that have led to this deficiency in each department has established accurate information for the implementation of this project , surveys were applied to the staff of each department and students and teachers, where it was known that the Policies and Procedures Manual are not updated according to new processes running or not documented .

Based on the above information the proposal documentation and / or updating of the Manual of Policies and Procedures focused departments: ICT and LIBRARY, so as to contribute to the development of these departmental areas. The implementation of this project contributes to the overall development of the departments and therefore the institution.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de tesis tiene como finalidad el estudio de la gestión de procesos que se está ejecutando actualmente en la Biblioteca “Dr. Paul Ponce Rivadeneira” y el departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC’S) de la Universidad Estatal de Milagro.

El estudio que realizaremos de la gestión de procesos, en los departamentos antes mencionados se podrá determinar si cumplen con la ejecución total o parcial de los procesos existentes.

El siguiente estudio aportará con la mejora de los procesos que deben ejecutarse en cada uno de los Departamentos mencionados, por tal motivo consideramos que es necesario un análisis profundo de la gestión por procesos que se están llevando a cabo, para la reestructuración de los procesos mediante la implementación de controles internos que permitan analizar y modificar los procedimientos básicos para mejorar el desempeño de los departamentos que analizaremos, mediante la identificación de los problemas existentes proponiendo alternativas de soluciones.

El análisis de las políticas y procedimientos, muestra en la estructura de su contenido, entre otros temas, la misión visión y valores, los objetivos generales y específicos de los Departamentos; el portafolio de productos y servicios que brindan a la Comunidad Universitaria.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematicación

La Universidad Estatal de Milagro (UNEMI) desea realizar Estudio de la gestión por procesos existentes en los Departamentos de BIBLIOTECA y TIC'S, porque desde su implementación no se ha realizado un seguimiento a los resultados de los procesos, en los cuales no se evidencia políticas y procedimientos que se estén ejecutando actualmente total o parcialmente. Al no existir un control de la ejecución de los procesos, políticas y procedimientos, tiene como consecuencia la poca implementación de los métodos establecidos.

Es de gran importancia someter los procedimientos y políticas que se están implementando actualmente en ambos departamentos a un análisis, para que todos brinden un servicio de calidad al personal que labora directa o indirectamente con los departamentos de Biblioteca y TIC'S, mediante la implementación de la familia de normas ISO 9000(versión del 2000).

ISO 9000:2000:“Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario”

ISO 9001:2000: “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”

ISO 9004:2000: “Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño”

Que nos permitirá mejorar la eficiencia y la eficacia, para poder cumplir con los indicadores de acreditación solicitados por el CEAACES (Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior).

Si bien es cierto que desde mucho tiempo atrás se ha especulado que en las instituciones universitarias del Ecuador, en sus diferentes niveles y departamentos; las evidencias muestran que la mayor parte de las universidades no cuentan en la práctica el uso de Manuales de Políticas y Procedimientos, precisamente por su informalidad en los distintos departamentos, lo que quiere decir que el personal que ahí labora pueda utilizar el manual correspondiente de forma apropiada y eficiente.

1.1.2 Delimitación del problema

El presente Proyecto se analizará la ejecución de los procesos y su forma de cumplimiento (total o parcial), el mismo que se lo efectuara en el país de Ecuador, región Costa, provincia del Guayas, Cantón Milagro, en la Universidad Estatal de Milagro que está ubicada en Ciudadela Universitaria, Km. 1.5 milagro- vía Km. 26, y se lo ejecutara en el departamento de la Biblioteca “Dr. Paúl Ponce Rivadeneira” y departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC’S).

1.1.3 Formulación del Problema

¿De qué manera identificar la inadecuada aplicación de las políticas y procedimientos existentes, en los departamentos de BIBLIOTECA y TIC’S de la UNEMI, para su documentación y reestructuración?

1.1.4 Sistematización del Problema

¿Cómo reconocer la correcta o incorrecta aplicación de los procesos existentes en los departamentos de BIBLIOTECA y TIC’S?

¿Por qué no se ha documentado las políticas y procedimientos en los departamentos de BIBLIOTECA y TIC’S?

¿Cuál es el nivel de difusión sobre la existencia de los manuales de políticas y procedimientos que se están aplicando en los departamentos de BIBLIOTECA y TIC’S?

1.1.5 Determinación del tema

Por las razones expuestas se plantea el siguiente tema de investigación. Estudio de la Gestión por Procesos existentes en los departamentos de Biblioteca y Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC'S) de la UNEMI.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general de la investigación

Establecer las causas que originan la inadecuada aplicación de las políticas y procedimientos en los departamentos de BIBLIOTECA y TIC'S para reestructurar y documentar los procesos existentes y mejorar el servicio a los usuarios.

1.2.2 Objetivo Específicos de la Investigación

Determinar a través de un estudio, el bajo nivel de satisfacción de los usuarios en ambos departamentos.

Normar la incorrecta aplicación de los procesos existentes en los Departamentos de BIBLIOTECA y TIC'S.

Investigar sobre las normas y estándares de la institución para identificar si los procesos cumplen con las políticas establecidas

1.3 JUSTIFICACIÓN

La Universidad Estatal de Milagro se sometió a la Evaluación de Desempeño Institucional la cual fue ejecutada por el CONEA(Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior), las visitas se realizaron el mes de Agosto del 2012, en el informe final que se presentó sobre la Evaluación de Desempeño Institucional de las Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador, en el cual la Universidad Estatal de Milagro se la sitúa en la categoría C, por tal motivo se realiza

este proyecto que permitirían mejorar la gestión de los procesos que se están implementando actualmente en los departamentos mencionados de la Universidad Estatal de Milagro.

Es importante un estudio de factibilidad de las políticas y procedimientos que se están aplicando en dichos departamentos, que se podrá determinar mediante un análisis profundo, la implementación o reestructuración de las políticas nos permitan tener un mayor enfoque en los procedimientos que conllevarían a realizar actividades en menor tiempo y ofreciendo un servicio de calidad, mejorando el nivel de estudio y recursos de la institución.

El estudio de la gestión de procesos contribuiría a mejorar la gestión de cada uno de los departamentos involucrados, BIBLIOTECA y del TIC'S, donde estamos ayudando a cumplir con todos los indicadores de Acreditación como lo indica el CONEA.

Debido a lo antes expuesto se considera necesario que uno de los proyectos esenciales que debe contar una entidad educativa o empresa, es la preparación de un manual que permita al personal conocer o aclarar los procedimientos a seguir al encontrarse frente a cierta situación específica dentro de su ambiente de trabajo, en este caso para brindar un mejor servicio a la Comunidad Universitaria.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedente Históricos

Antecedente Histórico del departamento de Biblioteca General Dr. Paul Ponce Rivadeneira.

La Biblioteca en sus principios, antes de llamarse Dr. Paúl Ponce Rivadeneira de la Universidad Estatal de Milagro, funcionó por primera vez en el Colegio Otto Arosemena Gómez, perteneciendo a una extensión de la Universidad de Guayaquil, siendo el bibliotecario el Lic. Wilson Moreno Castillo, a partir del momento de su creación contó con pocos libros donados por la legislación femenina de la Ciudad de Milagro, en el año de 1969 para esa época el director fue el Dr. Alejandro Martínez Estrada, en el año 1976 la Biblioteca paso a funcionar en el Colegio Fiscal Dr. José María Velasco Ibarra, en el antiguo local de la Universidad Estatal de Milagro, contaba con pocos libros de la especialización, los cuales eran los siguientes:

Físico Matemático

Químico Biólogo

Literatura y castellano

Filosofía

Historia- Geografía

En el periodo del Lic. Tomas Dávila Freire siendo concejal la Lic. Filomena Verdugo logro cierta cantidad de libros donados por la Municipalidad de entonces y esfuerzos de los mismos estudiantes en ese entonces la Biblioteca contaba con los libros suficientes para las carreras tradicionales.

En el año 1978 la Biblioteca paso a los actuales terrenos de la Universidad donde se incrementó nuevos libros debido a la petición de varias autoridades, y docentes universitarios.

En la época del Lic. Antonio Muñiz Plúas también incrementó la Biblioteca textos de consulta, aparte de las monografías, ya que para poder graduarse el estudiante debería sustentar su tesis y tenía que dejar dos ejemplares en Biblioteca.

Teniendo la Universidad como Rector al Dr. Rómulo Minchala Murillo en Resolución del Congreso Nacional el 7 de febrero del 2001 con decreto 261 y en la presidencia del Dr. Gustavo Noboa Bejarano se crea la Universidad Estatal de Milagro.

En el período del Dr. Rómulo Minchala Murillo se realiza otra adquisición de libros ofreciendo la prestación de servicio de una biblioteca abierta y cerrada.

Desde su creación la Universidad tuvo su pequeña Biblioteca siendo su bibliotecario el Lic. Wilson Moreno Castillo, el mismo que se mantuvo como Director Bibliotecario por varios años pero en actualidad labora como docente en la Unidad Académica Ciencias de la Educación y de Comunicación.

En el año 1980 toma el nombre de Dr. Paúl Ponce Rivadeneira, quien fue Catedrático, un hombre investigador en el campo de la Historia y la Geografía.

En la actualidad la Biblioteca cuenta con un nuevo bibliotecario el Lic. Jaime Acosta quien lleva más de 25 años en su labor y como ayudante la Lic. Katya Moreno Mora.

La Biblioteca contribuye al desarrollo, gestión y difusión de la producción científica de esta Institución de Educación Superior, el servicio que ofrece comprende orientación, búsqueda, selección y acceso al material bibliográfico siendo actualmente una biblioteca abierta para los estudiantes y toda la comunidad en general, ofreciendo lo siguiente:

- ACCESO A BIBLIOTECAS VIRTUALES
- COBUEC
- SpringerLink

- Wiley
- LIBROS ELECTRÓNICOS (libros a perpetuidad)
- unemi.libri.mx

Se puede realizar prestación electrónica desde su casa y a nivel mundial, los usuarios accederán a través de su código y contraseña.

La Biblioteca tiene a su disposición aproximadamente 12500 libros físicos, 646 libros virtuales mono uso y 128 libros virtuales multiuso, ofreciendo una atención que favorece al estudiante y al docente universitario.¹

Antecedentes históricos del departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC'S).

La Universidad Estatal de Milagro, desde el momento de su creación el 7 de febrero del 2001, se ha venido dando varios cambios tanto en su infraestructura administrativa, financiera tecnológica, siendo esta última la de mayor importancia debido a que es el área responsable de toda la parte tecnológica.

Esta área tecnológica se la dio desde un comienzo como sección quedando de esta forma limitada en cuanto a la selección de prioridades la misma que atendido que venir resolviendo todas aquellas inquietudes y solicitudes por parte de las autoridades y demás departamentos de una manera inmediata pasándonos por alto todos aquellos procesos que son indispensable para el desarrollo de las nuevas aplicaciones informáticas, evitando así que estas vayan realmente a cumplir todas las necesidades que la institución requiere.

Al pasar la sección de cómputo, como Departamento de Cómputo el 27 de Febrero del 2003, este tiene la autonomía en cuanto a la selección de prioridades tanto en la parte de Equipos Informáticos y Sistemas Informáticos.

Siendo cuatro años después del Consejo Universitario en sesión ordinaria realizada el 23 y 25 de Abril del 2007, resuelve aprobar el cambio de denominación del

¹<http://www.unemi.edu.ec/Biblioteca>

Departamento de Cómputo, como Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's).

Actualmente las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) están sufriendo un desarrollo vertiginoso, esto está afectando prácticamente a todos los campos de nuestra sociedad, y la educación no es una excepción.

Esas tecnologías se presentan cada vez más como una necesidad en el contexto de sociedad donde los rápidos cambios, el aumento de los conocimientos y las demandas de una educación de alto nivel constantemente actualizada se convierten en una exigencia permanente.²

2.1.2 Antecedente Referenciales

Universidad Central de Venezuela

Funciones estratégicas de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones y sus divisiones.

Contribuir a la democratización del uso de las TIC's en el sector estudiantil planificando y asesorando al CU y Autoridades Universitarias de las Facultades en referencia a Planes y Adquisiciones Corporativas y Establecimiento de Contratos y/o Convenios para la dotación de laboratorios estudiantiles y docentes.

Apoyar y facilitar las labores fundamentales de la Universidad: Docencia, Investigación, Extensión y Gestión, favoreciendo el uso de las herramientas TIC's basadas en una Infraestructura Tecnológica Corporativa actualizada que brinde soporte para la educación a distancia, para incrementar el apoyo a la docencia, uso de Internet como fuente de información, información interna de la universidad y almacenamiento de información orientada a los estudiantes, biblioteca virtual, conocimiento derivado de la investigación, mejorar las practicas docentes y los procesos de enseñanza aprendizaje, favoreciendo la movilidad estudiantil y docente.

² <http://www.unemi.edu.ec/Tic's/historia>

Apoyar las funciones administrativas al proveer soluciones integradas de Sistemas de información relativos al Control de Gestión, que agilicen los procesos de toma de decisiones institucionales a favor de la equidad y la optimización de los recursos. Facilitando los procesos internos y de relación con el entorno con la utilización de soluciones Tecnológicas Corporativas que aseguren la confiabilidad de la información universitaria.

Establecer el balance óptimo entre el uso de los Recursos TIC´s y el beneficio que introducen hacia todos los sectores de la Institución, en especial los referidos a la socialización del conocimiento, el intercambio de Información y su uso en el ámbito universitario, mediante el establecimiento de Políticas, Estrategias, Normativas y Lineamientos que permitan la regulación y optimización en el Uso y Adquisición de Soluciones TIC´S.

Mantener la vanguardia Tecnológica y la funcionalidad óptima de las herramientas TIC´S, utilizadas en las institución evaluando las tendencias preponderantes del mercado y facilitando las propuestas de actualización y/o desarrollo de soluciones tecnológicas que se adecuen a los requerimientos presentes y futuros de la Institución en materia de Gestión, Educación y sus diferentes Modalidades, los procesos colaborativos y de transferencia de información que soportan la investigación, las innovaciones tecnológicas en el área de Datos, Voz y Video.

Optimizar los recursos asignados para la implementación de soluciones de tecnologías de Información y Comunicaciones que satisfagan las necesidades y requerimientos de la mayoría de la población universitaria y que brinden una mayor relación Costo/Beneficio.

Biblioteca Central-SINAB Colombia

Reseña Histórica

En 1962 fue contratado por la Universidad el Dr. Paul S. Miles, experto en bibliotecas, quién realizó un estudio sobre el estado en que se encontraban las veintiún Bibliotecas que tenía la Universidad en ese momento. Este estudio recomendó centralizar todas las

Bibliotecas en un gran edificio, de ahí la idea de crear una Biblioteca Central. En 1964 el Consejo Superior Universitario dispuso la creación de la Biblioteca Central y destinó el antiguo edificio de la Facultad de Filosofía y Letras para que allí empezaran a reunirse las diferentes colecciones bibliográficas, bajo la dirección del Dr. José Félix Patiño.

En 1968 siendo rector de la Universidad el Dr. Jorge Méndez Munévar se iniciaron los trabajos de construcción y se escogió al Dr. Eduardo Santa para que se pusiera al frente del proyecto sobre la centralización e integración de las Bibliotecas de la Universidad. Los planos y la realización del edificio fueron elaborados por un equipo de arquitectos dirigidos por el Dr. Alberto Estrada, quien siempre contó con la asesoría del Bibliotecólogo Dr. John Venstra.

Puestos de trabajo para discapacitados 12 puestos de trabajo con computador + 2 individuales (óvalos) para población en situación de discapacidad visual (ciegos y baja visión); 12 puestos en 6 mesas para discapacitados

Puestos de consulta con computador 110

Salas de capacitación 1

Casilleros 456

Otros Espacios 1 sala de exposiciones, 1 sala de música

Ingreso con carné o carta de presentación

Universidad ESPOL

El Centro de Información Bibliotecario (CIB) de la ESPOL es una unidad de información de estudios e investigaciones al servicio de la comunidad Politécnica y del País. CIB es la unidad responsable de administrar y coordinar los recursos bibliotecarios de la ESPOL y todos los servicios y accesos para utilizar tales recursos en función de los requerimientos institucionales, de las demandas de las unidades académicas y de la comunidad en general. Funciona globalizada mente con otros centros de servicio

disponibles a nivel nacional e internacional, para proveer acceso a la información científica, cultural y tecnológica.

La Organización Administrativa está conformada por:

Vicerrector(a) Académico (a)

Director General del CIB.

Estructura

En cuanto a la estructura operativa, el CIB, dispone de un Director General y bajo su ámbito, tres áreas fundamentales de funcionamiento:

Área de Recursos Bibliotecarios.

Área de Recursos Tecnológicos - Informáticos

Área de Servicios.

El Director General del CIB es el responsable de su correcto funcionamiento, coordina las labores del personal y el funcionamiento de las áreas que forman este centro y que se describen a continuación.

Área de Recursos Bibliotecarios

Esta área ejerce las siguientes funciones:

Control de adquisiciones de los recursos bibliotecarios, canje de documentos, donaciones, catalogación, clasificación, indización, resumen y alimentación de las bases de datos del CIB.

Determinación de los perfiles de usuarios en cooperación con las unidades académicas y con el área de servicios para establecer la demanda de recursos.

Selección, presupuesto, adquisición e inventariado de todo el material bibliográfico disponible en cualquier formato (libro, revista, multimedia, audiovisuales, etc).

Coordinación de la seguridad y custodia de los bienes bibliográficos.

Gestión global de la Información del CIB.

Coordinación en la elaboración de catálogos y promoción de servicios de información y difusión.

Implementación de metodologías informativas y temáticas para los usuarios de la información.

Contribuir a la búsqueda de relaciones económicas para el desarrollo de la biblioteca.

Coordinación de la promoción de los servicios de información del CIB.

Planificar la estrategia global de marketing para ofrecer los servicios de la biblioteca a sus usuarios: asesoría para servicios bibliotecarios, cursos, conferencias, seminarios y talleres.

Reservación de auditorio para conferencias, laboratorios de Informática para cursos o talleres y salas multifuncionales.

Llevará a cabo campañas de promoción de los servicios de la biblioteca dentro de la ESPOL.

Coordinación en la elaboración de catálogos, brochures y promoción de servicios de información y difusión.

Promover las actividades culturales dentro de las unidades bibliotecarias.

Estructura Organizacional del Centro de Información Bibliotecario - C.I.B.³

³ http://www.transparencia.espol.edu.ec/documentos/organigrama_cti.pdf

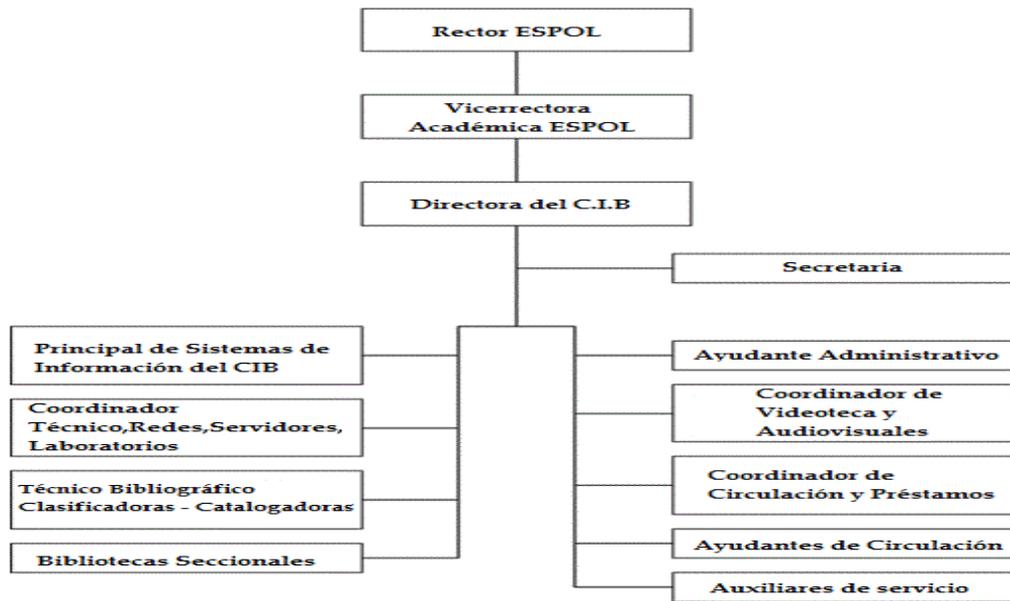


Figura 1. Estructura Organizacional

Área de Recursos Tecnológicos e Informáticos de la ESPOL

Esta área tiene un coordinador y es la base del cambio tecnológico e informático. Comprende las siguientes funciones:

Establecimiento de la demanda de servicios tecnológicos e informáticos del CIB y las Bibliotecas Seccionales de la ESPOL.

Coordinación de disponibilidad y confiabilidad de las redes de comunicación, internet, redes locales de equipos de computación, base de datos de gestión administrativa, y sistemas de información bibliotecaria del CIB y Bibliotecas Seccionales de la ESPOL.

Administración del acceso a las fuentes de información especializadas para la comunidad de la ESPOL. Como es Bibliotecas Virtuales Internacionales, y Base de Datos del Material Bibliográfico Digital.

Gestionar la implementación de Sistemas de Información y recursos tecnológicos en el CIB y Bibliotecas Seccionales.

Elaboración y control de la ejecución del plan de mantenimiento preventivo de los equipos tecnológicos del CIB.

Integración del sistema de información bibliotecario de la ESPOL con otras bibliotecas locales, nacionales e internacionales.

Evaluar la calidad de los servicios tecnológicos e informáticos para el mejoramiento continuo del CIB y sus Laboratorios. Así mismo para cumplir con los estándares bibliotecarios internacionales.

Coordinar y planificar los préstamos de los laboratorios de computación del CIB, para los cursos, talleres y demás actividades que realizan las diferentes facultades de la ESPOL.

Coordinar y controlar los préstamos de equipos informáticos para la comunidad de la ESPOL. (Laptops y Computadores Personales en el Laboratorio Orión).

Coordinar y ejecutar la digitalización de documentos bibliográficos de edición ESPOL, para incrementar la base de datos digital y repositorio de la institución.

Área de Servicios

Esta área tiene un coordinador y comprende las siguientes funciones:

Manejo de los procedimientos de circulación, préstamos y devoluciones a través de mecanismos automatizados.

Provisión de servicios de préstamo interbibliotecarios, reservas y notificación de disponibilidad de recursos.

Conservación y mantenimiento del patrimonio documental.

Coordinación de la disponibilidad de salas de consulta, cubículos de trabajo y salas libres de estudio.

Operar los mecanismos de consulta y de referencia adecuada y automatizada utilizando tecnología de punta.

Explotación de los recursos tecnológicos mediante la innovación de servicios bibliotecarios utilizando los recursos tecnológicos de punta.

Elaboración de estadísticas y determinación de tendencias de servicios automatizados orientados al usuario.

Apoyo al área de recursos Tecnológicos – Informáticos en la implantación de los sistemas de control y seguridad de recursos.

Suministro de servicios complementarios al usuario como fotocopiado, acceso a redes internacionales de consulta como Internet y uso local de recursos de computación, multimedia y audiovisuales.⁴

Organigrama Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones⁵



Figura 2. Organigrama dirección de Tecnología

2.1.3 Fundamentación

Debido a los momentos que atraviesa la Educación Superior en miras de tener centros de aprendizaje de alto nivel académico, se encuentra la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI), que se encuentran realizando estudio de la gestión por procesos existentes

⁴URL: <http://www.espoch.edu.ec/index.php?action=servicios&id=6>

⁵ <http://www.cib.espol.edu.ec/cib/organizacion.aspx#organigrama>

en los departamentos de Biblioteca y de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC'S), con la finalidad de dar el seguimiento respectivo para confirmar si está cumpliendo con los procedimientos establecidos en los departamentos mencionados.

Este proceso tiene como objetivo controlar la eficaz ejecución y el tiempo de respuesta de los docentes antes las necesidades de la comunidad universitaria, con el pasar del tiempo han ido teniendo un crecimiento considerado en miras a la acreditación.

Es de gran importancia someter dichos procesos a un análisis de lo que se podría corregir para que se realice la aplicación mediante la implementación de normas de calidad.

Procedimiento y procesos: Las organizaciones demandan recursos técnicos que les permitan precisar, mediante diagramas de flujo y mapas de proceso, los elementos necesarios para llevar a cabo sus funciones en forma lógica y consistente.

En su calidad técnica de análisis, comprendían en forma ordenada y detallada las operaciones, las actividades, las funciones y los procesos que efectúan las unidades administrativas de la estructura organizacional que intervienen en ellas, los formatos que utilizan, así como los métodos de trabajo con que determinan responsabilidades en la ejecución, el control y la evaluación de sus acciones.

Como herramienta de estrategia permiten elevar el desempeño de la fuerza de trabajo, lograr economías en la producción de bienes o prestación de servicios, mejorar la coordinación con grupos de interés y capitalizar las capacidades distintivas para lograr ventajas sustentables.⁶

Gestión Organizacional por Procesos: El Ecuador en los actuales momentos enfrenta un proceso acelerado de cambios en la administración pública; uno de los sectores de mayor importancia constituye la educación en todos sus niveles, lo que ha conllevado a la expedición de nuevas leyes de Educación; así como también, a la elaboración de un

⁶(BENJAMIN y FINCOWSKY 2009)

Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del Ministerio de Educación, expedido con Acuerdo N° 0390-10, operativo desde el 1 de junio del año 2012.

En el art. 3 del Título II, señala su lineamiento con la Misión y Políticas determinadas en la Constitución Política de la República del Ecuador, en la Ley Orgánica de Educación y en las leyes conexas; indica además que se sustenta en la filosofía y enfoque de gestión por procesos, determinando claramente su ordenamiento orgánico a través de la identificación de procesos.

Con este marco referencial legal, estamos obligados a transformar la forma como veníamos administrando el sector educativo de nivel básico y bachillerato, con enfoques basados en una administración por funciones, que ha venido operando desde que Henry Fayol la creara en el siglo XIX, estableciendo una división de las operaciones empresariales, creando nichos de poder, impidiendo la generación de una educación de calidad.⁷

La tendencia es dirigirnos hacia una nueva forma de administrar las empresas. Dejar a un lado la administración verticalista, donde las decisiones se tomaban en la alta gerencia, donde lo único que se repartía era órdenes y cada empleado hacía solo lo que se le determinaba, conllevando a relaciones conflictivas. Administrar en procesos es seguir un modelo de dirección abierta, de gerencia integral, donde todos somos parte de la empresa, trabajamos para la satisfacción de las necesidades de un cliente denominado: nativo digital en un mundo altamente tecnificado y globalizado.⁸

2.2 MARCO LEGAL

CEAACES (El Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior): Es un organismo de Derecho Público, cuya finalidad esencial es el mejoramiento de la calidad académica y de gestión de las universidades, escuelas

⁷<http://www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/170575-gestion-organizacional-por-procesos/>

⁸(REGALADO E., 2012)

politécnicas e institutos superiores técnicos y tecnológicos del país, a través de los procesos de autoevaluación institucional, evaluación externa y acreditación. Es el único organismo público facultado por la Constitución Política de la República del Ecuador y la Ley, para conferir la acreditación como certificación oficial de que una institución, carrera, programa o unidad académica del Sistema Nacional de Educación Superior, tiene claridad en su misión y visión, objetivos de calidad en sus procesos académicos, eficiencia en su gestión, coherencia entre sus propósitos y recursos, y dispone de mecanismos permanentes de evaluación, investigación y planeamiento que garanticen un desempeño sostenido de calidad de la institución acreditada.⁹

Art. 21.- De la resolución del Consejo.- La institución de educación superior evaluada que supere parámetros de calidad de la evaluación establecidos por el CEAACES, deberá ser categorizada con base a los lineamientos establecidos por el consejo.

ESTATUTO ORGÁNICO DE LA UNEMI

Del Departamento de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación

Art. 85.- El Departamento de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación se constituye en el organismo operativo de la Comisión y estará integrado por un Director(a) que cumpla con los mismos requisitos de los docentes miembros de la Comisión y será designado por el H- Consejo Universitario de una terna presentada por el Vicerrector(a) Académico. Durará cinco años en sus funciones, podrá ser reelegido, su nombramiento es de libre remoción. El Departamento contará con el personal técnico indispensable para el cumplimiento puntual de sus actividades.

Art. 86.- La acción de este Departamento se extenderá a la comunidad, para realizar investigaciones que favorezcan el desarrollo local, regional y nacional.

⁹<http://www.uce.edu.ec/documents/10179/1546705/REGLAMENTO/GRAL//DE/LA/LEY/ORGANICA/DE/EDUCACION/SUPERIOR.pdf>.

Art. 87.- Cada Facultad, o sus Docentes, podrán proponer y realizar proyectos en su respectiva área, los mismos que deberán ser aprobados por el H. Consejo Universitario, previo informe técnico del Departamento de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación. Se procurará la cooperación de otras Unidades Académicas, de modo que se puedan alcanzar mayores proyecciones en la Investigación Universitaria.

Art. 88.- La estructura del Departamento, sus responsabilidades, deberes y derechos se establecerán en el Reglamento General de la Universidad Estatal de Milagro.¹⁰

Del Departamento de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Art. 103.-El Departamento de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's), es el encargado de planificar, organizar, ejecutar y controlar los procesos encaminados a satisfacer las necesidades de sistematización de las distintas áreas de la Universidad, proporcionando información y servicios; facilitando la toma de decisiones, simplificando los métodos y procedimientos administrativos mediante uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicaciones de manera efectiva. El Director(a) de este departamento será nombrado por el H. Consejo Universitario, de una terna presentada por el Rector(a), deberá tener grado académico a nivel de maestría o (PhD).

Art. 104.-Entre sus principales atribuciones están:

a) Establecer las políticas requeridas para controlar la adquisición, el uso y la administración de los recursos del TIC's, de acuerdo a las exigencias de las dependencias de la Universidad y los avances tecnológicos;

b) Integrar la perspectiva organizacional con el enfoque de TIC's, estableciendo

Un desarrollo informático que responda a las necesidades de la organización y contribuya al mejoramiento continuo de la UNEMI;

c) Automatizar las áreas administrativas y académicas de la Universidad, bajo estándares definidos;

¹⁰http://www.unemi.edu.ec/unemi/unemi_opciones/REGLAMENTOS/Estatuto%20Organico%20UNEMI.pdf

- d) Desarrollar herramientas tecnológicas que faciliten la administración universitaria, de manera que permita elevar el nivel académico y mejorar las condiciones de trabajo;
- e) Optimizar el manejo de recursos tecnológicos de la Universidad, según lineamientos gubernamentales;
- f) Desarrollar los mecanismos que proporcionen información a autoridades, docentes, estudiantes empleados y trabajadores.

LEY ORGÁNICA DE EDUCACION SUPERIOR “LOES”

Sección Tercera

Del Funcionamiento de las Instituciones de Educación Superior

Art. 143.- Bibliotecas.- Las instituciones de educación superior públicas y particulares desarrollarán e integrarán sistemas interconectados de bibliotecas a fin de promover el acceso igualitario a los acervos existentes, y facilitar préstamos e intercambios bibliográficos. Participarán en Bibliotecas digitales y sistemas de archivo en línea de publicaciones académicas a nivel mundial.

CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Art. 94.- Evaluación de la calidad.- La Evaluación de la Calidad es el proceso para determinar las condiciones de la institución, carrera o programa académico, mediante la recopilación sistemática de datos cuantitativos y cualitativos que permitan emitir un juicio o diagnóstico, analizando sus componentes, funciones, procesos, a fin de que sus resultados sirvan para reformar y mejorar el programa de estudios, carrera o institución.

Art. 95.- Acreditación.- La Acreditación es una validación de vigencia quinquenal realizada por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, para certificar la calidad de las instituciones de educación superior, de una carrera o programa educativo, sobre la base de una evaluación previa.

ITIL (Infraestructura de Tecnologías de Información): Es un marco de trabajo de las mejores prácticas destinadas a facilitar la entrega de servicios de tecnologías de la

información (TI) de alta calidad. ITIL resume un extenso conjunto de procedimientos de gestión ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI.

ITIL es una metodología que nos va a ayudar a que las cosas se puedan hacer de una forma más eficiente, adaptando ciertas métricas y procedimientos que otros proveedores de IT adoptaron.¹¹

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Proceso: Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida.

Si bien el término de Proceso suele estar asociado a distintas aseveraciones dependiendo del contexto que se le esté dando, lo cierto es que siempre tiene en común que se trata de tener un Punto de Partida, el cual es sometido a una especie de transformación, para luego obtener un Resultado específico, teniéndose en cuenta una serie de acciones.

Tipos de procesos:

Los procesos pueden ser clasificados en función de varios criterios. Pero quizá la clasificación de los procesos más habitual en la práctica es distinguir entre: estratégicos, claves o de apoyo.

Los procesos clave son denominados operativos y son propios de la actividad de la empresa, por ejemplo, el proceso de aprovisionamiento, el proceso de producción, el proceso de prestación del servicio, el proceso de comercialización.

Los procesos estratégicos son aquellos procesos mediante los cuales la empresa desarrolla sus estrategias y define los objetivos. Por ejemplo, el proceso de planificación presupuestaria, proceso de diseño de producto y/o servicio.

¹¹http://www.utelvt.edu.ec/LOES_2010.pdf

Los procesos de apoyo, o de soporte son los que proporcionan los medios (recursos) y el apoyo necesario para que los procesos clave se puedan llevar a cabo, tales como proceso de formación, proceso informático, proceso de logística.

También, podemos distinguir entre procesos clave y procesos críticos. En general, los procesos clave atienden a la definición expuesta anteriormente. Están principalmente orientados hacia la satisfacción del cliente y en ellos se emplean una gran cantidad de los recursos disponibles por la empresa.¹²

Sistema: Estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar una gestión determinada, también son controles que se aplican a un proceso para tener la seguridad que funcione eficiente y eficazmente.¹³

Tipos de sistemas:

Pueden ser físicos o abstractos:

Sistemas físicos o concretos: compuestos por equipos, maquinaria, objetos y cosas reales.

Sistemas abstractos: compuestos por conceptos, planes, hipótesis e ideas. Muchas veces solo existen en el pensamiento de las personas.

Procedimiento: Forma específica de llevar a cabo una actividad, Un procedimiento es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias (por ejemplo, procedimiento de emergencia).

Los procedimientos, entre otros, tienen como objetivo entregar pautas de acción en los trabajos rutinarios y repetitivos, logrando con esto obtener mayor eficiencia, puesto que las actividades se ordenan de un solo modo.

¹²<http://www.buenastareas.com/ensayos/Tipos-De-Procesos-y-Sus-Caracteristicas/1612990.html>

¹³(“autor: H.J Harrington editorial Msgraw-hill tomo #4libro mejoramiento de los procesos de la empresa, lugar Colombia –bogota año 1995pag 9)

Políticas: La política es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos, también son los límites y fronteras impuestos por alta dirección como medios para ayudar a alcanzar los objetivos de corto plazo, y bajo los cuales se deben desarrollar e implementar las estrategias. Deben estar alineadas con los valores de la organización. Se caracterizan por servir como guía en la toma de decisiones, y permiten coherencia y coordinación entre las áreas funcionales o procesos. Son establecidas a niveles de la corporación, la división, la función y/o procesos.

Las políticas y los procedimientos son una parte esencial de la administración de negocios, dado que evita a los empleados tener que reinventar la rueda, y proporcionan un parámetro contra el cual pueden ser juzgados los desempeños individuales.

Control.- Es un proceso interactivo o iterativo que requiere la implementación de mecanismo de revisión y corrección continúa. Los mecanismo de control deben ser sensibles, confiables y oportunos, de forma tal que ayuden al proceso estratégico a cerrar la brecha de los planeado y lo realizado, instaurando, entre otros mecanismo, un tablero de control que permita monitorear los aspectos centrales de la organización en el desarrollo del proceso estratégico.

El proceso estratégico.- Es un conjunto y secuencias de actividades que desarrollan una organización para alcanzar la visión establecida, ayudándola a proyectarse al futuro.

Características del proceso estratégico

El proceso estratégico puede tener las siguientes características:

Interactivo, por ser un proceso colegiado, el cual debe involucrar a las personas claves de la organización.

Iterativo, por ser un proceso que se corrige conforme se desarrolla, de acuerdo con las diferencias observadas por los sistemas de alerta temprana.¹⁴

Manual de Políticas:

Documento que incluye las intenciones o acciones generales de la administración que es probable que se presenten en determinadas circunstancias.

Las políticas:

Son la actitud de la administración superior. Las políticas escritas establecen líneas de guía, un marco dentro del cual el personal operativo pueda obrar para balancear las actividades y objetivos de la dirección superior según convenga a las condiciones del organismo social.

Administración

La administración es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución, y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.¹⁵

¿Cuál es la diferencia entre política y procedimiento?

En términos sencillos, una política define un resultado, en tanto que un procedimiento define los medios para hacerlo. Por ejemplo, Puede haber una política de la empresa en la que todas las adquisiciones de un empleado deben ser controladas por otro empleado, mientras que el procedimiento para lograrlo, puede ser que los recibos deban incluir los nombres de ambos empleados, el que hizo la compra y el que la controló.

¹⁴ (Fernando AlessioIpinza, el proceso estratégico: un enfoque de gerencia mexico 2008 editorial Pearson educación de mexico, primera edición pag 5 a pag 9)

¹⁵<http://www.monografias.com/trabajos36/administracion-y-gerencia/administracion-y-gerencia.shtml>

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis general

En los departamentos de Biblioteca y TIC'S existen procesos que no se han aplicado en su totalidad o parcialmente, es muy importante evaluar dichos procesos a un análisis para medir el nivel de aplicación en ambos departamentos.

2.4.2 Hipótesis Particular

- La aplicación de los procesos contribuiría a mejorar la gestión en el área de biblioteca y del departamento del TIC'S.
- La documentación de los procedimientos y políticas en los departamentos de BIBLIOTECA y TIC'S ayudara a brindar un mejor servicio.
- La reestructuración de los procesos en los departamentos de BIBLIOTECA y TIC'S, ayudaría a cumplir con todos los indicadores de acreditación.

2.4.3 Declaración de las Variables

El nivel de aplicación de los procesos en los Departamentos de BIBLIOTECA y TIC'S de la UNEMI no supera el 60% de la ejecución de sus políticas y procedimientos..

Cuadro 1. Declaración de Variables

VARIABLES DEPENDIENTES	VARIABLES INDEPENDIENTES
Análisis de los procedimientos realizados	Aplicación de procedimientos documentados
Nivel de los procedimientos	Aplicación de las políticas.
Operatividad	Reestructuración y/o documentación.

Fuente: Christian Bustamante/Luis Álvarez

2.4.4 Operacionalización de las variables

Cuadro 2. Operacionalización de las variables

VARIABLES	CONCEPTUALIZACIONES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE MEDISIÓN
<p>Variable independiente: Nivel de aplicabilidad</p>	<p>Es la forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Los procedimientos pueden estar documentados o no. Cuando un procedimiento está documentado, se utiliza con frecuencia el término “procedimiento escrito” o “procedimiento documentado”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos 	<p>Trabajo de calidad.</p>	<p>Investigación</p>
<p>Variable dependiente: Servicios a las áreas</p>	<p>Comunicación en los diferentes departamentos, con la finalidad de optimizar las relaciones entre el personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de ejecución de cada proceso. 	<p>Reuniones.</p>	<p>Entrevista</p>

Fuente: Christian Bustamante/ Luis Alvarez

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Los instrumentos de recolección de datos están dados por la aplicación de entrevistas a los funcionarios administrativos y encuestas a los usuarios internos y externos.

El presente proyecto tiene una investigación de tipo:

Según su contexto es de campo ya que este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas y encuestas.

Según su objetivo gnoseológico es descriptiva porque se identifica una situación concreta.

Según la orientación es longitudinal ya que se observaran cuáles son los problemas desde situaciones pasadas hasta las actuales.

Según su finalidad es aplicada ya si se llega a ejecutar se solucionara los problemas presentados en la empresa.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1 Características de la población

En nuestra investigación se considera como universo las políticas y procedimientos que se llevan a cabo en los departamentos de BIBLIOTECA y TIC'S de la Universidad Estatal de Milagro, a los cuales se les aplicará un instrumento investigativo para obtener información veraz sobre el tema tratado.

3.2.4 Tamaño de la muestra

En la presente investigación se procederá a aplicar la formula porque nuestro universo es demasiado extenso, se estima que el número de procesos a analizarse en los departamentos de BIBLIOTECA y TIC'S son varios.

En la siguiente tabla se indicara el número de estudiantes que se encuentran matriculados en las Unidades Académicas y que será parte de nuestra población.

PERIODO: PERIODO ABRIL A SEPTIEMBRE DEL 2013

Cuadro 3. Población Estudiantes

UNIDAD ACADÉMICA	TOTAL DE ALUMNOS
CIENCIAS DE LA SALUD	749
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES	1312
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	1026
CIENCIAS DE LA INGENIERIA	587
EDUCACIÓN SEMIPRESENCIAL Y A DISTANCIA	551
TOTAL	4225

Fuente: Secretaria General

En el siguiente cuadro se indicara la población del personal Docente de la Universidad.

Cuadro 4. Nómina del personal Docente

PERSONAL DOCENTE QUE LABORA EN LA UNEMI		
Descripción	Cantidad	Total
DOCENTES		
Nombramiento	95	
Contratados	128	
Sub-total	223	223

Fuente: Departamento de Talento Humano Agosto 2013

El personal interno de los departamentos de BIBLIOTECA y TIC'S también formaran parte de nuestra población, a continuación se indicara mediante una tabla.

Cuadro 5. Nómina del personal Interno

PERSONAL INTERNO DE LOS DEPARTAMENTOS		
Descripción	Cantidad	Total
TIC'S	13	
BIBLIOTECA	4	
Sub-total	17	17

Fuente: Departamento de Talento Humano, Agosto 2013

El universo en estudio, lo constituye 4225 estudiantes matriculados en la Universidad, 17 empleados que laboran en los departamentos a analizar las políticas y procedimientos y 223 Docentes que suman un total de 4465 personas a encuestar.

Para establecer el tamaño de la muestra la calcularemos mediante la siguiente expresión matemática de manera probabilística:

$$Z^2PQN$$

$$n = \text{-----}$$

$$(N-1) E^2 + Z^2PQ$$

$$K^2$$

De donde:

Cuadro 6. Descripción de la formula

n	Tamaño de la muestra.
PQ	Constante de la varianza de la población (0.50)
N	Tamaño de la población.
E²	Error máximo admisible (al 1% = 0.01; 2 % = 0.02; 3% = 0.03, etc.)
	A mayor error probable, menor tamaño de la muestra y viceversa.
K²	Coefficiente de corrección del error. (2)

$$N = \frac{(1,96 \cdot 1,96) \cdot (0,5 \cdot 0,5) \cdot 4241}{(4465-1)^*} + \frac{(1,96 \cdot 1,96) \cdot (0,5 \cdot 0,5)}{2}$$

$$N = \frac{4073,0564}{11,5604} = 352$$

Serán **352** personas entre estudiantes y personal que labora directamente en los departamentos de BIBLIOTECA y TIC'S.

Cuadro 7. Distribución de la encuesta

Descripción	Números a encuestar
Personal Interno	14
Docentes	40
Estudiantes	298
Total Encuesta	352

Fuente: Secretaria General

3.2.5 Proceso de Selección

La selección de los individuos que nos proporcionará información para esta investigación será todo el personal que labora dentro de los departamentos de BIBLIOTECA y TIC'S de la comunidad universitaria que recibe los servicios que brindan los departamentos, que se lo realizara mediante una encuesta.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1 Métodos Teóricos

Hipotético-Deductivo: Porque el investigador primero formula una hipótesis y después, a partir de inferencias lógicas deductivas arriba a conclusiones particulares

3.3.2 Métodos Empíricos

El método empírico fundamental que se utilizara es:

Observación: Porque se divisa los procesos existen y funciones del personal en sus actividades diarias para cotejar con los procedimientos que se deben seguir para un adecuado funcionamiento de los departamentos de BIBLIOTECA y TIC'S.

3.3.3 Técnicas e instrumentos

El método que utilizaremos en esta investigación es:

La encuesta porque a través de esta se puede recopilar una gran cantidad de datos, ya que se plantará diferentes alternativas que nos generará respuestas más concretas para conocer las falencias presentadas.

Así mismo se realizara entrevistas al personal que labora en los departamentos de BIBLIOTECA y TIC'S con el propósito de analizar cuál es la situación actual de los departamentos antes mencionados.

3.4 EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

La herramienta que vamos a utilizar para tabular y graficar datos es documentos de Excel que nos permitirá optimizar tiempo.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de la situación Actual

La Universidad Estatal de Milagro es una Institución de Educación Superior que está ubicada en la ciudadela universitaria vía Km 26, la misma que cuenta con diferentes departamentos, secciones y unidades académicas.

En el alma mater se realizó las encuestas al personal administrativo, docentes y estudiantes, la misma que nos ayudará a detectar si el departamento de Tecnología y de la Biblioteca existe manual de procesos y si los usuarios conocen de ellos.

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

Para realizar el desarrollo y análisis de esta encuesta, se considerara la situación actual de los departamentos de tecnología y biblioteca, adicional se tomara en cuenta las opiniones del personal interno que labora en los departamentos porque ellos saben realmente todo el proceso que se realiza al servicio, que se presta a los empleados y alumnos de la universidad.

Luego se procedió a tabular los datos obtenidos mediante las encuestas realizadas a todo el personal involucrado directo o indirectamente con los departamentos antes mencionados utilizando el programa estadístico Excel, se aplica el instrumento de medición de la investigación a los Docentes, alumnos y a los empleados que laboran en los departamentos. Que suman un total de 352 personas encuestadas, las respuestas a las preguntas realizadas van a permitir establecer la actualización o documentación de los procesos que se realizan actualmente en el departamento del TIC's y Biblioteca, adicional se podrá verificar que es lo que están haciendo bien y que es lo que hay que mejorar para cumplir con sus objetivos y prestar servicios de calidad.

ENCUESTA AL PERSONAL INTERNO DE TIC'S

1. ¿Considera que su función tiene autonomía suficiente, pudiendo hacer uso de su criterio e iniciativa personal?



Figura 3. Autonomía de funciones
Fuente: Encuesta

Análisis:

Según la encuesta aplicada al personal que labora en los departamentos de BIBLIOTECA y TIC'S, el 86% considera que su función tiene autonomía suficiente para realizar sus actividades interponiendo su criterio e iniciativa, mientras tanto el 14% considera que su función depende mucho del director o jefe inmediato de su departamento.

Conclusión:

Esto indica que 12 personas de 14 encuestadas tienen el criterio e iniciativa para realizar muy bien su función dentro de sus departamentos y solo el 14% tiene problemas para cumplirlos y que se beneficiara con la propuesta.

2. ¿Considera que su función está bien definida: Conoce bien cuáles son sus tareas y responsabilidades?



Figura 4. Definición de funciones
Fuente: Encuesta

Análisis:

El 93% del personal interno encuestado, indica que sus funciones están muy bien definidas, para realizar sus tareas y cumplir sus responsabilidades, mientras tanto el 7% indica que no conoce exactamente cuáles son todas sus responsabilidades y tareas.

Conclusión:

Esto nos indica que si existe un buen conocimiento del personal que labora en los departamentos (93%), de toda sus responsabilidades y que con la actualización y documentación se lograra cubrir el 100% del personal.

3. ¿Se encuentra el trabajo repartido de forma equilibrada entre todo el personal del departamento al que pertenece?



Figura 5. Repartición de trabajo
Fuente: Encuesta

Análisis:

Según la encuesta realizada, nos indica que el 71% del personal está satisfecho con la repartición equilibrada de sus tareas dentro de sus departamentos correspondientes, mientras tanto el 29% no cree que el trabajo este repartido en forma equilibrada dentro de su departamento.

Conclusión:

Esto indicaría una revisión de la repartición de actividades y tareas por parte del director o jefe inmediato para la satisfacción de los empleados en realizar sus obligaciones correctamente y poder eliminar el 29% de insatisfacción.

4. ¿Cree Ud. que el personal se encuentra motivado y satisfecho con el trabajo que realiza?



Figura 6. Motivación en el trabajo
Fuente: Encuesta

Análisis:

La encuesta nos indica que el 79% del personal interno de los departamentos se encuentra motivado para realizar sus tareas y actividades, mientras que el 21% cree que no existe la motivación suficiente para realizar su trabajo.

Conclusión:

Se puede determinar que gran parte del personal del TIC`S (79%) están motivados al brindarlos servicios que ofrece el departamento a la comunidad universitaria, mientras que al 21% se tiene que capacitar y motivar para cumplir en su totalidad.

5. ¿Cuándo le designan su trabajo, la persona encargada de ello lo hace de forma que no exista ninguna duda sobre la función que tiene que desempeñar?



Figura 7. Funciones a desempeñar
Fuente: Encuesta

Análisis:

El 93% de los encuestados nos indican que, cuando les asignan un trabajo lo hacen en forma de que no quede ninguna duda sobre las funciones a desempeñar, por otra parte solo el 7% del personal indican lo contrario, que no existe una forma muy clara cuando le asignan una función a desempeñar.

Conclusión:

Esto nos indica que la mayor parte del personal (93%), sabe cuál son sus funciones sin ninguna duda y con la propuesta realizada se lograra que todos los empleados conozcan muy bien sus funciones a realizar y así lograr un servicio de calidad.

ENCUESTA AL PERSONAL DOCENTE

6. ¿Considera Ud. que los sistemas informáticos y de comunicación son adecuados para el cumplimiento de sus funciones?



Figura 8. Sistemas Informáticos adecuados
Fuente: Encuesta

Análisis:

La encuesta al personal docente sobre si los Sistemas Informáticos son adecuados para su cumplimiento y funciones, nos indican que: el 85% de los docentes si están satisfechos con los sistemas informáticos para cumplir sus funciones, mientras que el 15% considera que no existe los medios necesarios para cumplir con todas sus obligaciones como docentes.

Conclusión:

Esto nos indica que los sistemas informáticos satisfacen las necesidades de los docentes en un alto porcentaje, pero que aún falta un 15% que no están satisfechos con los sistemas, porque se encuentra en fase de desarrollo para su implementación.

7. ¿Conoce Ud. si existen mecanismos de evaluación de la calidad de los servicios que ofrece el TIC'S?

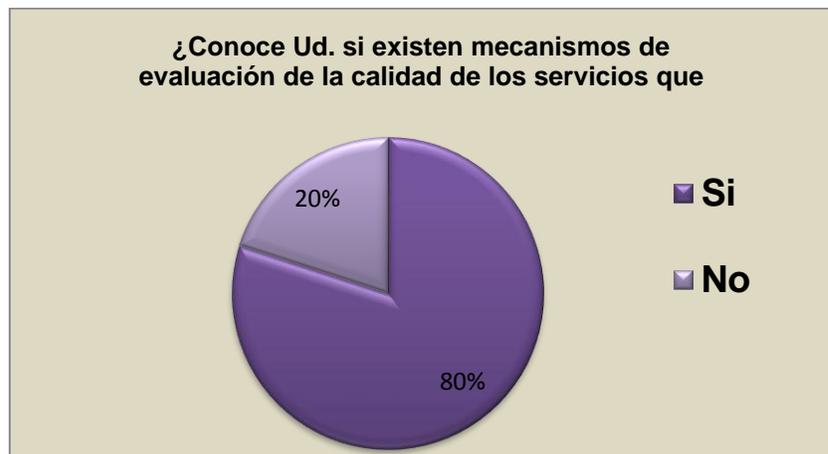


Figura 9. Evaluación de Servicios
Fuente: Encuesta

Análisis:

El 80% de los encuestados nos indican que si existe mecanismos de evaluación sobre la evaluación de la calidad de los servicios que ofrece el TIC'S, mientras que el 20% de los docentes indican que no existe los mecanismos suficiente para evaluar la calidad de servicio que ofrece el departamento de Tecnología.

Conclusión:

Se podría decir que si existe los medios para evaluar los servicios que ofrece el TIC`S que representa un alto porcentaje de los encuestados, mientras que un mínimo de 20% cree que se necesita nuevos mecanismos o estrategias de evaluación, sobre dichos sistemas implementados.

8. Califique con nota de 1 a 4 cada una de las siguientes características del personal que labora en el TIC'S.

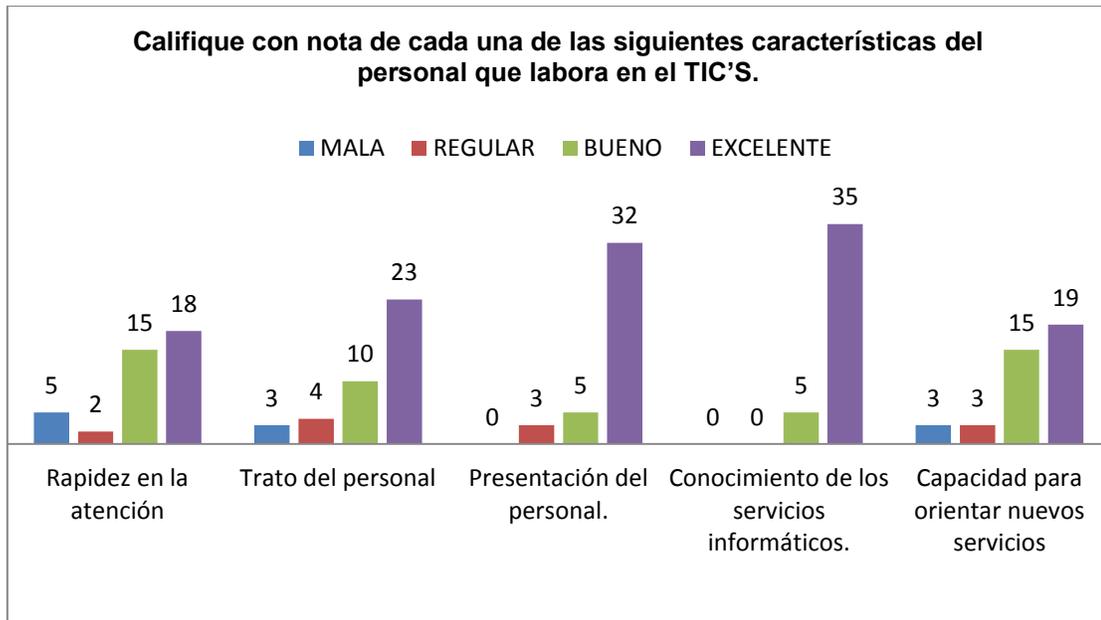


Figura 10. Calidad de servicios
Fuente: Encuesta

Análisis:

Según la encuesta realizada al personal docente sobre la calidad de los servicios que ofrece el departamento de Tecnología nos indican lo siguiente: en la rapidez de atención el 45% cree que es un excelente trabajo, el 37.5% cree que es bueno, el 5% indica que es regular y el 12.5% menciona que es mala.

Conclusión:

Esto nos indica que hay que mejorar en ciertos aspectos, para que el servicio a la Comunidad Universitaria sea muy excelente. Tanto en el trato del personal hacia los usuarios como la capacidad para orientar nuevos servicios que ofrece el departamento.

9. ¿Los horarios de atención de los servicios que brinda el TIC'S, responden a las necesidades de los docentes?

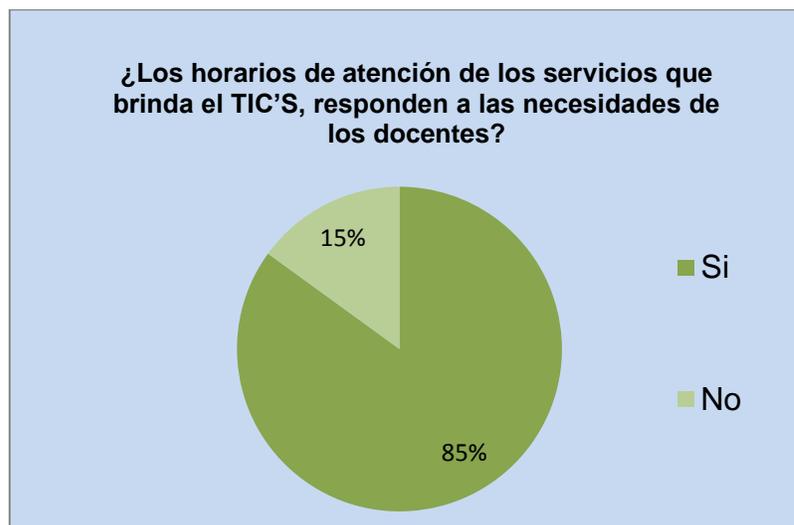


Figura 11. Horario de atención
Fuente: Encuesta

Análisis:

El 85% de los docentes encuestados, que el departamento de Tecnología brinda un horario de atención de los servicios y que responden a las necesidades de los Maestros, mientras tanto el 15% cree que el departamento no brinda un horario adecuado para realizar sus actividades como Educadores.

Conclusión:

Esto nos indica que la mayor parte (85%) si está satisfecho con el horario de atención que brinda el departamento; al contrario una minoría del 15% considera que se debería revisar los horarios de atención para que pueda ayudar al 100% de los docentes para cumplir sus funciones a cabalidad.

10. ¿Cree Ud. que la estructura de la Biblioteca, facilita el acceso adecuado a la información a los Docentes?

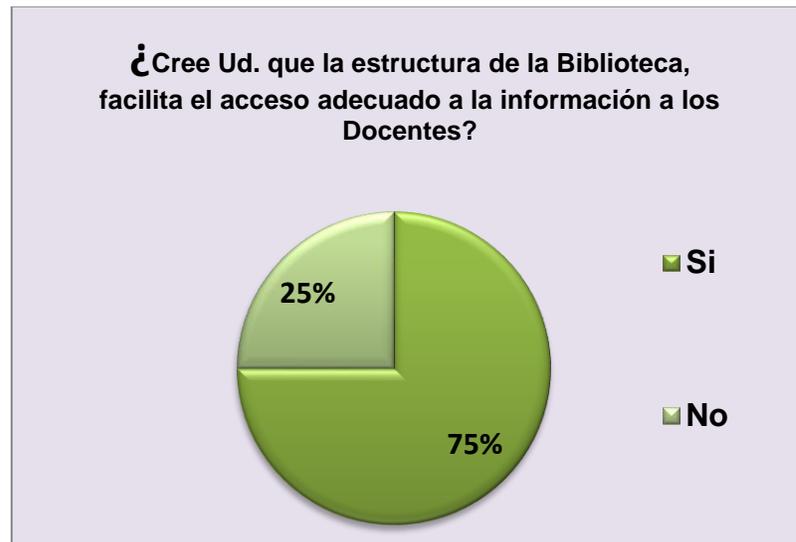


Figura 12. Estructura de la Biblioteca
Fuente: Encuesta

Análisis:

En esta pregunta nos indican que el 75% cree que la estructura física de la Biblioteca facilita el acceso adecuado a la información de los docentes, mientras que el 25% indica que no están satisfechos con la estructura física, para acceder sin problemas a la información.

Conclusión:

Esto nos permite indicar que 3 de cada 4 docentes no están de acuerdo con la estructura para acceder a la información que tiene la Biblioteca.

11. ¿Las características físicas (espacio, iluminación, higiene, seguridad) de la Biblioteca satisfacen sus expectativas como docente?

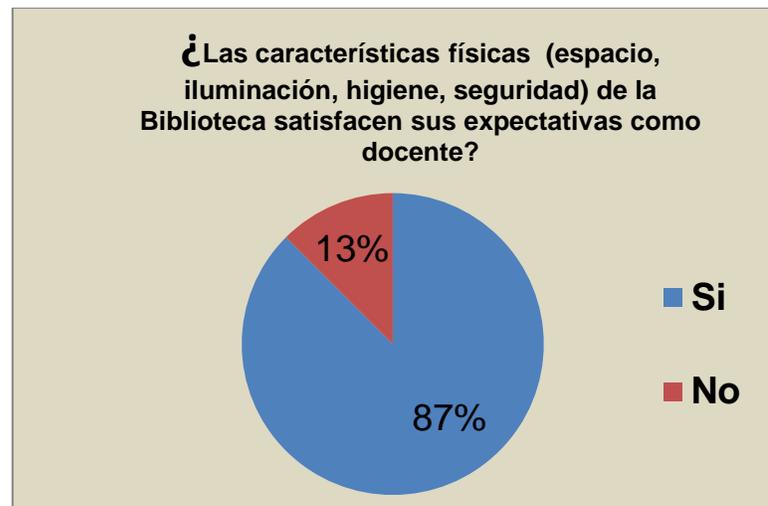


Figura 13. Satisfacción de expectativas
Fuente: Encuesta

Análisis:

En esta pregunta nos indican que el 87% de los docentes están satisfechos con la característica física de la Biblioteca, y el 13% de los encuestados dicen no estar de acuerdo con las características físicas del departamento.

Conclusión:

Esto nos revela que la mayor parte de los encuestados (87%) si está de acuerdo con el espacio, iluminación, higiene y seguridad que brinda la Biblioteca, mientras que el 13% cree que se debe buscar nuevas alternativas para fortalecer principalmente el espacio físico para realizar sus funciones.

12. Califique con nota de mala, regular, bueno y excelente cada una de las siguientes características del personal que labora en Biblioteca.

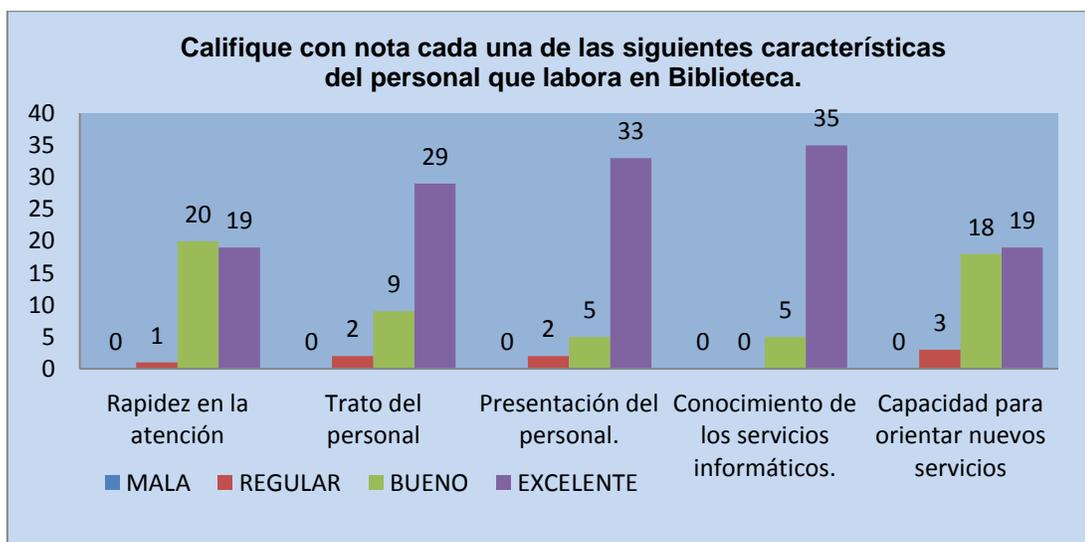


Figura 14. Calidad de servicios en Biblioteca
Fuente: Encuesta

Análisis:

Un total del 67% de los encuestados considera de excelente la calidad de los servicios como rapidez de atención, trato del personal, presentación personal, capacidad para orientar nuevos servicios, mientras que el 29% lo considera de bueno, el 4% lo considera regular y 0% lo considera de mala.

Conclusión:

En esta pregunta nos indican que la mayor parte de los docentes (67%) califican de excelente la calidad de servicios que ofrece el departamento de Biblioteca, mientras que el resto cree que se debería buscar mecanismos de mejora en todos aspectos de los que se indicaron.

13. Cree Ud. que el material Bibliográfico es suficiente y está actualizado en Biblioteca?



Figura 15. Sobre el material Bibliográfico
Fuente: Encuesta

Análisis:

El 90% de los docentes cree que el material Bibliográfico es suficiente para desempeñar sus funciones, mientras que el 10% indican que no le satisface el material bibliográfico con lo que cuenta la Biblioteca.

Conclusión:

Se estima que la mayor parte de los docentes, si está satisfecha con el material que se encuentra en Biblioteca para poder realizar sus actividades, mientras que un 10% cree que hace falta un poco más de material Bibliográfico para poder cumplir bien sus actividades.

ENCUESTA AL PERSONAL ESTUDIANTIL

14. ¿Ha visitado alguna vez el departamento de Tecnología (TIC'S)?



Figura 16. Sobre visita al Departamento de Tecnologia
Fuente: Encuesta

Análisis:

El 100% de los encuestados, indican que si han visitado el departamento de Tecnología.

Conclusión:

Esto nos indica que para realizar sus labores como estudiantes si han utilizado los servicios que brinda el departamento de Tecnología, satisfaciendo el 100% el servicio que ofrece a los alumnos.

15. ¿Con qué frecuencia visita Ud. el departamento del TIC'S de la UNEMI?

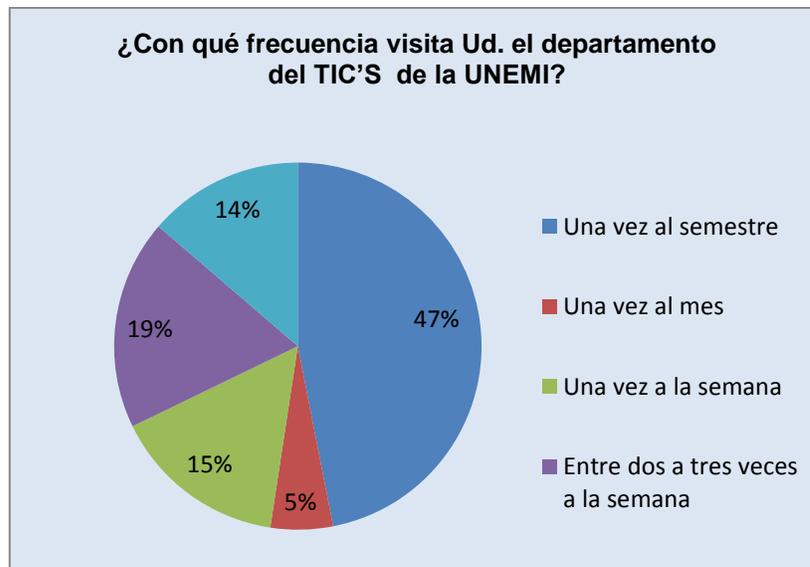


Figura 17. Sobre la frecuencia de visita al Departamento de Tecnología
Fuente: Encuesta

Análisis:

La encuesta nos indican que el 47% de los estudiantes visita el Departamento una sola vez al semestre, el 5% lo visita una vez al mes, el 15% una vez a la semana, el 19% lo visita entre dos a tres veces a la semana y el 14% todo los días de clase.

Conclusión:

Esto nos revela que hace falta difusión de los servicios que brinda el departamento del TIC'S para que el alumnado visite las instalaciones y así poder interactuar con las personas que están al día con la Tecnología o con las herramientas Informáticas.

16. Cree Ud. que el departamento de tecnología tiene un horario adecuado de atención?



Figura 18. Sobre el horario de atención
Fuente: Encuesta

Análisis:

El 97% de los estudiantes indican que el Departamento de Tecnología brinda los servicios en un horario adecuado de atención para realizar sus consultas, mientras que el 3% cree que no tienen un horario flexible de atención.

Conclusión:

Esto nos indica que el departamento del TIC`S satisface la atención al alumnado en una gran mayoría.

17. Conoce Ud. todos los servicios que brinda el departamento del TIC'S?

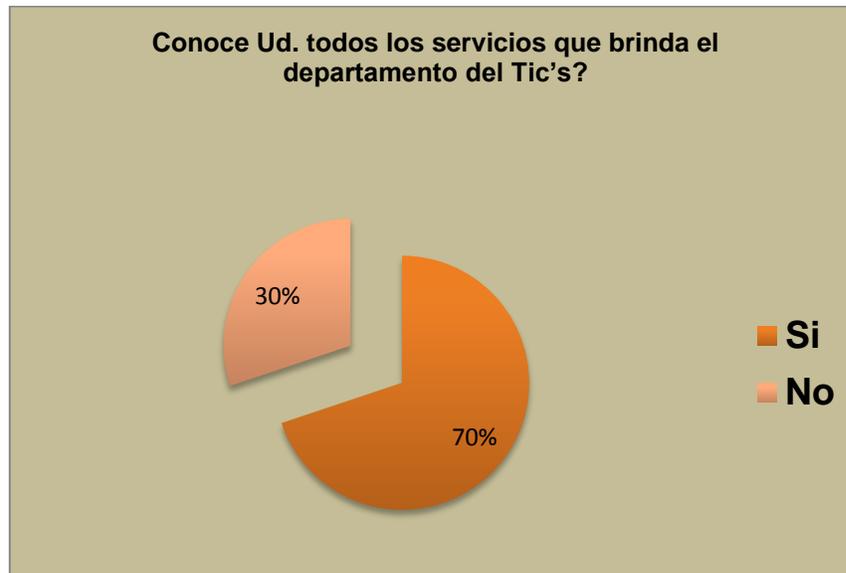


Figura 19. Sobre los servicios que ofrece el TIC'S
Fuente: Encuesta

Análisis:

El 70% de los encuestados revelan saber los servicios que brinda el Departamento de Tecnología, mientras que el 30% desconoce de todo los servicios que brinda el TIC'S.

Conclusión:

Esto nos indica que debe existir una mejor difusión de todos los beneficios que el Departamento de Tecnología ofrece a los estudiantes.

18. Considera Ud. que los Sistemas Informáticos y de Comunicación son adecuados para el Cumplimiento de sus deberes como estudiante?

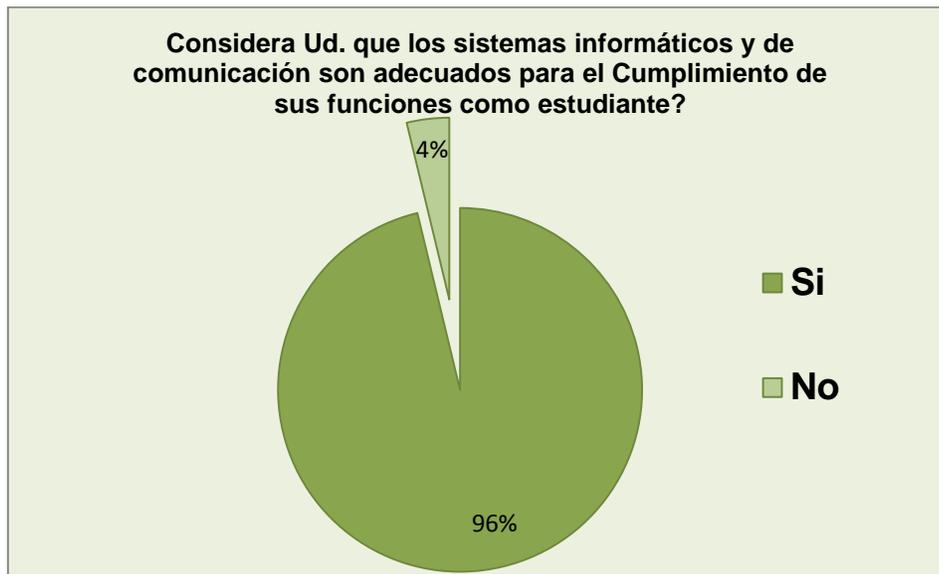


Figura 20. Sobre los Sistemas Informáticos
Fuente: Encuesta

Análisis:

En esta pregunta nos indican que el 96% de los encuestados considera que los Sistemas Informáticos y de Comunicación son adecuados para el cumplimiento de sus deberes, mientras que el 4% de los estudiantes no cree que los sistemas informáticos sean suficientes para satisfacer sus necesidades como alumnos.

Conclusión:

Esto nos demuestra que la mayor parte (96%), usa los Sistemas Informáticos que brinda el Departamento para cumplir sus actividades y que el resto busca otros mecanismos de apoyo, porque cree que el TIC'S no cuenta con los suficientes sistemas informáticos para cumplir con sus actividades como estudiantes.

19. ¿Ha visitado alguna vez la Biblioteca de la UNEMI?

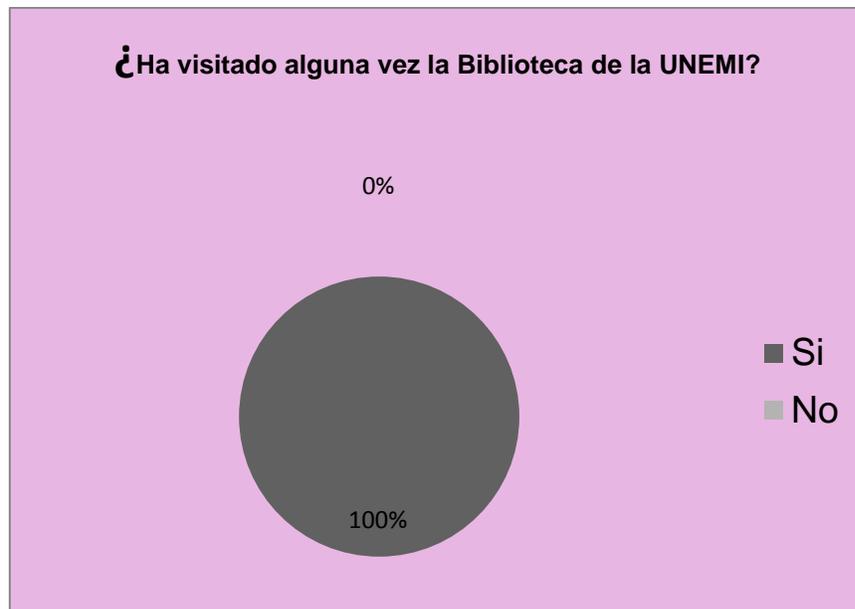


Figura 21. Visita el departamento de Biblioteca
Fuente: Encuesta

Análisis:

El 100% de los encuestados indican que si han visitado la Biblioteca de la Universidad para realizar sus investigaciones.

Conclusión:

Esto nos demuestra que los estudiantes conocen las instalaciones del área de Biblioteca, ya que ellos si ven necesario visitar la Biblioteca como parte de su proceso de aprendizaje.

20. ¿Con qué frecuencia visita Ud. La Biblioteca de la UNEMI?

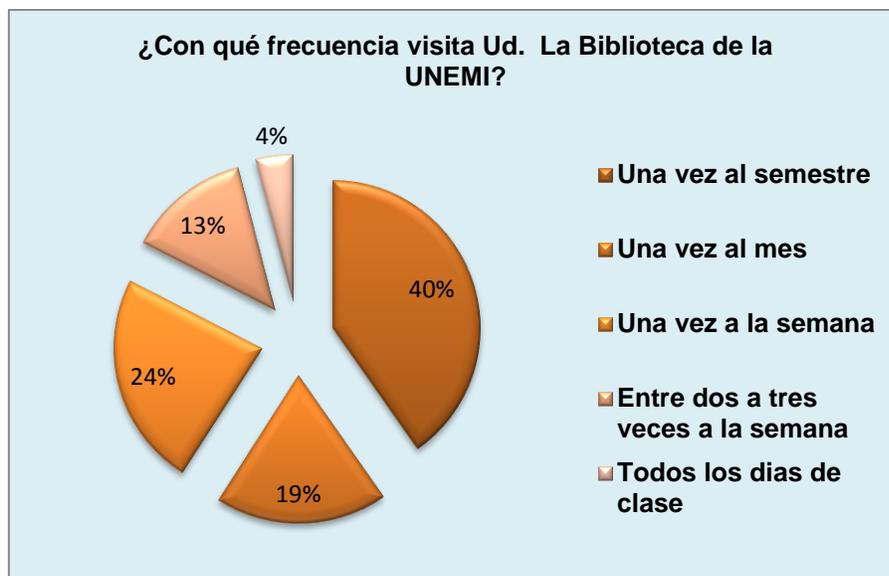


Figura 22. Frecuencia de visita a Biblioteca
Fuente: Encuesta

Análisis:

El 40% de los estudiantes indican que visitan la Biblioteca una vez al semestre, el 19% una vez al mes, el 24% una vez a la semana, el 13% entre dos a tres veces por semana y el 4% lo visita todos los días de clase.

Conclusión:

Esto nos demuestra que los estudiantes no concurren periódicamente a Biblioteca, para así poder elevar su nivel de conocimiento.

21. Cree Ud. que el Servicio de Biblioteca tiene un horario adecuado?

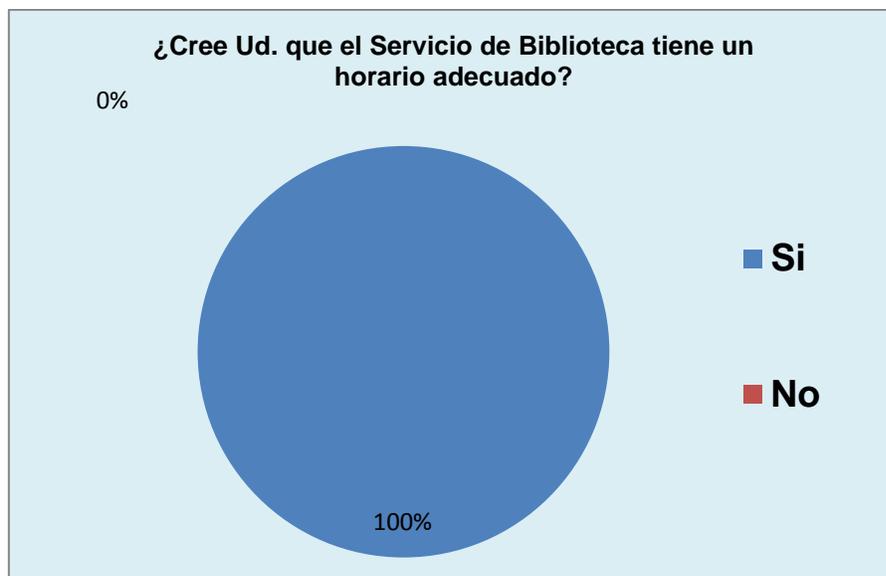


Figura 23. Sobre el horario de atención de Biblioteca
Fuente: Encuesta

Análisis:

La encuesta nos indica que el 100% de los alumnos encuestados, cree que el horario de atención de la Biblioteca se ajusta a sus necesidades como estudiantes para realizar todas sus actividades.

Conclusión:

Por lo que se podría decir que el departamento de Biblioteca trabaja las horas necesarias para brindar atención en un horario extendido donde no se vean perjudicados los alumnos ya que satisface al 100% de los encuestados.

22. ¿Conoce Ud. el reglamento sobre el uso del servicio que ofrece el Dpto. de Biblioteca?

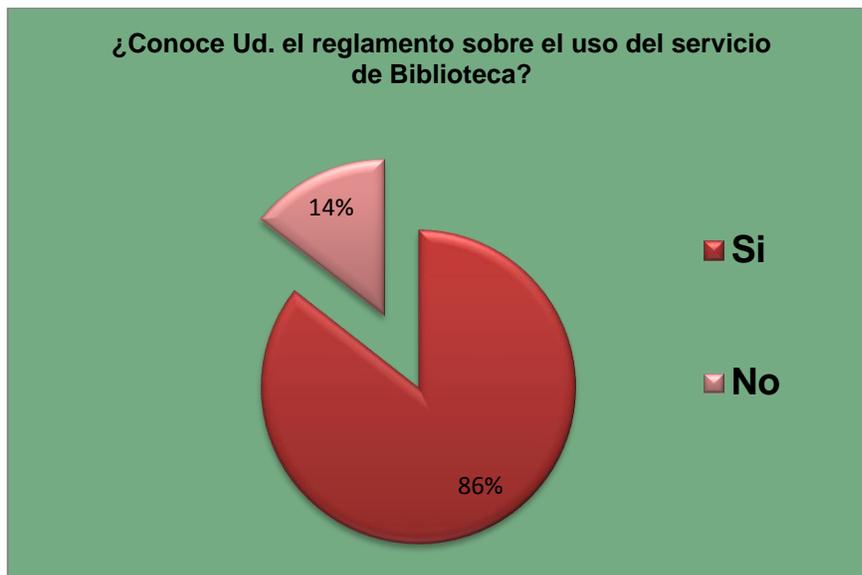


Figura 24. Sobre el reglamento del uso de Biblioteca
Fuente: Encuesta

Análisis:

El 86% de los encuestados conoce el reglamento para usar los servicios que brinda la Biblioteca, mientras que el 14% de los alumnos no sabe si existe algún reglamento o norma que se utilice al momento de ellos ingresar a Biblioteca.

Conclusión:

Se puede manifestar que existe una mala difusión sobre los servicios que brinda la Biblioteca a la Comunidad Universitaria.

4.3 Relación entre objetivos e hipótesis

Los resultados nos permitieron conocer que los encuestados por parte de los Estudiantes, Docentes y Personal Administrativo de los Departamentos de BIBLIOTECA Y TIC'S creen que es de mucha importancia el análisis total de las Políticas y Procedimientos, que no se están aplicando en ambos departamentos y en muchos casos no se encuentran documentados. Muchas de estas falencias se dan por que no se realiza una adecuada revisión de los Manuales de Procesos de cada departamento, por ello consideran necesario la aplicación de este tipo de herramientas.

Los encuestados indicaron que los Manuales de Políticas y Procedimientos sería un elemento eficaz en el desarrollo de los Departamentos de BIBLIOTECA Y TIC'S, cabe mencionar que a través de estas herramientas esta áreas podrán optimizar sus acciones y lograr una alta operatividad. En relación a las reuniones de trabajo, los encuestados indicaron que esta ayuda a la mejora continua, puesto que es donde se exponen las distintas necesidades de cada departamento y de esta manera poder suplir muchas falencias. Los encuestados indicaron que la revisión de cada pregunta que se le brindo hacia los Estudiantes, Docentes y Personal Administrativos, es una causa por las cuales existe problemas en los Departamentos mencionados, por ello se considera altamente viable que se realice una reestructuración de los Manuales de Políticas y Procedimientos, los cuales deben estar debidamente Documentados.

4.4 Verificación de las hipótesis

- La propuesta se desarrollará en base al análisis de resultados obtenidos de las entrevistas a los alumnos, empleados internos de los departamentos y docentes de la Universidad Estatal de Milagro.
- El no contar con un manual de políticas y procedimientos establecidos para realizar un mejor servicio a la Comunidad Universitaria está influyendo en los Departamentos del TIC'S y BIBLIOTECA; ya que el estudio y documentación de los procesos que se realizan actualmente es aceptado por los encuestados en un 95% cabe indicar que es importante conocer los procesos que nos permita brindar un mejor servicio.
- El no identificar el nivel de difusión de los servicios que ofrecen los departamentos del TIC'S y BIBLIOTECA, está influyendo en que prestar un servicio a toda la universidad, ya que solo el 60% de los encuestados indicaron conocer todos los servicios que ofrecen los departamentos antes mencionados y el resto de los encuestados indicaron que hace falta una mejor comunicación entre los departamentos que brindan servicio a los alumnos y Docentes.
- La Infraestructura de los Departamentos de BIBLIOTECA y TIC'S de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO resultan estar en buen estado, por ello cabe destacar que cualquier anomalía presentada en los diferentes departamentos, no depende de su infraestructura, ya que ésta es considerada muy buena por la mayoría de los universitarios.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1 TEMA

Estudio de la gestión por procesos de la Biblioteca “Dr. Paúl Ponce Rivadeneira” y del departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's) de la Universidad Estatal De Milagro”.

5.2 Fundamentación de la propuesta.

Para los departamentos de BIBLIOTECA y TIC'S, es importante realizar la actualización o documentación de políticas y procedimientos, de los procesos que se están llevando a cabo en ambos departamentos. El análisis nos permitirá evaluar y tomar decisiones sobre aspectos importantes que tiene que ver con el servicio que se está ofreciendo a la Comunidad Universitaria.

Los beneficios de aplicar un análisis de las políticas y procedimientos que se realizan actualmente en los departamentos son inmediatos, ya que se trabajará sobre datos e información levantada en la revisión de políticas, procedimientos y normas, para realizar un trabajo de calidad.

Objetivos de los manuales.

Permite conocer al empleado la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

Precisa las funciones para evitar duplicidad, detectar omisiones.

Sirven como medio de integración y orientación al nuevo personal.

Instruyen al personal acerca de objetivos, políticas, procedimientos, normas.

Determina en forma sencilla las responsabilidades por fallas o errores.

Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

Incrementar la eficiencia del personal.

Ventajas

Son un compendio de la totalidad de funciones y procedimientos que se desarrolla en una organización.

Clarifican la acción a seguir o la responsabilidad a asumir en aquellas situaciones en las que pueden surgir dudas respecto a qué áreas debe actuar o a qué nivel alcanza la decisión o ejecución.

Mantienen la homogeneidad en cuanto a la ejecución de la gestión administrativa y evitan la formulación de la excusa del desconocimiento de las normas vigentes.

Facilitan el control por parte de los supervisores de las tareas delegadas

Son elementos informativos para entrenar o capacitar al personal que se inicia en funciones a las que hasta ese momento no había accedido

Constituyen un elemento que posibilita la evaluación objetiva de la actuación de cada empleado a través del cotejo entre su asignación de responsabilidades según el manual, y la forma en que las mismas se desarrollan.

Permiten la determinación de los estándares más efectivos, ya que estos se basan en procedimientos homogéneos y metódicos.

Clima laboral

Conjunto de variables que inciden en la percepción que tienen las personas del lugar donde desarrollan su actividad laboral. Las variables pueden ser objetivadas y matematizadas, pero la percepción es una ecuación personal. Las personas toman en cuenta una situación de totalidad, sin tener en claro o en la conciencia los aspectos parciales.

En el campo del desempeño laboral las personas trabajan para satisfacer necesidades económicas, pero también de desarrollo personal. Estas necesidades dan lugar a las motivaciones que facilitan el rendimiento, por lo que la percepción está determinada por la historia del sujeto y de sus anhelos y proyectos personales.

5.3 Justificación de la propuesta.

El TIC's y Biblioteca, son departamentos que prestan mayor servicio a la comunidad, ya sean docentes como a estudiantes, por lo que es muy importante analizar los procesos que se realizan actualmente, actualizarlo y si es el caso documentar ciertas tareas que nos permita tener una adecuada atención al personal universitario, para que cada empleado realice sus actividades con efectividad.

Para poder identificar los problemas o la incorrecta aplicación de los procesos existentes de los departamentos, se ha realizado investigaciones con la ayuda de encuestas tanto al personal interno, alumnos y docentes.

5.4 Objetivos de la propuesta.

5.4.1. Objetivos Generales.

Realizar un Estudio de la Gestión por Procesos de la Biblioteca “Dr. Paúl Ponce Rivadeneira” y del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC’s) de la Universidad Estatal de Milagro con el fin de actualizar o documentar los procesos que existen actualmente.

5.4.2. Objetivos Específicos.

Analizar cómo influye el no contar con procedimientos y políticas existentes en los departamentos de Biblioteca y del TIC’s.

Definir cómo afecta el no Normar los medios de difusión que se han aplicado en las políticas y procedimientos existentes en los departamentos de Biblioteca y TIC’s.

Establecer una propuesta en los Departamentos del TIC’S y Biblioteca de la UNEMI, de un análisis de la gestión por procesos.

El cumplimiento de estos objetivos, tiene como fin ayudar ser más confiable y tener mayor grado de aceptación en los servicios que presta los departamentos del TIC’s y Biblioteca, además mejorar la organización administrativa al integrar políticas y procedimientos que permitan mejorar la imagen departamental y de servicios que ofrecen a la comunidad universitaria.

5.5 Ubicación sectorial y física.

El análisis de la gestión por procesos en los departamentos del TIC'S y BIBLIOTECA de la UNEMI, que se encuentra ubicado en el Ecuador, provincia del Guayas, Cantón Milagro, ciudadela Universitaria, edificio Bloque "R" y de la Biblioteca ubicado en el edificio Bloque "R"; ya que con ello se podría evaluar y verificar cada una de las áreas que conforman del departamento.



Figura 25. Ubicación de la Universidad

5.6 Factibilidad

El análisis para determinar la actualización o documentación de los procesos se define esencialmente en términos de la disponibilidad del recurso humano, esto es con el compromiso de participación conjunta de los empleados de los departamentos, alumnos y docentes, los recursos económicos, recursos físicos (equipos e infraestructura).

El análisis de la gestión por procesos a los departamentos del TIC'S y BIBLIOTECA es beneficioso para ellos y la Institución ya que se refleja en los siguientes puntos:

Mejorar la repartición de trabajo en los departamentos.

Aumento de la productividad del personal de ambos departamentos.

Motivación del personal.

Compromiso con la misión de la Universidad.

Mejorar las relaciones laborales del departamento.

Ayuda a formar equipos competentes.

Brindar un servicio de personalizado de calidez con calidad.

Mejorar la imagen departamental dentro de la comunidad universitaria.

Realizando siempre nuestras actividades en base a lo siguiente:

VALORES EMPRESARIALES

Servicio

Calidad

Honestidad

Responsabilidad

Profesionalismo

Equidad

Respeto

Paciencia

Por este motivo los mayores beneficiados con este análisis serían los dos departamentos antes mencionados.

Se puede indicar que la propuesta de un análisis a los departamentos del TIC'S y BIBLIOTECA es factible, por el apoyo de los directivos y del personal UNEMI que va estar involucrado con esta gestión.

5.7 Descripción de la propuesta

“Propuesta para el Estudio de la Gestión por Procesos de la Biblioteca “Dr. Paúl Ponce Rivadeneira” y del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC'S) de la Universidad Estatal de Milagro.

El estudio o levantamiento de procesos que se plantea es para determinar si los procesos que se están aplicando actualmente, satisfacen las necesidades de la comunidad universitaria , para llevar a cabo el desarrollo de prestar un mejor servicio con respecto a sistemas de información y atención a los usuarios, que permita llegar al cumplimiento de los objetivos de los departamentos del TIC'S y BIBLIOTECA, y al mismo tiempo aportar a los objetivos institucionales favoreciendo también el proceso de Acreditación de la UNEMI.

5.7.1 Actividades

- 1.- Socializar la propuesta ante las comunidades, autoridades del establecimiento educativo y beneficiarios de este trabajo.
- 2.- Elaboración del cronograma de trabajo para el proyecto sobre los Manual de Políticas y Procedimiento del Personal Administrativo.
- 3.-Taller de capacitación del Personal Administrativo y Docente sobre el Manual de Políticas y Procedimiento que brindan los departamentos de Biblioteca y TIC's.
- 5.- Elaboración de encuestas en los Departamentos de Biblioteca y TIC's para difundir sus servicios que cuenta cada uno de los Departamentos mencionados.
- 6.- Investigación mediante levantamiento de Información, las necesidades reales de los departamentos de Biblioteca y TIC's.
- 7.- Evaluación de la aplicación de los Manuales de Políticas y Procedimientos para un rendimiento en los Departamentos de BIBLIOTECA Y TIC's.

Para la realización del análisis en los departamentos del TIC's y Biblioteca, se utilizaron los siguientes estándares y guías:

- Contraloría General del Estado - Normas de Control Interno.
- ISO (International Standard Organization)
- COBIT (Control Objectives for Information Technology)
- CEAACES (El Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior).
- ESTATUTO ORGÁNICO DE LA UNEMI
- LEY ORGANICA DE EDUCACION SUPERIOR "LOES"
- Cisco Systems
- "Cisco SAFE: A Security Blueprint for Enterprise Networks". Sean Convery y Bernie Trudel, Cisco Systems. 2000.
- ITIL (Infraestructura de Tecnologías de Información)

5.7.2 Recursos, análisis financiero

Humanos:

Asesor de Tesis.

Personal administrativo de los departamentos.

Alumnos de la UNEMI.

Docentes de la UNEMI.

Materiales:

Libros.

Computadoras.

Revistas universitarias.

Hojas de encuestas.

Agendas

Hojas de papel bond.

Pen drive.

Grabadora para entrevistas.

5.7.3 Impacto

Aplicando la propuesta del proyecto obtendremos como beneficio:

Que a través de una política establecida y de los procesos claramente documentados, se delimite claramente las actividades de los empleados que prestan servicio directamente a la comunidad universitaria, para que de esta manera exista una adecuada comunicación de todo el personal.

Mediante la aplicación de manual de funciones ayudara al personal que labora en los departamentos, a conocer las responsabilidades y obligaciones específicas que les corresponden.

El impacto para los que forman parte del departamento del TIC'S y BIBLIOTECA es significativo, beneficioso ya que les permite ir mejorando en sus actividades y con esto conlleva a la satisfacción y confiabilidad del resto de los empleados de la UNEMI que utilizan los sistemas informáticos y de los servicios que presta Biblioteca, así cada vez a más los estudiantes y docentes pueden utilizar los servicios de ambos departamentos para su formación académica, lo que lleva a aportar sin duda al proceso de acreditación que persigue la UNEMI.

5.7.4 Cronograma

Cuadro 8. Cronograma

	Actividad	Duración	Comienzo	Fin
1	TEMA:DOCUMENTACION-PROCEDIMIENTOS	115 días	Lunes 10/06/13	Vie 15/11/13
2	Desarrollo de cronograma y programa de adiestramiento.	9 días	Lunes 10/06/13	Jue 20/06/13
3	Elaborar cronograma de ejecución.	2 días	Lun 10/06/13	Mar 11/06/13
4	Elaborar programas de adiestramiento.	1 día	Mie 12/06/13	Mie 12/06/13
5	Preparar y entregar material de apoyo.	1 día	Jue 13/06/13	Jue 13/06/13
6	Ejecutar programa de adiestramiento	5 días	Vie 14/06/13	Jue 20/06/13
7	Ejecución de la documentación.	106 días	Vie 21/06/13	Vie 15/11/13
8	Identificar y mapear procedimientos (manual de procesos).	5 días	Vie 21/06/13	Jue 27/06/13
9	Caracterizar y graficar procedimientos.	10 días	Vie 28/06/13	Jue 11/07/13
10	Levantar información.	30 días	Vie 12/07/13	Jue 22/08/13
11	Revisar y analizar información levantada.	20 días	Vie 23/08/13	Jue 19/09/13
12	Adoptar formato de procedimientos.	10 días	Vie 20/09/13	Jue 03/10/13
13	Documentar políticas y procedimientos.	25 días	Vie 04/10/13	Jue 07/11/13
14	Elaborar lista de distribución.	2 días	Vie 08/11/13	Lun 11/11/13
15	Adjuntar anexos: formularios, documentos, registros, normativas	2 días	Mar 12/11/13	Mir 13/11/13
16	Entrega de procedimientos documentados.	2 días	Jue 14/11/13	Vie 15/11/13

5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta

El planteamiento de la presente propuesta estuvo dirigido por varios lineamientos:

Interés de las autoridades y empleados universitarios para la realización del análisis, que es considerado como un objetivo apoyar el desarrollo de los departamentos para brindar un servicio de calidad a la comunidad universitaria.

Se realizó una investigación de los problemas que presentaba los departamentos, utilizando como medio de información encuestas y entrevistas al personal interno que labora en los departamentos, alumnos y docentes.

Luego de la recolección de los datos se continuó con la tabulación de los mismos comprobándose así la hipótesis, la necesidad de controles internos, la actualización y documentación de todos los procesos que nos ayudara a que se descentralice las funciones, para ser delegadas y controladas a cabalidad.

Estadísticas del nivel de la satisfacción y confiabilidad de uso de los servicios informáticos que brinda el departamento del TIC'S.

Estadística del nivel de satisfacción sobre el suficiente material bibliográfico que tiene la biblioteca y que brinda a la comunidad universitaria.

Porcentaje estadístico de participación o utilización de los sistemas informáticos y visita a los departamentos de biblioteca y TIC'S.

5.8 EJECUCIÓN Y OPERACIÓN

La ejecución es la etapa donde se concretan los aspectos descritos en los Manuales de Políticas y Procedimientos, soportado en la estructura organizacional de los departamentos de: TIC'S y BIBLIOTECA, para la implementación del proyecto y en la financiación del mismo.

Para realizar la ejecución de los Manuales de Políticas y Procedimientos es necesario desarrollar una gestión de actividades y tareas que facilite su terminación y brindar los servicios de calidad a la Comunidad Universitaria.

La operación de los Manuales de Políticas y Procedimientos son las actividades a realizarse para la agilización de las funciones de cada una de las dependencias mencionadas de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE BIBLIOTECA.

Este procedimiento indica cual es el control que se lleva a cabo actualmente el control de parte de los encargados del Departamento.

VÉASE ANEXO 3.

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS GENERALES DE SISTEMAS DE INFORMACION.

Las Políticas y Procedimientos de los Sistemas de Información nos indican todas las etapas que tienen antes de implementar algún tipo de Sistema (Análisis, Diseño, Desarrollo, Mantenimiento, Documentación, Pruebas y Evaluación, Capacitación)

VÉASE ANEXO 4

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ACCESO AL DATACENTER.

Esta política nos indica cómo podemos controlar al personal que debe ingresar al Datacenter.

VÉASE ANEXO 5

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ACCESO A LAS AREAS DEL TIC'S.

Nos indica cuales son las alternativas que tenemos que implementar para que el visitante no visite departamentos no autorizados.

VÉASE ANEXO 6

CONCLUSIÓN

El análisis de la gestión por procesos realizado en los departamentos del TIC'S y BIBLIOTECA, se concluye indicando que los procesos que se están implementando en ambos departamentos actualmente, necesitan ser actualizados y documentados en ciertos casos, para que los involucrados de realizar los procesos, puedan ejecutar un servicio de calidad, favoreciendo a la comunidad universitaria.

Considerando los elementos para realizar el análisis durante las tareas efectuadas, se ha determinado que si bien existen procesos y servicios que son de calidad, las mismas no son suficientes ni se encuentran ordenadas en un reglamento o normativa, y en algunos casos no son bien difundidas al todo el personal para su conocimiento.

Entre los beneficios que consideran de mayor importancia tenemos:

Confiabilidad de la comunidad universitaria.

Mejorar el servicio que ofrecen los departamentos.

Mejora en soporte usuarios que ofrece el TIC'S.

Mejorar la repartición de trabajo en los departamentos.

Compromiso con la misión de la Universidad.

RECOMENDACIÓN

Luego de la realización del análisis de la gestión por procesos, se debe llevar a cabo las recomendaciones expuestas:

Optimizar los procesos orientados al cumplimiento de los objetivos del departamento y de la Universidad.

Documentar todo procedimiento que se desee implementar en el futuro.

Difundir por todos los medios necesarios algún tipo de cambio en los procesos.

Comunicación del Personal de los departamentos, para los alumnos y docentes de los servicios que tienen disponibles para la Comunidad Universitaria.

BIBLIOGRAFÍA

- Mayorga A. (2012, Julio), Redes Sociales en la Educación, *Ciencia Unemi*, (7), 32-41.
- Maza L. (2009), *Plan de contingencia informático y seguridad de información*, (Edición Gratuita) Perú, Universidad Nacional de Piura.
- Alvarez M. (1996), *Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*, (Decima cuarta reimpression, 2006) México D.F, Panorama Editorial, S.A. de C.V.
- Pérez J. (2010), *Gestión por Procesos*, (Cuarta Edición), España, Esic Editorial.
- Tovar A. & Mota A. (2007), *CPIMC Un Modelo de Administración por Procesos*, (Primera Edición), México, Panorama Editorial, S.A. de C.V.
- Acuña J. (2005), *Mejoramiento de la Calidad: Un Enfoque a los Servicios*, (Primera Edición), Costa Rica, Editorial Tecnológica de Costa Rica.
- Vargas M. & Aldana L. (2007), *Calidad y Servicio*, (Primera Edición), Colombia, Ecoe Ediciones Ltda.
- Esponda A.: Palavicine J.: Cuentas R.: Navarrete G.: Castellano G.: Esparza M & Peñalva G. (2001), *Hacia una Calidad más Robusta con ISO 9000:2000*, (Primera Edición), México, Panorama Editorial, S.A. de C.V.
- Novelo S. (2002), *El Mito de la ISO 9001:2000*, (Primera Edición), México, Panorama Editorial S.A. de C.V.
- Medina A. (2005), *Gestión por Procesos y Creación de valor Publico*, Santo Domingo R.D.
- Harrington H. (1995), *Mejoramiento de los procesos de la Empresa*, (Tomo#4), Colombia, Msgraw-hill
- Madero Y. (2003), *Procedimientos de la Auditoria Integral*, (Primera Edición), Colombia, Editorial Kimpres Ltda.
- Lxtex, (2012), *BPM Business Process Management Fundamentos y Conceptos de Implementación*, (Primera Edición), Chile, BHH Ltda.
- Rico J. & Chinchilla L. (2002), *Seguridad Ciudadana en América Latina*, (Primera Edición), México, Siglo XXI Editores S.A de C.V
- Van-der Hofstadt C. (2005), *El Libro de las Habilidades de Comunicación*,(Segunda Edición),España , Ediciones Diaz de Santo, S.A.

- Vidal L. (2010), *La Política Exterior y de Seguridad Japonesa*, (Primera Edición), España, Editorial UOC
- Mintzberg H.: Brian J.& Voyer J (2007), *El Proceso Estratégico Conceptos, Contextos y Casos*, (Primera Edición), México, Prentice Hall Hispanoamericana S.A
- Kluwer W. (2006), *Procedimiento y Proceso Administrativo Practico*, (Obra Completa), España, Grefol S.L
- Figuroa V. (2007), *Aplicaciones Prácticas de las NIIF Normas Internacionales de Información Financiera*, (Primera Edición), Costa Rica, Editorial Tecnológica de Costa Rica.
- Andrew T. (2003), *Sistemas Operativos Modernos*, (Segunda Edición), México, Prentice Hall S.A.
- Wallerstein I. (2005), *Análisis de Sistemas Mundo*, (Primera Edición Español), México, Siglo XXI Editores S.A de C.V
- Tocci R. & Neals W. (2003), *Sistemas Digitales Principios y aplicaciones*, (Octava Edición), México, Pearson Educación de México
- Torres G. (2005), *Biblioteca Digital*, (Primera Edición), México, Universidad Nacional Autónoma de México
- Martos F.: Calvo J.: Gonzalez J.:Salamanca R.: Bermejo J.:Moreno A.:Muñoz I.:Milan D. (2005), *Auxiliares Administrativos* (Tercera Edición), España, Editorial Mad. S.L
- Stallings W. (2004), *Fundamentos de Seguridad en Redes Aplicaciones y Estándares*, (Segunda Edición), España , Pearson Educación S.A.
- Galindo L. (1997), *Fundamentos de Administración: casos y practicas* ,(Segunda Edición), Mexico, Editorial Trillas S.A,C.V
- Delgado J. (1999), *El Anàlisis Tècnico Bursàtil*, España. Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Robbins S. & Decenzo D. (2002), *Fudamentos de la Administración*,(Tercera Edición),Mexico, Prentice Hall S.A.
- Wayne T. (2003), *Sistemas de Comunicaciones Electronicas*,(Cuarta Edición), Mexico, Pearson Educación.
- Romero F. (2004), *Dirección y Planificación Estratégicas en las Empresas y Organizaciones* ,(Libro Electronico), España, Ediciones Díaz de Santos S.A

Wiemann M. (2011), *La comunicación en las Relaciones Interpersonales*,(Primera Edición), España, Editorial UOC

Andrade H.(2005),*Comunicación Organizacional Interna.Proceso, Disciplina y Técnica*,(Edición Español), España, Editorial Gesbiblo S.L

LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR (LOES)

Obtenido de:

http://www.utelvt.edu.ec/LOES_2010.pdf.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y SUS VENTAJAS

Obtenido de:

http://www.pac.com.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=6564:el-manual-de-procedimientos-y-sus-ventajas&catid=65:oficina-y-comercio&Itemid=88.

MANUALES Y PROCEDIMIENTOS

Obtenido de:

<http://www.tiposde.org/cotidianos/568-tipos-de-manuales/>.

SECRETARÍA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN (SENESCYT)

Obtenido de de
http://www.educacionsuperior.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/07/Normas_constitucionales.pdf.

<http://www.degerencia.com/>

<http://www.gestiopolis.com/>

<http://www.bibliotecasdelecuador.com/>

<http://www.promonegocios.net/>

<http://www.definicionlegal.com/>

www.mailxmail.com

<http://www.buenastareas.com/>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema>

<http://www.alegsa.com.ar/Dic/sistema.php>

<http://informatica-colegiom.foroactivos.net/t13-sistemas-tipos-y-clasificacion>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Procedimiento>

<http://www.emagister.com/curso-administracion-empresas/procedimientos>

<http://definicion.de/politica/>

http://www.ehowenespanol.com/definicion-politicas-procedimientos-hechos_104330/

[http://www.provisiondealimentos.gob.ec/\(contingencia\)](http://www.provisiondealimentos.gob.ec/(contingencia))

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2009c/605/indice.htm>

ANEXOS

ANEXOS

Anexo 1. Matriz Metodológica

ESTUDIO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS DE LA BIBLIOTECA "DR. PAÚL PONCE RIVADENEIRA" Y DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC's)

<u>PROBLEMA GENERAL</u>	<u>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</u>	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u>	<u>VARIABLES GENERALES</u>	
				<u>DEPENDIENTES</u>	<u>INDEPENDIENTES</u>
Inadecuada aplicación de las políticas y procedimientos existentes en los departamentos de BIBLIOTECA y TIC'S.	¿De qué manera identificar la inadecuada aplicación de las políticas y procedimientos existentes, en los departamentos de BIBLIOTECA y TIC'S de la UNEMI, para su documentación y reestructuración?	Establecer las causas que originan la inadecuada aplicación de las políticas y procedimientos en los departamentos de BIBLIOTECA y TIC'S para reestructurar y documentar los procesos existentes y mejorar el servicio a los usuarios.	En los departamentos de BIBLIOTECA y TIC'S existen procesos que no se han aplicado en su totalidad o parcialmente, y es muy importante evaluar dichos procesos a un análisis para medir el nivel de aplicación en ambos departamentos.	Nivel de aplicabilidad de los procesos.	Servicio a usuarios, áreas y dependencia.
<u>SUB PROBLEMA</u>	<u>SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA</u>	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	<u>HIPÓTESIS PARTICULARES</u>	<u>VARIABLES ESPECÍFICOS</u>	
				<u>DEPENDIENTES</u>	<u>INDEPENDIENTES</u>
La incorrecta aplicación de los procesos existentes en los departamentos DE BIBLIOTECA y TIC'S.	· ¿Cómo reconocer la correcta o incorrecta aplicación de los procesos existentes en los departamentos de BIBLIOTECA y TIC'S?	Determinar a través de un estudio el efecto de los procesos existentes en los departamentos de BIBLIOTECA y TIC'S.	La aplicación de los procesos contribuiría a mejorar la gestión en los departamentos de BIBLIOTECA y TIC'S.	Análisis de los procedimientos realizados.	Aplicación de procedimientos documentados.
La no documentación de las políticas y procedimientos que se realizan en los departamentos DE BIBLIOTECA y TIC'S.	· ¿Por qué no se ha documentado las políticas y procedimientos en los departamentos de BIBLIOTECA y TIC'S?	Normar los medios de difusión que se han aplicado en los procesos existentes en los departamentos de BIBLIOTECA y TIC'S.	La documentación de los procedimientos y políticas en los departamentos de BIBLIOTECA y TIC'S ayudara a brindar un mejor servicio.	Nivel de los procedimientos.	Aplicación de las políticas.
Poca difusión sobre la existencia de las políticas y procedimientos de los departamentos de BIBLIOTECA y TIC'S.	· ¿Cuál es el nivel de difusión sobre la existencia de los manuales de políticas y procedimientos que se están aplicando en los departamentos de BIBLIOTECA y TIC'S?	Investigar sobre las normas y estándares de la institución para identificar si los procesos cumplen con las políticas establecidas.	La reestructuración de los procesos en los departamentos de BIBLIOTECA y TIC'S, ayudaría a cumplir con todos los indicadores de acreditación.	Operatividad	Reestructuración y/o documentación.

Anexo 2. Formato de las encuestas

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD

ACADEMICA:

FECHA:

La Universidad Estatal de Milagro, a través de un Proyecto de Grado, ha puesto en marcha una revisión de procesos internos en los departamentos de Biblioteca y TIC's , pretendiendo detectar la posibilidad de mejorar los servicios. Para ello le agradecemos que responda a esta encuesta, en la que solicitamos su opinión sobre los servicios que brindan estos departamentos. Por favor (Marque con una cruz las respuestas).

SOBRE LOS SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA (TIC's)

1. **¿Considera Ud. que los sistemas informáticos y de comunicación son adecuados para el Cumplimiento de sus funciones? Indique por qué.**

SI

NO

-
2. **¿Conoce Ud. si existen mecanismos de evaluación de la calidad de los servicios que ofrece el TIC'S.**

SI

NO

Si su respuesta es NO indique por qué.

.....

3. Califique con nota de 1 a 4 cada una de las siguientes características del personal que labora en el TIC'S.

(Si desconoce la información deje en blanco)

1 Malo 2 Regular 3 Bueno 4 Excelente

- a) Rapidez en la atención (grado de dinamismo).
- b) Trato personal.
- c) Presentación personal.
- d) Conocimiento de los servicios informáticos.
- e) Capacidad de enseñar a usar nuevos servicios.
- f) Capacidad para orientar y apoyar los trabajos de investigación.
- g) Otros, especifique

.....

4. ¿Los horarios de atención de los servicios que brinda el TIC'S, responden a las necesidades de los docentes?

SI NO

Si su respuesta es NO indique por qué.

.....

SOBRE LOS SERVICIOS DE BIBLIOTECA

5. ¿Cree Ud. que la estructura de la Biblioteca, facilita el acceso adecuado a la información a los Docentes?

SI NO

Si su respuesta es NO indique por qué.

.....

6. ¿Las características físicas (espacio, iluminación, higiene, seguridad) de la Biblioteca satisfacen sus expectativas como docente?

SI NO

Si su respuesta es NO indique por qué.

.....

7. Califique con nota de 1 a 4 cada una de las siguientes características del personal que labora en Biblioteca.

(Si desconoce la información deje en blanco)

1 Malo 2 Regular 3 Bueno 4 Excelente

- a) Rapidez en la atención (grado de dinamismo).
- b) Trato personal.
- c) Presentación personal.
- d) Conocimiento de la colección de libros.
- e) Capacidad de enseñar a usar nuevos servicios.
- f) Capacidad para orientar y apoyar los trabajos de investigación.

8. Cree Ud. que el material bibliográfico es suficiente y está actualizado en Biblioteca?

SI

NO

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

DEPARTAMENTO:

FECHA:

CARGO:

La Universidad Estatal de Milagro, a través de un Proyecto de Grado, ha puesto en marcha una revisión de procesos internos en los departamentos de Biblioteca y Tic's , pretendiendo detectar la posibilidad de mejorar los servicios. Para ello le agradecemos que responda a esta encuesta, en la que solicitamos su opinión sobre su departamento. Por favor (Marque con una cruz las respuestas).

9. ¿Considera que su función tiene autonomía suficiente, pudiendo hacer uso de su criterio e iniciativa personal? Indique por qué.

SI

NO

.....

10. ¿Considera que su función está bien definida: conoce bien cuáles son sus tareas y Responsabilidades? Indique por qué.

SI

NO

.....

Si su respuesta es SI pase a la preguntaNº 4.

11. Por qué considera Ud. que sus funcione no se encuentran definidas.

No existe manual de funciones.

Falta de comunicación por parte del Jefe.

Falta de difusión de los Procesos Internos.

Otros, especifique

1.....

12. Se encuentra el trabajo repartido de forma equilibrada entre todo el personal del departamento al que pertenece?

SI

NO

13. Cree ud. que el personal se encuentra motivado y satisfecho con el trabajo que realiza? Indique por qué.

SI

NO

.....

14. Cuándo le designan su trabajo, la persona encargada de ello lo hace de forma que no exista ninguna duda sobre la función que tiene que desempeñar?

SI

NO

MUCHAS GRACIAS POR DARNOS SU OPINION

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

CARRERA:

FECHA:

SEMESTRE:

La Universidad Estatal de Milagro, a través de un Proyecto de Grado, ha puesto en marcha un proceso de evaluación del departamento del TIC'S, que pretende detectar las posibilidades de mejoramiento de este servicio. Para ello le agradecemos que responda a esta encuesta, solicitamos su opinión sobre los servicios que brinda el departamento de Tecnología. (Marque con una cruz las respuestas).

15. ¿Ha visitado alguna vez el departamento de Tecnología (TIC'S)?

SI

NO

Si su respuesta fue NO pase a la pregunta N° 7

16. ¿Con qué frecuencia visita Ud. el departamento del TIC'S de la UNEMI?

a) Una vez al semestre

b) Una vez al mes

c) Una vez a la semana

d) Entre dos a tres veces a la semana

e) Todos los días de clases

17. Cree Ud. que el departamento de tecnología tiene un horario adecuado de atención?

SI

NO

Si su respuesta es NO, indique por qué.

.....

18. Conoce Ud. todos los servicios que brinda el departamento del Tic's?
Indique por qué.

SI

NO

.....
19. ¿Cómo cree Ud. que se podrían mejorar los servicios del TIC'S?

(Puede seleccionar más de 1 opción)

- a) Aumentando la cantidad de computadoras.
- b) Actualización de Software.
- c) Brindando una atención más personalizada.
- d) Permitiendo el acceso directo a internet.
- e) Difundiendo mejor los servicios existentes.
- g) Extendiendo el horario de atención.
- h) Disponiendo de servicios on-line (a través de Internet).
- i) Disponiendo de espacio físico más adecuado.
- j) Capacitando a los usuarios para usar los servicios del Tic's.

20. Considera Ud. que los sistemas informáticos y de comunicación son adecuados para el Cumplimiento de sus funciones como estudiante?
Indique por qué.

SI

NO

.....

21. Los motivos por los que Ud. NUNCA ha utilizado los servicios del TIC'S son:

(Puede seleccionar más de 1 opción)

- a) Ud. no necesita los servicios del departamento del TIC'S.
- b) Ud. consulta todas sus dudas por internet.
- c) Ud. esta más informado que el personal que labora en el TIC'S.
- d) Ud. encuentra la solución a sus problemas mediante compañeros.
- e) Ud. consigue la información a través de amistades.
- f) El TIC's no cumple con un horario adecuado de atención.
- g) El servicio que brinda el departamento no satisface sus necesidades.
- h) Otros, especifique

1.-.....

2.-.....

Nos interesa mucho su opinión, le invitamos a escribir un comentario que pueda ayudarnos a revertir su Actual condición de usuario potencial (que no usa los servicios del TIC'S) a USUARIO REAL (que usa los servicios del TIC'S).

.....

.....

MUCHAS GRACIAS POR DARNOS SU OPINIÓN

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

CARRERA:

FECHA:

SEMESTRE:

La Universidad Estatal de Milagro, a través de un Proyecto de Grado, ha puesto en marcha un proceso de evaluación del Sistema de Biblioteca, que pretende detectar las posibilidades de mejoramiento de este servicio. Para ello le agradecemos que responda a esta encuesta, en la que solicitamos su opinión sobre la Biblioteca, así como de los recursos y servicios ofrecidos por el Sistema de Biblioteca de la Universidad. Muchas gracias por su colaboración. (Marque con una cruz las respuestas)

22. ¿Ha visitado alguna vez la Biblioteca de la UNEMI?

SI

NO

Si su respuesta fue NO pase a la pregunta N° 7

23. ¿Con qué frecuencia visita Ud. La Biblioteca de la UNEMI?

a) Una vez al semestre

b) Una vez al mes

c) Una vez a la semana

d) Entre dos a tres veces a la semana

e) Todos los días de clases

<input type="checkbox"/>

24. Cree Ud. que el Servicio de Biblioteca tiene un horario adecuado?

SI

NO

Si su respuesta es NO, indique por qué.

.....

25. Conoce Ud. el reglamento sobre el uso del servicio de Biblioteca?

SI

NO

Si su respuesta es NO, indique por qué.

.....

26. Califique con nota de 1 a 4 cada una de las siguientes características del personal que labora en Biblioteca.

(Siendo 4 lo óptimo y 1 lo malo, si desconoce la información deje en blanco)

1 Malo 2 Regular 3 Bueno 4 Excelente

- a) Rapidez en la atención (grado de dinamismo).
- b) Trato del personal.
- c) Presentación del personal.
- d) Conocimiento de la colección de libros.
- e) Capacidad de enseñar a usar nuevos servicios y/o fuentes de información.
- f) Capacidad para orientar y apoyar los trabajos de investigación.

27. ¿Cómo cree Ud. que se podrían mejorar los servicios de Biblioteca?

(Puede seleccionar más de 1 opción)

- a) Aumentando la cantidad de libros.
- b) Actualizando la colección.
- c) Brindando una atención más personalizada
- d) Permitiendo el acceso directo a las estanterías (Estanterías abiertas)
- e) Difundiendo mejor los servicios existentes.
- f) Aumentando el número de computadores.
- g) Extendiendo el horario de atención.
- h) Disponiendo de servicios on-line (a través de Internet).
- i) Disponiendo de espacio físico más adecuado.
- j) Capacitando a los usuarios para usar los servicios de biblioteca.

Los motivos por los que Ud. NUNCA ha utilizado los servicios de Biblioteca son:

(Puede seleccionar más de 1 opción)

- a) Ud. no encuentra la información que necesita
- b) Ud. no necesita consultar material Bibliográfico
- c) Ud. compra los libros.
- d) Ud. encuentra toda la información en Internet
- e) Ud. consigue los libros y/o información a través de amistades
- f) La Biblioteca no cumple con un horario adecuado.
- g) Ud. Estudia sus apuntes de clases.

Nos interesa mucho su opinión, le invitamos a escribir un comentario que pueda ayudarnos a revertir su Actual condición de usuario potencial (que no usa Biblioteca) a USUARIO REAL (que usa Biblioteca).

.....

.....

MUCHAS GRACIAS POR DARNOS SU OPINIÓN

ANEXO 3. MANUAL DE POLÍTICAS CONTROL DE BIBLIOTECA.

	UNEMI MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTO: USO DE LOS RECURSOS DE LA BIBLIOTECA	PROCESO: FORMACIÓN ACADÉMICA
	Inicio: Fin:	

No.	ACTIVIDAD	UNIDAD DE TRABAJO
1	OBJETIVO. Determinar la ruta a seguir para que estudiantes, docentes y usuarios en general utilicen los servicios que brinda la Biblioteca.	
2	ALCANCE. Aplica para las labores de generación, desarrollo, emisión, difusión, retorno y como apoyo al cumplimiento de tareas de tipo académico y de actividades relacionadas a las Unidades Académicas de la UNEMI (Docentes, Estudiantes, Direcciones y Coordinaciones Académicas y Administrativas.	
3	RESPONSABILIDADES. <i>Es responsabilidad del Coordinador (a) de Biblioteca:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Contar con un Manual de Funciones del personal que labora en la Biblioteca que señalen los procedimientos a seguir, en el que se detalle quién hace, qué hace, cómo lo hace y de qué manera contribuye a reforzar. • Difundir los procesos, políticas y procedimientos que evidencien las aplicaciones correctas de los servicios que ofrece la biblioteca. • Mantener actualizadas y disponibles las políticas, recursos y procedimientos que orienten y faciliten el trabajo interactivo de estudiantes, docentes, usuarios en general. • Verificar y aprobar la operación correcta de las actividades y tareas cotidianas que se enmarcan en los pasos descritos en este Manual. • Registrar y atender sugerencias y requerimientos que realicen los usuarios para las acciones de mejora continua. • Emitir informe periódico del seguimiento y control de la operatividad del aplicativo. Coordinar acciones con el TIC., para el rediseño y superación de inconvenientes que se presenten en la parte tecnológica de la biblioteca. 	

Elaborado Por:	Revisión y Aprobación:	Aprobado Por:	Aprobado por:	Fecha:	Página: 1 de 8
----------------	------------------------	---------------	---------------	--------	-------------------



UNEMI
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
 PROCEDIMIENTO: USO DE LOS RECURSOS DE LA BIBLIOTECA.

PROCESO:
 FORMACIÓN
 ACADÉMICA

Inicio:

BIBLIOTECAS
 VIRTUALES:

Fin:

- Coordinar y planificar trabajos en equipo en el desarrollo de actividades entre estudiantes, docentes y colaboradores de la biblioteca, para contribuir con eficacia y eficiencia al proceso de enseñanza aprendizaje.
- Incorporar el uso de nuevas tecnologías de información y de comunicación para acceder a los servicios de la Biblioteca, que incluya innovaciones acorde con las exigencias de un mundo globalizado.

Es responsabilidad del Docente:

- Coordinar las acciones de difusión de los procedimientos y las políticas que promueve la biblioteca, para el uso correcto de los recursos y servicios que ofrece la biblioteca en apoyo a la formación académica de la comunidad académica.
- Contribuir con los procesos de actualización y disponibilidad de los contenidos de las políticas y los procedimientos que orientan y facilitan las labores conjuntas entre estudiantes, docentes, usuarios en general y el personal de la Biblioteca.
- Realizar seguimiento y control en los estudiantes en el uso constante de los recursos de la biblioteca y de las novedades académicas que permitan el desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje.
- Emitir comentarios y sugerencias sobre la operatividad de los aplicativos implementados y por incluir en la biblioteca, a cargo de las TICs.
- Contribuir en la coordinación y planificación de las actividades de trabajo en equipo entre estudiantes, docentes y colaboradores de la biblioteca, para el buen uso de los recursos al servicio de los procesos de enseñanza y de aprendizaje.

Es responsabilidad del Estudiante:

- Cumplir y hacer cumplir las políticas y procedimientos descritos en este documento para el buen uso de los recursos que ofrece la biblioteca al servicio de los procesos de formación académica.
- Ingresar a las dependencias de la biblioteca con la debida predisposición y apego a las normas de comportamiento que se establecen en estos espacios de consulta, encuentros e intercambios académicos y de trabajos en conjunto.

Elaborado Por:

Revisión y
 Aprobación:

Aprobado Por:

Aprobado por:

Fecha:

Página:
 2 de 8



UNEMI
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTO: USO DE LOS RECURSOS DE LA BIBLIOTECA

PROCESO:
**FORMACIÓN
 ACADÉMICA**

Inicio:

Fin:

**BIBLIOTECAS
 VIRTUALES:**

- Revisar los sistemas de difusión, que exhibe la biblioteca para el buen uso de sus instalaciones, para de esta manera cumplir satisfactoriamente, con las normas de urbanidad, cortesía, buen comportamiento y disciplina como exigencia académica, formativa y profesional.
- Guardar respeto hacia los compañeros estudiantes, docentes, empleados, trabajadores y público en general, para lo cual evitará, en todo momento, realizar actos ofensivos que atenten contra la moral, la ética y la disciplina o interfieran en las actividades académicas y/o administrativas de la biblioteca.
- Cumplir con las investigaciones, deberes, tareas, preparación de los exámenes, apegado a las normas, políticas y procedimientos de este manual.
- Justificar ante el Director, las faltas o contravenciones que hubieren a las normas de comportamiento en el uso de los recursos que ofrece la biblioteca, mediante solicitudes de cualquier naturaleza (verbales o escritos), utilizando formularios o métodos establecidos y preparados para tales efectos.
- Preservar el cuidado de las instalaciones, salones, equipos, materiales, software, hardware, enseres de la biblioteca y responder por los daños que ocasionare.

POLÍTICAS Y NORMAS DE CONTROL.

- El presente documento, que muestra entre otros aspectos la normativa y los pasos a seguir; establece las condiciones necesarias a las que deberán ceñirse los usuarios en las acciones para el buen uso de los recursos que brinda la biblioteca.
- Todo estudiante o usuario de la biblioteca deberá recibir la correspondiente información relacionada a Las políticas, procedimientos y manual de usuario que se utilizan para lograr el buen uso de las instalaciones y los recursos que ofrece la biblioteca al servicio de los procesos de formación académica.
- Todo estudiante, que haya aprobado los procesos de admisión, deberá recibir los manuales de: políticas y procedimientos, manuales de usuarios y normativas que le permitan el uso adecuado de los recursos que ofrece la biblioteca en los procesos de enseñanza y aprendizaje.
- Todo estudiante o usuario de la biblioteca deberá estar

Elaborado Por:	Revisión y Aprobación:	Aprobado Por:	Aprobado por:	Fecha:	Página: 3 de 8
-----------------------	-------------------------------	----------------------	----------------------	---------------	---------------------------

	UNEMI MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTO: USO DE LOS RECURSOS DE LA BIBLIOTECA	PROCESO: FORMACIÓN ACADÉMICA
		BIBLIOTECAS VIRTUALES:
Inicio:		
Fin:		

4	<p>obligado a cumplir de manera estricta las normas de comportamiento en el uso de los recursos que otorga la biblioteca, no pudiendo alegar desconocimiento de las mismas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todo estudiante o usuario en general, deberá mantener respeto a las y los compañeros estudiantes, docentes, empleados, trabajadores y público en general, para lo cual evitará, en todo momento, realizar actos ofensivos que atenten contra la moral, la ética y la disciplina o interfieran en las actividades académicas y/o administrativas de la biblioteca. • El Sistema de Bibliotecas en lo posterior deberá distinguir las siguientes categorías de usuarios: Autoridades superiores de la Institución; Autoridades que representan los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la Institución; Directores y Coordinadores de carrera; Tutores; Profesores o Profesoras e Investigadores o Investigadoras, que pueden ser: Titulares, Invitados, Ocasionales, u Honorarios. • Y, dentro de los profesores Titulares: Principal, Agregado, o Auxiliar; Estudiantes de pregrado; Estudiantes magister; Estudiantes de Doctorado; estudiantes de pos grado y público en general. • Los usuarios en general deberán ser identificados mediante un código de barra, suministrado por la Institución. • Toda credencial otorgada por la institución deberá ser personal e intransferible. • La pérdida de la credencial deberá ser notificada al emisor (Área administrativa) inmediatamente, después de advertido el extravío, para su renovación o reposición. • Todo estudiante o usuario deberá evidenciar la utilización de los recursos que ofrece la biblioteca, mediante el registro correspondiente dentro del aplicativo que se expone en las pantallas para usuarios en general, no pudiendo alegar desconocimiento de las mismas. 	USUARIO			
5	<p>PROCEDIMIENTO.</p>				
5.1	<p>Determina necesidad de utilizar recurso de la biblioteca, para acceder a la información que se encuentra contenida en medios escritos o virtuales.</p> <p>Usuario, Access a la Página de la UNEMI y en el recuadro</p>				
Elaborado Por:	Revisión y Aprobación:	Aprobado Por:	Aprobado por:	Fecha:	Página: 4 de 8



UNEMI
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
 PROCEDIMIENTO: USO DE LOS RECURSOS DE LA BIBLIOTECA

PROCESO:
 FORMACIÓN
 ACADÉMICA

Inicio:

BIBLIOTECAS
 VIRTUALES:

Fin:

5.2	"BIBLIOTECAS VIRTUALES" selecciona la opción " <u>Sistema Automatizado UNEMI</u> ".	<u>USUARIO</u>
5.3	Da clic en " <u>Sistema Automatizado UNEMI</u> " y el sistema muestra en pantalla la página de <u>BIBLIOTECA GENERAL – Dr. Paul Ponce Rivadeneira</u> .	
5.4	Verifica; si la información que requiere se encuentra en; ¿Un libro virtual o en un libro físico? Para proceder hacer el préstamo.	
5.5	<u>a.- Si el préstamo del libro es físico.</u> Usuario, procede a seleccionar en el <u>Menú Biblioteca: La Opción "Búsqueda de Libros"</u> .	
5.6	Da Clic en " <u>Búsqueda de Libros</u> " y la pantalla muestra el recuadro para ingresar la búsqueda por: <u>Título; Autor; Idioma</u> .	
5.7	Llena el recuadro de Búsqueda de libro; ingresando <u>Título</u> , Autor del libro y selecciona el Idioma.	
5.8	[La pantalla muestra en la parte inferior un "Listado de Libros" con información respectiva en los campos de: Código, Título, Autor, Editorial, Índice, Año de Publicación, Páginas, Idioma, Edición, Percha, Volumen, Hilera, Tomo, Observación de los libros que relacionen al título].	
5.9	Da clic en el logo de <u>PDF</u> ; que es el ícono que corresponde al campo Índice. Con el objeto que muestre el contenido. [La pantalla muestra el contenido de la obra con su índice y el respectivo paginado]	
5.10	El Usuario verifica si en el contenido o índice y su paginado, se halla la información que desea encontrar.	
5.11	<u>Si la información a buscar, no se encuentra en éste contenido.</u> Usuario, continua búsqueda, dando clic en los demás logos <u>PDF</u> ; que corresponde al Índice de los demás libros, con el objeto de que muestren su contenido.	
5.12	Usuario agota búsqueda con los libros que muestra la pantalla y en las diferentes hojas. <u>Regresa al paso No. 5.8 e Ingresar con un nuevo título.</u>	

Elaborado Por:	Revisión y Aprobación:	Aprobado Por:	Aprobado por:	Fecha:	Página: 3 de 8
----------------	------------------------	---------------	---------------	--------	-------------------



UNEMI
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
 PROCEDIMIENTO: USO DE LOS RECURSOS DE LA BIBLIOTECA

PROCESO:
 FORMACIÓN
 ACADÉMICA

BIBLIOTECAS
 VIRTUALES:

Inicio:
 Fin:

5.13	En caso de no encontrar la información requerida, termina la búsqueda y termina el procedimiento para el uso de recursos de la biblioteca.	<u>USUARIO</u>				
5.14	<u>Para el Caso contrario: Si la información a buscar, se encuentra en uno o varios contenidos de una o varios libros.</u> Usuario determina la ubicación física de uno o varios libros, registrando los datos de las coordenadas de percha y de hilera, correspondiente a la estantería de la biblioteca.					
5.15	Se dirige a la estantería de la biblioteca, ubica de acuerdo a las coordenadas el o los libros de manera física y procede a acceder a la información.					
5.16	Accesa a la información contenida en el libro y procede hacer uso de los recursos de la biblioteca, tomando la información requerida para llevar a cabo trabajos, estudios o revisión de la información e investigación en general.					
5.17	Una vez utilizado el o los libros, el Usuario procede a ubicar nuevamente en las coordenadas correspondientes de percha e hilera sobre la estantería de la biblioteca.					
5.18	Finalmente el Usuario deberá dejar evidencia del uso de los recursos en la biblioteca, registrando los datos en la pantalla de "nnnnnn" con el que finaliza el procedimiento.					
5.19	<u>b.- Si el préstamo del libro es virtual.</u> Usuario, Access a la Página de la UNEMI y en el recuadro "BIBLIOTECAS VIRTUALES" selecciona la opción " <u>unemi.libri.mx</u> ".					
5.20	Da Clic en " <u>unemi.libri.mx</u> " y la pantalla muestra la opción para ingresar el Usuario y la Clave.					
5.21	Si el usuario no tiene acceso, deberá crear una cuenta dentro del sistema con su respectivo registro de usuario y clave.					
5.22	Una vez creada la cuenta el Usuario, procede a ingresar el usuario (password), la clave y da clic en ingresar.					
5.23	El sistema muestra en pantalla la página con el nombre de: "Plataforma de Libros Electrónicos Descargables Libricentro". Y, un menú de opciones con la tipología de libros tales como:					
Elaborado Por:	Revisión y Aprobación:		Aprobado Por:	Aprobado por:	Fecha:	Página: 6 de 8



UNEMI
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTO: USO DE LOS RECURSOS DE LA BIBLIOTECA

PROCESO:
 FORMACIÓN
 ACADÉMICA

Inicio:

Fin:

BIBLIOTECAS
 VIRTUALES:

	<p>Arquitectura, Arte, Ciencias, Ciencias Sociales, Computación e Informática, Educación, Medicina, Negocios y Economía, Psicología, Salud y Bienestar, Tecnología e Ingeniería A – L, Tecnología e Ingeniería M – Z.</p>	<u>USUARIO</u>
5.24	Usuario, selecciona en el menú de acuerdo a su criterio, la tipología a la que debe pertenecer el del libro virtual de consulta.	
5.25	La selección de una tipología dentro del menú, a su vez muestra en la pantalla, otro sub menú con las opciones que acercan en criterio de búsqueda a la obra o título del libro que se está buscando.	
5.26	Usuario, vuelve a seleccionar de acuerdo al criterio, en el sub menú la opción que relaciona la búsqueda del libro virtual de consulta. Da clic en la selección del sub menú. [La pantalla muestra todos los libros virtuales que estén relacionado con el criterio de la opción seleccionada]	
5.27	Usuario, selecciona el o los libros virtuales de consulta. Da clic sobre el texto y procede a realizar la descarga.	
5.28	Si el o los libros están en uso por otros usuarios; es decir, no están disponibles; el usuario se deberá registrar en lista de espera.	
5.29	Usuario procede a registrar correo electrónico para recibir notificación de la disponibilidad del o los libros. Ingresar correo y envía.	
5.30	Usuario recibe notificación vía correo electrónico que se encuentra en lista de espera. Luego deberá recibir la notificación que el o los libros están disponibles. Y, que tiene 24 horas para realizar la descarga.	
5.31	Caso contrario, Usuario continua en lista de espera.	
5.32	Si recibe notificación de la disponibilidad, Usuario descarga el o los libros virtuales; atendiendo a las restricciones de tiempo en consulta, no mayor a 7 días.	
5.33	Usuario, utiliza el o los libros virtuales, procediendo hacer uso de los recursos de la biblioteca, accediendo a la información contenida en el o los libros y tomando la información requerida para llevar a cabo trabajos, estudios o revisión de la información e investigación en	

Elaborado Por:	Revisión y Aprobación:	Aprobado Por:	Aprobado por:	Fecha:	Página: 7 de 8
----------------	------------------------	---------------	---------------	--------	-------------------



UNEMI
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTO: USO DE LOS RECURSOS DE LA BIBLIOTECA

PROCESO:
FORMACIÓN
ACADÉMICA

Inicio:

BIBLIOTECAS
VIRTUALES:

Fin:

5.33	<p>general.</p> <p>Una vez utilizado el o los libros, el Usuario libera el o los préstamos de los libros virtuales ó espera el periodo de consulta no mayor a 7 días; en que automáticamente el sistema los libera.</p> <p>Finalmente el Usuario con el uso de registros y accesos a los libros virtuales, deja evidencia del uso de los recursos en la biblioteca.</p>	
------	---	--

Elaborado Por:	Revisión y Aprobación:	Aprobado Por:	Aprobado por:	Fecha:	Página: 8 de 8
----------------	------------------------	---------------	---------------	--------	-------------------

ANEXO 4. MANUAL DE POLÍTICAS GENERALES DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	ANÁLISIS Y REQUERIMIENTO	DPTO. DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
		COD.:	001
		EMISIÓN:	Director de Tecnología
		VER.:	0.01
		REV.:	1

Contenido

Objetivo General.....	3
Marco Jurídico.....	3
Introducción	3
Políticas Generales.....	3
Políticas Generales De Equipamiento Y Programas.....	5
Políticas Generales De Sistemas Y Bases De Datos	5
Análisis.....	10
1.0 Objetivo	10
2.0 Alcance.....	10
3.0 Definiciones.....	11
4.0 Responsabilidades	11
5.0 Política.....	12
6.0 Procedimiento.....	14
Diseño	15
1.0 Objetivo	15
2.0 Alcance.....	15
3.0 Definiciones.....	16
4.0 Responsabilidades	17
5.0 Política.....	17
6.0 Procedimiento.....	20
Desarrollo	21
1.0 Objetivo	21
2.0 Alcance.....	22
3.0 Definiciones.....	22
4.0 Responsabilidades	23
5.0 Política.....	23
6.0 Procedimiento.....	24

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág: 1

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	ANÁLISIS Y REQUERIMIENTO	DPTO. DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
		COD.:	001
		EMISIÓN:	Director de Tecnología
		VER.:	0.01
		REV.:	1

Mantenimiento - Actualización.....	25
1.0 Objetivo	25
2.0 Alcance.....	25
3.0 Definiciones.....	25
4.0 Responsabilidades	25
5.0 Política.....	25
6.0 Procedimiento.....	26
Documentación de sistemas	27
1.0 Objetivo	27
2.0 Alcance.....	27
3.0 Definiciones.....	27
4.0 Responsabilidades	27
5.0 Política.....	27
6.0 Procedimiento.....	28
Pruebas y evaluación de sistemas	29
1.0 Objetivo	29
2.0 Alcance.....	29
3.0 Definiciones.....	29
4.0 Responsabilidades	29
5.0 Política.....	29
6.0 Procedimiento.....	31
Capacitación del sistema	32
1.0 Objetivo	32
2.0 Alcance.....	32
3.0 Definiciones.....	32
4.0 Responsabilidades	32
5.0 Política.....	32
6.0 Procedimiento.....	34

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág: 2

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	ANÁLISIS Y REQUERIMIENTO	DPTO. DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
		COD.:	001
		EMISIÓN:	Director de Tecnología
		VER.:	0.01
		REV.:	1

Objetivo General

Definir que el Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones de la Universidad Estatal de Milagro coordina, integra y evalúa las acciones en los aspectos informáticos de la UNEMI.

Marco Jurídico

Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de derecho Privado que disponen de Recursos Públicos, Boletín Jurídico 39-2010 actualizado a febrero del 2010 de la Contraloría General del Estado del Ecuador.
(410-Tecnología de la información, 300 – Información y comunicación)

Introducción

El Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones (TIC's) es el órgano consultivo de asesoría que define, conduce y evalúa el crecimiento ordenado y progresivo de la tecnología de la información y la calidad de los servicios informáticos, así, como apoyar en aspectos informáticos a las unidades administrativas que conforman la Universidad.

Con la finalidad de homogeneizar el uso de tecnología y los servicios que se ofrece además de garantizar un adecuado esquema de operación que permita el flujo de información entre las diversas áreas de la Universidad Estatal de Milagro, se presenta este documento, que contiene las políticas del uso y administración de los recursos informáticos de la UNEMI, como son el uso eficiente de los recursos informáticos, y desarrollo y contratación de sistemas informáticos, diseño de base de datos y disposiciones relacionadas con la seguridad y acceso a la información.

El personal de las áreas relacionadas a la informática de las dependencias y entidades será el encargado de orientar al personal de la UNEMI con respecto al contenido y cumplimiento de estas disposiciones.

Políticas Generales

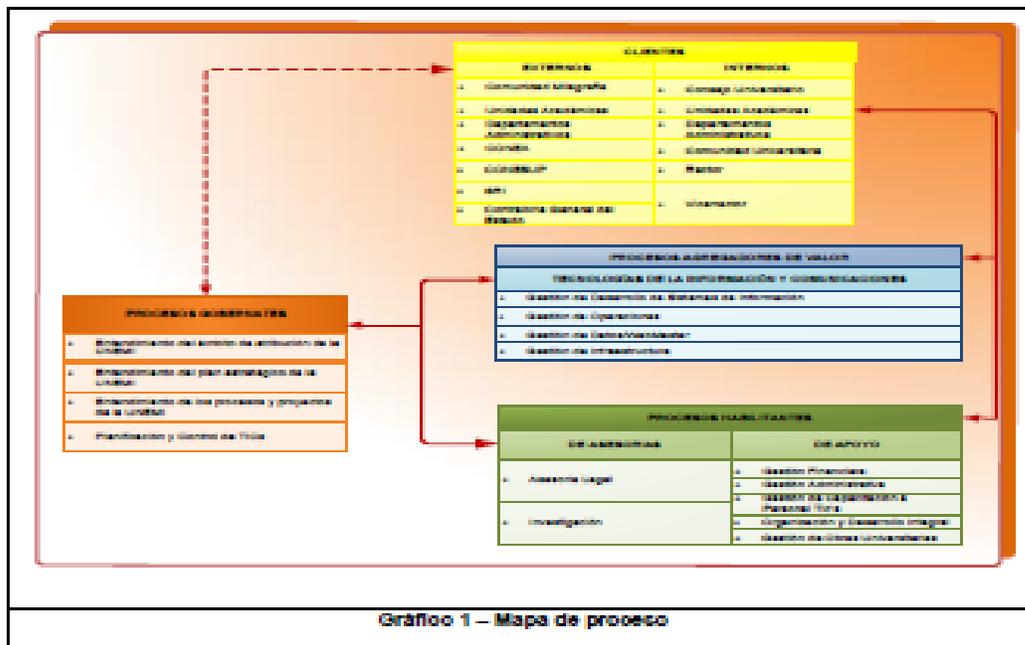
Definir los criterios para establecer los mecanismos de gestión de la función informática.

1. Toda dependencia y entidad deberá tener un área central responsable de la función informática.
2. El titular del área de informática será el responsable de coordinar la elaboración del Programa Estratégico de Tecnología de Información y Comunicaciones (PETIC).
3. Informar oportunamente el desarrollo de nuevos sistemas y se registrarán en el PETIC.
4. El Plan Estratégico de Tecnología de Información y Plan Operativo Anual de Tecnología estará relacionado con el Plan Anual de Contratación y Plan Anual de Capacitación y con

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág. 3

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	ANÁLISIS Y REQUERIMIENTO	DPTO. DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
		COD.:	001
		EMISIÓN:	Director de Tecnología
		VER.:	0.01
		REV.:	1

- los Departamentos Administrativo y Talento Humano, respectivamente; mantendrá una relación directa para dar el seguimiento a los procesos de adquisición correspondientes.
- El Departamento Administrativo por ningún motivo deberá efectuar algún proceso de adquisición de bienes y servicios informáticos sin la verificación y el informe técnico del TIC's, el área responsable.
 - Las áreas de informática de las dependencias y entidades de la UNEMI (Ver Gráfico 1 – MAPA DE PROCESO) deberán considerar:
 - Gestión de Desarrollo de sistemas de información
 - Gestión de Operaciones
 - Gestión de Datos/Web master
 - Gestión de Infraestructura
 - Gestión de Planificación y Mesa de Servicios



Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág: 4

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	ANÁLISIS Y REQUERIMIENTO	DPTO. DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
		COORDINADOR:	001
		EMISIÓN:	Director de Tecnología
		VERSIÓN:	0.01
		REVISIÓN:	1

Políticas Generales De Equipamiento Y Programas

1.1. ADQUISICIÓN, INSTALACIÓN Y USO DE SOFTWARE

- 1.1.1. Cuando se adquieran programas, estos deberán ser registrados como propiedad de la Universidad.
- 1.1.2. No se instalará ni hacer uso de programas que no estén registrados o autorizados por el Departamento del TIC's. En caso de auditoría, el custodio del equipo será responsable del software instalado.

Políticas Generales De Sistemas Y Bases De Datos

1.2. DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- 1.2.1. Se deberá instrumentar los proyectos informáticos de desarrollo de sistemas dando cumplimiento a la Planeación Estratégica de Tecnología de Información y Comunicaciones.
- 1.2.2. En todos los casos que sea posible, las aplicaciones se desarrollarán basadas en el uso de navegadores (plataformas web).
- 1.2.3. Los sistemas que se desarrollen deberán fomentar la reutilización de código y el esquema de diseño orientado a objetos (DIO).
- 1.2.4. Se deberá tener un control y registro de versiones de los sistemas.
- 1.2.5. Todo sistema debe diseñarse para que el usuario lo configure a sus necesidades.
- 1.2.6. La operación de un sistema no debe presentar dependencia entre las áreas de desarrollo y las usuarias.
- 1.2.7. Todo desarrollo de sistemas (interno o contratado) será registrado en el Plan Anual de Tecnología.
- 1.2.8. Los desarrollos de sistemas efectuados en la Universidad Estatal de Milagro, serán entregados al Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones para la respectiva revisión, evaluación y aprobación previo a la puesta en producción.

1.3. ADQUISICIÓN Y CONTRATACIÓN DE SISTEMAS

- 1.3.1. Podrán contratar con un proveedor externo de desarrollo de sistemas o adquirir un sistema ya desarrollado, sin embargo, dicha adquisición el proveedor proporcionará el código fuente del sistema con derechos para la Universidad Estatal de Milagro.
- 1.3.2. Las dependencias y entidades deben fomentar el desarrollo de nuevos sistemas o la migración de los existentes haciendo uso de los recursos humanos internos.
- 1.3.3. Todos los sistemas de información deberán contar con la documentación de análisis y diseño del sistema, modelado del sistema haciendo uso de estándares donde los sistemas de información contarán con módulos de seguridad y respaldos de información, la Universidad solicitará los productos siguientes:
 - Descripción del proyecto (Análisis de requerimientos).
 - Código Fuente documentado.

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág: 5

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	ANÁLISIS Y REQUERIMIENTO	DPTO. DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
		COD.:	001
		EMISIÓN:	Director de Tecnología
		VER.:	0.01
		REV.:	1

- Diagrama Entidad-Relación, Diccionario de Datos.
 - Programa de Capacitación.
 - Programa de Liberación.
 - Aceptación del sistema por parte de los usuarios.
 - Manual del Usuario y Manual Técnico.
 - Definición de derechos de autor a nombre de la Universidad Estatal de Milagro
- 1.3.4. El equipo de trabajo para el desarrollo o implementación de un sistema contratado con un proveedor externo, deberá incluir al usuario y personal técnico de TIC's procurando involucrar la mayor cantidad posible del personal de desarrollo.
- 1.3.5. La especificación del proyecto, descripción funcional y carta de aceptación, deberán estar avalados por el usuario del sistema.

1.4. SEGURIDAD EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- 1.4.1. El acceso de usuarios a los sistemas de información será a través de los mecanismos personalizados de identificación que para el efecto se designen, no se permitirá que los datos de identificación sean compartidos por dos o más usuarios; el otorgamiento a cualquier usuario estará identificado bajo un perfil de usuario.
- 1.4.2. Todas las actividades que los usuarios realicen en los sistemas serán registradas mediante pistas de auditoría informática.
- 1.4.3. Todos los usuarios deben tener una clave de acceso única e intransferible, dichos usuarios serán responsables por su uso en cualquier caso.
- 1.4.4. El usuario que tenga acceso a los sistemas y equipos tecnológicos, y que indebidamente modifique, destruya o provoque pérdida de información o copie información sin previa autorización del TIC's será reportado a la dirección de tecnología para tomar las acciones respectivas.

1.5. BASES DE DATOS

- 1.5.1. Deberán elegir el sistema de administrador de Bases de Datos (DBMS) con apego a los estándares técnicos; debiendo estandarizar la definición de: nombres, tamaños de campos de las tablas y la estructura de la información.
- 1.5.2. Todas las Bases de Datos deberán contar con el Diagrama Entidad-Relación y el Diccionario de Datos; cumpliendo con los criterios de normalización de bases de datos, reglas de validación.
- 1.5.3. Las bases de datos son propiedad de la Universidad; el personal que fungirá como responsable de la administración de las bases de datos será el custodio de la información; no permitirá el acceso a personas no autorizadas; y, no proporcionará información de éstas.
- 1.5.4. Ningún usuario sin autorización podrá modificar, destruir o provocar pérdida de información, no podrá conocer o copiar información contenida en bases de datos protegidos por algún mecanismo de seguridad.

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág: 6

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	ANÁLISIS Y REQUERIMIENTO	DPTO. DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
		COD.:	001
		EMISIÓN:	Director de Tecnología
		VER.:	0.01
		REV.:	1

Gestión del Desarrollo/Mantenimiento de sistemas de Información



Automatizar los requerimientos de Información de aquellas Unidades usuarias que por el alcance de sus operaciones dentro de la Institución, volúmenes de datos y requerimientos específicos de servicio, necesitan ser satisfechas mediante el desarrollo de sistemas Informáticos con el aprovechamiento de las bases de datos centralizadas.

Proceso [1.1] - Desarrollo / Mantenimiento de Sistemas de Información

Descripción: Desarrollar soluciones que logren satisfacer los requerimientos de los usuarios de TIC. (Ver Gráfico 2 – Proceso del Desarrollo/Mantenimiento de Sistemas de Información)

Objetivo entidad

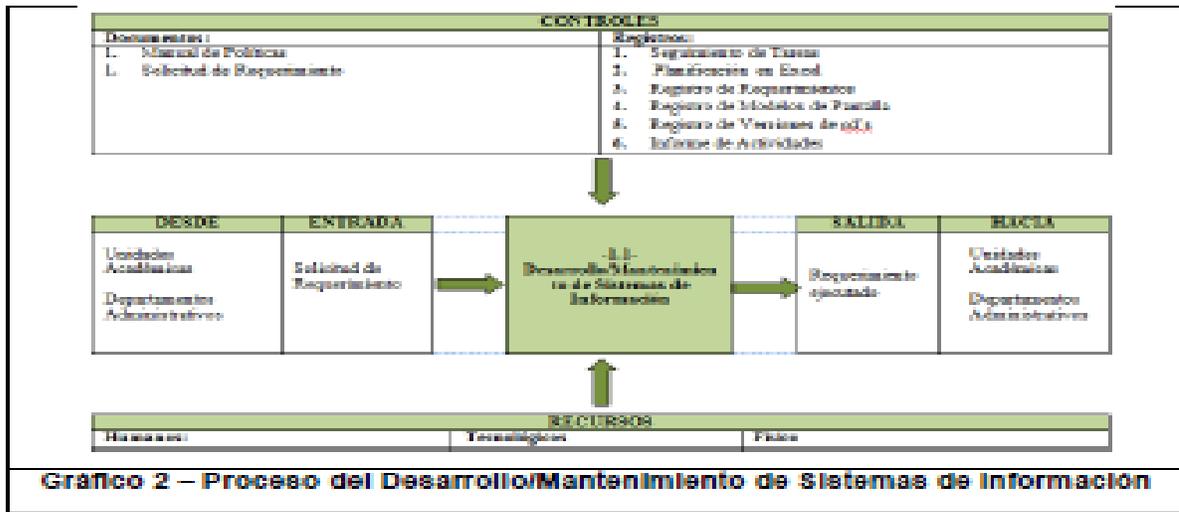
Automatizar las áreas administrativas y académicas de la Universidad, bajos estándares definidos.

Acciones y actividades claves

- Analizar requerimientos/ procesos / procedimientos previo a desarrollo de sistemas para establecer el análisis del número de opciones, cronograma e impacto con otros sistemas.
- Entrevistar a los posibles usuarios del sistema a desarrollarse para la respectiva consolidación.
- Diseñar modelo de pantallas y reportes para al desarrollo del sistema.
- Desarrollar la documentación tecnológica (base de datos, Informes técnicos, esquema de sistema)
- Adecuar sistemas de Información estableciendo líneas de códigos, basado en el análisis, diseño previamente establecido
- Verificar programa efectuado en ambiente de pre-producción
- Presentación del programa desarrollado para recabar las observaciones.

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág: 7

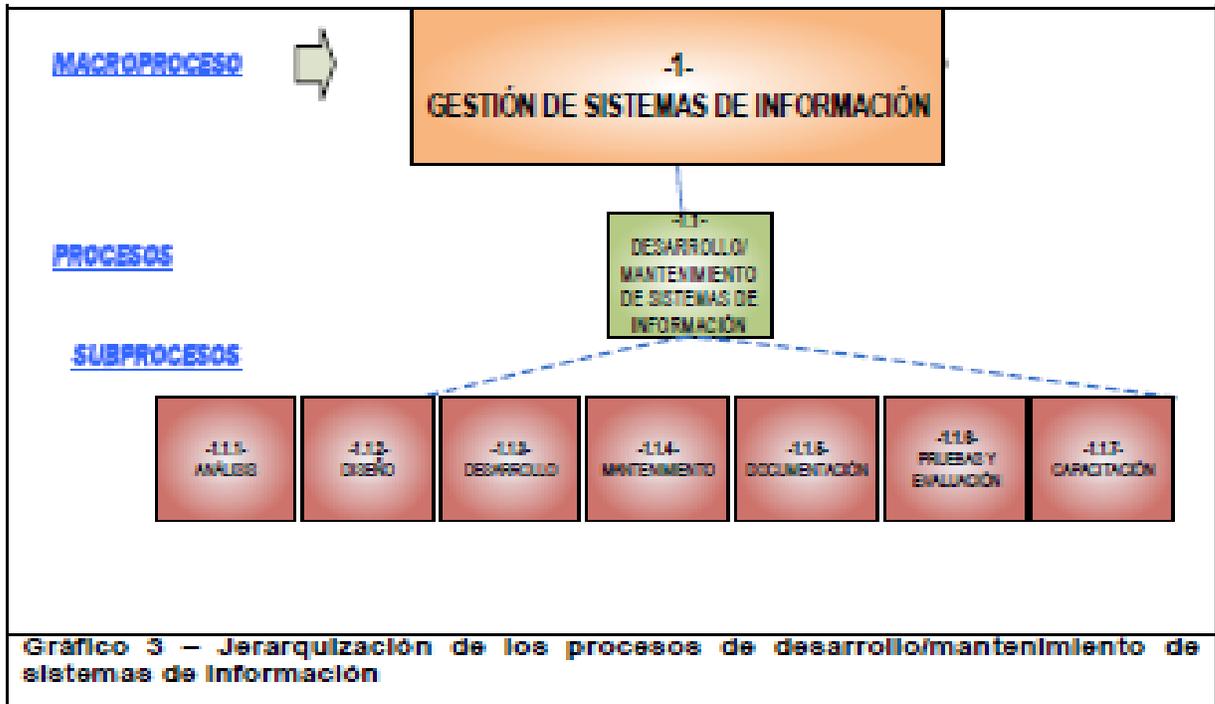
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	ANÁLISIS Y REQUERIMIENTO	DPTO. DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
		COD.:	001
		EMISIÓN:	Director de Tecnología
		VER.:	0.01
		REV.:	1



Dentro de la jerarquización de los sistemas se definirá los subproceso: análisis, diseño, desarrollo, mantenimiento, documentación, pruebas y evaluación, capacitación (ver Gráfico 3 – Jerarquización de los procesos de desarrollo/mantenimiento de sistemas de Información)

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág: 8

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	ANÁLISIS Y REQUERIMIENTO	DPTO. DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
		COD.:	001
		EMISIÓN:	Director de Tecnología
		VER.:	0.01
		REV.:	1



Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág: 9

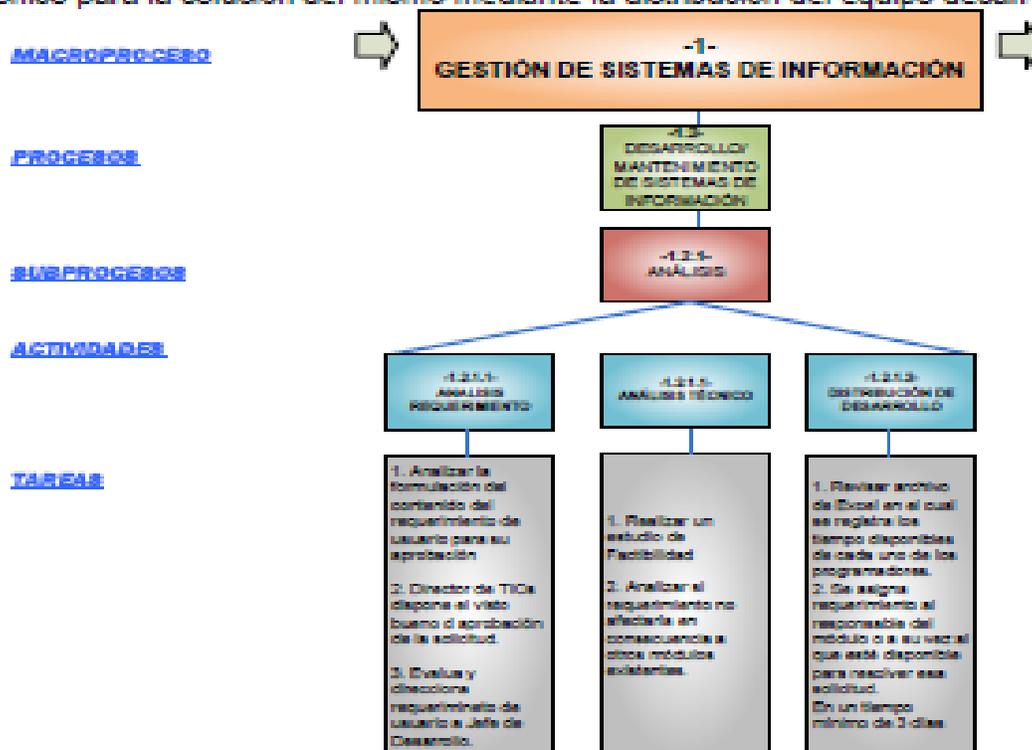
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	ANÁLISIS Y REQUERIMIENTO	DPTO. DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
		COD.:	001
		EMISIÓN:	Director de Tecnología
		VER.:	0.01
		REV.:	1

Análisis

Inicia: Asignación de la tarea a la sección de sistemas de información.

Termina: Aprobación del análisis

Descripción: Solucionar problema presentado por usuario, mediante un análisis técnico para la solución del mismo mediante la distribución del equipo desarrollador.



1.0 Objetivo

Permitir el correcto análisis de requerimiento de las aplicaciones a ser desarrolladas para la Universidad Estatal de Milagro.

2.0 Alcance

Esta política es aplicable a todo el personal que desarrolla Sistemas de Información de la Universidad Estatal de Milagro.

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág: 10

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	ANÁLISIS Y REQUERIMIENTO	DPTO. DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
		COO.:	001
		EMISIÓN:	Director de Tecnología
		VER.:	0.01
		REV.:	1

3.0 Definiciones

ANÁLISIS Y DISEÑO DE LOS PROGRAMAS

Estudio de factibilidad, diseño general, creación de prototipos, examinar un problema y crear una solución.

APLICACIONES

Uso específico que se le da a los programas, por ejemplo: inventarios, facturación, entre otros.

CUSTODIA

Persona encargada de custodiar información importante.

ENCRIPTADOS

Codificar los datos con propósitos de seguridad.

ETIQUETAS

Nombre que se utiliza para identificar una variable o subrutina.

MEDIO MAGNÉTICO

Dispositivo de almacenamiento interno o externo de un computador.

PROGRAMA

Conjunto de instrucciones que indican que debe hacer el computador.

RESOLUCIÓN

Decreto de una autoridad.

SERVIDOR DE DESARROLLO

Computador donde se almacena todos los programas en etapa de diseño y programación.

TABLAS

Conjunto de campos.

TAREA

Trabajo a realizarse en un tiempo determinado.

4.0 Responsabilidades

Director de Tecnología de Información y Comunicaciones

Es responsable de asignar la tarea de análisis de requerimiento de los programas solicitados por las unidades, al área de desarrollo de sistemas de información y de aprobar el mismo.

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág: 11

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	ANÁLISIS Y REQUERIMIENTO	DPTO. DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
		COD.:	001
		EMISIÓN:	Director de Tecnología
		VER.:	0.01
		REV.:	1

Área de desarrollo de sistemas de información

Son responsables de realizar el análisis técnico de los requerimientos de sistemas.

Administración de base de datos y WEB MASTER

Coordinar con el Área de desarrollo de sistemas de información la definición de la estructura de datos.

5.0 Política

5.1.-Las Unidades Académicas y Administrativas deben solicitar al Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones los requerimientos de programas informáticos que necesiten, informan al Departamento de Planificación y Control de Gestión.

5.2.-El Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones asignará como tarea a la sección de desarrollo de Sistemas de Información, el análisis de los programas informáticos solicitados al Departamento.

5.3.-Los programas informáticos a desarrollarse deben basarse en los procesos, políticas y procedimientos definidos por la Unidad de Talento Humano (o quien sea el responsable) y el área solicitante.

5.4.-La sección de Sistemas de Información analizará según su mejor criterio en conjunto con el Administrador de base de datos y con sugerencia del Director del departamento, la definición del almacén de datos para los programas a desarrollarse.

5.5.-Todos los programas desarrollados deberán implementar perfiles de usuario con su correspondiente clave de acceso.

5.6.- Todas las claves de acceso deberán ser cifradas bajo algoritmos estándar tal como:

- Des,Des3,Md5,Kerberos, Sha1

5.7.- Los nombres de usuarios deberán estar definidos mediante el siguiente formato:

- Primera letra del primer nombre + primer apellido + primera inicial del segundo apellido, en caso de repetirse para otro usuario se incluirá al final un número secuencial (José Rodríguez López = jrodriguez1 / jrodriguez11)

5.8.- Las opciones de los programas deberán estar agrupadas según:

- Archivos, Configuración, Transacciones, Procesos, Consultas, Reportes, u otra agrupación debidamente documentada.

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág: 12

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	ANÁLISIS Y REQUERIMIENTO	DPTO. DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
		COD.:	001
		EMISIÓN:	Director de Tecnología
		VER.:	0.01
		REV.:	1

5.9.- Los módulos deberán estar contenidos en una forma principal que contenga las formas requeridas para el modelo solicitado.

5.10.- El tamaño de las formas deben estar a escala con la resolución de los usuarios del programa.

5.11.- Las formas/formularios/pantallas no deben permitir al usuario redefinir su tamaño, permitiendo controlar la estética del diseño del programa.

5.12.- La sección de desarrollo de Sistemas de Información deberá de emitir un Informe del análisis realizado y presentarlo al Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones.

5.13.- El director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones deberá de revisar y aprobar el Informe entregado por el Área de desarrollo Sistemas de Información, si el Informe no cuenta con el visto bueno, el Director emitirá las observaciones y sugerencias necesarias para la corrección del Informe.

5.14.- El Área de desarrollo de Sistemas de Información deberá de corregir el Informe presentado por el Director, según sugerencias y observaciones realizadas.

5.15.- Las únicas personas que pueden autorizar excepciones a esta política son el Director del Departamento de Tecnología de Información Vicerrector Administrativo, el Rector o su delegado.

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pag: 13

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	ANÁLISIS Y REQUERIMIENTO	DPTO. DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
		COD.:	001
		EMISIÓN:	Director de Tecnología
		VER.:	0.01
		REV.:	1

6.0 Procedimiento

No.	ACTIVIDAD	UNIDAD
6.1.	Solicitará al área de Sistemas de Información, realizar el análisis de los requerimientos de sistemas solicitados.	Director de Tecnología de Información
6.2.	Asignará al analista responsable	Jefe de Sist. Información
6.3.	Realizará el análisis de sistemas solicitado por el Director, según políticas y procedimientos establecidos.	Analista
6.4.	Emitir Informe del análisis realizado, al Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones para su revisión y observaciones respectivas.	Jefe de Sist. Información
6.5.	Revisar y aprobar el Informe presentado, si no cuenta con el visto bueno, deberá emitir las sugerencias y observaciones necesarias.	Director de Tecnología de Información
6.6.	Realizar las correcciones necesarias al Informe presentado, según sugerencias y observaciones por parte del Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones.	Jefe de Sist. Información
6.7.	Aprobar el análisis de requerimiento, presentado por el Director de Departamento.	Unidad Solicitante

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág: 14

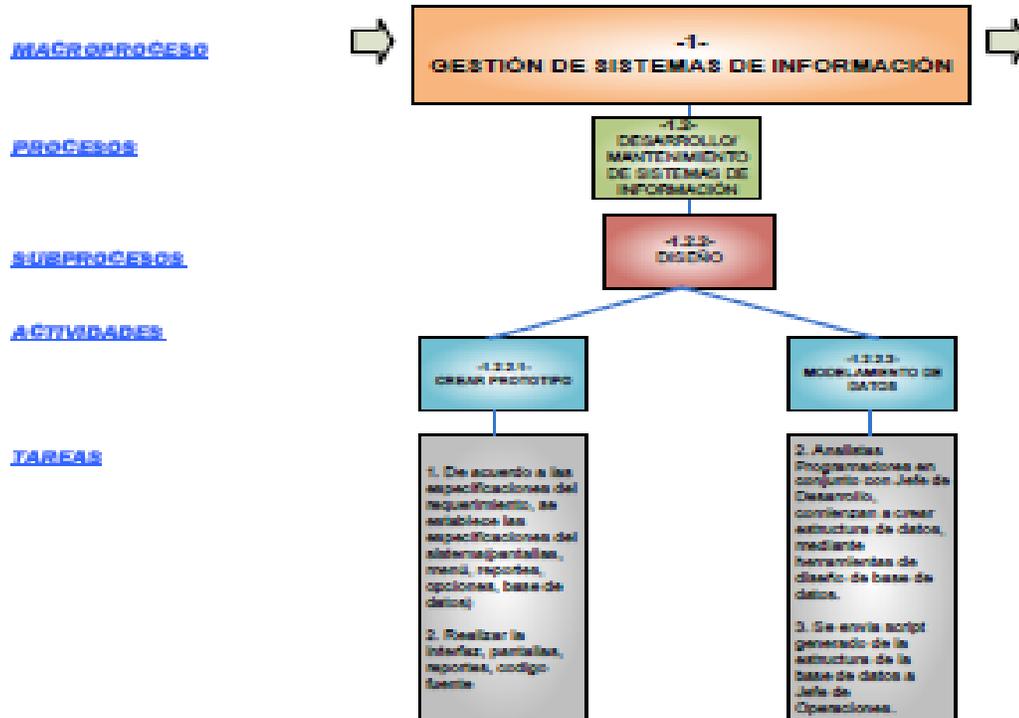
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	ANÁLISIS Y REQUERIMIENTO	DPTO. DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
		COD.:	001
		EMISIÓN:	Director de Tecnología
		VER.:	0.01
		REV.:	1

Diseño

Inicia: Aprobación de especificaciones

Termina: Notificación vía e-mail de la tarea terminada

Descripción: Crear un prototipo, definiendo las especificaciones como pantallas, reportes, menú, modelamiento de datos



1.0 Objetivo

Permitir el correcto diseño de las aplicaciones a ser desarrolladas para la Universidad Estatal de Milagro, según los requerimientos aprobados.

2.0 Alcance

Esta política es aplicable para todo desarrollo y/o implementación de sistemas que se realice para la Universidad Estatal de Milagro.

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág: 15

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	ANÁLISIS Y REQUERIMIENTO	DPTO. DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
		COD.:	001
		EMISIÓN:	Director de Tecnología
		VER.:	0.01
		REV.:	1

3.0 Definiciones

ALMACÉN DE DATOS

Se utiliza para almacenar información relacionada con las actividades de una organización en una base de datos diseñada específicamente con el propósito de hacer informes, y consecuentemente, de analizar los informes para ganar información estratégica.

ANÁLISIS Y DISEÑO DE LOS PROGRAMA

Estudio de factibilidad, diseño general, creación de prototipos, examinar un problema y crear una solución.

APLICACIONES

Uso específico que se le da a los programas, por ejemplo: inventarios, facturación, entre otros.

CUSTODIA

Persona encargada de custodiar información importante.

DATOS

Representación simbólica que puede ser números, letras, algoritmo, etc.)

TABLAS

Donde se almacenan los datos.

BASE DE DATOS

Conjunto de tablas relacionadas.

CAMPO

Espacio de almacenamiento para un dato.

REGISTRO

Fila o dupla, conjunto de campos que corresponde a una entidad.

CLAVE PRIMARIA

Un campo o varios que identifican de manera única a un registro.

INDICES

Estructura que mejora la búsqueda y velocidad en las operaciones en la base de dato.

STORE PROCEDURE

Procedimiento almacenado, programa almacenado en la base de datos.

TRIGGER

Procedimiento que se ejecuta al cumplirse una condición.

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág: 16

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	ANÁLISIS Y REQUERIMIENTO	DPTO. DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
		COD.:	001
		EMISIÓN:	Director de Tecnología
		VER.:	0.01
		REV.:	1

VISTAS

Tabla no física, que sólo se visualiza los datos.

CIFRADOS

Codificar los datos con propósitos de seguridad.

ETIQUETAS

Nombre que se utiliza para identificar una variable o subrutina.

EXCEPCIONES A ESTA POLÍTICA

Excluir a una persona o cosa de una política común.

MEDIO MAGNÉTICO

Dispositivo de almacenamiento de un computador.

PRIVILEGIOS

Conceder exenciones de las que no gozan otros.

SERVIDOR DE DESARROLLO

Computador donde se almacena todos los programas en etapa de diseño y programación.

TAREA

Trabajo a realizarse en un tiempo determinado.

4.0 Responsabilidades

Director de Tecnología de Información y Comunicaciones

Es responsable de asignar la tarea de diseño de los programas, al Área de desarrollo de Sistemas de Información, y de aprobar el mismo.

Área de Sistemas de Información

Son responsables de realizar y ejecutar el diseño de los sistemas y de la capacitación/entrenamiento de los sistemas informáticos.

5.0 Política

5.1.-El Director del Departamento de tecnología de Información y Comunicaciones asignará como tarea al Área de desarrollo de Sistemas de Información, el diseño de los programas Informáticos, según requerimientos aprobados por el mismo.

5.2.-El diseño de los programas Informáticos deben basarse en los procesos, políticas y procedimientos definidos para dicha tarea.

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág: 17

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	ANÁLISIS Y REQUERIMIENTO	DPTO. DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
		COD.:	001
		EMISIÓN:	Director de Tecnología
		VER.:	0.01
		REV.:	1

5.3.-Se debe asignar un nombre a cada uno de los sistemas desarrollados por el Área de desarrollo de Sistemas de Información.

5.4.-El Área de desarrollo de Sistemas de Información diseñará según su mejor criterio y con sugerencia del Director del departamento el almacén de datos para los programas a desarrollarse.

5.5.-Para el diseño del almacén de datos se considerará estándares:

- Todas las tablas que se deban de crear, modificar y su estructura serán añadidas a la base de datos centralizada.
- Los nombres de las tablas se escribirán en singular, identificando claramente en su nombre, el contenido de los registros, en el caso de que se trate de una tabla intersección, el nombre que se le asignara, será la unión de los nombres de las tablas intersección, separadas por el símbolo "_".
- Los nombres de los campos deberán estar claramente identificadas en relación con el contenido del campo.
- Cuando se trate de un campo clave primaria el nombre del campo estará conformada por la palabra "cod".
- Cuando se trate de una clave foránea el nombre del campo será mismo al del nombre del campo externo.
- El nombre de los índices deberá de ser igual al nombre del campo al que se quiere indexar.
- El nombre de los store procedure deberá empezar con el prefijo "SP"
 - Cuando se trate de procedimientos:
 - De creación de registros empezara con "SP_CREA" y a continuación el nombre del procedimiento.
 - De modificación de registros empezara con "SP_MODI" y a continuación el nombre del procedimiento.
 - De eliminación de registros empezara con "SP_ELIMINAR" y el nombre del procedimiento.
- El nombre de los trigger deberá ser:
 - Empezar con el prefijo "TR"
 - Cuando se trate de procedimientos se puede utilizar:
 - De creación de registros empezara con "TR_CREA" y a continuación el nombre del procedimiento.
 - De modificación de registros empezara con "TR_MODI" y el nombre del procedimiento.
 - De eliminación de registros empezara con "TR_ELIMINAR" y el nombre del procedimiento.
 - El nombre de las vistas deberá Empezar con el prefijo "VI"

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág. 18

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	ANÁLISIS Y REQUERIMIENTO	DPTO. DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
		COD.:	001
		EMISIÓN:	Director de Tecnología
		VER.:	0.01
		REV.:	1

5.6.-El Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones solicitará al Administrador de la Base de Datos la creación y/o modificación de las tablas en el servidor de desarrollo, diseñadas por la sección de desarrollo de Sistemas de Información y aprobada por el Administrador de la Base de Datos.

5.7.-El Administrador de la Base de Datos deberá crear un usuario que cuente con los privilegios necesarios para acceder a la base de datos y tablas, ubicadas en el servidor de desarrollo.

5.8.-Todos los programas desarrollados deberán implementar perfiles de usuario con su correspondiente clave de acceso.

5.9.- Todas las claves de acceso deberán ser cifradas bajo algoritmos estándares tales como:

- Des, Des3, Md5, Kerberos, Sha1

5.10.- Los archivos de proyectos de los sistemas desarrollados deberán ser identificados.

5.11.- Todas las formas/formularios/pantallas que se creen deberán de tener un nombre que permita identificar.

5.12.- El área de sistema de Información sugerirá la estandarización de los sistemas de información que será aprobado por el Director de Tecnología de Información y Comunicaciones.

5.13.- La sección de Sistemas de Información deberá de emitir un informe del análisis realizado, y presentarlo al Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones.

5.14.- El director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones deberá de revisar y aprobar el informe entregado por el Área de desarrollo de Sistemas de Información, si el informe no cuenta con el visto bueno, el Director emitirá las observaciones y sugerencias necesarias para la corrección del informe.

5.15.- El Área de desarrollo de Sistemas de Información deberá de corregir el informe presentado al Director, según sugerencias y observaciones realizadas por el mismo.

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág: 19

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	ANÁLISIS Y REQUERIMIENTO	DPTO. DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
		COD.:	001
		EMISIÓN:	Director de Tecnología
		VER.:	0.01
		REV.:	1

6.0 Procedimiento

No.	ACTIVIDAD	UNIDAD
6.1.	Solicitará al Área de desarrollo de Sistemas de Información, realizar el diseño de sistemas.	Director de Tecnología de Información y Comunicaciones
6.2.	Asignará el responsable.	Jefe Sist. Información
6.3.	Realizará el diseño de sistemas solicitado por el Director, según políticas y procedimientos establecidos.	Analista
6.4.	Emitir un Informe del diseño realizado, al Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones.	Jefe Sist. Información
6.5.	Revisará y aprobar el Informe presentado, si no cuenta con el visto bueno, deberá emitir las sugerencias y observaciones necesarias.	Director de Tecnología de Información y Comunicaciones
6.6.	Realizar las correcciones necesarias al Informe presentado, según sugerencias y observaciones por parte del Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones.	Analista/ Jefe Sist. Información

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág: 20

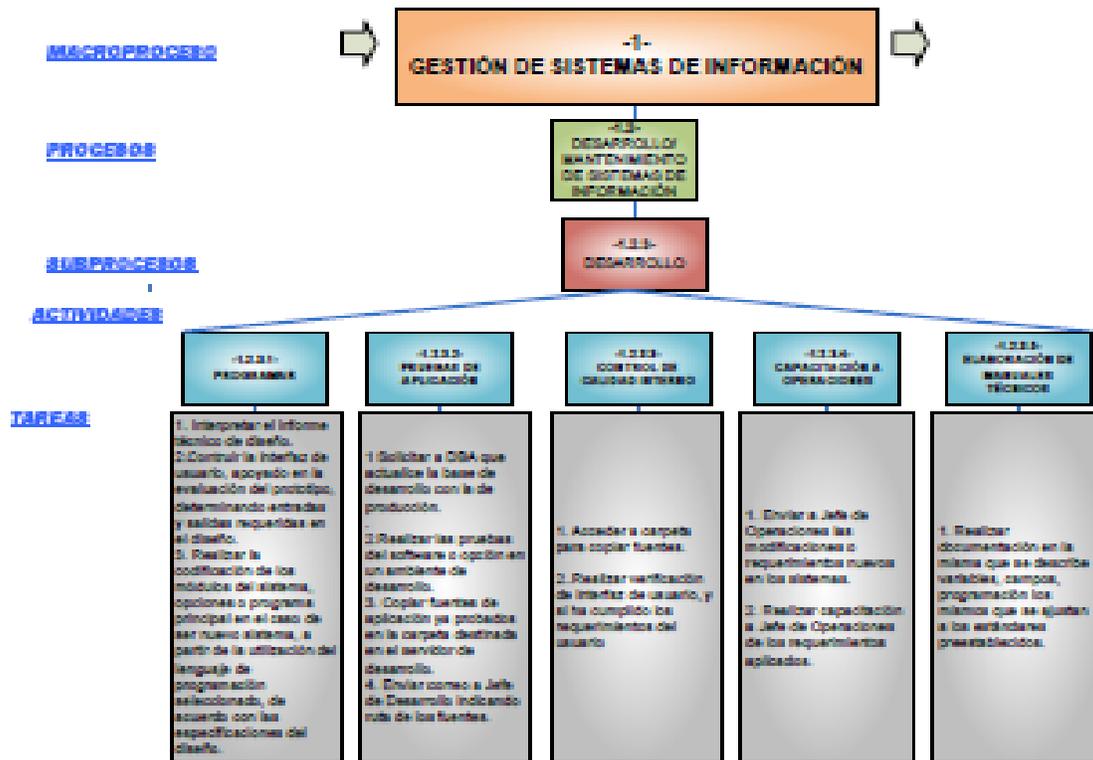
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	ANÁLISIS Y REQUERIMIENTO	DPTO. DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
		COD.:	001
		EMISIÓN:	Director de Tecnología
		VER.:	0.01
		REV.:	1

Desarrollo

Inicia: Asignación de tareas al programador.

Termina: Notificación vía e-mail de la tarea terminada.

Descripción: Desarrollar la aplicación, a través de las especificaciones establecidas en el diseño del prototipo, y llevar un control del desarrollo y dejando establecido las especificaciones en los manuales técnicos.



1.0 Objetivo

Permitir el correcto desarrollo de programas en base al diseño aprobado por el Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones.

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág: 21

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	ANÁLISIS Y REQUERIMIENTO	DPTO. DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
		COD.:	001
		EMISIÓN:	Director de Tecnología
		VER.:	0.01
		REV.:	1

2.0 Alcance

Esta política es aplicable para el que desarrollo programas para la Universidad Estatal de Milagro.

3.0 Definiciones

APLICACIONES

Uso específico que se le da a los programas, por ejemplo: Inventarios, facturación, entre otros.

COMENTARIO

Breve explicación de las líneas de los programas que se desarrollan.

CUSTODIA

Persona encargada de custodiar Información Importante.

DOCUMENTACIÓN

Conjunto de documentos con una finalidad específica.

FUNCIONES

Actividades que se realizan en un cargo, facultad u oficio.

GENÉRICOS

Comunes.

INSTITUCIÓN

Universidad Estatal de Milagro.

LÍNEAS DE CÓDIGO

Líneas que componen u programa(desarrollo).

MEDIO MAGNÉTICO

Dispositivo de almacenamiento interno/externo de un computador.

PROCEDIMIENTOS

Pasos a seguir para ejecutar las actividades.

PROGRAMACIÓN

Escribir sentencias en un determinado lenguaje.

TAREA

Trabajo a realizarse en un tiempo determinado.

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pag: 22

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	ANÁLISIS Y REQUERIMIENTO	DPTO. DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
		COD.:	001
		EMISIÓN:	Director de Tecnología
		VER.:	0.01
		REV.:	1

4.0 Responsabilidades

Director de Tecnología de Información y Comunicaciones

Es responsable de asignar las tareas de programación al área de desarrollo de sistemas de información.

Área de sistemas de Información

Son responsables de realizar las tareas de diseño, desarrollo, mantenimiento y capacitación de las aplicaciones solicitadas basándose en los requerimientos aprobados por el Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones.

5.0 Política

5.1.-El Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones asignará al área de desarrollo de Sistemas de Información, la programación de los diseños aprobados por el mismo.

5.2.-El desarrollo de las aplicaciones deben estar basados en librerías y módulos genéricos que permitan la reutilización de código (Clases, Funciones, Procedimientos, Constantes)

5.3.-Debe utilizarse el comentario como herramienta de documentación del programa a desarrollarse.

5.4.-Todos los bloques de códigos esenciales deben estar documentados

5.5.-Las pantallas de búsqueda deben dar la facilidad de realizar consultas por varias "característica" (criterios de búsqueda). La información será presentada al presionar la tecla <ENTER> en el cuadro de dialogo "Buscar" o presionando el botón de los binoculares.

5.6.-Las pantallas deberán permitir la salida de la misma por medio de opciones:

- Botón < Salir >, ó
- Botón Cerrar estándar de Windows.

5.7.- Se podrá utilizar los controles para agrupación de Información

- Utilice el Option Button para listar elementos.
- Utilice el control ComboBox para listar elementos en adelante, puede utilizarse este control en reemplazo de anterior si fuera necesario.
- Utilice el List Box alternando el Check box para permitir elección múltiple.

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág: 23

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	ANÁLISIS Y REQUERIMIENTO	DPTO. DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
		COD.:	001
		EMISIÓN:	Director de Tecnología
		VER.:	0.01
		REV.:	1

- Utilice el ListView para los resultados de búsquedas que requieran mostrar más de una columna con encabezados.

5.8.- El área de Sistemas de Información deberá de emitir un Informe al Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones, sobre los resultados obtenidos en base de la tarea asignada.

5.9.- La única persona que puede autorizar alguna excepción a esta política son el Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones.

6.0 Procedimiento

No.	ACTIVIDAD	UNIDAD
6.1.	Asignar al personal para la programación, la tarea de programación según diseño aprobado por el Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones.	Jefe Sist. Información
6.2.	Emitir el Informe de análisis y elaborar el diseño de los sistemas.	Analista
6.3.	Realizar la programación asignada en base a cronograma asignado y basados en políticas establecidas en este procedimiento.	Programador
6.4.	Informar los resultados de la tarea realizada, al Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones	Jefe de Sist. Información

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág: 24

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	ANÁLISIS Y REQUERIMIENTO	DPTO. DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
		COD.:	001
		EMISIÓN:	Director de Tecnología
		VER.:	0.01
		REV.:	1

Mantenimiento - Actualización

Inicia: Asignación de tareas a la sección Sistemas de Información

Termina: Notificación vía e-mail de la tarea terminada.

Descripción: Desarrollar el mantenimiento o actualización de programas.

1.0 Objetivo

Permitir el correcto mantenimiento y actualización de los sistemas desarrollados por el área de desarrollo de Sistemas de Información

2.0 Alcance

Esta política es aplicable a todo el personal de operaciones y desarrollo de sistemas de Información del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones

3.0 Definiciones

APLICACIONES

Uso específico de los programas, por ejemplo: Inventarios, facturación, entre otros.

INSTALADORES ACTUALIZADOS

Controladores de hardware o software con mejoras, una de las formas más comunes de obtenerlos es a través del Internet.

TAREA

Trabajo a realizarse en un tiempo determinado.

4.0 Responsabilidades

Director de Tecnología de Información y Comunicaciones

Es responsable de asignar las tareas de mantenimiento y actualización de los sistemas desarrollados por el Área de desarrollo de Sistemas de Información.

Área de desarrollo de sistemas de información

Son responsables de realizar el mantenimiento y actualizaciones de sistemas solicitadas por el Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones

5.0 Política

5.1.-El Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones asignará como tarea al área de desarrollo de Sistemas de Información realizar el mantenimiento y actualizaciones de los sistemas.

5.2.-El área de desarrollo de Sistemas de Información evaluar e informar de los cambios a realizar en los sistemas.

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág: 25

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	ANÁLISIS Y REQUERIMIENTO	DPTO. DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
		COD.:	001
		EMISIÓN:	Director de Tecnología
		VER.:	0.01
		REV.:	1

5.3.-El Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones deberá de revisar y aprobar los cambios a realizar por parte del Área de desarrollo de Sistemas de Información

5.4.-El área de desarrollo de Sistemas de Información procederá, según aprobación del Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones, a realizar las labores de: Diseño, Programación, Pruebas y Evaluación, Actualización de la documentación técnica de sistemas, Capacitación a los usuarios de los sistemas de Información.

5.5.-El área de Sistemas de Información comunicará vía e-mail a la Dirección y con copia a la Asistente administrativa Informática del Departamento de Tecnología la notificación de la tarea terminada.

5.6.-La única persona que pueden autorizar excepciones de la política es el Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones

6.0 Procedimiento

No.	ACTIVIDAD	UNIDAD
6.1.	Solicitará al área de Sistemas de Información, realizar las labores de mantenimiento y actualización de los sistemas desarrollados.	Director de Tecnología de Información
6.2	Evaluar e informar de los cambios a realizar en las tareas de mantenimiento y actualización de sistemas.	Analista
6.3	Revisar los cambios a realizar en el mantenimiento y actualización de los sistemas, según Informe presentado por el Área de desarrollo de Sistemas de Información.	Jefe Sist. Información
6.4	Aprobar el Informe de mantenimiento y actualización de los sistemas, según Informe presentado por el Área de desarrollo de Sistemas de Información.	Director

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág: 26

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	ANÁLISIS Y REQUERIMIENTO	DPTO. DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
		COD.:	001
		EMISIÓN:	Director de Tecnología
		VER.:	0.01
		REV.:	1

Documentación de sistemas

Inicia: Aprobación del diseño

Termina: Notificación de la tarea realizada

Descripción: Documentar el desarrollo del mantenimiento o actualización de programas.

1.0 Objetivo

Definir las políticas para la elaboración de la documentación del diseño de sistemas aprobado.

2.0 Alcance

Esta política es aplicable al Área de desarrollo de Sistemas de Información.

3.0 Definiciones

DOCUMENTACIÓN

Registro físico de las tareas realizadas

TAREAS

Labor a ser realizada.

4.0 Responsabilidades

Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones

Es responsable de aprobar la documentación técnica de sistemas presentada por el Área de desarrollo de Sistemas de Información.

Área de desarrollo de Sistemas de Información

Es la responsable de realizar la documentación de técnica de los sistemas aprobados.

5.0 Política

5.1.-El Área de desarrollo de Sistemas de Información realizará la documentación técnica (definición tecnológica, análisis técnico, pase a producción) de los programas aprobados

5.2.-Se consideran documentación técnica:

- Modelo Entidad-relación (revisados y aprobado por el Administrador de la Base de Datos)
- Diccionario de datos (revisados y aprobado por el Administrador de la Base de Datos)
- Definición de tablas (revisados y aprobado por el Administrador de la Base de Datos)
- Diagrama General del sistema

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pag: 27

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	ANÁLISIS Y REQUERIMIENTO	DPTO. DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
		COD.:	001
		EMISIÓN:	Director de Tecnología
		VER.:	0.01
		REV.:	1

5.3.-El Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones deberá proporcionar, al Área de desarrollo de Sistemas de Información, los formatos que se utilizarán en la documentación técnica.

5.4.-Se deberá utilizar la simbología para la elaboración del manual de modelo entidad relación y diagrama general del sistema.

5.5.-El Área de desarrollo de Sistemas de Información deberá de presentar la documentación técnica de sistema para su revisión y aprobación

5.6.-El Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones deberá de revisar y aprobar la documentación presentada por el Área de desarrollo de Sistemas de Información, en caso de no contar con el visto bueno se realizarán las observaciones, para su correspondiente corrección.

5.7.- El Área de desarrollo de Sistemas de Información deberá de realizar las correcciones de las observaciones realizadas por el Director de Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones, y presentarlo para su aprobación

5.8.-La única persona que puede autorizar alguna excepción a esta política es el Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones.

6.0 Procedimiento

No.	ACTIVIDAD	UNIDAD
6.1.	Realizar la documentación técnica de sistemas, según políticas y procedimientos establecidos.	Analista
6.2	Verificar e Informar de la documentación técnica, al Director del Departamento de Tecnología de Información para su aprobación.	Jefe Sist. Información
6.3	El Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones deberá de revisar y aprobar la documentación presentada por el Área desarrollo de Sistemas de Información.	Director de Tecnología de Información y Comunicación

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág: 28

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	ANÁLISIS Y REQUERIMIENTO	DPTO. DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
		COD.:	001
		EMISIÓN:	Director de Tecnología
		VER.:	0.01
		REV.:	1

Pruebas y evaluación de sistemas

Inicia: Asignación de tarea al área de desarrollo de sistemas de Información

Termina: Informe de la tarea terminada

Descripción: Efectuar las pruebas y evaluación a los sistemas desarrollados

1.0 Objetivo

Establecer las políticas de pruebas y evaluación de los sistemas desarrollados por el personal de programación del Área de desarrollo de Sistemas de Información.

2.0 Alcance

Esta política es aplicable al Área de desarrollo de Sistemas de Información.

3.0 Definiciones

AMBIENTE DE PRUEBAS

Recursos de Hardware y Software necesarios para realizar las pruebas de sistemas, los cuales deben ser parecidos a las terminales en las que se instalara el sistema

PRUEBAS Y EVALUACIÓN DE LOS SISTEMAS

Proceso mediante el cual se realiza la prueba de calidad de los sistemas.

4.0 Responsabilidades

Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones

Es responsable de asignar las tareas de pruebas y evaluación de los sistemas desarrollados por el Área de desarrollo de Sistemas de Información.

Área de desarrollo de sistemas de Información

Son responsables de realizar las pruebas y evaluación de sistemas solicitadas por el Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones.

Área de desarrollo de sistemas de Operaciones

Son responsables de realizar las pruebas y evaluación de sistemas solicitadas por el Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones.

5.0 Política

5.1.- El Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones, debe de asignar como tarea al Área de desarrollo de Sistemas de Información realizar las fases de pruebas del funcionamiento de los sistemas desarrollados por el personal de programación.

5.2.- El Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones deberá de proporcionar los formatos de los documentos, que se utilizarán en el proceso de pruebas y evaluación.

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág: 29

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	ANÁLISIS Y REQUERIMIENTO	DPTO. DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
		COD.: 001	
		EMISIÓN:	Director de Tecnología
		VER.: 0.01	
		REV.:	1

5.3.- Las fase de pruebas de los sistemas desarrollados por el Área de desarrollo de sistemas de Información, serán:

- **Pruebas por parte del Área de desarrollo de sistemas de Información:** En esta fase el personal antes mencionado, probará la flexibilidad, funcionamiento y rendimiento, de los sistemas desarrollados, según especificaciones aprobadas por el Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones.
- **Pruebas por parte del Área de Operaciones:** En esta fase el personal antes mencionado, probará la estabilidad, procesamiento y exactitud de resultados, según especificaciones aprobadas.
- **Prueba por el Usuario Final:** Esta fase podrá ser ejecutada, siempre y cuando esté aprobada por el Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones y consiste en que el usuario destinado para este sistema, realice una revisión general del sistema antes mencionado.

5.4.- Para realizar las pruebas, se emplearán una secuencia de datos lo más cercanos a la realidad, los mismos que deberán de tener una coherencia lógica que amerita dicho sistema para ser puesto en producción.

5.5.- En el proceso de pruebas y evaluación, se debe de considerar:

- Los parámetros iniciales del sistema
- Los datos requeridos para el ingreso
- Las validaciones de datos utilizados
- El tiempo de espera del procesamiento de dato
- Los reportes e Informes emitidos
- La consistencia de los resultados
- Las debilidades lógicas del sistema
- Los errores de funcionamiento
- La integridad de los datos
- Los respaldos de datos
- La recuperación de sistemas en caso de fallas graves

5.6.- Para la tarea de pruebas y evaluación, el área de Sistemas de Información y la de Operaciones, deberán de contar con un ambiente de pruebas lo más parecido posibles al de las terminales, en las que se realizarán la instalación del sistema.

5.7.- El Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones deberá de revisar, y aprobar el Informe presentado por el Área de desarrollo de Sistemas de Información, si existieren observaciones,

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág: 30

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	ANÁLISIS Y REQUERIMIENTO	DPTO. DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
		COD.:	001
		EMISIÓN:	Director de Tecnología
		VER.:	0.01
		REV.:	1

el Director deberá notificar a dicha Área para que realice las correcciones necesarias

5.8.- El Área de desarrollo de sistemas de Información deberá de realizar las correcciones de sistemas, solicitadas por el director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones.

5.9.- El responsable de las pruebas finales del programa deberá emitir un Informe al Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones, de las tareas de pruebas y evaluación realizadas.

5.10.- El Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones deberá de revisar, y aprobar el Informe presentado.

5.11.- La única persona que puede autorizar alguna excepción a esta política es el Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones.

6.0 Procedimiento

No.	ACTIVIDAD	UNIDAD
6.1	Solicitará la elaboración del cronograma de capacitación al área de Operaciones, por parte del área de Sistemas de Información	Director de tecnología de información y comunicación
6.2	Elaborar y presentar el cronograma de capacitación, según políticas y procedimientos establecidos.	Analista
6.3	Presentar, el cronograma de capacitación al Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones, para su aprobación.	Jefe Sist. Información
6.4	Revisar, corregir y aprobar el cronograma de capacitación, si no cuenta con el visto bueno, el Área de desarrollo de Sistemas de Información deberá corregir el mismo.	Director de tecnología de información y comunicación
6.5	Ejecutar el cronograma de capacitación al personal.	Analista
6.6	Presentar el Informe final de los resultados de la capacitación.	Sist. Información

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág: 31

Capacitación del sistema

Inicia: Aprobación del sistema

Termina: Informe de la tarea terminada

Descripción: Efectuar la capacitación de los sistemas

1.0 Objetivo

Capacitar al personal del Área de Operaciones, sobre el funcionamiento e instalación de los sistemas desarrollados

2.0 Alcance

Esta política es aplicable al personal que desarrolla capacitación de los sistemas en la Universidad Estatal de Milagro

3.0 Definiciones

CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN AL ÁREA DE OPERACIONES

Documento que describe el programa de capacitación a de ejecutar

EXCEPCIONES A ESTA POLÍTICA

Excluir a una persona o cosa de una política común.

PROJECT

Reporte grafico de las tareas realizadas.

4.0 Responsabilidades

Director de Tecnología de Información y Comunicaciones

Es responsable de aprobar el cronograma de capacitación al Área de Operaciones.

Área de desarrollo de Sistemas de Información

Es la responsable de presentar y ejecutar el cronograma de capacitación al Área de Operaciones.

5.0 Política

5.1.- El Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones, debe de asignar al Área de desarrollo de Sistemas de Información realizar el cronograma de capacitación al Área de Operaciones, sobre el funcionamiento e instalación de los sistemas aprobados para ser puestos en producción.

5.2.- El Área de desarrollo de Sistemas de Información deberá de elaborar y presentar el cronograma de capacitación para el Área de Operaciones, al Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones, mismo que establecerá los formatos de los documentos.

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág: 32

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	ANÁLISIS Y REQUERIMIENTO	DPTO. DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
		COD.:	001
		EMISIÓN:	Director de Tecnología
		VER.:	0.01
		REV.:	1

5.3.- El cronograma de capacitación podrá contener en la planificación:

- Fechas y horas en que se realizara la capacitación.
- Responsables de realizar la capacitación.
- Objetivo de la capacitación.
- Programa a capacitar al personal
- Listado del personal a capacitar
- Fechas de entrega del Informe final de la capacitación realizada

5.4.- El Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones deberá de revisar, corregir, sugerir y aprobar el cronograma de capacitación presentado.

5.5.- El Área de desarrollo de Sistemas de Información deberá de ejecutar el cronograma de capacitación al Área de Operaciones, aprobado por el Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones.

5.6.- El Área de desarrollo de Sistemas de Información deberá de establecer un ambiente de prueba, el cual será utilizado para la capacitación al personal de Operaciones.

5.7.- El Área de desarrollo de Sistemas de Información deberá de especificar todos los procesos a seguir para la instalación de los sistemas aprobados para ser puestos en producción, los mismos que serán realizados en un ambiente parecido, a los que existe en las terminales, en las cuales se instalarán los sistemas.

5.8.- En el proceso de capacitación el Área de desarrollo de Sistemas de Información deberá de esquematizar los procesos, para los cuales el sistema, ha sido diseñado

5.9.- El Área de desarrollo de Sistemas de Información deberá presentara un Informe al finalizar la capacitación al personal, sobre las actividades realizadas

5.10.- La única persona que puede autorizar alguna excepción a esta política es el Director del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones.

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		
	ANÁLISIS Y REQUERIMIENTO	DPTO. DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
		COD.: 001
		EMISIÓN: Director de Tecnología
		VER.: 0.01
		REV.: 1

6.0 Procedimiento

No.	ACTIVIDAD	UNIDAD
6.1	Solicitar la elaboración del cronograma de capacitación al Área de Operaciones, por parte del Área de desarrollo de Sistemas de Información	Director de Tecnología de Información y Comunicación
6.2	Elaborar y presentar el cronograma de capacitación, según políticas y procedimientos establecidos.	Analista
6.3	Presentar el cronograma de capacitación al Director del Departamento de tecnología de Información, para su aprobación.	Sist. Información
6.4	Revisar y aprobar el cronograma de capacitación, si no cuenta con el visto bueno, el Área de desarrollo de Sistemas de Información deberá corregir el mismo.	Director de Tecnología de Información y Comunicación
6.5	Ejecutar el cronograma de capacitación de los usuarios, aprobado y presentar el Informe final de los resultados de la capacitación.	Analista/jefe Sist. Información

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág: 34

ANEXO 5. MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL ACCESO AL DATACENTER.

	UNEMI MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTO: POLITICAS PARA EL ACCESO AL DATACENTER	PROCESO: FORMACIÓN ACADÉMICA
		DEPARTAMENTO DEL TIC'S
Inicio:		
Fin:		

No.	ACTIVIDAD	UNIDAD DE TRABAJO
	<p>OBJETIVO.</p> <p>Es controlar y evitar el ingreso no autorizado a dicho Dpto. así como también permitirá realizar controles de auditoría más eficaces con la finalidad de evitar pérdidas de información, y daño de los recursos del área.</p> <p>ALCANCE.</p> <p>El desarrollo de esta política aplica a todo el personal interno y externo que de una u otra forma estén relacionados a esta dependencia.</p> <p>RESPONSABILIDADES</p> <p>Es responsabilidad del encargado del Datacenter la ejecución de esta política que le ayudará a reducir los riesgos de inseguridad de la información asociados al control del acceso físico al Datacenter.</p> <p>POLITICA PARA EL ACCESO AL DEPARTAMENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para todo el personal estará restringido el acceso físico al área del Datacenter. • El director del Departamento del TIC's será la autoridad única que asignará a la(s) personas para el custodia y el acceso al Datacenter. • Todo acceso será autorizado y registrado en un formato de bitácora en él que se evidencia fecha, hora, motivo y firma de autorización. • Todas las instalaciones del TIC's deberán estar físicamente protegidas. 	

Elaborado por: Luis Álvarez Christian Bustamante	Revisión y Aprobación:	Aprobado Por:	Aprobado por:	Fecha:	Página: 1 de 3
--	---------------------------	---------------	---------------	--------	-------------------

	<p style="text-align: center;">UNEMI MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTO: POLITICAS PARA EL ACCESO AL DATACENTER</p>	PROCESO: FORMACIÓN ACADÉMICA
		DEPARTAMENTO DEL TIC'S
Inicio:		
Fin:		

	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los visitantes autorizados deberán ser escoltados por el miembro del TIC's asignado por el director. • Los responsables de la custodia del Datacenter serán los encargados de revisar y supervisar el correcto funcionamiento del Datacenter. • Cualquier uso de las instalaciones de tecnología e información deberá siempre contar con la aprobación del Director del departamento o a quien este designe. • El personal asignado por el Director del TIC's para la custodia del Datacenter deberá tener libre acceso a las instalaciones. • Solo los administradores y el jefe del departamento tendrán el acceso al uso de los racks de redes del Datacenter. • El Departamento de Infraestructura será el responsable de la seguridad de los datos en la red y la de los equipos. • Todas las áreas de restricciones deberán estar visiblemente y notablemente señalizadas para informar a las personas la importancia de la ubicación de donde se encuentran. • Los encargados de la seguridad del acceso al Datacenter deberán realizar periódicamente informes sobre registros de ingresos. • El departamento de Tecnologías de la Información deberá trabajar en coordinación con el Departamento de Talento Humano quien deberá comunicar las personas que sean desvinculadas(os) o cambiadas(os) de áreas para la baja respectiva del control biométrico. 	
--	--	--

Elaborado por: Luis Álvarez Christian Bustamante	Revisión y Aprobación:	Aprobado Por:	Aprobado por:	Fecha:	Página: 2 de 3
---	-------------------------------	----------------------	----------------------	---------------	--------------------------

	UNEMI MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTO: POLÍTICAS PARA EL ACCESO AL DATACENTER	PROCESO: FORMACIÓN ACADÉMICA
		DEPARTAMENTO DEL TIC'S
Inicio:		
Fin:		

	<ul style="list-style-type: none"> • Todo el personal interno que labora dentro del departamento deberá ser registrado en el dispositivo biométrico. • Todos los sistemas de seguridad física deben cumplir con todas las regulación establecidas en este manual de políticas. 	
--	--	--

Elaborado por: Luis Álvarez Christian Bustamante	Revisión y Aprobación:	Aprobado Por:	Aprobado por:	Fecha:	Página: 3 de 4
---	-------------------------------	----------------------	----------------------	---------------	--------------------------

ANEXO 6. MANUAL DE POLÍTICAS DE ACCESO A LAS ÁREAS DEL TIC'S.

	UNEMI MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTO: POLITICAS PARA EL ACCESO A LAS AREAS DEL TIC'S	PROCESO: FORMACIÓN ACADÉMICA
		DEPARTAMENTO DEL TIC'S
Inicio: Fin:		

	ACTIVIDAD	UNIDAD DE TRABAJO			
	<p>OBJETIVO.</p> <p>Establecer las políticas que delimitan las acciones que se deberán tomar para el control del ingreso físico a las diferentes áreas del TIC's</p> <p>ALCANCE.</p> <p>El contenido de estas políticas es aplicable a todo el personal interno y externo que está relacionado como usuario.</p> <p>POLITICAS DE CONTROL.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todo estudiante o usuario del TIC'S deberá recibir por parte de esta entidad la correspondiente información relacionada a Las políticas, procedimientos y manual de usuario que se utilizan para lograr el buen uso de las instalaciones y los recursos que ofrece el área. • Todo estudiante o usuario que ingrese no deberá enjerrir alimentos dentro de las distintos áreas que conforman el TIC's. • Todo estudiante, que haya aprobado los procesos de admisión, deberá recibir por esta entidad los manuales de: políticas y procedimientos, manuales de usuarios y normativas que le permitan el uso adecuado de los recursos que ofrece el TIC'S. en los procesos de enseñanza y aprendizaje. • Todo estudiante o usuario del TIC'S deberá estar obligado a cumplir de manera estricta las normas de comportamiento en el uso de los recursos que otorga el TIC'S, no pudiendo alegar desconocimiento de las mismas. 				
Elaborado Por: Luis Álvarez Christian Bustamante	Revisión y Aprobación:	Aprobado Por:	Aprobado por:	Fecha: 26-12-2013	Página: 1 de3



	UNEMI MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTO: POLITICAS PARA EL ACCESO A LAS AREAS DEL TIC'S	PROCESO: FORMACIÓN ACADÉMICA
	Inicio: Fin:	DEPARTAMENTO DEL TIC'S

	<ul style="list-style-type: none"> • Todo estudiante o usuario en general, deberá mantener respeto a las y los compañeros estudiantes, docentes, empleados, trabajadores y público en general, para lo cual evitará, en todo momento, realizar actos ofensivos que atenten contra la moral, la ética y la disciplina o interfieran en las actividades académicas y/o administrativas del TIC'S. • El Departamento del TIC's deberá distinguir las siguientes categorías de usuarios: Autoridades superiores de la Institución; Autoridades que representan los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la Institución; Directores y Coordinadores de carrera; Tutores; Profesores o Profesoras e Investigadores o Investigadoras, que pueden ser: Titulares, Invitados, Ocasionales, u Honorarios. • Los usuarios en general deberán ser identificados mediante una credencial otorgada por el TIC's • Toda credencial otorgada por la institución deberá ser personal e intransferible. • La pérdida de la credencial deberá ser notificada al emisor (Área administrativa) inmediatamente, después de advertido el extravío, para su renovación o reposición. <p>POLITICAS Personal interno.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todo el personal interno que labora dentro del Departamento debe tener con su respectivo registro biométrico. • El personal debe portar siempre su respectiva credencial o identificación en un lugar visible durante se encuentre laborando. <p>Personal externo</p> <ul style="list-style-type: none"> • El usuario de cada vez que desee visitar las instalaciones deberá contar con la respectiva orden de aprobación escrita y firmada por el director de Departamento de Tecnologías. 	
--	--	--

Elaborado Por: Luis Álvarez Christian Bustamante	Revisión y Aprobación:	Aprobado Por:	Aprobado por:	Fecha: 26-12-2013	Página: 2 de 3
--	---------------------------	---------------	---------------	----------------------	-------------------



UNEMI MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTO: POLITICAS PARA EL ACCESO A LAS AREAS DEL TIC'S	PROCESO: FORMACIÓN ACADÉMICA
	DEPARTAMENTO DEL TIC'S
Inicio:	
Fin:	

	<ul style="list-style-type: none">• El usuario no podrá estar solo dentro del departamento, será acompañado en todo el momento que dure su estadía dentro de dicho departamento por un personal designado por el área de infraestructura.• Los usuarios no podrán alterar el orden, ni causar distracción al resto del personal que labora dentro de las distintas dependencias.	
--	---	--

Elaborado Por: Luis Álvarez Christian Bustamante	Revisión y Aprobación:	Aprobado Por:	Aprobado por:	Fecha: 26-12-2013	Página: 3 de 3
--	---------------------------	---------------	---------------	----------------------	-------------------