



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

**Facultad de Ciencias Naturales y Matemáticas**

“Diseño de procesos claves de Gestión Académica, Graduación y Centro de Idiomas, alineados al CACES, para una Facultad”

**PROYECTO INTEGRADOR**

Previo la obtención del Título de:

**Ingeniera en Auditoría y Contaduría Pública Autorizada**

Presentado por:

**Mercedes Elizabeth Bastidas Mera**

**Yuleidy Lilibeth Cruz Figueroa**

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

**Año: 2018**

## DEDICATORIAS

*Para mis padres Luis Bastidas y Elizabeth Mera quienes han sido parte fundamental en mi vida que con su paciencia y consejos han sabido guiarme y darme fuerzas para continuar y alcanzar mis metas. Mis hermanas Mirka, Odalys y Ashley que me han ayudado compartiendo su tiempo y conocimientos transmitiéndome su alegría, confianza y cariño y mis perritos Chicky y Roscko, que alegran mis días por más difíciles que sean.*

*Mercedes Elizabeth Bastidas Mera*

*A mis padres, Janet y Lesly, por su perseverancia, por brindarme su apoyo incondicional en todo momento, por sus consejos, sus valores, su paciencia y su amor que me han permitido ser una persona de bien, ustedes son mi inspiración y motor para seguir cumpliendo mis metas. A mis hermanas, Anita, Erika, Evelyn y Brigitte, por su motivación constante, gracias por estar siempre presente cuando requería de su ayuda y a mis sobrinas/os por todo su cariño.*

*Yuleidy Lilibeth Cruz Figueroa*

## AGRADECIMIENTOS

*A Dios, por sus bendiciones y muestras de amor en cada una de las pruebas propuestas y superadas. A mis padres Luis y Elizabeth por su apoyo incondicional, a mis hermanas Mirka, Odalys y Ashley por ayudarme a realizar mis tareas, por ser mi motor para seguir, son quiénes me motivan a ser mejor cada día cumpliendo cada una de las metas planteadas. A mi tutor el Econ. Julio Aguirre que ha aportado con su conocimiento al desarrollo del presente proyecto y a mi amiga Yuleidy, que ha sido muy paciente, brindándome su apoyo incondicional.*

*Mercedes Elizabeth Bastidas Mera*

*A Dios por las bendiciones recibidas día a día, a los profesores que tuvieron la predisposición de ayudarnos en la recopilación de la información para el desarrollo de este proyecto, a nuestro docente tutor, Econ. Julio Aguirre, por los conocimientos compartidos y su guía para culminar con éxito este proyecto. Y para finalizar, pero no menos importante, a mi amiga, Mercedes, por su apoyo incondicional.*

*Yuleidy Lilibeth Cruz Figueroa*

## DECLARACIÓN EXPRESA

"Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; Mercedes Bastidas y Yuleidy Cruz damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual"

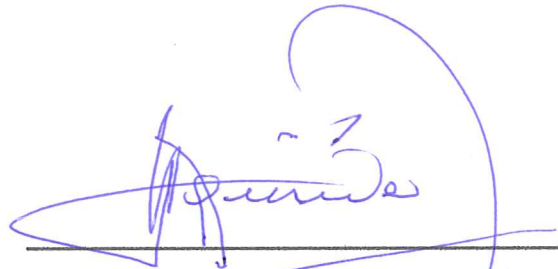
*Mercedes Bastidas M*

Mercedes Elizabeth Bastidas Mera

*Yuleidy Cruz Figueroa*

Yuleidy Lilibeth Cruz Figueroa

**EVALUADOR**



---

**Econ. Julio De Alain Aguirre Mosquera, MAE**  
**PROFESOR DE LA MATERIA**

## RESUMEN

Desde el 2014 en Ecuador se realizan evaluaciones sistemáticas de la educación en todos sus niveles, por ello en la actualidad el CACES se encuentra dirigiendo los procesos de evaluación de IES. Este organismo regulador propone dos modelos de evaluación, institucional y otro enfocado en el entorno de aprendizaje de carreras.

El presente proyecto está orientado a levantar y diseñar procesos claves de Gestión Académica y de Graduación alineados con los criterios de acreditación del CACES denominados “Claustro de Profesores” y “Estudiantes”, y del Centro de Idiomas para una Facultad de una Institución de Educación Superior ubicada en la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de mejorar los niveles de calidad de las carreras y de los programas de posgrados ofertados.

El capítulo 1 describe antecedentes de la educación superior en el Ecuador, reseña histórica de la IES, de la UA objeto de estudio, estructura organizacional, descripción del problema, matriz de riesgo, justificación del problema, objetivos, alcance y marco teórico.

El capítulo 2 hace referencia a la metodología a utilizar para el análisis de cada proceso asignado, mediante mapa de procesos, flujogramas, propuestas de mejora, indicadores de gestión, cuadros de análisis de valor agregado, diagrama de Ishikawa y matriz 5W, 1H.

El capítulo 3 muestra los resultados obtenidos en cada una de las herramientas aplicadas. Al finalizar se concluye con el capítulo 4 en el cual se explica las conclusiones y recomendaciones diseñadas, las mismas que contribuirán a mejorar la gestión y garantizar el cumplimiento de los lineamientos del CACES.

## **ABSTRACT**

Since 2014 in Ecuador, systematic evaluations of education have been carried out at all levels, which is why CACES is currently directing IES evaluation processes. This regulatory body proposes two models of evaluation, institutional and another focused on the learning environment of careers.

This project is aimed at raising and designing key processes of Academic and Graduation Management aligned with the accreditation criteria of the CACES called "Faculty of Teachers" and "Students", and the Language Center for a Faculty of a Higher Education Institution located in the city of Guayaquil, with the aim of improving the quality levels of the careers and postgraduate programs offered.

Chapter 1 describes antecedents of higher education in Ecuador, historical review of the IES, of the UA object of study, organizational structure, description of the problem, risk matrix, justification of the problem, objectives, scope and theoretical framework.

Chapter 2 refers to the methodology to be used for the analysis of each assigned process, through process maps, flow charts, improvement proposals, management indicators, value-added analysis tables, Ishikawa diagram and matrix 5W, 1H.

Chapter 3 shows the results obtained in each of the applied tools. At the end it concludes with chapter 4 in which the conclusions and recommendations designed are explained, which will contribute to improve the management and guarantee compliance with the CACES guidelines.

# INDICE GENERAL

RESUMEN.....	I
ABSTRACT .....	II
INDICE GENERAL .....	III
ABREVIATURAS.....	IX
ÍNDICE DE FIGURAS .....	X
ÍNDICE DE TABLAS.....	XII
1. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Antecedentes .....	2
1.1.1. Breve historia de la universidad en el Ecuador .....	2
1.1.2. Reseña histórica de la IES.....	3
1.1.3. Prestación de servicios de la Facultad.....	3
1.1.3.1. Formación profesional.....	3
1.1.3.2. Consultorías .....	3
1.1.3.3. Idiomas.....	3
1.1.3.4. Bolsa de trabajo y pasantías .....	3
1.1.4. Organigrama de la IES.....	4
1.1.5. Organigrama de Facultad .....	5
1.2. Base Legal .....	6
1.2.1. Leyes .....	6
1.2.2. Normativas.....	6
1.2.3. Organismos Reguladores .....	6
1.3. Descripción del problema.....	6
1.4. Matriz de evaluación de riesgos del proceso de Gestión Académica.....	7
1.5. Matriz de evaluación de riesgos del proceso de Graduación .....	8
1.6. Matriz de evaluación de riesgos del proceso del Centro de Idiomas.....	9



1.7.	Justificación del problema .....	11
1.8.	Objetivos .....	11
1.8.1.	Objetivo General .....	11
1.8.2.	Objetivos Específicos .....	11
1.9.	Alcance .....	12
1.10.	Marco teórico .....	12
1.10.1.	Diagnóstico .....	12
1.10.1.2.	Análisis FODA .....	12
1.10.2.	Direccionamiento estratégico .....	13
1.10.2.1.	Visión .....	13
1.10.2.2.	Misión .....	14
1.10.2.3.	Objetivos .....	14
1.10.2.4.	Objetivos estratégicos .....	14
1.10.2.5.	Estrategia .....	14
1.10.2.6.	Mapas Estratégicos .....	15
1.10.2.7.	Valores .....	15
1.10.3.	Sistema de gestión por procesos .....	15
1.10.3.2.	Concepto de proceso .....	16
1.10.3.3.	Elementos de un proceso .....	16
1.10.3.4.	Ventajas de la Gestión a través de procesos .....	16
1.10.3.6.	Mapa de procesos .....	17
1.10.3.7.	Procesos claves .....	17
1.10.3.8.	Procesos de apoyo .....	17
1.10.3.9.	Diagrama de flujo .....	18
1.10.3.10.	Indicadores de gestión .....	18
1.10.3.11.	Análisis de Valor Agregado .....	18
1.10.3.12.	Ishikawa: Análisis Causa-Efecto .....	19

1.10.3.13. Matriz 5W+1H.....	20
1.10.3.14. Manual de procesos .....	20
2. METODOLOGÍA.....	21
2.1. Diagnóstico del Proceso de Gestión Académica y Centro de Idiomas.....	22
2.1.1. FODA del Proceso de Gestión Académica y Centro de Idiomas .....	22
2.1.2. Análisis de impacto interno del proceso de Gestión Académica y Centro de Idiomas	23
2.1.3. Análisis de impacto externo del proceso de Gestión Académica y Centro de Idiomas	24
2.1.4. Análisis de aprovechabilidad del proceso de Gestión Académica y Centro de Idiomas.....	25
2.1.5. Análisis de vulnerabilidad del proceso de Gestión Académica y Centro de Idiomas	26
2.1.6. FODA Estratégico del proceso de Gestión Académica y Centro de Idiomas	27
2.2. Diagnóstico del Proceso de Graduación .....	28
2.2.1. FODA del Proceso de Graduación.....	28
2.2.2. Análisis de impacto interno del proceso de Graduación .....	29
2.2.3. Análisis de Impacto externo del proceso de Graduación .....	30
2.2.4. Análisis de aprovechabilidad del proceso de Graduación.....	31
2.2.5. Análisis de vulnerabilidad del proceso de Graduación.....	32
2.2.6. FODA Estratégico de los procesos de Graduación.....	33
2.3. Direccionamiento estratégico de la Facultad.....	34
2.3.1. Visión .....	34
2.3.2. Misión.....	34
2.3.3. Objetivos estratégicos.....	35
2.3.4. Mapa estratégico.....	36
2.3.5. Valores.....	37

2.4. Autoevaluación Institucional-Identificación de indicadores acorde con los criterios del CACES .....	38
2.4.1. Cadena de Valor .....	38
2.4.2. Mapa de proceso .....	39
2.4.3. Identificación de procesos y subprocesos.....	40
2.4.4. Estudio y diseño del proceso de Evaluación Integral del profesor .....	42
2.4.4.1. Diagrama de flujo actual del subproceso de Evaluación Integral del profesor	42
2.4.4.2. Diagrama de flujo mejorado del subproceso de Evaluación Integral del profesor	43
2.4.5. Diseño de indicadores de Gestión para el subproceso de Evaluación Integral del profesor.....	44
2.4.6. Estudio y diseño del proceso de Graduación .....	52
2.4.6.1. Diagrama de flujo actual del subproceso de Titulación bajo la Modalidad de Materia Integradora.....	52
2.4.6.2. Diagrama de flujo mejorado del subproceso de Titulación de Graduados bajo la Modalidad de Materia Integradora.....	54
2.4.6.3. Diseño de Indicadores de Gestión para el subproceso de Titulación de Graduados bajo la Modalidad de Materia Integradora .....	56
2.4.6.4. Explicación de mejoras propuestas.....	57
2.4.6.5. Cuadro de análisis de valor agregado actuales del subproceso de Titulación de Graduados bajo la Modalidad de Materia Integradora.....	58
2.4.6.10. Diagrama de Ishikawa del subproceso de Titulación de Graduados bajo la Modalidad de Materia Integradora .....	62
2.4.6.11. Matriz 5W, 1H del subproceso de Titulación de Graduados bajo la Modalidad de Materia Integradora .....	63
2.4.7. Diagrama de flujo actual del subproceso de Planificación Académica de cursos y actividades del Centro de Idiomas .....	64
2.4.7.1. Diagrama de flujo mejorado de Planificación Académica.....	66

2.4.7.2.	Diseño de Indicadores de Gestión para el subproceso de Planificación Académica de cursos y actividades del Centro de Idiomas .....	68
2.4.7.1.	Cuadro de análisis de valor agregado actual del subproceso de Planificación Académica de cursos y actividades del Centro de Idiomas .....	70
2.4.7.2.	Cuadro de análisis de valor agregado mejorado del subproceso de Planificación Académica de cursos y actividades del Centro de Idiomas .....	71
2.4.7.6.	Diagrama de Ishikawa del subproceso de Planificación Académica de cursos y actividades del Centro de Idiomas.....	74
2.4.7.7.	Matriz 5W, 1H del subproceso de Planificación Académica de cursos y actividades del Centro de Idiomas .....	75
2.5.	Autoevaluación Institucional .....	76
3.1.	Tipo de análisis realizado .....	77
3.2.	Descripción de las herramientas utilizadas .....	77
3.3.	Subproceso de Evaluación integral del profesor. ....	78
3.3.1.	Identificación y descripción del problema.....	78
3.3.2.	Propuesta de soluciones .....	79
3.3.3.	Implementación de mejoras .....	79
3.3.4.	Análisis Costo-Beneficio .....	79
3.3.5.	Indicadores creados y su utilidad .....	80
3.4.	Subproceso de Titulación de Graduados bajo Modalidad de Materia Integradora	80
3.4.1.	Identificación y descripción del problema.....	80
3.4.2.	Propuesta de soluciones .....	80
3.4.3.	Implementación de mejoras .....	81
3.4.4.	Análisis Costo-Beneficio .....	81
3.4.5.	Indicadores creados y su utilidad .....	81
3.5.	Subproceso de Planificación Académica de cursos y actividades del Centro de Idiomas. ....	82

3.5.1.	Identificación y descripción del problema.....	82
3.5.2.	Propuesta de soluciones.....	82
3.5.3.	Implementación de mejoras.....	82
3.5.4.	Análisis Costo-Beneficio.....	82
3.5.5.	Indicadores creados y su utilidad.....	83
3.5.6.	Implementación de Sistema de Gestión por procesos.....	84
4.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	85
4.1.	Conclusiones.....	85
4.2.	Recomendaciones.....	86
5.	Bibliografía.....	88
6.	Anexos.....	89
6.1.	Análisis de Cumplimiento de Objetivos.....	89
6.2.	Manual de procesos.....	92
6.3.	Metodología empleada por un docente/tutor.....	93
6.3.1.	Comunicación del cronograma de trabajo.....	93
6.3.2.	Rúbrica para la evaluación de presentación de posters.....	94

## **ABREVIATURAS**

<b>ABREVIATURA</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
--------------------	--------------------

IES	Institución de Educación Superior
-----	-----------------------------------

CEAACES	Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de Educación Superior
---------	---

CACES	Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior
-------	---

UA	Unidad Académica
----	------------------

## ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1.1 Hechos sobresalientes desde 1830 hasta 1950.....	2
Ilustración 1.2 Organigrama estructural de la IES .....	4
Ilustración 1.3 Organigrama estructural de la Facultad .....	5
Ilustración 1.4 Definición de FODA.....	12
Ilustración 1.5 Mapa Estratégico .....	15
Ilustración 1.6 Ventajas de la Gestión a través de procesos .....	16
Ilustración 1.7 Cadena de Valor .....	17
Ilustración 1.8 Elementos de un diagrama de flujo .....	18
Ilustración 1.9 Análisis de Valor Agregado .....	19
Ilustración 1.10 Diagrama Causa – Efecto .....	19
Ilustración 1.11 Matriz 5W, 1H.....	20
Ilustración 2.1 Metodología a utilizar .....	21
Ilustración 2.2 Análisis de impacto interno del proceso de Gestión Académica y Centro de Idiomas.....	23
Ilustración 2.3 Análisis de impacto externo del proceso de Gestión Académica y Centro de Idiomas.....	24
Ilustración 2.4 Análisis de aprovechabilidad del proceso de Gestión Académica y Centro de Idiomas.....	25
Ilustración 2.5 Análisis de vulnerabilidad del proceso de Gestión Académica y Centro de Idiomas.....	26
Ilustración 2.6 FODA estratégico de los procesos de Graduación .....	33
Ilustración 2.7 Mapa estratégico de la Facultad .....	36
Ilustración 2.8 Valores de la Facultad.....	37
Ilustración 2.9 Cadena de Valor de la Facultad.....	38
Ilustración 2.10 Representación gráfica del subproceso de Evaluación Integral del profesor .....	48
Ilustración 2.11 Representación gráfica del subproceso mejorado de Evaluación Integral de profesor .....	48
Ilustración 2.12 Gráfico comparativo del valor agregado de la Evaluación Integral de Profesor.....	49
Ilustración 2.13 Diagrama de Ishikawa del subproceso de Evaluación Integral de Profesor .....	50

Ilustración 2.14 Matriz 5W, 1H del subproceso de Evaluación Integral de profesor .....	51
Ilustración 2.15 Representación gráfica del subproceso de Titulación de Graduados bajo la Modalidad de Materia Integradora .....	60
Ilustración 2.16 Representación gráfica comparativa del subproceso mejorado de Titulación de Graduados bajo la Modalidad de Materia Integradora .....	60
Ilustración 2.17 Diagrama de Ishikawa del subproceso de Titulación bajo la modalidad de materia integradora .....	62
Ilustración 2.23 Diagrama de Flujo Actual de Planificación Académica de cursos y actividades del Centro de Idiomas, parte 1.....	64
Ilustración 2.24 Diagrama de Flujo Actual de Planificación Académica de cursos y actividades del Centro de Idiomas, parte 2.....	65
Ilustración 2.25 Diagrama de Flujo Mejorado de Planificación Académica del Centro de Idiomas.....	66
Ilustración 2.26 Diagrama de Flujo Mejorado de Planificación Académica, parte 2 del Centro de Idiomas .....	67
Ilustración 2.27 Representación gráfica comparativa del subproceso de Planificación Académica de cursos y actividades del Centro de Idiomas.....	72
Ilustración 2.28 Representación gráfica comparativa del subproceso de Planificación Académica de cursos y actividades del Centro de Idiomas.....	72
Ilustración 2.29 Cuadro Comparativo del valor agregado de las situaciones actuales y mejoradas del subproceso de Planificación Académica de cursos y actividades del Centro de Idiomas. ....	73
Ilustración 2.30 Diagrama de Ishikawa del subproceso de Planificación Académica de cursos y actividades del Centro de Idiomas .....	74
Ilustración 2.31 subproceso de Planificación Académica de cursos y actividades del Centro de Idiomas .....	75



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1 Matriz de Riesgo del proceso de Gestión Académica .....	7
Tabla 1.2 Matriz de Riesgo del proceso de Graduación .....	8
Tabla 1.3 Matriz de evaluación de riesgos del proceso del Centro de Idiomas .....	9
Tabla 1.4 Calificación del nivel de riesgo .....	10
Tabla 2.1 Objetivos estratégicos .....	35
Tabla 2.2 Estructura de los procesos gobernantes de la unidad académica .....	40
Tabla 2.3 Estructura de los Procesos Estratégicos de la Unidad Académica .....	40
Tabla 2.4 Estructura de los Procesos de Apoyo de la Unidad Académica .....	40
Tabla 2.5 Estructura de los Procesos Claves de la Unidad Académica .....	41
Tabla 2.6 Diagrama de flujo actual de Evaluación Integral del profesor .....	42
Tabla 2.7 Diagrama de flujo mejorado de Evaluación Integral del profesor .....	43
Tabla 2.8 Indicador de Gestión #1 para el subproceso de Evaluación Integral del profesor .....	44
Tabla 2.9 Indicador de Gestión #2 para el subproceso de Evaluación Integral del profesor .....	45
Tabla 2.10 Cuadro de análisis de valor agregado actual del subproceso de Evaluación Integral de profesores.....	46
Tabla 2.11 Cuadro de análisis de valor agregado mejorado del subproceso de Evaluación Integral de profesores.....	47
Tabla 2.12 Diagrama de flujo actual de Titulación bajo la Modalidad de Materia Integradora .....	52
Tabla 2.13 Diagrama de flujo actual de Titulación de Graduados bajo la Modalidad de Materia Integradora, parte 2 .....	53
Tabla 2.14 Diagrama de flujo mejorado Titulación de Graduados bajo la Modalidad de Materia Integradora .....	54
Tabla 2.15 Diagrama de flujo mejorado Titulación de Graduados bajo la Modalidad de Materia Integradora, parte 2 .....	55
Tabla 2.16 Indicador de Gestión #1 para el subproceso de Titulación de Graduados bajo la Modalidad de Materia Integradora .....	56
Tabla 2.17 Indicador de Gestión # 2 para el subproceso de Titulación de Graduados bajo la Modalidad de Materia Integradora .....	57

Tabla 2.18 Cuadro de análisis de valor agregado actuales del subproceso de Titulación de Graduados bajo la Modalidad de Materia Integradora.....	58
Tabla 2.19 Cuadro de análisis de valor agregado mejorados del subproceso de Titulación de Graduados bajo la Modalidad de Materia Integradora.....	59
Tabla 2.20 Gráfico comparativo del subproceso de Titulación de Graduados bajo modalidad de Materia Integradora.....	61
Tabla 2.21 Matriz 5W, 1H del subproceso de Titulación de graduados bajo la modalidad de materia integradora .....	63
Tabla 2.28 Indicador de Gestión # 1 para el subproceso de Planificación académica del Centro de Idiomas .....	68
Tabla 2.29 Indicador de Gestión # 2 para el subproceso de Planificación académica del Centro de Idiomas .....	69
Tabla 2.30 Cuadro de Análisis de Valor Agregado actual del Subproceso de Planificación Académica.....	70
Tabla 2.31 Cuadro de Análisis de Valor Agregado mejorado del Subproceso de Planificación Académica.....	71
Tabla 2.32 Indicador Claustro de Profesores-Evaluación de profesores.....	76
Tabla 2.33 Indicador Estudiantes-Seguimiento a Graduados .....	76
Tabla 2.34 Costo-Beneficio de Implementación de sistema de gestión .....	84
Tabla 6.1 Información necesaria para efectuar diagnóstico inicial de la facultad .....	89

# CAPITULO 1

## 1. INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de garantizar la expansión de las IES con calidad académica y relevancia social, en el 2010 nace el CEAACES por expedición de la Ley Orgánica de Educación Superior, este organismo se ha encargado de realizar evaluaciones periódicas a las entidades de educación, categorizando a las universidades y carreras ofertadas por cada IES, basándose en modelos de evaluación institucional y de entorno de desarrollo de aprendizaje, en los cuales se detallan los criterios, sub criterios de evaluación e indicadores. A partir del 02 de agosto se publicó en el Registro Oficial Suplemento N° 297 una reforma a la Ley Orgánica de Educación Superior que el CEAACES se denominará CACES.

El presente proyecto surge por la necesidad de que los procesos de Gestión Académica y Graduación de la Facultad cumplan con los criterios establecidos por el CACES de Claustro de Profesores y Estudiantes, dado que no tienen establecidos en un manual de procedimientos los procesos que se llevan a cabo diariamente, en consecuencia, se dificulta controlar eficientemente la ejecución de los procesos claves que permitan el cumplimiento de los objetivos planteados.

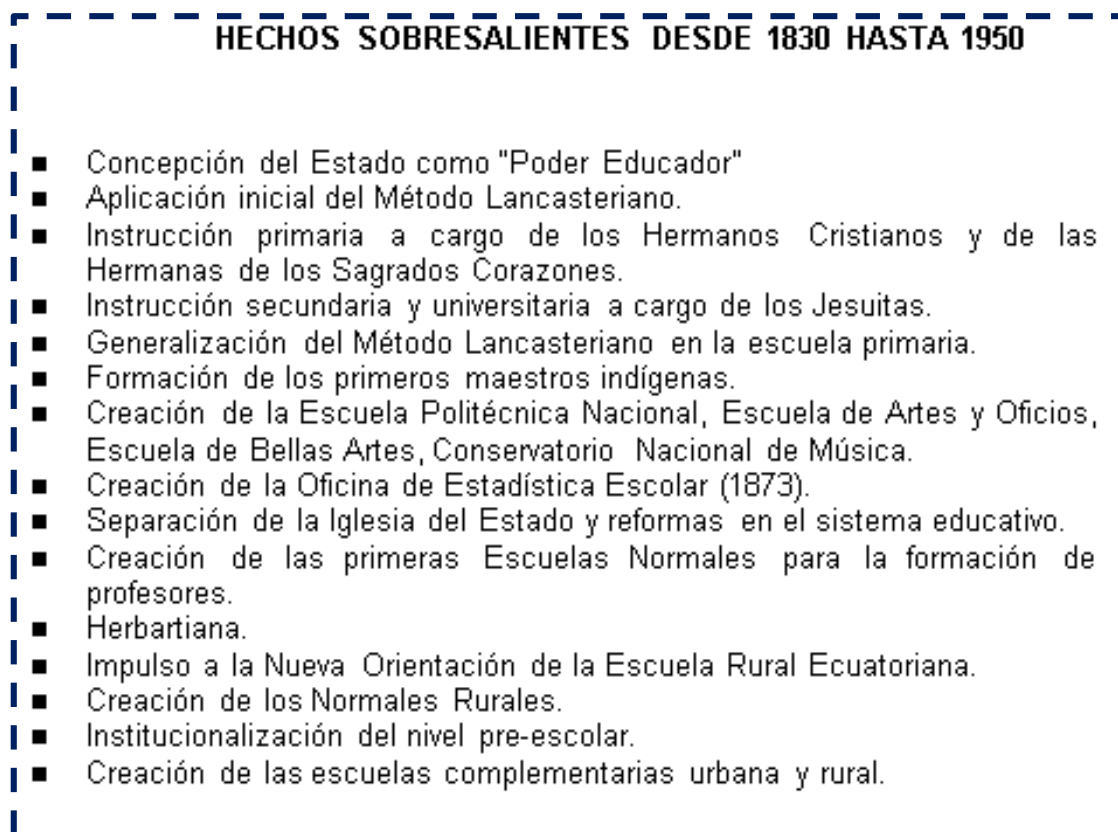
La finalidad de este estudio es proponer mejoras en las áreas que llevan a cabo los procesos de Gestión Académica, Graduación y Centro de Idiomas de la Facultad, proporcionando una correcta administración y buen uso de los recursos para así obtener una mayor efectividad dentro de los procesos y posterior, alinearlos con los criterios del CACES de Claustro de Profesores y Estudiantes establecidos en el Modelo de Evaluación Institucional Preliminar 2018.

## 1.1. Antecedentes

### 1.1.1. Breve historia de la universidad en el Ecuador

En 1830, cuando el Ecuador se organiza como República soberana e independiente, las Constituciones han consagrado la obligación de “promover” y “fomentar” la educación pública. En 1938, se expide la Ley de Educación Superior, la cual otorga a las universidades autonomía para su funcionamiento técnico y administrativo.

Las Instituciones de Educación Superior y en especial las Universidades y Escuelas Politécnicas desempeñan un rol de suma importancia en la formación de recursos humanos del más alto nivel y en la creación, desarrollo, transferencia y adaptación de tecnología de manera que lo que ellas hacen para responder adecuadamente a los requerimientos de la sociedad moderna se constituye en un imperativo estratégico para el desarrollo nacional.



*Ilustración 1.1 Hechos sobresalientes desde 1830 hasta 1950*

### **1.1.2. Reseña histórica de la IES**

Durante el año 1958 se incrementó la demanda de educación científico-técnica en la Región Litoral, motivo por el cual se creó la Institución de Educación Superior mediante Decreto Ejecutivo expedido por el presidente de la República, Dr. Camilo Ponce Enríquez.

En la actualidad la IES oferta diversas carreras de pregrado y programas de posgrado, las cuales promueven la investigación científico-académica relacionada con el campo de estudio. Estas carreras se distribuyen en diferentes unidades académicas, siendo estas las facultades de: Ciencias de la Tierra, Ciencias de la Producción, Ciencias Naturales y Matemáticas, Electricidad y Computación, Ciencias Sociales y Ciencias de la Vida.

### **1.1.3. Prestación de servicios de la Facultad**

#### **1.1.3.1. Formación profesional**

Formación ejecutiva en áreas de finanzas, recursos humanos, logística, auditoría, contabilidad y economía, que el sector público y privado requiere.

#### **1.1.3.2. Consultorías**

Brindar asesoría con imparcialidad y confiabilidad, dando servicios de consultoría, capacitación y opinión, utilizando herramientas de análisis que garanticen la calidad de los servicios que se realizan.

#### **1.1.3.3. Idiomas**

A través de un Centro de Idiomas ofrecen servicios de enseñanza de idiomas y traducciones de documentos en inglés.

#### **1.1.3.4. Bolsa de trabajo y pasantías**

Se tiene un departamento de pasantías, prácticas pre - profesionales y seguimiento a graduados el cual maneja una amplia base de datos de estudiantes activos y graduados para aquellas empresas interesadas en contratar pasantes o graduados de excelencia podrán solicitar estudiantes con un gran talento humano y educación integral en las áreas de finanzas, compras, logística, auditoría, contabilidad, economía, entre otras.

### 1.1.4. Organigrama de la IES

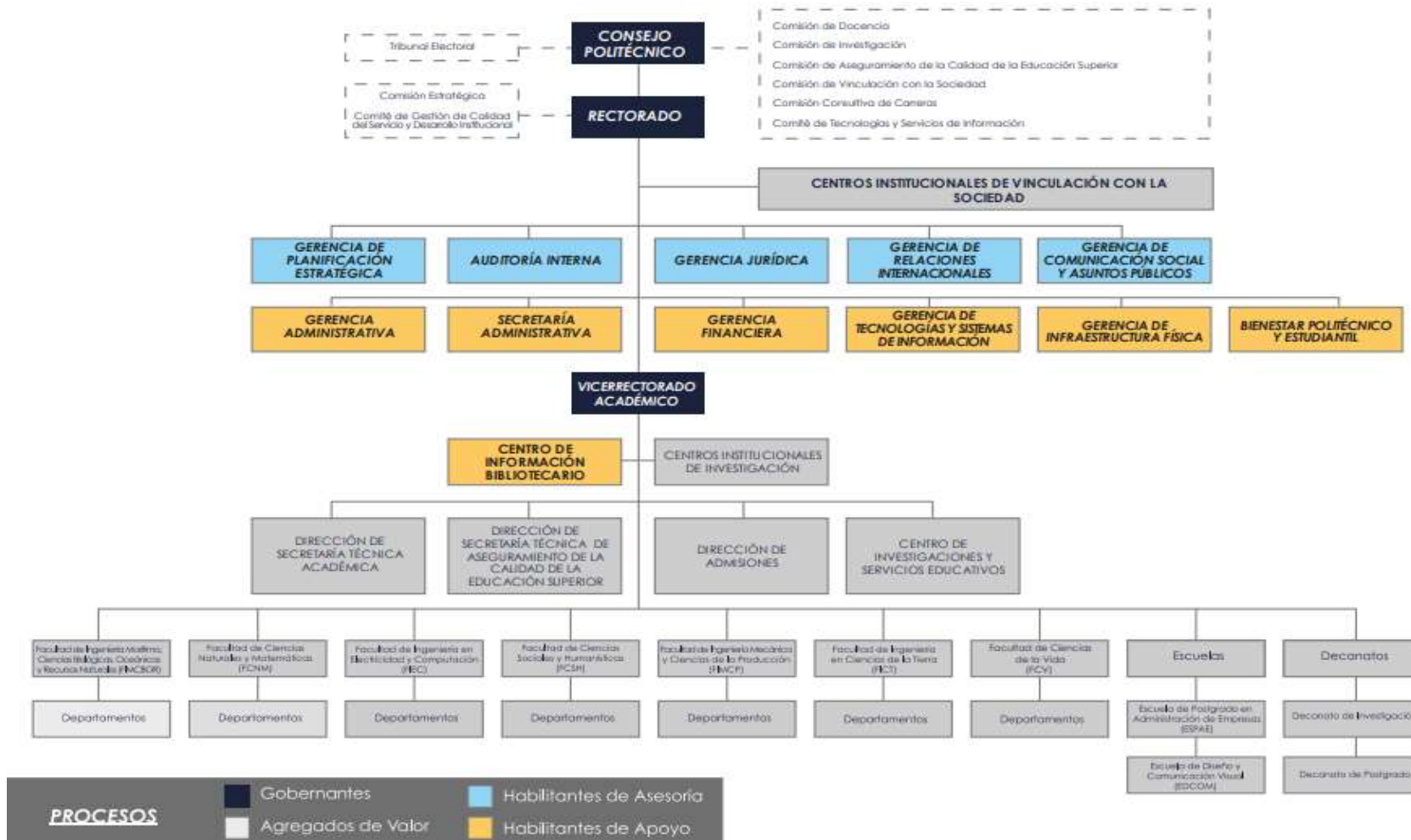


Ilustración 1.2 Organigrama estructural de la IES

### 1.1.5. Organigrama de Facultad

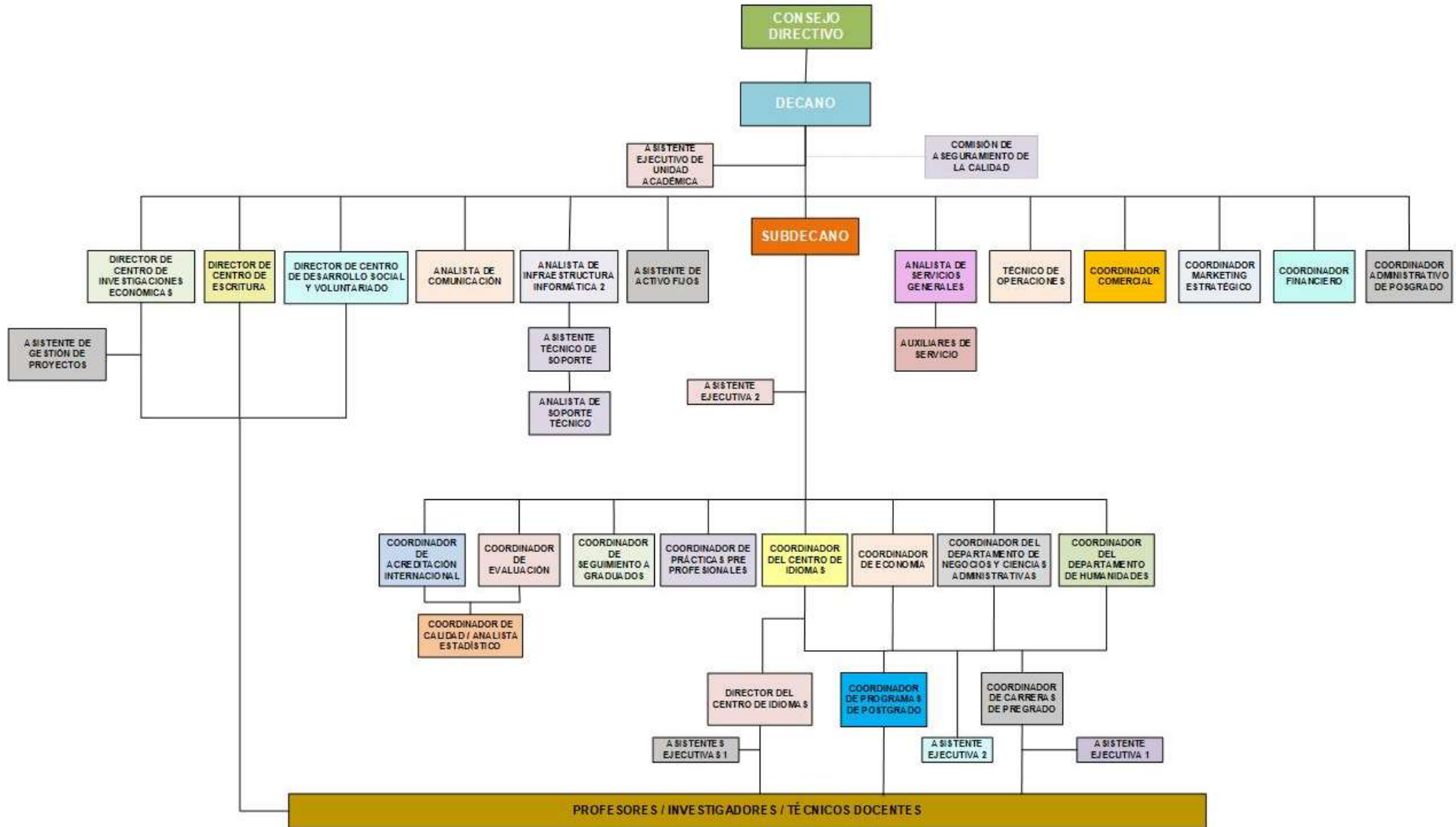


Ilustración 1.3 Organigrama estructural de la Facultad

## **1.2. Base Legal**

En la actualidad las Instituciones de Educación Superior se rigen por:

### **1.2.1. Leyes**

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica Reformatoria A Ley Orgánica De Educación Superior 02-08-2018.
- Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Superior 02-09-2011

### **1.2.2. Normativas**

- Código de ética de la IES
- Reglamento de Disciplina
- Reglamento de evaluaciones y calificaciones de pregrado
- Reglamento de estudios de pregrado
- Reglamento general de la LOSEP

### **1.2.3. Organismos Reguladores**

- Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior
- Consejo de Educación Superior.
- Secretaría de Educación Superior Ciencia y Tecnología.
- Asociación de Universidades y Escuelas Politécnicas Publicas del Ecuador.

## **1.3. Descripción del problema**

Los procesos de Gestión Académica y Graduación de la Facultad no se encuentran documentados en un manual de procedimientos en las que se pueda identificar correctamente las actividades que se llevan a cabo diariamente, y el Centro de Idiomas necesita una actualización y mejora de su manual de procedimientos. En consecuencia, se dificulta controlar eficientemente la correcta ejecución de los procesos claves que aportan a alcanzar el cumplimiento de los objetivos planteados, lo que conlleva a que la facultad actualmente desconozca que tan alineados se encuentran sus procesos con los criterios establecidos por el CACES.



#### 1.4. Matriz de evaluación de riesgos del proceso de Gestión Académica

Tabla 1.1 Matriz de Riesgo del proceso de Gestión Académica

Criterio	Procesos	Subprocesos	Causa	Riesgo	Nivel		Nivel de Riesgo	Consecuencias	Plan de Acción
					Probabilidad	Impacto			
Clausuro de profesiones	Gestión Académica	Evaluación de desempeño del docente	Lineamientos no establecidos	Fallos en el sistema con respecto a asignación de co-evaluadores	3	3	Alta	Resultados pocos favorables en relación con el desempeño académico del docente	Ejecutar pruebas de calidad en el sistema al asignar los co-evaluadores
				Fallos en el sistema con respecto a carga de información	3	3	Alta		Realizar un mantenimiento preventivo con un mes de anticipación
			Comportamiento no regular de los estudiantes	Inadecuada planificación de habilitación de evaluación docente	2	4	Alta	Evaluación de desempeño subjetiva	Establecer periodos de evaluación con período anterior a la entrega de calificaciones
			Encuesta extensa	Poca confiabilidad de la información recabada	5	3	Extrema	Datos publicados en la página poco confiables	Plantear un formato de encuestas más amigable con preguntas concretas
		Asignación de ayudantes académicos	Estudiante no cumple con los requisitos para ser ayudante académico	Pocas postulaciones para ser ayudantes académicos	4	3	Alta	Falta de ayudantes académicos	Comunicar los beneficios de ser ayudante e incentivar al estudiante con charlas
			Omita los requisitos establecidos en el procedimiento de asignación de ayudantes académicos	Fallos en el sistema con respecto a asignación de ayudantes académicos	4	3	Alto	Ayudantes académicos mal asignados	Socializar los reglamentos para asignación de ayudantes académicos
		Perfil Profesional y de Egreso	Cambios en normativas regulatorias	No se pueda realizar cambios a tiempo	2	3	Moderado	Incumplimiento de normativas regulatorias	
			Escasa información para poder elaborar una propuesta de mejoras o cambios	Propuesta inicial no tenga bases que sustente los cambios a realizar	3	3	Moderado	Propuesta realizada no sea aprobada	Presentar avances cada 2 semanas de las propuestas iniciales.

Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018

## 1.5. Matriz de evaluación de riesgos del proceso de Graduación

Tabla 1.2 Matriz de Riesgo del proceso de Graduación

MATRIZ DE RIESGO DEL PROCESO DE GRADUACIÓN									
Criterio	Procesos	Subprocesos	Causa	Riesgo	Nivel		Nivel de Riesgo	Consecuencias	Plan de Acción
					Probabilidad	Impacto			
ESTUDIANTES	GRADUACIÓN	Seguimiento a titulación	Cambios en plataforma de registro	Fallos en el sistema de registro de los estudiantes	3	3	Moderado	Demora en la aceptación de registro en materia integradora	Enviar un cronograma para conocer la fecha de registro y con un correo previo a la aceptación.
			Falta de planificación de cursos	Cupos limitados de la materia	3	3	Moderado	Estudiantes que no pueden tomar la materia integradora acorde a sus preferencias.	Realizar la respectiva planificación con el cupo máximo de estudiantes por cursos.
			Ausencia de un cronograma de actividades del semestre con fechas de presentación de proyecto	Limitación de tiempo para organizar las presentaciones.	4	3	Alta	Avances no realizados con altos estándares para su presentación.	Enviar fecha mediante correo con un mes de anticipación.
			Ausencia de índice para realizar el proyecto integrador	Constantes cambios en el proyecto.	4	4	Extrema	Demora en la finalización de proyectos integradores	Elaborar el índice con un semestre de anticipación y dejar documentado.
			Estudiante que laboran carecen de disponibilidad de tiempo	Poca confiabilidad de la información recabada	3	3	Moderado	Pérdida de tiempo y trabajos de los estudiantes.	Gestionar horarios flexibles entre las partes interesadas
		Seguimiento a graduados	Ausencia de incentivos para que el estudiante proporcione información	Base de datos desactualizada	4	5	Extrema	Escasez información para realizar análisis estadístico	Realizar días de integración con los estudiantes de cada promoción.
			Estudiantes graduados no proporcionan información oportuna	Inadecuada identificación de modificaciones a mallas curriculares y perfiles profesionales	4	5	Extrema	Perfiles profesionales no satisfacen necesidades de las empresas	Ofrecer servicios y benéficos al estudiante egresado

Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018

## 1.6. Matriz de evaluación de riesgos del proceso del Centro de Idiomas

Tabla 1.3 Matriz de evaluación de riesgos del proceso del Centro de Idiomas

MATRIZ DE RIESGO DEL CENTRO DE IDIOMAS									
Criterio	Procesos	Subprocesos	Causa	Riesgo	Nivel		Nivel de Riesgo	Consecuencias	Plan de Acción
					Probabilidad	Impacto			
Clausstro de Profesores	Centro de Idiomas	Planificación académica de cursos y actividades	Comportamiento de los estudiantes	Todos los paralelos planificados no son aperturados	5	4	Extrema	Cierre de paralelos	Realizar un pre-registro de los estudiantes que tengan planeado tomar alguna materia del Centro de Idiomas el siguiente término
				Inadecuada asignación de actividades al docente	2	3	Moderada	Modificación de carga horaria del docente	Confrimar con el docente que las actividades asignadas son las que le corresponden
			Pre-requisitos no definidos en el sistema	Fallos en el sistema de registro de los estudiantes	3	4	Alta	Redistribución de paralelos	Coordinar con el ente responsable del sistema de registro los pre-requisitos que se deben cumplir para el registro de alguna materia

Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018

**Tabla 1.4 Calificación del nivel de riesgo**

	IMPACTO				
OCURRENCIA	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrófico (5)
Muy improbable (1)	1	2	3	4	5
Improbable (2)	2	4	6	8	10
Moderado (3)	3	6	9	12	15
Probable (4)	4	8	12	16	20
Casi cierto (5)	5	10	15	20	25

*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*

## **1.7. Justificación del problema**

En los procesos de Gestión Académica, Graduación y Centro de Idiomas encontramos varios problemas, tales como: cierre o distribución de paralelos, modificaciones en la carga horaria del docente, resultados pocos favorables en las evaluaciones de desempeño del docente y variaciones frecuentes en el título del proyecto integrador. El presente proyecto tiene como finalidad proponer mejoras en las actividades que se llevan a cabo en los procesos claves de Gestión Académica, Graduación y Centro de Idiomas de la Facultad, proporcionando una correcta administración y buen uso de los procedimientos para así obtener una mayor efectividad dentro de los procesos y gestionar la alineación de los procesos que correspondan con los criterios del CACES.

## **1.8. Objetivos**

### **1.8.1. Objetivo General**

Diseñar procesos claves de Gestión Académica y Graduación, alineados con los criterios de acreditación del CACES denominados Claustro de Profesores y Estudiantes, y del Centro de Idiomas para la Facultad de una Institución de Educación Superior ubicada en la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de mejorar los niveles de calidad de las carreras y de los programas de posgrados ofertados.

### **1.8.2. Objetivos Específicos**

- ✓ Analizar la situación actual a través del levantamiento de la información del 80% de las actividades que se llevan a cabo en los procesos de Gestión Académica, Graduación y Centro de Idiomas por un tiempo estimado de 6 semanas, promoviendo la colaboración del personal clave en la documentación de dichos procesos.
- ✓ Elaborar diagramas de flujos del 80% de los procesos de Gestión Académica, Graduación y del Centro de Idiomas, que permitan identificar posibles desviaciones en las actividades que se llevan a cabo en cada uno de ellos, así como plantear las medidas correctivas necesarias, durante el mes de diciembre del presente año.
- ✓ Crear indicadores de gestión para el 25% de los procesos de Gestión Académica, 100% de Graduación, con el apoyo de la normativa del CACES y 50% de los procesos

del Centro de Idiomas, para identificar los principales problemas de tal manera que permita plantear soluciones para un mejor desempeño en dichos procesos.

- ✓ Elaborar el respectivo manual para el 80% de los subprocesos de Gestión Académica, 100% de los subprocesos de Graduación y 80% de los subprocesos del Centro de Idiomas, contando con la participación del personal clave para la validación de los procesos levantados, en un tiempo de tres semanas.

## **1.9. Alcance**

El alcance de este proyecto abarca la evaluación de los procesos que se llevan a cabo en la Facultad de una Institución de Educación Superior bajo los criterios de Claustro de Profesores y Estudiantes, a través de un diagnóstico inicial que permita levantar la planificación estratégica, analizar las actividades realizadas por el personal encargado de los procesos de Gestión Académica y Graduación para diseñar procesos con el apoyo del Reglamento del CACES, y del Centro de Idiomas.

## **1.10. Marco teórico**

### **1.10.1. Diagnóstico**

#### **1.10.1.1. Matriz de riesgo**

Es una representación organizada y calificada de las actividades, riesgos y controles, de los procesos de una organización, que facilita el registro de los mismos para diligenciar los riesgos. (Panel de Comando, 2018)

#### **1.10.1.2. Análisis FODA**

Es una herramienta de planificación estratégica que busca identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en el negocio para alcanzar los objetivos de la empresa.



*Ilustración 1.4 Definición de FODA*

Fuente: Internet

#### **1.10.1.3. Análisis de Impacto Interno**

Herramienta que sirve para identificar fortalezas y debilidades de la organización considerando sus capacidades administrativas, financieras, comerciales y tecnológicas. (IM Group, 2010)

#### **1.10.1.4. Análisis de Impacto Externo**

Herramienta que sirve para identificar oportunidades y amenazas de la organización considerando factores macro ambientales (Político, económico, tecnológico, social) y micro ambientales (clientes, proveedores, competidores y productos sustitutos). (IM Group, 2010)

#### **1.10.1.5. Matriz de Aprovechabilidad**

Permite realizar un análisis de priorización de acciones estratégicas a tomar, para aprovechar las oportunidades que se presentan, usando de la mejor manera las fortalezas de la organización.

#### **1.10.1.6. Matriz de Vulnerabilidad**

Herramienta que atribuye la incorporación del análisis cuantitativo y cualitativo ejecutado sobre algo o alguien con el propósito de manifestar planes de acción, para su protección o mejora. (Networking, 2010)

#### **1.10.1.7. FODA Estratégico**

Consiste en resumir en una tabla la evaluación de los puntos fuertes y débiles internos para generar y sostener sus ventajas competitivas, con las amenazas y oportunidades de la entidad con la finalidad de que la estrategia encaje con las capacidades internas y su competitividad externa.

### **1.10.2. Direccionamiento estratégico**

Es una disciplina que define la orientación de los productos y servicios hacia el mercado, con el objetivo de satisfacer, oportuna y adecuadamente, las necesidades de clientes.

#### **1.10.2.1. Visión**

Es una declaración que indica hacia dónde se dirige una empresa o qué es aquello en lo que pretende convertirse en el largo plazo.

#### **1.10.2.2. Misión**

Es el motivo de ser de una empresa porque define el motivo por el cual fue creada.

#### **1.10.2.3. Objetivos**

Son los fines que se pretende alcanzar y hacia los que se dirigen los esfuerzos y recursos. (AITECO CONSULTORES, 2018)

#### **1.10.2.4. Objetivos estratégicos**

Es aquella formulación de propósito que marca la posición en que deseamos estar a largo plazo.

#### **1.10.2.5. Estrategia**

Proceso a través del cual una organización formula objetivos, y está dirigido a la obtención de estos. Estrategia es el medio, la vía, es el cómo para la obtención de los objetivos de la organización. (K.J.Halten, 1987)



### 1.10.2.6. Mapas Estratégicos

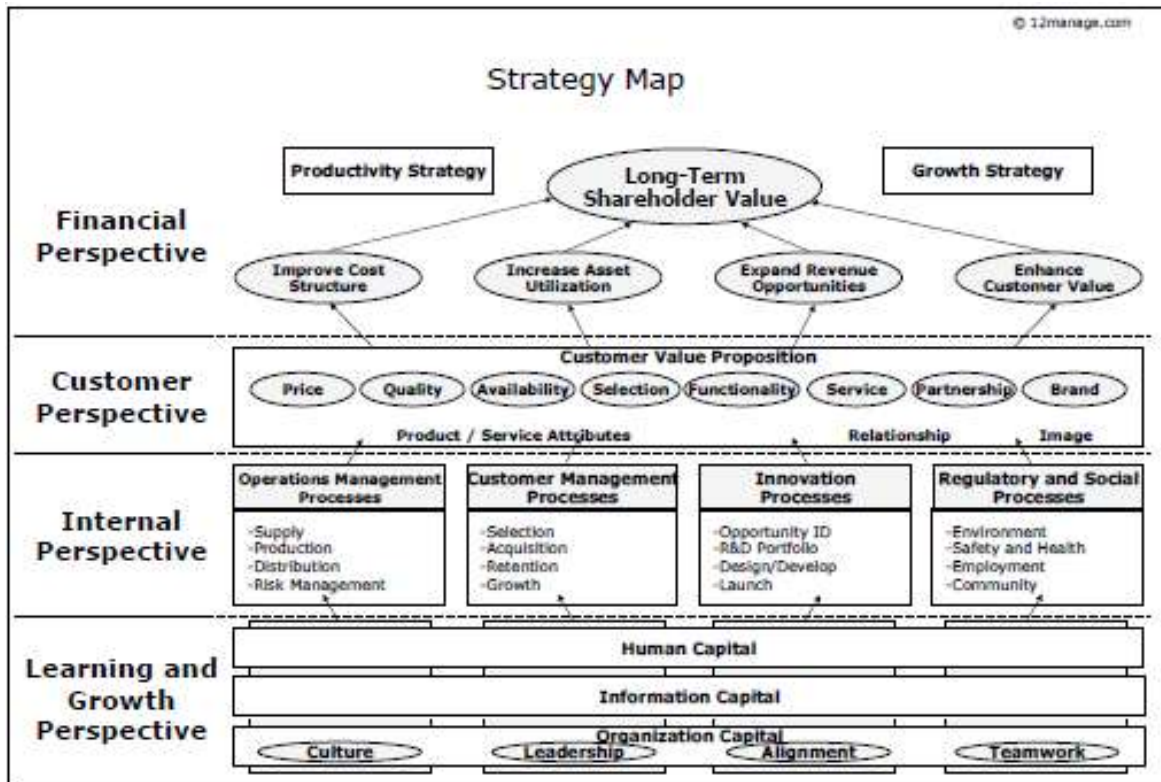


Ilustración 1.5 Mapa Estratégico

Fuente: Internet

Son diagramas que interrelacionan los procesos de una organización que permita conocer cómo generar valor.(12MANAGE, 2018)

### 1.10.2.7. Valores

Son elementos claves por los que se rigen los colaboradores que trabajan juntos para poder obtener el mismo objetivo para una entidad. (ConceptoDefinicion.DE, 2018)

### 1.10.3.Sistema de gestión por procesos

Es un grupo de reglas y principios relacionados entre sí de manera sistematizada, para aportar a la gestión de procesos generales o específicos de una entidad. (Think&Sell, 2018)

### 1.10.3.1. Gestión por procesos

Es una forma de organización, diferente de la clásica organización funcional, en la que prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización. Los procesos así definidos son gestionados de modo estructurado y sobre su mejora se basa la de la propia organización.

### 1.10.3.2. Concepto de proceso

Conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tienen lugar con un fin.

### 1.10.3.3. Elementos de un proceso

Un proceso se compone de: Objetivo, Propietario, Requisitos, Salida, Cliente, Proveedor, Inicio y Fin.

### 1.10.3.4. Ventajas de la Gestión a través de procesos



Ilustración 1.6 Ventajas de la Gestión a través de procesos

Fuente: Internet

### 1.10.3.5. Cadena de Valor

Es un arquetipo teórico que gráfica y describe las actividades de una entidad para generar valor al cliente final y a la misma empresa. (Web y Empresas, 2018)



Ilustración 1.7 Cadena de Valor

Fuente: internet

### 1.10.3.6. Mapa de procesos

Se define gráficamente, en lo que se conoce como diagramas de valor, combinando la perspectiva global de la compañía con las perspectivas locales del departamento respectivo en el que se inscribe cada proceso.

### 1.10.3.7. Procesos claves

Son aquellos que añaden valor al cliente o inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción. Componen la cadena del valor de la organización. (Gestiopolis, 2018)




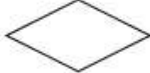



### 1.10.3.8. Procesos de apoyo

Procesos necesarios para el control y la mejora del sistema de gestión, que no puedan considerarse estratégicos ni clave. (Gestiopolis, 2018)

### 1.10.3.9. Diagrama de flujo

Es una representación gráfica que desglosa un proceso en cualquier tipo de actividad a desarrollarse en empresas y en sus secciones u áreas de su estructura organizativa. Para la elaboración de nuestros diagramas de flujo utilizaremos simbología ANSI.

## SÍMBOLOS DE LA NORMA ANSI PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO (Diagramación administrativa)

SÍMBOLO	REPRESENTA
	Inicio o término. Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento. Representa un documento en general que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas.
	Archivo. Indica que se guarda un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.

*Ilustración 1.8 Elementos de un diagrama de flujo*

Fuente: Internet

### 1.10.3.10. Indicadores de gestión

Muestra de manera cuantitativa el desempeño de un proceso, que al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.

### 1.10.3.11. Análisis de Valor Agregado

Es una técnica que favorece la evaluación de la eficiencia de un proceso desde el punto de vista del valor que cada etapa agrega al producto final, minimizando el desperdicio o tiempo ocasionado por pasos o actividades innecesarias.

# Análisis de Valor Agregado (AVA)

**Actividades de valor agregado** : Son actividades apreciadas por el cliente y agregan valor institucional. Transforman, cambian o convierte un producto, servicio o proceso.

**Actividades de no valor agregado**: son aquellas actividades que consumen tiempo y recursos y, que no agregan valor al cliente.

**Ventana de valor agregado**: nos ayuda a identificar las actividades que son necesarias o no.



Ilustración 1.9 Análisis de Valor Agregado

Fuente: Material didáctico - Ing. Martín Bustamante

## 1.10.3.12. Ishikawa: Análisis Causa-Efecto

Es una representación gráfica que permite visualizar las causas que explican un determinado problema, ampliamente utilizada dado que orienta la toma de decisiones al abordar las bases que determinan un desempeño deficiente.

# Diagrama de Causa – Efecto

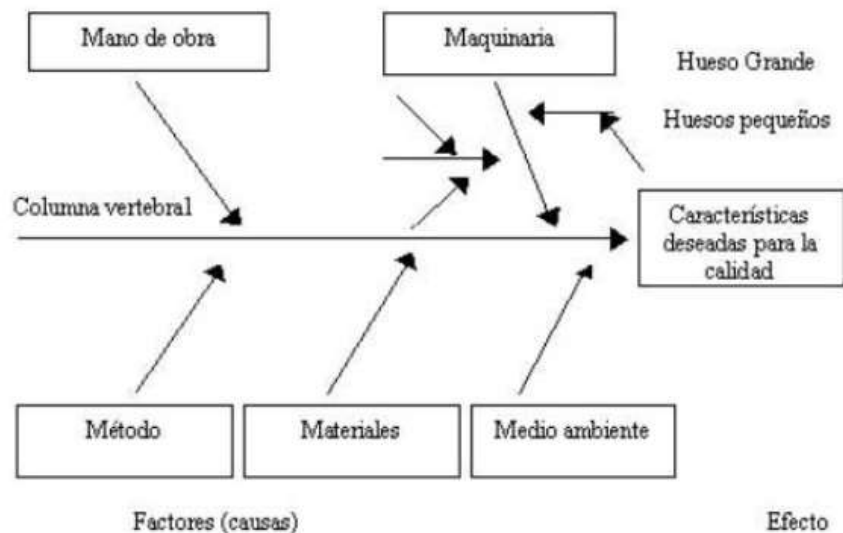
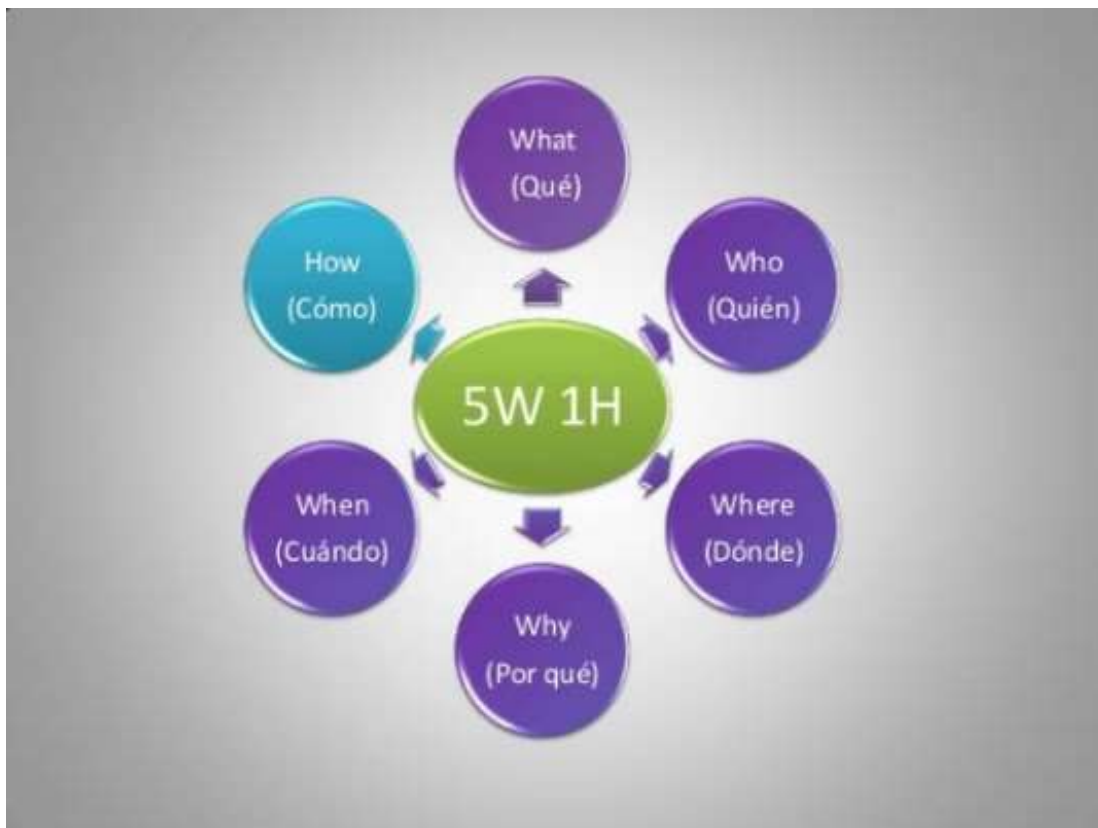


Ilustración 1.10 Diagrama Causa – Efecto

Fuente: Internet

### 1.10.3.13. Matriz 5W+1H

Es un método de hacer preguntas acerca de un proceso o un problema asumido para mejorar. Cuatro de los de W (quién, qué, dónde, cuándo) y la H se emplea para comprender los detalles, analizar las inferencias y el juicio para llegar a los hechos fundamentales y las declaraciones de guía para llegar a la abstracción. La última W (por qué) se pregunta con frecuencia cinco veces lo que uno puede profundizar para llegar a la esencia de un problema.



*Ilustración 1.11 Matriz 5W, 1H*

Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018

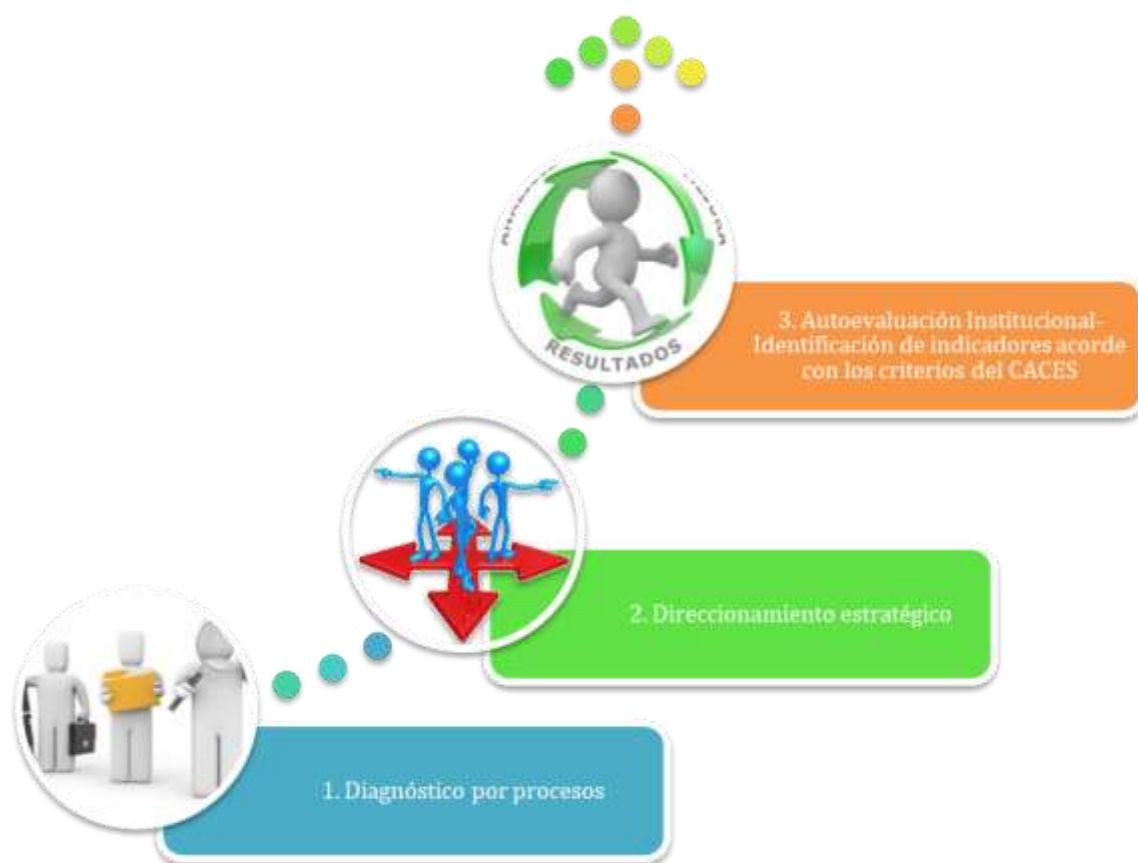
### 1.10.3.14. Manual de procesos

Es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa.

# CAPÍTULO 2

## 2. METODOLOGÍA

La metodología que se va a emplear para conseguir una mejora continua de los procesos de Gestión Académica y Graduados de una Facultad de una IES se basa en tres etapas, detalladas a continuación:

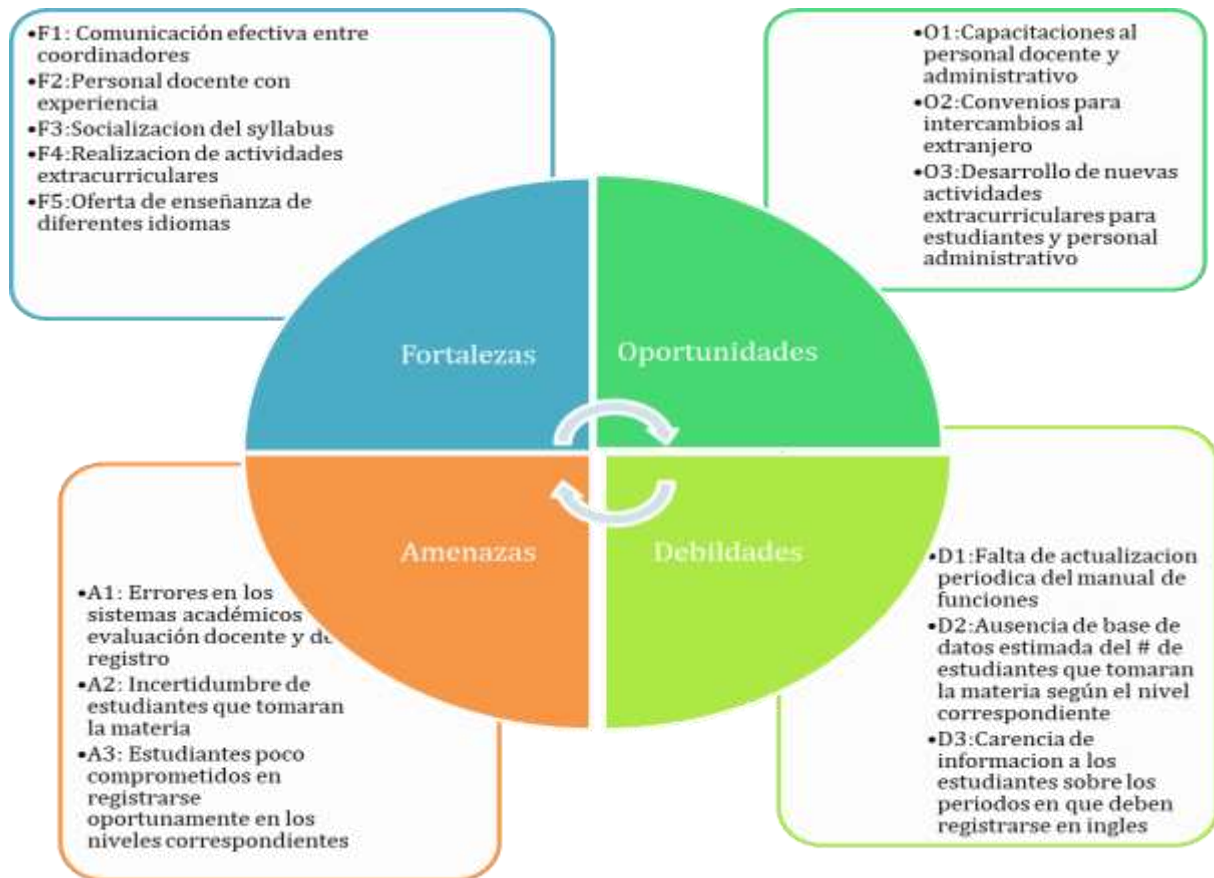


*Ilustración 2.1 Metodología a utilizar*

*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*

## 2.1. Diagnóstico del Proceso de Gestión Académica y Centro de Idiomas

### 2.1.1. FODA del Proceso de Gestión Académica y Centro de Idiomas



**Tabla 2 Análisis FODA del proceso de Gestión Académica y Centro de Idiomas**

*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*



## 2.1.2. Análisis de impacto interno del proceso de Gestión Académica y Centro de Idiomas

Factores internos	Fortalezas			Debilidades			Impacto		
	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
F1: Comunicación efectiva entre coordinadores			x						F1
F2: Personal docente con experiencia			x						F2
F3: Socialización del syllabus con los profesores		x						F3	
F4: Realización de actividades extracurriculares			x						F4
F5: Oferta de enseñanza de diferentes idiomas			x						F5
D1: Falta de actualización periódica del manual de funciones					x		D1		
D2: Ausencia de base de datos estimada del número de estudiantes que tomaran la materia según el nivel correspondiente						X			D2
D3: Carencia de información a los estudiantes sobre los periodos en que deben registrarse en ingles						X			D3
<b>Ponderación</b>	<b>Bajo=1</b>			<b>Medio=2</b>			<b>Alto=3</b>		

*Ilustración 2.2 Análisis de impacto interno del proceso de Gestión Académica y Centro de Idiomas*

*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*

Debido al cambio constante en las actividades que se realizan en el proceso de Gestión Académica, se pudo identificar que ésta se ve expuesta a problemas, entre las que generan un mayor impacto tenemos: Carencia de manual de procedimientos, ausencia de una base de datos confiable que permita estimar el número de estudiantes que se registrarán en las materias de idiomas en el siguiente término académico.

Para estas oportunidades de mejora, se plantea crear el respectivo manual de procedimientos y actualizarlo dos veces al año, es decir, uno a mediados de cada término académico, elaborar una encuesta dos meses antes de que inicie cada término académico, en la cual el estudiante realice un registro previo del nivel de inglés a tomar, de tal manera que se puede estimar con mayor seguridad el número de cursos a abrir en el siguiente término académico.

### 2.1.3. Análisis de impacto externo del proceso de Gestión Académica y Centro de Idiomas

Matriz análisis de impacto externo del proceso de Gestión Académica									
Factores externos	Oportunidades			Amenazas			Impacto		
	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
O1: Capacitaciones al personal docente y administrativo			X						O1
O2: Convenios para intercambios al extranjero			X						O2
O3: Desarrollo de nuevas actividades extracurriculares para estudiantes y personal administrativo		X						O3	
A1: Errores en el sistema académicos de evaluación docente y de registro						x			A1
A2: Incertidumbre de estudiantes que tomaran la materia						x			A2
A3: Estudiantes poco comprometidos en registrarse oportunamente en los niveles correspondientes						x			A3
<b>Ponderación</b>	<b>Bajo=1</b>			<b>Medio=2</b>			<b>Alto=3</b>		

*Ilustración 2.3 Análisis de impacto externo del proceso de Gestión Académica y Centro de Idiomas*

*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*

Al realizar el análisis de factores externos, notamos que en su totalidad generan un impacto alto, entre ellos tenemos: errores en el sistema académico de evaluación docente y de registro, incertidumbre acerca del número de estudiantes a registrarse el siguiente término académico en un determinado nivel de inglés y la falta de compromiso de los estudiantes en cumplir con los niveles tal como se detalla en la malla curricular.

Para solucionar estos problemas se propone: solicitar la implementación en el sistema de un casillero que permita describir el motivo de porque el docente recibe dicha calificación, de tal manera que permita al docente tener conocimiento de que la calificación recibida es la que corresponde a su desempeño laboral o en el peor de las situaciones se debe a un error en el sistema, además de la creación de un pre-registro que permita estimar en un 95% el número de estudiantes a registrarse en el siguiente término académico y realizar la difusión de la importancia que tiene cumplir a cabalidad con las materias establecidas en cada nivel académico.

## 2.1.4. Análisis de aprovechabilidad del proceso de Gestión Académica y Centro de Idiomas

MATRIZ ANÁLISIS DE APROVECHABILIDAD DEL PROCESO DE GESTIÓN ACADÉMICA					
OPORTUNIDADES FORTALEZAS	IMPACTO	O1: Capacitaciones al personal docente y administrativo	O2: Convenios para intercambios al extranjero	O3: Desarrollo de nuevas actividades extracurriculares para estudiantes y personal administrativo	TOTAL
		3	3	2	
F1: Comunicación efectiva entre coordinadores	3	1	1	2	4
F2: Personal docente con experiencia	3	3	3	3	9
F3: Socialización del syllabus	2	1	1	1	3
F4: Realización de actividades extracurriculares	3	3	2	3	8
F5: Oferta de enseñanza de diferentes idiomas	3	3	3	3	9
TOTAL		10	10	12	

Calificación	Interpretación	Impacto	Color
1	3-6	Bajo	
2	7-9	Medio	
3	10-12	Alto	

*Ilustración 2.4 Análisis de aprovechabilidad del proceso de Gestión Académica y Centro de Idiomas*

*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*

El análisis de aprovechabilidad nos indica que, dada la oportunidad de mantener convenios para intercambios al extranjero, pueden aprovecharse en un nivel máximo las fortalezas, en cuanto a la oferta de enseñanza de diferentes idiomas. Dada la oportunidad de contar con un personal docente y administrativo capacitado se aprovechan al máximo las fortalezas en cuanto a mantener un personal docente con experiencia.

El Centro de Idiomas de Idiomas debe difundir las actividades e idiomas que se realizan en la misma, de tal manera que el estudiante pueda ver una oportunidad de mejora en cuanto al fortalecimiento de sus conocimientos.

### 2.1.5. Análisis de vulnerabilidad del proceso de Gestión Académica y Centro de Idiomas

MATRIZ ANALISIS DE VULNERABILIDAD DEL PROCESO DE GESTIÓN ACADÉMICA					
AMENAZAS DEBILIDADES	IMPACTO	A1: Errores en los sistemas académicos de evaluación docente v de registro	A2: Incertidumbre de estudiantes que tomaran la materia	A3: Estudiantes poco comprometidos en registrarse oportunamente en los niveles correspondientes	TOTAL
		3	3	3	
D1: Falta de actualización periódica del manual de funciones	2	1	1	1	3
D2: Ausencia de base de datos estimada del # de estudiantes que tomaran la materia según el nivel correspondiente	3	1	3	3	7
D3: Carencia de información a los estudiantes sobre los periodos en que deben registrarse en inoles	3	1	3	3	7
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	

Calificación	Interpretación	Impacto	Color
1	3-6	Bajo	Verde
2	7-9	Medio	Amarillo
3	10-12	Alto	Rojo

*Ilustración 2.5 Análisis de vulnerabilidad del proceso de Gestión Académica y Centro de Idiomas*

*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*

Uno de los mayores problemas que tiene el Centro de Idiomas de idiomas, es no contar con estadísticas que permitan estimar en un 100% los cursos a abrir por cada nivel de inglés y de los otros idiomas, ya que se desconoce el número exacto de estudiantes que vayan a tomar las respectivas materias el siguiente término académico.

La propuesta de mejora es crear un método de pre-registro que permita tener información razonable, con el fin de que se realicen pocos cambios en la planificación de idiomas a dictar y cursos a aperturar al inicio de cada término académico.

### 2.1.6. FODA Estratégico del proceso de Gestión Académica y Centro de Idiomas


	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	F1: Comunicación efectiva entre coordinadores	D1: Falta de actualización periódica del manual de funciones
	F2: Personal docente con experiencia	D2: Ausencia de base de datos estimada del número de estudiantes que tomarán la materia según el nivel correspondiente
	F3: Socialización del syllabus con los profesores	D3: Carencia de información a los estudiantes sobre los periodos en que deben registrarse en inglés
	F4: Realización de actividades extracurriculares	
F5: Oferta de enseñanza de diferentes idiomas		
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIA F. O</b>	<b>ESTRATEGIA D. O</b>
O1: Capacitaciones al personal docente y administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar con la capacitación del personal docente y administrativo, con el objeto de fortalecer los conocimientos del docente.</li> <li>Buscar nuevos convenios que permita mejorar de forma continua el aprendizaje de otros idiomas.</li> <li>Implementar nuevas actividades, con el fin de que los estudiantes adquieran nuevos conocimientos y vean una oportunidad de mejora en su aprendizaje.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentar la participación de los estudiantes en ferias, enfatizando en que su participación mejora su desempeño académico.</li> <li>Actualizar el manual de funciones para que el personal tenga conocimiento de las actividades que debe realizar.</li> <li>Promocionar las actividades que se llevan a cabo en El Centro de Idiomas, con el objeto de que el estudiante posea información de las diferentes labores que se realizan.</li> </ul>
O2: Convenios para intercambios al extranjero		
O3: Desarrollo de nuevas actividades extracurriculares para estudiantes y personal administrativo		
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIA F. A</b>	<b>ESTRATEGIA D.A</b>
A1: Errores en los sistemas académicos de evaluación docente y de registro	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Difundir con anticipación los nuevos idiomas a impartir, para que el alumno ponga en consideración analizar si desea tomar la materia en el siguiente término académico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar un pre-registro, dos meses antes del inicio del término académico, de los estudiantes que vayan a tomar algún idioma, con el fin de disminuir cambios en la planificación académica de cada término.</li> </ul>
A2: Incertidumbre de estudiantes que tomarán la materia		
A3: Estudiantes poco comprometidos en registrarse oportunamente en los niveles correspondientes		

Ilustración 13 FODA estratégico del proceso de Gestión Académica y Centro de Idiomas

Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018

## 2.2. Diagnóstico del Proceso de Graduación

### 2.2.1. FODA del Proceso de Graduación



*Tabla 3 Análisis FODA del Proceso de Graduación*

*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*

## 2.2.2. Análisis de impacto interno del proceso de Graduación

Matriz análisis de impacto interno de los procesos de Graduación									
Factores internos	Fortalezas			Debilidades			Impacto		
	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
F1: Revisión periódica de avances para el desarrollo del proyecto integrador.			X						F1
F2: Interés institucional de autoridades de la IES por contar con información actualizada de sus egresados.			X						F2
F3: Comunicación oportuna de resultados de análisis a las autoridades de la facultad y de la IES.			X						F3
D1: Cambios frecuentes en el título del Proyecto Integrador.						X			D1
D2: Escasa financiación para actividades de reencuentro de estudiantes.					X			D2	
D3: Base de datos de estudiantes graduados desactualizada.						X			D3
<b>Ponderación</b>	<b>Bajo=1</b>			<b>Medio=2</b>			<b>Alto=3</b>		

*Ilustración 2.3 Análisis de impacto interno del proceso de Graduación*

*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*

En el proceso de Graduación se pudieron identificar los siguientes problemas: cambios constantes en los títulos del proyecto integrador, escasa financiación para actividades de reencuentro de estudiantes y base de datos de estudiantes graduados desactualizada.

Para esto, se plantea oportunidades de mejora como: solicitar a los estudiantes que presenten problemas reales de la sociedad previos a su registro en la materia integradora y realizar actividades de autofinanciamiento como mercaditos o concursos estudiantiles cada semestre en la cual los principales clientes sean los estudiantes de toda la IES y público en general.

### 2.2.3. Análisis de Impacto externo del proceso de Graduación

Matriz análisis de impacto externo de Graduación									
Factores externos	Oportunidades			Amenazas			Impacto		
	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
O1: Fortalecer la identidad universitaria ("Yo soy orgullo politécnico).			X						O1
O2: Desarrollar nuevas formas de contactar a egresados y empleadores (plataformas abiertas, redes sociales).			X						O2
O3: Ofrecer servicios y beneficios al egresado politécnico.			X						O3
A1: Dificultad para obtener información de fuentes externas en el proyecto integrador.						X			A1
A2: Falta de fidelización del estudiante graduado.						X			A2
A3: Tendencia preocupante del desempleo.						X			A3
<b>Ponderación</b>	<b>Bajo=1</b>			<b>Medio=2</b>			<b>Alto=3</b>		

*Ilustración 2.5 Análisis de impacto externo del proceso de Graduación*

*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*

Al culminar el análisis de factores externos, identificamos que en su totalidad generan un impacto alto, lo cual nos puede generar inconvenientes si no actuamos de manera oportuna, entre ellos tenemos: dificultad para obtener información de fuentes externas en el proyecto integrador, falta de fidelización del estudiante graduado y tendencia preocupante del desempleo, lo que dificulta contar con datos verídicos y actualizados de la situación laboral de cada uno de ellos.

Para solucionar estos problemas se propone: evaluar el alcance que tendrá el proyecto integrador con el personal administrativo de la empresa, dejando establecidas las limitaciones de la información a proporcionar por parte de ellos y desarrollar campañas de motivación, comunicación de objetivos institucionales, que sean difundidas mensualmente mediante redes sociales y actos de entretenimiento para ir cultivando ese sentido pertinencia en el estudiante politécnico.



## 2.2.4. Análisis de aprovechabilidad del proceso de Graduación

MATRIZ ANÁLISIS DE APROVECHABILIDAD GRADUACIÓN					
OPORTUNIDADES FORTALEZAS	IMPACTO	O1: Fortalecer la identidad universitaria ("Yo soy orgullo politécnico)	O2: Desarrollar nuevas formas de contactar a egresados y empleadores (plataformas abiertas, redes sociales)	O3: Ofrecer servicios y beneficios al egresado politécnico	TOTAL
		3	3	3	
F1: Revisión periódica de avances para el desarrollo del proyecto integrador.	3	3	1	1	5
F2: Interés institucional de autoridades de la IES por contar con información actualizada de sus egresados.	3	2	1	2	5
F3: Comunicación oportuna de resultados de análisis a las autoridades de la facultad y de la IES.	3	1	3	2	6
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	

Calificación	Interpretación	Impacto	Color
1	1-3	Bajo	Verde
2	4-6	Medio	Amarillo
3	7-9	Alto	Rojo

*Ilustración 11 Análisis de vulnerabilidad del proceso de Graduación*

*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*

El análisis de aprovechabilidad nos muestra que, dada las oportunidades de desarrollar nuevas formas de contactar a egresados y empleadores, ofrecer servicios y beneficios al egresado politécnico, pueden aprovecharse en un nivel medio las fortalezas, con relación a la comunicación oportuna de revisión periódica de avances para el desarrollo del proyecto integrador y la comunicación oportuna de resultados de análisis a las autoridades de la Facultad y de la IES.

Los responsables del proceso de Graduación deben difundir y socializar los resultados de los análisis con todo el personal de la IES, así como desarrollar un programa de servicios y beneficios al egresado tales como descuentos para realizar una maestría, capacitaciones anuales en temas relevantes para el crecimiento profesional acorde a la demanda del mercado.

### 2.2.5. Análisis de vulnerabilidad del proceso de Graduación

MATRIZ ANÁLISIS DE VULNERABILIDAD GRADUACION					
AMENAZAS	IMPACTO	A1: Dificultad para obtener información de fuentes externas en el proyecto integrador.	A1: Falta de fidelización del estudiante	A2: Tendencia preocupante del desempleo	TOTAL
DEBILIDADES		3	3	3	
D1: Cambios frecuentes en el título del Proyecto Integrador.	3	3	2	3	8
D2: Escasa financiación para actividades de reencuentro de estudiantes.	2	2	2	1	4
D3: Base de datos de estudiantes graduados desactualizada.	3	2	3	3	8
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	

Calificación	Interpretación	Impacto	Color
1	1-3	Bajo	Verde
2	4-6	Medio	Amarillo
3	7-9	Alto	Rojo


*Ilustración 12 Análisis de vulnerabilidad de los procesos de Graduación*

*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*

Los problemas principales del proceso de Graduación son los cambios frecuentes en el título del Proyecto Integrador y no contar con una base de datos de los egresados actualizada debido a que se desconoce la situación laboral actual de ellos lo que impide conocer si se deben implementar mejoras en la oferta académica.

La propuesta de mejora es limitar el alcance del proyecto integrador a desarrollar en determinada empresa, crear programas y proporcionar incentivos para lograr la fidelización de estudiantes.

## 2.2.6. FODA Estratégico de los procesos de Graduación

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	F1: Revisión periódica de avances para el desarrollo del proyecto integrador.	D1: Cambios frecuentes en el título del Proyecto Integrador.
	F2: Interés institucional de autoridades de la IES por contar con información actualizada de sus egresados.	D2: Escasa financiación para actividades de reencuentro de estudiantes.
	F3: Comunicación oportuna de resultados de análisis a las autoridades de la facultad y de la IES.	D1: Cambios frecuentes en el título del Proyecto Integrador.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIA F. O</b>	<b>ESTRATEGIA D.O</b>
O1: Fortalecer la identidad universitaria ("Yo soy orgullo politécnico")	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar actividades de autofinanciamiento como mercaditos o concursos estudiantiles cada semestre en la cual los principales clientes sean los estudiantes de toda la IES y público en general.</li> <li>Desarrollar un programa de servicios y beneficios al egresado tales como descuentos para realizar una maestría, capacitaciones anuales en temas relevantes para el crecimiento profesional acorde a la demanda del mercado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promocionar los programas de posgrados ofertados.</li> <li>Inculcar en cada estudiante el sentido de pertinencia mediante publicidad en redes sociales y encuestas de satisfacción.</li> </ul>
O2: Desarrollar nuevas formas de contactar a egresados y empleadores (plataformas abiertas, redes sociales)		
O3: Ofrecer servicios y beneficios al egresado politécnico		
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIA F.A</b>	<b>ESTRATEGIA D.A</b>
A1: Dificultad para obtener información de fuentes externas en el proyecto integrador.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Presentar de forma semanal los avances de acuerdo a lo solicitado por el docente-tutor.</li> <li>✓ Difundir y socializar los resultados de los análisis con todo el personal de la IES.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Limitar el alcance del proyecto integrador a desarrollar en determinada empresa.</li> <li>✓ Realizar una encuesta sencilla de fácil difusión y comprensión.</li> </ul>
A2: Falta de fidelización del estudiante graduado.		
A3: Tendencia preocupante del desempleo.		

*Ilustración 2.6 FODA estratégico de los procesos de Graduación*

*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*

## **2.3. Direccionamiento estratégico de la Facultad**

### **2.3.1. Visión**

Ser líder y referente de América Latina en la Educación Superior en el área de Economía y Administración.

### **2.3.2. Misión**

Formar profesionales distinguidos por el dominio de herramientas cuantitativas y de análisis, capaces de desenvolverse en un entorno socioeconómico global y dinámico para crear valor con énfasis en liderazgo y responsabilidad social. Educar en humanidades e idiomas y desarrollar habilidades especializadas. Hacer investigación, difundir ideas y prestar servicios que contribuyan a la solución de problemas desafiantes de la sociedad.

### 2.3.3. Objetivos estratégicos

**Tabla 2.1 Objetivos estratégicos**

Matriz de relación estrategias y objetivos		
Perspectivas	Objetivos Estratégicos	Estrategias
Finanzas	Incrementar los ingresos por servicios de formación en postgrados.	Ofertar programas de postgrados innovadores que permitan incrementar los ingresos a través de los servicios que oferta la facultad.
	Maximizar el uso de los recursos asignados al desarrollo de la actividad de educación para asegurar la continuidad de la calidad dentro de un período académico.	Revisar mensualmente el presupuesto asignado con un porcentaje de gastos incurridos en las actividades propias de la facultad.
Clientes	Disminuir el fracaso académico de los estudiantes.	Ejecutar planes de consejerías académicas trimestrales para conocer las necesidades del estudiante. Implementar evaluaciones académicas a docentes con la finalidad de conocer la calidad de educación impartida a los estudiantes.
	Incrementar programas de intercambios estudiantiles y docentes.	Establecer convenios con Instituciones Educativas del exterior
	Ofrecer nuevos e innovadores programas académicos de pregrado y postgrado a medida de las necesidades.	Adaptar los programas a medida de los estudiantes.
Procesos internos	Asegurar la calidad de la gestión académica para garantizar una experiencia educativa satisfactoria y enriquecedora para los estudiantes.	Rediseñar modelo curricular y optimizar el cuerpo académico.
	Fortalecer y renovar las disciplinas de economía, humanidades y administración para asegurar la excelencia, diversidad y sustentabilidad de estudiantes y de los programas de estudio en los ámbitos de la docencia de pregrado y postgrado.	Desarrollar eficazmente ofertas académicas, para asegurar programas de pregrados y postgrados de calidad. Definir el diseño curricular con la presencia de redes de investigación en la aplicación del ámbito educativo para fomentar el pensamiento crítico y creativo del estudiante.
	Alcanzar eficiencia e integración interna en la gestión institucional para garantizar la búsqueda permanente de la excelencia.	Promulgar programas de integración entre estudiantes, personal docente y administrativo.
Aprendizaje y crecimiento	Desarrollar las competencias de los docentes, con dominio de conocimientos técnicos, disciplinares y pedagógicos necesarios para garantizar el aprendizaje de los estudiantes y contar con los más altos estándares de calidad solicitados.	Establecer programas de capacitación docente con una frecuencia anual con la finalidad de tener docentes actualizados en el ámbito de la enseñanza.
	Fortalecer y manejar oportunamente los sistemas de información que brindan soporte a la investigación, enseñanza y aprendizaje	Efectuar mantenimientos semestrales a los softwares académicos con la finalidad de disminuir errores en los registros y evaluaciones docentes. Implementar nuevos softwares académicos en los laboratorios de computación que permitan al estudiante ser más competitivo en el ámbito laboral.
	Proporcionar el desarrollo de los colaboradores de la facultad	Implementar programas que permitan desarrollar las competencias administrativas y directivas.

*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*

### 2.3.4. Mapa estratégico

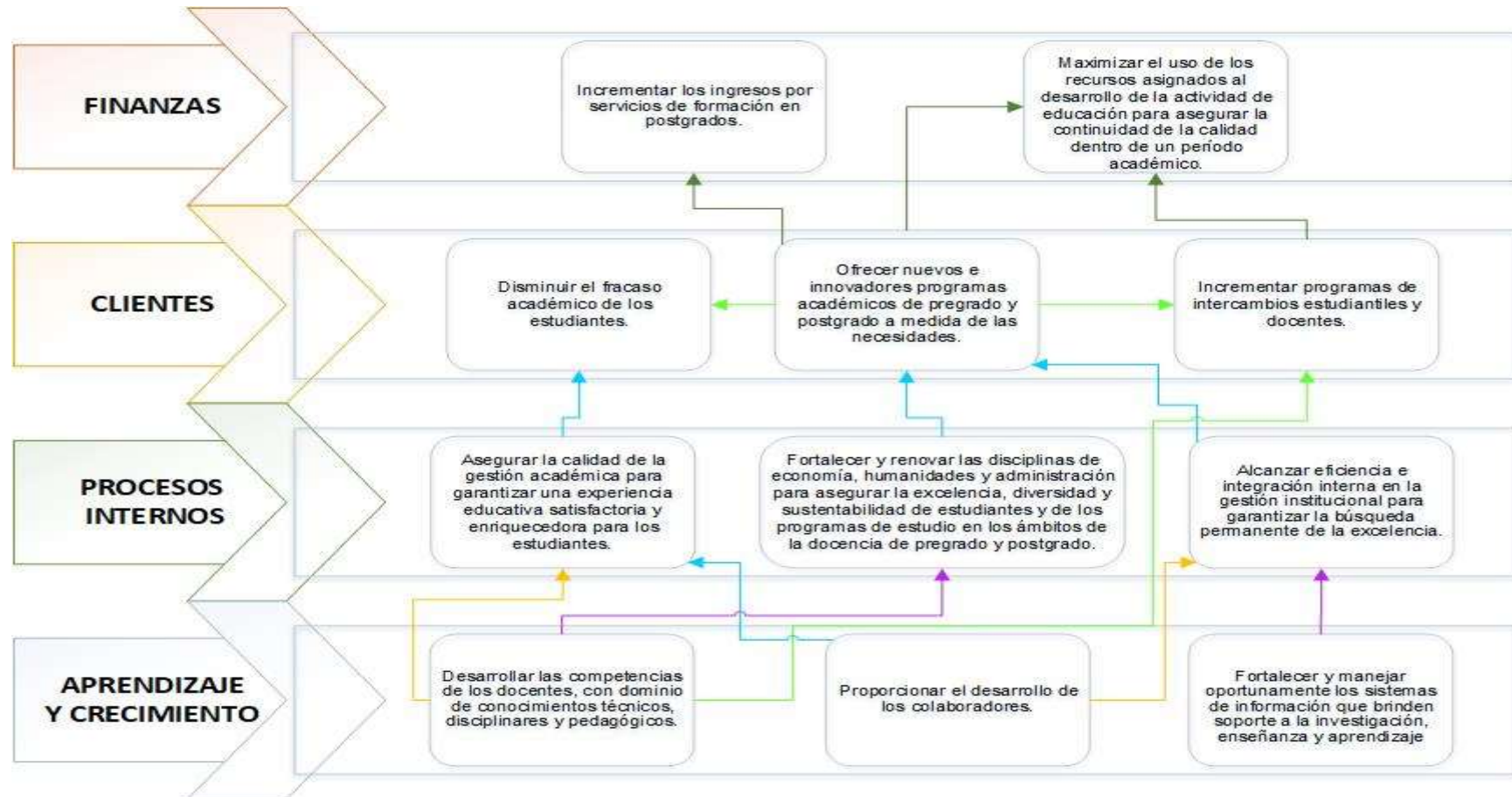


Ilustración 2.7 Mapa estratégico de la Facultad

Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018

### 2.3.5. Valores

Los valores éticos en que se basa el accionar de la comunidad institucional, son los siguientes:

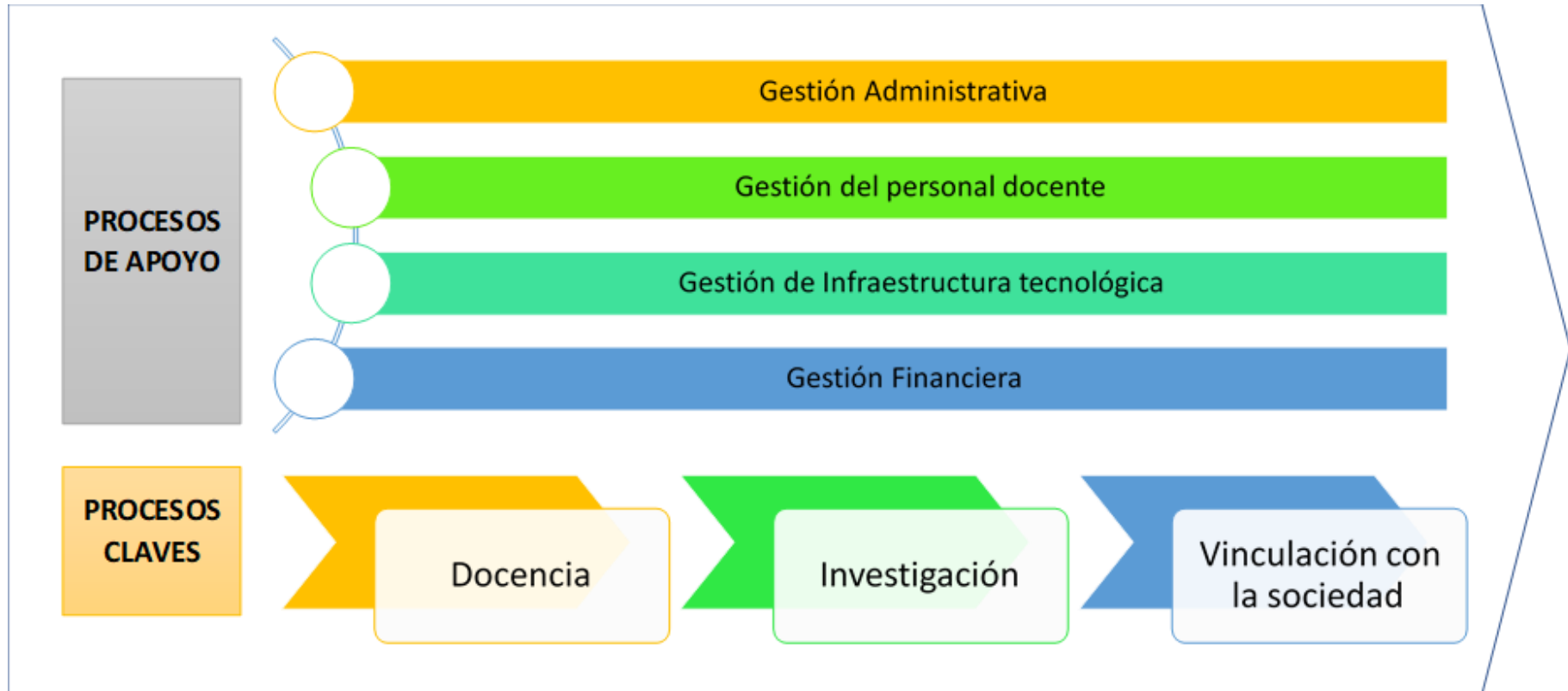


*Ilustración 2.8 Valores de la Facultad*

*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*

## 2.4. Autoevaluación Institucional-Identificación de indicadores acorde con los criterios del CACES

### 2.4.1. Cadena de Valor



*Ilustración 2.9 Cadena de Valor de la Facultad*

Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018



## 2.4.2. Mapa de proceso

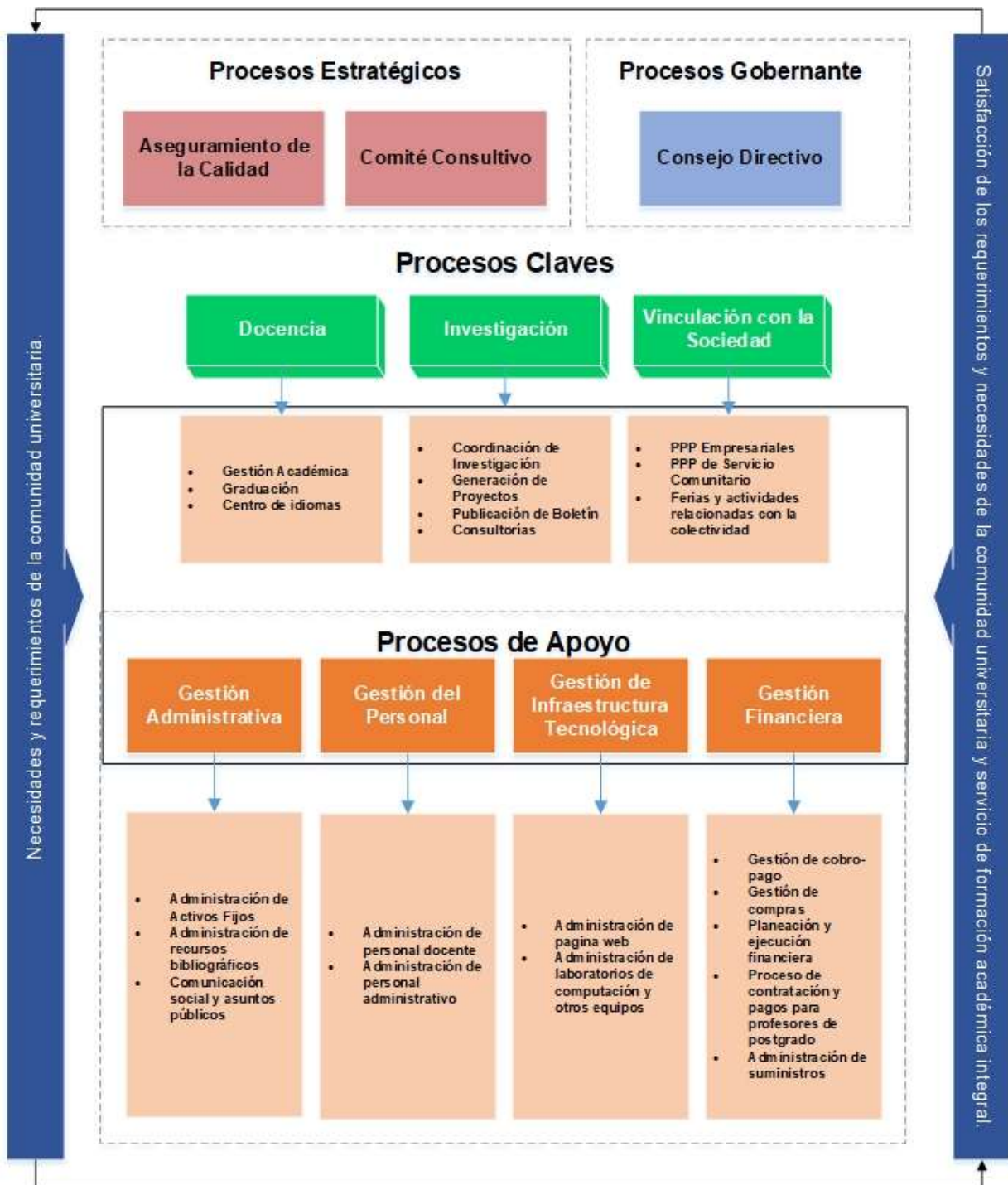


Ilustración 21 Mapa de procesos de la Facultad

Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018

### 2.4.3. Identificación de procesos y subprocesos

*Tabla 2.2 Estructura de los procesos gobernantes de la unidad académica*

PROCESO GOBERNANTE DE LA FACULTAD		
PROCESO		MARCO REGULATORIO
A	Consejo Directivo	Reglamento de los Consejos Directivos de las Unidades Académicas de la IES.

*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*

*Tabla 2.3 Estructura de los Procesos Estratégicos de la Unidad Académica*

PROCESOS Y SUBPROCESOS ESTRATÉGICOS DE LA FACULTAD		
PROCESO		SUBPROCESO
B	Aseguramiento de la Calidad	Proceso de evaluación y acreditación de la Unidad Académica.
C	Comité Consultivo	Proceso de evaluación y mejora continua de las carreras de grado y programas de posgrado.

*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*

*Tabla 2.4 Estructura de los Procesos de Apoyo de la Unidad Académica*

PROCESOS Y SUBPROCESOS DE APOYO DE LA FACULTAD			
PROCESO		SUBPROCESO	
D	Gestión Administrativa	D1	Administración de recursos bibliográficos
		D2	Administración de activos fijos
		D3	Comunicación social y asuntos públicos
E	Gestión del Personal	E1	Administración de personal docente
		E2	Administración de personal administrativo
F	Tecnologías y Sistemas de Información	F1	Administración de página web
		F2	Administración de laboratorios de computación y otros equipos
G	Gestión Financiera	G1	Gestión de Cobro-Pago
		G2	Gestión de Compras
		G3	Planeación y Ejecución Financiera
		G4	Proceso de Contratación y Pagos para Profesores de Postgrados
		G5	Administración de Suministros

*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*

**Tabla 2.5 Estructura de los Procesos Claves de la Unidad Académica**

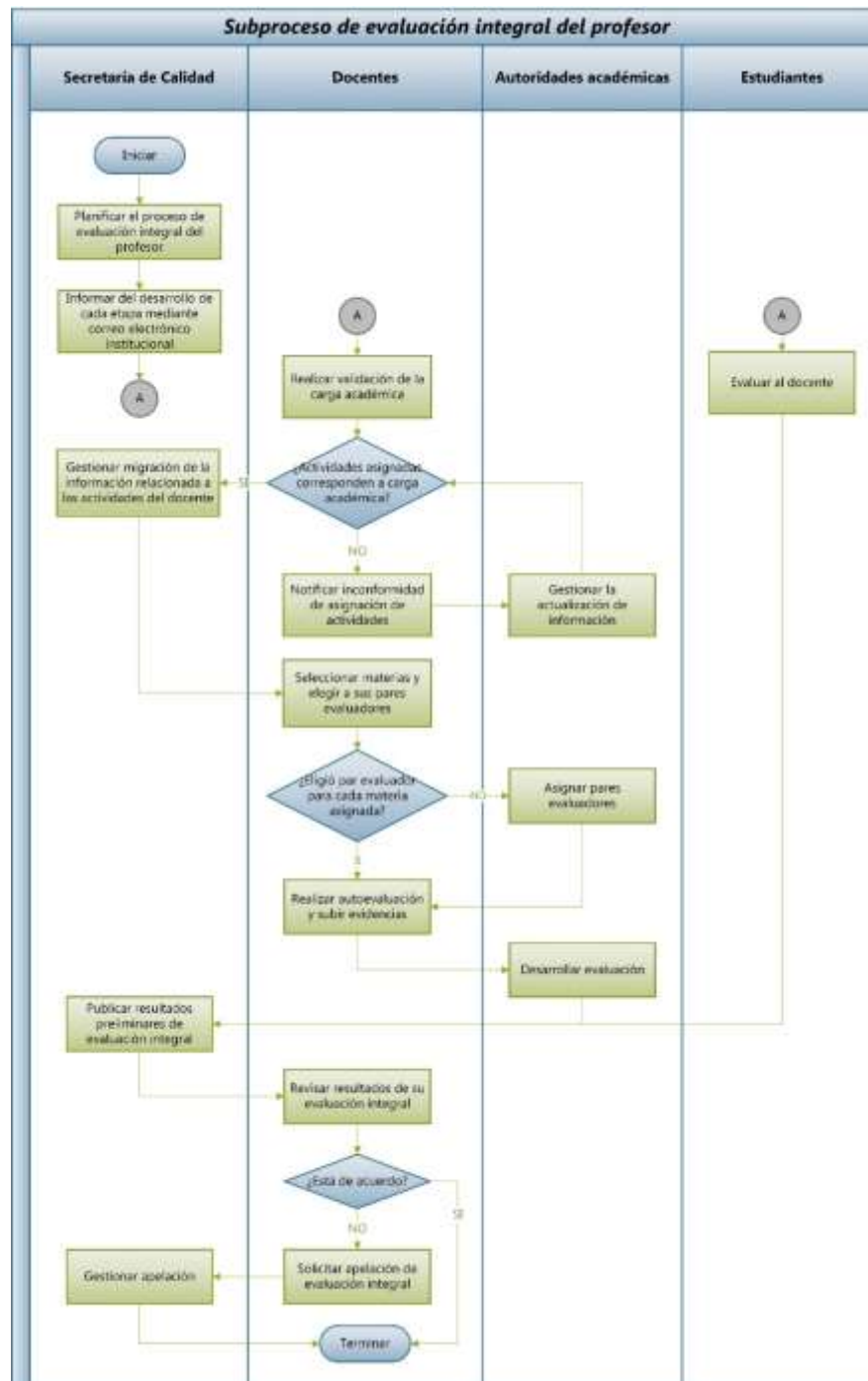
PROCESOS Y SUBPROCESOS CLAVES DE LA UNIDAD ACÁDEMICA					
MACRO PROCESO		PROCESO		SUBPROCESO	
H	Docencia	H1	Gestión Académica	H1.1	Planificación académica de materias.
				H1.2	Consejerías académicas.
				H1.3	Seguimiento de cumplimiento de evidencia del portafolio docente, del RAÍ S y RAD.
				H1.4	Anulación de semestre.
				H1.5	Tercera matrícula.
				H1.6	Recalificación.
				H1.7	Convalidación y homologación.
				H1.8	Examen de conocimiento .
				H1.9	<b>Evaluación integral del profesor.</b>
				H1.10	<b>Capacitación a docentes.</b>
				H1.11	<b>Asignación de ayudantes académicos.</b>
				H1.12	<b>Perfil profesional de egreso.</b>
H2	Graduación	H2.1	<b>Seguimiento al proceso de titulación bajo la modalidad de materia integradora.</b>		
		H2.2	<b>Seguimiento a graduados.</b>		
H3	Centro de Idiomas	H3.1	<b>Planificación académica de cursos y actividades.</b>		
		H3.2	<b>Convenios con institución externa de idiomas.</b>		
I	Investigación	I1	Coordinación de Investigación	I1.1	Proyectos de investigación.
				I1.2	Propuestas de financiamiento de proyectos de investigación.
				I1.3	Café de Investigación.
				I1.4	Publicación / Ponencias en Conferencias / Congresos.
		I2	Generación de Proyectos	I2.1	Generación de proyectos.
		I3	Publicación de Boletines	I3.1	Publicación de boletines trimestrales.
		I4	Consultorías	I4.1	Consultorías y asesorías.
		J	Vinculación con la sociedad	J1	PPP Empresariales
J1.2	Gestión de convenios con empresas.				
J2	PPP de Servicio Comunitario			J2.1	Planificación, ejecución y cierre de proyectos para las PPP de Servicio Comunitario.
				J2.2	Seguimiento y convalidación de PPP de Servicio Comunitario.
				J2.3	Gestión de convenios con instituciones sin fines de lucro.
J3	Ferias y actividades relacionadas con la colectividad			J3.1	Realización de ferias de PPP de Servicio Comunitario.
		J3.2	Realización de ferias y actividades relacionadas con la colectividad de proyectos comunitarios.		

*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*

## 2.4.4. Estudio y diseño del proceso de Evaluación Integral del profesor

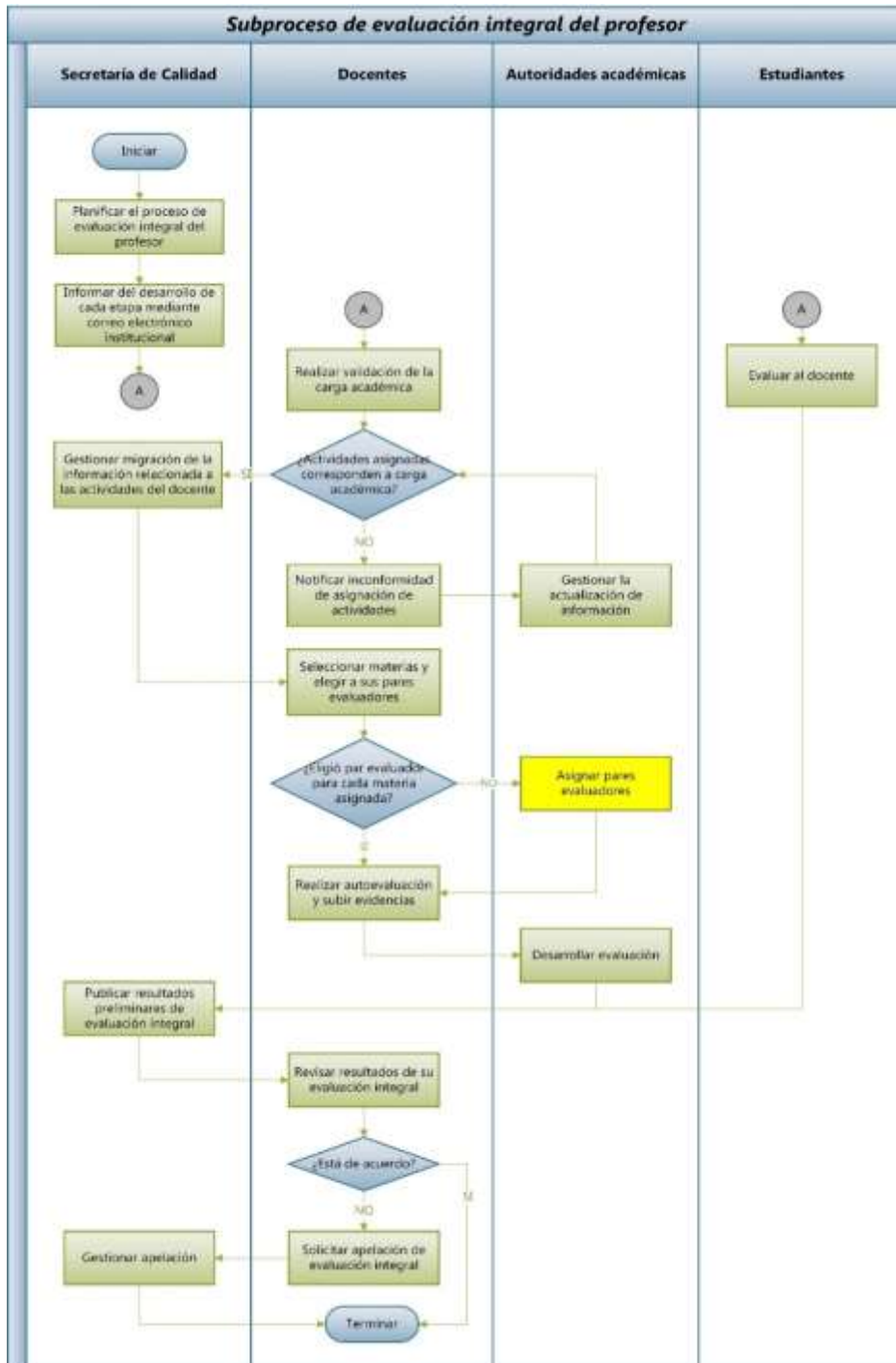
### 2.4.4.1. Diagrama de flujo actual del subproceso de Evaluación Integral del profesor

Tabla 2.6 Diagrama de flujo actual de Evaluación Integral del profesor



## 2.4.4.2. Diagrama de flujo mejorado del subproceso de Evaluación Integral del profesor

Tabla 2.7 Diagrama de flujo mejorado de Evaluación Integral del profesor



## 2.4.5. Diseño de indicadores de Gestión para el subproceso de Evaluación Integral del profesor

### Indicador # 1

Característica del objetivo SMART	PROCESO PRODUCCIÓN	OBJETIVO	PLAN DE ACCIÓN
<b>Específico</b>	Analizar el número de docentes que obtienen una calificación superior al objetivo.	Analizar estadísticas de docentes que obtienen una calificación superior al objetivo para alcanzar al menos un 80% de docentes con dicha calificación en cada término académico, mediante la observación de clases presenciales para conocer la metodología de enseñanza del docente hasta el 2019.	Programar visitas sorpresa durante las horas de clases del docente.
<b>Medible</b>	Alcanzar un 80% de docentes que superan el objetivo en cada término académico.		
<b>Alcanzable</b>	Mediante observación de clases presenciales.		
<b>Relevante</b>	Conocer la metodología de enseñanza del docente.		
<b>Atado al tiempo</b>	sep-19		

**Tabla 2.8 Indicador de Gestión #1 para el subproceso de Evaluación Integral del profesor**

FICHA DEL INDICADOR			
<b>Responsable</b>	Subdecanato		
<b>Objetivo</b>	Medir el porcentaje de docentes que obtengan una calificación superior a la mínima.		
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y Fórmula</b>		
<b>Proceso interno:</b>	<i>Docentes que obtienen calificación adecuada.</i>		
Conocer el porcentaje de docentes que cumplen con los estándares de calidad solicitados por el CACES	$\frac{\text{Número de docentes que superen la calificación mínima}}{\text{Total de docentes evaluados}} \times 100$		
<b>Seguimiento</b>			
El subdecano en coordinación con el coordinador de carrera deben de revisar que los docentes al menos onbtengan una calificación mínima, de ser el caso, analizar las causas de dichos resultados y posterior tomar acciones correctivas.			
<b>Medición actual</b>	0%	Unidad	
<b>Meta:</b>	Alcanzar un 80% de docentes con un buen nivel de desempeño		
<b>Límites del Cumplimiento</b>	<b>INACEPTABLE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>ÓPTIMO</b>
	Índice ≤ 75%	75% < índice < 80%	Índice ≥ 80%
<b>Frecuencia de la Medición:</b>	Al final de cada término académico		

*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*

## Indicador # 2

Característica del objetivo SMART	PROCESO PRODUCCIÓN	OBJETIVO	PLAN DE ACCIÓN
<b>Específico</b>	Conocer el cumplimiento de estrategias de mejora continua.	Conocer el cumplimiento del 60% de las estrategias planteadas que le permita a la Unidad Académica medir la efectividad de las evaluaciones hasta diciembre 2019.	El subdecano debe evidenciar las acciones correctivas implementadas a partir de los resultados obtenidos en la evaluación.
<b>Medible</b>	60% de estrategias ejecutadas.		
<b>Alcanzable</b>	Ayudar a la Unidad Académica a medir los resultados de la evaluación integral.		
<b>Relevante</b>	Es importante que la Unidad Académica cumpla con lo indicado por el CACES.		
<b>Atado al tiempo</b>	dic-19		

**Tabla 2.9 Indicador de Gestión #2 para el subproceso de Evaluación Integral del profesor**

FICHA DEL INDICADOR			
<b>Responsable</b>	Subdecanato		
<b>Objetivo</b>	Asegurar el cumplimiento de las estrategias de mejora.		
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y Fórmula</b>		
<b>Proceso interno:</b> Verificar el cumplimiento de estrategias de mejora	<i>Cumplimiento de estrategias de mejora</i>		
	$\frac{\# \text{ Estrategias de mejoras implementadas}}{\text{Total de estrategias de mejoras planteadas}} \times 100$		
<b>Seguimiento</b>			
El subdecano debe evidenciar las acciones de seguimiento de seguridad posteriores al proceso de evaluación.			
<b>Medición actual</b>	0%	Unidad	
<b>Meta:</b>	Lograr la implementación del 60% de las estrategias de mejora planteadas.		
<b>Límites del Cumplimiento</b>	<b>INACEPTABLE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>ÓPTIMO</b>
	Índice ≤ 55%	55 < Índice < 60%	Índice ≥ 60%
<b>Frecuencia de la Medición:</b>	Al final de cada término académico		

*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*

### 2.4.5.1. Explicación de mejora propuesta

Se propone como mejora eliminar las actividades relacionadas a la validación de carga académica, selección de materias y propuesta de pares evaluadores llevadas a cabo por los docentes, con la finalidad de agilizar el proceso de evaluación alineándose a lo establecido por el CACES.

## 2.4.5.2. Cuadro de análisis de valor agregado actuales del subproceso de Evaluación Integral de profesores.

Tabla 2.10 Cuadro de análisis de valor agregado actual del subproceso de Evaluación Integral de profesores

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO									
Proceso: Gestión Académica					Subproceso: Evaluación Integral del Profesor			03/12/2018	
VAR (Real)			SVA (Sin valor agregado)					ACTIVIDAD	Tiempo efectivo (min)
No.	V.A.C	V.A.E	P	E	M	I	A		
								Planificar el proceso de evaluación integral del profesor.	
								Informar el desarrollo de cada etapa mediante correo electrónico institucional.	
1						x		Realizar validación de la carga académica.	5
2			x					Notificar inconformidad de asignación de actividades.	10
3			x					Gestionar la actualización de información.	15
								Gestionar migración de la información relacionada a las actividades del docente.	
4		x						Seleccionar materias y elegir a sus pares evaluadores.	5
5			x					Asignar pares evaluadores.	10
6		x						Realizar autoevaluación y subir evidencias.	120
7		x						Desarrollar evaluación.	20
8	x							Evaluar al docente.	10
								Publicar resultados preliminares de evaluación integral.	
9						x		Revisar resultados de su evaluación integral.	5
10		x						Solicitar apelación de evaluación integral.	10
								Gestionar apelación.	
<b>TIEMPOS TOTALES</b>									<b>210</b>
COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES					MÉTODO ACTUAL				
					No	Tiempo	%		
V.A.C	Valor Agregado Cliente				1	10	5%		
V.A.E	Valor Agregado Empresa				4	155	74%		
P	Preparación				3	35	17%		
E	Espera				0	0	0%		
M	Movimiento				0	0	0%		
I	Inspección				2	10	5%		
A	Archivo				0	0	0%		
TT	<b>TOTAL</b>				<b>10</b>	<b>210</b>	<b>100%</b>		
VA	Valor Agregado				5	165	79%		
SVA	Sin Valor Agregado				5	45	21%		

Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018



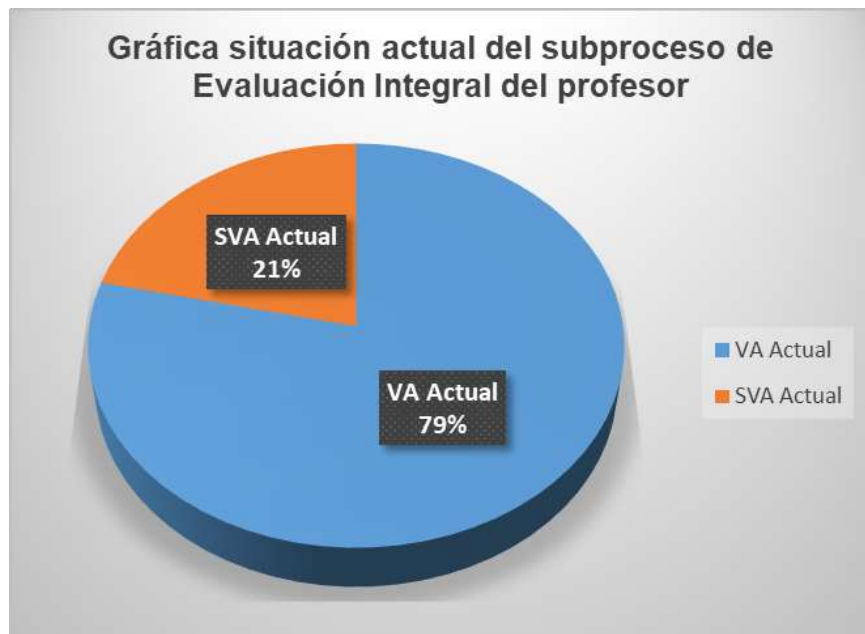
### 2.4.5.3. Cuadro de análisis de valor agregado actuales del subproceso de Evaluación Integral de profesores.

Tabla 2.11 Cuadro de análisis de valor agregado mejorado del subproceso de Evaluación Integral de profesores.

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO									
Proceso: Gestión Académica					Subproceso: Evaluación Integral del Profesor			03/12/2018	
VAR (Real)			SVA (Sin valor agregado)				ACTIVIDAD	Tiempo efectivo (min)	
No.	V.A.C	V.A.E	P	E	M	I			A
								Planificar el proceso de evaluación integral del profesor.	
								Informar el desarrollo de cada etapa mediante correo electrónico institucional.	
1						x		Realizar validación de la carga académica.	5
2			x					Notificar inconformidad de asignación de actividades .	10
3			x					Gestionar la actualización de información.	15
								Gestionar migración de la información relacionada a las actividades del docente.	
4		x						Seleccionar materias y elegir a sus pares evaluadores.	5
5			x					Asignar pares evaluadores.	5
6		x						Realizar autoevaluación y subir evidencias.	120
7		x						Desarrollar evaluación.	20
8	x							Evaluar al docente.	10
								Publicar resultados preliminares de evaluación integral.	
9						x		Revisar resultados de su evaluación integral.	5
10		x						Solicitar apelación de evaluación integral.	10
								Gestionar apelación.	
<b>TIEMPOS TOTALES</b>									<b>205</b>
COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES					MÉTODO ACTUAL				
		No	Tiempo			%			
V.A.C	Valor Agregado Cliente	1	10			5%			
V.A.E	Valor Agregado Empresa	4	155			76%			
P	Preparación	3	30			15%			
E	Espera	0	0			0%			
M	Movimiento	0	0			0%			
I	Inspección	2	10			5%			
A	Archivo	0	0			0%			
TT	<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>205</b>			<b>100%</b>			
VA	Valor Agregado	5	165			80%			
SVA	Sin Valor Agregado	5	40			20%			

Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018

#### 2.4.5.4. Representación gráfica del subproceso de Evaluación Integral de Profesor



*Ilustración 2.10 Representación gráfica del subproceso de Evaluación Integral del profesor*

*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*

Las actividades con valor agregado para la empresa como para el cliente representan un 79%, quedando así un 21% que representa a las actividades que no representan valor para la organización.

#### 2.4.5.5. Representación gráfica del subproceso mejorado de Evaluación Integral de profesor

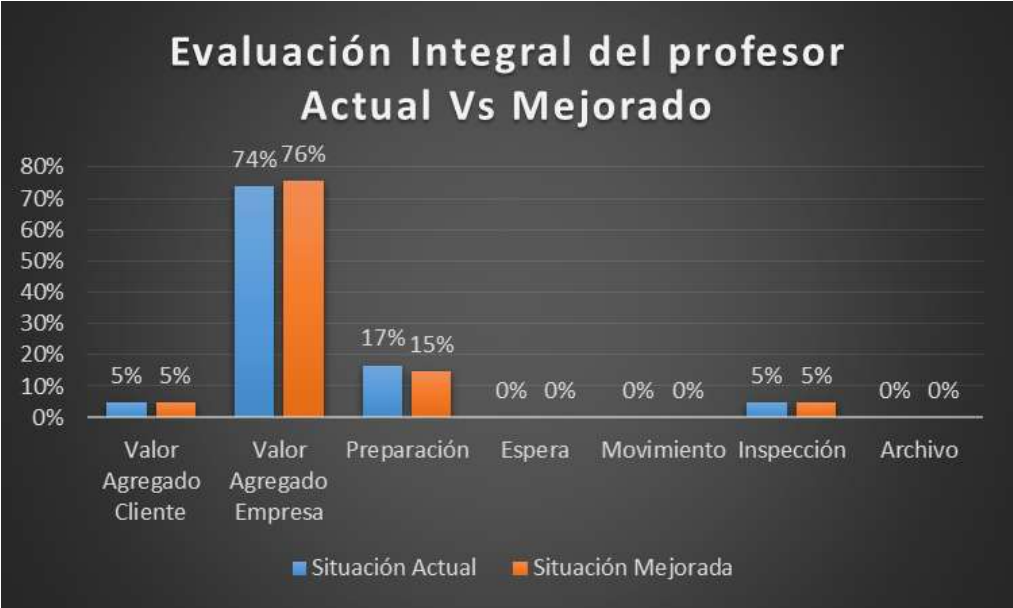


*Ilustración 2.11 Representación gráfica del subproceso mejorado de Evaluación Integral de profesor*

*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*

Las actividades con valor agregado para la empresa como para el cliente representan un 80%, quedando así un 20% que hace referencia a las actividades que no representan valor para la organización.

**2.4.5.6. Cuadro Comparativo del valor agregado de las situaciones actuales y mejoradas del subproceso de Evaluación Integral del Profesor**



*Ilustración 2.12 Gráfico comparativo del valor agregado de la Evaluación Integral de Profesor*

*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*

El presente gráfico muestra una comparativa entre la situación actual y la mejorada del subproceso de Titulación bajo la Modalidad de Materia Integradora donde se puede observar un incremento del 1% en las actividades que agregan valor a la entidad, en las actividades de preparación se disminuyó el 1% del tiempo empleado, en las demás actividades no se evidencia variación.

### 2.4.5.7. Diagrama de Ishikawa del subproceso de Evaluación Integral de Profesor

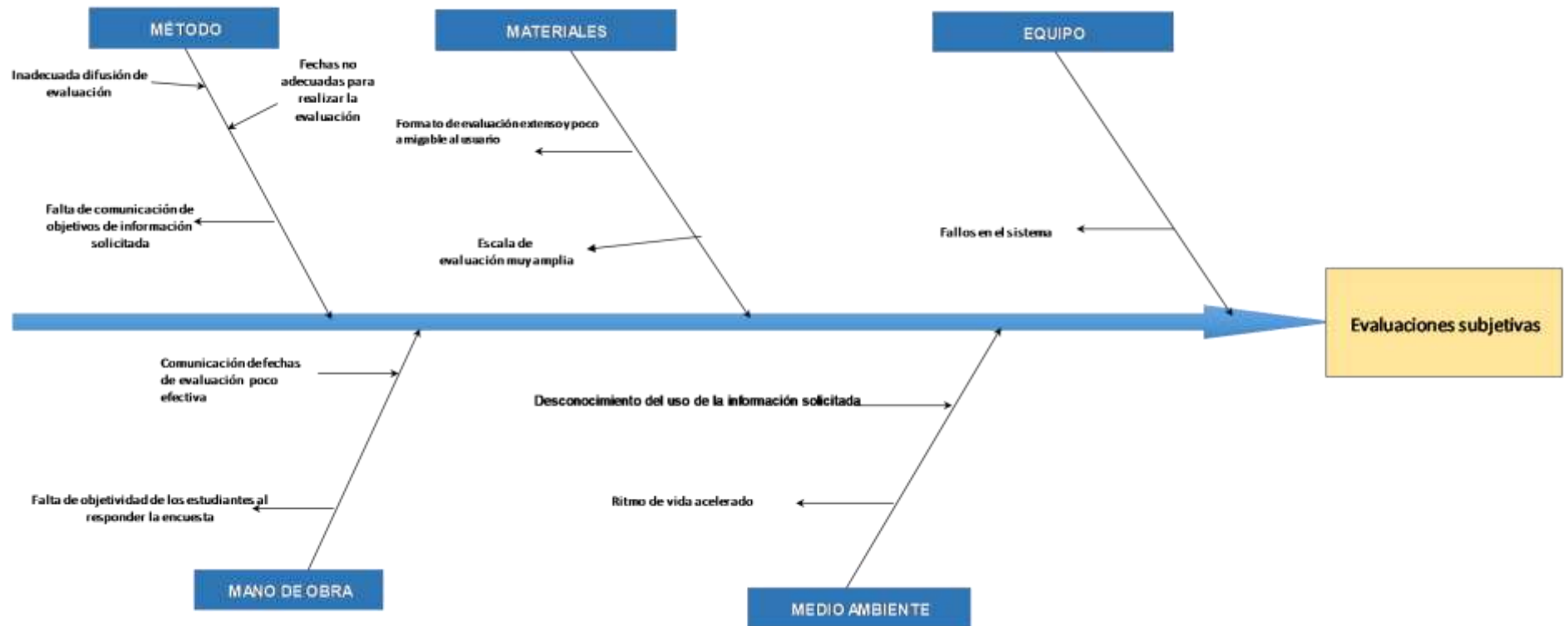


Ilustración 2.13 Diagrama de Ishikawa del subproceso de Evaluación Integral de Profesor

Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018

### 2.4.5.8. Matriz 5W, 1H del subproceso de Evaluación Integral de Profesor

	¿Qué?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Cuándo?				¿Por qué?	¿Cómo?	
	Actividad Secuencial	Responsables	Area	Semana					Instrumento de trabajo	Recursos
				1	2	3	4			
Falta de objetividad de los estudiantes al responder la encuesta	Establecer período de evaluación antes de exámenes	Coordinador	Secretaría Técnica					Para disminuir la influencia de sentimientos en el desarrollo de la evaluación	Documentos Planificación académica	Humano Tecnológico
	Comunicar a los estudiantes los objetivos e importancia de la evaluación docente	Coordinador de Carrera	Sub Decanato					Para que los estudiantes comprendan la importancia de esta evaluación y ayuden a mejorar la calidad de la educación que reciben.	Charlas Videos informativos en facultades y paradero de buses	Humano Tecnológico
	Socializar la encuesta detallando su contenido y escala de evaluación	Coordinador de Carrera	Sub Decanato					Obtener resultados más alineados a la realidad	Charlas Videos informativos en facultades y paradero de buses	Humano Tecnológico

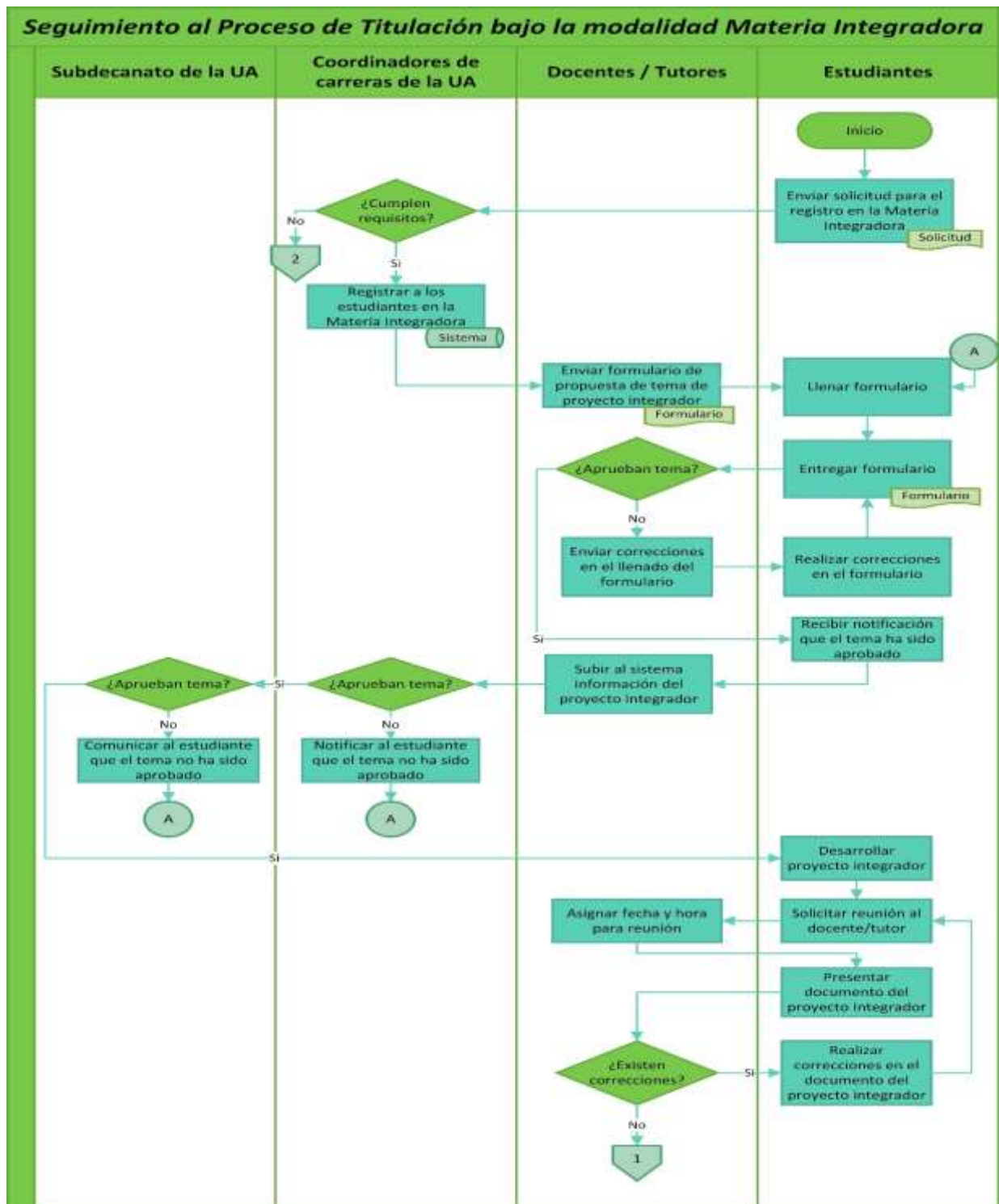
*Ilustración 2.14 Matriz 5W, 1H del subproceso de Evaluación Integral de profesor*

*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*

## 2.4.6. Estudio y diseño del proceso de Graduación

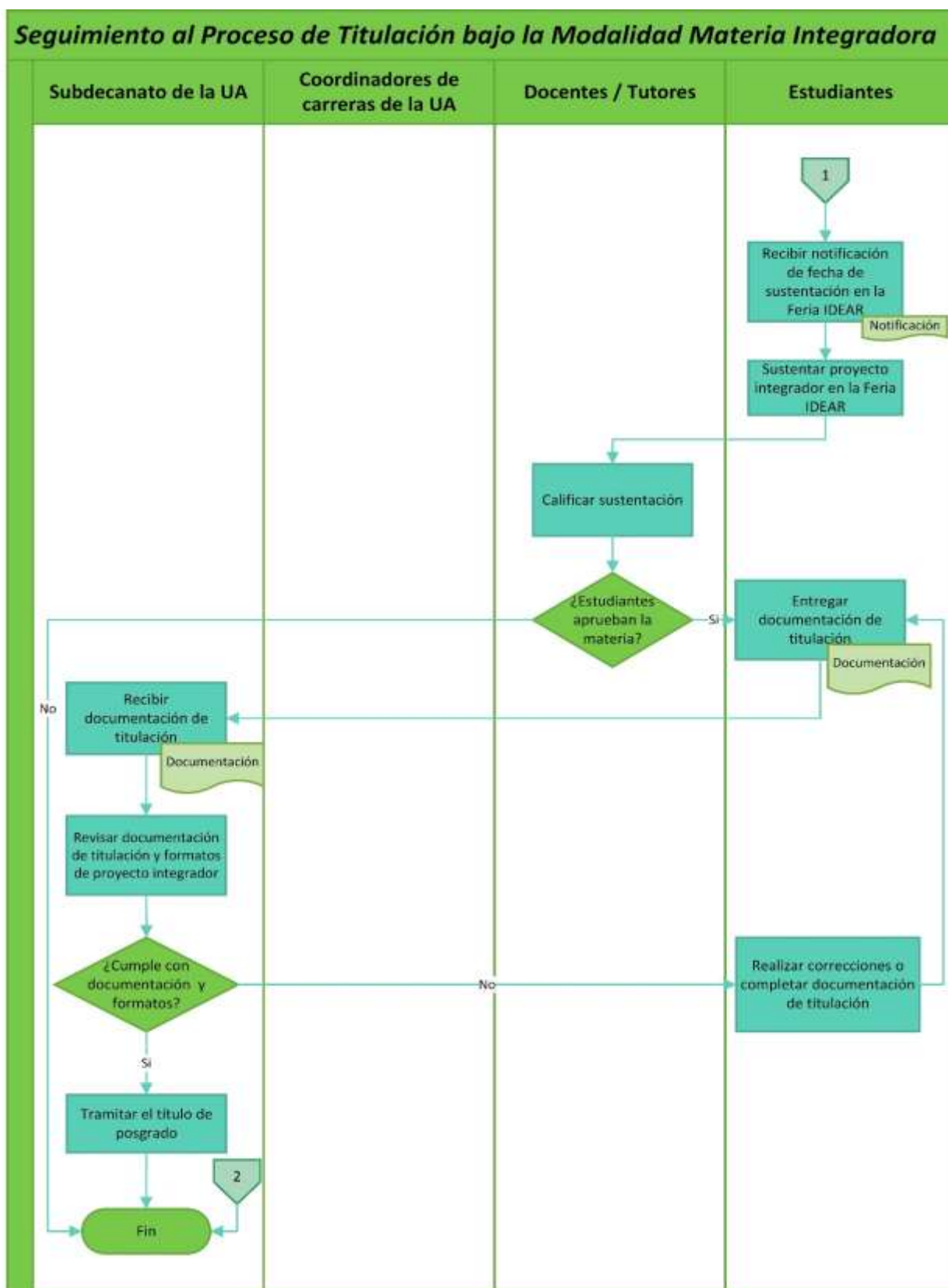
### 2.4.6.1. Diagrama de flujo actual del subproceso de Titulación bajo la Modalidad de Materia Integradora

Tabla 2.12 Diagrama de flujo actual de Titulación bajo la Modalidad de Materia Integradora



Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018

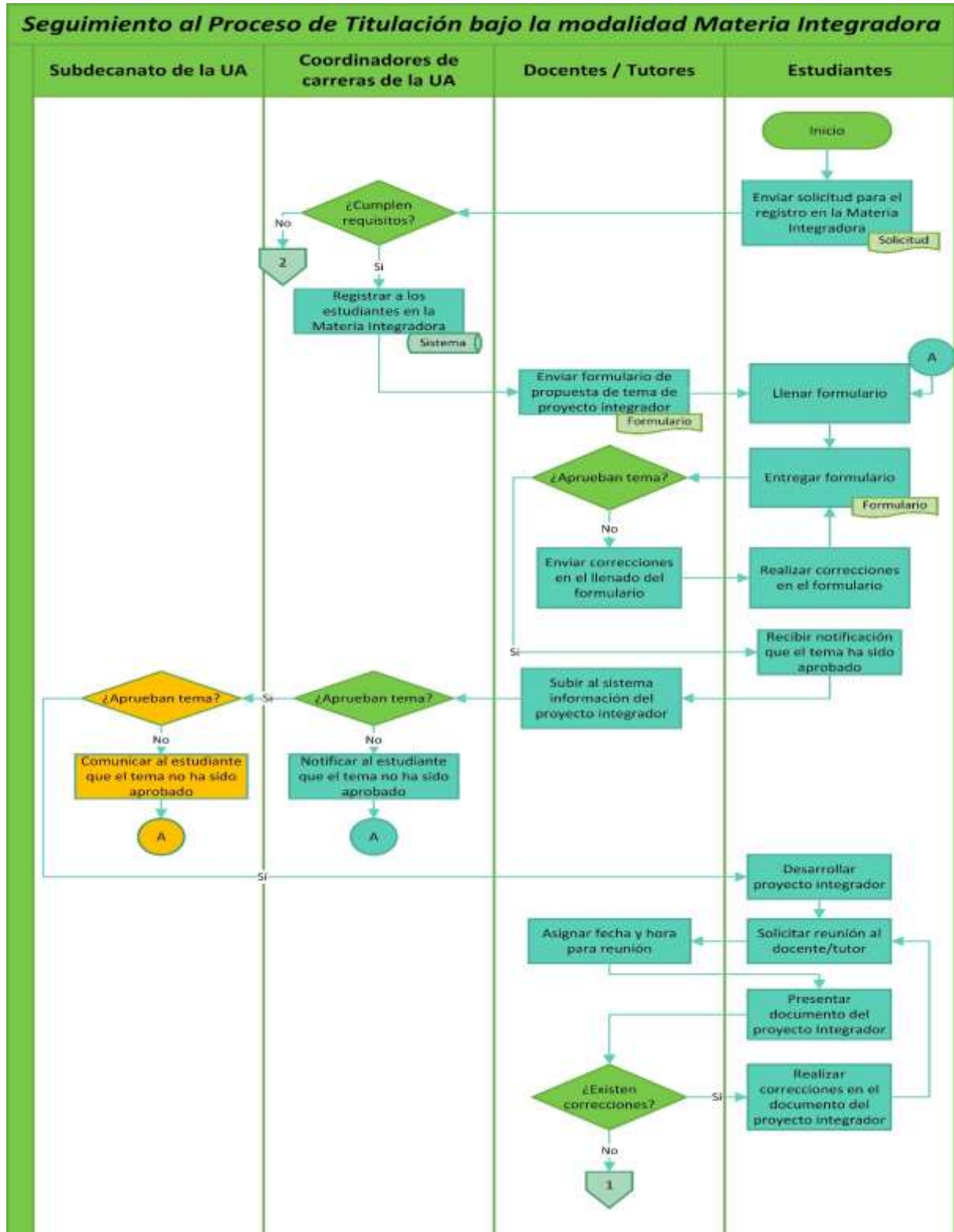
Tabla 2.13 Diagrama de flujo actual de Titulación de Graduados bajo la Modalidad de Materia Integradora, parte 2



Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018

## 2.4.6.2. Diagrama de flujo mejorado del subproceso de Titulación de Graduados bajo la Modalidad de Materia Integradora

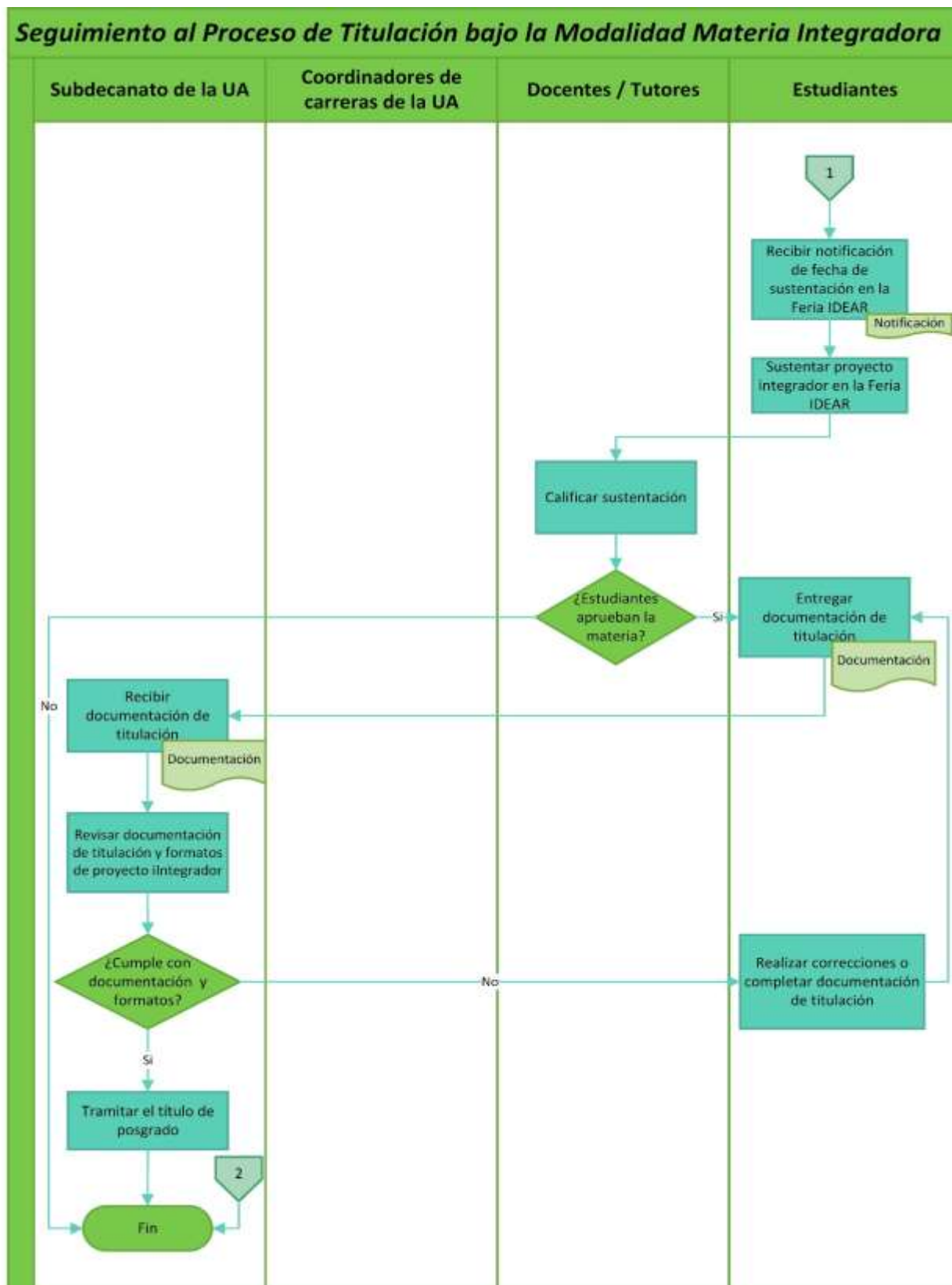
Tabla 2.14 Diagrama de flujo mejorado Titulación de Graduados bajo la Modalidad de Materia Integradora



Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018



Tabla 2.15 Diagrama de flujo mejorado Titulación de Graduados bajo la Modalidad de Materia Integradora, parte 2



Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018

### 2.4.6.3. Diseño de Indicadores de Gestión para el subproceso de Titulación de Graduados bajo la Modalidad de Materia Integradora

#### Indicador # 1

Característica del objetivo SMART	PROCESO PRODUCCIÓN	OBJETIVO	PLAN DE ACCIÓN
<b>Específico</b>	Analizar el número de estudiantes que desertan de la materia integradora.	Analizar estadísticas de estudiantes que desertan	Programar horarios de talleres y tutorías flexibles para los estudiantes.
<b>Medible</b>	Tener un máximo de 10% de estudiantes que desertan por año la materia integradora.		
<b>Alcanzable</b>	Mediante programas de seguimiento a estudiantes		
<b>Relevante</b>	Conocer las causas de deserción estudiantil		
<b>Atado al tiempo</b>	dic-19		

**Tabla 2.16 Indicador de Gestión #1 para el subproceso de Titulación de Graduados bajo la Modalidad de Materia Integradora**

FICHA DEL INDICADOR			
<b>Responsable</b>	Docente / Tutor		
<b>Objetivo</b>	Analizar si existe un porcentaje alto de deserción estudiantil y sus posibles causas		
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y Fórmula</b>		
<b>Proceso interno:</b>	<i>Porcentaje de estudiantes que aprueban la materia integradora.</i>		
Controlar que todos los estudiantes que aprueben la materia integradora entreguen documentación correspondiente.	$\frac{\text{Total estudiantes que desertan de la materia integradora}}{\text{Total de estudiantes registrados en materia integradora}} \times 100$		
<b>Seguimiento</b>			
Los coordinadores de carrera deben desarrollar un plan de seguimiento a estudiantes con ayuda de los profesores consejeros para conocer más la situación de cada estudiante			
<b>Medición actual</b>	0%	Unidad	
<b>Meta:</b>	Obtener que a lo mucho el 10% de estudiantes deserten de la materia integradora por año.		
<b>Límites del Cumplimiento</b>	<b>INACEPTABLE</b> Índice $\geq$ 20%	<b>ACEPTABLE</b> 10% < índice < 20%	<b>ÓPTIMO</b> Índice $\leq$ 10%
<b>Frecuencia de la Medición:</b>	Al final de cada año académico.		

Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018

## Indicador # 2

Característica del objetivo SMART	PROCESO PRODUCCIÓN	OBJETIVO	PLAN DE ACCIÓN
<b>Específico</b>	Evitar que estudiantes no obtengan su título profesional por falta de entrega de documentación.	Controlar que todos los estudiantes que aprueben la materia integradora entreguen documentación correspondiente dentro de los plazos establecidos.	Solicitar que el estudiante entregue la documentación respectiva para el registro de su título en la página del SENESCYT en el plazo máximo de dos meses.
<b>Medible</b>	80% de estudiantes entreguen documentación dentro del plazo establecido.		
<b>Alcanzable</b>	Ayudar a que los estudiantes obtengan en un plazo de un mes su título registrado en la página del SENESCYT.		
<b>Relevante</b>	Es importante que el estudiante obtenga su título profesional registrado para la inserción en el campo laboral.		
<b>Atado al tiempo</b>	feb-19		

**Tabla 2.17 Indicador de Gestión # 2 para el subproceso de Titulación de Graduados bajo la Modalidad de Materia Integradora**

FICHA DEL INDICADOR		
<b>Responsable</b>	Subdecana	
<b>Objetivo</b>	Controlar que todos los estudiantes que aprueben la materia integradora entreguen documentación correspondiente.	
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y Fórmula</b>	
<b>Proceso interno:</b>	<i>Entrega de documentación de titulación oportuna</i>	
Verificar que todos los estudiantes entreguen la documentación respectiva.	$\frac{\text{Total estudiantes que entregaron documentación de titulación a tiempo}}{\text{Total de estudiantes que aprobaron materia integradora}} \times 100$	
<b>Seguimiento</b>		
El coordinador de materia debe evaluar la demanda de los estudiantes que hayan postulados para alguna plaza disponible y posterior realizar la evaluación de los postulantes para elegir al más idóneo.		
<b>Medición actual</b>	0%	Unidad
<b>Meta:</b>	Lograr que el 80% de estudiantes que entregan la documentación en el plazo establecido.	
<b>Límites del Cumplimiento</b>	<b>INACEPTABLE</b>	<b>ACEPTABLE</b>
	Índice ≤ 75%	75% < índice < 80%
<b>Frecuencia de la Medición:</b>	Al final de cada año académico	

*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*

### 2.4.6.4. Explicación de mejoras propuestas

Solicitar como pre requisito de inscripción en materia integradora que los alumnos propongan un problema de la sociedad, con el propósito de que se defina el tema de su proyecto integrador con anticipación. Adicional se sugiere que la aprobación final de los temas de materia integradora sean aprobados directamente por los coordinadores de las diferentes carreras quienes se encuentran en capacidad de diligenciar la actividad con la finalidad de que los estudiantes puedan empezar con el desarrollo del proyecto y no presenten inconvenientes con los envíos de avances en los tiempos estipulados.

### 2.4.6.5. Cuadro de análisis de valor agregado actuales del subproceso de Titulación de Graduados bajo la Modalidad de Materia Integradora

Tabla 2.18 Cuadro de análisis de valor agregado actuales del subproceso de Titulación de Graduados bajo la Modalidad de Materia Integradora

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO									
Proceso: Graduación							Subproceso: Titulación bajo la modalidad de materia integradora		Fecha: 25/12/2018
VAR (Real)			SVA (Sin valor agregado)					ACTIVIDAD	Tiempo efectivo (min)
No.	V.A.C	V.A.E	P	E	M	I	A		
1	x							Enviar solicitud para el registro en la Materia Integradora.	10
2		x						Registrar a los estudiantes en la Materia Integradora.	20
3		x						Enviar formulario de propuesta de tema de Proyecto Integrador.	12
4	x							Llenar formulario.	150
5					x			Entregar formulario a Tutores.	10
6	x							Enviar correcciones en el llenado del formulario.	30
7			x					Realizar correcciones en el formulario.	90
8			x					Recibir notificación que el tema ha sido aprobado.	10
9		x						Subir al sistema información del proyecto integrador.	10
10							x	Notificar al estudiante que el tema no ha sido aprobado.	12
11							x	Comunicar al estudiante que el tema no ha sido aprobado.	12
12	x							Desarrollar Proyecto Integrador.	360
13				x				Solicitar reunión al docente/tutor.	8
14				x				Asignar fecha y hora para reunión.	15
15	x							Presentar documento del Proyecto Integrador.	30
16	x							Realizar correcciones en el documento del Proyecto Integrador.	25
17					x			Recibir notificación de fecha de sustentación en la Feria IDEAR.	10
18	x							Sustentar proyecto integrador en la Feria IDEAR.	90
19	x							Calificar sustentación.	20
20					x			Entregar documentos de titulación.	10
21							x	Recibir documentación de titulación.	5
22							x	Revisar documentación de titulación y formatos de proyecto Integrador.	20
23			x					Realizar correcciones o completar documentación de titulación.	30
24	x							Tramitar el título de posgrado.	20
<b>TIEMPOS TOTALES</b>									1009
COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES				MÉTODO ACTUAL					
				No	Tiempo		%		
V.A.C	Valor Agregado Cliente			9	735		73%		
V.A.E	Valor Agregado Empresa			3	42		4%		
P	Preparación			3	130		13%		
E	Espera			2	23		2%		
M	Movimiento			3	30		3%		
I	Inspección			3	44		4%		
A	Archivo			1	5		0%		
TT	TOTAL			24	1009		100%		
VA	Valor Agregado			12	777		77%		
SVA	Sin Valor Agregado			12	232		23%		

Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018

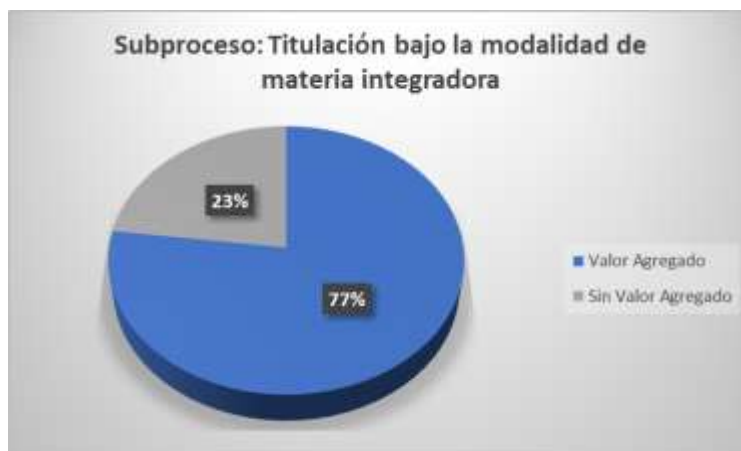
## 2.4.6.6. Cuadro de análisis de valor agregado mejorados del subproceso de Titulación de Graduados bajo la Modalidad de Materia Integradora

Tabla 2.19 Cuadro de análisis de valor agregado mejorados del subproceso de Titulación de Graduados bajo la Modalidad de Materia Integradora

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO									
Proceso: Graduación							Subproceso: Titulación bajo la modalidad de materia integradora		Fecha: 25/12/2018
VAR (Real)			SVA (Sin valor agregado)					ACTIVIDAD	Tiempo efectivo (min)
No.	V.A.C	V.A.E	P	E	M	I	A		
1	x							Enviar solicitud para el registro en la Materia Integradora.	10
2		x						Registrar a los estudiantes en la Materia Integradora.	20
3		x						Enviar formulario de propuesta de tema de Proyecto Integrador.	12
4	x							Llenar formulario.	150
5					x			Entregar formulario a Tutores.	10
6	x							Enviar correcciones en el llenado del formulario.	30
7			x					Realizar correcciones en el formulario.	90
8			x					Recibir notificación que el tema ha sido aprobado.	10
9		x						Subir al sistema información del proyecto integrador.	10
10						x		Notificar al estudiante que el tema no ha sido aprobado.	12
11	x							Desarrollar Proyecto Integrador.	360
12				x				Solicitar reunión al docente/tutor.	8
13				x				Asignar fecha y hora para reunión.	10
14	x							Presentar documento del Proyecto Integrador.	30
15	x							Realizar correcciones en el documento del Proyecto Integrador.	25
16					x			Recibir notificación de fecha de sustentación en la Feria IDEAR.	10
17	x							Sustentar proyecto integrador en la Feria IDEAR.	90
18	x							Calificar sustentación.	20
19					x			Entregar documentos de titulación.	10
20							x	Recibir documentación de titulación.	5
21						x		Revisar documentación de titulación y formatos de proyecto Integrador.	15
22			x					Realizar correcciones o completar documentación de titulación.	30
23	x							Tramitar el título de posgrado.	20
<b>TIEMPOS TOTALES</b>									<b>987</b>
COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES				MÉTODO ACTUAL					
				No	Tiempo		%		
V.A.C	Valor Agregado Cliente			9	735		74%		
V.A.E	Valor Agregado Empresa			3	42		4%		
P	Preparación			3	130		13%		
E	Espera			2	18		2%		
M	Movimiento			3	30		3%		
I	Inspección			2	27		3%		
A	Archivo			1	5		1%		
TT	<b>TOTAL</b>			<b>23</b>	<b>987</b>		<b>100%</b>		
VA	Valor Agregado			12	777		79%		
SVA	Sin Valor Agregado			11	210		21%		

Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018

#### 2.4.6.7. Representación gráfica del subproceso actual de Titulación de Graduados bajo la Modalidad de Materia Integradora



*Ilustración 2.15 Representación gráfica del subproceso de Titulación de Graduados bajo la Modalidad de Materia Integradora*

*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*

Las actividades con valor agregado para la empresa como para el cliente representan un 77%, quedando así un 23% que representa a las actividades que no representan valor para la organización.

#### 2.4.6.8. Representación gráfica del subproceso mejorado de Titulación de Graduados bajo la Modalidad de Materia Integradora



*Ilustración 2.16 Representación gráfica comparativa del subproceso mejorado de Titulación de Graduados bajo la Modalidad de Materia Integradora*

*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*

Como podemos observar en el gráfico las actividades con valor agregado para la empresa como para el cliente representan un 79%, quedando así un 21% que hace referencia a las actividades que no representan valor para la organización.

**2.4.6.9. Cuadro Comparativo del valor agregado de las situaciones actuales y mejoradas del subproceso de Titulación de Graduados bajo la Modalidad de Materia Integradora**

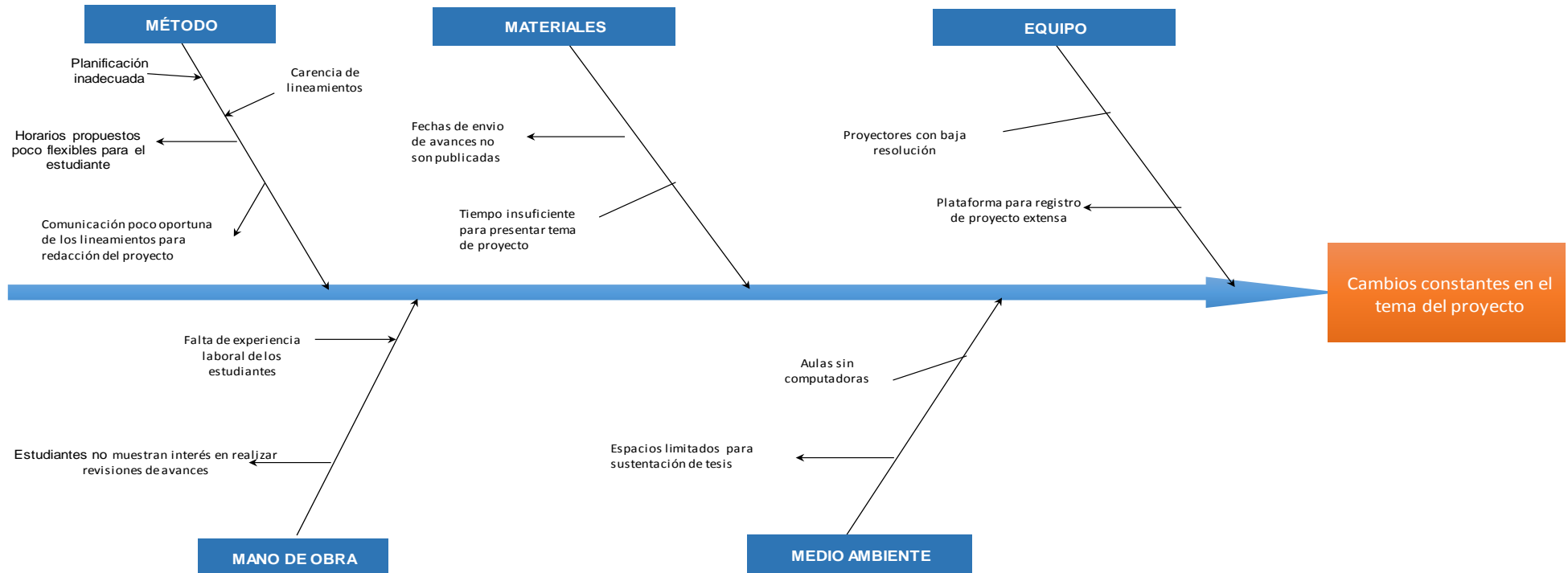
*Tabla 2.20 Gráfico comparativo del subproceso de Titulación de Graduados bajo modalidad de Materia Integradora*



*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*

El presente gráfico muestra una comparativa entre la situación actual y la mejorada del subproceso de Titulación bajo la Modalidad de Materia Integradora donde se puede observar un incremento del 2% en las actividades que agregan valor al cliente, mientras que en las actividades relacionadas al valor agregado de la entidad el tiempo se mantiene, en las actividades de preparación y espera no muestran variación, en las actividades de inspección hay una disminución del 2% en el tiempo y en las de archivo se incrementa en 1% el tiempo.

### 2.4.6.10. Diagrama de Ishikawa del subproceso de Titulación de Graduados bajo la Modalidad de Materia Integradora



*Ilustración 2.17 Diagrama de Ishikawa del subproceso de Titulación bajo la modalidad de materia integradora*

*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*



### 2.4.6.11. Matriz 5W, 1H del subproceso de Titulación de Graduados bajo la Modalidad de Materia Integradora

Tabla 2.21 Matriz 5W, 1H del subproceso de Titulación de graduados bajo la modalidad de materia integradora

	¿Qué?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Cuándo?					¿Por qué?	¿Cómo?	
	Actividad Secuencial	Responsables	Área	Semana						Instrumento de trabajo	Recursos
				1	2	3	4	5			
Metodología de seguimiento no estandarizada	Agendar una reunión con todos los coordinadores de materia integradora de la facultad	Sub decana	Sub Decanato						Conocer la metodología que aplica cada docente / tutor	Reuniones	Humano y tecnológico
	Debatir las diferentes formas de metodología de enseñanza y someter a votación las que se consideren más adecuadas	Coordinadores de materia integradora	Sub decanato						Consensuar la metodología a homologar	Reuniones y documentos	Humano, tecnológico y materiales
	Documentar las actividades definidas	Asistente Ejecutiva de Subdecanato	Sub decanato						Para brindar una adecuada guía de las actividades a realizarse según cronogramas de trabajos y evitar confusiones a los estudiantes.	Documentos	Humano y materiales

Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018

2.4.7. Diagrama de flujo actual del subproceso de Planificación Académica de cursos y actividades del Centro de Idiomas

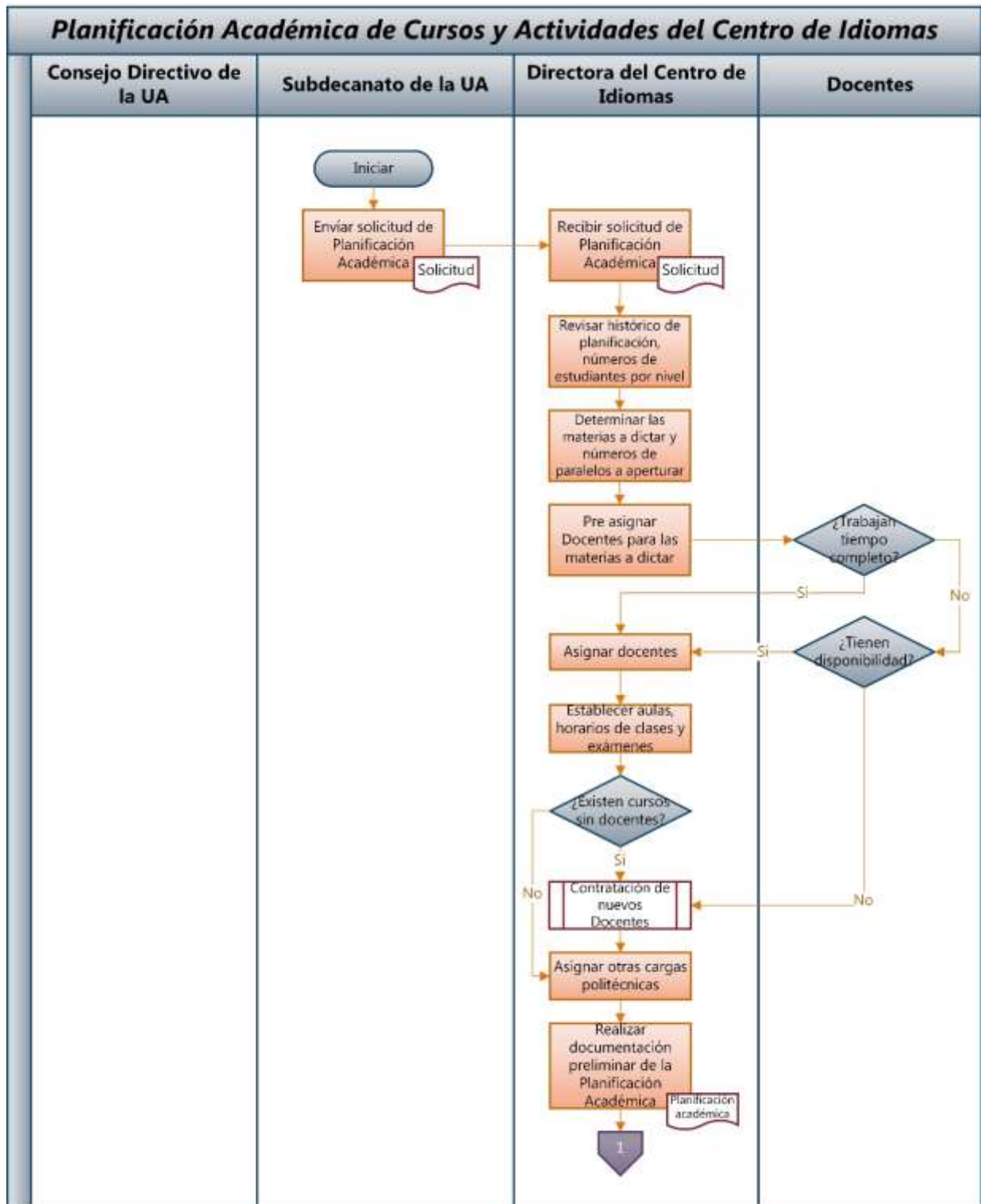


Ilustración 2.18 Diagrama de Flujo Actual de Planificación Académica de cursos y actividades del Centro de Idiomas, parte 1

Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018

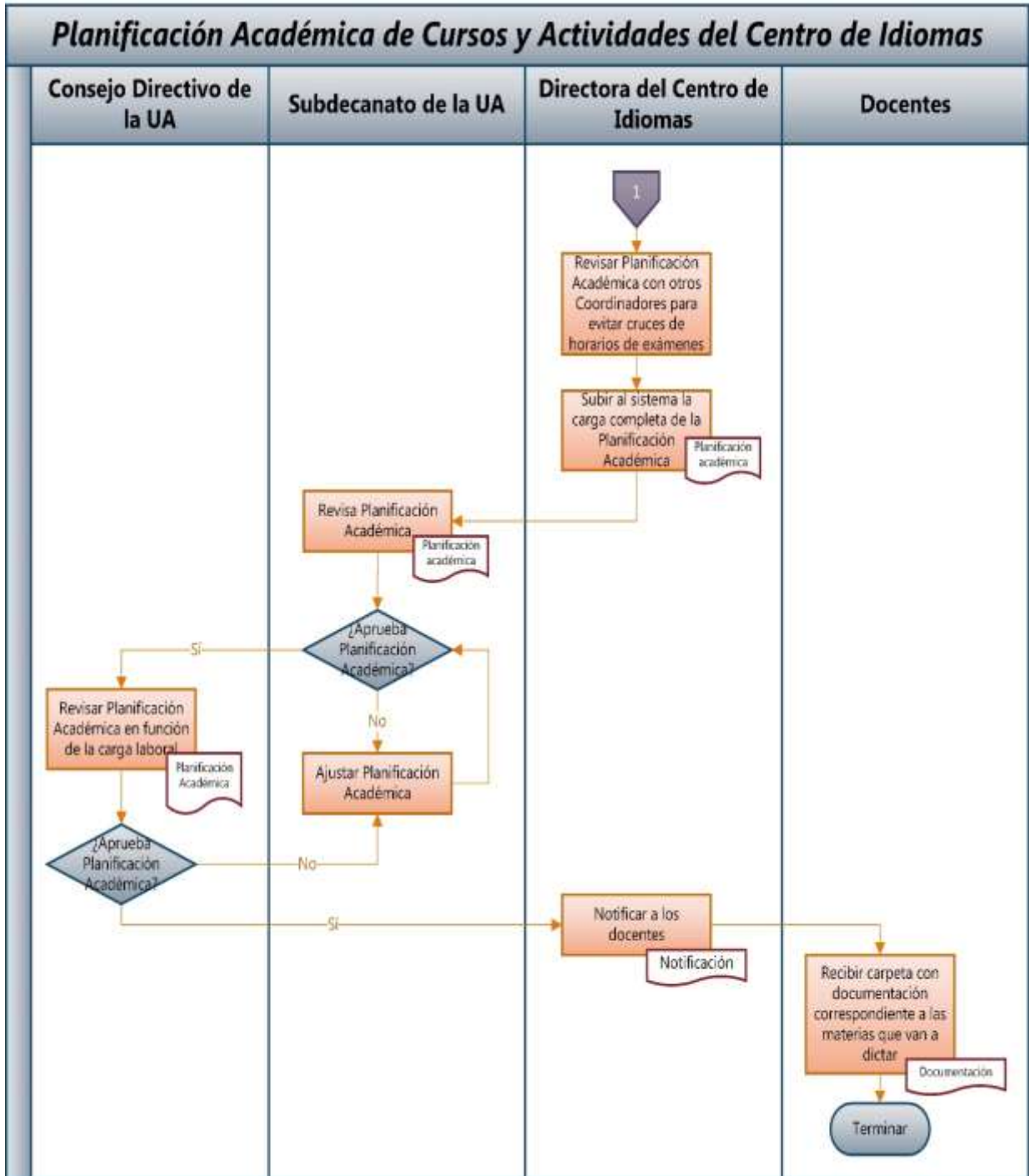


Ilustración 2.19 Diagrama de Flujo Actual de Planificación Académica de cursos y actividades del Centro de Idiomas, parte 2

Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018

### 2.4.7.1. Diagrama de flujo mejorado de Planificación Académica

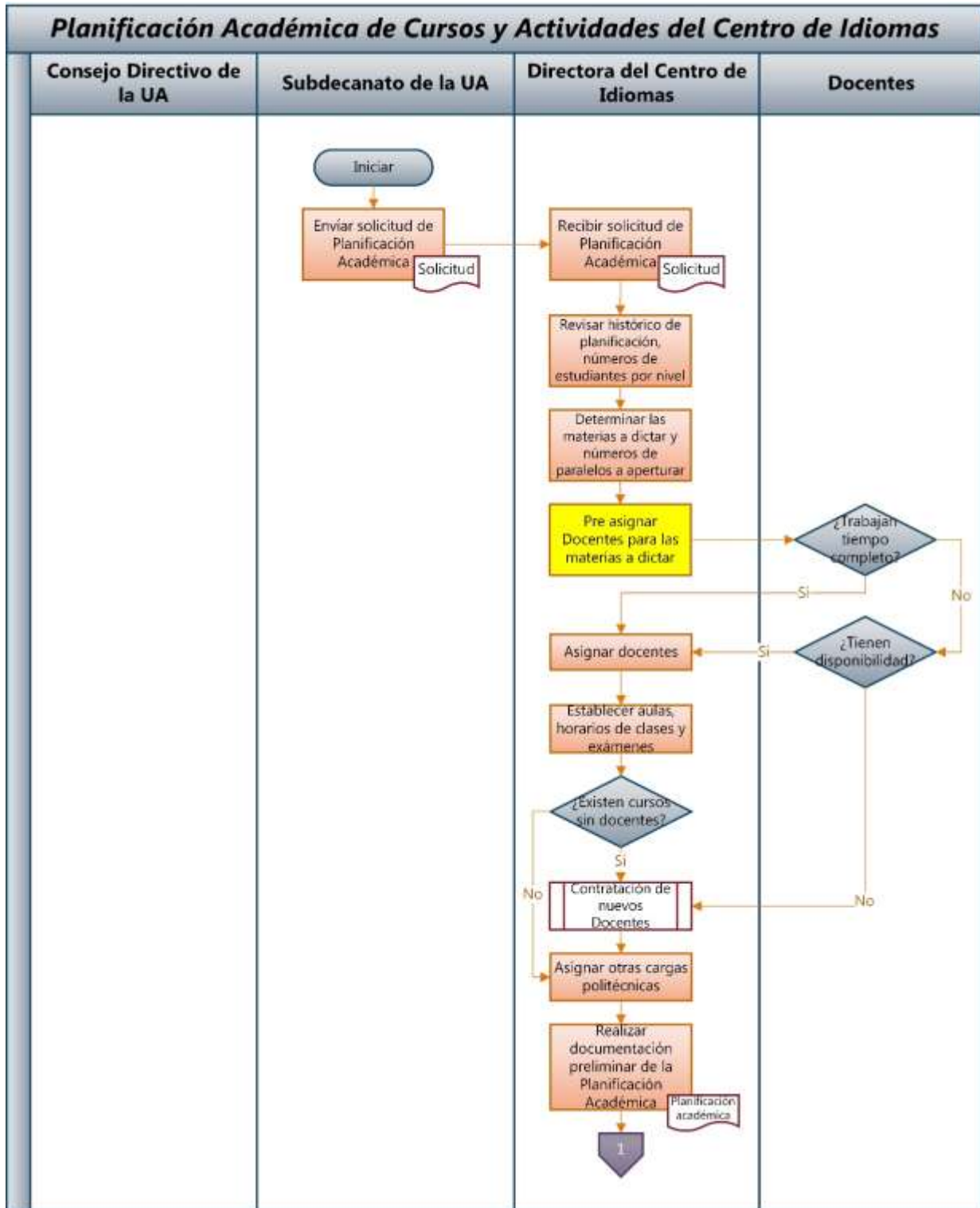


Ilustración 2.20 Diagrama de Flujo Mejorada de Planificación Académica del Centro de Idiomas

Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018

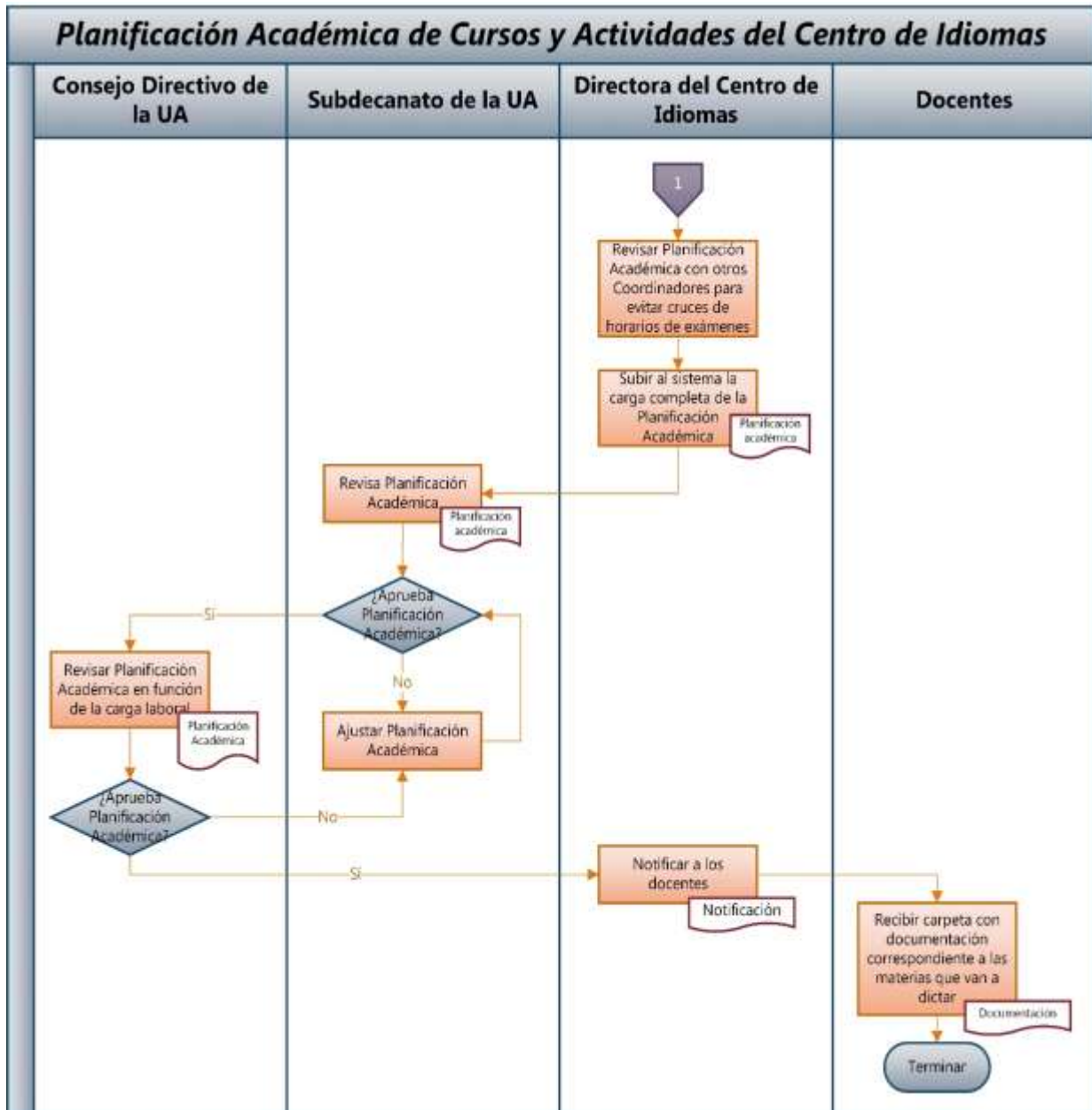


Ilustración 2.21 Diagrama de Flujo Mejorado de Planificación Académica, parte 2 del Centro de Idiomas

Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018

## 2.4.7.2. Diseño de Indicadores de Gestión para el subproceso de Planificación Académica de cursos y actividades del Centro de Idiomas

### Indicador # 1

Característica del objetivo SMART	PROCESO PRODUCCIÓN	OBJETIVO	PLAN DE ACCIÓN
<b>Específico</b>	Evitar el incumplimiento de las actividades programadas.	Verificar el cumplimiento del 95% de las actividades programadas.	Control y seguimiento periódico de las actividades planificadas y no realizadas.  Desarrollar un sistema de pre-registro que permita conocer a priori las preferencias de registro de los estudiantes.
<b>Medible</b>	95% de actividades planificadas.		
<b>Alcanzable</b>	Ayudar a un mejor control del cumplimiento de todas las actividades planificadas.		
<b>Relevante</b>	Es importante que cumplan a cabalidad todas las actividades planificadas.		
<b>Atado al tiempo</b>	feb-19		

Tabla 2.22 Indicador de Gestión # 1 para el subproceso de Planificación académica del Centro de Idiomas

FICHA DEL INDICADOR	
<b>Responsable</b>	Coordinadora del Centro de Idiomas
<b>Objetivo</b>	Verificar el cumplimiento de las actividades programadas.
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y Fórmula</b>
<b>Cliente:</b>	<i>Cumplimiento de actividades planificadas.</i>
Mantener un control de las actividades planificadas para que sean cumplidas a cabalidad al final de cada término académico.	$\frac{\% \text{ de Cumplimiento de actividades asignadas}}{\% \text{ Total de actividades planificadas}} \times 100$
<b>Seguimiento</b>	
Los coordinadores de materia indicarán a la coordinadora del Centro de Idiomas las actividades que no se llevaron a cabo.	
<b>Medición actual</b>	0% <span style="float: right;">Unidad</span>
<b>Meta:</b>	Realizar el 95% de las actividades planificadas.
<b>Límites del Cumplimiento</b>	<b>INACEPTABLE</b>
	Índice ≤ 85%
<b>Límites del Cumplimiento</b>	<b>ACEPTABLE</b>
	85% < índice < 95%
<b>Límites del Cumplimiento</b>	<b>ÓPTIMO</b>
	Índice ≥ 95%
<b>Frecuencia de la Medición:</b>	Al final de cada término académico

Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018

## Indicador # 2

Característica del objetivo SMART	PROCESO PRODUCCIÓN	OBJETIVO	PLAN DE ACCIÓN
<b>Específico</b>	Evitar asignación excesiva de carga horaria al docente.	Evitar el exceso de carga horaria a los docentes.	Control de horas asignadas vs horas reglamentarias.  Solicitar al departamento de sistemas implementación de alerta al alcanzar el máximo de horas adjudicadas a un docente.
<b>Medible</b>	Controlar el número de horas adjudicadas al docente.		
<b>Alcanzable</b>	Ayudar a una mejor repartición de actividades.		
<b>Relevante</b>	Es importante que se distribuyan adecuadamente las actividades.		
<b>Atado al tiempo</b>	feb-19		

**Tabla 2.23 Indicador de Gestión # 2 para el subproceso de Planificación académica del Centro de Idiomas**

FICHA DEL INDICADOR			
<b>Responsable</b>	Coordinadores de materia		
<b>Objetivo</b>	Evitar el exceso de carga horaria a los docentes..		
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y Fórmula</b>		
<b>Proceso interno:</b>	<i>Cantidad de horas clase por docente</i>		
Verificar que las horas asignadas a los docentes no exceda su carga horaria establecida.	$\frac{\text{Horas asignadas}}{\text{Total de horas máximas reglamentarias}} \times 100$		
<b>Seguimiento</b>			
La Coordinación del Centro de Idiomas solicitará al departamento de Talento Humano de la IES un informe mensual de las horas laboradas por el docente.			
<b>Medición actual</b>	0%		Unidad
<b>Meta:</b>	Cumplir con la asignación del 90% de la carga horaria.		
<b>Límites del Cumplimiento</b>	<b>INACEPTABLE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>ÓPTIMO</b>
	Índice ≤ 87%	87% < índice < 90%	Índice ≥ 90%
<b>Frecuencia de la Medición:</b>	Al final de cada término académico		

*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*

### 2.4.7.3. Explicación de mejora propuesta

Se propone como mejora que se elimine la actividad de pre asignar a los docentes para las materias a dictar, ya que la misma implica una actividad repetitiva con una posterior que involucra asignar de forma definitiva al docente que vaya a dictar la materia durante el término académico determinado, además de hacer que el proceso se tome un poco más de tiempo.

### 2.4.7.1. Cuadro de análisis de valor agregado actual del subproceso de Planificación Académica de cursos y actividades del Centro de Idiomas

Tabla 2.24 Cuadro de Análisis de Valor Agregado actual del Subproceso de Planificación Académica

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO										
Proceso: Centro de Idiomas					Subproceso: Planificación Académica de Cursos y Actividades			03/12/2018		
VAR (Real)			SVA (Sin valor agregado)					ACTIVIDAD	Tiempo efectivo (min)	
No.	V.A.C	V.A.E	P	E	M	I	A			
1		X							Enviar solicitud de Planificación Académica.	10
2		X							Recibir solicitud de Planificación Académica.	10
3		X							Revisar histórico de planificación, números de estudiantes por nivel.	180
4		X							Determinar las materias a dictar y números de paralelos a aperturar.	450
5			X						Pre asignar Docentes para las materias a dictar.	675
6		X							Asignar docentes.	225
7		X							Establecer aulas, horarios de clases y exámenes.	450
8		X							Asignar otras cargas politécnicas.	60
9		X							Realizar documentación preliminar de la Planificación Académica.	180
10		X							Revisar Planificación Académica con otros Coordinadores para evitar cruces de horarios de exámenes.	240
11		X							Subir al sistema la carga completa de la Planificación Académica.	60
12							X		Revisar Planificación Académica.	10
13							X		Revisar Planificación Académica General en función de la carga laboral.	15
14			X						Ajustar Planificación Académica.	10
15					X				Notificar a los docentes.	10
16								X	Recibir carpeta con documentación correspondiente a las materias que van a dictar .	10
<b>TIEMPOS TOTALES</b>									<b>2595</b>	
COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES					MÉTODO ACTUAL					
		No	Tiempo							
V.A.C	Valor Agregado Cliente	0	0					0%		
V.A.E	Valor Agregado Empresa	10	1865					72%		
P	Preparación	2	685					26%		
E	Espera	0	0					0%		
M	Movimiento	1	10					0%		
I	Inspección	2	25					1%		
A	Archivo	1	10					0%		
TT	TOTAL	<b>16</b>	<b>2595</b>					<b>100%</b>		
VA	Valor Agregado	10	1865					72%		
SVA	Sin Valor Agregado	6	730					28%		

Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018



## 2.4.7.2. Cuadro de análisis de valor agregado mejorado del subproceso de Planificación Académica de cursos y actividades del Centro de Idiomas

Tabla 2.25 Cuadro de Análisis de Valor Agregado mejorado del Subproceso de Planificación Académica

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO									
Proceso: Centro de Idiomas				Subproceso: Planificación Académica de Cursos y Actividades				03/12/2018	
VAR (Real)			SVA (Sin valor agregado)					ACTIVIDAD	Tiempo efectivo (min)
No.	V.A.C	V.A.E	P	E	M	I	A		
1		X						Enviar solicitud de Planificación Académica .	10
2		X						Recibir solicitud de Planificación Académica.	10
3		X						Revisar histórico de planificación, números de estudiantes por nivel.	180
4		X						Determinar las materias a dictar y números de paralelos a aperturar.	450
5			X					Pre asignar Docentes para las materias a dictar.	450
6		X						Asignar docentes.	225
7		X						Establecer aulas, horarios de clases y exámenes.	450
8		X						Asignar otras cargas politécnicas.	60
9		X						Realizar documentación preliminar de la Planificación Académica.	180
10		X						Revisar Planificación Académica con otros Coordinadores para evitar cruces de horarios de exámenes.	240
11		X						Subir al sistema la carga completa de la Planificación Académica.	60
12						X		Revisar Planificación Académica.	10
13						X		Revisar Planificación Académica General en función de la carga laboral.	15
14			X					Ajustar Planificación Académica.	10
15					X			Notificar a los docentes.	10
16							X	Recibir carpeta con documentación correspondiente a las materias que van a dictar.	10
<b>TIEMPOS TOTALES</b>									<b>2370</b>
COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES				MÉTODO ACTUAL					
				No	Tiempo	%			
V.A.C	Valor Agregado Cliente			0	0	0%			
V.A.E	Valor Agregado Empresa			10	1865	79%			
P	Preparación			2	460	19%			
E	Espera			0	0	0%			
M	Movimiento			1	10	0%			
I	Inspección			2	25	1%			
A	Archivo			1	10	0%			
TT	TOTAL			<b>16</b>	<b>2370</b>	<b>100%</b>			
VA	Valor Agregado			10	1865	79%			
SVA	Sin Valor Agregado			6	505	21%			

Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018

### 2.4.7.3. Representación gráfica de la situación actual del subproceso de Planificación Académica de cursos y actividades del Centro de Idiomas.

*Ilustración 2.22 Representación gráfica comparativa del subproceso de Planificación Académica de cursos y actividades del Centro de Idiomas.*



*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*

Como podemos observar en el gráfico las actividades con valor agregado para la empresa representan un 72%, quedando así un 28% referente a las actividades que no representan valor para la organización.

### 2.4.7.4. Representación gráfica de la situación mejorada del subproceso de Planificación Académica de cursos y actividades del Centro de Idiomas

*Ilustración 2.23 Representación gráfica comparativa del subproceso de Planificación Académica de cursos y actividades del Centro de Idiomas.*



*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*

Como podemos observar en el gráfico las actividades con valor agregado para la empresa representan un 79%, quedando así un 21% referente a las actividades que no representan valor para la organización.

**2.4.7.5. Cuadro Comparativo del valor agregado de las situaciones actuales y mejoradas del subproceso de Planificación de actividades y cursos del Centro de Idiomas**

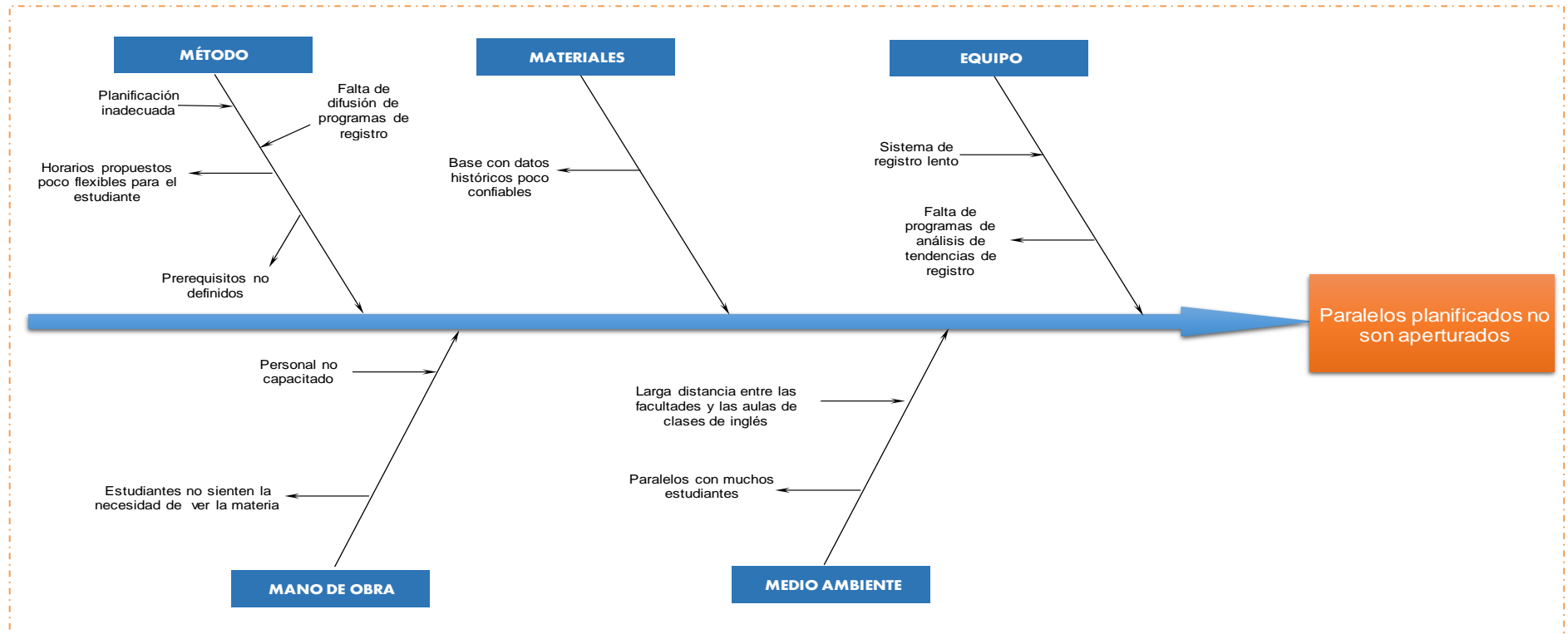


*Ilustración 2.24 Cuadro Comparativo del valor agregado de las situaciones actuales y mejoradas del subproceso de Planificación Académica de cursos y actividades del Centro de Idiomas.*

*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*

El presente gráfico muestra una comparativa entre la situación actual y la mejorada del subproceso de Planificación Académica de cursos y actividades del Centro de Idiomas donde se puede observar que en las actividades relacionadas al valor agregado de la entidad hubo un aumento del 7%, en las actividades de preparación disminuyó el tiempo en un 7%, en las de espera, inspección y movimiento las variaciones no presentan variación.

**2.4.7.6. Diagrama de Ishikawa del subproceso de Planificación Académica de cursos y actividades del Centro de Idiomas**



*Ilustración 2.25 Diagrama de Ishikawa del subproceso de Planificación Académica de cursos y actividades del Centro de Idiomas*

*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*

**2.4.7.7. Matriz 5W, 1H del subproceso de Planificación Académica de cursos y actividades del Centro de Idiomas**

CAUSA	¿Qué?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Cuándo?								¿Por qué?	¿Cómo?		
	Actividad Secuencial	Responsables	Area	Semana									Instrumento de trabajo	Recursos	
				1	2	3	4	5	6	7	8				
Falta de programas de análisis de tendencias de registro	Solicitar reporte de estudiantes que les falta tomar la materia	Secretaria	Secretaría Técnica										Tener conocimiento de estudiantes que deben registrarse en alguna materia del centro de idiomas	Documentos	Humano y materiales
	Solicitar que se definan correctamente los requerimientos al tomar la materia en el sistema académico	Jefe de Sistemas de Información	Gerencia de Tecnologías y Sistemas de Información										Evitar el levantamiento de restricciones en el tiempo de registro académico	Reuniones y documentos	Humano y materiales
	Realizar un pre- registro en el cual los estudiantes afirmen el nivel de inglés a tomar el siguiente término	Coordinadora del Centro de Idiomas	Centro de Idiomas										Para poder estimar con mayor precisión el número de estudiantes que piensan tomar el siguiente término académico alguna materia que oferta el Centro de Idiomas y proceder a aperturar los paralelos suficientes	Documentos	Humano y materiales

*Ilustración 2.26 subproceso de Planificación Académica de cursos y actividades del Centro de Idiomas*

*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*

## 2.5. Autoevaluación Institucional

Los subprocesos de Gestión Académica y Graduación asignados para el desarrollo del proyecto se encuentran alineados con los criterios de Claustro de Profesores y de Estudiantes establecidos por el CACES, motivo por el cual la Facultad deberá ejecutar un análisis para verificar el cumplimiento efectivo de los indicadores mencionados. A continuación se detalla los indicadores a evaluar:

**Tabla 2.26 Indicador Claustro de Profesores-Evaluación de profesores**

Claustro de profesores				
Categoría	Indicadores	Fórmula	Porcentaje adecuado	Explicación del Indicador
Carrera del profesor	Evaluación de los profesores	$ED = \frac{N^{\circ} \text{ Requerimientos cumplidos por la IES}}{\text{Total de requerimientos}}$	Se cumple cuando la IES cuenta con todos los elementos fundamentales requeridos por el CACES; por ende, el estándar para este indicador es el 100%.	La IES debe contar con un sistema de evaluación normado, que se realice al menos una vez por término académico utilizando instrumentos que lo hagan objetivo y seguro, dejando evidencia de desarrollo de estrategias de mejora

**Tabla 2.27 Indicador Estudiantes-Seguimiento a Graduados**

Estudiantes				
Categoría	Indicadores	Fórmula	Porcentaje adecuado	Explicación del Indicador
Admisión y seguimiento	Seguimiento a Graduados	$SG = \frac{N^{\circ} \text{ Requerimientos cumplidos por la IES}}{\text{Total de requerimientos}}$	Se cumple cuando la IES cuenta con todos los elementos fundamentales requeridos por el CACES; por ende, el estándar para este indicador es el 100%.	La IES debe contar con políticas y procedimientos claramente establecidos y documentados que permitan gestionar la mejora continua de las carreras y programas.

La facultad de la IES carece de políticas y procedimientos debidamente documentados, lo que dificulta analizar si los procesos se encuentran alineados al CACES.

# CAPÍTULO 3

## 3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

### 3.1. Tipo de análisis realizado

Para el desarrollo del presente proyecto se realizó un análisis de auditoría interna basada en procesos con el apoyo de herramientas detalladas a continuación:

Entrevistas	FODA Estratégico
Matriz de Evaluación de Riesgos	Diagramas de Flujo
Análisis FODA	Análisis de Valor Agregado
Matrices de Impacto Interno y Externo	Diagrama de Ishikawa
Matriz de Análisis de Vulnerabilidad y Aprovechabilidad	Matriz 5W, 1H

Al aplicar estas técnicas se pudo obtener un mejor entendimiento y comprensión de los procesos que se llevan a cabo en la facultad de la IES y permitió el análisis si los procesos se encuentran alineados al CACES.

### 3.2. Descripción de las herramientas utilizadas

- ◆ Entrevistas: Factor clave para elaborar el mapa de procesos de la facultad y levantar información de las actividades que se llevan a cabo en cada uno de los procesos.
- ◆ Matriz de Evaluación de Riesgo: Nos permitió identificar en los procesos de Gestión Académica y Graduación como subprocesos críticos la Evaluación Integral del docente y el Seguimiento a titulación bajo la modalidad de materia integradora respectivamente.
- ◆ Análisis FODA: Aplicando esta herramienta pudimos notar que las principales fortalezas de la facultad son: la oferta de enseñanza de diferentes idiomas y la comunicación efectiva del personal docente y administrativo, como debilidades se tiene la carencia de manuales de procesos y base de datos de estudiantes graduados desactualizada, entre las oportunidades se destacan la creación y

actualización de manuales que permita realizar las actividades de manera oportuna y el fortalecimiento de la identidad universitaria, y una amenaza es el incremento de fraudes informáticos que generan desconfianza para que los egresados aporten sus datos.

- ◆ Matriz de Análisis de Aprovechabilidad: Nos indica que, dada la oportunidad de mantener convenios para intercambios al extranjero, pueden aprovecharse en un nivel máximo las fortalezas, en cuanto a la oferta de enseñanza de diferentes idiomas.
- ◆ Matriz de Vulnerabilidad: Muestra que al carecer de una base de datos de los egresados actualizada se desconoce la situación laboral actual de ellos lo que impide conocer si se deben implementar mejoras en la oferta académica.
- ◆ Diagramas de Flujo: Sirven para la elaboración del Análisis de Valor Agregado y la descripción de procesos en el manual.
- ◆ Análisis de Valor Agregado: En esta herramienta se identifican las actividades que serán consideradas para implementar mejoras detallando los tiempos de ejecución efectivos.
- ◆ Diagrama de Ishikawa: Ayuda a evaluar las posibles causas que originan el problema en cada uno de los subproceso críticos definidos.
- ◆ Matriz 5W, 1H: Fundamental para analizar el problema planteado y formular soluciones óptimas alineadas a los objetivos previamente definidos.

### **3.3. Subproceso de Evaluación integral del profesor.**

#### **3.3.1. Identificación y descripción del problema**

A partir de la matriz de riesgo y de entrevistas realizadas a docentes y estudiantes que ejecutan la evaluación integral del profesor se identificó como problema relevante las respuestas subjetivas de los estudiantes y errores en el sistema académico de



evaluación docente que impiden obtener resultados fiables sobre el desempeño del docente durante el término académico.

- Errores en el sistema académico de evaluación docente.
- Evaluación subjetiva por parte de los estudiantes.

### **3.3.2. Propuesta de soluciones**

- Solicitar la implementación en el sistema de un casillero que permita describir el motivo de porque el docente recibe dicha calificación, de tal manera que permita al docente tener conocimiento de que la calificación recibida es la que corresponde a su desempeño laboral o en el peor de las situaciones se debe a un error en el sistema.
- Tomar en consideración las fuentes, instrumentos y momentos de aplicación de cada uno de los componentes de evaluación que se aplican a lo largo de cada término académico.

### **3.3.3. Implementación de mejoras**

Eliminar las actividades relacionadas a la validación de carga académica, selección de materias y propuesta de pares evaluadores llevadas a cabo por los docentes, con la finalidad de agilizar el proceso de evaluación alineándose a lo establecido por el CACES. Se recomienda que los pares evaluadores sean designados por el coordinador de carrera para asegurar la objetividad y evitar inconvenientes al momento de ejecutar la evaluación integral del profesor.

### **3.3.4. Análisis Costo-Beneficio**

#### **▪ Costo:**

Al mantener esas actividades, el colaborador encargado deberá utilizar un estimado de 210 minutos en ejecutarlas para culminar el proceso, lo que se ve reflejado en un 21% de actividades que no agregan valor para la UA.

#### **▪ Beneficio:**

Optimizar tiempos de ejecución de actividades haciendo el proceso más eficiente, alcanzando un 80% las actividades de valor agregado.

### 3.3.5. Indicadores creados y su utilidad

Los indicadores planteados permitirán a la facultad cumplir con los requerimientos solicitados por el CACES, teniendo evidencia de las acciones de mejora ejecutadas.

<b>Docentes que obtienen calificación adecuada.</b>
$\frac{\text{Número de docentes que superen la calificación mínima}}{\text{Total de docentes evaluados}} \times 100$
<b>Cumplimiento de estrategias de mejora</b>
$\frac{\# \text{Estrategias de mejoras implementadas}}{\text{Total de estrategias de mejoras planteadas}} \times 100$

## 3.4. Subproceso de Titulación de Graduados bajo Modalidad de Materia Integradora

### 3.4.1. Identificación y descripción del problema

Basados en las entrevistas realizadas a los docentes/tutores y posterior aplicar la técnica de Matriz de Riesgo se evidenció que el problema principal de este proceso son los constantes cambios en la elaboración del proyecto que dificultan al estudiante presentar oportunamente los avances y como tal se ve afectado el título de los proyectos, duplicando el tiempo invertido en la redacción del trabajo.

- Metodología no estandarizada de seguimiento por parte de los docentes/tutores en el desarrollo de la Materia Integradora.
- Falta de comunicación de los cambios en el formato del proyecto integrador.

Ver 6. Anexos, Metodología empleada por un docente/tutor.

### 3.4.2. Propuesta de soluciones

- Se debe conocer la metodología aplicada por cada docente/tutor para proceder con la estandarización del subproceso, con el propósito de brindar una adecuada guía de las actividades a realizarse según cronogramas de trabajos y evitar confusiones a los estudiantes.
- Docente/Tutor debe informar a los estudiantes que se encuentran tomando la materia integradora el formato a utilizar en el desarrollo de su proyecto.

### 3.4.3. Implementación de mejoras

Solicitar como pre requisito de inscripción en materia integradora que los alumnos propongan un problema de la sociedad, con el propósito de que se defina el tema de su proyecto integrador lo más pronto posible. Adicional se sugiere que la aprobación final de los temas de materia integradora sean aprobados directamente por los coordinadores de las diferentes carreras quienes se encuentran en capacidad de diligenciar la actividad con la finalidad de que los estudiantes puedan empezar con el desarrollo del proyecto y no presenten inconvenientes con los envíos de avances en los tiempos estipulados.

### 3.4.4. Análisis Costo-Beneficio

- **Costo:**

Actualmente para ejecutar el proceso se emplea un total de 1009 minutos.

- **Beneficio:**

Incrementar las actividades que agregan valor a la empresa en un 2%, disminuyendo el tiempo en que se realiza el proceso.

### 3.4.5. Indicadores creados y su utilidad

Los indicadores propuestos proporcionaran un control sobre los estudiantes que aprueban la materia integradora y que entregan oportunamente los documentos correspondientes para culminar con el proceso. Al aplicarlos el coordinador de carrera podrá mejorar la metodología aplicada con el objetivo de alcanzar el número máximo de estudiantes titulados por período académico.

<b>Porcentaje de estudiantes que aprueban la materia integradora.</b>
$\frac{\text{Total estudiantes que desertan de la materia integradora}}{\text{Total de estudiantes registrados en materia integradora}} \times 100$
<b>Entrega de documentación de titulación oportuna</b>
$\frac{\text{Total estudiantes que entregaron documentación de titulación a tiempo}}{\text{Total de estudiantes que aprobaron materia integradora}} \times 100$

### **3.5. Subproceso de Planificación Académica de cursos y actividades del Centro de Idiomas.**

#### **3.5.1. Identificación y descripción del problema**

Basados en las entrevistas realizadas y análisis de impacto interno se identificó que el problema más crítico es la carencia de estadísticas que permitan estimar el número efectivo de estudiantes que se registrarán en alguna materia del Centro de Idiomas, lo cual provoca que no se cuente con una base de datos actualizada impidiendo el análisis adecuado para determinar la cantidad de cursos a aperturar en cada término académico.

- Inadecuada estimación de demanda de estudiantes a registrarse en inglés.
- Falta de información a los estudiantes sobre los períodos en que deben registrarse en los cursos de inglés.

#### **3.5.2. Propuesta de soluciones**

- Elaborar una encuesta dos meses antes de que inicie cada término académico, en la cual el estudiante realice un registro previo del nivel de inglés a tomar, de tal manera que se puede estimar con mayor seguridad el número de cursos a abrir en el siguiente término académico.
- Crear un pre-registro obligatorio que permita estimar con seguridad en un 95% el número de estudiantes a registrarse en el siguiente término académico.
- Promover campañas de concienciación al alumnado sobre la importancia de registrarse oportunamente en los niveles de inglés correspondiente.

#### **3.5.3. Implementación de mejoras**

Eliminar la actividad de pre asignar a los docentes para las materias a dictar, ya que la misma implica una actividad repetitiva con una posterior que involucra asignar de forma definitiva al docente que vaya a dictar la materia durante el término académico determinado, además de hacer que el proceso se tome un poco más de tiempo.

#### **3.5.4. Análisis Costo-Beneficio**

- **Costo:** Actualmente se emplea 2595 minutos para ejercer las actividades del proceso de Planificación.
- **Beneficio:** Al aplicar las mejoras propuestas se consigue una disminución de tiempo a 2370 minutos con 79% de actividades que agregan valor a la facultad.

### 3.5.5. Indicadores creados y su utilidad

Los indicadores propuestos posibilitan ejecutar una medición para mantener un control de las actividades planificadas para que sean cumplidas a cabalidad al final de cada término académico y verificar que las horas asignadas a los docentes no exceda su carga horaria establecida. Al aplicarlos las autoridades de la facultad contarán con información que permita controlar las actividades que se llevan a cabo en la planificación de cursos y actividades del Centro de Idiomas.

<b>Cumplimiento de actividades planificadas.</b>
$\frac{\% \text{ de Cumplimiento de actividades asignadas}}{\% \text{ Total de actividades planificadas}} \times 100$

<b>Cantidad de horas clase por docente</b>
$\frac{\text{Horas asignadas}}{\text{Total de horas máximas reglamentarias}} \times 100$

### 3.5.6. Implementación de Sistema de Gestión por procesos

Tabla 2.28 Costo-Beneficio de Implementación de sistema de gestión

<b>Actividades</b>	<b>Tiempo (horas)</b>	<b>Precio (USD)</b>
<i>Diagnóstico inicial de la facultad</i>	7	\$196
<i>Aplicación de herramientas administrativas</i>	7	\$196
<i>Levantamiento de información de procesos de la UA</i>	9	\$252
<i>Definición de objetivos, mapa estratégico, cadena de valor y mapa de procesos de la UA</i>	6	\$168
<i>Elaboración de cuadro de procesos y subprocesos de la UA</i>	1	\$28
<i>Elaboración de diagramas de flujos actuales de los subprocesos</i>	8	\$224
<i>Elaboración de diagramas de flujos mejorados de los subprocesos</i>	4	\$112
<i>Análisis de valor agregado de los subprocesos</i>	4	\$112
<i>Validación de flujogramas y AVA realizados</i>	3	\$84
<i>Elaboración de Indicadores</i>	5	\$140
<i>Elaboración de diagramas de Ishikawa</i>	4	\$112
<i>Elaboración de Matriz 5W, 1H</i>	4	\$112
<i>Redacción de manual de procesos</i>	12	\$336
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>\$2.072</b>

Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018

Se ha valorado el costo de horas/día de US\$28,00, considerando el sueldo promedio de un Auditor de Procesos, el cual permitirá estimar su costo total en base a las horas de ejecución de proyecto.

Al implementar esta solución la UA contará con documentación que respalde los subprocesos que ejecuten en sus diferentes áreas, alineándose con lo establecido por el CACES.

# CAPÍTULO 4

## 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

Basados en entrevistas con el personal involucrado en cada uno de los subprocesos y al culminar la evaluación de los diferentes procesos que lleva a cabo la UA se identificó las siguientes situaciones:

- a. Se ejecutó el diagnóstico inicial de la UA mediante la aplicación de herramientas de análisis administrativo tales como: matriz de riesgo, F.O.D.A., análisis de impacto interno, análisis de impacto externo, análisis de aprovechabilidad y vulnerabilidad y F.O.D.A estratégico con la finalidad de identificar los procesos claves que permitan el cumplimiento de los lineamientos solicitados por el CACES.
- b. Se logró el entendimiento del 86% de los procesos lo que permitió elaborar el 100% de los diagramas de flujo de cada subproceso identificado y definir indicadores para el 25%, 100% y 50% de los procesos de Gestión Académica, Graduación y Centro de Idiomas respectivamente.
- c. Durante el levantamiento de información se constató que la UA, para los procesos de Gestión Académica y Graduación no contaba con un manual de procedimientos que permita visualizar las actividades efectuadas en cada uno de los subprocesos.
- d. Con base en la matriz de riesgo y entrevistas se definieron 3 procesos claves a evaluar, los cuales son: Evaluación Integral del profesor, Titulación de Graduados bajo Modalidad de Materia Integradora y Planificación Académica del Centro de Idiomas.
- e. En el subproceso de Evaluación integral del profesor se identificó como problema relevante las respuestas subjetivas de los estudiantes.

- f. En el Subproceso de Titulación de graduados bajo modalidad de materia integradora se identificó como problema notable los cambios constantes en el título del proyecto integrador.
- g. En el subproceso de Planificación académica de cursos y actividades del Centro de Idiomas, la falta de estadísticas que permitan estimar el número efectivo de estudiantes que se registraran en alguna materia del Centro de Idiomas, es el problema más relevante.

#### **4.2. Recomendaciones**

Acorde a las conclusiones mencionadas anteriormente se sugiere:

- a. Implementar el Sistema de Gestión por procesos para que la UA cuente con documentación que respalde los subprocesos que ejecuten en sus diferentes áreas, alineándose con lo establecido por el CACES.
- b. Difundir y utilizar el manual de procedimientos descrito en este proyecto con el propósito de que todos los colaboradores de la UA tengan conocimiento pleno de cómo realizar las actividades. La difusión del manual debe ser realizada mediante correos institucionales, charlas dictadas los viernes durante un mes para disminuir el tiempo empleado en las actividades ejecutadas.
- c. Aplicar cada uno de los indicadores propuestos con el objetivo de que los coordinadores de carrera comuniquen el cumplimiento de metas en los diferentes subprocesos evaluados y decidir sobre las acciones correctivas y mejoras a implementar.
- d. Considerar las fuentes, instrumentos y momentos de aplicación de cada uno de los componentes de evaluación que se aplican a lo largo de cada término académico.
- e. Conocer la metodología aplicada por cada docente/tutor para proceder con la estandarización de la metodología de seguimiento en el desarrollo de la materia integradora.



- f. Docente/Tutor debe informar oportunamente a los estudiantes que se encuentran tomando la materia integradora el formato a utilizar en el desarrollo de su proyecto.
- g. Los pares evaluadores sean designados por el coordinador de carrera para asegurar la objetividad y evitar inconvenientes al momento de ejecutar la evaluación.
- h. Los temas de materia integradora deben ser aprobados por los coordinadores de las diferentes carreras quienes se encuentran en capacidad de diligenciar la actividad con la finalidad de que los estudiantes puedan empezar con el desarrollo del proyecto y no presenten inconvenientes con los envíos de avances en los tiempos estipulados.

## 5. Bibliografía

- (2018). Obtenido de AITECO CONSULTORES: <https://goo.gl/dFTSRm>
- (25 de Noviembre de 2018). Obtenido de 12MANAGE: <https://goo.gl/H9sAS3>
- (2018). Obtenido de Think&Sell: <https://goo.gl/whc1vS>
- (16 de Julio de 2018). Obtenido de Web y Empresas: <https://goo.gl/7x1kfr>
- (2018). Obtenido de Panel de Comando:  
<http://paneldecomando.blogspot.com/2011/08/matrices-de-riesgo-auditoria.html>
- ConceptoDefinicion.DE.* (2018). Obtenido de <https://goo.gl/MaJzQd>
- Gestiopolis.* (2018). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/gestion-por-procesos-y-modelado-de-procesos/>
- IM Group.* (2010). Obtenido de <https://goo.gl/q5NdDg>
- K.J.Halten. (1987).
- Networking.* (27 de Agosto de 2010). Obtenido de <https://goo.gl/kgyl33>
- PromonegocioS.net.* (s.f.). Obtenido de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/mision-definicion.html>

Modelo de Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas 2018. Accedido el 19 de noviembre del 2018, desde: <file:/Modelo-evaluacion-preliminar-universidades-escuelas-politecnicas2018%20.pdf>

## 6. Anexos

### 6.1. Análisis de Cumplimiento de Objetivos

#### Objetivo Específico 1

- ✓ Analizar la situación actual a través del levantamiento de la información del 80% de las actividades que se llevan a cabo en los procesos de Gestión Académica, Graduación y Centro de Idiomas por un tiempo estimado de 6 semanas, promoviendo la colaboración del personal clave en la documentación de dichos procesos.

Con el propósito de alcanzar el 80% del entendimiento de los procesos de la facultad se planteó la siguiente métrica:

$$\% \text{ Entendimiento de proceso} = \frac{\text{Información total recabada}}{\text{Información necesaria para efectuar diagnóstico}}$$

En la siguiente tabla se detalla la información solicitada para levantar procesos en la facultad.

**Tabla 6.1 Información necesaria para efectuar diagnóstico inicial de la facultad**

Información necesaria para efectuar un diagnóstico inicial de la facultad	Información utilizada para análisis
Antecedentes, misión, visión	✓
Nombres y cargos de colaboradores	✓
Organigrama de la IES	✓
Organigrama de la facultad	✓
Normativa de la IES	✓
Manuales de procedimiento	✓
Objetivos IES	x
Total Información	7

*Elaborado por: Mercedes Bastidas – Yuleidy Cruz, 2018*

Tabulación:

✓ Total: 6	Información proporcionada
x Total: 1	Información faltante

Resultados:

$$\% \text{Entendimiento procesos} = \frac{6}{7} \times 100 = 85.71\%$$

Se cumplió con el objetivo planteado debido a que se obtuvo el 85.7% de la información necesaria solicitada para poder continuar con el proceso.

## **Objetivo Específico 2**

- ✓ Elaborar diagramas de flujos del 80%, de los procesos de Gestión Académica, Graduación y del Centro de Idiomas, que permitan identificar posibles desviaciones en las actividades que se llevan a cabo en cada uno de ellos, así como plantear las medidas correctivas necesarias, durante el mes de diciembre del presente año.

$$\% DF \text{ Elaborados} = \frac{DF \text{ Procesos analizados}}{\text{Total de procesos identificados}}$$

Resultados:

$$\% \text{ de Diagramas de Flujo Elaborados} = \frac{8}{8} \times 100 = 100\%$$

Con la elaboración del 100% de los flujogramas se alcanzó el objetivo planteado.

## **Objetivo Específico 3**

- ✓ Crear indicadores de gestión para el 25% de los procesos de Gestión Académica, 100% de Graduación con el apoyo de la normativa del CACES y 50% de los procesos del Centro de Idiomas, para identificar los principales problemas de tal manera que permita plantear soluciones para un mejor desempeño en dichos procesos.

$$\% \text{ Indicadores Gestión académica} = \frac{\text{Procesos analizados}}{\text{Total de procesos de Gestión académica}}$$

$$\% \text{ Indicadores Graduación} = \frac{\text{Procesos analizados}}{\text{Total de procesos de Graduación}}$$

$$\% \text{ de Indicadores Centro de Idiomas} = \frac{\text{Procesos analizados}}{\text{Total de procesos del Centro de Idiomas}}$$

Resultados:

$$\% \text{Indicadores Gestión académica} = \frac{1}{4} \times 100 = 25\%$$

Al elaborar un indicador para el Subproceso de Evaluación integral del profesor que corresponde al proceso de Gestión Académica que comprende también capacitaciones a docentes, asignación de ayudantes académicos y perfil profesional y de egreso, se cumple la meta planteada.

$$\% \text{Indicadores Graduación} = \frac{2}{2} \times 100 = 100\%$$

Se realizaron indicadores para los 2 subprocesos de Graduación cumpliendo con el 100% del objetivo deseado.

$$\% \text{ de Indicadores Centro de Idiomas} = \frac{1}{2} \times 100 = 50\%$$

Se planteó el indicador de un subproceso del Centro de Idiomas denominado Planificación Académica de Cursos y Actividades del Centro de Idiomas, el cual representa el 50% permitiendo cumplir con el objetivo planteado.

#### **Objetivo Específico 4**

- ✓ Elaborar el respectivo manual para el 80% de los subprocesos de Gestión Académica, 100% de los subprocesos de Graduación y 80% de los subprocesos del Centro de Idiomas, contando con la participación del personal clave para la validación de los procesos levantados, en un tiempo de tres semanas.

$$\% \text{ de subprocesos de Gestión Académica contenidos en el manual de procesos} = \frac{\# \text{ de subprocesos de Gestión Académica incluidos en el manual de procesos}}{\text{Total de subprocesos de Gestión Académica incluidos en el manual}}$$

$$\% \text{ de subprocesos de Graduación contenidos el manual de procesos} = \frac{\# \text{ de subprocesos de Graduación incluidos en el manual de procesos}}{\text{Total de subprocesos de Graduación incluidos en el manual de procesos}}$$

$$\begin{aligned} & \% \text{ de subprocesos del Centro de Idiomas contenidos en el manual de procesos} \\ & = \frac{\# \text{ de subprocesos de Centro de Idiomas incluidos en el manual de procesos}}{\text{Total de subprocesos del Centro de Idiomas incluidos en el manual de procesos}} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} & \% \text{ de subprocesos de Gestión Académica contenidos en el manual de proceso} \\ & = \frac{3}{3} \times 100 = 100\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} & \% \text{ de subprocesos de Graduación contenidos el manual de procesos} = \frac{2}{2} \times 100 \\ & = 100\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} & \% \text{ de subprocesos del Centro de Idiomas contenidos en el manual de procesos} \\ & = \frac{3}{3} \times 100 = 100\% \end{aligned}$$

Al plantear los indicadores para los procesos evaluados, tales como: Gestión Académica, Graduación y Centro de Idiomas, permitirán medir si en el manual de procesos fueron incluidos todos los subprocesos identificados en cada proceso, resultando un 100% para los tres procesos, lo que indica que en el manual de procesos fueron incluidos a cabalidad todos los subprocesos.

## **6.2. Manual de procesos**

## 6.3. Metodología empleada por un docente/tutor.

### 6.3.1. Comunicación del cronograma de trabajo



https://www.sidweb.espol.edu.ec/courses/22540/realizacion\_topico/44007

#### Cumplimiento de avances de acuerdo a cronograma

14 Nov 2018 en 18:01

Estimados estudiantes,

El día miércoles 14 de Noviembre se hizo la explicación para el llenado de las matrices que se envían (metodológica y preguntas de entrevistas o encuestas), no obstante como lo indicaron algunos estudiantes, revisando las matrices y los ejemplos se comprende fácilmente como llenarlas. (Los grupos que no pudieron asistir y al grupo que le indiqué el lunes que no vaya el miércoles, tienen dudas, por favor me llaman o escriben para coordinar explicarles)

Las fechas en el cronograma para el desarrollo de todos los objetivos debe ser hasta el 31 de diciembre del 2018.

Se pide llenarlas e imprimirlas en una hoja cada matriz y pegarlas en el pizarrón para una exposición de 10 minutos y 5 minutos más para que muestren el avance en el formato de la tesis que contenga toda la metodología y/o marco teórico, conceptual y legal y la bibliografía, incluyendo parte del desarrollo de los objetivos específicos 1 y 2, debidamente con índice de la tesis, gráficos, ilustraciones, anexos, etc... deberán llevar en un pendrive su tesis y presentarla en su computadora o la computadora del aula. Coordinar cita con centro de escritura para revisión hasta este avance.

Las presentaciones tienen una parte de la calificación y serán presentadas de siguiente manera:

Cobo y Moya	Lunes 26 Nov	17h40
Aguiar y Muñoz	Lunes 26 Nov	18h00
Moro y Narango	Lunes 26 Nov	18h20
Baldeón y García	Lunes 26 Nov	18h40
Mendoza y Bofrio	Lunes 26 Nov	19h00
Villacís y Torres	Lunes 26 Nov	19h20
Castillo y Macías	Miércoles 28 Nov	18h00



https://www.sidweb.espol.edu.ec/courses/22540/realizacion\_topico/44007

#### Mejora

Las presentaciones tienen una parte de la calificación y serán presentadas de siguiente manera:

Cobo y Moya	Lunes 26 Nov	17h40
Aguiar y Muñoz	Lunes 26 Nov	18h00
Moro y Narango	Lunes 26 Nov	18h20
Baldeón y García	Lunes 26 Nov	18h40
Mendoza y Bofrio	Lunes 26 Nov	19h00
Villacís y Torres	Lunes 26 Nov	19h20
Castillo y Macías	Miércoles 28 Nov	18h00
Chocón y Arias	Miércoles 28 Nov	18h20
Murillo y Zambrano	Miércoles 28 Nov	18h40
Was y Bueno	Miércoles 28 Nov	19h00

Para el día miércoles 12 de Diciembre deben presentar el desarrollo y resultados total de los Objetivos Específicos 1 y 2, incluyendo ilustraciones, gráficos y análisis. (será calificado)

Para el día miércoles 2 de enero deben presentar el desarrollo y resultados total de los Objetivos Específicos 3 y 4, incluyendo ilustraciones, gráficos y análisis. (en algunos grupos incluye el quinto objetivo, (será calificado). Coordinar cita con centro de escritura para revisión hasta este avance

Para el miércoles 9 de enero deben presentar todas las conclusiones alineadas al cumplimiento de los objetivos específicos. Coordinar cita con centro de escritura para revisión hasta este avance.

Como pueden apreciar, el tiempo es corto, por lo tanto se pide un mayor esfuerzo y creatividad en la coordinación para el cumplimiento de lo requerido en los plazos indicados.

Saludos cordiales.

### 6.3.2. Rúbrica para la evaluación de presentación de posters

Nombre del Proyecto:					
Nombre del Tutor:					
Nombre Evaluador:					
<b>RUBRICA PARA LA EVALUACION DE PRESENTACIÓN DE PÓSTERS</b>					
	<b>Nivel de aprendizaje</b>				
<b>Criterios de Desempeño</b>	<b>Inadecuado (0-10)</b>	<b>Puede mejorar (11-20)</b>	<b>Satisfactorio (21-28)</b>	<b>Excelente (29-30)</b>	<b>Puntaje Final</b>
<b>Diseño</b>	El póster no cumple con el formato especificado, no es atractivo visualmente. La selección de diseño y colores dificulta la legibilidad. Tipos/tamaños de letra elegidos son poco legibles o distraen al lector. El contenido no está organizado	El póster cumple con el formato especificado pero desorganizado; los colores y diseños disminuyen la legibilidad del póster. Se han utilizado tipos/tamaños de letra que distraen al lector. La organización del contenido es algo confusa y no ayuda a que el lector entienda por sí solo el contenido.	El póster cumple con el formato requerido y el contenido está aceptablemente organizado; el tipo/tamaño de letra facilita la organización y presentación de la información.	El póster cumple con el formato requerido, es atractivo y muy bien organizado; los colores y diseños mejoran la legibilidad. Se han utilizado diferentes tipos/tamaños de letra que facilitan la organización y presentación de la información. El contenido está organizado de tal manera que el lector puede entenderlo sin una explicación verbal.	
<b>Estructura</b>	El póster no capta la atención, es difícil de seguir y/o poco organizado. La redacción es pobre.	El póster contiene cierta información acerca del proyecto, pero es vaga o incompleta. El público necesita más información para entender sobre el proyecto.	El póster obtiene la atención del público e incluye gráficos y tablas aceptables. La redacción es mayormente clara.	El póster obtiene la atención del público e incluye gráficos y tablas interesantes y apropiados para el tema. La organización y la redacción son nítidas y claras.	
<b>Calidad Técnica</b>	Los objetivos, importancia, métodos, resultados y conclusiones se presentan incompletos o confusos.	Los objetivos, importancia, métodos, resultados y conclusiones se presentan completos pero poco claros.	Los objetivos, importancia, métodos, resultados y conclusiones se presentan completos y en su mayoría claros.	Los objetivos, importancia, métodos, resultados y conclusiones se presentan completos y bien organizados.	
<b>Gramática y ortografía</b>	Existen muchos errores gramaticales, de ortografía o de puntuación.	Existen 4-5 errores gramaticales, de ortografía o puntuación.	Existen 1-3 errores gramaticales, de ortografía o puntuación.	No existen errores gramaticales, de ortografía o puntuación.	
<b>Presentación oral</b>	Mal manejo del tiempo en su exposición (muy corta o muy larga). Los expositores no explicaron adecuadamente su trabajo. Los expositores tuvieron muchas dificultades para responder las preguntas.	La presentación tuvo una duración adecuada pero el presentador parecía muy apresurado o muy lento. La explicación no fue del todo clara. Los expositores tuvieron ciertas dificultades para responder las preguntas.	La presentación tuvo una duración adecuada. Los expositores hablaron de una manera clara la mayor parte del tiempo. Las preguntas fueron respondidas satisfactoriamente.	Los expositores hacen un uso excelente del manejo del tiempo en su presentación, su exposición es clara y atractiva para el público. Las respuestas a las preguntas planteadas indican un profundo entendimiento del proyecto.	
	<b>0-10</b>	<b>11-20</b>	<b>21-28</b>	<b>29-30</b>	



**MANUAL DE PROCESOS**

**INSTITUCIÓN DE  
EDUCACIÓN SUPERIOR**

# Contenido

- 1. Introducción.....1
- 2. Objetivo .....1
- 3. Alcance.....1
- 4. Definición de términos.....1
  - 4.1. Procesos .....1
  - 4.2. Subprocesos .....1
  - 4.3. Actividad.....2
  - 4.4. Tareas .....2
  - 4.5. Entradas.....2
  - 4.6. Salidas .....2
  - 4.7. Recursos .....2
  - 4.8. Diagrama de flujo .....2
  - 4.9. Normativa aplicable.....2
  - 4.10. Riesgo .....2
  - 4.11. Control .....3
  - 4.12. Indicadores .....3
  - 4.13. Mapa de procesos .....3
  - 4.14. Procesos estratégicos .....3
  - 4.15. Procesos claves.....3
  - 4.16. Procesos de apoyo .....3
- 5. Generalidades .....3
  - 5.1. Presentación de la Institución .....3
  - 5.2. Presentación de la Facultad.....4
    - 5.2.1. Formación profesional.....4
    - 5.2.2. Consultorías .....4
    - 5.2.3. Idiomas .....4

5.2.4.	Bolsa de trabajo y pasantías .....	4
5.3.	Estructura organizacional de la Unidad Académica .....	5
5.4.	Misión .....	5
5.5.	Visión .....	6
5.6.	Valores institucionales.....	6
5.7.	Objetivos estratégicos .....	7
6.	Simbología utilizada .....	8
7.	Justificación.....	8
8.	Metodología.....	9
9.	Mapa de procesos.....	10
9.1.	Identificación de procesos y subprocesos.....	10
10.	Identificación y caracterización de los procesos alineados a Docencia.....	11
10.1.	Proceso de Gestión Académica.....	11
10.1.1.	Subproceso de Evaluación Integral del Profesor .....	11
I.	Responsables .....	11
II.	Objetivo .....	11
III.	Alcance .....	11
IV.	Normativa Aplicable .....	11
V.	Entradas .....	11
VI.	Salidas .....	11
VII.	Recursos .....	12
VIII.	Descripción de actividades .....	12
IX.	Descripción gráfica del proceso .....	13
X.	Políticas .....	14
XI.	Documentos y formatos .....	14
XII.	Riesgos en su ejecución .....	14
XIII.	Controles ejercidos .....	14

XIV.	Indicadores.....	14
XV.	Ficha del Subproceso .....	16
10.1.2.	Subproceso de Capacitación a Docentes .....	17
I.	Responsables.....	17
II.	Objetivo .....	17
III.	Alcance .....	17
IV.	Normativa Aplicable .....	17
V.	Entradas .....	17
VI.	Salidas .....	17
VII.	Recursos.....	17
VIII.	Descripción de actividades .....	18
IX.	Descripción gráfica del proceso .....	19
X.	Políticas .....	19
XI.	Documentos y formatos .....	20
XII.	Riesgos en su ejecución .....	20
XIII.	Controles ejercidos .....	20
XIV.	Indicadores.....	20
XV.	Ficha de Subproceso .....	22
10.1.3.	Subproceso de Asignación de Ayudantes Académicos .....	23
I.	Responsable.....	23
II.	Objetivo .....	23
III.	Alcance .....	23
IV.	Normativa Aplicable .....	23
V.	Entradas .....	23
VI.	Salidas .....	23
VII.	Recursos.....	24
VIII.	Descripción de las actividades.....	24

IX.	Descripción gráfica del proceso .....	25
X.	Políticas .....	25
XI.	Documentos y formatos .....	26
XII.	Riesgos en su ejecución .....	26
XIII.	Controles ejercidos .....	26
XIV.	Indicadores.....	26
XV.	Ficha de Subproceso .....	28
10.1.4.	Subproceso de Perfil Profesional y de Egreso .....	29
I.	Responsable.....	29
II.	Objetivo .....	29
III.	Alcance .....	29
IV.	Normativa Aplicable .....	29
V.	Entradas .....	29
VI.	Salidas .....	29
VII.	Recursos .....	29
VIII.	Descripción de las actividades .....	30
XVI.	Descripción gráfica del proceso .....	31
IX.	Políticas .....	32
X.	Documentos y formatos.....	32
XI.	Riesgos en su ejecución .....	32
XII.	Controles ejercidos .....	32
XIII.	Indicadores.....	32
XVII.	Ficha de Subproceso.....	34
10.2.	Procesos de Graduación .....	35
10.2.1.	Seguimiento al Proceso de Titulación bajo la Modalidad de Materia Integradora.....	35
I.	Responsable.....	35

II.	Objetivos.....	35
III.	Alcance .....	35
IV.	Normativa Aplicable .....	35
V.	Entradas .....	35
VI.	Salidas .....	35
VII.	Recursos.....	35
VIII.	Descripción de las actividades .....	36
IX.	Descripción gráfica del proceso .....	37
X.	Políticas .....	39
XI.	Documentos y formatos .....	39
XII.	Riesgos en su ejecución .....	39
XIII.	Controles ejercidos .....	39
XIV.	Indicadores.....	39
XV.	Ficha de Subproceso .....	41
10.2.2.	Subproceso de Seguimiento a Graduados .....	42
I.	Responsable.....	42
II.	Objetivo .....	42
III.	Alcance .....	42
IV.	Normativa Aplicable .....	42
V.	Entradas .....	42
VI.	Salidas .....	42
VII.	Recursos.....	42
VIII.	Descripción de las actividades .....	43
IX.	Descripción gráfica del proceso .....	44
X.	Políticas .....	45
XI.	Documentos y formatos .....	45
XII.	Riesgos en su ejecución .....	45

XIII.	Controles ejercidos .....	45
XIV.	Indicadores.....	45
XV.	Ficha de Subproceso .....	47
10.3.	Procesos del Centro de Idiomas.....	48
10.3.1.	Subproceso de Planificación académica de cursos y actividades del Centro de Idiomas.....	48
I.	Responsable.....	48
II.	Objetivo .....	48
III.	Alcance .....	48
IV.	Normativa Aplicable .....	48
V.	Entradas .....	48
VI.	Salidas .....	48
VII.	Recursos.....	48
VIII.	Descripción de las actividades .....	49
IX.	Descripción gráfica del proceso .....	50
X.	Políticas .....	51
XI.	Documentos y formatos .....	51
XII.	Riesgos en su ejecución .....	52
XIII.	Controles ejercidos .....	52
XIV.	Indicadores.....	52
XV.	Ficha de Subproceso .....	54
10.3.2.	Convenio con Institución Externa de Idiomas .....	55
I.	Responsable.....	55
II.	Alcance.....	55
III.	Objetivo.....	55
IV.	Alcance .....	55
V.	Normativa Aplicable.....	55

VI.	Entradas.....	55
VII.	Salidas .....	55
VIII.	Recursos.....	55
IX.	Descripción del proceso.....	56
X.	Descripción gráfica del proceso.....	57
XI.	Documentos y formatos .....	57
XII.	Riesgos en su ejecución .....	58
XIII.	Controles ejercidos .....	58
XIV.	Indicadores.....	58
XV.	Ficha de Subproceso .....	60



## **1. Introducción**

El manual de procedimientos es de vital importancia para establecer los lineamientos que permitan orientar y mejorar la realización de las actividades de la Unidad Académica de una Institución de Educación Superior.

El presente manual contiene la descripción de los procesos de claves y subprocesos de la Unidad Académica relacionados con los criterios de Claustro de Profesores y Estudiantes del CACES y de los subprocesos del Centro de Idiomas. Adicional se establecen políticas, indicadores, entradas, salidas, recursos y diagramas de flujo para ejecutar cada subproceso.

## **2. Objetivo**

Documentar formalmente los procesos y subprocesos de la Unidad Académica de la Institución de Educación Superior mediante la aplicación de herramientas de análisis administrativas para que los colaboradores tengan conocimiento pleno de cómo realizar las actividades.

## **3. Alcance**

El manual de procesos incluye los procesos y subprocesos de Gestión Académica, Graduación y Centro de Idiomas los cuales pueden ser utilizados por el personal responsable de cada uno de ellos.

## **4. Definición de términos**

### **4.1. Procesos**

Conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tienen lugar con un fin.

### **4.2. Subprocesos**

Conjunto de actividades relacionadas entre sí que generan un producto o servicio que se integra o complementa a otro de mayor valor agregado.

#### **4.3. Actividad**

Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.

#### **4.4. Tareas**

Las actividades de usuario muestran su contenido a los usuarios finales a medida que se avanza en el flujo del proceso.

#### **4.5. Entradas**

Son aquellos datos que provienen desde el exterior, como datos o documentación que ingresan al proceso.

#### **4.6. Salidas**

Son aquellos que resultados finales luego de realizar un proceso siendo este un producto o servicio.

#### **4.7. Recursos**

Medio para conseguir un objetivo.

#### **4.8. Diagrama de flujo**

Es una representación gráfica que desglosa un proceso en cualquier tipo de actividad a desarrollarse en empresas y en sus secciones u áreas de su estructura organizativa. Para la elaboración de nuestros diagramas de flujo utilizaremos simbología ANSI.

#### **4.9. Normativa aplicable**

- Código de ética de la IES.
- Reglamento de Disciplina.
- Reglamento de evaluaciones y calificaciones de pregrado.
- Reglamento de estudios de pregrado.
- Reglamento general de la LOSEP.

#### **4.10. Riesgo**

Probabilidad de ocurrencia de un hecho no deseable.

#### **4.11. Control**

Aplicación de políticas, normas, procedimientos, metodologías y estándares para la ejecución de los procesos institucionales.

#### **4.12. Indicadores**

Es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.

#### **4.13. Mapa de procesos**

Se define gráficamente, en lo que se conoce como diagramas de valor, combinando la perspectiva global de la compañía con las perspectivas locales del departamento respectivo en el que se inscribe cada proceso.

#### **4.14. Procesos estratégicos**

Los procesos estratégicos son responsables de emitir políticas, directrices y planes estratégicos para el funcionamiento de la organización.

#### **4.15. Procesos claves**

Son responsables de generar el portafolio de productos y/o servicios que responden a la misión y objetivos estratégicos de la Institución.

#### **4.16. Procesos de apoyo**

Son responsables de brindar productos de asesoría y apoyo logístico para generar el portafolio de productos institucionales demandados por los procesos estratégicos.

## **5. Generalidades**

### **5.1. Presentación de la Institución**

Durante el año 1958 se incrementó la demanda de educación científico-técnica en la Región Litoral, motivo por el cual se creó la Institución de Educación Superior mediante Decreto Ejecutivo expedido por el presidente de la República, Dr. Camilo Ponce Enríquez.

En la actualidad la IES oferta diversas carreras de pregrado y programas de postgrado, las cuales promueven la investigación científico-académica relacionada con el campo de estudio. Estas carreras se distribuyen en diferentes unidades académicas, siendo estas las facultades de: Ciencias de la Tierra, Ciencias de la Producción, Ciencias Naturales y Matemáticas, Electricidad y Computación, Ciencias Sociales y Ciencias de la Vida.

## **5.2. Presentación de la Facultad**

### **5.2.1. Formación profesional**

Formación ejecutiva en áreas de finanzas, recursos humanos, logística, auditoría, contabilidad y economía, que el sector público y privado requiere.

### **5.2.2. Consultorías**

Brindar asesoría con imparcialidad y confiabilidad, dando servicios de consultoría, capacitación y opinión, utilizando herramientas de análisis que garanticen la calidad de los servicios que se realizan.

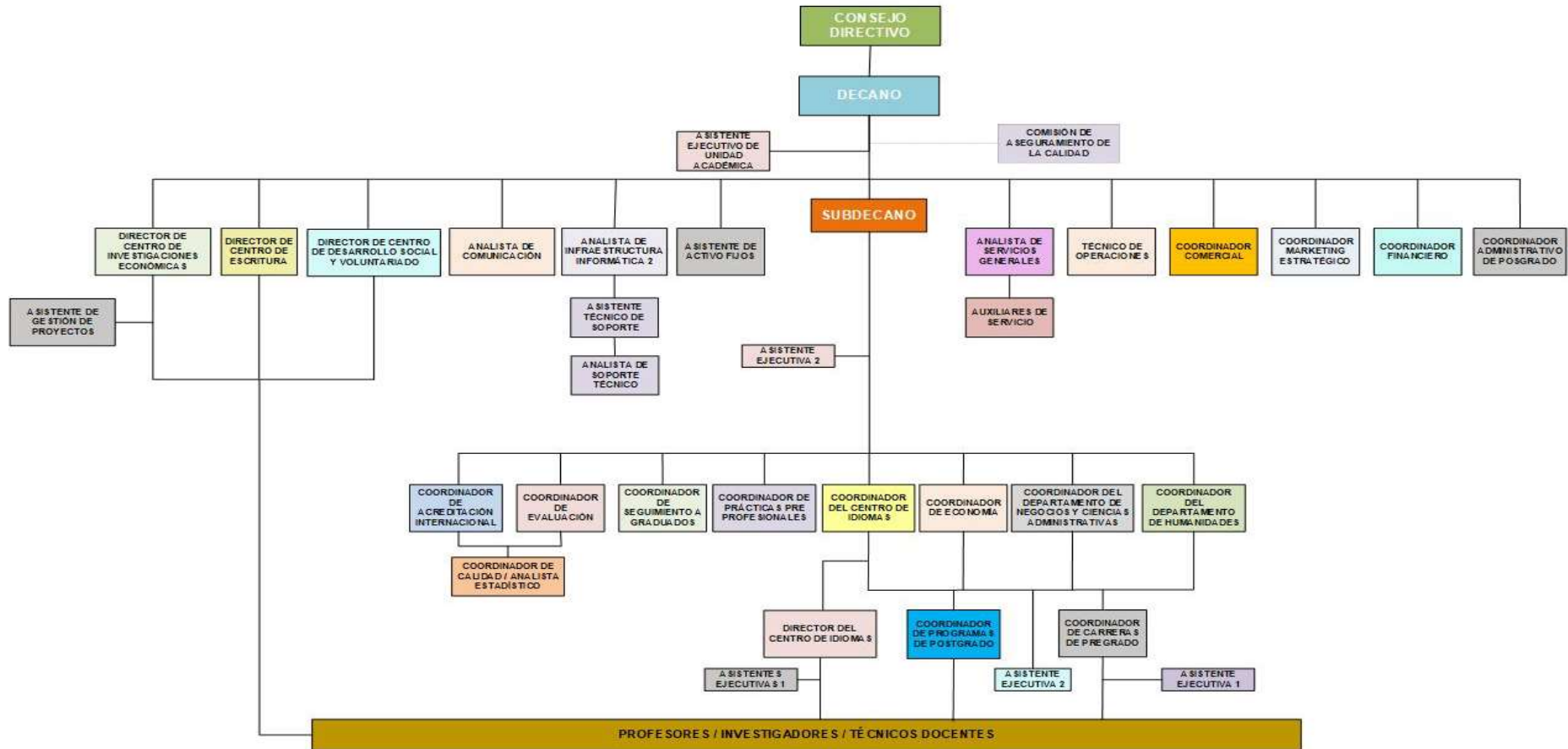
### **5.2.3. Idiomas**

A través de un Centro de Idiomas ofrecen servicios de enseñanza de idiomas y traducciones de documentos en inglés.

### **5.2.4. Bolsa de trabajo y pasantías**

Se tiene un departamento de pasantías, prácticas pre - profesionales y seguimiento a graduados el cual maneja una amplia base de datos de estudiantes activos y graduados para aquellas empresas interesadas en contratar pasantes o graduados de excelencia podrán solicitar estudiantes con un gran talento humano y educación integral en las áreas de finanzas, compras, logística, auditoría, contabilidad, economía, entre otras.

### 5.3. Estructura organizacional de la Unidad Académica



### 5.4. Misión

Es el motivo de ser de una empresa u organización porque define: 1) lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa, 2) lo que pretende hacer, y 3) el para quién lo va a hacer.

## 5.5. Visión

Es una declaración que indica hacia dónde se dirige una empresa o qué es aquello en lo que pretende convertirse en el largo plazo.

## 5.6. Valores institucionales

Los valores éticos en que se basa el accionar de la comunidad institucional, son los siguientes:



## 5.7. Objetivos estratégicos





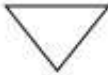


Es aquella formulación de propósito que marca la posición en que deseamos estar a largo plazo.

Matriz de relación estrategias y objetivos		
Perspectivas	Objetivos Estratégicos	Estrategias
Finanzas	Incrementar los ingresos por servicios de formación en postgrados.	Ofertar programas de postgrados innovadores que permitan incrementar los ingresos a través de los servicios que oferta la facultad.
	Maximizar el uso de los recursos asignados al desarrollo de la actividad de educación para asegurar la continuidad de la calidad dentro de un período académico.	Revisar mensualmente el presupuesto asignado con un porcentaje de gastos incurridos en las actividades propias de la facultad.
Clientes	Disminuir el fracaso académico de los estudiantes.	Ejecutar planes de consejerías académicas trimestrales para conocer las necesidades del estudiante. Implementar evaluaciones académicas a docentes con la finalidad de conocer la calidad de educación impartida a los estudiantes.
	Incrementar programas de intercambios estudiantiles y docentes.	Establecer convenios con Instituciones Educativas del exterior
	Ofrecer nuevos e innovadores programas académicos de pregrado y postgrado a medida de las necesidades.	Adaptar los programas a medida de los estudiantes.
Procesos internos	Asegurar la calidad de la gestión académica para garantizar una experiencia educativa satisfactoria y enriquecedora para los estudiantes.	Rediseñar modelo curricular y optimizar el cuerpo académico.
	Fortalecer y renovar las disciplinas de economía, humanidades y administración para asegurar la excelencia, diversidad y sustentabilidad de estudiantes y de los programas de estudio en los ámbitos de la docencia de pregrado y postgrado.	Desarrollar eficazmente ofertas académicas, para asegurar programas de pregrados y postgrados de calidad. Definir el diseño curricular con la presencia de redes de investigación en la aplicación del ámbito educativo para fomentar el pensamiento crítico y creativo del estudiante.
	Alcanzar eficiencia e integración interna en la gestión institucional para garantizar la búsqueda permanente de la excelencia.	Promulgar programas de integración entre estudiantes, personal docente y administrativo.
Aprendizaje y crecimiento	Desarrollar las competencias de los docentes, con dominio de conocimientos técnicos, disciplinares y pedagógicos necesarios para garantizar el aprendizaje de los estudiantes y contar con los más altos estándares de calidad solicitados.	Establecer programas de capacitación docente con una frecuencia anual con la finalidad de tener docentes actualizados en el ámbito de la enseñanza.
	Fortalecer y manejar oportunamente los sistemas de información que brindan soporte a la investigación, enseñanza y aprendizaje	Efectuar mantenimientos semestrales a los softwares académicos con la finalidad de disminuir errores en los registros y evaluaciones docentes. Implementar nuevos softwares académicos en los laboratorios de computación que permitan al estudiante ser más competitivo en el ámbito laboral.
	Proporcionar el desarrollo de los colaboradores de la facultad	Implementar programas que permitan desarrollar las competencias administrativas y directivas.

## 6. Simbología utilizada

IES	Institución de Educación Superior.
UA	Unidad Académica.
CEAACES	Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de Educación Superior.
CACES	Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.
ANSI	American National Standards Institute.

Para el diseño de los diagramas de flujo de los subprocesos llevados a cabo en la UA se utilizó la simbología ANSI, la cual se describe a continuación:

SIMBOLO	REPRESENTA
	Inicio o término. Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento. Representa un documento en general que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas.
	Archivo. Indica que se guarda un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.

## 7. Justificación

La implementación de un sistema de gestión por procesos permitirá a la IES ser más efectiva al momento de alcanzar sus objetivos y desarrollar sus actividades, con ello se



concentra la atención en el resultado de los procesos y cómo aportan valor al cliente que en este caso serían los estudiantes de la UA.

Acorde al análisis preliminar del levantamiento de procesos la UA carece de manuales de funciones lo que provoca que las actividades se realicen de manera empírica motivo por el cual se propone este manual para estandarizar la metodología y cumplir con los lineamientos del CACES.

### 8. Metodología



## 9. Mapa de procesos

### 9.1. Identificación de procesos y subprocesos

PROCESOS Y SUBPROCESOS CLAVES DE LA UNIDAD ACÁDEMICA					
MACRO PROCESO		PROCESO		SUBPROCESO	
H	Docencia	H1	Gestión Académica	H1.1	Planificación académica de materias.
				H1.2	Consejerías académicas.
				H1.3	Seguimiento de cumplimiento de evidencia del portafolio docente, del RAI'S y RAD.
				H1.4	Anulación de semestre.
				H1.5	Tercera matrícula.
				H1.6	Recalificación.
				H1.7	Convalidación y homologación.
				H1.8	Examen de conocimiento .
				H1.9	<b>Evaluación integral del profesor.</b>
				H1.10	<b>Capacitación a docentes.</b>
				H1.11	<b>Asignación de ayudantes académicos.</b>
				H1.12	<b>Perfil profesional de egreso.</b>
H2	Graduación	H2.1	<b>Seguimiento al proceso de titulación bajo la modalidad de materia integradora.</b>		
		H2.2	<b>Seguimiento a graduados.</b>		
H3	Centro de Idiomas	H3.1	<b>Planificación académica de cursos y actividades.</b>		
		H3.2	<b>Convenios con institución externa de idiomas.</b>		
I	Investigación	I1	Coordinación de Investigación	I1.1	Proyectos de investigación.
				I1.2	Propuestas de financiamiento de proyectos de investigación.
				I1.3	Café de Investigación.
				I1.4	Publicación / Ponencias en Conferencias / Congresos.
		I2	Generación de Proyectos	I2.1	Generación de proyectos.
		I3	Publicación de Boletines	I3.1	Publicación de boletines trimestrales.
		I4	Consultorías	I4.1	Consultorías y asesorías.
J	Vinculación con la sociedad	J1	PPP Empresariales	J1.1	Inserción y seguimiento de PPP Empresariales.
				J1.2	Gestión de convenios con empresas.
		J2	PPP de Servicio Comunitario	J2.1	Planificación, ejecución y cierre de proyectos para las PPP de Servicio Comunitario.
				J2.2	Seguimiento y convalidación de PPP de Servicio Comunitario.
				J2.3	Gestión de convenios con instituciones sin fines de lucro.
		J3	Ferias y actividades relacionadas con la colectividad	J3.1	Realización de ferias de PPP de Servicio Comunitario.
J3.2	Realización de ferias y actividades relacionadas con la colectividad de proyectos comunitarios.				

## **10. Identificación y caracterización de los procesos alineados a Docencia**

### **10.1. Proceso de Gestión Académica**

#### **10.1.1. Subproceso de Evaluación Integral del Profesor**

##### **I. Responsables**

Autoridades académicas, coordinadores de materias y docentes.

##### **II. Objetivo**

Establecer lineamientos para realizar cada uno de los componentes de la evaluación integral de tal forma que se ejecute de manera íntegra, objetiva y honesta.

##### **III. Alcance**

Se aplica al área de Subdecanato.

##### **IV. Normativa Aplicable**

- Ley y Reglamento de Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador del Sistema de Educación Superior.
- Reglamento interno de carrera y escalafón del profesor de la IES.
- LOES.

##### **V. Entradas**

- a. Planificación de la evaluación académica.
- b. Evaluación del par evaluador.
- c. Evaluación del estudiante.

##### **VI. Salidas**

- a. Resultado de la evaluación del par evaluador.
- b. Resultado de evaluación de los estudiantes.
- c. Acciones de mejora a implementar.
- d. Resultados del desempeño integral del profesor.

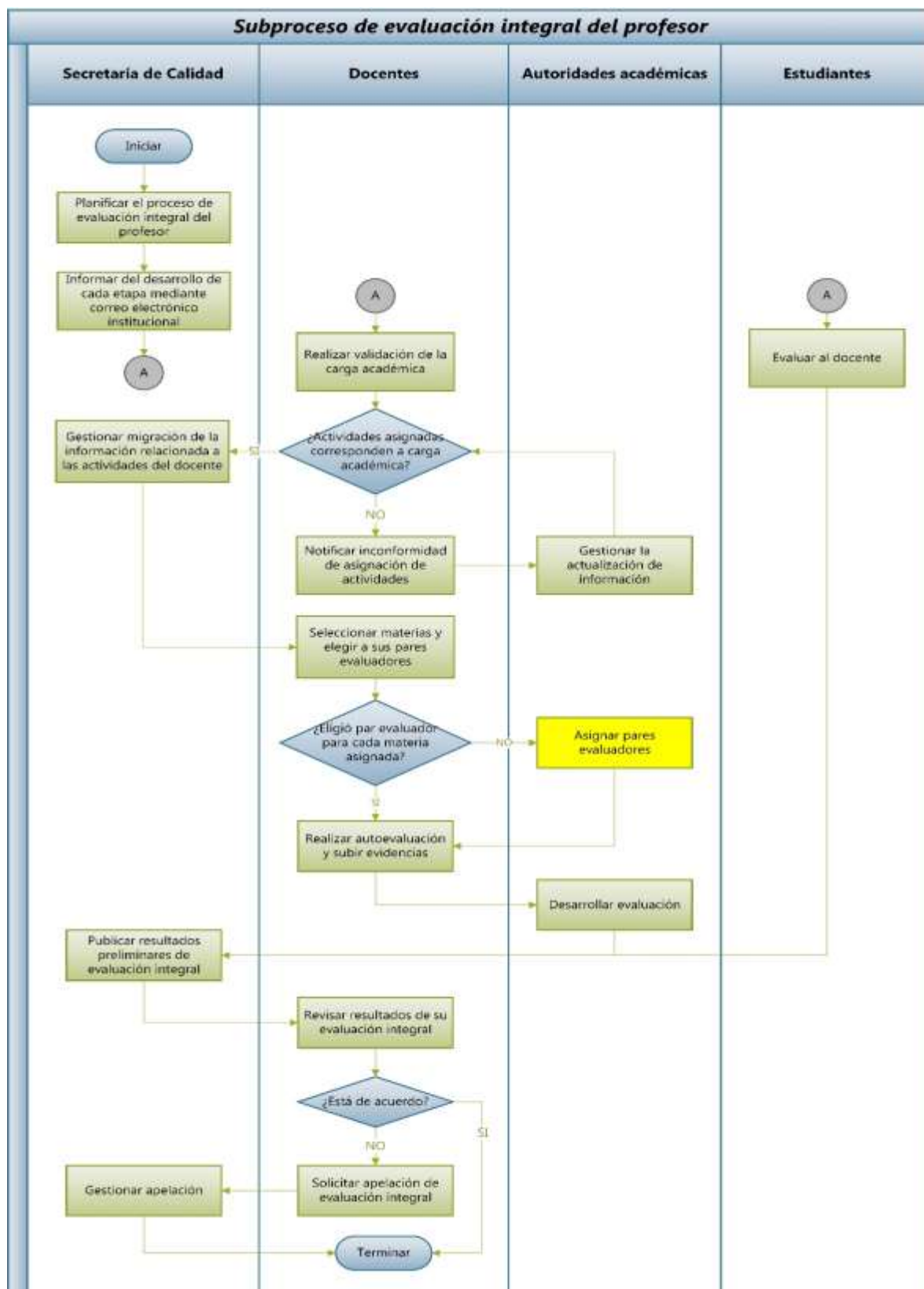
## VII. Recursos

- **Infraestructura:** Equipos y muebles de oficina.
- **Tecnología:** Equipos de cómputo, redes inalámbricas, plataforma de evaluación.
- **Capital Humano:** Autoridades académicas, secretaria de calidad, docentes y estudiantes.

## VIII. Descripción de actividades

EVALUACIÓN INTEGRAL DEL PROFESOR		
No Operación	Responsable	Descripción
1	Docentes	Realizar validación de la carga académica.
2	Docentes	Notificar inconformidad de asignación de actividades.
3	Autoridades académicas	Gestionar la actualización de información.
4	Docentes	Seleccionar materias y elegir a sus pares evaluadores.
5	Autoridades académicas	Asignar pares evaluadores.
6	Docentes	Realizar autoevaluación y subir evidencias.
7	Autoridades académicas	Desarrollar evaluación.
8	Estudiantes	Evaluar al docente.
9	Docentes	Revisar resultados de su evaluación integral.
10	Docentes	Solicitar apelación de evaluación integral.

## IX. Descripción gráfica del proceso



## X. Políticas

- La Secretaría de Calidad debe notificar a los docentes y partes involucradas el inicio del proceso.
- Los pares académicos deben ser asignados con objetividad.

## XI. Documentos y formatos

N/A.

## XII. Riesgos en su ejecución

- Fallos en el sistema de evaluación.
- Evaluaciones subjetivas en las evaluaciones efectuadas por los estudiantes.

## XIII. Controles ejercidos

- Confirmación de carga académica durante el desarrollo de la planificación.
- Dar a conocer al docente el resultado de su evaluación integral, en caso de no estar de acuerdo, utilizar el recurso de apelación.

## XIV. Indicadores

### Indicador # 1

Característica del objetivo SMART	PROCESO PRODUCCIÓN	OBJETIVO	PLAN DE ACCIÓN
<b>Específico</b>	Analizar el número de docentes que obtienen una calificación superior al objetivo.	Analizar estadísticas de docentes que obtienen una calificación superior al objetivo para alcanzar al menos un 80% de docentes con dicha calificación en cada término académico, mediante la observación de clases presenciales para conocer la metodología de enseñanza del docente hasta el 2019.	Programar visitas sorpresa durante las horas de clases del docente.
<b>Medible</b>	Alcanzar un 80% de docentes que superan el objetivo en cada término académico.		
<b>Alcanzable</b>	Mediante observación de clases presenciales.		
<b>Relevante</b>	Conocer la metodología de enseñanza del docente.		
<b>Atado al tiempo</b>	sep-19		

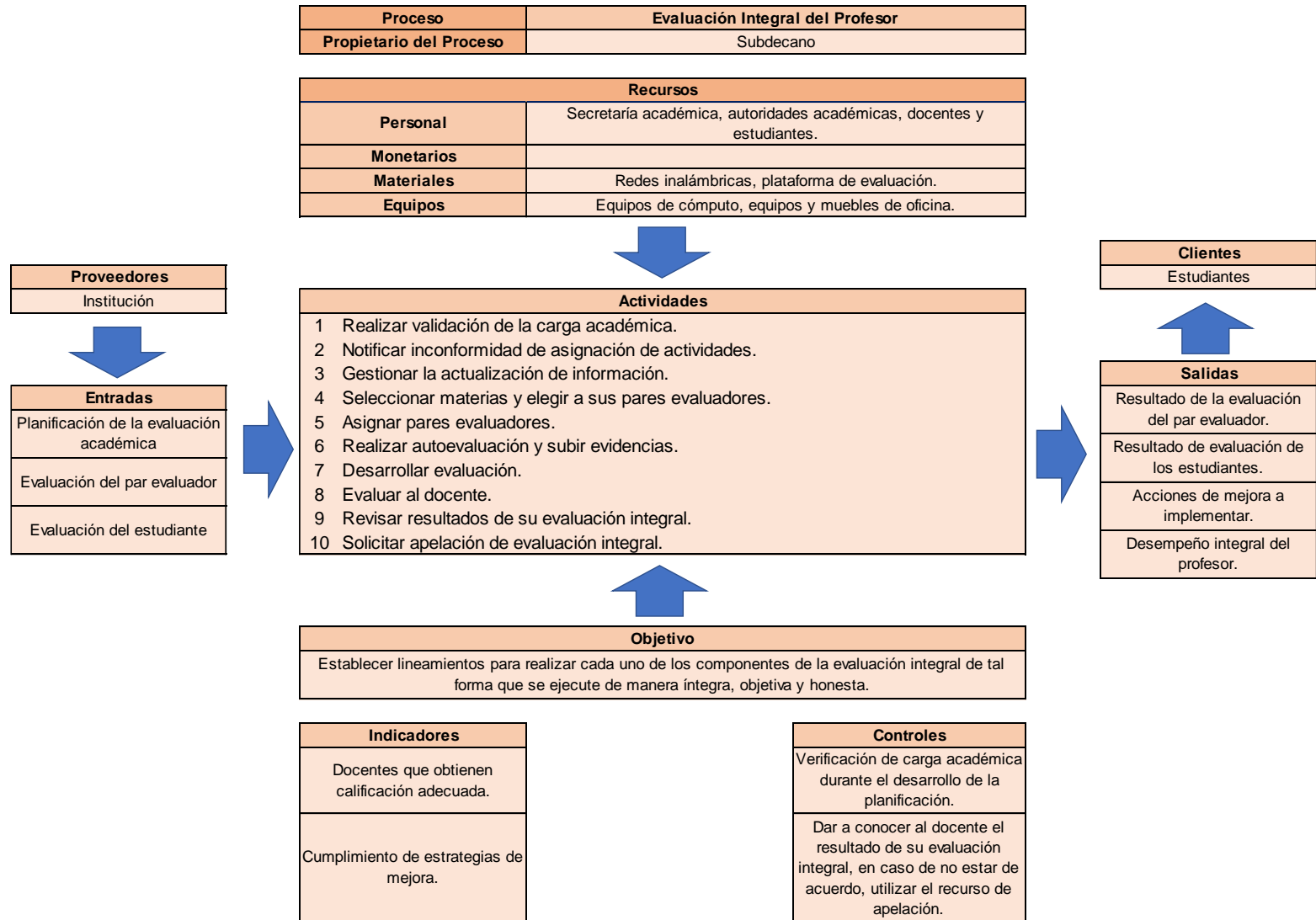
FICHA DEL INDICADOR		
Responsable	Subdecanato	
Objetivo	Medir el porcentaje de docentes que obtengan una calificación superior a la mínima.	
Perspectiva	Nombre y Fórmula	
Proceso interno:	Docentes que obtienen calificación adecuada.	
Conocer el porcentaje de docentes que cumplen con los estándares de calidad solicitados por el CACES.	$\frac{\text{Número de docentes que superen la calificación mínima}}{\text{Total de docentes evaluados}} \times 100$	
Seguimiento		
El subdecano en coordinación con el coordinador de carrera deben de revisar que los docentes al menos obtengan una calificación mínima, de ser el caso, analizar las causas de dichos resultados y posterior tomar acciones correctivas.		
Medición actual	0%	Unidad
Meta:	Alcanzar un 80% de docentes con un buen nivel de desempeño	
Límites del Cumplimiento	<b>INACEPTABLE</b>	<b>ACEPTABLE</b>
	Índice ≤ 75%	75% < índice < 80%
Límites del Cumplimiento	<b>ÓPTIMO</b>	
	Índice ≥ 80%	
Frecuencia de la Medición:	Al final de cada término académico	

## Indicador # 2

Característica del objetivo SMART	PROCESO PRODUCCIÓN	OBJETIVO	PLAN DE ACCIÓN
Específico	Conocer el cumplimiento de estrategias de mejora continua.	Conocer el cumplimiento del 60% de las estrategias planteadas que le permita a la Unidad Académica medir la efectividad de las evaluaciones hasta diciembre 2019.	El subdecano debe evidenciar las acciones correctivas implementadas a partir de los resultados obtenidos en la evaluación.
Medible	60% de estrategias ejecutadas.		
Alcanzable	Ayudar a la Unidad Académica a medir los resultados de la evaluación integral.		
Relevante	Es importante que la Unidad Académica cumpla con lo indicado por el CACES.		
Atado al tiempo	dic-19		

FICHA DEL INDICADOR		
Responsable	Subdecanato	
Objetivo	Conocer el cumplimiento de las estrategias de mejora.	
Perspectiva	Nombre y Fórmula	
Proceso interno:	Cumplimiento de estrategias de mejora	
Verificar el cumplimiento de estrategias de mejora	$\frac{\# \text{ Estrategias de mejoras implementadas}}{\text{Total de estrategias de mejoras planteadas}} \times 100$	
Seguimiento		
El subdecano debe evidenciar las acciones de seguimiento de seguridad posteriores al proceso de evaluación.		
Medición actual	0%	Unidad
Meta:	Lograr la implementación del 60% de las estrategias de mejora planteadas.	
Límites del Cumplimiento	<b>INACEPTABLE</b>	<b>ACEPTABLE</b>
	Índice ≤ 55%	55 < Índice < 60%
Límites del Cumplimiento	<b>ÓPTIMO</b>	
	Índice ≥ 60%	
Frecuencia de la Medición:	Al final de cada término académico	

## XV. Ficha del Subproceso





## **10.1.2.Subproceso de Capacitación a Docentes**

### **I. Responsables**

Subdecano, directores departamentales y docentes.

### **II. Objetivo**

Establecer los parámetros para mejorar la calidad de la enseñanza brindada a los estudiantes de la facultad de a IES.

### **III. Alcance**

Subdecanato y docentes.

### **IV. Normativa Aplicable**

- Políticas para capacitación docente de la IES.

### **V. Entradas**

- a. Resultado de evaluación integral del profesor.
- b. Datos de formación profesional del docente.

### **VI. Salidas**

- a. Docentes con formación profesional acorde a las necesidades del mercado.
- b. Certificados de capacitaciones.

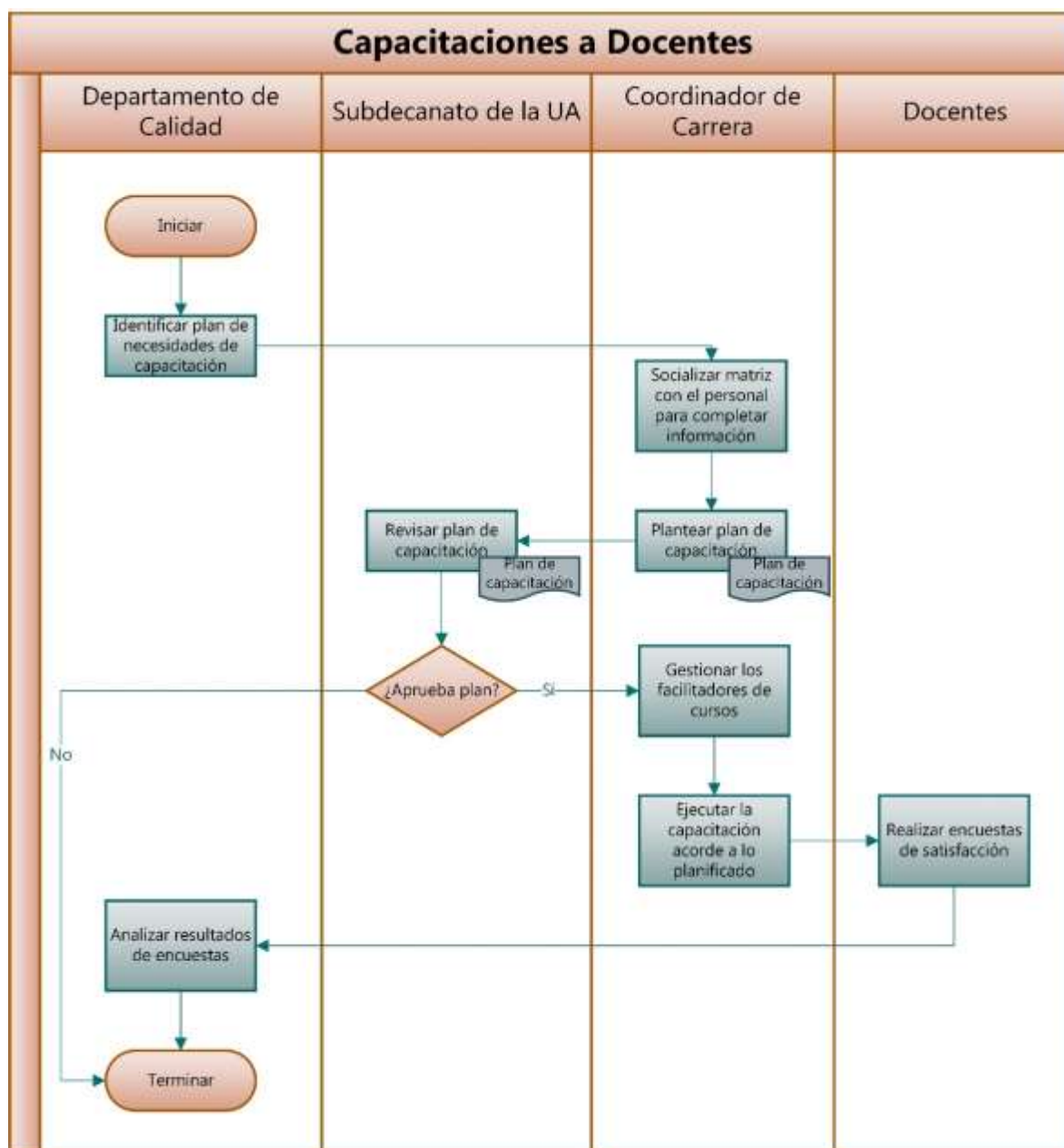
### **VII. Recursos**

- ◆ **Infraestructura:** Instalaciones de la facultad.
- ◆ **Tecnología:** Equipos de cómputo, redes inalámbricas, plataformas educativas.
- ◆ **Capital Humano:** Subdecano, docentes y autoridades académicas.
- ◆ **Financieros:** Presupuesto.

## VIII. Descripción de actividades

CAPACITACIONES DOCENTES		
No Operación	Responsable	Descripción
1	Departamento de Calidad	Identificar plan de necesidades de capacitación.
2	Coordinador de Carrera	Socializar matriz con el personal para completar información.
3	Coordinador de Carrera	Plantear plan de capacitación.
4	Autoridades Académicas	Revisar plan de capacitación.
5	Coordinador de Carrera	Gestionar los facilitadores de cursos.
6	Coordinador de Carrera	Ejecutar la capacitación acorde a lo planificado.
7	Docentes	Realizar encuestas de satisfacción.
8	Departamento de Calidad	Analizar resultados de encuestas.

## IX. Descripción gráfica del proceso



## X. Políticas

- Las capacitaciones planificadas deben estar acorde a las necesidades de los docentes.
- Los docentes que requieran capacitarse deben completar la solicitud de preinscripción.
- Los docentes deben asistir al 80% de las clases de los cursos de capacitación.

## XI. Documentos y formatos

- Solicitud de preinscripción.
- Certificados de capacitaciones.

## XII. Riesgos en su ejecución

- Presupuesto insuficiente.

## XIII. Controles ejercidos

- Validación de aceptación de capacitaciones.
- Planificación diligenciada.

## XIV. Indicadores

### Indicador # 1

Característica del objetivo SMART	PROCESO PRODUCCIÓN	OBJETIVO	PLAN DE ACCIÓN
<b>Específico</b>	Analizar el número de docentes que se capacitan.	Analizar el número de docentes que optan por recibir capacitaciones, de tal forma que se alcance un 80% de docentes capacitados cada 2 años a través de gestión de presupuesto para la adquisición de programas de capacitación virtual o presenciales que permitan garantizar la educación brindada a estudiantes profesionales hasta el 2020.	Gestionar presupuesto para la planificación de capacitaciones.
<b>Medible</b>	Alcanzar un 80% de docentes capacitados por año.		
<b>Alcanzable</b>	Gestionar presupuesto para programas de capacitación virtuales o presenciales.		
<b>Relevante</b>	Garantizar educación docente con los más altos estándares de calidad.		
<b>Atado al tiempo</b>	dic-20		

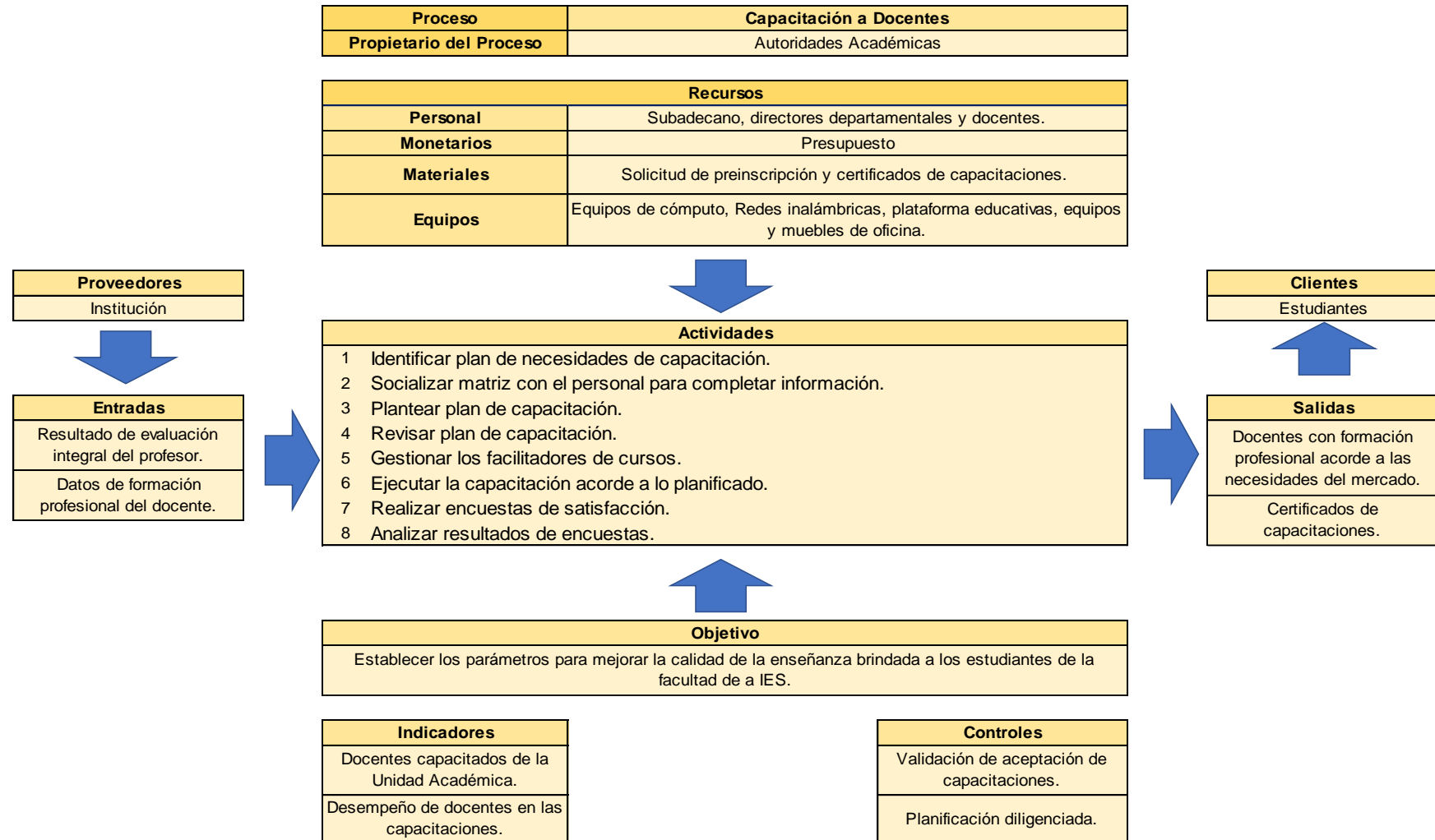
FICHA DEL INDICADOR		
<b>Responsable</b>	Subdecanato	
<b>Objetivo</b>	Conocer el número de docentes capacitados de la Unidad Académica.	
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y Fórmula</b>	
<b>Proceso interno:</b> Determinar el porcentaje de docentes que hayan sido capacitados.	<i>Docentes capacitados de la Unidad Académica</i>	
	$\frac{\text{Total de docentes capacitados hasta el 2020}}{\text{Total de docentes de la Unidad Académica}} \times 100$	
<b>Seguimiento</b>		
Las autoridades académicas deberán verificar la efectividad de las capacitaciones con los resultados de la evaluación integral.		
<b>Medición actual</b>	0%	Unidad
<b>Meta:</b>	Alcanzar un 80% de docentes capacitados cada 2 años.	
<b>Límites del Cumplimiento</b>	<b>INACEPTABLE</b>	<b>ACEPTABLE</b>
	Índice ≤ 60%	60% < índice < 80%
<b>Frecuencia de la Medición:</b>	Al final de 2 años	
	<b>ÓPTIMO</b>	Índice ≥ 80%

## Indicador # 2

Característica del objetivo SMART	PROCESO PRODUCCIÓN	OBJETIVO	PLAN DE ACCIÓN
<b>Específico</b>	Analizar el número de docentes que aprueban las capacitaciones con notas entre muy buenas y excelentes.	Analizar el número de docentes que aprueban las capacitaciones con notas entre muy buenas y excelentes, alcanzando un 80% de docentes capacitados cada 2 años implementando un programa de seguimiento que permitan conocer la efectividad de las capacitaciones recibidas hasta el 2020.	Implementar programa de seguimiento de efectividad de capacitaciones.
<b>Medible</b>	Alcanzar un 80% de docentes que aprueban las capacitaciones.		
<b>Alcanzable</b>	Aprobación de cursos.		
<b>Relevante</b>	Conocer la efectividad de las capacitaciones recibidas.		
<b>Atado al tiempo</b>	dic-20		

FICHA DEL INDICADOR		
<b>Responsable</b>	Aautoridades Académicas	
<b>Objetivo</b>	Conocer el número de docentes que aprueban las capacitaciones con calificaciones entre muy buenas y excelente	
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y Fórmula</b>	
<b>Proceso interno:</b> Medir el número de docentes que obtienen un buen rendimiento en la capacitación recibida.	<i>Desempeño de docentes en las capacitaciones.</i>	
	$\frac{\text{Total de docentes que aprueban capacitaciones con notas muy buenas y excelentes}}{\text{Total de estudiantes postuladas a ayudantías}} \times 100$	
<b>Seguimiento</b>		
Las autoridades académicas deberán verificar la efectividad de las capacitaciones con los resultados de la evaluación integral.		
<b>Medición actual</b>	0%	Unidad
<b>Meta:</b>	Alcanzar un 80% de docentes que aprueban capacitaciones con notas entre muy buenas y excelentes.	
<b>Límites del Cumplimiento</b>	<b>INACEPTABLE</b> índice ≤ 60%	<b>ACEPTABLE</b> 60% < índice < 80%
<b>Frecuencia de la Medición:</b>	Al final de 2 años	

## XV. Ficha de Subproceso



### **10.1.3.Subproceso de Asignación de Ayudantes Académicos**

#### **I. Responsable**

Subdecano, coordinador de materia y estudiantes.

#### **II. Objetivo**

Asistir a los estudiantes en la resolución de ejercicios o consultas del contenido desarrollado en clases por el docente.

#### **III. Alcance**

Subdecanato y estudiantes.

#### **IV. Normativa Aplicable**

- Políticas para capacitación docente de la IES.

#### **V. Entradas**

- a. Comunicación de plazos para ingresar las horas y materias que se requieren ayudantes.
- b. Postulaciones de ayudantes que deseen ocupar la plaza de ayudante.
- c. Definir horarios para ayudantías.

#### **VI. Salidas**

- a. Planificación de materias para ayudantías.
- b. Notificación de aprobación de la ayudantía.
- c. Listado de estudiantes elegibles como ayudantes con sus respectivas materias y horarios de ayudantías.
- d. Evaluación del ayudante.

## VII. Recursos

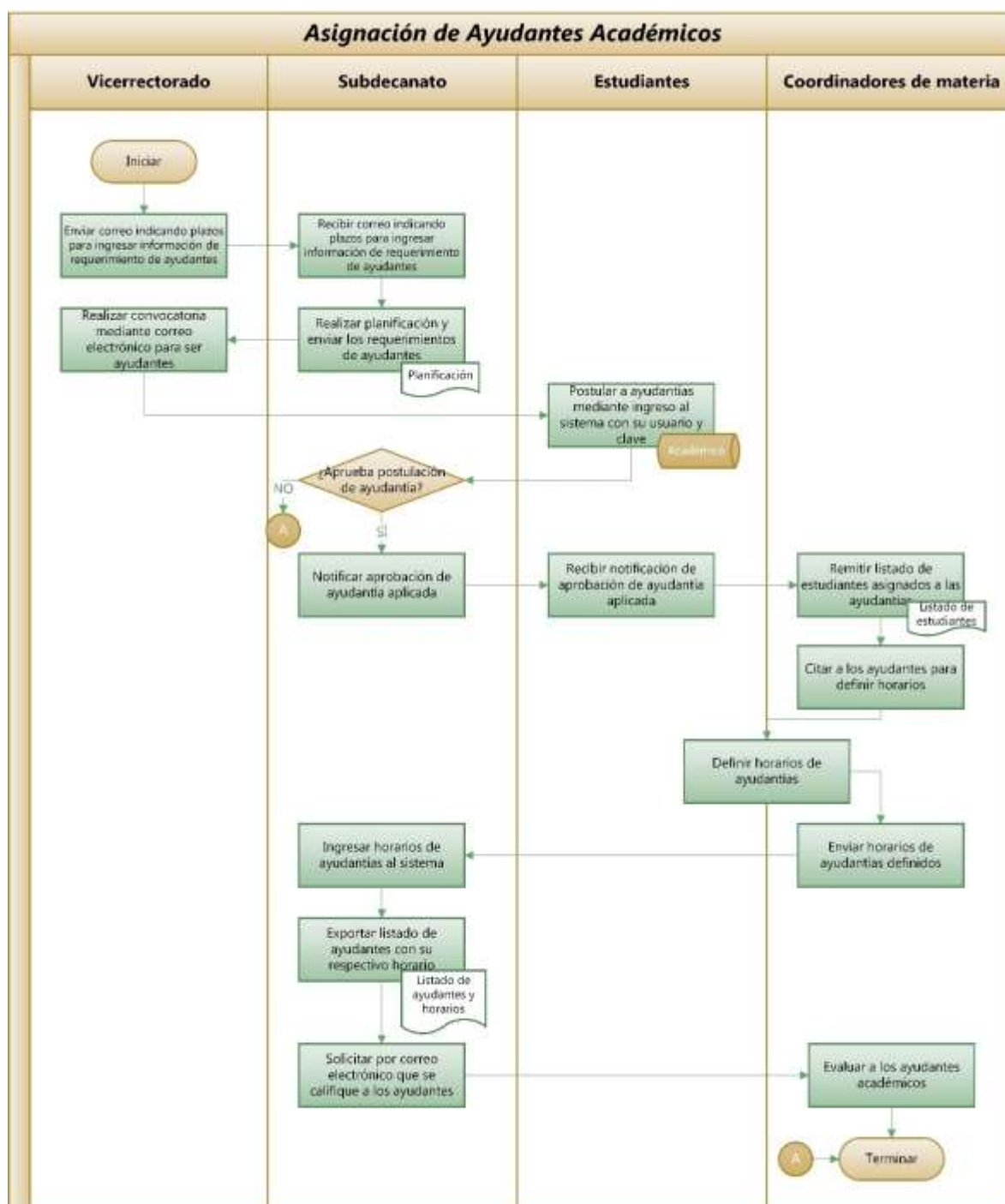
- ◆ **Infraestructura:** Instalaciones de la facultad.
- ◆ **Tecnología:** Equipos de cómputo, redes inalámbricas, plataformas educativas.
- ◆ **Capital Humano:** Subdecano, docentes y estudiantes
- ◆ **Financieros:** Presupuesto.

## VIII. Descripción de las actividades

ASIGNACIÓN DE AYUDANTES ACADÉMICOS		
No Operación	Responsable	Descripción
1	Vicerrectorado	Enviar correo indicando plazos para ingresar información de requerimiento de ayudantes.
2	Subdecanato	Recibir correo indicando plazos para ingresar información de requerimiento de ayudantes.
3	Subdecanato	Realizar planificación y enviar los requerimientos de ayudantes.
4	Vicerrectorado	Realizar convocatoria mediante correo electrónico para ser ayudantes.
5	Estudiantes	Postular a ayudantías mediante ingreso al sistema con su usuario y clave.
6	Subdecanato	Notificar aprobación de ayudantía aplicada.
7	Estudiantes	Recibir notificación de aprobación de ayudantía aplicada.
8	Coordinadores de materia	Remitir listado de estudiantes asignados a las ayudantías.
9	Coordinadores de materia	Citar a los ayudantes para definir horarios.
10	Estudiantes / Coordinadores de materia	Definir horarios de ayudantías.
11	Coordinadores de materia	Enviar horarios de ayudantía deifinidos.
12	Subdecanato	Ingresar horarios de ayudantías al sistemas.
13	Subdecanato	Exportar listado de ayudantes con su respectivo horario.
14	Subdecanato	Solicitar por correo electrónico que se califique a los ayudantes.
15	Coordinadores de materia	Evaluar a los ayudantes académicos.



## IX. Descripción gráfica del proceso



## X. Políticas

- Los estudiantes que deseen ser ayudantes deben tener aprobado el 25% de la malla curricular.
- El promedio para ser ayudante debe ser superior al de la carrera.

- Los ayudantes académicos deben ser evaluados por los responsables directos.

## XI. Documentos y formatos

N/A.

## XII. Riesgos en su ejecución

- Los estudiantes no apliquen para una plaza de ayudantía abierta.

## XIII. Controles ejercidos

- Monitorear las actividades que realiza el ayudante en el horario establecido.
- Evaluación de desempeño del ayudante académico.

## XIV. Indicadores

### Indicador # 1

Característica del objetivo SMART	PROCESO PRODUCCIÓN	OBJETIVO	PLAN DE ACCIÓN
<b>Específico</b>	Analizar el desempeño de los ayudantes académicos por materia.	Analizar estadísticas de asistencia del 85% estudiantes a ayudantías mediante la firma de un registro de asistencia que permita conocer el desempeño pedagógico del ayudante.	Los docentes deben solicitar al ayudante un reporte quincenal de los estudiantes que asisten a ayudantías.
<b>Medible</b>	Alcanzar un 85% de estudiantes que asisten a ayudantías.		
<b>Alcanzable</b>	Mediante registro de asistencia.		
<b>Relevante</b>	Conocer si los estudiantes hacen uso de las ayudantías.		
<b>Atado al tiempo</b>	sep-19		

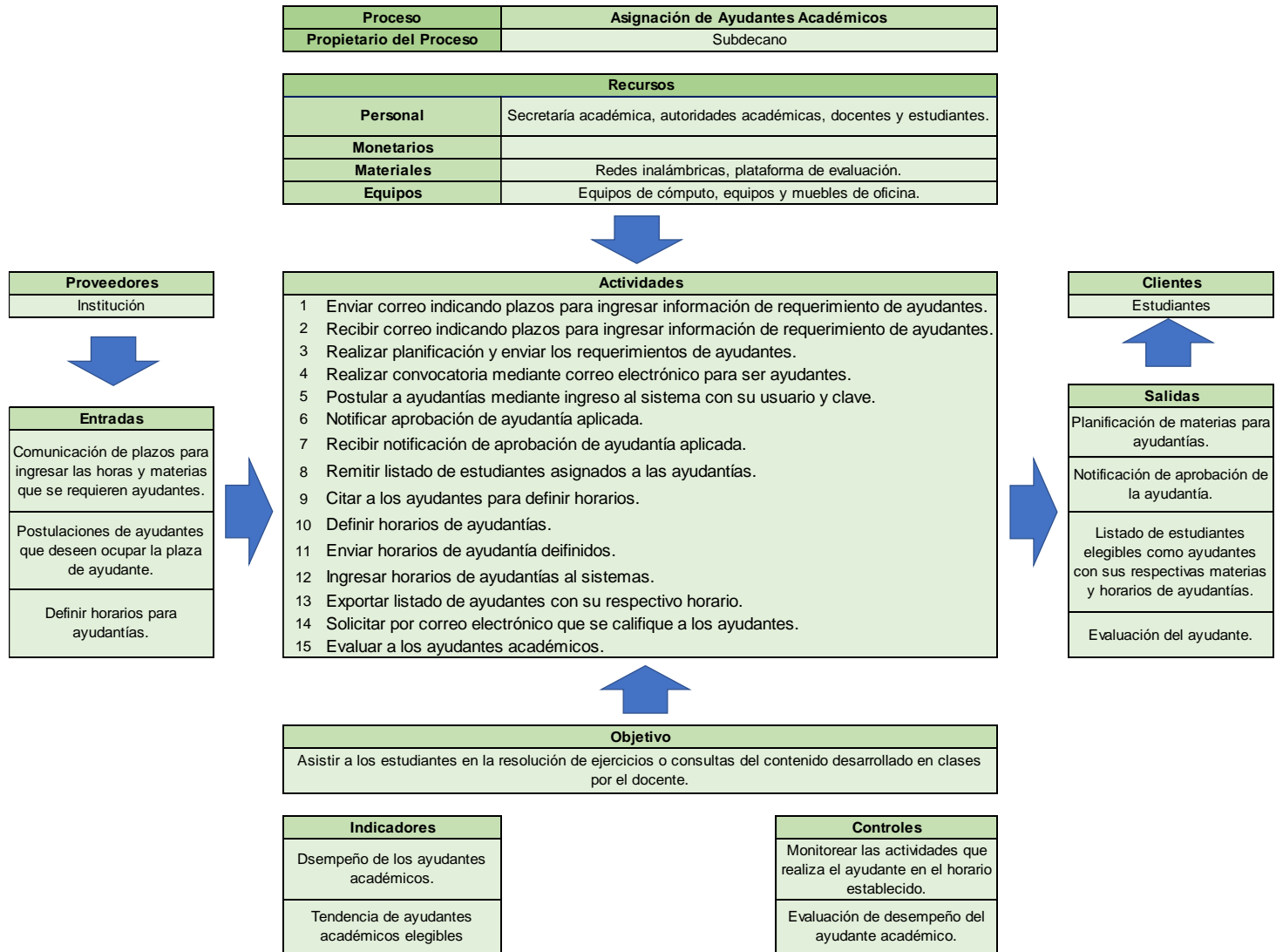
FICHA DEL INDICADOR							
<b>Responsable</b>	Subdecano						
<b>Objetivo</b>	Evaluar desempeño académico de los ayudantes académicos por materia.						
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y Fórmula</b>						
<b>Proceso interno:</b>	<i>Desempeño de los ayudantes académicos.</i>						
Evaluar que el ayudante académico cumpla a cabalidad las actividades que fueron planificadas en el desarrollo de sus ayudantías	$\frac{\text{Número de estudiantes que asisten a ayudantías por materia}}{\text{Total de estudiantes por materia}} \times 100$						
<b>Seguimiento</b>							
El coordinador de materias debe evaluar el rendimiento del estudiante en las actividades que desarrolla.							
<b>Medición actual</b>	0% <span style="float: right;">Unidad</span>						
<b>Meta:</b>	Alcanzar la asistencia a ayudantías del 85% de los estudiantes.						
<b>Límites del Cumplimiento</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: red; color: white; text-align: center;"><b>INACEPTABLE</b></td> <td style="background-color: blue; color: white; text-align: center;"><b>ACEPTABLE</b></td> <td style="background-color: yellow; color: black; text-align: center;"><b>ÓPTIMO</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Índice ≤ 60%</td> <td style="text-align: center;">60% &lt; índice &lt; 85%</td> <td style="text-align: center;">Índice ≥ 85%</td> </tr> </table>	<b>INACEPTABLE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>ÓPTIMO</b>	Índice ≤ 60%	60% < índice < 85%	Índice ≥ 85%
<b>INACEPTABLE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>ÓPTIMO</b>					
Índice ≤ 60%	60% < índice < 85%	Índice ≥ 85%					
<b>Frecuencia de la Medición:</b>	Al final de cada término académico						

## Indicador # 2

Característica del objetivo SMART	PROCESO PRODUCCIÓN	OBJETIVO	PLAN DE ACCIÓN
<b>Específico</b>	Analizar el número de estudiantes que desean ser ayudantes.	Analizar el nivel de aceptación de ayudantías obteniendo un 75% de los estudiantes que se postulan mediante el sistema, hasta septiembre del 2019.	Difundir los beneficios de los ayudantes académicos mediante redes sociales y en clases.
<b>Medible</b>	Alcanzar un 75% de estudiantes interesados en dar ayudantías.		
<b>Alcanzable</b>	Mediante registros de postulación en el sistema.		
<b>Relevante</b>	Conocer la aceptación de las ayudantías.		
<b>Atado al tiempo</b>	sep-19		

FICHA DEL INDICADOR		
<b>Responsable</b>	Subdecano	
<b>Objetivo</b>	Medir en porcentaje la cantidad de estudiantes que cumplen con los requerimientos solicitados por cada coordinación de materia.	
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y Fórmula</b>	
<b>Proceso interno:</b>	<i>Tendencia de ayudantes académicos elegibles</i>	
Medir el interés de los estudiantes por desempeñarse como ayudante académico.	$\frac{\text{Número estudiantes elegibles como ayudantes}}{\text{Total de estudiantes postuladas a ayudantías}} \times 100$	
<b>Seguimiento</b>		
El coordinador de materia debe evaluar la demanda de los estudiantes que hayan postulados para alguna plaza disponible y posterior realizar la evaluación de los postulantes para elegir al más idóneo.		
<b>Medición actual</b>	0%	Unidad
<b>Meta:</b>	Alcanzar a cubrir el 75% de las plazas abiertas para ayudantías	
<b>Límites del Cumplimiento</b>	<b>INACEPTABLE</b>	<b>ACEPTABLE</b>
	Índice ≤ 60%	60% < índice < 75%
<b>Frecuencia de la Medición:</b>	Al final de cada término académico.	

## XV. Ficha de Subproceso



#### **10.1.4.Subproceso de Perfil Profesional y de Egreso**

##### **I. Responsable**

Autoridades académicas, coordinación de carrera.

##### **II. Objetivo**

Definir los lineamientos para establecer el perfil profesional y de egreso mediante la documentación del proceso.

##### **III. Alcance**

Coordinación académica.

##### **IV. Normativa Aplicable**

- a. LOES.

##### **V. Entradas**

- a. Reporte de seguimiento a graduados.
- b. Regulaciones y normativas de CES.

##### **VI. Salidas**

- a. Cambios en malla curricular.
- b. Actualización del perfil curricular.

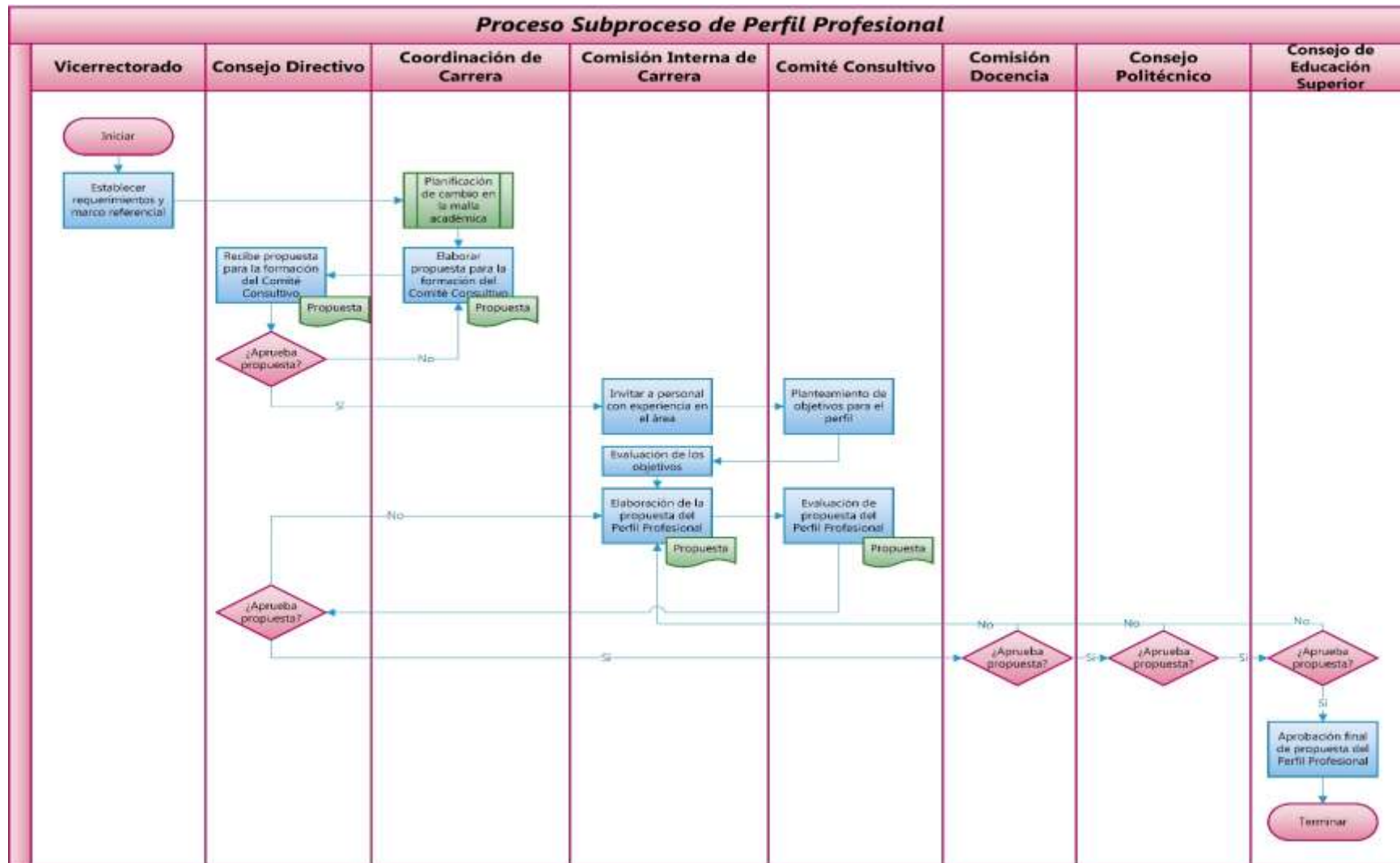
##### **VII. Recursos**

- **Infraestructura:** Instalaciones de la facultad
- **Tecnología:** Equipos de cómputo, redes inalámbricas
- **Capital Humano:** Autoridades académicas, coordinadores de carrera y docentes
- **Materiales:** Suministros de oficina.

### VIII. Descripción de las actividades

PERFIL PROFESIONAL Y DE EGRESO		
No	Responsable	Descripción
1	Vicerrectorado	Establecer requerimientos y marco referencia.
2	Coordinación de Carrera	Planificación de cambio en la malla académica.
3	Coordinación de Carrera	Elaborar propuesta para la formación del Comité Consultivo.
4	Consejo Directivo	Recibe propuesta para la formación del comité Consultivo.
5	Comisión Interna de Carrera	Invitar a personal con experiencia el área.
6	Comité Consultivo	Planteamiento de objetivos para el perfil.
7	Coordinación de Carrera	Evaluación de los objetivos.
8	Coordinación de Carrera	Elaboración de la propuesta del Perfil Profesional.
9	Comité Consultivo	Evaluación de propuesta del Perfil Profesional.
10	Consejo de Educación Superior	Aprobación final de propuesta del Perfil Profesional.

## XVI. Descripción gráfica del proceso



## IX. Políticas

- El perfil profesional y de egreso debe ser definido considerando los requerimientos del mercado laboral actual.
- Las autoridades y docentes deben desarrollar la planificación curricular consultando con entes externos.
- Se debe socializar con los estudiantes los cambios planteados en los temas curriculares.

## X. Documentos y formatos

N/A

## XI. Riesgos en su ejecución

Inadecuada definición del perfil que no satisfaga las necesidades del mercado laboral

## XII. Controles ejercidos

- a. Aprobación de propuesta por niveles de autoridad correspondiente.

## XIII. Indicadores

### Indicador # 1

Característica del objetivo SMART	PROCESO PRODUCCIÓN	OBJETIVO	PLAN DE ACCIÓN
<b>Específico</b>	Analizar la efectividad de los cambios implementados.	Analizar la efectividad de los cambios implementados en el plan curricular con la finalidad de tener un 60% de graduados que se encuentren ejerciendo su carrera hasta diciembre del 2020.	Gestionar presupuesto para la planificación de eventos que permitan recabar la información.
<b>Medible</b>	Alcanzar un 60% de graduados que ejerzan su profesión.		
<b>Alcanzable</b>	Gestionar presupuesto para desarrollar programas de captación de datos.		
<b>Relevante</b>	Garantizar educación acorde a los requerimientos de la sociedad laboral.		
<b>Atado al tiempo</b>	dic-20		



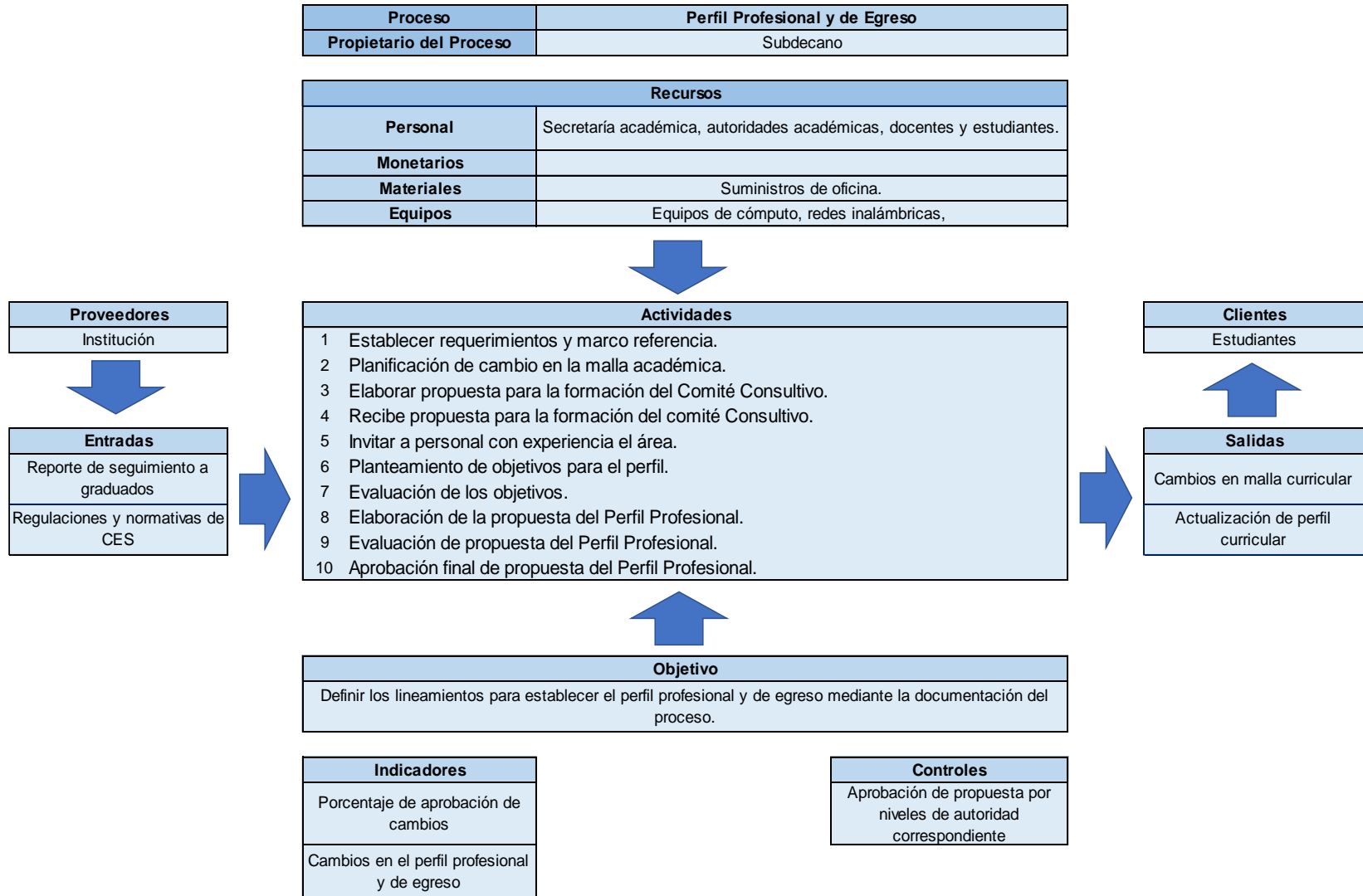
FICHA DEL INDICADOR		
Responsable	Coordinadores de carreras	
Objetivo	Conocer el porcentaje con el que se aprueba el cambio del perfil profesional y de egreso.	
Perspectiva	Nombre y Fórmula	
Proceso interno:	Porcentaje de efectividad de cambios curriculares.	
Medir si el cambio al plan curricular favorece a los estudiantes graduados de las diferentes carreras.	$\frac{\text{Número de graduados que ejercen su profesión}}{\text{Total de graduados que se encuentran laborando}} \times 100$	
Seguimiento		
Evidenciar que los cambios de la malla curricular favorezcan laboralmente al graduado.		
Medición actual	0%	Unidad
Meta:	Alcanzar el 60% de graduados que se encuentran ejerciendo su profesión	
Límites del Cumplimiento	<b>INACEPTABLE</b> Índice ≤ 55%	<b>ACEPTABLE</b> 55% < índice < 60%
Frecuencia de la Medición:	<b>ÓPTIMO</b> Índice ≥ 60%	
	Cada que los organismos requieran un cambio en la malla curricular	

## Indicador # 2

Característica del objetivo SMART	PROCESO PRODUCCIÓN	OBJETIVO	PLAN DE ACCIÓN
Específico	Analizar si existen deficiencias en la malla curricular.	Analizar si existen deficiencias en la malla curricular, determinando si el 60% de los estudiantes de una carrera buscan capacitaciones externas para reforzar sus conocimientos hasta febrero 2020.	Desarrollar un formato de encuesta para conocer el número de estudiantes capacitados y el tipo de capacitación recibida.
Medible	60% de estudiantes que se encuentren capacitando externamente.		
Alcanzable	Mediante la realización de encuestas.		
Relevante	Para alinear el perfil profesional y de egreso con las exigencias del mercado laboral.		
Atado al tiempo	feb-20		

FICHA DEL INDICADOR		
Responsable	Coordinador de Carrera	
Objetivo	Conocer las necesidades de capacitación del estudiante para actualizar perfil profesional y de egreso.	
Perspectiva	Nombre y Fórmula	
Proceso interno:	Porcentaje de estudiantes capacitados anualmente por carrera	
Conocer los estudiantes que se capacitan externamente para reforzar y actualizar sus conocimientos.	$\frac{\text{Número de estudiantes por carrera que refuerzan conocimientos con capacitaciones externas}}{\text{Total de estudiantes de la carrera}} \times 100$	
Seguimiento		
Los coordinadores deben realizar una encuesta anual para conocer los estudiantes que se han capacitado externamente.		
Medición actual	0%	Unidad
Meta:	60% de estudiantes capacitados por carrera.	
Límites del Cumplimiento	<b>INACEPTABLE</b> Índice ≤ 50%	<b>ACEPTABLE</b> 50% < índice < 60%
Frecuencia de la Medición:	<b>ÓPTIMO</b> Índice ≥ 60%	
	Al finalizar el periodo académico	

## XVII. Ficha de Subproceso



## **10.2. Procesos de Graduación**

### **10.2.1. Seguimiento al Proceso de Titulación bajo la Modalidad de Materia Integradora**

#### **I. Responsable**

Autoridades Académicas, Coordinadores de Carrera, Docentes y Estudiantes.

#### **II. Objetivos**

Mejorar la ejecución del subproceso mediante la documentación de actividades y definición de responsabilidades.

#### **III. Alcance**

Coordinación Académica.

#### **IV. Normativa Aplicable**

LOES.

#### **V. Entradas**

- Solicitud de registro en Materia Integradora.
- Formulario de propuesta de tema de Proyecto Integrador.
- Lineamientos para desarrollo de proyecto.

#### **VI. Salidas**

Título académico.

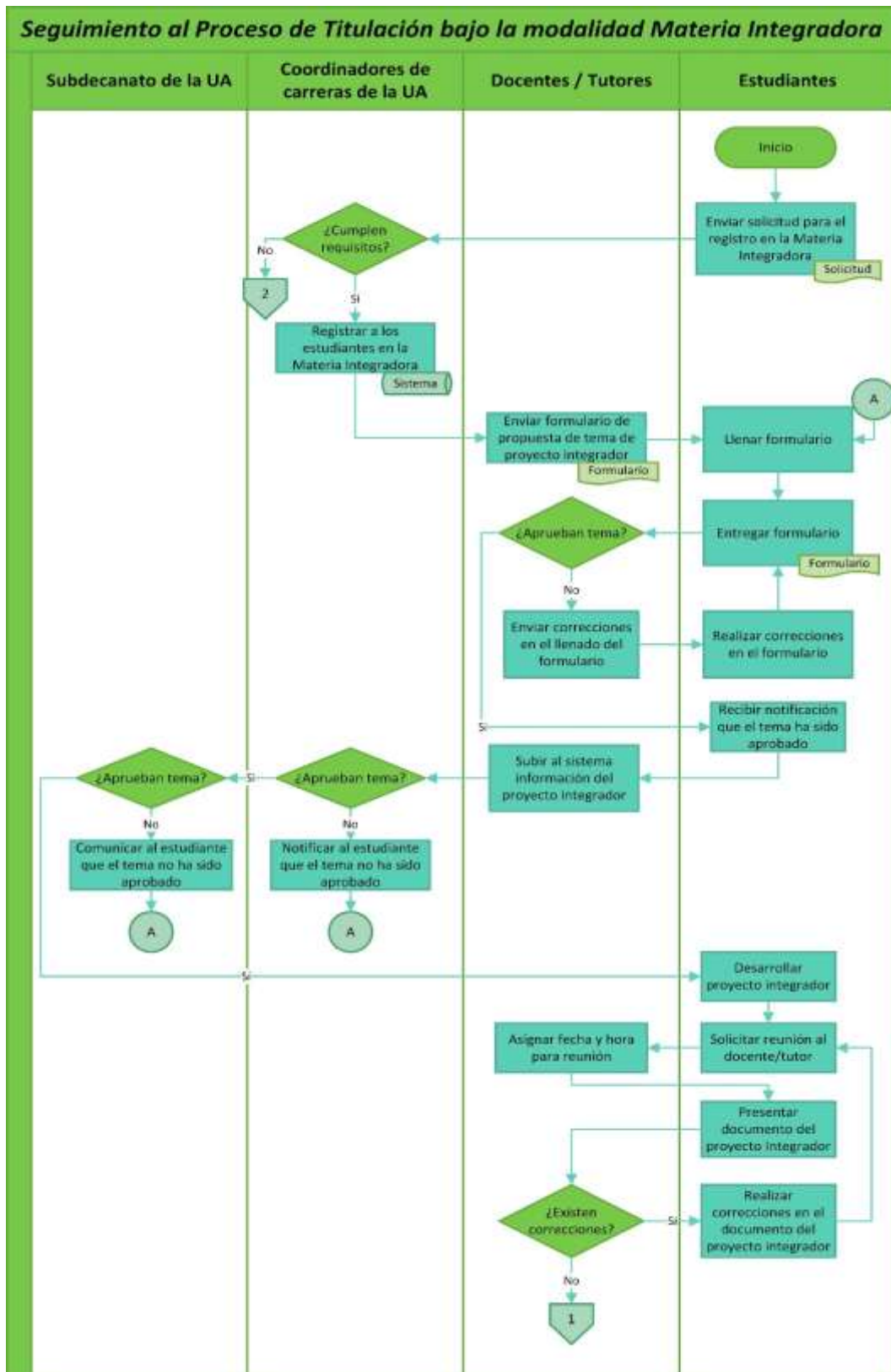
#### **VII. Recursos**

- **Infraestructura:** Instalaciones de la facultad.
- **Tecnología:** Equipos de cómputo, redes inalámbricas.
- **Capital Humano:** Autoridades académicas, Coordinadores de Carrera y Docentes, Centro de Escritura.
- **Materiales:** Suministros de oficina.

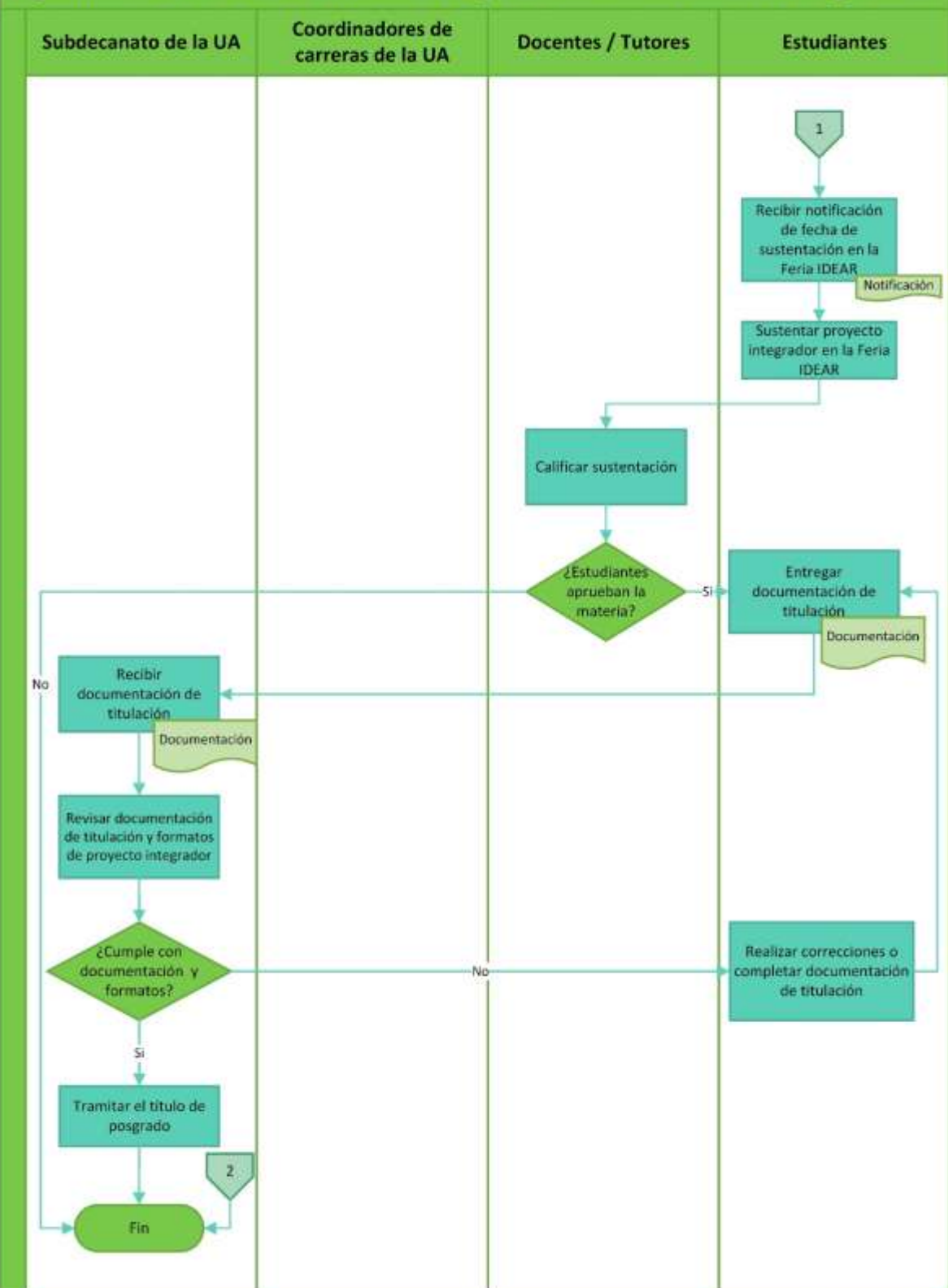
### VIII. Descripción de las actividades

TITULACIÓN BAJO LA MODALIDAD DE MATERIA INTEGRADORA		
No Operación	Responsable	Descripción
1	Estudiantes	Enviar solicitud para el registro en la Materia Integradora.
2	Coordinadores de carreras de la UA	Registrar a los estudiantes en la Materia Integradora.
3	Docentes / Tutores	Enviar formulario de propuesta de tema de Proyecto Integrador.
4	Estudiantes	Llenar formulario.
5	Estudiantes	Entregar formulario.
6	Docentes / Tutores	Enviar correcciones en el llenado del formulario.
7	Estudiantes	Realizar correcciones en el formulario.
8	Estudiantes	Recibir notificación que el tema ha sido aprobado.
9	Docentes / Tutores	Subir al sistema información del proyecto integrador.
10	Coordinadores de carreras de la UA	Notificar al estudiante que el tema no ha sido aprobado.
11	Subdecanato de la UA	Comunicar al estudiante que el tema no ha sido aprobado.
12	Estudiantes	Desarrollar proyecto integrador.
13	Estudiantes	Solicitar reunión al docente/tutor.
14	Docentes / Tutores	Asignar fecha y hora para reunión.
15	Estudiantes	Presentar documento del proyecto integrador.
16	Estudiantes	Realizar correcciones en el documento del proyecto integrador.
17	Estudiantes	Recibir notificación de fecha de sustentación en la Feria IDEAR.
18	Estudiantes	Sustentar proyecto integrador en la Feria IDEAR.
19	Docentes / Tutores	Calificar sustentación.
20	Estudiantes	Entregar documentos de titulación.
21	Subdecanato de la UA	Recibir documentación de titulación.
22	Subdecanato de la Facultad	Revisar documentación de titulación y formatos de proyecto integrador.
23	Estudiantes	Realizar correcciones o completar documentación de titulación.
24	Subdecanato de la UA	Tramitar el título de posgrado.

## IX. Descripción gráfica del proceso



## Seguimiento al Proceso de Titulación bajo la Modalidad Materia Integradora



## X. Políticas

- Para registrarse en Materia integradora los estudiantes deben haber cumplido las horas de vínculos con la sociedad y las de prácticas pre profesionales.
- Los estudiantes no podrán exceder el número máximo de créditos (11).
- Se debe completar los formularios para propuesta de tema de materia integradora y de la feria.
- El porcentaje de plagio permitido es del 10%.

## XI. Documentos y formatos

- a. Formulario para proponer Proyecto Integrador.
- b. Formato para ingresar datos al sistema de Proyecto Integrador – FERIA.

## XII. Riesgos en su ejecución

- a. Retrasos en presentación de avances.
- b. Retrasos en entrega de documentación.

## XIII. Controles ejercidos

- a. Revisiones periódicas de avances.
- b. Sistema anti-plagio.

## XIV. Indicadores

### Indicador #1

Característica del objetivo SMART	PROCESO PRODUCCIÓN	OBJETIVO	PLAN DE ACCIÓN
Específico	Analizar el número de estudiantes que desertan de la materia integradora.	Analizar estadísticas de estudiantes que desertan	Programar horarios de talleres y tutorías flexibles para los estudiantes.
Medible	Tener un máximo de 10% de estudiantes que desertan por año la materia integradora.		
Alcanzable	Mediante programas de seguimiento a estudiantes		
Relevante	Conocer las causas de deserción estudiantil		
Atado al tiempo	dic-19		

FICHA DEL INDICADOR		
<b>Responsable</b>	Docente / Tutor	
<b>Objetivo</b>	Analizar si existe un porcentaje alto de deserción estudiantil y sus posibles causas	
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y Fórmula</b>	
<b>Proceso interno:</b>	<i>Porcentaje de estudiantes que aprueban la materia integradora.</i>	
Controlar que todos los estudiantes que aprueben la materia integradora entreguen documentación correspondiente.	$\frac{\text{Total estudiantes que deserten de la materia integradora}}{\text{Total de estudiantes registrados en materia integradora}} \times 100$	
<b>Seguimiento</b>		
Los coordinadores de carrera deben desarrollar un plan de seguimiento a estudiantes con ayuda de los profesores consejeros para conocer más la situación de cada estudiante		
<b>Medición actual</b>	0%	Unidad
<b>Meta:</b>	Obtener que a lo mucho el 10% de estudiantes deserten de la materia integradora por año.	
<b>Límites del Cumplimiento</b>	<b>INACEPTABLE</b> Índice $\geq$ 20%	<b>ACEPTABLE</b> 10% < índice < 20%
<b>Frecuencia de la Medición:</b>	Al final de cada año académico.	

## Indicador #2

Característica del objetivo SMART	PROCESO PRODUCCIÓN	OBJETIVO	PLAN DE ACCIÓN
<b>Específico</b>	Evitar que estudiantes no obtengan su título profesional por falta de entrega de documentación.	Controlar que todos los estudiantes que aprueben la materia integradora entreguen documentación correspondiente dentro de los plazos establecidos.	Solicitar que el estudiante entregue la documentación respectiva para el registro de su título en la página del SENESCYT en el plazo máximo de dos meses.
<b>Medible</b>	80% de estudiantes entreguen documentación dentro del plazo establecido.		
<b>Alcanzable</b>	Ayudar a que los estudiantes obtengan en un plazo de un mes su título registrado en la página del SENESCYT.		
<b>Relevante</b>	Es importante que el estudiante obtenga su título profesional registrado para la inserción en el campo laboral.		
<b>Atado al tiempo</b>	feb-19		

FICHA DEL INDICADOR		
<b>Responsable</b>	Subdecana	
<b>Objetivo</b>	Controlar que todos los estudiantes que aprueben la materia integradora entreguen documentación correspondiente.	
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y Fórmula</b>	
<b>Proceso interno:</b>	<i>Entrega de documentación de titulación oportuna</i>	
Verificar que todos los estudiantes entreguen la documentación respectiva.	$\frac{\text{Total estudiantes que entregaron documentación de titulación a tiempo}}{\text{Total de estudiantes que aprobaron materia integradora}} \times 100$	
<b>Seguimiento</b>		
El coordinador de materia debe evaluar la demanda de los estudiantes que hayan postulados para alguna plaza disponible y posterior realizar la evaluación de los postulantes para elegir al más idóneo.		
<b>Medición actual</b>	0%	Unidad
<b>Meta:</b>	Lograr que el 80% de estudiantes que entregan la documentación en el plazo establecido.	
<b>Límites del Cumplimiento</b>	<b>INACEPTABLE</b> Índice $\leq$ 75%	<b>ACEPTABLE</b> 75% < índice < 80%
<b>Frecuencia de la Medición:</b>	Al final de cada año académico	



## XV. Ficha de Subproceso

<b>Proceso</b>	<b>Titulación bajo la Modalidad de Materia Integradora</b>
<b>Propietario del Proceso</b>	Subdecano

Recursos	
<b>Personal</b>	Autoridades Académicas, Coordinadores de Carrera, Docentes y Estudiantes.
<b>Monetarios</b>	
<b>Materiales</b>	Formulario para proponer Proyecto Integrador. Formato para ingresar datos al sistema de Proyecto Integrador – FERIA.
<b>Equipos</b>	Equipos de cómputo, equipos y muebles de oficina.



Actividades
1 Enviar solicitud para el registro en la Materia Integradora.
2 Registrar a los estudiantes en la Materia Integradora.
3 Enviar formulario de propuesta de tema de Proyecto Integrador.
4 Llenar formulario.
5 Entregar formulario.
6 Enviar correcciones en el llenado del formulario.
7 Realizar correcciones en el formulario.
8 Recibir notificación que el tema ha sido aprobado.
9 Subir al sistema información del proyecto integrador.
10 Notificar al estudiante que el tema no ha sido aprobado.
11 Comunicar al estudiante que el tema no ha sido aprobado.
12 Desarrollar proyecto integrador.
13 Solicitar reunión al docente/tutor.
14 Asignar fecha y hora para reunión.
15 Presentar documento del proyecto integrador.
16 Realizar correcciones en el documento del proyecto integrador.
17 Recibir notificación de fecha de sustentación en la Feria IDEAR.
18 Sustentar proyecto integrador en la Feria IDEAR.
19 Calificar sustentación.
20 Entregar documentos de titulación.
21 Recibir documentación de titulación.
22 Revisar documentación de titulación y formatos de proyecto integrador.
23 Realizar correcciones o completar documentación de titulación.
24 Tramitar el título de posgrado.

<b>Proveedores</b>
Institución



<b>Entradas</b>
Solicitud de registro en Materia Integradora.
Formulario de propuesta de tema de Proyecto Integrador.
Lineamientos para desarrollo de proyecto.



<b>Cientes</b>
Estudiantes



<b>Salidas</b>
Título Académico



<b>Objetivo</b>
Mejorar la ejecución del subproceso mediante la documentación de actividades y definición de responsabilidades.

<b>Indicadores</b>
Porcentaje de estudiantes que aprueban la materia integradora
Entrega de documentación de titulación oportuna

<b>Controles</b>
Revisiones periódicas de avances.
Sistema Antiplagio

## **10.2.2.Subproceso de Seguimiento a Graduados**

### **I. Responsable**

Coordinadora de Seguimiento a Graduados de la Unidad Académica.

### **II. Objetivo**

Documentar metodología del proceso de Seguimiento a Graduados.

### **III. Alcance**

Coordinación Académica.

### **IV. Normativa Aplicable**

- a. Reglamento del proceso de Seguimiento a graduados de la IES.
- b. Guía para el desarrollo del proceso de Seguimiento a graduados.

### **V. Entradas**

- a. Formulario de actualización de datos.
- b. Base de datos de estudiantes graduados.

### **VI. Salidas**

- a. Reporte de situación laboral de graduados.

### **VII. Recursos**

- **Infraestructura:** Instalaciones de la Unidad Académica.
- **Tecnología:** Equipos de cómputo, redes inalámbricas.
- **Capital Humano:** Autoridades académicas, Graduados.
- **Financieros:** Presupuesto

## VIII. Descripción de las actividades

SEGUIMIENTO A GRADUADOS		
No	Responsable	Descripción
1	Centro de Empleo	Indica lineamientos.
2	Coordinación de seguimiento a graduados de la UA	Define formulario de actualización de datos.
3	Coordinación de seguimiento a graduados de la UA	Solicita lista de graduados y la respectiva documentación.
4	Secretaría Académica	Envía documentación y lista de graduados.
5	Coordinación de seguimiento a graduados de la UA	Recibe documentación y lista de graduados.
6	Coordinación de seguimiento a graduados de la UA	Envía solicitud de habilitación en la página web de la UA de los estudiantes graduados.
7	Sistemas de Información	Recibe solicitud de habilitación en la página web de la UA de los estudiantes graduados.
8	Sistemas de Información	Habilita al estudiante para que pueda ingresar al portal web sección Alumni.
9	Coordinación de seguimiento a graduados de la UA	Reciben y envían lista de Graduados habilitados.
10	Asistentes de Coordinación de seguimiento a graduados	Reciben listado de Graduados habilitados.
11	Asistentes de Coordinación de seguimiento a graduados	Envían encuestas a los Graduados.
12	Graduados	Llenan encuestas.
13	Coordinación de seguimiento a graduados de la UA	Realiza reporte de los resultados de encuestas.
14	Coordinación de seguimiento a graduados de la UA	Envía reporte de los resultados de encuestas.
15	Coordinación de Carrera	Analiza informe de seguimiento a graduados.
16	Coordinación de Carrera	Elaboran plan de mejoras de las carreras en base a resultados de informe de seguimiento a graduados.
17	Subdecano de la UA	Analiza plan de mejoras.



## X. Políticas

- El formato de encuestas debe ser elaborado con preguntas relativas a la situación laboral del graduado.
- La encuesta no debe tomar más de 5 minutos en ser completada.
- El departamento de Seguimiento a graduados debe mantener actualizada s base de datos con una frecuencia anual.

## XI. Documentos y formatos

Formulario de actualización de datos.

## XII. Riesgos en su ejecución

Falta de información de los estudiantes graduados.

## XIII. Controles ejercidos

Análisis de información recabada de situación laboral de graduados.

## XIV. Indicadores

### Indicador #1

Característica del objetivo SMART	PROCESO PRODUCCIÓN	OBJETIVO	PLAN DE ACCIÓN
<b>Específico</b>	Conseguir que los graduados respondan la encuesta sobre su situación laboral actual.	Gestionar un plan de difusión de encuestas para obtener un 65% de graduados que proporcionen información sobre su situación laboral actual a través del diseño de una encuesta fácil y objetiva que permita conocer si los conocimientos adquiridos en la IES satisfacen las necesidades del mercado hasta finales del 2019.	Difundir la encuesta mensualmente a los graduados mediante redes sociales.  Otorgar incentivos a los estudiantes graduados para que llenen las encuestas de actualización de datos, tales como: invitación a un reencuentro, descuento en cursos de capacitación.
<b>Medible</b>	65% de graduados que proporcionen información sobre su situación actual.		
<b>Alcanzable</b>	A través del diseño de una encuesta fácil y objetiva.		
<b>Relevante</b>	Conocer si se deben aplicar cambios en las mallas curriculares.		
<b>Atado al tiempo</b>	dic-19		

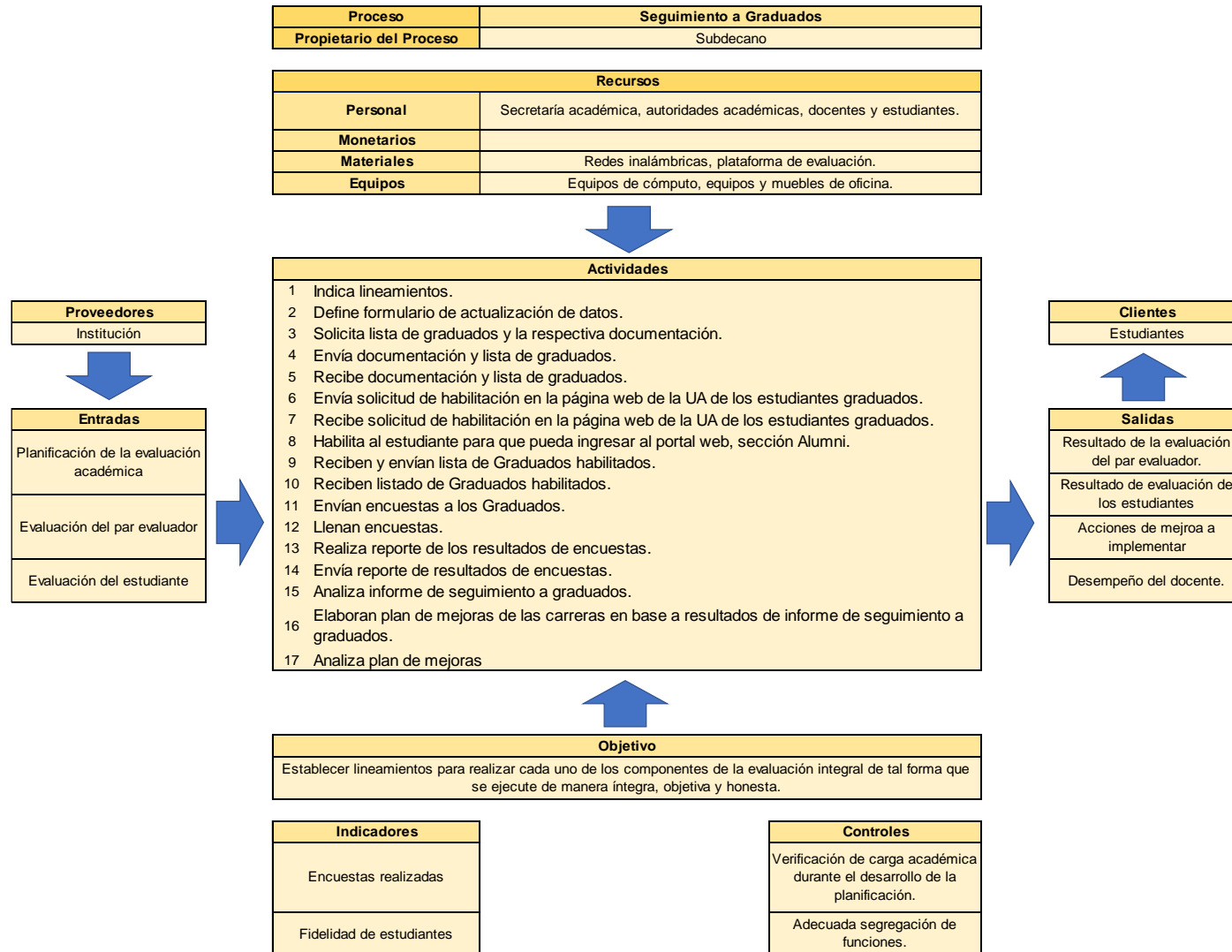
FICHA DEL INDICADOR			
<b>Responsable</b>	Coordinadora de Seguimiento de Graduación		
<b>Objetivo</b>	Conseguir que los graduados en su mayoría respondan la encuesta.		
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y Fórmula</b>		
<b>Proceso interno:</b>	<i>Encuestas realizadas</i>		
Verificar que los graduados en su mayoría llenen la encuesta.	$\frac{\text{Encuestas realizadas}}{\text{Total de encuestas enviadas}} \times 100$		
<b>Seguimiento</b>			
Las secretarías enviarán a la Coordinación de Seguimiento de Graduados la base de datos actualizada de los estudiantes que completen la información solicitada.			
<b>Medición actual</b>	0%		Unidad
<b>Meta:</b>	Obtener un 65% de graduados que proporcionen información sobre su situación laboral actual.		
<b>Límites del Cumplimiento</b>	<b>INACEPTABLE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>ÓPTIMO</b>
	Índice ≤ 60%	60% < índice < 65%	Índice ≥ 65%
<b>Frecuencia de la Medición:</b>	Al final de cada año académico		

## Indicador #2

Característica del objetivo SMART	PROCESO PRODUCCIÓN	OBJETIVO	PLAN DE ACCIÓN
<b>Específico</b>	Conseguir que los estudiantes recién graduados llenen la encuesta.	Lograr que el 70% de encuestas sean llenadas por estudiantes graduados durante el último término académico con la finalidad de realizar evaluaciones al pensum académico y contar con una base de datos actualizada.	Hacer que el estudiante llene la encuesta de actualización de datos como uno de los requisitos complementarios en el proceso de obtener su título profesional.
<b>Medible</b>	70% de encuestas sean llenadas por los estudiantes graduados en el último año académico.		
<b>Alcanzable</b>	Ayudar a tener una base actualizada del desempeño laboral de los estudiantes graduados en el último término académico.		
<b>Relevante</b>	Es importante obtener la información proporcionada por el estudiante para posteriores evaluaciones del pensum académico.		
<b>Atado al tiempo</b>	dic-19		

FICHA DEL INDICADOR			
<b>Responsable</b>	Coordinadora de Seguimiento de Graduación		
<b>Objetivo</b>	Medir que los alumnos recién graduados llenen la encuesta más rápido que los de promociones anteriores.		
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y Fórmula</b>		
<b>Proceso interno:</b>	<i>Fidelidad de estudiantes</i>		
Verificar que los estudiantes graduados del último año académico llenen en su mayoría la encuesta.	$\frac{\text{Encuestas realizadas}}{\text{Total de estudiantes graduados durante el último término académico}} \times 100$		
<b>Seguimiento</b>			
Los asistentes de seguimiento a graduados enviarán a la coordinación el reporte de los estudiantes graduados en el último año que han llenado la encuesta.			
<b>Medición actual</b>	0%		Unidad
<b>Meta:</b>	Lograr que el 70% de encuestas sean llenadas por estudiantes graduados durante el último término.		
<b>Límites del Cumplimiento</b>	<b>INACEPTABLE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>ÓPTIMO</b>
	Índice ≤ 60%	60% < índice < 70%	Índice ≥ 70%
<b>Frecuencia de la Medición:</b>	Al final de cada año académico		

## XV. Ficha de Subproceso



### **10.3. Procesos del Centro de Idiomas**

#### **10.3.1.Subproceso de Planificación académica de cursos y actividades del Centro de Idiomas**

##### **I. Responsable**

Coordinador (a) Centro de Idiomas.

##### **II. Objetivo**

Facilitar guía de ejecución del proceso.

##### **III. Alcance**

Coordinación Académica, Docentes.

##### **IV. Normativa Aplicable**

- a. Reglamento del proceso de Seguimiento a graduados de la IES.
- b. Guía para el desarrollo del proceso de Seguimiento a graduados.

##### **V. Entradas**

Base de datos histórica de estudiantes.

##### **VI. Salidas**

Planificación de cursos y actividades extracurriculares.

##### **VII. Recursos**

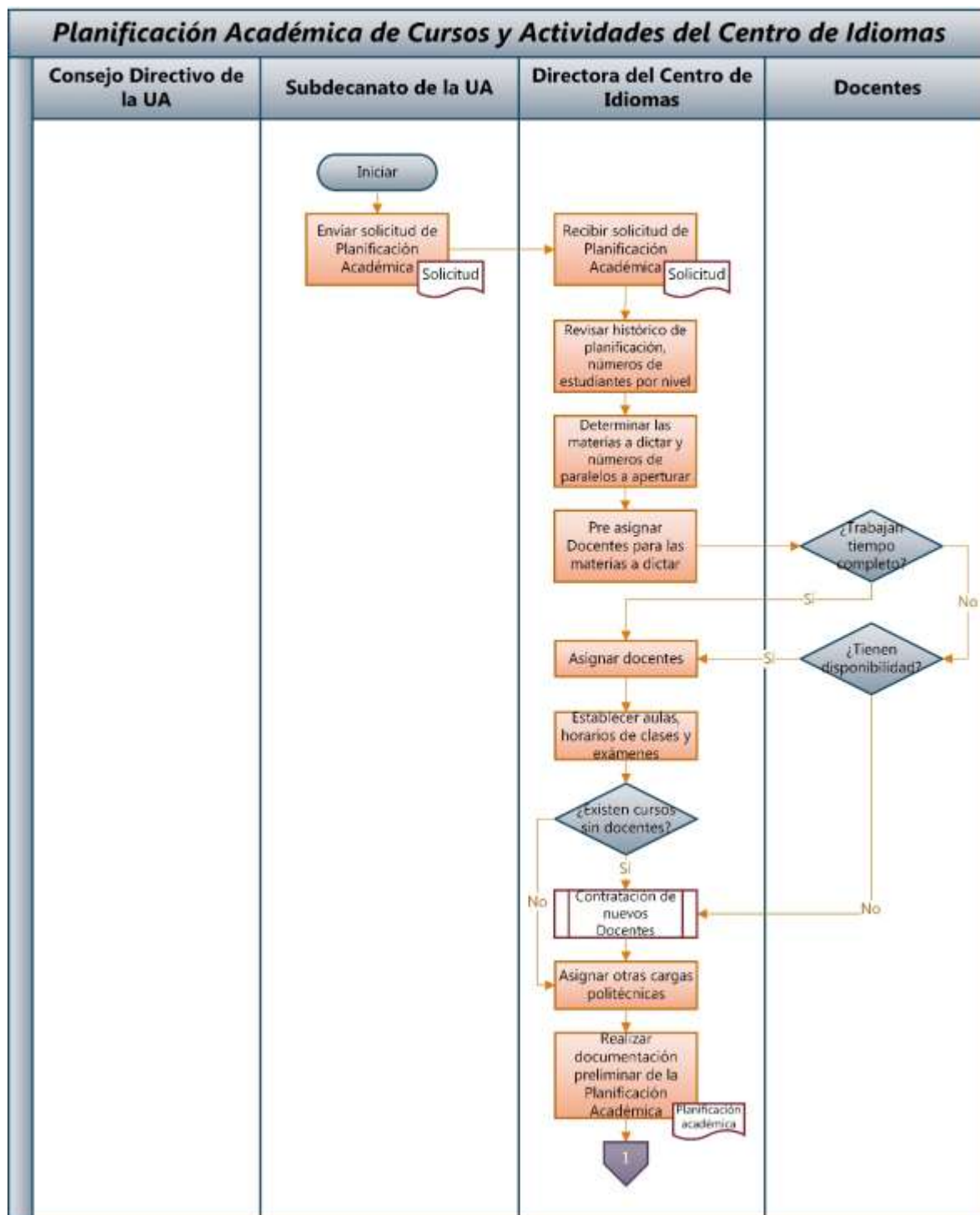
- **Infraestructura:** Instalaciones de la Unidad Académica.
- **Tecnología:** Equipos de cómputo, redes inalámbricas.
- **Capital Humano:** Autoridades académicas, graduados.
- **Financieros:** Presupuesto.

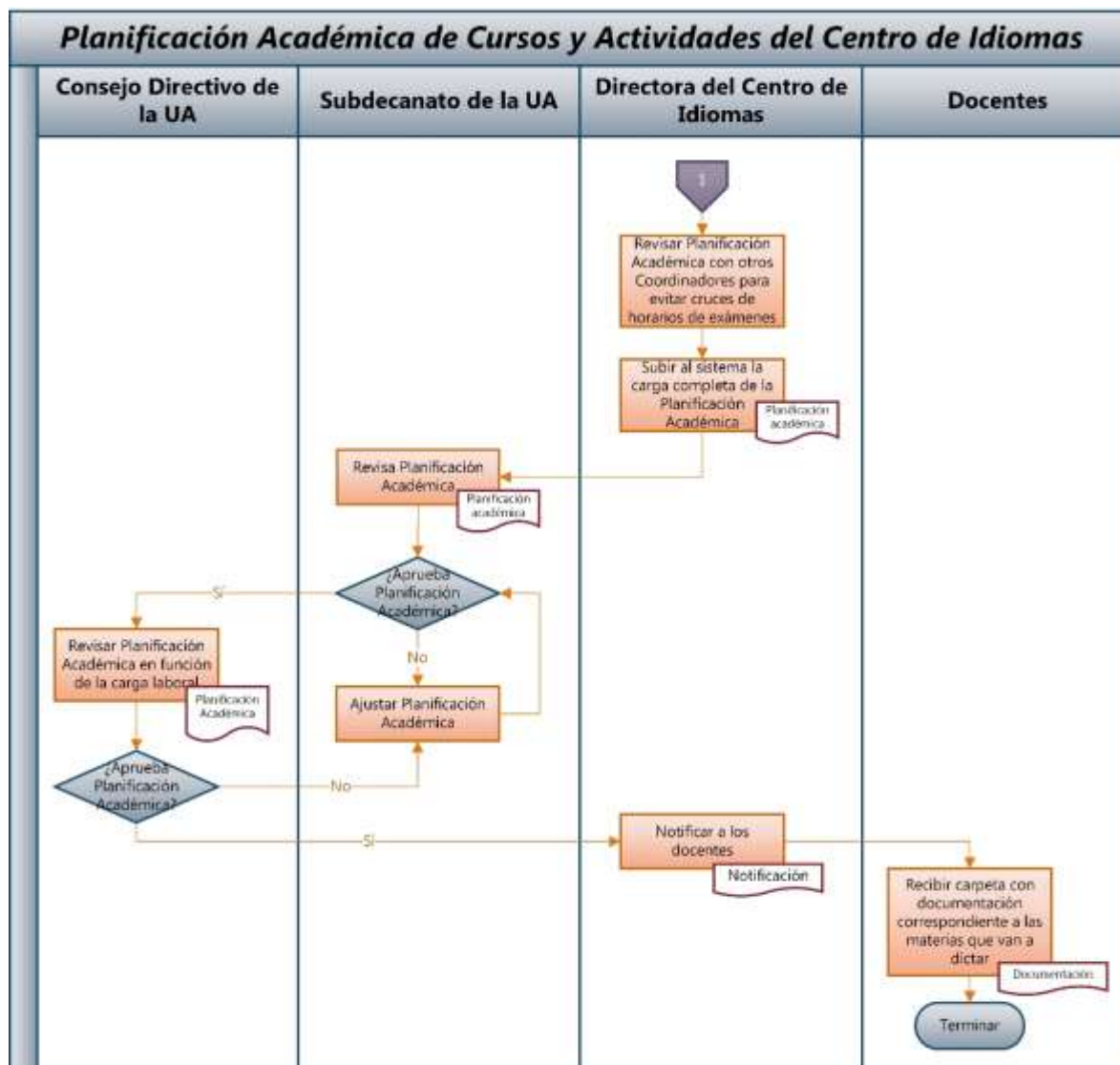


## VIII. Descripción de las actividades

PLANIFICACIÓN ACADÉMICA DE CURSOS Y ACTIVIDADES DEL CENTRO DE IDIOMAS		
No Operación	Responsable	Descripción
1	Subdecanato de la Facultad	Enviar solicitud de Planificación Académica.
2	Directora del Centro de Idiomas	Recibir solicitud de Planificación Académica.
3	Directora del Centro de Idiomas	Revisar histórico de planificación, números de estudiantes por nivel.
4	Directora del Centro de Idiomas	Determinar las materias a dictar y números de paralelos a aperturar.
5	Directora del Centro de Idiomas	Pre asignar Docentes para las materias a dictar.
6	Directora del Centro de Idiomas	Asignar docentes.
7	Directora del Centro de Idiomas	Establecer aulas, horarios de clases y exámenes.
8	Directora del Centro de Idiomas	Asignar otras cargas politécnicas.
9	Directora del Centro de Idiomas	Realizar documentación preliminar de la Planificación Académica.
10	Directora del Centro de Idiomas	Revisar Planificación Académica con otros Coordinadores para evitar cruces de horarios de exámenes.
11	Directora del Centro de Idiomas	Subir al sistema la carga completa de la Planificación Académica.
12	Subdecanato de la Facultad	Revisar Planificación Académica.
13	Consejo Directivo de la Facultad	Revisar Planificación Académica General en función de la carga laboral.
14	Subdecanato de la Facultad	Ajustar Planificación Académica.
15	Directora del Centro de Idiomas	Notificar a los docentes.
16	Docentes	Recibir carpeta con documentación correspondiente a las materias que van a dictar.

## IX. Descripción gráfica del proceso





## X. Políticas

- La planificación académica debe desarrollarse de manera anual en conjunto con los coordinadores y docentes.
- Se debe respetar el número máximo de horas de trabajo asignadas a cada docente.
- Incluir dentro de la planificación académica actividades extracurriculares.
- Socializar syllabus con docentes y estudiantes.

## XI. Documentos y formatos

- Anexo de planificación académica.

## XII. Riesgos en su ejecución

Inadecuada estimación de demanda de los estudiantes.

## XIII. Controles ejercidos

Verificación de carga académica asignada.

## XIV. Indicadores

### Indicador #1

Característica del objetivo SMART	PROCESO PRODUCCIÓN	OBJETIVO	PLAN DE ACCIÓN
<b>Específico</b>	Evitar el incumplimiento de las actividades programadas.	Verificar el cumplimiento del 95% de las actividades programadas.	Control y seguimiento periódico de las actividades planificadas y no realizadas.  Desarrollar un sistema de pre-registro que permita conocer a priori las preferencias de registro de los estudiantes.
<b>Medible</b>	95% de actividades planificadas.		
<b>Alcance</b>	Ayudar a un mejor control del cumplimiento de todas las actividades planificadas.		
<b>Relevante</b>	Es importante que cumplan a cabalidad todas las actividades planificadas.		
<b>Atado al tiempo</b>	feb-19		

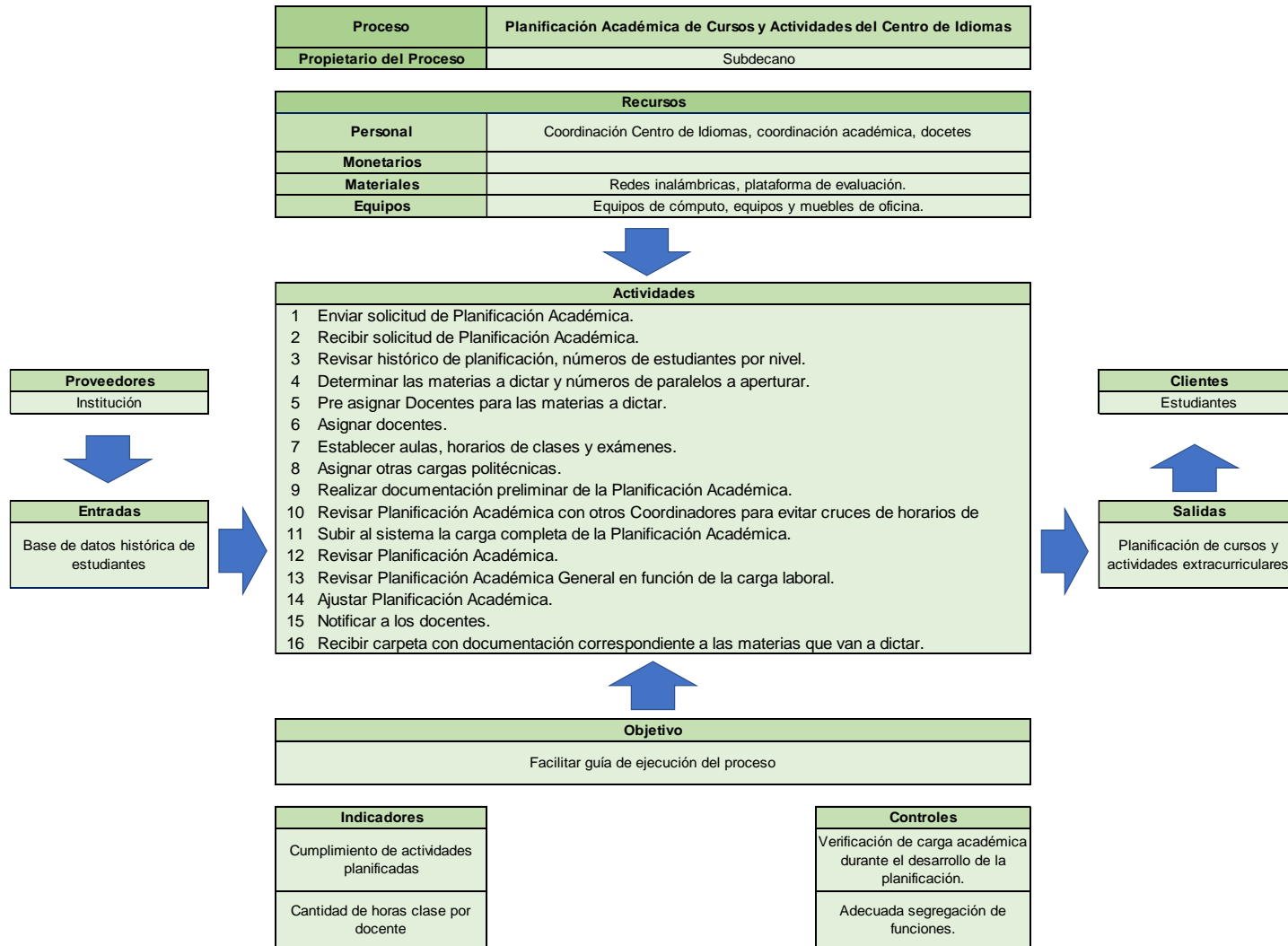
FICHA DEL INDICADOR		
<b>Responsable</b>	Coordinadora del Centro de Idiomas	
<b>Objetivo</b>	Verificar el cumplimiento de las actividades programadas.	
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y Fórmula</b>	
<b>Cliente:</b>	<i>Cumplimiento de actividades planificadas.</i>	
Mantener un control de las actividades planificadas para que sean cumplidas a cabalidad al final de cada término académico.	$\frac{\% \text{ de Cumplimiento de actividades asignadas}}{\% \text{ Total de actividades planificadas}} \times 100$	
<b>Seguimiento</b>		
Los coordinadores de materia indicarán a la coordinadora del Centro de Idiomas las actividades que no se llevaron a cabo.		
<b>Medición actual</b>	0%	Unidad
<b>Meta:</b>	Realizar el 95% de las actividades planificadas.	
<b>Límites del Cumplimiento</b>	<b>INACEPTABLE</b>	<b>ACEPTABLE</b>
	Índice ≤ 85%	85% < índice < 95%
<b>Frecuencia de la Medición:</b>	Al final de cada término académico	
	<b>ÓPTIMO</b>	Índice ≥ 95%

## Indicador #2

Característica del objetivo SMART	PROCESO PRODUCCIÓN	OBJETIVO	PLAN DE ACCIÓN
<b>Específico</b>	Evitar asignación excesiva de carga horaria al docente.	Evitar el exceso de carga horaria a los docentes.	Control de horas asignadas vs horas reglamentarias.  Solicitar al departamento de sistemas implementación de alerta al alcanzar el máximo de horas adjudicadas a un docente.
<b>Medible</b>	Controlar el número de horas adjudicadas al docente.		
<b>Alcanzable</b>	Ayudar a una mejor repartición de actividades.		
<b>Relevante</b>	Es importante que se distribuyan adecuadamente las actividades.		
<b>Atado al tiempo</b>	feb-19		

FICHA DEL INDICADOR			
<b>Responsable</b>	Coordinadores de materia		
<b>Objetivo</b>	Evitar el exceso de carga horaria a los docentes..		
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y Fórmula</b>		
<b>Proceso interno:</b> Verificar que las horas asignadas a los docentes no exceda su carga horaria establecida.	<i>Cantidad de horas clase por docente</i>		
	$\frac{\text{Horas asignadas}}{\text{Total de horas máximas reglamentarias}} \times 100$		
<b>Seguimiento</b>			
La Coordinación del Centro de Idiomas solicitará al departamento de Talento Humano de la IES un informe mensual de las horas laboradas por el docente.			
<b>Medición actual</b>	0%		Unidad
<b>Meta:</b>	Cumplir con la asignación del 90% de la carga horaria.		
<b>Límites del Cumplimiento</b>	<b>INACEPTABLE</b> Índice ≤ 87%	<b>ACEPTABLE</b> 87% < índice < 90%	<b>ÓPTIMO</b> Índice ≥ 90%
<b>Frecuencia de la Medición:</b>	Al final de cada término académico		

## XV. Ficha de Subproceso



### **10.3.2. Convenio con Institución Externa de Idiomas**

#### **I. Responsable**

Coordinador (a) Centro de Idiomas.

#### **II. Alcance**

Coordinación Académica.

#### **III. Objetivo**

Documentar el proceso de administración de convenios con la Institución Externa de Idiomas.

#### **IV. Alcance**

Coordinación Académica.

#### **V. Normativa Aplicable**

N/A.

#### **VI. Entradas**

- a. Propuesta de calendario académico de cursos a ofertar.

#### **VII. Salidas**

- a. Incremento de estudiantes que aprueban niveles de inglés.

#### **VIII. Recursos**

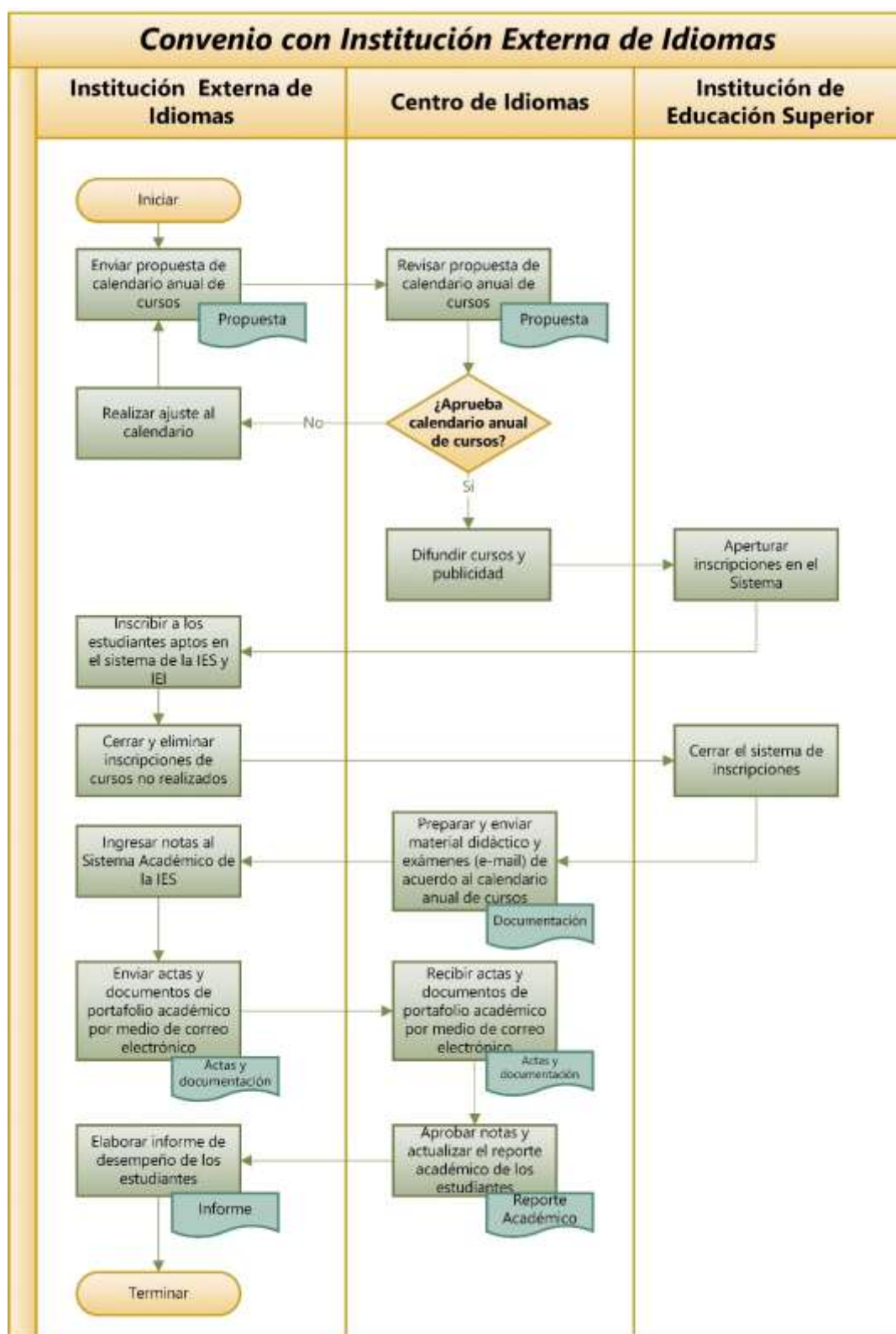
- **Infraestructura:** Instalaciones de la Unidad Académica.
- **Tecnología:** Equipos de cómputo, redes inalámbricas.
- **Capital Humano:** Autoridades académicas, graduados.
- **Financieros:** Presupuesto.

## IX. Descripción del proceso

<b>CONVENIO CON INSTITUCIÓN EXTERNA DE IDIOMAS</b>		
<b>No</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
1	Institución de Idiomas Externa	Envío de propuesta de calendario anual de cursos
2	Centro de Idiomas	Revisa propuesta de calendario anual de cursos
3	Institución de Idiomas Externa	Realiza ajustes al calendario
4	Centro de Idiomas	Difundir cursos y publicidad
5	Institución de Educación Superior	Apertura de inscripciones en el Sistema
6	Institución de Idiomas Externa	Inscribe a los estudiantes aptos en el sistema de la IES y IEI
7	Institución de Idiomas Externa	Cierre de inscripciones y eliminación de inscripciones de cursos no realizados
8	Institución de Educación Superior	Cierre del sistema de inscripciones
9	Centro de Idiomas	Preparación y envío de material didáctico y exámenes (e-mail) de acuerdo al calendario anual de cursos
10	Institución de Idiomas Externa	Ingreso de notas al Sistema Académico de la IES
11	Institución de Idiomas Externa	Envía actas y documentos de portafolio académico por medio de correo electrónico
12	Centro de Idiomas	Recibe actas y documentos de portafolio académico por medio de correo electrónico
13	Centro de Idiomas	Aprobación de notas y actualización del reporte académico de los estudiantes
14	Institución de Idiomas Externa	Elaboración de informe de desempeño de los estudiantes



## X. Descripción gráfica del proceso



## XI. Documentos y formatos

Planificación de calendario anual de cursos.

## XII. Riesgos en su ejecución

- Fallos en el registro del sistema.
- Inadecuada difusión de información acerca de los cursos.

## XIII. Controles ejercidos

- Verificación de notas académicas en el sistema.
- Envío de material didáctico como respaldo.

## XIV. Indicadores

### Indicador #1

Característica del objetivo SMART	PROCESO PRODUCCIÓN	OBJETIVO	PLAN DE ACCIÓN
<b>Específico</b>	Evitar el incumplimiento de las actividades programadas.	Ver la trazabilidad de las actividades ejecutadas en los cursos impartidos.	El centro de idiomas debe solicitar a la Unidad de servicio exteno la documntación soporte de las actividades realizas por los estudiantes.
<b>Medible</b>	80% de actividades ejecutadas con sus respectivos soporte.		
<b>Alcanzable</b>	Validar la información impartida en las instalaciones del servidor externo.		
<b>Relevante</b>	Es importante que cumplan a cabalidad todas las actividades planificadas.		
<b>Atado al tiempo</b>	feb-19		

FICHA DEL INDICADOR	
<b>Responsable</b>	Coordinadora del Centro de Idiomas
<b>Objetivo</b>	Ver la trazabilidad de las actividades ejecutadas en los cursos impartidos
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y Fórmula</b>
<b>Cliente:</b>	<i>Porcentaje de actividades con soporte</i>
Mantener un control de las actividades realizadas en los cursos de la IEI	$\frac{\text{Número de actividades con soportes}}{\text{Total de actividades realizadas}} \times 100$
<b>Seguimiento</b>	
El coordinador(a) del centro debe revisar el informe de desempeño del estudiante en cursos de tomados en la insitución externa de idiomas.	
<b>Medición actual</b>	0% <span style="float: right;">Unidad</span>
<b>Meta:</b>	Soportar el 80% de las actividades ejecutadas.
<b>Límites del Cumplimiento</b>	<b>INACEPTABLE</b>
	Índice ≤ 75%
<b>Límites del Cumplimiento</b>	<b>ACEPTABLE</b>
	75% < índice < 80%
<b>Límites del Cumplimiento</b>	<b>ÓPTIMO</b>
	Índice ≥ 80%
<b>Frecuencia de la Medición:</b>	Al final de cada término académico.

## Indicador #2

Característica del objetivo SMART	PROCESO PRODUCCIÓN	OBJETIVO	PLAN DE ACCIÓN
<b>Específico</b>	Validar calificaciones obtenidas por los estudiantes que aprueban el curso.	Validar calificaciones obtenidas por el 80% de los estudiantes que aprueban el curso mediante la revisión de documentación que permita conocer la metodología de enseñanza y de calificación de la entidad externa hasta septiembre 2019.	El coordinador del Centro de Idiomas debe solicitar la documentación que respalde la calificación final de 3 estudiantes que hayan obtenido notas bajas, medias y altas respectivamente.
<b>Medible</b>	80% de estudiantes aprobados.		
<b>Alcanzable</b>	Mediante revisión de documentación soporte.		
<b>Relevante</b>	Conocer la metodología de enseñanza y de calificación del prestador externo.		
<b>Atado al tiempo</b>	sep-19		

FICHA DEL INDICADOR			
<b>Responsable</b>	Coordinador del Centro de Idiomas		
<b>Objetivo</b>	Validar las calificaciones obtenidas por los estudiantes.		
<b>Perspectiva</b>	<b>Nombre y Fórmula</b>		
<b>Proceso interno:</b>	<i>Porcentaje de estudiantes que aprueban niveles de inglés.</i>		
Demostrar que las calificaciones se encuentren debidamente respaldadas.	$\frac{\text{Número de estudiantes de determinado nivel que aprueban el curso}}{\text{Total de estudiantes registrados en un determinado nivel}} \times 100$		
<b>Seguimiento</b>			
El coordinador del Centro de Idiomas debe solicitar al final de cada término académico los respaldos de las calificaciones obtenidas por los estudiantes.			
<b>Medición actual</b>	0%		Unidad
<b>Meta:</b>	Lograr que el 80% de estudiantes aprueben los niveles de inglés.		
<b>Límites del Cumplimiento</b>	<b>INACEPTABLE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>ÓPTIMO</b>
	Índice ≤ 60%	60% < índice < 80%	Índice ≥ 80%
<b>Frecuencia de la Medición:</b>	Al final de cada término académico.		

## XV. Ficha de Subproceso

