



**Resolución C.D.FP. N° 274 /2.022**  
Villarrica 19 de noviembre 2.022

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD POLITÉCNICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE VILLARRICA DEL ESPÍRITU SANTO. -**

**VISTO:** La Sesión Ordinaria N° 21/2022, del Consejo Directivo de la Facultad Politécnica de fecha 15 de noviembre de 2022, y el acta del Nivel Técnico Equipo MECIP de la Facultad. -

**CONSIDERANDO:**

**QUE**, en la mencionada acta se socializo el proyecto y en la Descripción de trabajo N° 01 se trato el borrador del *PROYECTO DEL MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD POLITÉCNICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE VILLARRICA DEL ESPÍRITU SANTO.* -

**QUE**, se hace necesario identifica los procesos que se desarrollan en la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo – UNVES, para realizar gestiones por procesos en la Facultad considerándola como una unidad en la que cada parte tiene su participación en el resultado final, ayuda a conocer el funcionamiento de la facultad por dentro y, sobre todo, contribuye a relacionar las técnicas que se aplican para un resultado determinado, midiendo los resultados obtenidos y comprobarlos con los objetivos planificados, convirtiendo esa información en una herramienta de toma de decisiones, facilitando la mejora continua

**QUE** en el Punto N° 04 del Orden del Día, se estableció: estudio y consideración del Acta del Equipo Nivel Técnico Equipo MECIP Descripción de trabajo N° 01 *“PROYECTO DEL MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD POLITÉCNICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE VILLARRICA DEL ESPÍRITU SANTO.”.* -

**QUE**, en tal sentido, y después de las deliberaciones sobre el punto, y teniendo en cuenta que la propuesta presentada por el Equipo de Trabajo Nivel Técnico – Equipo MECIP de la Facultad, los Miembros del Consejo Directivo presentes, por unanimidad, han resuelto aprobar el *PROYECTO DEL MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD POLITÉCNICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE VILLARRICA DEL ESPÍRITU SANTO*

**QUE**, la Ley N° 3315/2007 *Carta Orgánica de la UNVES*, en su artículo 1, dispone: *“La Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo es una Institución de derecho público, autónoma, con personería jurídica (...)”.*

**QUE**, en tanto, el artículo 3 de la *Carta Orgánica de la UNVES*, establece los fines de la Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo y el artículo 4 del mismo cuerpo legal establece las propuestas para el cumplimiento de esos fines.

**QUE**, el Consejo Directivo de Facultad Politécnica, de la Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo, en su Sesión N° 21 de fecha 05 de noviembre de 2021, resolvió *“AUTORIZAR al DECANO PROF. ING. ANTONIO ZORRILLA GONZALEZ y al SECRETARIO del Consejo Directivo PROF. ING. ELIGIO GONZÁLEZ VÁZQUEZ, a firmar las Resoluciones emanadas por el Consejo Directivo de la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo.*

**POR TANTO**, en base a las consideraciones supra mencionadas, el Consejo Directivo de la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo, en uso de sus atribuciones legales:



**Misión:** Formar profesionales con pensamiento crítico, capaces de responder a las demandas tecnológicas socio ambientales de la región y del país, con un criterio científico, basado en principios éticos e inclusivos.



**Visión:** Institución de Educación Superior de referencia, reconocida por su formación tecnológica y científica de profesionales, competentes e innovadores con compromiso ético, social e inclusivo que contribuyan al desarrollo sostenible de la región y del país.



**RESUELVE:**

**Art. 1.** **APROBAR** PROYECTO DEL MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD POLITÉCNICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE VILLARRICA DEL ESPÍRITU SANTO, CONFORME AL ANEXO DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN. -

**Art. 2.** **NOTIFICAR** A QUIENES CORRESPONDA Y CUMPLIDO ARCHIVAR.

  
.....  
**PROF. ING. ELIGIO GONZÁLEZ VAZQUEZ**

Secretario del Consejo Directivo  
Facultad Politécnica



  
.....  
**PROF. ING. ANTONIO ZORRILLA GONZALEZ**

Decano y Presidente del Consejo Directivo  
Facultad Politécnica

**Misión:** Formar profesionales con pensamiento crítico, capaces de responder a las demandas tecnológicas socio ambientales de la región y del país, con un criterio científico, basado en principios éticos e inclusivos.



**Visión:** Institución de Educación Superior de referencia, reconocida por su formación tecnológica y científica de profesionales, competentes e innovadores con compromiso ético, social e inclusivo que contribuyan al desarrollo sostenible de la región y del país.



**FACULTAD  
POLITÉCNICA**



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
DE  
VILLARRICA DEL ESPIRITU SANTO**

**Facultad Politécnica**



**Misión:** Formar profesionales con pensamiento crítico, capaces de responder a las demandas tecnológicas socio ambientales de la región y del país, con un criterio científico, basado en principios éticos e inclusivos.



**Visión:** Institución de Educación Superior de referencia, reconocida por su formación tecnológica y científica de profesionales, competentes e innovadores con compromiso ético, social e inclusivo que contribuyan al desarrollo sostenible de la región y del país.

Facultad Politécnica  
Bvar Rio Apa c/ Tape Pytã

[www.politecnicaunves.edu.py](http://www.politecnicaunves.edu.py)  
WhatsApp: 0985 - 230 367  
Villarrica-Paraguay

e-mail: [politecnica@unves.edu.py](mailto:politecnica@unves.edu.py)  
Telefax: 0541-44404/41366



**FACULTAD  
POLITÉCNICA**



# PROYECTO DE MAPA DE PROCESOS

## Elaborado:

Prof. Mgt. Glady Zunilda Almada Vázquez

Prof. Mgt. Natalia Soledad Fernández Gómez

Prof. Mgt. Nidia Teresa Villalba Torres

Lic. Clara Ramona Fretes Cabrera

## Coordinado por:

Equipo del Control Interno Nivel Técnico

## Aprobado por:

Equipo del Control Interno Nivel Directivo



**Misión:** Formar profesionales con pensamiento crítico, capaces de responder a las demandas tecnológicas socio ambientales de la región y del país, con un criterio científico, basado en principios éticos e inclusivos.



**Visión:** Institución de Educación Superior de referencia, reconocida por su formación tecnológica y científica de profesionales, competentes e innovadores con compromiso ético, social e inclusivo que contribuyan al desarrollo sostenible de la región y del país.

Facultad Politécnica  
Bvar Rio Apa c/ Tape Pytã

[www.politecnicaunves.edu.py](http://www.politecnicaunves.edu.py)  
WhatsApp: 0985 - 230 367  
Villarrica-Paraguay

e-mail: [politecnica@unves.edu.py](mailto:politecnica@unves.edu.py)  
Telefax: 0541-44404/41366



## I. PRESENTACIÓN

El presente documento denominado Mapa de Procesos identifica los procesos que se desarrollan en la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo – UNVES, para realizar gestiones por procesos en la Facultad considerándola como una unidad en la que cada parte tiene su participación en el resultado final.

El mapa de procesos ayuda a conocer el funcionamiento de la facultad por dentro y, sobre todo, contribuye a relacionar las técnicas que se aplican para un resultado determinado.

Una efectiva gestión por procesos permite medir resultados obtenidos y comparar con los objetivos planificados, convirtiendo esa información en una herramienta de toma de decisiones, facilita la mejora continua, las modificaciones necesarias para lograr los objetivos definidos y cumplir con la misión para la cual fue creada siempre orientado al logro de la satisfacción de los ciudadanos, comunidad universitaria/estudiantes.

El modelo de gestión por procesos se refiere al cambio operacional al migrar de una visión funcional a una visión administrada por procesos. Una Organización tiene sentido si puede satisfacer con sus productos o servicios, las necesidades de los clientes. En la organización también hay otros grupos de interés (Directivos, funcionarios, docentes, sociedad, etc.) a cuyas necesidades y expectativas también hay que dar respuesta.

En base a la gestión por procesos, se tiene bien en claro qué es lo que quieren los estudiantes (clientes) y demás grupos de interés, y en función de sus requisitos, identificar, definir y desarrollar los procesos necesarios para conseguir los objetivos establecidos.

## II. OBJETIVOS DEL MAPA DE PROCESOS

- Identificar los roles claves de la facultad.
- Definir las responsabilidades y funciones de los técnicos y directivos.
- Identificar la necesidades actuales y futuras de las partes interesadas (clientes).
- Definir objetivos y alinearlos.
- Mejorar el flujo de información entre los diferentes procesos y/o dependencias.
- Administrar los recursos y actividades de la facultad.
- Detectar ventajas competitivas
- Mejorar el flujo de información.

**Misión:** Formar profesionales con pensamiento crítico, capaces de responder a las demandas tecnológicas socio ambientales de la región y del país, con un criterio científico, basado en principios éticos e inclusivos.



**Visión:** Institución de Educación Superior de referencia, reconocida por su formación tecnológica y científica de profesionales, competentes e innovadores con compromiso ético, social e inclusivo que contribuyan al desarrollo sostenible de la región y del país.



- Identificar posibles mejoras o correcciones, así como nuevas oportunidades.

### III. ELABORACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS

El equipo de trabajo conformado por Prof. Lic. Clara Ramona Fretes Cabrera, Prof. Mst. Nidia Teresa Villalba Torres, Prof. Ing. Natalia Fernández Gómez, Prof. Mgt. Glady Zunilda Almada Vázquez quienes conocen los procesos que se gestionan en la facultad.

Se han incorporados a las personas de los diferentes niveles y dependencias puntualmente conforme a los temas trabajados.

En la elaboración del mapa de procesos se siguió una metodología sencilla que parte de la misión y la visión de la facultad, de los clientes/usuarios y de las necesidades y expectativas de los mismos. Partiendo de esta base se identificaron los procesos y se organizaron en el mapa de procesos.

Queda pendiente la elaboración de la ficha del proceso, la identificación de los indicadores de control y resultados, finalmente, con la organización de la documentación correspondiente de cada proceso.

#### 1. GRUPOS DE INTERÉS / CLIENTES / USUARIOS

**Grupo de interés:** todos aquellos que tienen interés en la facultad, sus actividades y logros. Entre ellos se puede incluir estudiantes, docentes, funcionarios, personal de administración y servicios, directivos, autoridades, empresas y la sociedad.

**Cliente/usuario:** Persona que utiliza con asiduidad los servicios de la facultad. Pueden ser internos y o externos. Entre ellos estudiantes, comunidad, empresas.

#### 2. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE CLIENTES/USUARIOS

**Necesidades** son aquellos servicios que son requeridos, por los clientes/usuarios, a la facultad.

**Expectativas** son las características o prestaciones que los clientes/usuarios esperan que tengan los servicios que son demandados a la facultad.

Las necesidades de los clientes / usuarios son la razón de ser de un proceso. Los procesos claves tienen como objetivo cubrir las necesidades de los clientes/usuarios. Las expectativas marcan el nivel de satisfacción de los clientes.

**Misión:** Formar profesionales con pensamiento crítico, capaces de responder a las demandas tecnológicas socio ambientales de la región y del país, con un criterio científico, basado en principios éticos e inclusivos.



**Visión:** Institución de Educación Superior de referencia, reconocida por su formación tecnológica y científica de profesionales, competentes e innovadores con compromiso ético, social e inclusivo que contribuyan al desarrollo sostenible de la región y del país.



En función de cómo se cubran las expectativas de los clientes/usuarios se obtendrá un mayor o menor grado de satisfacción de los mismos. La facultad debe centrar sus esfuerzos en cubrir las necesidades de los clientes/usuarios alcanzando el mayor grado de satisfacción posible.

La percepción del cliente / usuario SIEMPRE tiene que ser mayor que la expectativa para que se produzca satisfacción.

### 3. MAPA DE PROCESO

**Mapa de procesos:** es una representación gráfica que define y refleja la estructura y relación de los diferentes procesos de la facultad, es un diagrama de valor; un inventario gráfico de los procesos de la facultad.

**Macroprocesos:** Son todos los procesos claves relacionados que se llevan a cabo en las diferentes áreas y, que mutuamente generan valor.

**Procesos:** son las actividades que transforman entradas en salidas utilizando recursos y aplicando controles aportando valor añadido para el cliente o usuario. Son los procesos que inciden de manera significativa en los objetivos estratégicos y son claves para el éxito de la Institución, tienen sub procesos.

**Sub procesos:** son partes bien definidas de un proceso, actividades que tienen una secuencia lógica que cumple propósitos claros. Se tiene procedimientos (paso a paso), y actividades (tareas).

**Procedimiento:** son las formas específicas de llevar a cabo un proceso, descripción paso a paso. Es la forma específica de llevar a término un proceso o una parte del mismo.

**Actividades:** es la suma de tareas, normalmente agrupadas en un procedimiento para facilitar su gestión.

**Micro procesos:** proceso local, específico, con enfoque técnico, con resultados y metas intermedios entrelazados con los macroprocesos.

**Procesos Estratégicos:** establecen lineamientos hacia el alcance de los propósitos fundamentales, son establecidos y ejecutados por la alta dirección que administran y gerencian. Son decisivos en relación con el futuro de la unidad.

**Misión:** Formar profesionales con pensamiento crítico capaces de responder a las demandas tecnológicas socio ambientales de la región y del país, con un criterio científico, basado en principios éticos e inclusivos.



**Visión:** Institución de Educación Superior de referencia, reconocida por su formación tecnológica y científica de profesionales, competentes e innovadores con compromiso ético, social e inclusivo que contribuyan al desarrollo sostenible de la región y del país.



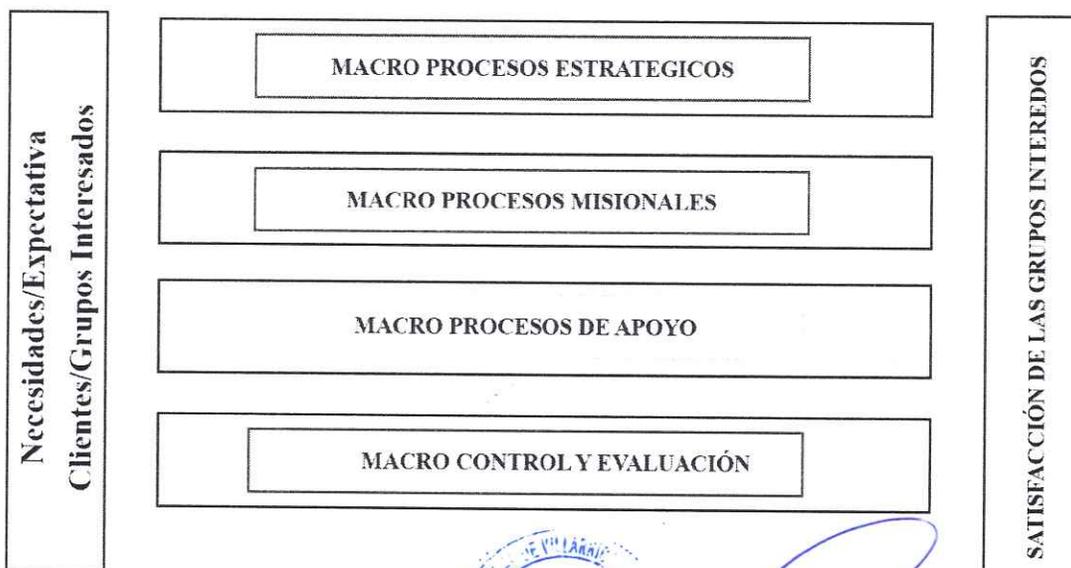
**Procesos Misionales/Claves:** Son la razón de ser la Institución. Son todos los procesos involucrados directamente en la transformación para la prestación del servicio que el cliente requiere y/o desea. Como consecuencia, su resultado es percibido directamente por el cliente/usuario (se centran en aportarle valor).

Los procesos claves constituyen la secuencia de valor añadido del servicio desde la comprensión de las necesidades y expectativas del cliente /usuario hasta la prestación del servicio, siendo su objetivo final la satisfacción del cliente /usuario.

**Procesos de Apoyo:** Permite que la Institución funcione a partir de la provisión de recursos que son necesarios en los procesos. Son los que sirven de soporte a los procesos claves. Sin ellos no serían posibles los procesos claves ni los estratégicos. Estos procesos son, en muchos casos, determinantes para que puedan conseguirse los objetivos de los procesos dirigidos a cubrir las necesidades y expectativas de los clientes / usuarios.

#### 4. MAPA DE PROCESO

### Identificación de los Procesos

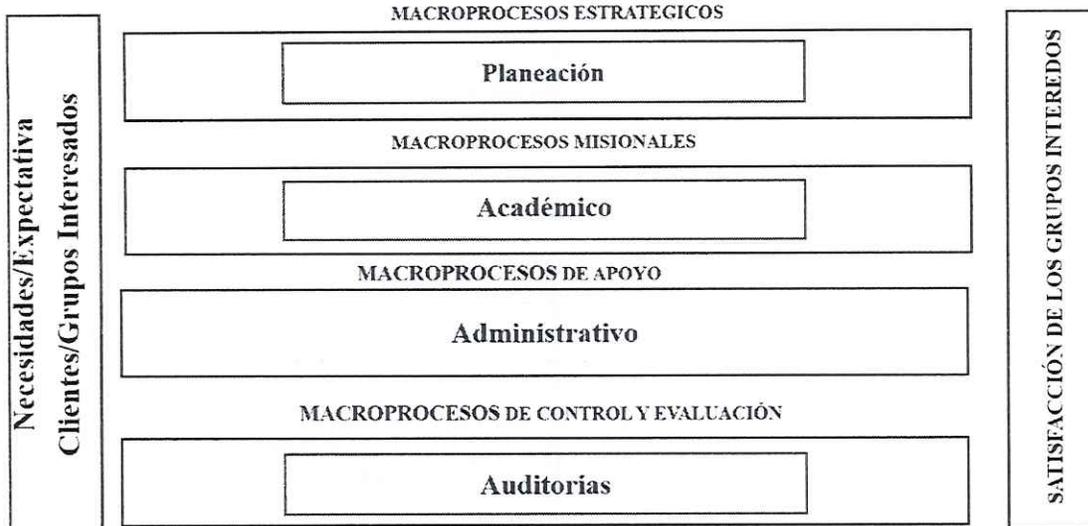


**Misión:** Formar profesionales con pensamiento crítico, capaces de responder a las demandas tecnológicas socio ambientales de la región y del país, con un criterio científico, basado en principios éticos e inclusivos.

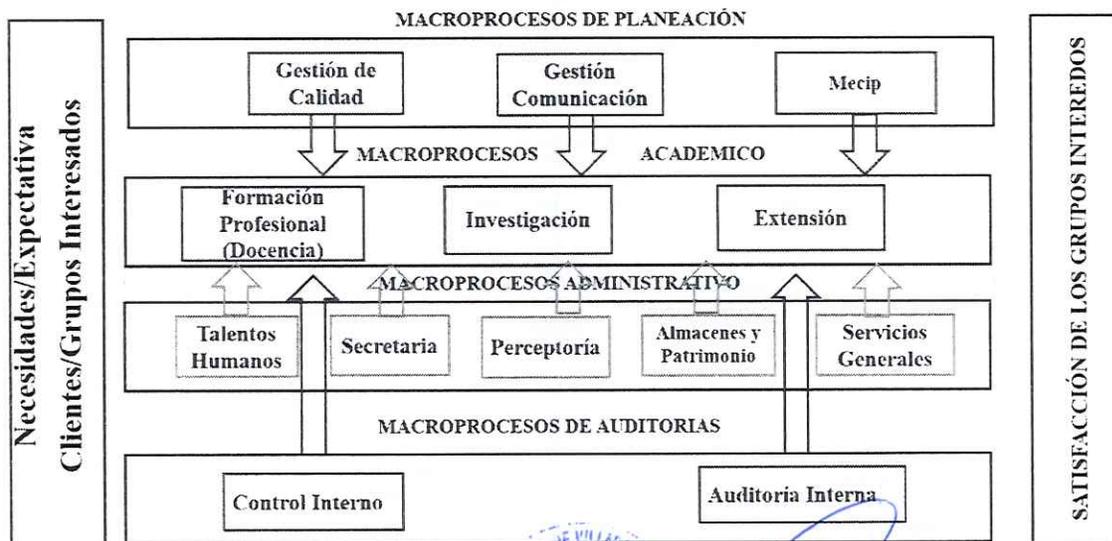


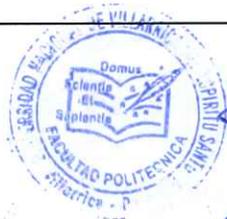
**Visión:** Institución de Educación Superior de referencia, reconocida por su formación tecnológica y científica de profesionales, competentes e innovadores con compromiso ético, social e inclusivo que contribuyan al desarrollo sostenible de la región y del país.

## Identificación de los Macroprocesos



## Identificación de los Procesos






**Misión:** Formar profesionales con pensamiento crítico, capaces de responder a las demandas tecnológicas socio ambientales de la región y del país, con un criterio científico, basado en principios éticos e inclusivos.



**Visión:** Institución de Educación Superior de referencia, reconocida por su formación tecnológica y científica de profesionales, competentes e innovadores con compromiso ético, social e inclusivo que contribuyan al desarrollo sostenible de la región y del país.



## Identificación de los Subprocesos



## Identificación de los Micro Procesos



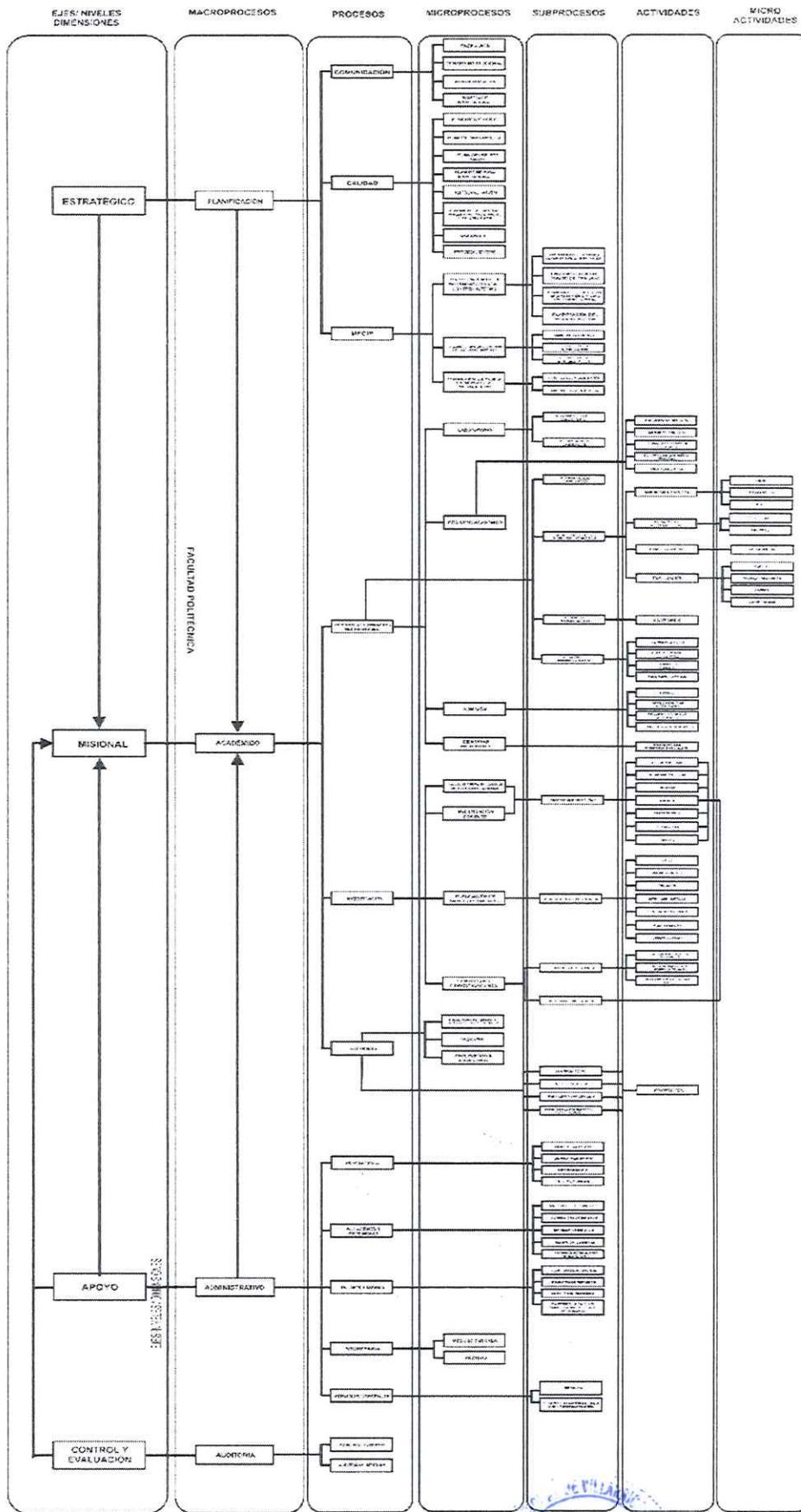
**Misión:** Formar profesionales con pensamiento crítico, capaces de responder a las demandas tecnológicas socio ambientales de la región y del país, con un criterio científico, basado en principios éticos e inclusivos.



**Visión:** Institución de Educación Superior de referencia, reconocida por su formación tecnológica y científica de profesionales, competentes e innovadores con compromiso ético, social e inclusivo que contribuyan al desarrollo sostenible de la región y del país.



MAPA DE PROCESOS



FACULTAD POLITÉCNICA

ELABORADO POR:  
NATALIA SILEDA FERNANDEZ GOMEZ  
GLADY ZUNILDA ALMADA VAZQUEZ  
NIDIA TERESA VILLALBA TORRES  
CLARA RAYONA FRETES CARRERA

REVISADO POR:  
COMITE DE CONTROL INTERNO  
NIVEL TECNICO

APROBADO POR:  
COMITE DE CONTROL INTERNO  
NIVEL DIRECTIVO



**Misión:** Formar profesionales con pensamiento crítico, capaces de responder a las demandas tecnológicas socio ambientales de la región y del país, con un criterio científico, basado en principios éticos e inclusivos.



**Vision:** Institución de Educación Superior de referencia, reconocida por su formación tecnológica y científica de profesionales, competentes e innovadores con compromiso ético, social e inclusivo que contribuyan al desarrollo sostenible de la región y del país.