



## **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**

### **ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”**

#### **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN: GESTIÓN POR RESULTADOS**

*Resolución: RPC-SO-49-No.786-2022*

#### **PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER**

##### **Título del proyecto:**

Manual de gestión para los procesos de arrastre de contratación pública del área de Servicios Generales del Hospital Pablo Arturo Suárez

##### **Línea de Investigación:**

Gestión integrada de organizaciones y competitividad sostenible

##### **Campo amplio de conocimiento:**

Administración

##### **Autor/a:**

Katherine Lizbeth Villacís Coraquilla

##### **Tutor/a:**

Mgs. Ana Lucía Tulcán

Mgs. Juan Alberto Toro

**Quito – Ecuador**

**2024**

## APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, Ana Lucía Tulcán Pastas con CI: 0401371083, en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: Manual de gestión para los procesos de arrastre de contratación pública del área de servicios generales del Hospital Pablo Arturo Suárez.

Elaborado por: Katherine Lizbeth Villacis Coraquilla, de C.I: 1725108813, estudiante de la Maestría en Administración Pública de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito D.M., 08 de octubre de 2024

---

**Firma**

## APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, Juan Alberto Toro Álava con CI: 1802692036, en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: Manual de gestión para los procesos de arrastre de contratación pública del área de servicios generales del Hospital Pablo Arturo Suárez.

Elaborado por: Katherine Lizbeth Villacis Coraquilla, de C.I: 1725108813, estudiante de la Maestría en Administración Pública de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito D.M., 08 de octubre de 2024

---

**Firma**

## DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE



Yo, Katherine Lizbeth Villacís Coraquilla con C.I: 1725108813, autor/a del proyecto de titulación denominado: Manual de gestión para los procesos de arrastre de contratación pública del área de servicios generales del Hospital Pablo Arturo Suárez. Previo a la obtención del título de Magister en Administración Pública.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar el respectivo trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Tecnológica Israel los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor@ del trabajo de titulación, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital como parte del acervo bibliográfico de la Universidad Tecnológica Israel.
3. Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de prosperidad intelectual vigentes.

Quito D.M., 08 de octubre de 2024

---

**Firma**

## Tabla de contenidos

APROBACIÓN DEL TUTOR .....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE .....	iv
INFORMACIÓN GENERAL .....	1
Contextualización del tema.....	1
Problema de investigación.....	3
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos.....	4
Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:.....	5
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO .....	7
1.1. Contextualización general del estado del arte.....	7
1.2. Proceso investigativo metodológico .....	12
1.3. Análisis de resultados.....	15
CAPÍTULO II: PROPUESTA.....	18
2.1. Fundamentos teóricos aplicados .....	18
2.2. Descripción de la propuesta.....	20
2.3. Validación de la propuesta .....	35
2.4. Matriz de articulación de la propuesta .....	36
CONCLUSIONES .....	37
RECOMENDACIONES.....	39
BIBLIOGRAFÍA.....	40

## Índice de tablas

Tabla 1 Manual de procesos de contratación pública del Hospital Enrique Garcés.....	8
Tabla 2 Diseño de un manual de procedimientos administrativos para EMGIRS - QUITO.....	8
Tabla 3 Manual de procedimientos para el Hospital San Luis de Otavalo.....	9
Tabla 4 Distributivo Talento Humano HPAS, 2024.....	13
Tabla 5 Encuesta Asistente Administrativo 1.....	15
Tabla 6 Fichas de recopilación de información "DMAIC" .....	16
Tabla 7. Matriz de articulación.....	36

## Índice de figuras

Figura 1.....	21
---------------	----

## INFORMACIÓN GENERAL

### Contextualización del tema

Ser eficiente, eficaz, productivo y generar calidad son las conceptualizaciones que forman parte de la carrera del servicio público en el Ecuador, en donde la finalidad es brindar un servicio que cumpla con las necesidades y requerimientos de los ciudadanos que son de interés público y sirven al bien en común. El servicio público en Ecuador abarca los organismos y las dependencias de la función legislativa, ejecutiva, electoral y de transparencia y control social; en donde en cada dependencia se cumple con lo que indica la normativa legal vigente en cuanto a los procedimientos administrativos y operativos de cada institución.

Como parte de la función ejecutiva se encuentra el Ministerio de Salud Pública, el cual, se encarga de garantizar el derecho y acceso a la salud pública para la población con una provisión integral y transparente dentro de sus servicios. Al ser un ministerio parte del ejecutivo su estructura organizacional contempla procesos descentralizados dividido en tres entes que son: Ministerio de Salud Pública, Coordinaciones Zonales y Direcciones Distritales, en este caso los hospitales dependiendo de su tipología y atención se encuentran bajo la dirección de las Coordinaciones Zonales de Salud.

El Hospital Pablo Arturo Suárez es un establecimiento público que forma parte de la Coordinación Zonal número 4 de la ciudad de Quito. Al ser parte de una coordinación zonal, la asignación de presupuesto para cada actividad requerida por el hospital es asignada por la coordinación zonal. Dicho nosocomio presta servicios de consulta externa, emergencias, clínicas quirúrgicas, de apoyo diagnóstico, hospitalización y laboratorios, con cobertura de más de 500 atenciones diarias en diversas especialidades; se ha convertido en un referente de atención a los ciudadanos puesto que fue uno de los hospitales centinelas en la pasada pandemia Covid 19, lo cual, lo ha llegado a posesionarse como un establecimiento de salud de tipo II con un amplio abastecimiento de medicamentos y dispositivos médicos.

Un establecimiento de salud para su correcto funcionamiento requiere de insumos, medicinas, equipos y servicios para operar y brindar una atención de calidad, es por esta razón que las compras públicas son la base fundamental para garantizar que los servicios y bienes adquiridos en el hospital sean de calidad. Se entiende como una compra pública a las

contrataciones que realizan las instituciones que hacen uso de los recursos estatales, en donde pueden adquirir bienes, servicios y/u obras.

Todas las adquisiciones del estado se encuentran ejecutadas bajo la “Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública”, así como sus reformas y reglamentos, ya que, debido al análisis y ejecución de los procesos esta ley se ha reformado en beneficio de la optimización y transparencia de los sistemas que hacen uso de los recursos del estado. Un proceso de contratación pública en una institución inicia con una planificación administrativa y operativa, ya que, en base a esta planificación se solicita asignación de techo financiero para poderla ejecutar; una vez que se cuenta con la disponibilidad presupuestaria se inicia con la contratación, la cual consta de tres etapas fundamentales que son la preparatoria, precontractual y contractual; cada una de estas etapas tiene responsables y verificables de cumplimiento, en donde el proceso de contratación finaliza una vez que la institución ha pagado por el servicio o bien adquirido.

En este sentido como profesionales a desarrollarse en el servicio público y específicamente en el ámbito de contratación pública es fundamental cumplir con los procedimientos de compras públicas de acuerdo a las responsabilidades, obligaciones y atribuciones que indica la “Ley Orgánica del Servicio Público” LOSEP, en donde, en su artículo 22 de responsabilidades, menciona que los funcionarios deberán respetar y cumplir la normativa desde la Constitución de la República hasta sus leyes y reglamentos, así también, los servidores deben cumplir las obligaciones del puesto y roles asignados de forma eficiente, cálida y solidaria por el bien común y lo más importante velar por la economía y los recursos del estado.

Se ha verificado que varios funcionarios públicos por diversos motivos no han podido cumplir con las responsabilidades asignadas a su cargo, una de ellas, la administración de contratos, lo que ha ocasionado que existan procesos de arrastre pendientes de pago, por lo cual, es importante contar con instrumentos metodológicos que sirvan de guía para dar gestión a dichos procesos, mismos que deben encontrarse alineados a lo que indica la normativa de contratación pública.

## **Problema de investigación**

Cada institución pública cuenta con un organigrama realizado en función de los estatutos orgánicos por procesos de cada ministerio o ente regulador, en este caso, el proyecto va a ser desarrollado en las actividades del área de Servicios Generales del “Hospital Pablo Arturo Suárez” que pertenece al Ministerio de Salud Pública y se rige al “Estatuto Orgánico Gestión Organizacional por Procesos de Hospitales”, en dicho estatuto se especifica y detalla las actividades, responsabilidades y productos de cada área, por ejemplo, en la Gestión Administrativa, se menciona que el área de servicios generales es la encargada de realizar los pagos a los servicios institucionales contratados por el hospital.

Sin embargo, debido a la excesiva carga laboral de procesos, la falta de personal que hoy en día viven las instituciones públicas por el recorte presupuestario es necesario que se asignen funciones adicionales a los servidores públicos, para de esta manera cumplir con los objetivos institucionales.

Se ha verificado que, en el área de servicios generales del hospital, se encuentran procesos pendientes de pago, de acuerdo a los informes de gestión emitidos por los responsables del área y anteriores asistentes administrativos.

Las causas o motivos por las cuáles los servicios no fueron cancelados pueden ser por terminación de contrato de servidores, falta de documentación de los proveedores, inconsistencias en la documentación presentada, entre otras, lo cual afectado a que el hospital no cumpla con su ejecución presupuestaria asignada, retrasando los pagos a los proveedores y la falta de cumplimiento de servicios institucionales para el correcto funcionamiento del hospital. Se ha considerado también que factores externos como la constante actualización de la normativa de contratación pública ha retrasado las gestiones administrativas de los procesos.

Sabiendo que la normativa de contratación pública es general para todos los procesos de adquisiciones, es fundamental que las instituciones cuenten con un manual de gestión interno específicamente para los procesos de arrastre de contratación pública; ya que, por lo general las instituciones únicamente cuentan con manuales de pago de procesos recurrentes, más no, con un procedimiento para pagos pendientes de años y de gestiones anteriores.

Para el presente proyecto el manual mencionado será enfocado en el área de Servicios Generales del Hospital Pablo Arturo Suárez; dicho manual será el soporte metodológico y práctico para que los administradores de contrato den gestión a los procesos pendientes, cumplan con sus obligaciones como servidores públicos, se ejecute el presupuesto asignado para los procesos de pagos y se cumpla con las obligaciones como contratistas hacia los proveedores.

Dentro de la normativa como tal no existe un flujo, manual, instructivo y/o guía para la gestión de los procesos de arrastre pendientes de pago y al revisar los manuales existentes en el Hospital tampoco contaban con un documento que sirva de guía para los administradores de contratos y/o funcionarios responsables de cierre de los pagos para saber cómo proceder ante un pago de arrastre de años anteriores; motivo por el cual, es importante contar con un manual que abarque los lineamientos de la normativa vigente en cuanto a los procesos de contratación pública en su etapa contractual que es la recepción del servicio y la solicitud del pago del mismo, con la finalidad de no mantener haberes pendientes entre el estado y los proveedores.

Finalmente, como pregunta problemática del caso de estudio se establece ¿Cómo optimizar los procesos de arrastre de contratación pública en el área de Servicios Generales del Hospital Pablo Arturo Suárez para mejorar la eficiencia y la transparencia en la adquisición de bienes y servicios?

### **Objetivo general**

Diseñar un manual de gestión para los procesos de arrastre de contratación pública del área de servicios generales del Hospital Pablo Arturo Suárez, el cual optimice la eficiencia en la gestión de los recursos y el cumplimiento de la normativa.

### **Objetivos específicos**

Contextualizar los fundamentos teóricos sobre los procesos de arrastre de contratación pública, a través, de la investigación cualitativa en cuanto a gestión de procesos.

Determinar las causas y motivos por las cuáles el área de Servicios Generales del Hospital Pablo Arturo Suárez mantiene procesos de arrastre pendientes de pago, por medio de un análisis investigativo de los expedientes de contratación.

Diseñar procesos que permitan generar el uso eficiente de los recursos, mediante la propuesta de un manual de gestión para los procesos de arrastre de contratación pública.

Validar por especialistas el manual de gestión para los procesos de arrastre, para de esta manera proponer su aplicación en el establecimiento de salud.

#### **Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:**

Las instituciones públicas que pertenecen al estado ejecutan sus actividades bajo normas, leyes, reglamentos y entes de control, que son los encargados de verificar el correcto cumplimiento de los productos y servicios de cada institución, ya que, al desempeñarse con recursos del estado se establece una obligatoriedad de cumplimiento legal, transparente, eficiente y efectivo.

Como toda organización, ejecuta sus actividades en base a un estatuto orgánico de procesos, en donde, como parte de la gestión administrativa se encuentra el área de contratación pública, la cual, se la puede considerar como el área base que garantiza el abastecimiento y disponibilidad de insumos, bienes, servicios y/u obras para cumplir con una necesidad institucional y brindar un producto a la población. Al realizar una adquisición con recursos estatales es fundamental que se la realice en cumplimiento a lo que indica la normativa, en este sentido, interpretar los artículos de la ley ha sido un trabajo en conjunto de varias áreas, para que los designados administradores de contratos ejecuten con responsabilidad sus actividades.

En el Hospital, por necesidad institucional asistentes, personal médico y operativo han sido designados como administradores de contratos, para los cuáles se ha tornado un trabajo de dificultad media el ejercer como administradores, puesto que entender la extensa normativa ha sido un trabajo que ha llevado tiempo y análisis; en este sentido, disponer de instrumentos metodológicos que sirvan de guía para ejecutar una actividad es primordial, por lo cual, contar con un manual de procesos de pago ayudará a que las gestiones administrativas como

contratistas del estado se ejecuten de forma eficiente y correcta; adicional, dicho manual será un procedimiento fijo para el Hospital que será usado por los actuales y futuros administradores de las compras que se realicen en la institución, es decir, como producto final del presente proyecto, este será un aporte a futuro dentro de lo que contempla contratación pública en instituciones del estado.

Así también, el manual representa un aporte académico y metodológico que servirá de guía para otras instituciones, ya que, los procedimientos son iguales en cualquier organismo del estado. En dicho manual se detallará de forma específica el procedimiento que deberán conocer los administradores para realizar los pagos que se encuentren pendientes y así lograr una ejecución presupuestaria de todo el financiamiento asignado para las diferentes adquisiciones de bienes y/o servicios que son para la población en general.

Los servidores públicos adquieren más experticia en contratación pública, mientras mayor número de procesos realicen y una de las actividades que fortalece estos conocimientos es ser administradores de contrato, puesto que en esta actividad, verifican, revisan y analizan que toda la documentación del proceso se encuentre de forma correcta y de acuerdo a la necesidad de la institución contratante; y adquirir estos conocimientos les permitirán a los funcionarios públicos desenvolverse en cualquier entidad.

Con la implementación del manual los administradores de contrato cumplirán de manera efectiva sus responsabilidades, ya que, dispondrán de la guía metodológica para su aplicación y de esta manera el hospital cumplirá con su responsabilidad como ente contratista del estado, garantizando el abastecimiento de bienes y servicios para la institución, es decir, el hospital contará con servicios, medicamentos, equipamiento médico, dispositivos, mobiliario, etc.; lo que haría que el Hospital Pablo Arturo Suárez se posea como uno de los principales establecimientos de salud con total abastecimiento para los pacientes y con una correcta ejecución y uso del presupuesto asignado.

## CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

### 1.1. Contextualización general del estado del arte

La teoría del derecho administrativo según los autores Philip J. Cooper (2000), es la que se encarga de realizar un análisis de las funciones jurídicas, políticas y administrativas de una institución, en especial las del poder ejecutivo; esta teoría, tiene como principal objetivo buscar la eficiencia de una organización, así como, de los componentes y sus relaciones estructurales; lo cual, se asimila con la implementación del manual de procesos, en donde, se determinará las responsabilidades y productos de cada área para cumplir con un procedimiento, en donde el producto final será el pago a los proveedores.

En este sentido es importante mencionar a los actos administrativos, los cuales son:

*“(...) Puede entonces advertirse que dentro de los actos realizados en ejercicio de la función administrativa y que producen efectos jurídicos, existe una diferencia de régimen entre aquellos que se realizan de común acuerdo entre la administración y otro sujeto de derecho, para reglar derechos y deberes comunes, y las manifestaciones meramente unilaterales de la administración que realiza ella por su cuenta y por su sola voluntad. Los primeros reciben generalmente la denominación de “contratos administrativos” y tienen un régimen propio diferenciado y bastante autónomo (...)” (Gordillo, 2024)*

Un acto administrativo dentro de la función pública, es realizar la adquisición de un bien y/o servicio con recursos del estado, el cual, está estructurado en base a lineamientos legales, metodológicos y sistemáticos, en donde su producto final es cumplir con una necesidad a nivel poblacional.

El reglamentar un procedimiento por escrito mediante un instrumento metodológico como es un “manual”, se entiende que una institución cuenta con planificación estratégica, ya que, en dichos instrumentos se establecen áreas y personas responsables, los cuáles se encuentran en la capacidad académica y de experiencia laboral para cumplir con una actividad; así mismo, ser estratégicos es definir claramente los productos de una actividad.

Se ha verificado como antecedente la siguiente información:

**Tabla 1***Tabla 1 Manual de procesos de contratación pública del Hospital Enrique Garcés*

**Título: Manual de procesos de contratación pública del Hospital Enrique Garcés**    **Autor: David Asimbaya, 2023**

<b>Tipo de documento:</b>	Tesis de maestría
<b>Objetivo general de la investigación:</b>	Estandarizar los procesos de contratación pública del Hospital Enrique Garcés en cumplimiento de la normativa legal vigente.
<b>Metodología aplicada:</b>	Descriptiva y documental en cumplimiento de la normativa.
<b>Principales conclusiones y hallazgos:</b>	Se estableció un manual de procesos guía para los funcionarios que realizan actividades de contratación pública.
<b>Aporte a la investigación:</b>	Analizar y tomar como referencia los formatos para los documentos habilitantes del proceso de contratación.

*Nota: Esta tabla es referente de la metodología.*

**Tabla 2***Tabla 2 Diseño de un manual de procedimientos administrativos para EMGIRS - QUITO*

**Título: Diseño de un manual de procedimientos administrativos para optimizar la logística de la empresa pública EMGIRS -QUITO.**    **Autor: Adriana Galarza, 2024.**

<b>Tipo de documento:</b>	Tesis de maestría
<b>Objetivo general de la investigación:</b>	Establecer los lineamientos y el procedimiento para atender los requerimientos del área de logística del municipio.
<b>Metodología aplicada:</b>	Descriptiva en función de las asignaciones y responsabilidades del estatuto orgánico de procesos del municipio.

<b>Principales conclusiones y hallazgos:</b>	Se estandarizó los procesos de logística del GAD con responsable y verificables de cada actividad.
<b>Aporte a la investigación:</b>	Determinar las asignaciones, responsabilidades y medios verificables en cada actividad, lo cual, se podrá tomar como referencia.

*Nota: Esta tabla es referente de la metodología.*

### Tabla 3

*Tabla 3 Manual de procedimientos para el Hospital San Luis de Otavalo*

**Título: Elaboración de un manual de Autor: María Soledad Andrango Morán, procedimientos de contratación pública 2019 para el Hospital San Luis de Otavalo**

<b>Tipo de documento:</b>	Tesis de maestría
<b>Objetivo general de la investigación:</b>	Elaborar un manual de procedimientos de contratación pública, que abarque todas las etapas en el marco de la normativa legal vigente, para el Hospital San Luis de Otavalo
<b>Metodología aplicada:</b>	Deductiva e inductiva
<b>Principales conclusiones y hallazgos:</b>	La metodología y las técnicas aplicadas para la elaboración del manual
<b>Aporte a la investigación:</b>	Revisar la metodología aplicada que son la deductiva e inductiva; así como, las técnicas utilizadas para la recopilación de información.

*Nota: Esta tabla es referente de la metodología.*

La técnica de la mejora continua se centra en analizar que un procedimiento optimice su rendimiento, determinando mejores oportunidades y cambios en los procesos, para de esta manera lograr tener un producto que cumpla con objetivos y necesidades básicas de las personas y de un grupo en general, un flujo de técnica de mejora continua según Edwards Deming, enlista realizar lo siguiente:

- Determinar nudos críticos
- Establecer un plan de acción
- Supervisar y probar el rendimiento
- Analizar resultados
- Identificar mejores y nuevas oportunidades
- Repetir el ciclo

Otro método para el análisis de procesos según Bill Smith (2000), es el conocido como Six Sigma, el cual, tiene como objetivo reducir las variaciones del proceso para llegar al producto final y que dicho producto tenga mejores resultados de una forma más rápida, este método es usado con mayor frecuencia en fabricación y producción, sin embargo, se lo relaciona con el presente proyecto, ya que, el objetivo del manual es sintetizar la normativa de contratación pública para la solicitud de un pago y hacer que la solicitud de pago se realice de forma más eficiente.

En cuanto a la recopilación de información se aplicará la metodología “DMAIC”, se caracteriza por ayudar a resolver problemas de forma estructurada y con enfoque de mejora continua; en este sentido aplicando el “DMAIC” en el manual de gestión de pago de los procesos de arrastre se lo realizaría de la siguiente manera:

- Definir
- Medir
- Analizar
- Mejorar
- Controlar

**Definir:** como primer punto se debe definir que procesos se encuentran pendientes en el área de servicios generales, esta información puede ser verificada en los informes de gestión y en los reportes mensuales de las actividades realizadas por la asistente administrativa.

**Medir:** es la actividad en donde se recopila información de forma cualitativa, es decir, verificando que documentación se encuentra disponible y cuál es la faltante.

**Analizar:** es la identificación del problema mediante el análisis del expediente en físico o digital y de ser el caso completar la información.

**Mejorar:** como método de solución es implementar el manual de gestión de pago de procesos de arrastre.

**Controlar:** está enfocado en controlar las acciones de la planificación con el objetivo de asegurar que a los pagos y los procesos pendientes se de gestión y sean atendidos; dicha información será comunicada mensualmente mediante un GPR (gestión por resultados) del área de servicios generales a la autoridad que corresponda.

Finalmente, como parte de los conceptos principales para iniciar con el manual son:

**Manual de gestión:** Documento conformado por reglas, pasos, responsables, directrices y gestiones a realizar para cumplir con un procedimiento de forma sistemática, efectiva y eficiente; el manual es elaborado por profesionales a fines al objeto del mismo y que cuentan con el conocimiento pleno para la elaboración del documento.

**Etapas de la contratación pública:** Es el procedimiento de contratación pública, que contempla tres fases que son: preparatoria, precontractual y contractual.

**Constitución de la República del Ecuador:** *“Es la norma suprema a la cual se rige la legislación del Ecuador, en donde se expiden normas, reglas y leyes de todas las carteras de estado que abarcan el ámbito político, social, económico y cultural del país; en la constitución en el artículo 288 indica lo siguiente: “(...) Las compras públicas cumplirán con criterios de eficiencia, transparencia, calidad, responsabilidad ambiental y social (...)” (Constitución de la República del Ecuador, 2024)*

**Estatuto orgánico de gestión por procesos:** Abarca las responsabilidades y atribuciones de cada una de las áreas que conforman una organización, en donde se detalla los productos y servicios que cada área debe generar.

**La Ley Orgánica de Servicio Público:** Establece las responsabilidades, derechos y obligaciones de los profesionales que trabajan en alguna institución del estado.

**Ley del Sistema Nacional de Contratación Pública:** Establece las normas y principios para la regulación de la adquisición de bienes, servicio y obras con recursos del estado.

**Contraloría General del Estado:** *“Entidad que ejecuta el control de la ejecución de los procesos técnicos, administrativos y operativos del sector público, de todos los organismos que forman parte del estado público”* (Contraloría General del Estado, 2024)

## 1.2. Proceso investigativo metodológico

**Tipo de investigación:** En el presente caso el método aplicar es la investigación descriptiva, método que en resumidas palabras busca encontrar el que de una situación; en este caso interpretar la norma en cuanto a los procesos de arrastre de pago de contratación pública del área de Servicios Generales.

Otro método aplicar es el inductivo analizando los criterios de los responsables del proceso de contratación pública, para acoplarlos al manual de gestión.

**El enfoque será cualitativo, aplicado al campo y no experimental;** puesto que se procederá a la recolección de información de los expedientes de pago que se encuentren en físico y digital, para determinar los nudos críticos que desencadenaron en que el proceso se encuentre como arrastre de pago; será cualitativo, ya que, se analiza las leyes, procesos y procedimientos para la elaboración del manual.

El enfoque cualitativo es:

*“(...) utiliza la recolección de datos para finar las preguntas de investigación o revelar nuevas integrantes en el proceso de interpretación (...)”* (Arroba, 2019)

Sabiendo que el proceso de pago se ha retrasado o detenido en su ejecución es necesario analizarlo y mejorarlo para que el pago se efectivice, en este sentido, una técnica para mejorar el proceso es aplicar el DMAIC, el cuál es una metodología con enfoque resolutivo basado en los datos e información disponibles para mejorar y optimizar un procedimiento.

## Población

El Hospital Pablo Arturo Suárez está conformado por personal, médico, de enfermería, administrativo y operativo, sumando un total de 1.800 funcionarios, distribuidos de la siguiente manera:

### Tabla 4

Tabla 4 Distributivo Talento Humano HPAS, 2024

#### Distributivo general del Hospital Pablo Arturo Suárez

Personal médico	510
Personal de enfermería	1000
Personal administrativo	40
Personal operativo	250
<b>Total</b>	<b>1800</b>

*Nota: la tabla del distributivo del Hospital Pablo Arturo Suárez fue recopilada del distributivo de transparencia de la página web.*

Es decir, la población del presente caso es 1800 ciudadanos que forman parte del Hospital Pablo Arturo Suárez.

## Muestra

Como parte de los procedimientos internos de contratación pública del Hospital, en el proceso intervienen las siguientes áreas:

- Dirección de Planificación y Gestión Estratégica – Responsables (1)
- Dirección Financiera – Responsable, Analista, Contadora y Tesorero (4)
- Dirección Administrativa – Responsable (1)
- Servicios Generales – Responsable y Asistente (2)

En este sentido, mediante la aplicación del muestreo crítico de juicio, se ha seleccionado como muestra a 8 funcionarios, ya que, los mismos forman parte del caso de estudio para el análisis de los procesos pendientes de pago y posterior elaboración del manual.

## **Alcance de investigación**

El alcance será descriptivo, en donde se iniciará con la revisión en físico y digital de los expedientes y se describirá el estado de los procesos de pago identificando las causales de su retraso, para de esta manera iniciar con el procedimiento a seguir para que los procesos puedan ser cancelados toda vez que cumpla con la documentación habilitante de acuerdo a la normativa vigente.

## **Métodos, técnicas e instrumentos**

De las metodologías antes detalladas se ha establecido que la aplicación de la metodología "DMAIC" será la que abarque la mayoría de criterios, para la recopilación de información sobre los procesos pendientes de pago, ya que, en dicha metodología se definirá, medirá, analizará, mejorará y se controlará el procedimiento de pago de los contratos de arrastre.

Al aplicar una investigación mediante el método de análisis descriptiva la técnica a utilizar es la entrevista, la cual, nos permitirá conocer sobre los acontecimientos y los sucesos del problema a investigar, para lo cual, se ha elaborado una ficha de entrevista mediante un cuestionario de preguntas de tipo abierta que abarcan criterios generales para conocer el estado de los procesos de pagos pendientes.

Los criterios que se ha considerado para la entrevista son:

**Número de procesos pendientes de pago:** en donde se conocerá sobre los procesos pendientes de pago sobre los cuáles se obtendrá información de la gestión realizada y así poder definir los lineamientos y las actividades que debe contemplar el manual de pago.

**Disponibilidad de documentación:** hace referencia para conocer si el área disponía los documentos habilitantes para la gestión de pago de los procesos pendientes.

**Gestión interna con las áreas intervinientes del proceso:** en donde se detallará las áreas que intervienen en los procesos de pago, responsables y productos finales de cada procedimiento.

**Tiempos en las gestiones administrativas:** en donde se conocerá el procedimiento de cada actividad para poder generar el pago pendiente.

Ver anexo el formato de la entrevista.

En concordancia de lo antes mencionado, para aplicar la metodología descriptiva e inductiva, en conjunto con la técnica DMAIC para complementar la información sobre los expedientes de pago, se estableció un instrumento de ficha de recopilación de información en base a la metodología “DMAIC”, la cual, está elaborada bajo los siguientes criterios:

- Nombre de los procesos pendientes
- Motivo del arrastre de pago
- Disponibilidad de expediente físico
- Disponibilidad de presupuesto

### 1.3. Análisis de resultados

Se realizó la entrevista al Lcdo. Alex Mora – Asistente Administrativo del área de Servicios Generales del Hospital Pablo Arturo Suárez, de donde se obtuvo la siguiente información:

**Tabla 5**

*Tabla 5 Encuesta Asistente Administrativo 1*

<b>CRITERIOS</b>	<b>ENTREVISTADO 1</b>
<b>Número de procesos pendientes de pago</b>	Se identifica tres procesos pendientes de pago con diferentes causas
<b>Disponibilidad de documentación</b>	Falta de documentación en los expedientes para los pagos
<b>Gestión interna con las áreas intervinientes del proceso</b>	Se cuenta con el asesoramiento técnico de varias áreas para la ejecución del pago
<b>Tiempos en las gestiones administrativas</b>	La ejecución del pago depende de cada producto que emiten las áreas intervinientes

*Nota: Esta tabla muestra los resultados de la encuesta realizada al asistente administrativo 1 del área de servicios generales que corresponde al administrador de los contratos.*

Para la recopilación de información más puntual, se estableció una “FICHA DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN “DMAIC”, misma que fue el insumo para recopilar datos específicos con el aporte de información del asistente administrativo, en donde se obtuvo los siguientes datos:

**Tabla 6**

*Tabla 6 Fichas de recopilación de información "DMAIC"*

<b>FICHA DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN “DMAIC”</b>	
<b>CRITERIOS</b>	<b>INFORMACIÓN IDENTIFICADA</b>
<b>Nombre de los procesos pendientes</b>	<p>Servicio de limpieza y desinfección de las áreas hospitalarias con la empresa privada “RM SOLUCIONES” del período 01 al 31 de agosto de 2019.</p> <p>Servicio de gestor de desechos hospitalarios con la empresa privada “GADERE” del período Junio y Julio 2019.</p> <p>Servicio de seguridad y vigilancia para el Hospital con la empresa privada “GSYPRO” del período Abril, Mayo, Junio y Julio 2020.</p>
<b>Motivo del arrastre de pago</b>	<p><b>Servicio de limpieza:</b> ampliación del contrato principal, el anterior administrador de contrato no solicitó las certificaciones en los tiempos establecidos.</p> <p><b>Servicio de gestor de desechos:</b> notificación de nombramiento provisional al anterior administrador, por lo que no pudo solicitar los pagos.</p> <p><b>Servicio de seguridad y vigilancia:</b> falta de disponibilidad presupuestaria para la contratación lo que retraso los pagos.</p>
<b>Disponibilidad de expediente físico</b>	<p><b>Servicio de limpieza:</b> expediente incompleto.</p> <p><b>Servicio de gestor de desechos:</b> expediente incompleto.</p> <p><b>Servicio de seguridad y vigilancia:</b> expediente incompleto.</p>
<b>Disponibilidad de presupuesto</b>	<p><b>Servicio de limpieza:</b> si contaba con disponibilidad presupuestaria.</p>

	<p><b>Servicio de gestor de desechos:</b> si contaba con disponibilidad presupuestaria.</p> <p><b>Servicio de seguridad y vigilancia:</b> no contaba con disponibilidad presupuestaria.</p>
Responsable de entregar la información	Alex Mora
Responsable de recopilar la información	Katherine Villacís

*Nota: Esta tabla detalla la información obtenida por medio de la metodología "DMAIC".*

## CAPÍTULO II: PROPUESTA

### 2.1. Fundamentos teóricos aplicados

Una vez ejecutada la entrevista y analizada la información plasmada en la ficha de investigación “DMAIC”, se han establecido las siguientes definiciones que constarán en el manual de pagos.

Todo tipo de proceso de contratación se encuentra alineado actividades administrativas y financieras, todo en cumplimiento de la normativa legal vigente que rige en el sector público, en este sentido, al gestionar el techo presupuestario para cualquier proceso, debe encontrarse planificado dentro del plan anual de contratación pública de la institución, información que es remitida al iniciar el año fiscal.

Seguido de ello las necesidades de contratación deben encontrarse certificadas en la programación anual de las políticas públicas, actividad que se gestiona con el área de planificación, mediante la certificación de los procesos de gasto corriente, actividad en conjunta que se la realiza con la Dirección de Financiero, mediante la asignación de presupuesto con la herramienta “eSIGEF”.

El Ministerio de Finanzas dispone del catálogo de cuentas en donde se controlan, monitorean y registran todos los recursos de figura financiera para cubrir con los requerimientos de las diferentes institucionales públicas, en donde al mencionar a procesos de arrastre es preciso mencionar a la cuenta 99, la cual trata de las “obligaciones no reconocidas en años anteriores”; lo cual, se gestionará para los pagos de arrastre.

#### **Etapas de la contratación pública**

**Etapas preparatoria:** Es responsabilidad del área requirente, en donde se establece toda la documentación e información de necesidad con características y condiciones de lo que se requiere comprar. (SERCOP, 2024)

**Etapas precontractual:** Es responsabilidad del área de compras públicas, quien realiza el acompañamiento y ejecuta los procesos de acuerdo a lo que indica la normativa legal vigente,

esta etapa se caracteriza porque es donde se define el presupuesto en base a las cotizaciones ofertadas por los proveedores. (SERCOP, 2024)

**Etapas contractuales:** Es responsabilidad de los administradores de contrato en recibir los bienes y/o servicios adquiridos, mismos que deben cumplir con todo lo requerido en las etapas anteriores, esta actividad finaliza una vez que los administradores de contrato solicitan el pago y el área financiera de cada dependencia ejecuta el pago con la acreditación de los valores en la cuenta del proveedor. (SERCOP, 2024)

### **Sistemas utilizados en la ejecución del pago**

**Quipux:** *“Sistema informático que permite el registro, control, circulación y organización de los documentos digitales y/o físicos que se envían y reciben en las Instituciones Públicas”* (Sistema de Gestión Documental Quipux, 20214)

**Sistema Integrado de Gestión Financiera (eSIGEF):** *“Es una herramienta informática por medio de la cual se facilita el desarrollo y monitoreo de los procesos de la gestión financiera pública del Presupuesto General del Estado”* (Ministerio de Finanzas, 2024 |)

### **Documentos habilitantes**

**Informes económicos:** Es el resumen ejecutivo con el detalle de objeto de contratación, plazo, monto y liquidación económica de un contrato.

**Informe de necesidad y especificaciones técnicas:** documento que contempla la información inicial para la compra y está formado por los siguientes datos: antecedentes, objeto, objetivo general, objetivo específico, alcance, justificación de la compra, descripción del bien, stock de bodegas, forma de pago, plazo de ejecución, vigencia de la oferta, análisis de efectividad, recomendación y firmas de responsabilidad.

**Contrato:** Documento legal que contempla responsabilidades y obligaciones de las entidades contratantes y contratistas con un objeto de contratación, especificaciones técnicas, plazo de entrega, monto de contratación y demás consideraciones legales que dicta la ley.

**Informe de fin de gestión:** Documento que elaboran los funcionarios y contiene todas las gestiones de un servicio recibido, nudos críticos, actividades pendientes, conclusiones y recomendaciones.

**Certificación PAPP:** Es el documento que certifica que la necesidad de contratación del bien y/o servicio se encuentra en la programación anual de actividades de la institución.

**Certificación PAC:** Es el documento que certifica que la necesidad de contratación del bien y/o servicio se encuentra dentro del plan anual de contratación.

**Certificación presupuestaria:** Es el documento que certifica que la necesidad de contratación del bien y/o servicio, cuenta con el recurso financiero para su ejecución.

**Convalidación de certificación:** De acuerdo al plan anual de contratación los montos asignados para todos los procesos de compra son de forma anual, por lo cual, al tener procesos pendientes de arrastre, es necesario realizar una convalidación de las certificaciones, en donde las áreas competentes solicitaran los recursos para fondear los procesos pendientes.

## **2.2. Descripción de la propuesta**

En el área de servicios generales del Hospital Pablo Arturo Suárez se encontraron tres procesos pendientes de pago a causa de distintas variables, en este sentido, sabiendo la obligatoriedad de las instituciones públicas con los proveedores, en el presente caso de estudio se va a establecer un “Manual de gestión para los procesos de arrastre de contratación pública”, con la finalidad de que el manual sea una guía no solo para el área de servicios generales del hospital sino para todas las instituciones que forman parte del estado.

En el Ecuador la asignación de presupuesto para las instituciones públicas ha ido cambiando y mejorando su flujo administrativo, es decir, el presupuesto es asignado en función a una planificación anual de contratación pública, en donde se establece todas las necesidades de las instituciones presentes, futuras y pasadas; ya que, es responsabilidad del estado cumplir con las obligaciones adquiridas con proveedores mediante un mecanismo de contratación pública, como por ejemplo, un contrato, es por esta razón que aplicar una política pública en

ejecutar el presupuesto ante las obligaciones en el estado debe realizarse bajo procedimientos estandarizados y en apego a la ley vigente, en este caso el manual de procesos.

#### a. Estructura general

**Figura 1**

*Estructura general del manual de pagos de procesos de arrastre del área de Servicios Generales del Hospital Pablo Arturo Suárez*

<b>CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Código del proceso</li><li>• Fecha de elaboración</li><li>• Versión</li></ul>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Responsables</li><li>• Productos esperados</li><li>• Marco legal vigente</li></ul>
<b>LINEAMIENTOS GENERALES DEL PROCESO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pautas generales</li><li>• Descripción de características</li></ul>
<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Definiciones generales</li></ul>
<b>INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión por resultados del proceso</li></ul>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Actividades, rol, descripción y documentos del procedimiento</li></ul>
<b>ANEXOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Formatos del procedimiento</li></ul>
<b>FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Firmas de los responsables del procedimiento</li></ul>

*Nota: Es la propuesta de la estructura general de manual de procesos de pago de arrastre.*

#### b. Explicación del aporte

Considerando que un manual de procedimientos es un instrumento metodológico de apoyo institucional que abarca fundamentos teóricos, estructurales y generales; y que en base a la aplicación del mismo se logra una coordinación, ejecución y seguimiento a las actividades administrativas, se ha establecido como propuesta del índice del manual los siguientes acápite:

- Portada
- Control de historial de cambios
- Descripción del proceso
- Consideraciones generales del proceso
- Glosario de términos

- Indicadores de gestión del proceso
- Descripción del procedimiento
- Recomendaciones
- Anexos
- Firmas de revisión y aprobación

En este sentido, el manual a proponer para que el hospital lo implemente es el siguiente:

### Portada (a definir acorde el logo del Hospital)

### Control de cambios

Código del proceso	Fecha de elaboración	Versión
HPAS-SEGE-2024-MP-01	03-08-2024	1.0

### Descripción del proceso

<b>Proceso</b>	Gestión de pagos de procesos de arrastre del área de Servicios Generales del Hospital Pablo Arturo Suárez
<b>Subproceso</b>	N/A
<b>Código del proceso</b>	HPAS-SEGE-2024-MP-01
<b>Descripción</b>	<p><b>Propósito</b></p> <p>Establecer el procedimiento para gestionar los procesos pendientes de pago que se encuentran como arrastre del área de Servicios Generales del Hospital.</p> <p><b>Alcance</b></p> <p>El presente proceso está dirigido a las autoridades, los y las servidores públicos y trabajadores del Hospital Pablo Arturo Suárez que en ejercicio de sus funciones requieran gestionar pagos pendientes.</p> <p><b>Disparador</b></p> <p>Solicitudes de pago por parte de los proveedores Falta de ejecución de los montos asignados para los procesos de contratación pública</p> <p><b>Entradas</b></p> <p>Solicitud de pago Compromiso y un devengado</p>
<b>Productos/Servicios finales del proceso</b>	Generación del comprobante único de registro de pago para los proveedores. Ejecución presupuestaria.

<b>Productos/Servicios intermedios del proceso</b>	Solicitud de informes económicos Solicitud de certificaciones Suscripción de actas e informes Solicitud de pago Notificaciones y oficios a los proveedores
<b>Responsable del proceso</b>	Servicios Generales
<b>Tipo de cliente</b>	Cliente interno: Administradores de Contrato Director Administrativo Responsable Financiero Responsable Planificación Tesorero Contadora Cliente externo - Proveedores
<b>Marco legal</b>	Constitución de la república del Ecuador Ley orgánica de contratación pública, su reglamento y norma secundaria Reformas de la ley orgánica de contratación pública Ley orgánica del servidor público Normas de control interno de la Contraloría General del Estado Estatuto orgánico de gestión organizacional de procesos de hospitales del Ministerio de Salud Pública

#### Consideraciones generales del proceso

- ✓ El manual de gestión para los procesos de arrastre de contratación pública del área de Servicios Generales del Hospital Pablo Arturo Suárez, requiere considerar los siguientes lineamientos:
- ✓ El administrador deberá recolectará la información a fin de completar el expediente para el pago, será el único funcionario encargado en tomar contacto con el proveedor y solicitar la información y documentación que corresponda; adicional será el encargado de realizar todas las solicitudes y seguimiento hasta la ejecución del pago por parte del hospital al proveedor.
- ✓ Los titulares de las áreas de compras públicas, financiero y planificación, deberán colaborar y responder de forma inmediata todos los requerimientos de los administradores.

#### Glosario de términos

<b>Términos</b>	<b>Definición</b>
Administrador del contrato	Funcionario encargado del cierre de pago del contrato que aún se encuentra en ejecución dentro del plazo establecido y mantiene entregas pendientes del servicio.
Certificación PAPP	Documento que emite el área de planificación en el cual se certifica que existe la disponibilidad de recursos de acuerdo a la planificación anual de contratación.
Certificación presupuestaria	Documento que emite el área de financiero en el cual se certifica que existe el recurso financiero emitido por el Ministerio de Finanzas.

Informe económico	Documento que emite el área de financiero en el cual se detalla la liquidación económica de un contrato
Expediente	Conjunto de documentos físicos y digitales que son los medios verificables del contrato.
Acta de entrega recepción	Documento suscrito entre el contratista y el contratante en donde suscriben y detallan el servicio recibido a entera satisfacción y en cumplimiento de lo que indica los términos de referencia del contrato.
Informa de satisfacción	Documento suscrito por el responsable o el administrador del contrato, en donde se detalla todas las gestiones realizadas, liquidación económica, plazos de entrega y demás cumplimientos de los términos de referencia del contrato.
CUR	Comprobante único de registro emitido por el área financiera, el cual, certifica el pago realizado por parte de la entidad contratante al contratista.
Solicitud de pago	Documento emitido por el administrador o responsable de cierre de pago, en el cual, solicita la autorización del pago del proceso, toda vez que se cumple con la documentación habilitante del proceso de acuerdo a lo que indica los términos de referencia del contrato.
Contrato	Documento legal suscrito entre el contratante y el contratista con la descripción del servicio a recibir, con un monto de contratación, forma de pago y plazo de ejecución del servicio.
Términos de referencia	Descripción del servicio a recibir con el detalle de características de personal, insumos, etc, de un servicio o actividad requerida.

#### Indicadores de gestión del proceso

Nombre del indicador	Meta	Fórmula de cálculo	Frecuencia de medición	Responsable de medición
Procesos pagados	100%	Número de CUR emitidos/Total de procesos a pagar	Trimestral	Titular del área de Servicios Generales

#### Descripción del procedimiento

Actividad	Rol	Descripción	Documento
1) Verificar los procesos pendientes de pago del área	Titular del área de servicios generales	El titular del área de servicios generales emitirá un detalle de los procesos pendientes de pago	Informe
2) Designar un administrador del contrato	Titular del área de servicios generales	El titular del área de servicios generales designará un administrador para los procesos pendientes	Designación mediante memorando en Quipux

3)Solicitar informe económico	Administrador	El administrador solicitará a la Dirección Financiera el informe económico del contrato	Solicitud mediante memorando en Quipux
4)Remitir informe económico legal	Titular del área financiera	El titular del área financiera deberá emitir el informe económico legal del contrato con el detalle de plazos y liquidación económica	Informe económico mediante memorando en Quipux
5)Verificar la documentación del contrato	Administrador	El administrador deberá verificar que la documentación en físico se encuentre completa de acuerdo a lo que indica los términos de referencia del contrato. ¿Está la información completa?; SI continua con la actividad 6, NO, continúa la actividad 6.1 (Verificar check list en anexo)	Cotejar con el check list de documentación en concordancia con los términos de referencia del contrato
6.1)Solicitar la información y/o documentación	Administrador	El administrador deberá solicitar la documentación faltante al proveedor o al anterior administrador	Solicitud mediante memorando en Quipux
6.2)Recibir la información y/o documentación	Administrador	El administrador recibirá la documentación y completará el expediente	Documentación faltante
7)Solicitar la convalidación de la certificación PAPP	Administrador	El administrador deberá solicitar la convalidación de la certificación PAPP al área de planificación	Solicitud mediante memorando en Quipux
8)Emitir la certificación PAPP	Titular del área de planificación	El titular del área de planificación deberá emitir la convalidación de la certificación PAPP	Convalidación de la certificación mediante memorando en Quipux

9)Solicitar la certificación presupuestaria	Administrador	El administrador deberá solicitar la certificación presupuestaria al área financiera	Certificación presupuestaria mediante memorando en Quipux
10)Solicitar factura vigente a la fecha	Administrador	Toda vez que se ha completado con la documentación y se cuenta con las certificaciones el administrador deberá solicitar al proveedor la emisión de la factura a la fecha vigente	Solicitud de factura mediante correo electrónico
11)Emitir la factura	Proveedor	El proveedor emitirá la factura del servicio	Factura
12)Suscribir acta de entrega recepción final	Administrador	El administrador deberá suscribir el acta de entrega recepción con el contratista, toda vez que se cuenta con la documentación completa	Acta de entrega recepción
13)Suscribir el informe de satisfacción	Administrador	El administrador suscribirá el informe de satisfacción detallando las gestiones realizadas, la documentación recibida y la liquidación de plazos	Informe de satisfacción
14)Solicitar el pago	Administrador	El administrador deberá solicitar mediante quipux la solicitud de pago del proceso, entregando el expediente en físico	Solicitud de pago y expediente
15)Control previo del pago	Titular del área financiera	El delegado del área financiera realizará el control previo del expediente de pago	
16)Emitir comprobante de devengo	Contadora	Emitirá el comprobante de devengo del pago del proceso	Comprobante de devengo
17)Emitir CUR de pago	Tesorero	Emitirá el CUR de pago del servicio	CUR de pago

18) Informar al proveedor	al Administrador	El administrador solicitará el CUR de pago al área financiera y comunicará mediante correo electrónico al proveedor que el proceso se encuentra pagado	Comunicado al proveedor
---------------------------	------------------	--	-------------------------

#### Anexos

Anexo 1: "Check list" de documentación de pago.

Anexo 2: Formato de solicitud de informe económico.

Anexo 3: Formato de solicitud de certificación PAPP.

Anexo 4: Formato de solicitud de certificación Presupuestaria.

Anexo 5: Formato de solicitud de pago.

Anexo 6: Formato de acta entrega recepción.

#### Firmas de revisión y aprobación

Elaborado por	Titular del área de servicios generales	Fecha
Revisado por	Delegado de la gestión administrativa	Fecha
Aprobado por	Máxima autoridad del hospital	Fecha

## Formatos de propuesta de anexos del manual

### Anexo 1: "Check list" de documentación de pago.

Nro.	Documento	Aplica	No aplica	Observación
1)	Copia de Registro Único de Proveedores.			
2)	Copia de Registro Único de Contribuyentes.			
3)	Verificación de que el proveedor no haya sido declarado incumplido.			
4)	Certificado bancario del proveedor.			
5)	Copia de cédula del proveedor.			
6)	Certificado de cumplimiento de obligaciones patronales.			
7)	Certificado de cumplimiento de obligaciones tributarias con el IESS.			
8)	Copia del contrato.			
9)	Copia de los términos de referencia.			
10)	Documentación habilitante que indique el contrato.			
11)	Designación de responsable/administrador para el cierre del proceso			
12)	Solicitud de informe económico			
13)	Informe económico			
14)	Solicitud de certificación PAPP			
15)	Emisión de certificación PAPP			
16)	Solicitud de certificación presupuestaria			
17)	Emisión de certificación presupuestaria			
18)	Acta de entrega recepción			
19)	Informe de satisfacción			
20)	Factura			
21)	Solicitud de pago			

**Nota:** en el literal de "Documentación habilitante que indique el contrato" es importante verificar y entregar toda la información que indique el contrato, todo esto en cumplimiento de la normativa legal vigente y de la documentación que se requiere entregar conforme a las normas de control interno de la Contraloría General del Estado en cuanto a expedientes de pago de contratación pública.

Elaborado por:

Administrador de cierre del proceso

**Anexo 2: Formato de solicitud de informe económico.**

Para: Titular del área financiera

Contenido del memorando:

En calidad de **Administrador del cierre del proceso (cambiar según corresponda)** designado mediante memorando **Nro. HPAS-SEGE-2024-0001-M** del **22 de octubre de 2024**, solicito emitir el informe económico del siguiente proceso:

**Objeto de contrato: (completar información)**

**Fecha de suscripción del contrato: (completar información)**

**Plazo de ejecución del contrato: (completar información)**

**Nombre del proveedor: (completar información)**

**Ruc del proveedor: (completar información)**

Se solicita dicha información con la finalidad de dar gestión al proceso pendiente de pago.

**Anexo 3: Formato de solicitud de certificación PAPP.**

Para: Titular del área de planificación

Contenido del memorando:

En calidad de **Administrador del cierre del proceso (cambiar según corresponda)** designado mediante memorando **Nro. HPAS-SEGE-2024-0001-M** del **22 de octubre de 2024**, solicito emitir la certificación PAPP del siguiente proceso:

**Objeto de contrato: (completar información)**

**Fecha de suscripción del contrato: (completar información)**

**Plazo de ejecución del contrato: (completar información)**

**Nombre del proveedor: (completar información)**

**Ruc del proveedor: (completar información)**

Una vez verificado el informe económico emitido por el área financiera se solicita la certificación PAPP, por el siguiente valor:

**\$ 2.000.00 (dos mil dólares de los Estados Unidos de América con 00/100) sin incluir IVA (completar información acorde informe económico del área financiera)**

Se solicita dicha información con la finalidad de dar gestión al proceso pendiente de pago.

**Anexo 4: Formato de solicitud de certificación Presupuestaria.**

Para: Titular del área financiera

Contenido del memorando:

En calidad de **Administrador del cierre del proceso (cambiar según corresponda)** designado mediante memorando **Nro. HPAS-SEGE-2024-0001-M** del **22 de octubre de 2024**, solicito emitir la certificación presupuestaria del siguiente proceso:

**Objeto de contrato: (completar información)**

**Fecha de suscripción del contrato: (completar información)**

**Plazo de ejecución del contrato: (completar información)**

**Nombre del proveedor: (completar información)**

**Ruc del proveedor: (completar información)**

Toda vez que se cuenta con la certificación PAPP **Nro. 04 (completar información)**, emitida por el área de planificación, por medio del presente solicito emitir la certificación presupuestaria por un valor de:

**\$ 2.000.00 (dos mil dólares de los Estados Unidos de América con 00/100) sin incluir IVA (completar información acorde informe económico del área financiera)**

Se solicita dicha información con la finalidad de dar gestión al proceso pendiente de pago.

**Anexo 5: Formato de solicitud de pago.**

Para: Titular o delegado de autorización de pago

Contenido del memorando:

*En calidad de **Administrador del cierre del proceso (cambiar según corresponda)** designado mediante memorando **Nro. HPAS-SEGE-2024-0001-M del 22 de octubre de 2024**, solicito autorizar el pago del **"Servicio de limpieza y desinfección hospitalaria para el Hospital Pablo Arturo Suárez" (completar con el nombre del proceso)**, para el proveedor **"Nombre del proveedor" (completar con el nombre del proveedor)**, de número de **RUC: por un valor de \$ 2.000.00 (dos mil dólares de los Estados Unidos de América con 00/100) sin incluir IVA (completar información)**, con cargo a la certificación presupuestaria **Nro. 01 (completar información)**, para lo cual, adjunto el expediente en físico con la documentación habilitante del proceso.*

## **Anexo 6: Formato de acta entrega recepción.**

El acta entrega recepción deberá contener la siguiente información:

### **Antecedentes**

- Citar fecha de suscripción del contrato con plazo de ejecución, monto de contratación y datos del proveedor.
- Citar designación de responsable o administrador del cierre de pago.
- Citar memorando de solicitud y respuesta de solicitud de informe económico, certificación PAPP y presupuestaria.

### **Condiciones generales de ejecución**

- Citar la metodología de trabajo que indica la metodología del contrato.

### **Condiciones operativas**

- Citar el período del servicio recibido, por ejemplo:

*“De conformidad con la cláusula de metodología de trabajo de los Términos de Referencia del contrato, el contratista o proveedor se obliga a cumplir, **“Servicio de Aseo y Limpieza de las instalaciones de la Unidad del Registro Social 2023-2024”**, por un valor de **\$ 34.164,36 no incluido IVA, y un plazo de tiempo de 12 meses.***

#### **Pago 1**

*Durante el período **07 de septiembre al 06 de octubre del 2023**, fue entregado a cabalidad, el servicio de limpieza en los pisos cinco, seis y siete, 10 estacionamientos y espacio en recepción, conforme las especificaciones técnicas establecidas en los términos de referencia y orden de compra emitida. Y en mi calidad de administradora de la orden de compra, procedí a regularizar el **pago 1**, de acuerdo al siguiente detalle:*

<b>Pago</b>	<b>Periodo</b>	<b>Valor Sin IVA</b>	<b>Iva 12%</b>	<b>Total</b>
1er pago	sep-23 / oct-23	\$ 2,847.03	\$ 341.64	\$ 3,188.67

### **Liquidación económica**

Citar el valor a cancelar de forma mensual por el servicio recibido, por ejemplo:

*“De conformidad con la cláusula de metodología de trabajo el contratista o proveedor se obligó a cumplir **“Servicio de Aseo y Limpieza de las instalaciones de la Unidad del Registro Social 2023-2024”**, por un valor del contrato total de **\$ 34.164,36 no incluido IVA, y un plazo de tiempo de 12 meses.***

**PAGOS PARCIALES POR MES EJECUTADO CON LA CERTIFICACIÓN ANUAL NRO. 93 DEL 2023**  
*Certificación Nro. 93, por un monto de: \$ 8.541.09 (OCHO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y UN DOLARES CON 09/100 CENTAVOS).*

<b>CE-20230002481370</b>	<b>Valor orden de compra sin IVA</b>	<b>Iva orden de compra</b>	<b>Total, orden de compra</b>	<b>Observación de Pago</b>
--------------------------	--------------------------------------	----------------------------	-------------------------------	----------------------------

		<b>\$34,164.36</b>	<b>\$4,099.72</b>	<b>\$38,264.08</b>	
<b>Pago</b>	<b>Mes</b>	<b>Valor Sin IVA</b>	<b>Iva 12%</b>	<b>Total</b>	
1er pago	sep-23/oct-23	\$2,847.03	\$341.64	\$3,188.67	Pagado
2do pago	oct-23/nov-23	\$2,847.03	\$341.64	\$3,188.67	Pagado
3er pago	nov-23/dic-23	\$2,847.03	\$341.64	\$3,188.67	Por pagar
<b>Total, pagos</b>		<b>\$8.541.09</b>	<b>\$1,024.92</b>	<b>\$9.566.01</b>	
<b>Saldo Disponible:</b>		<b>\$25.623.27</b>	<b>\$3.074.80</b>	<b>\$28.698.07</b>	

### Liquidación de plazos

Citar las fechas de solicitud de pagos, por ejemplo:

<b>DETALLE DE FECHAS</b>	
FECHA EMISION ORDEN DE COMPRA	04 de septiembre de 2023
FECHA ACEPTACION ORDEN DE COMPRA	05 de septiembre de 2023
FECHA DE FIRMA DE ORDEN DE COMPRA	05 de septiembre de 2023
FECHA ACREDITACIÓN DEL ANTICIPO	No aplica
FECHA INICIO DE PLAZO CONTRACTUAL	07 de septiembre de 2023
FECHA FINALIZACIÓN PLAZO CONTRACTUAL	06 de septiembre del 2024
VALOR DEL CONTRATO SIN IVA	\$ 34,164.36
FECHA DE FIRMA DE ACTA PAGO 1	20/10/2023
FECHA DE FIRMA DE ACTA PAGO 2	16/11/2023
FECHA DE FIRMA DE ACTA PAGO 3	15/12/2023

### Garantías

- Citar acorde lo que indique el contrato.

### Constancia de recepción a conformidad

- Citar la aceptación a entera satisfacción del servicio recibido, por ejemplo:

*“Yo, Katherine Lizbeth Villacís Coraquilla, como Administradora de la orden de compra No. CE-20230002481370, y en uso de mis atribuciones y facultades; acepto a entera satisfacción la entrega del SERVICIO DE ASEO Y LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES DE LA UNIDAD DEL REGISTRO SOCIAL 2023-2024, pues cumple con lo establecido en los términos de referencia, contrato u orden de compra. Consecuentemente, la comisión designada por la máxima autoridad o su delegado; aceptan a entera satisfacción la entrega del “Servicio de Aseo y Limpieza de las instalaciones de la Unidad del Registro Social 2023-2024”, de conformidad a lo establecido en el contrato u orden de compra en referencia al informe antes mencionado.”*

### Aceptación

- Citar la suscripción del acta a entrega satisfacción.

### Firmas de responsabilidad

- El acta deberá estar suscrita por el responsable y/o administrador del cierre del proceso y el representante legal del proveedor.

### **c. Estrategias y/o técnicas**

Toda vez que se revisó en los manuales administrativos y legales del área de servicios generales del Hospital Pablo Arturo Suárez, se verificó que no existe un instrumento metodológico que indique el procedimiento a seguir para los procesos de arrastre de contratación pública y sabiendo que muchas de las veces los administradores de contrato ante la excesiva carga laboral que se vive en las instituciones necesitan contar con dicho instrumento, para cumplir de forma eficiente y efectiva.

Para la aplicación del manual como acto administrativo se lo realizará mediante una resolución administrativa y su posterior socialización con el personal que interviene en el proceso de contratación, por ejemplo:

Se establecerá una mesa de trabajo entre los responsables y/o delegados de las áreas de servicios generales, administrativo, planificación y financiero; en donde, analizarán la propuesta del manual, realizarán sus correcciones y/o sugerencias, para posterior aplicación mediante resolución administrativa para finalmente socializar con todo el personal del Hospital.

### **2.3. Validación de la propuesta**

En cumplimiento de los objetivos específicos del proyecto en anexos se encuentra la validación por tres especialistas a fines al presente trabajo.

## 2.4. Matriz de articulación de la propuesta

En la presente matriz se sintetiza la articulación del producto realizado con los sustentos teóricos, metodológicos, estratégicos-técnicos y tecnológicos empleados.

**Tabla 7.**  
*Matriz de articulación*

<b>EJES O PARTES PRINCIPALES</b>	<b>SUSTENTO TEÓRICO</b>	<b>SUSTENTO METODOLÓGICO</b>	<b>ESTRATEGIAS / TÉCNICAS</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>INSTRUMENTOS APLICADOS</b>
Análisis documental de un procedimiento	Investigación cualitativa de un acto administrativo	Análisis inductivo y descriptivo de un proceso de contratación	Entrevista e investigación documental	Panorama general de las causas del retraso de pago de los procesos	Cuestionario de preguntas abiertas
Manual de procedimiento	Cumplimiento de un proceso de contratación pública	Análisis documental de investigación en campo	Recopilación de información con el método "DMAIC"	Acciones ejecutadas y por ejecutar por parte de los responsables en todo el procedimiento de pago	Ficha de recopilación de información en base a criterios generales del estado de los procesos

**Fuente:** Elaboración propia

## CONCLUSIONES

La implementación de un manual para cumplir con un proceso administrativo, debe ser realizado en base a la normativa legal vigente y atribuciones de delegaciones de cada institución, para que dicho documento sea una guía metodológica y práctica para cumplir con un procedimiento de contratación

Como resultado y análisis de los expedientes de pago, se establecieron conceptos básicos de terminologías que forman parte de un proceso de contratación, como, por ejemplo: contrato, documentos, términos de referencias, solicitudes de pago, entre otros, dichos términos se detallan en el manual de pagos como insumos de soporte para que los funcionarios refuercen sus conocimientos mediante el uso y la aplicación del manual.

Se ha verificado que los procesos de pago se han retrasado por falta de documentación de los proveedores, poco conocimiento de la actualización de la normativa de compras públicas, falta de presupuesto y despidos masivos de funcionarios. Sabiendo que los procesos de contratación pública deberán ser cumplidos de forma transparente, eficiente y equitativa, para lo cual, es indispensable que los funcionarios públicos que realizan actividades de contratación tengan el pleno conocimiento de compras públicas, en este sentido, se deberá solicitar a los funcionarios que obtenga su certificado en competencias de contratación pública emitido por el SERCOP

Contar con un manual de gestión de procesos ayudará a establecer las áreas, personas y documentos necesarios en cada etapa de contratación y en este sentido verificar si las áreas cumplen con lo solicitado, si los funcionarios ejercen las actividades que les competen y finalmente si se generan los productos esperados. Dar gestión a los procesos pendientes de pago cumpliendo con el procedimiento que indica el manual de gestión, ayudará a que el presupuesto pendiente se ejecute y que los proveedores del estado reciban sus pagos por los servicios brindados.

Los funcionarios públicos adquieren más experticia realizando procesos de contratación y/o ejecutando actividades de administradores de contrato, puesto que, en estos dos casos se conoce y se aprende sobre las etapas de la contratación pública que son precontractual,

preparatorio y contractual; por lo cual, el proyecto contó con la validación de especialistas funcionarios públicos con experiencia en el ámbito de contratación pública, direccionamiento de áreas administrativas y analistas de ejecución del presupuesto, quienes, en su amplia experiencia determinaron que el manual cuenta con calidad técnica, factibilidad y pertinencia adecuada para ser aplicado en el ámbito laboral.

## RECOMENDACIONES

Monitorear el cumplimiento y la implementación del manual de procesos de pago de arrastre pendiente, para de esta manera analizar los resultados y los avances en los actos administrativos que se presente en las demás áreas del Hospital.

Poner a disposición de otros establecimientos de salud el manual de procesos, para que sirva de guía e instrumento metodológico para los procesos administrativos en cuanto a pago a proveedores.

Sugerir una política pública administrativa para minimizar los pagos de arrastre, esta política deberá ser elaborado por todos los responsables de las áreas intervinientes en un proceso de contratación que son financiero, administrativo, adquisiciones y planificación.

Estandarizar los actos administrativos que tengan relación a la gestión de contratación pública, para que funcionarios públicos que no cuenten con experticia en actividades administrativas cuenten con una herramienta eficiente para cumplir con las responsabilidades que se les asigne.

Plantear un plan de capacitación continua para los servidores públicos y para los proveedores que trabajan con el estado, para de esta manera establecer un flujo de trabajo más efectivo y así cumplir con las necesidades de contratantes y contratistas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arroba, J. (2019). *Informe de viabilidad Talento Humano en la Gestión Pública*. Quito: Unidad del Registro Social.
- Constitución de la República del Ecuador*. (2024). Quito: Editoriales.
- Contraloría General del Estado*. (2024). Quito: Editoriales Legales.
- Edith, O. G. (01 de 07 de 2022). *Repositorio digital de la Universidad Isarel*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Isarel: <https://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/3274>
- Francisco, A. P. (19 de marzo de 2022). *Repositorio digital de la Universidad Isarel*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Isarel: <https://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/3706/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADME-378.242-2022-002.pdf>
- Gerardo, C. H. (07 de Agosto de 2020). *Repositorio de la Universidad Israel*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Israel: <https://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2689/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADMP-378.242-2020-034.pdf>
- Gordillo, A. (2024). *La administración*. Quito: Rama Judicial.
- Ministerio de Finanzas. (31 de 05 de 2024 |). *Ministerio de Finanzas*. Obtenido de Ministerio de Finanzas: <https://www.finanzas.gob.ec/normas-tecnicas-del-sinifip/>
- Público, L. O. (6 de 10 de 2010). *Ley Orgánica del Servidor Público . Ley Orgánica del Servidor Público* . Quito, Ecuador, Ecuador: Ediciones Legales.
- Reyes, A. (2022). *Mipymes: una visión del desarrollo organizacional y empresarial Latinoamericano*. Quito: Repositorio de la Universidad Israel.
- Sistema de Gestión Documental Quipux*. (31 de 05 de 20214). Obtenido de Sistema de Gestión Documental Quipux: <https://web.gestiondocumental.gob.ec/>
- Tesis de Maestría*. (2019). Otavalo: María Soledad Andrango Morán.
- Gestiopolis. (2021). Gestiopolis. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/que-es-el-estudiode-factibilidad>
- Baena, P. G. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Patria.
- Cortés, M. (2017). GENERALIDADES SOBRE METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. MEXICO: UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL CARMEN
- Mundo Jurídico. (2020). *Economía Popular y Solidaria*. Ediciones Legales.
- Tulcán Pastas, Ana Lucia Carrillo Soria, Tomás Aliro. (2021). *Manual de Procedimientos para la Administración y Logística de los vehículos de la compañía ORIENTEVEC S.A*, Universidad Israel: <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2888>
- David, f. R. (2017). *Conceptos de administración estratégica*. Pearson

Paladines Morán, J. P., Figueroa Morán, G. L., Paladines Morán, J. N., Romero Castro, M. i., & Caicedo Plúa, C. R. (2017). MODELO DE PLAN ESTRATÉGICO DE SISTEMAS PARA LA GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN A TRAVÉS DE UNA PLATAFORMA INFORMÁTICA. Alicante: 3 ciencias.

Rodríguez Ardura, I. (2013). Principios y estrategias de marketing. Barcelona: Editorial UOC.

BRAVO BARREZUETA, JUAN BRYAN (2024) PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA DE TRANSPORTE AQUAPRO S.A. MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. Quito: Universidad Israel 2024, 74p. Mg Ana Lucía Tulcán Pastás, UISRAEL-EC-MASTER-ADME-PRO-378.242-2024-002

Tirado Ordóñez, Patricio Javier (2024) PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA MARISQUERÍA Y PARRILLADAS "PA'TODOS" UBICADO EN EL BARRIO DE CHILLOGALLO DE LA CIUDAD DE QUITO, ECUADOR, MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, Quito: Universidad Israel 2024, 81p. Mg. Ana Lucia Tulcán, UISRAEL-EC-MASTER-ADME-PRO-378-242-2024-017

Moreno Portilla, Darwin Miguel (2024) Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la comercialización y distribución de productos lácteos, MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. Quito: Universidad Israel 2024, 62p. PHD. Andrés Santiago Rodríguez Ron, UISRAEL-EC-MASTER-ADME-PRO-378.242-2024-014

Trujillo Puruncajas, Victor Fabrizio (2023) Manual de procedimientos para las compras en la empresa Portrans S.A Operador Logístico, MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. Quito: Universidad Israel 2023, 55p. PhD. Miguel Ángel Aizaga Villate, UISRAEL-EC-MASTER-ADME -378.242-2023-029

Jácome Tello, Michelle Johana (2023) Modelo de negocio para el emprendimiento "Confort Baby EC". MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. Quito: Universidad Israel 2023, 68p. Mg Ana Lucia Tulcán, UISRAEL-EC-MASTER-ADME-378.242-2023-025

Betancourt Asitimbay, Liliam Verónica (2023) Modelo de gestión Post-Covid para la recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza segmento 1. MAESTRÍA EN EMPRESAS. Quito: Universidad Israel 2023, 74p. PHD. Miguel Ángel Aizaga Villate, UISRAEL-EC-MASTER-ADME-378.242-2023-020

GRIJALVA LARA JOHANNA VANESSA (2022) MODELO DE NEGOCIO PARA EL DESARROLLO Y LA SOSTENIBILIDAD DE LA GRANJA PORCINA "PIG KING" EN LA CIUDAD DE ESMERALDAS. Quito: Universidad Israel, 2022 60p. PhD. AIZAGA VILLATE MIGUEL ÁNGEL, UISRAEL-EC-MASTER-ADME-378.242-2022-044.

GARCIA ANDRANGO VALERIA ELIZABETH (2022) DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA EMPRESA UTRAN S.A DE SERVICIOS DE TRANSPORTE DEL CANTÓN MEJIA. Quito: Universidad Israel, 2022 85p. MG. TULCAN PASTAS ANA LUCIA, UISRAEL-EC-MASTER-ADME-378.242-2022-008.

CASTILLO CALLE MILTON RODRIGO (2022). MANUAL EN GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA EL RESTAURANTE EL CARBONERO BALCÓN, LOJA-ECUADOR Quito: Universidad Israel, 2022 56p. MG. TULCAN PASTAS ANA LUCIA, UISRAEL-EC-MASTER-ADME-378.242-2022-005.

## ANEXO 1

### FORMATO DE ENCUESTA ASISTENTE ADMINISTRATIVA

<b>Entrevista a la asistente administrativa de servicios generales</b>	
<b>Lugar</b>	
<b>Fecha</b>	
<b>Nombre del entrevistador</b>	
<b>Nombre del entrevistado</b>	
<b>Preguntas</b>	
1.- ¿Cuáles son las administraciones de contrato que tiene bajo su responsabilidad?	
2.- ¿Cuántos procesos se encuentran pendientes de pago como arrastre?	
3.- ¿Cuál fue la primera actividad que realizó para la recopilación de información de los procesos pendientes?	
4.- ¿Cuál fue el procedimiento para solicitar recursos financieros que solvente el proceso de arrastre?	
5.- ¿Los procesos de arrastre estaban considerados dentro del plan anual de contratación de la institución?	
6.- ¿Los anteriores responsables entregaron sus informes de gestión indicando de los procesos pendientes?	
7.- ¿Cuál fue el pronunciamiento de los proveedores ante los procesos pendientes de pago?	
8.- ¿Qué nudos críticos se presentaron en el control previo de la documentación?	
9.- Detalle los documentos necesarios para los expedientes de pago	
10.- Detalle las áreas intervinientes para la gestión del proceso de pago	
11.- ¿Qué normativa considera necesario conocer para dar gestión al proceso de pago?	

## ANEXO 2

### FORMATO DE ENCUESTA RESPONSABLE DE SERVICIOS GENERALES

<b>Entrevista al responsable de servicios generales</b>	
<b>Lugar</b>	
<b>Fecha</b>	
<b>Nombre del entrevistador</b>	
<b>Nombre del entrevistado</b>	
<b>Preguntas</b>	
1.- ¿Cómo responsable del área que actividades realizó?	
2.- ¿Qué acciones considera se deben realizar en el ámbito de contratación pública como responsable de un área?	
3.- ¿Qué acciones considera se deben realizar para mejorar la comunicación entre proveedores y personal administrativo del Hospital?	
4.- ¿Cómo optimizaría los procesos de contratación pública?	
5.- ¿Cuál es su análisis en cuanto a la normativa legal vigente de contratación pública?	

**ANEXO 3**

**“CHECK LIST” DE DOCUMENTACIÓN DE PAGO**

<b>Nro.</b>	<b>Documento</b>	<b>Aplica</b>	<b>No aplica</b>	<b>Observación</b>
1)	Copia de Registro Único de Proveedores.			
2)	Copia de Registro Único de Contribuyentes.			
3)	Verificación de que el proveedor no haya sido declarado incumplido.			
4)	Certificado bancario del proveedor.			
5)	Copia de cédula del proveedor.			
6)	Certificado de cumplimiento de obligaciones patronales.			
7)	Certificado de cumplimiento de obligaciones tributarias con el IESS.			
8)	Copia del contrato.			
9)	Copia de los términos de referencia.			
10)	Documentación habilitante que indique el contrato.			
11)	Designación de responsable/administrador para el cierre del proceso			
12)	Solicitud de informe económico			
13)	Informe económico			
14)	Solicitud de certificación PAPP			
15)	Emisión de certificación PAPP			
16)	Solicitud de certificación presupuestaria			
17)	Emisión de certificación presupuestaria			
18)	Acta de entrega recepción			
19)	Informe de satisfacción			
20)	Factura			
21)	Solicitud de pago			

**ANEXO 3**  
**VALIDACIÓN ESPECIALISTA 1**



**Universidad  
Israel**

**ESPOG** | Escuela de  
Posgrados

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**  
**ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA**

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación: Manual de gestión para los procesos de arrastre de contratación pública del área de Servicios Generales del Hospital Pablo Arturo Suárez. Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

**Datos informativos**

**Validado por: Hernán Andrés Merizalde Taboada**

**Título obtenido: Economista y Magíster en Gestión de Proyectos**

**C.I.: 1722735501**

**E-mail: hmerizalde@registrosocial.gob.ec**

**Institución de Trabajo: Unidad del Registro Social**

**Cargo: Analista de Planificación y Gestión Estratégica 2**

**Años de experiencia en el área: 5 años**

**Instructivo:**

- Responda cada criterio con la máxima sinceridad del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

**Tema:**

Indicadores	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Impacto	X				
Aplicabilidad	X				
Conceptualización	X				
Actualidad	X				
Calidad Técnica	X				
Factibilidad	X				
Pertinencia		X			
TOTAL	30	4			

Observaciones:.....  
.....  
.....

Recomendaciones:.....  
.....  
.....

Lugar, fecha de validación: Quito, 23 de agosto de 2024



Firma del especialista  
Mgs. Hernán Andrés Merizalde Taboada

**ANEXO 4**  
**VALIDACIÓN ESPECIALISTA 2**



**Universidad  
Israel**

**ESPOG** | Escuela de  
Posgrados

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**  
**ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA**

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación:  
Manual de gestión para los procesos de arrastre de contratación pública del área de Servicios  
Generales del Hospital Pablo Arturo Suárez. Sus criterios son de suma importancia para la  
realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las  
preguntas que se realizan a continuación.

**Datos informativos**

Validado por: Stalin David Puga Carvajal

Título obtenido: Ingeniero Comercial y Magister en Gestión del Desarrollo mención en  
Gestión del Desarrollo Social

C.I.: 1712726106

E-mail: davidpugacarvajal@hotmail.com

Institución de Trabajo: Unidad del Registro Social

Cargo: Director Administrativo

Años de experiencia en el área: 7 años

---

**Instructivo:**

- Responda cada criterio con la máxima sinceridad del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

**Tema:**

Indicadores	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Impacto	X				
Aplicabilidad	X				
Conceptualización	X				
Actualidad	X				
Calidad Técnica		X			
Factibilidad	X				
Pertinencia	X				
TOTAL	30	4			

Observaciones:.....  
.....  
.....

Recomendaciones:.....  
.....  
.....

Lugar, fecha de validación: Quito, 23 de agosto de 2024



Firma del especialista  
Mgs. Stalin David Puga Carvajal

**ANEXO 4**  
**VALIDACIÓN ESPECIALISTA 3**



**Universidad  
Israel**

**ESPOG**

**Escuela de  
Posgrados**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**  
**ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA**

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación: Manual de gestión para los procesos de arrastre de contratación pública del área de Servicios Generales del Hospital Pablo Arturo Suárez. Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

**Datos informativos**

Validado por: David Marcelo Peñaherrera Herrera

Título obtenido: Abogado, Especialista en Contratación Pública y Magister en Derecho  
Administrativo

C.I.: 0503551327

E-mail: dpenaherrera@registrosocial.gob.ec

Institución de Trabajo: Unidad del Registro Social

Cargo: Coordinador General Administrativo Financiero

Años de experiencia en el área: 7 años

**Instructivo:**

- Responda cada criterio con la máxima sinceridad del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

**Tema:**

Indicadores	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Impacto	X				
Aplicabilidad	X				
Conceptualización	X				
Actualidad	X				
Calidad Técnica	X				
Factibilidad	X				
Pertinencia		X			
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>4</b>			

Observaciones:.....  
.....  
.....

Recomendaciones:.....  
.....  
.....

Lugar, fecha de validación: Quito, 23 de agosto de 2024



DAVID MARCELO  
PEÑAHERRERA HERRERA

Firma del especialista  
Mgs. David Marcelo Peñaherrera Herrera