

# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

## **Facultad de Ciencias Naturales y Matemáticas**

“Levantamiento y diseño de procesos claves para una Facultad, alineado al criterio CLAUSTRO DE PROFESORES del CACES”

### **PROYECTO INTEGRADOR**

Previo la obtención del Título de:

**Ingeniero en Auditoría y Contaduría Pública Autorizada**

Presentado por:

**Génesis Estefanía Ayala Lucas**

**Tatiana Mishel Revelo Esparza**

**GUAYAQUIL - ECUADOR**

**Año: 2018**

## **DEDICATORIA**

Este proyecto está dedicado a mis padres Vidal y Mary, mis hermanas Valentina y Nayeli, a mi pequeña sobrina Sheccy que son mi motivación para seguir y superar cualquier adversidad, a mis abuelitos maternos y mi abuelita paterna que son mi razón de seguir luchando y a mi ángel en el cielo Gregorio por siempre cuidarme.

Le dedico a mis tíos, primos, amigos y a los docentes que a lo largo de mi carrera universitaria, aportaron con sus conocimientos y sus sabios consejos en esta etapa de mi vida.

**Génesis Estefanía Ayala Lucas**

## DEDICATORIA

El presente proyecto se lo dedico principalmente a mis padres, Sandra Esparza y Alfredo Revelo, los cuales siempre han sido el pilar fundamental para formarme como persona y como futura profesional, dando todo lo que han podido y más para ayudarme en cada etapa de mi vida. Así también se lo dedico a mi tío Juan Carlos Esparza y a su esposa Jessenia Wong por su apoyo incondicional en la etapa universitaria y por su paciencia y amor hacia mí.

También les dedico mi tesis a mi hermana Fernanda Revelo, a mi abuelita Regina Acosta y a mi querido abuelito que siempre me cuida desde el Cielo Zoilo Esparza y a todos mis tíos/as y primos/as por su cariño constante.

**Tatiana Mishel Revelo Esparza.**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios en primer lugar por darme la sabiduría para poder cumplir con la realización de uno de los objetivos de mi vida.

A mis padres Vidal y Mary por darme siempre el apoyo incondicional, siendo mí soporte en momentos duros de la vida, a mis hermanas Valentina y Nayeli y mi sobrina Sheccy por ser mis inspiraciones, mi motivo de lucha y de superación. A mis abuelos Marcos y Victoria por ser mis segundos padres brindándome su amor incondicional. A las personas más cercanas que de una u otra manera me apoyaron en todo momento, a mi compañero de vida Teddy por siempre darme una mano, por cuidarme y ser mi motivación para terminar este proyecto, a dos de mis más íntimas amigas Yomayra y Carolina por ser mis ángeles terrenales. A mi madre de corazón Jacqueline por apoyarme incondicionalmente y siempre darme palabras de aliento sin importar ni el tiempo ni el espacio.

A mi director de proyecto el MBA Julio Aguirre Mosquera, por siempre brindar y aportar los conocimientos necesarios para poder realizar este proyecto.

**Génesis Estefanía Ayala Lucas**


## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por cuidarme siempre y haberme permitido llegar a cumplir mis metas. A mis padres por su esfuerzo, sacrificio y amor, sin importar la distancia permanentemente cuidándome y recordándome que siempre estarán para guiarme por el camino de la vida con sabiduría y amor. A mi tío Juan Carlos y a su esposa Jessenia por cuidarme como una hija durante esta etapa de mi vida y permitirme estar continuamente con ellos y mis primos que son mi alegría en cada momento. A mi hermana Fernanda por su cariño y amor, y por ser un apoyo en mi vida. A mi abuelita Regina por cuidarme y ser una segunda madre. A mi tía Lourdes por consentirme y por darme los mejores abrazos en los momentos oportunos. A mi enamorado Josué Coello por ser un apoyo incondicional a lo largo de mi carrera y mi vida. A Jennifer Echeverría mi mejor amiga por siempre escucharme y estar para mí en todos los momentos de mi vida. A mis primos/as, tíos/as y amigos que han contribuido para que llegue hasta aquí. A mis docentes a lo largo de mi vida académica por brindarme los mejores consejos y conocimientos que han hecho de mí la persona que soy ahora.

**Tatiana Mishel Revelo Esparza.**

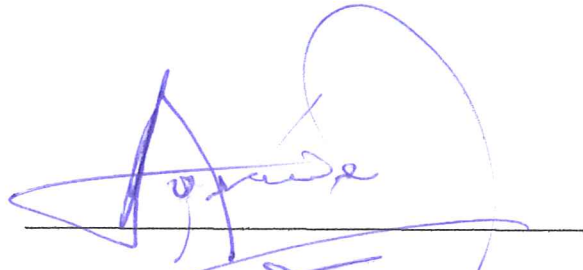
## DECLARACIÓN EXPRESA

“Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; AYALA LUCAS GÉNESIS ESTEFANIA Y REVELO ESPARZA TATIANA MISHEL 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”

  
AYALA GÉNESIS

  
REVELO TATIANA

## EVALUADORES

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Julio Aguirre Mosquera', is written over a horizontal line. The signature is stylized and somewhat abstract.

**MAE. Julio Aguirre Mosquera**  
**PROFESOR DE LA MATERIA**

## **RESUMEN**

El presente proyecto integrador analizará y estudiará la situación actual en la que se encuentran los procesos claves relacionados con la Gestión Académica de la Facultad de Ciencias Sociales de una Institución de Educación Superior, con la finalidad de identificar posibles problemáticas que estén impidiendo seguir los lineamientos de acreditación del CACES.

En el primer capítulo se encuentra la descripción de los aspectos más importantes de la Facultad, sus antecedentes, estructura organizacional, objetivos, alcance y problemática resultante de una matriz de riesgo que analiza todos los procesos claves, ayudando a justificar el proyecto mediante la utilización de varias herramientas de análisis administrativas y finalmente el marco teórico con los conceptos y elementos que se utilizaron.

En el segundo capítulo se detalla la metodología a ser empleada en este proyecto, para ello se realiza un análisis de la situación actual del proceso de Gestión Académica de la Facultad, a continuación, se elabora flujo gramas e indicadores de gestión, los cuales ayudan a identificar los problemas existentes en el proceso, para poder generar propuestas de mejoras, comentarios, entre otros aspectos.

En el tercer capítulo se menciona las herramientas utilizadas, así como el análisis de costo beneficio y la utilidad de las mejoras planteadas con sus debidos indicadores que validen que el proceso de mejora es el adecuado.

Finalmente, en el capítulo cuarto se ejecuta las respectivas conclusiones y recomendaciones obtenidas del proceso, basándose en los hallazgos obtenidos de los sub procesos analizados que forman parte del proceso de Gestión Académica.



## **ABSTRACT**

This integrating project will analyze and study the current situation of the key process related to the Academic Management of the Faculty of Social Sciences of a Higher Education Institution, having the purpose to identify possible situations that are avoiding continuing with the guidelines of CACES' accreditation.

The first chapter has the description of the most important aspects of the faculty, its background, organizational structure, objectives, scope and problems resulting due to a risk matrix that analyzes all the key processes, helping to justify the project using several administrative analysis tools and finally the theoretical framework with the concepts and elements that were used.

In the second chapter the methodology used in this project is detailed, thus the current situation of the academic management process is analyzed, then a flow diagram and management indicators are elaborated, which help to identify the existing problems in the process, in order to generate proposals for improvements, comments, among other aspects.

In the third chapter, the tools used are cited, as well as the cost-benefit analysis and the use of the improvements proposed with their appropriate indicators, which corroborate that the improvement process is the most suitable.

Lastly, in the fourth chapter the appropriated conclusions and recommendations obtained from the process are ran, based on the results got from the analysis of the sub-processes which are part of the Academic Management Process.

# ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	I
ABSTRACT.....	II
INDICE GENERAL.....	III
ABREVIATURAS.....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
CAPÍTULO 1.....	1
1 INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.1.1 Universidad en el Ecuador.....	1
1.1.2 Institución de Educación Superior.....	1
1.1.3 Facultad.....	1
1.1.4 Gestión Académica.....	2
1.1.5 Claustro de Profesores.....	2
1.1.6 Organigrama de la Institución de Educación Superior.....	3
1.1.7 Organigrama de la Facultad de Ciencias Sociales.....	5
1.1.8 Servicios y oferta académica de la FCS.....	6
1.1.9 Base Legal.....	6
1.2 Descripción del Problema.....	7
1.2.1 Antecedentes.....	7
1.2.2 Matriz de Riesgo.....	7
1.3 Justificación del Problema.....	11
1.4 Objetivos.....	11
1.4.1 Objetivos General.....	11
1.4.2 Objetivos Específicos.....	11

1.5	Alcance.....	12
1.6	Marco Teórico.....	12
1.6.1	Direccionamiento estratégico.....	12
1.6.2	Sistema de Gestión por Procesos.....	13
CAPÍTULO 2.....		17
2	METODOLOGÍA.....	17
2.1	Diagnóstico del proceso de gestión académica.....	17
2.1.1	FODA.....	17
2.1.2	Análisis de Impacto Interno.....	19
2.1.3	Análisis de Impacto Externo.....	20
2.1.4	Análisis de Aprovechabilidad.....	22
2.1.5	Análisis de Vulnerabilidad.....	23
2.1.6	FODA Estratégico.....	24
2.2	Direccionamiento Estratégico.....	25
2.2.1	Visión.....	25
2.2.2	Misión.....	25
2.2.3	Objetivos Estratégicos.....	26
2.2.4	Mapa estratégico.....	27
2.2.5	Valores.....	27
2.3	Sistema de Gestión por Procesos.....	28
2.3.1	Cadena de Valor.....	28
2.3.2	Actividades Primarias.....	29
2.3.3	Actividades de Apoyo.....	29
2.3.4	Mapa de Procesos.....	29
2.3.5	Identificación de Procesos y Sub procesos.....	33
2.3.6	Sub proceso de Planificación Académica.....	33
2.3.7	Sub proceso de Consejerías Académicas.....	46

2.3.8	Sub proceso de Recalificación .....	58
2.4	Autoevaluación institucional.....	70
2.4.1	Identificación de indicadores acorde con el criterio de Claustro de Profesores del CACES .....	70
CAPÍTULO 3.....		72
3	RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	72
3.1	Tipo de análisis realizado .....	72
3.2	Análisis de los problemas identificados .....	74
CAPÍTULO 4.....		80
4	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	80
4.1	Nivel de cumplimiento de los objetivos específicos .....	80
4.2	Conclusiones .....	81
4.3	Recomendaciones.....	82
BIBLIOGRAFÍA .....		83
ANEXOS.....		84
	Encuesta de Satisfacción .....	84
	Resultados de la encuesta: .....	86

## **ABREVIATURAS**

ESPOL	Escuela Superior Politécnica del Litoral
FCS	Facultad de Ciencias Sociales
CACES	Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior
UA	Unidad Académica
IES	Institución de Educación Superior
LOES	Ley Orgánica De Educación Superior
CES	Consejo de Educación Superior
TC	Tiempo Completo
STA	Secretaria Técnica Académica

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Ilustración 1.1 Estructura Organizacional de la IES .....</b>	<b>3</b>
<b>Ilustración 1.2 Estructura Organizacional Vicerrectorado Académica .....</b>	<b>4</b>
<b>Ilustración 1.3 Organigrama de FCS .....</b>	<b>5</b>
<b>Ilustración 1.4 Proceso .....</b>	<b>13</b>
<b>Ilustración 1.5 Cadena de Valor .....</b>	<b>14</b>
<b>Ilustración 1.6 Diagrama de Flujos .....</b>	<b>14</b>
<b>Ilustración 1.7 Ishikawa.....</b>	<b>15</b>
<b>Ilustración 1.8 Matriz de Riesgo .....</b>	<b>16</b>
<b>Ilustración 1.9 FODA .....</b>	<b>16</b>
<b>Ilustración 1.10 Matriz 5W + 1H .....</b>	<b>16</b>
<b>Ilustración 2.1 Mapa de Procesos de la FCS.....</b>	<b>29</b>
<b>Ilustración 2.2 Mapa de Procesos .....</b>	<b>30</b>
<b>Ilustración 2.3 Diagrama de Flujo Actual de Planificación Académica .....</b>	<b>34</b>
<b>Ilustración 2.4 Diagrama de Flujo de la situación mejorada de Planificación Académica.....</b>	<b>35</b>
<b>Ilustración 2.5 Diagrama de Flujo Mejorado de Planificación Académica.....</b>	<b>35</b>
<b>Ilustración 2.6 diagrama de planificación situación actual para el AVA .....</b>	<b>37</b>
<b>Ilustración 2.7 diagrama de planificación situación mejorada para el AVA .....</b>	<b>38</b>
<b>Ilustración 2.8 Representación Gráfica y Comparativa Planificación Académica .....</b>	<b>42</b>
<b>Ilustración 2.9 Diagrama de Ishikawa Planificación Académica .....</b>	<b>44</b>
<b>Ilustración 2.10 Diagrama de Flujo Actual de Consejerías Académicas .....</b>	<b>46</b>
<b>Ilustración 2.11 Diagrama de Flujo Mejorado de Consejerías Académicas .....</b>	<b>47</b>
<b>Ilustración 2.12 diagrama de consejerías académicas situación actual para el AVA .....</b>	<b>49</b>
<b>Ilustración 2.13 diagrama de consejerías académicas situación mejorada para el AVA.....</b>	<b>50</b>
<b>Ilustración 2.14 Representación Gráfica y Comparativa Consejería Académicas.....</b>	<b>54</b>
<b>Ilustración 2.15 Diagrama de Ishikawa del subproceso de Consejerías Académicas.....</b>	<b>56</b>
<b>Ilustración 2.16 Diagrama de Flujo Actual Recalificaciones.....</b>	<b>58</b>
<b>Ilustración 2.17 Diagrama de Flujo mejorado de Recalificaciones .....</b>	<b>59</b>
<b>Ilustración 2.18 diagrama de recalificación situación actual para el AVA.....</b>	<b>61</b>

<b>Ilustración 2.19</b> diagrama de recalificación situación actual para el AVA.....	62
<b>Ilustración 2.20</b> Representación Gráfica y Comparativa "Recalificación" .....	67
<b>Ilustración 2.21</b> Diagrama de Ishikawa de Recalificaciones .....	68

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1 Matriz de Riesgo de los Sub procesos de Gestión Académica.....	9
Tabla 1.2 Ponderación de la Matriz de Riesgo .....	10
Tabla 2.1 FODA de Gestión Académica.....	18
Tabla 2.2 Análisis de Impacto Interno .....	19
Tabla 2.3 Análisis de Impacto Externo .....	20
Tabla 2.4 Análisis de Aprovechabilidad .....	22
Tabla 2.5 Métrica de Aprovechabilidad.....	22
Tabla 2.6 Análisis de Vulnerabilidad.....	23
Tabla 2.7 Métrica de Vulnerabilidad .....	23
Tabla 2.8 FODA Estratégico.....	24
Tabla 2.9 Matriz de relación estrategias y objetivos .....	26
Tabla 2.10 Cadena de Valor de la FCS .....	28
Tabla 2.11 Estructura de los procesos gobernantes de la unidad académica.....	31
Tabla 2.12 Estructura de los Procesos Estratégicos de la Unidad Académica .....	31
Tabla 2.13 Estructura de los Procesos de Apoyo de la Unidad Académica.....	31
Tabla 2.14 Procesos y Sub procesos Claves de la FCS.....	32
Tabla 2.15 Ficha de Indicador de Cantidad de Horas de clases Docente.....	36
Tabla 2.16 Ficha de Indicador Capacidad Máxima de Alumnos por paralelo.....	36
Tabla 2.17 Análisis de Valor Agregado Situación Actual Planificación Académica .....	40
Tabla 2.18 Análisis de Valor Agregado Situación Mejorada Planificación Académica.....	42
Tabla 2.19 Matriz 5w, 1H de Planificación Académica .....	45
Tabla 2.20 Ficha de indicador de asistencia de estudiantes por profesor .....	48
Tabla 2.21 Ficha de indicador de asistencia de estudiantes obligatorios por profesor .....	48
Tabla 2.22 Análisis de Valor Agregado "Consejerías Académicas" .....	52
Tabla 2.23 Matriz 5w, 1H de Consejerías Académicas .....	57
Tabla 2.24 Ficha del Indicador Solicitudes gestionadas.....	60
Tabla 2.25 Ficha del Indicador Solicitudes rechazadas .....	60
Tabla 2.26 Análisis de Valor Agregado Situación Actual "Recalificación" .....	64
Tabla 2.27 Análisis de Valor Agregado Situación Mejorada "Recalificación" .....	66



<b>Tabla 2.28 Matriz 5W + 1H del sub proceso de Recalificaciones .....</b>	<b>69</b>
<b>Tabla 2.29 Indicadores CACES- Criterio CLAUSTRO DE PROFESORES.....</b>	<b>71</b>

# CAPÍTULO 1

## 1 INTRODUCCIÓN

### 1.1 Antecedentes

#### 1.1.1 Universidad en el Ecuador

La historia de la universidad en Ecuador surge de los años remotos de 1603, se crea la primera institución universitaria, a partir de ese tiempo empezó a surgir el alto crecimiento de la población universitaria, en el año 1826 se establece la Ley General que amparaba la educación pública, a partir de los periodos subsiguientes se dieron múltiples reformas para el sector educativo de instrucción superior, es así que en el año 1925 se establece la autonomía de las universidades, quedando establecido tres tipos de categorías, bajo financiamiento consideras públicas, privada y por ultimo privadas cofinanciadas si parte de las actividades son financiadas por el Estado.

#### 1.1.2 Institución de Educación Superior

La IES durante varios periodos ha tenido una gran transformación, como lo es el aumento de la oferta académica y el incremento de la infraestructura de las IES, varios factores han contribuido que se dé una mayor formación en los catedráticos, la creación de nuevas facultades, nuevas unidades académicas, todo esto contribuye y aporta con el desarrollo del pensamiento universal con aporte científico en varios ámbitos como lo es en las artes, la cultura y las innovaciones tecnológicas, formando profesionales y académicos responsables y sean capaces de aportar al desarrollo de la sociedad y mejoren la sustentabilidad nacional.

#### 1.1.3 Facultad

Asimismo, la IES mediante sus diferentes facultades, entre ellas la FCS tiene el objetivo de educar profesionales y que manejen herramientas que permitan determinar un análisis cuantitativo y cualitativo de situaciones que se presenten dentro y fuera del ámbito laboral y puedan ser competitivos en un ámbito global y socioeconómico, donde los estudiantes puedan desarrollar varias habilidades y destrezas que contribuyan a la solución de problemas desafiantes.

#### **1.1.4 Gestión Académica**

La Gestión Académica ayuda a cumplir los lineamientos establecidos por las normativas educativas vigentes conformada por los docentes que orientan y evalúan los distintos programas de estudios, teniendo presente los organismos reguladores para que sus procesos y actividades ayuden a la acreditación otorgada por el CACES con el fin de evaluar y garantizar el nivel de calidad de la Educación Superior.

#### **1.1.5 Claustro de Profesores**

Las evaluaciones de las cualidades de los docentes están determinadas bajo el criterio de Claustro de Profesores que permiten determinar las condiciones académicas en las que se desarrollan las actividades de académica, investigación y vinculación con la sociedad.

### 1.1.6 Organigrama de la Institución de Educación Superior

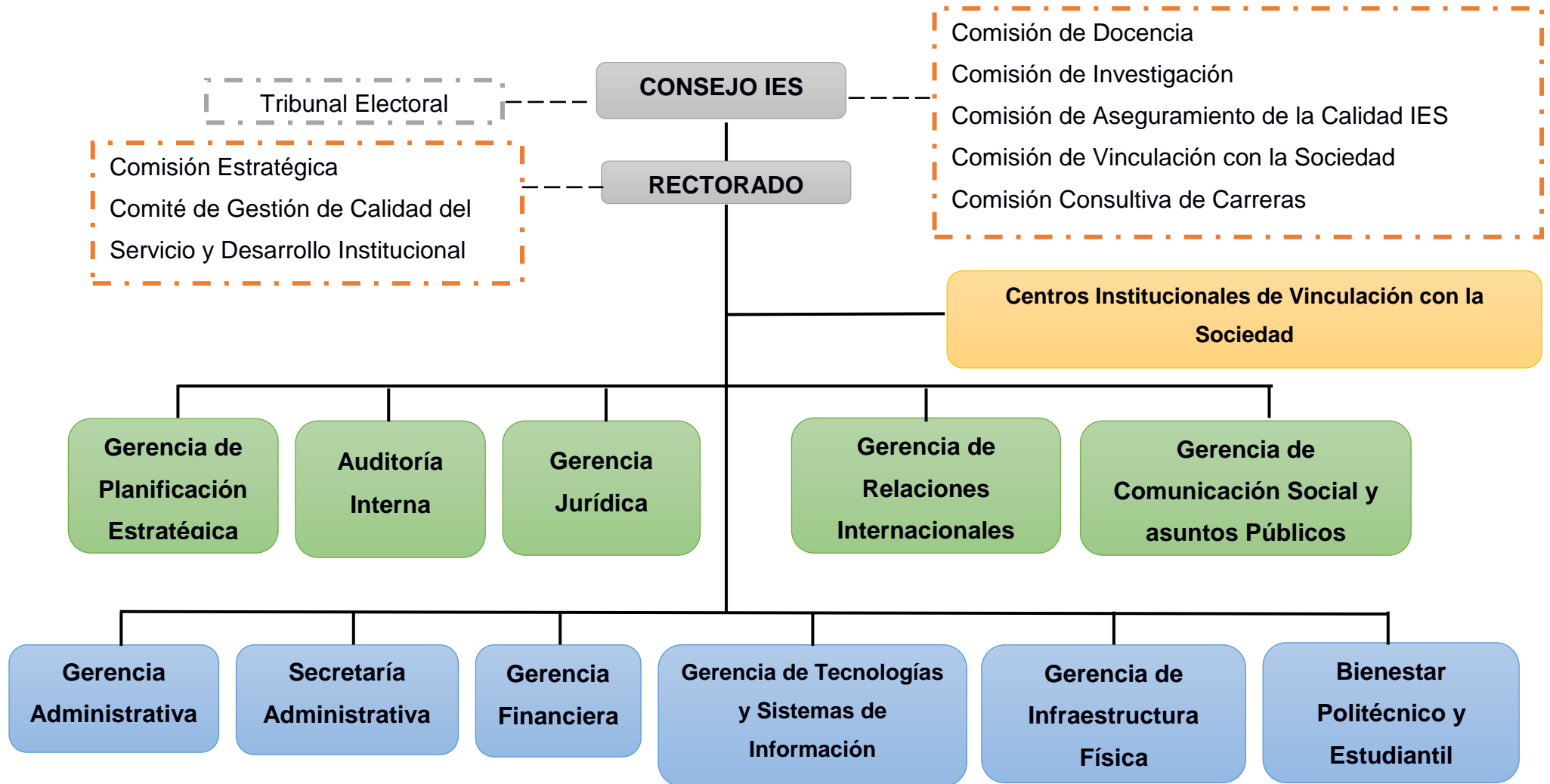
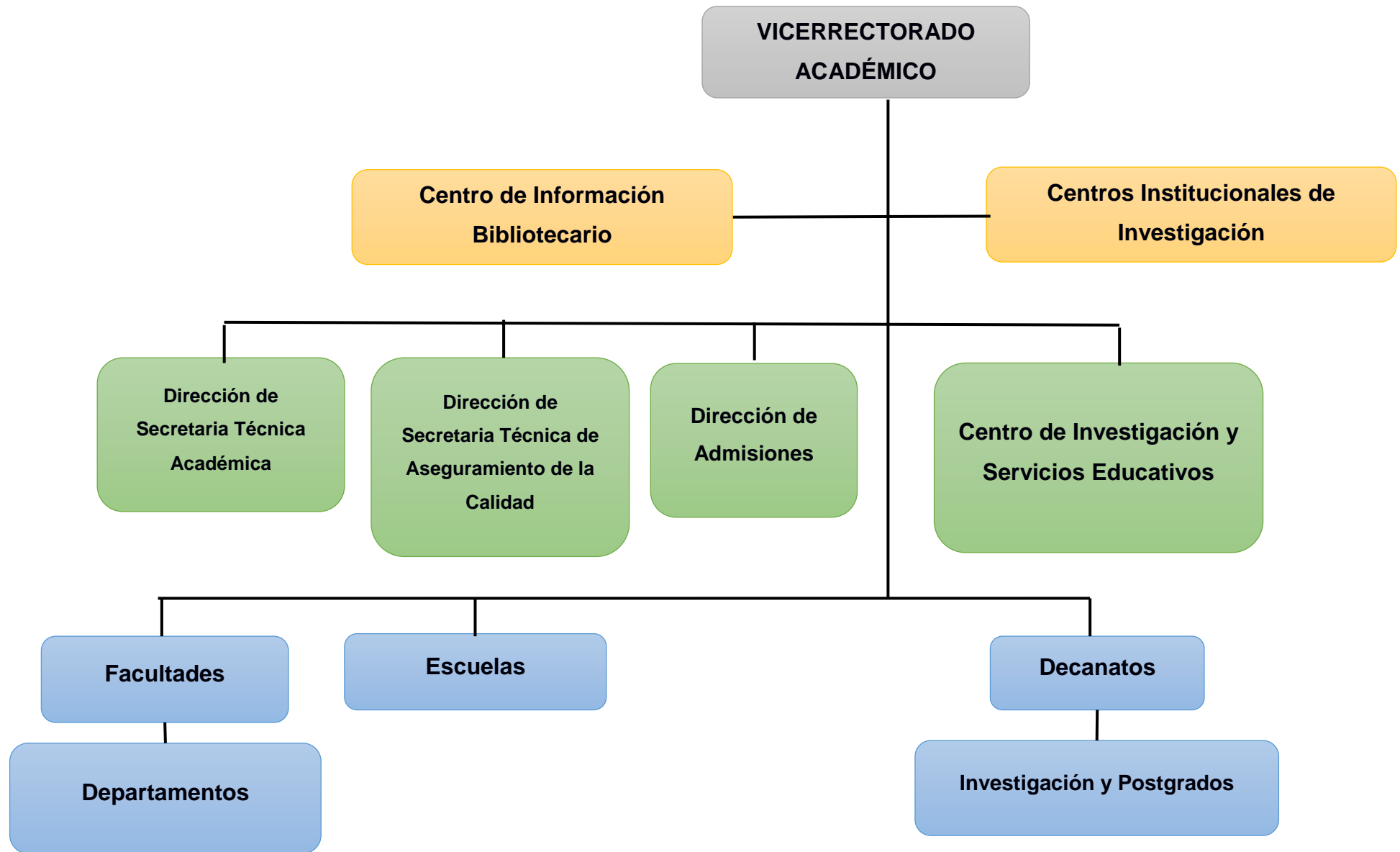


Ilustración 1.1 Estructura Organizacional de la IES

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018



**Ilustración 1.2 Estructura Organizacional Vicerrectorado Académica**

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018



### **1.1.8 Servicios y oferta académica de la FCS**

La facultad ofrece calidad en la enseñanza ofrecida a sus estudiantes, que se las identifica por los diferentes servicios que oferta la facultad, los mismos que se mencionan a continuación:

#### **✓ Formación Profesional**

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

#### **✓ 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.

#### **✓ Idiomas**

A través de un Centro de Lengua ofrecen servicio de enseñanza de idiomas y traducciones de documentos en inglés.

#### **✓ Bolsa de trabajo y pasantías**

Las 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.

### **1.1.9 Base Legal**

La Facultad se encuentra regida por la siguiente base legal:

#### **1. Leyes**

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

#### **2. Normativas**

- Código de ética

- Reglamento de Disciplina
- Reglamento de evaluaciones y calificaciones de pregrado
- Reglamento de estudios de pregrado

### **3. Organismo Reguladores**

- Secretaria de Educación Superior Ciencia y Tecnología
- CES
- CACES
- Asociación de Universidades y Escuelas Politécnicas Públicas del Ecuador

## **1.2 Descripción del Problema**

### **1.2.1 Antecedentes**

En la FCS se identificó que el problema está en que sus procesos y actividades se desarrollan de manera empírica, la molestia empieza cuando al ingresar nuevo personal y quieren realizar las actividades asignadas no tiene un soporte documentado de cómo, cuándo ni en qué tiempo desarrollar las funciones, lo que dificulta la realización de las mismas en el menor tiempo posible.

### **1.2.2 Matriz de Riesgo**

Por medio de la Matriz de Riesgo se examina algunos de los subprocesos claves del Proceso de Gestión Académica:



CRITERIO	PROCESO	SUB PROCESO	CAUSA	RIESGO	INDICES		NIVEL DE RIESGO	CONSECUENCIA	PLAN DE ACCIÓN	
					PROB	IMP.				
CLAUSTRO DE PROFESORES	GESTIÓN ACADÉMICA	PLANIFICACIÓN ACADÉMICA	Planificación no se encuentra detallada correctamente	Horarios de exámenes u horarios de clases se cruzan	1	5	5	TOLERABLE	Problemas para dar clases o tomar exámenes	Validar la planificación con el Sub Decanato
			Docentes con demasiada carga horaria	No cumplir las actividades planificadas	3	4	12	ALTO	Actividades planificadas no se cumplen	Validar el cupo máximo de horas por cada docente
				Falax constantes del docente a clases	2	4	8	ALTO	No terminar el pensum académico	No cumplir con las evidencias del portafolio docente
				Planificación extra de cargas de actividades	4	3	12	ALTO	Reasignar la actividades a otro docente con menor carga	Validar la asignación de la carga en el sistema, emitiendo un mensaje de alerta
		CONSEJERIAS ACADÉMICAS	No se realiza una orientación inicial y capacitación al estudiante que le permita conocer los servicios de Consejería Académica, procedimientos, instrumentos, marco legal y formas de evaluación que se aplicarán	Incumplimiento de las obligaciones del estudiante en cuanto a consejerías académicas	3	4	12	ALTO	Alumnos no realicen ni muestren interés en realizar consejerías académicas	Realizar una inducción o recordatorio de los deberes de los consejeros hacia los estudiantes.
			No se brinda asesoría sobre matriculación y asuntos de interés académico del estudiante, entre ellas, homologaciones, recalificaciones, etc.	Retraso en los asuntos de interés académico de los estudiantes	4	3	12	ALTA	Pérdida de credibilidad del estudiante hacia si consejero	Mantener al alcance de los consejeros los manuales y políticas de procedimientos que se llevan a cabo en la facultad
			Falta de fichas personales sobre el estudiante.	No ayudar al estudiante con ayudas que puede ser acreedor por falta de información	4	5	20	EXTREMA	Mala calificación del estudiante, dejar sus estudios.	Proporcionar a los consejeros académicos charlas, capacitaciones y herramientas para que puedan recoger información de los estudiantes con el fin de que estos adquieran destrezas comunicacionales con sus aconsejados.
		No analizar las otras posibles causas que hacen que el estudiante baje su rendimiento académico								

CRITERIO	PROCESO	SUB PROCESO	CAUSA	RIESGO	INDICES		NIVEL DE RIESGO	CONSECUENCIA	PLAN DE ACCIÓN	
					PROB.	IMP.				
CLAUSTRO DE PROFESORES	GESTIÓN ACADÉMICA	RECALIFICACIÓN DE EXÁMENES	No entregar la solicitud de recalificación a tiempo, es decir dentro de los 5 días hábiles, a partir de la fecha de publicación de la nota.	No se acepte la realización de la recalificación de examen.	5	5	25	EXTREMA	Mala calificación del estudiante.	Informar en notas informativas los plazos para solicitar las recalificaciones de exámenes.
			Perdida del examen físico.	El docente se niega a mostrar el examen al estudiante.	2	3	6	MODERADA	Insatisfacción del estudiante	Informar a todos los docentes que su obligación es mostrar los exámenes a los estudiantes que lo soliciten.
			Exceso de trámites en espera de ser procesados por parte de la secretaria de la unidad académica.	La secretaria de la unidad académica no solicite la recalificación.	3	5	15	EXTREMA	Mala calificación del estudiante.	Deben priorizar las solicitudes de estudiantes con recalificación.
		SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE EVIDENCIA DEL PORTAFOLIO DOCENTE, DEL RAÍ S Y RAD	Lo docentes no logren receptor toda la información en el tiempo establecido	Los docentes no suban a la nube la información soporte solicitado.	3	3	6	ALTA	El porcentaje de cumplimiento sea bajo y no se soporte con evidencia el aprendizaje del estudiante.	Crear una alerta dos semanas antes del tiempo límite de subir la información para notificar la información que haga falta subir.
		ANULACIÓN DE SEMESTRE Y TERCERA MATRICULA	La explicación de los motivos por parte del estudiante sea insuficiente y no valedero.	La decisión de la anulación y tercera matricula perjudiquen el desarrollo y avance del estudiante en su carrera.	3	3	9	ALTA	Existan estudiantes que pierdan la carrera y deban escoger una nueva carrera.	Permitir al estudiante realizar estas acciones sin que perjudique el avance de la carrera.
		CONVALIDACIÓN Y HOMOLOGACIÓN DE MATERIAS	Documentos incompletos.	El estudiante no le convalide las materias.	2	5	10	ALTA	El estudiante deba registrarse de manera tardía sin la probabilidad de obtener cupo.	Las deudas del estudiante se presenten como alertas al iniciar sesión en el sistema académico.
		EXAMEN DE CONOCIMIENTO	Que el examen sea unificado	El examen no esté acorde al contenido recibido por el estudiante a rendir la prueba	4	2	8	ALTA	No mida realmente el conocimiento del estudiante, y este pase la prueba sin dominar la materia.	Evaluar bajo los criterios promedios del contenido de la materia versus la materia de la institución.

**Tabla 1.1 Matriz de Riesgo de los Sub procesos de Gestión Académica**

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo

PROBABILIDAD	IMPACTO				
	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

Grado de tolerancia	
Tolerable	
Moderada	
Alta	
Extrema	

Tabla 1.2 Ponderación de la Matriz de Riesgo

### **1.3 Justificación del Problema**

El problema antes identificado nos permite establecer que la IES y la unidades académicas para la acreditación deben cumplir con los criterios a medir en la evaluación realizada por el CACES.

Asimismo con la finalidad de cumplir cada uno de los puntos normativos establecidos para la institución, se debe tener alineados los objetivos a los indicadores de la evaluación, empezando con las facultades tenga un sistema de gestión por procesos que midan y evalúan la calidad de resultados obtenidos al término de las actividades desarrolladas por personal administrativo, docente y de apoyo siendo estas eficientes y así lograr que el control de las gestiones realizadas ayuden a disminuir inconformidades en la acreditación y permitan que dichos resultados ayuden al estudiante a gestionar los trámites competentes para la formación académica.

### **1.4 Objetivos**

#### **1.4.1 Objetivos General**

Levantar y diseñar los procesos claves de Gestión Académica de la Facultad de Ciencias Sociales de una institución de Educación Superior, con la finalidad de medir y evaluar la eficiencia de los procesos enfocándose en la mejora continua.

#### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- ❖ Realizar un levantamiento de información del 60% de los procesos de gestión académica de la FCS dentro de un periodo de tres semanas, que permita diagnosticar la situación actual de los procesos participantes, con la colaboración del personal que interviene en la documentación de los mismos.
  
- ❖ Identificar actividades ineficientes dentro del 100% de los procesos mediante la elaboración de diagramas de flujo que permitan mejorar la estructura de los procesos, durante el mes de noviembre del presente año.
  
- ❖ Diseñar indicadores de gestión para el 60% de los procesos claves de gestión académica de la Facultad que permitan identificar problemas, plantear soluciones y mejorar el desempeño de los procesos antes mencionados.

- ❖ Construir planes de acción para solucionar los problemas identificados en los procesos con un alcance del 100%, mediante diversas técnicas entre ellas el diagrama de Ishikawa, y para lo cual se involucrará al personal que ejecutará los planes definidos.
- ❖ Elaborar el pertinente manual para el 60% de los procesos de los subprocesos de gestión académica, con ayuda del personal involucrado en los procesos levantados, en un tiempo de 2 semanas.

## **1.5 Alcance**

Comprenderá los procesos de gestión académica de la FCS en una parte, para identificar posibles actividades que causen desperdicio de tiempo y recursos, para poder mejorar y optimizar los procesos con ayuda de todo el personal que intervenga en dicho proceso.

## **1.6 Marco Teórico**

### **1.6.1 Direccionamiento estratégico**

#### **1.6.1.1 Visión**

Para una institución sea cual fuera el giro del negocio la visión es la manera o el direccionamiento que va más allá en el tiempo y espacio, lo que pretende alcanzar como organización planificando mejoras en el entorno.

#### **1.6.1.2 Misión**

La entidad organizacional mediante la misión desarrolla lo que en un tiempo determinado o específico desea lograr, de la cosa o de la planificación que realiza y de lo que no va a ejecutar, tanto en tiempo real como en un periodo posterior donde debe tener un enfoque de dirección.

#### **1.6.1.3 Objetivos Estratégicos**

Los objetivos estratégicos son las metas que establece la administración a largo plazo, que están basados en la visión, misión y todas aquellas actividades o acciones que se llevarán a cabo para cumplir con los propósitos establecidos.

#### 1.6.1.4 Mapa Estratégico

El mapa estratégico determina la relación de existe entre los objetivos planteados con los temas estratégicos en función de la causa-efecto de dichos objetivos, teniendo en cuenta el enfoque equilibrado con el Balanced Scorecard.

#### 1.6.1.5 Valores

Los valores son los principios sobre los cuales se va a desarrollar la cultura de la empresa, estableciendo parámetros de comportamiento, en sí ayuda a definir la personalidad de la empresa.

### 1.6.2 Sistema de Gestión por Procesos

#### 1.6.2.1 Definición de un sistema de gestión

El sistema de gestión es una herramienta que permite controlar las operaciones administrativas, analizando los rendimientos, riesgos para lograr que el trabajo o actividades sean más sostenibles y eficientes, unificando las operaciones de unidades o departamentos de la organización.

#### 1.6.2.2 Definición de procesos

Los procesos son la secuencia de pasos con frecuencia lógica para lograr cumplir alguna meta o actividad, lo que hace que sean los mecanismos que ayudan a mejorar la productividad o eliminar algún problema.



**Ilustración 1.4 Proceso**

Fuente: Internet



### 1.6.2.6 Manual de Procesos

También llamado manual de procedimiento, que permite que la empresa realice las funciones de una manera adecuada y ordenada, porque se permite establecer, políticas, normas, reglamentos y todo lo referente a la gestión de la entidad.

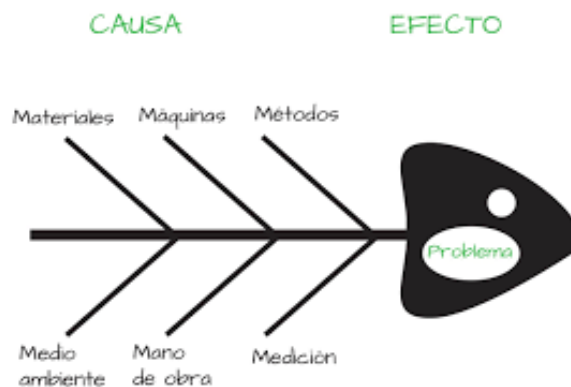
### 1.6.2.7 Indicadores de Gestión

#### 1.6.2.8 Definición y uso de indicadores de Gestión

Los indicadores de gestión miden la eficiencia y eficacia de los procesos y actividades de una organización dentro de un ciclo de tiempo establecido, evaluando los resultados y su desempeño.

### 1.6.2.9 Ishikawa

El diagrama Causa-Efecto es una herramienta que permite realizar un análisis de la relación que existe entre un problema y las causas posibles que lo originan, este diagrama permite realizar una mejor gestión de calidad y desarrollar un desempeño eficiente.



**Ilustración 1.7 Ishikawa**

Fuente: Internet

### 1.6.2.10 Matriz de riesgo

Matriz de riesgo es una técnica empleada por las instituciones que permite gestionar y controlar mediante un enfoque administrativo para determinar imparcialmente cuales son los riesgos más significativos, teniendo en cuenta los factores endógenos y exógenos relacionados al riesgo.



		I M P A C T O		
P R O B A B I L I D A D	Indicadores	Bajo 10	Moderado 20	Alto 30
	Casi Seguro 50	500	1000	1500
	Probable 40	400	800	1200
	Posible 30	300	600	900
	Improbable 20	200	400	600
	Remota 10	100	200	300

**Ilustración 1.8 Matriz de Riesgo**

Fuente: Internet

### 1.6.2.11 Análisis FODA

El análisis de FODA es otra herramienta de planificación teniendo un estratégico por parte de la administración, con el objetivo de realizar un análisis interno tanto de las fortalezas y debilidades, y un estudio externo de las oportunidades y amenazas ayudando a usar y aprovechar los puntos fuertes y disminuyendo los aspectos negativos externos que puedan dificultar el logro de objetivos.



**Ilustración 1.9 FODA**

Fuente: Internet

### 1.6.2.12 Matriz 5W + 1H

Esta herramienta consiste en contestar 6 preguntas básicas con el fin de aplicar que ayudarán analizar mejor las causas de los problemas y así poder dar solución a las mismas.



**Ilustración 1.10 Matriz 5W + 1H**

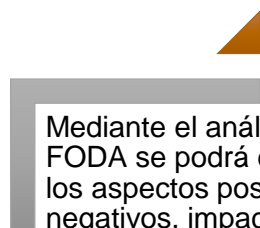
Fuente: Internet

# CAPÍTULO 2

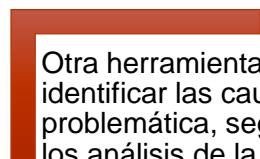
## 2 METODOLOGÍA

### 2.1 Diagnóstico del proceso de gestión académica

Para determinar el diagnóstico de algunos de los sub procesos que se encuentran en el proceso de Gestión Académica, se realiza un análisis de la situación actual de los mismos, mediante el uso de varias herramientas que se mencionan a continuación:



Mediante el análisis de FODA se podrá determinar los aspectos positivos y negativos, impacto interno y externo de la facultad.



Otra herramienta que permite identificar las causas principales de la problemática, según lo establecido en los análisis de la situación actual y la problemática de la facultad establecida en el Capítulo 1 sección 1.2 Descripción del problema, es el Diagrama Ishikawa.

Con estas herramientas antes mencionadas se estima conseguir toda la información que permita dar recomendaciones y concluir respecto al cumplimiento o no lo estipulado en los objetivos de este proyecto.

#### 2.1.1 FODA



Mediante la información obtenida sobre el proceso de Gestión Académica de la FCS se pudo identificar la situación en la que se encuentra, con el fin de establecer el FODA de la misma que se presenta a continuación:

FORTALEZA	OPORTUNIDAD	DEBILIDAD	AMENAZA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se encuentra dentro de una IES de categoría A.</li> <li>• El cuerpo docente se encuentra conformado por profesionales con títulos de cuarto nivel y doctorados.</li> <li>• El personal administrativo ejerce de manera efectiva el desarrollo de sus funciones.</li> <li>• Cuenta con un sub proceso llamado Consejerías Académicas que orienta a los estudiantes.</li> <li>• Cada sub proceso es supervisado con el fin de dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento de demanda de estudiantes que desean ingresar a estudiar en la IES.</li> <li>• Estudiantes con mayor oportunidad laborar debido a sus actitudes y aptitudes.</li> <li>• Establecer convenios de carácter académico con organismos externos.</li> <li>• Mantener una excelente calificación y acreditación por parte del CACES.</li> <li>• Participar en ferias y eventos académicos que ayuden a generar reconocimiento institucional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No cuentan con manuales de procedimientos documentados.</li> <li>• Desconocimiento de las funciones que se deben llevar a cabo en la gestión académica.</li> <li>• Cantidad limitada del plantel docente para la demanda de estudiantes.</li> <li>• No cuentan con indicadores de gestión para evaluar el desempeño de las funciones y actividades.</li> <li>• Poca atención y falta de seguimiento a las solicitudes generadas por los estudiantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lineamientos establecidos por el CACES no se encuentre bien definidos.</li> <li>• No cumplir con el modelo de evaluación que realiza el CACES a la IES.</li> <li>• Limitación del presupuesto estatal otorgado a la IES.</li> <li>• A causa de la no acreditación académica se deban cerrar carreras.</li> <li>• Mayor competencia de IES con categoría A.</li> </ul>

**Tabla 2.1 FODA de Gestión Académica**

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018

## 2.1.2 Análisis de Impacto Interno

ANÁLISIS DE IMPACTO INTERNO									
FACTORES INTERNOS	FORTALEZA			DEBILIDAD			IMPACTO		
	BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO
Se encuentra dentro de una IES de categoría A.			X						F1
El cuerpo docente se encuentra conformado por profesionales con títulos de cuarto nivel y doctorados.			X						F2
El personal administrativo ejerce de manera efectiva el desarrollo de sus funciones.		X						F3	
Cuenta con un sub proceso llamado Consejerías Académicas que orienta a los estudiantes.		X						F4	
Cada sub proceso es supervisado con el fin de dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos.		X						F5	
No cuentan con manuales de procedimientos documentados.						X			F6
Desconocimiento de las funciones que se deben llevar a cabo en la gestión académica.					X			F7	
Cantidad limitada del plantel docente para la demanda de estudiantes.					X			F8	
No cuentan con indicadores de gestión para evaluar el desempeño de las funciones y actividades.						X			F9
Poca atención y falta de seguimiento a las solicitudes generadas por los estudiantes.					X			F10	
<b>PONDERACION</b>	<b>Bajo= 1</b>			<b>Medio =2</b>			<b>Alto =3</b>		

**Tabla 2.2 Análisis de Impacto Interno**

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo

Los factores que generan mayor problema en la IES detectados hacen referencia a la no existencia de manuales de procedimientos los cuales no se encuentran documentados, y así mismo no cuentan con indicadores de gestión que evalúen el desempeño de las funciones y actividades mantenidas en la FCS.

Por ello se propone elaborar un manual de proceso que sirva como apoyo para el cumplimiento de los procedimientos llevados a cabo en la FCS y así mismo con los indicadores respectivos para su medición y análisis de resultados.

### 2.1.3 Análisis de Impacto Externo

ANÁLISIS DE IMPACTO EXTERNO									
FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES			AMENAZAS			IMPACTO		
	BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO
Aumento de demanda de estudiantes que desean ingresar a estudiar en la IES.			X						O1
Estudiantes con mayor oportunidad laborar debido a sus actitudes y aptitudes.			X						O2
Establecer convenios de carácter académico con organismos externos.			X						O3
Mantener una excelente calificación y acreditación por parte del CACES.			X						O4
Participar en ferias y eventos académicos que ayuden a generar reconocimiento institucional.			X						O5
Lineamientos establecidos por el CACES no se encuentren bien definidos.						X			O6
No cumplir con el modelo de evaluación que realiza el CACES a la IES.						X			O7
Limitación del presupuesto estatal otorgado a la IES.					X			O8	
A causa de la no acreditación académica se deban cerrar carreras.						X			O9
Mayor competencia de IES con categoría A.					X			O10	
<b>PONDERACIÓN</b>	<b>Bajo= 1</b>			<b>Medio =2</b>			<b>Alto =3</b>		

Tabla 2.3 Análisis de Impacto Externo

Los factores que pueden causar mayor impacto en la FCS en la gestión académica pueden darse debido a que los lineamientos del CACES difieran con los del CES, así mismo al no cumplir con el modelo de evaluación CACES la IES podría bajar de categoría, y esto conlleva a que se exista la probabilidad de cerrar las carreras no acreditadas.



Para disminuir el impacto que pueda darse si se llega a materializar estos factores se propone que la FCS mantenga alineada el proceso de gestión académica se mantenga alineados a la normativa vigente, y para ello cuente con los indicadores respectivos para la acreditación.



Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo

## 2.1.4 Análisis de Aprovechabilidad

FORTALEZAS/OPORTUNIDADES	IMPACTO	Aumento de demanda de estudiantes que desean ingresar a estudiar en la IES.	Estudiantes con mayor oportunidad laboral debido a sus actitudes y aptitudes	Establecer convenios de carácter académico con organismos externos.	Mantener una excelente calificación y acreditación por parte del CACES.	Participar en ferias y eventos académicos que ayuden a generar reconocimiento institucional.	TOTAL
		3	3	3	3	3	
Se encuentra dentro de una IES de categoría A.	3	3	3	3	3	3	18
El cuerpo docente se encuentra conformado por profesionales con títulos de cuarto nivel y doctorados.	3	1	2	1	3	1	11
El personal administrativo ejerce de manera efectiva el desarrollo de sus funciones.	2	1	1	1	3	1	9
Cuenta con un sub proceso llamado Consejerías Académicas que orienta a los estudiantes.	2	1	3	1	1	3	11
Cada sub proceso es supervisado con el fin de dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos.	2	1	1	2	2	1	9
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	

Tabla 2.4 Análisis de Aprovechabilidad

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo

Calificación	Impacto	Color
1	Bajo	
2	Medio	
3	Alto	

Tabla 2.5 Métrica de Aprovechabilidad

Bajo el análisis de aprovechabilidad se observa que la IES al encontrarse en categoría A tendrá una mayor demanda de estudiantes que desean ingresar a estudiar en ella, ya que la IES ayuda a que sus estudiantes tengan mayor oportunidad laboral, por medio de convenios que ayudan a formar a los estudiantes como profesionales de excelencia, así mismo los estudiantes tienen la oportunidad de participar en ferias académicas donde pueden demostrar las aptitudes y actitudes académicas.

## 2.1.5 Análisis de Vulnerabilidad

DEBILIDADES/AMENAZAS	IMPACTO	Lineamientos establecidos por el CACES no se encuentre bien definidos.	No cumplir con el modelo de evaluación que realiza el CACES a la IES.	Limitación del presupuesto estatal otorgado a la IES.	A causa de la no acreditación académica se deban cerrar carreras.	Mayor competencia de IES con categoría A.	TOTAL
		3	3	2	3	2	
No cuentan con manuales de procedimientos documentados.	3	1	1	1	1	1	8
Desconocimiento de las funciones que se deben llevar a cabo en la gestión académica.	2	1	1	1	1	1	7
Cantidad limitada del plantel docente para la demanda de estudiantes.	2	1	3	3	2	1	12
No cuentan con indicadores de gestión para evaluar el desempeño de las funciones y actividades.	3	1	3	3	2	1	13
Poca atención y falta de seguimiento a las solicitudes generadas por los estudiantes.	2	1	1	1	1	1	7
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	

**Tabla 2.6 Análisis de Vulnerabilidad**

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo

Calificación	Impacto	Color
1	Bajo	
2	Medio	
3	Alto	

**Tabla 2.7 Métrica de Vulnerabilidad**

La mayor amenaza de la IES es que no pueda cumplir con el modelo de evaluación que realiza el CACES, y esto puede ser resultado de tener limitada la cantidad de docentes para la gran demanda de estudiantes que posee la IES, así mismo otro factor que influye mucho es que no se cuenta con indicadores de gestión que evalúen el desempeño de las funciones y actividades.



## 2.1.6 FODA Estratégico

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	Se encuentra dentro de una IES de categoría A.	No cuenta con manuales de procedimientos documentados.
	El cuerpo docente se encuentra conformado por profesionales con títulos de cuarto nivel y doctorados.	Desconocimiento de las funciones que se deben llevar a cabo en la gestión académica.
	El personal administrativo ejerce de manera efectiva el desarrollo de sus funciones.	Cantidad limitada del plantel docente para la demanda de estudiantes.
	Cuenta con un sub proceso llamado Consejerías Académicas que orienta a los estudiantes.	No cuenta con indicadores de gestión para evaluar el desempeño de las funciones y actividades.
	Cada sub proceso es supervisado con el fin de dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos.	Poca atención y falta de seguimiento a las solicitudes generadas por los estudiantes.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIA F.O</b>	<b>ESTRATEGIA D.O</b>
Aumento de demanda de estudiantes que desean ingresar a estudiar en la IES.	Usar la demanda alta que hay en los estudiantes que quieren ingresar a realizar los estudios a la facultad para incrementar la credibilidad de su oferta académica.	Crear un manual de procesos con su respectiva documentación y así evitar retrasos y reproceso.
Estudiantes con mayor oportunidad laboral debido a sus actitudes y aptitudes.	Realizar convenios con empresas prestigiosas y de re nombre que permita contratar estudiantes para el desarrollo de ciertas operaciones.	Los recurso son limitados, por lo tanto debería crearse mayor horarios que permita evitar las ampliaciones de materia y rechazos de la misma.
Establecer convenios de carácter académico con organismos externos.	Mejoras las propuestas de oferta académica volviendo a esta en una elección de mejora, siendo profesionales competentes y bien remunerados.	Bajo el poco número de docentes que no cubren con la demanda de estudiantes se debería disminuir otras actividades administrativas e incrementar más horas académicas.
Mantener una excelente calificación y acreditación por parte del CACES.		
Participar en ferias y eventos académicos que ayuden a generar reconocimientos institucionales.		
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIA F.A</b>	<b>ESTRATEGIA D.A</b>
Lineamientos establecidos por CACES no se encuentren bien definidos.	Se debería maximizar los pocos recursos financieros con lo que cuenta por medio de re asignación de funciones para cada uno de los docentes.	Realizar una distribución adecuada con respecto a la carga docencia durante el periodo académico y otras actividades en el periodo no académico.
No cumplir con el modelo de evaluación que realiza el CACES a la IES.	Capacitar al docente en temas de actualidad del tópico legal conforme se vaya actualizando la normativa vigente.	Revisar periódicamente retroalimentación de los procesos y actividades que se ejecutan en los mismos, dando a conocer las funciones a desempeñar.
Limitación del presupuesto estatal otorgado a la IES.		Establecer un análisis mediante una medición de los indicadores de gestión para evaluar el desempeño de las funciones y actividades del personal.
A causa de la no acreditación académica se deban cerrar carreras.		
Mayor competencia de IES con categoría A		

**Tabla 2.8 FODA Estratégico**

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018

En la IES por medio de las facultades realiza la gestión de desarrollar actividades a cabalidad, esperando que cada una de ellas se desarrollen bajo los criterios establecidos por la normativa vigente, por eso al no contar con la cantidad suficiente de docentes a tiempo completo y también al no tener establecido un manual las funciones y procesos definidos y documentados, se presentaría una problemática que repercute con la eficiencia de sus operaciones en el ámbito académico.



Es por eso que para evitar cualquier punto negativo se va a aprovechar los recursos que posee, por lo que se debe implementar un sistema de gestión, con mejoras en los procesos siendo efectivos en su implementación, llevando un monitoreo del control del sistema dando y así evaluar los resultados obtenidos en la gestión académica de la facultad.

## 2.2 Direccionamiento Estratégico

### 2.2.1 Visión

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



### 2.2.2 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.”*



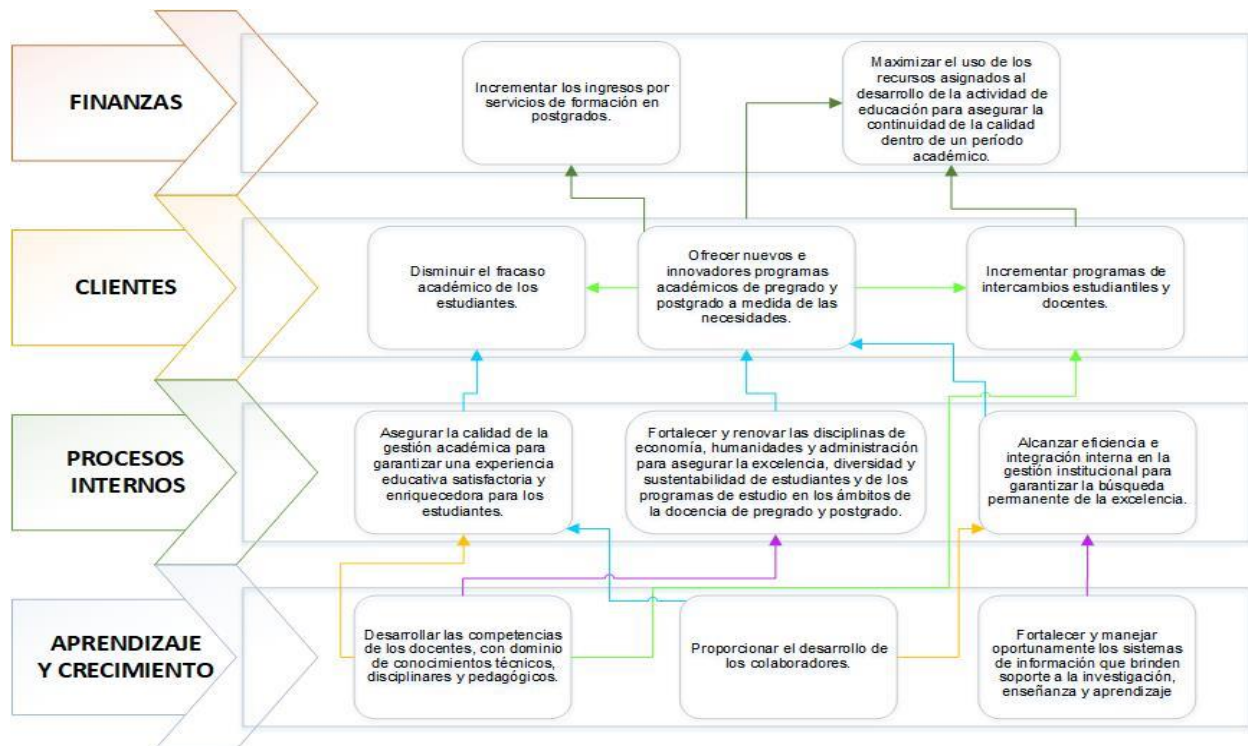
## 2.2.3 Objetivos Estratégicos

Matriz de relación estrategias y objetivos		
Perspectivas	Objetivos Estratégicos	Estrategias
FINANZAS	Incrementar los ingresos por servicios de formación en postgrados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofertar programas de postgrados innovadores que permitan incrementar los ingresos a través de los servicios que oferta la facultad.</li> </ul>
	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar mensualmente el presupuesto asignado con un porcentaje de gastos incurridos en las actividades propias de la facultad.</li> </ul>
CLIENTES	Disminuir el fracaso académico de los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutar planes de consejerías académicas constantes para conocer las necesidades del estudiante.</li> <li>Implementar evaluaciones académicas a docentes con la finalidad de conocer la calidad de educación impartida a los estudiantes.</li> </ul>
	Incrementar programas de intercambios estudiantiles y docentes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer convenios con Instituciones de Educación Superior del exterior.</li> </ul>
	Ofrecer nuevos e innovadores programas académicos de pregrado y postgrado a medida de las necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptar los programas a medida de los estudiantes.</li> </ul>
PROCESOS INTERNOS	Asegurar la calidad de la gestión académica para garantizar una experiencia educativa satisfactoria y enriquecedora para los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rediseñar modelo curricular y optimizar el cuerpo académico.</li> </ul>
	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar eficazmente ofertas académicas, para asegurar programas de pregrados y postgrados de calidad.</li> <li>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.</li> </ul>
	Alcanzar eficiencia e integración interna en la gestión institucional para garantizar la búsqueda permanente de la excelencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promulgar programas de integración entre estudiantes, personal docente y administrativo.</li> </ul>
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer programas de capacitación docente con una frecuencia anual con la finalidad de tener docentes actualizados en el ámbito de la enseñanza.</li> </ul>
	Fortalecer y manejar oportunamente los sistemas de información que brinden soporte a la investigación, enseñanza y aprendizaje.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efectuar mantenimientos semestrales al software académico con la finalidad de disminuir errores en los registros y evaluaciones docentes.</li> <li>Implementar nuevo software académicos en los laboratorios de computación que permitan al estudiante ser más competitivo en el ámbito laboral.</li> </ul>
	Proporcionar el desarrollo de los colaboradores de la facultad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar programas que permitan desarrollar las competencias administrativas y directivas.</li> </ul>

**Tabla 2.9 Matriz de relación estrategias y objetivos**

Elaborado por: Todos los estudiantes de la materia integradora 2018

## 2.2.4 Mapa estratégico



## 2.2.5 Valores

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

<b>Integridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Practicamos la ética en nuestro accionar y rendimos cuentas sobre lo que hacemos.</li> </ul>
<b>Cooperación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformamos una comunidad comprometida de forma solidaria en resolver los problemas del mundo.</li> </ul>
<b>Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manifestamos una genuina sensibilidad ante las necesidades de nuestros grupos de interés y trabajamos en equipo para satisfacerlas.</li> </ul>
<b>Dedicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacemos más de lo que se espera de nosotros, con pasión y entusiasmo.</li> </ul>
<b>Apertura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estamos abiertos al mundo, a nuevas experiencias, y acogemos a personas valiosas con opiniones y perspectivas diversas.</li> </ul>
<b>Innovación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generamos valor buscando nuevas y mejores soluciones para resolver problemas y aprovechar oportunidades.</li> </ul>

## 2.3 Sistema de Gestión por Procesos

### 2.3.1 Cadena de Valor

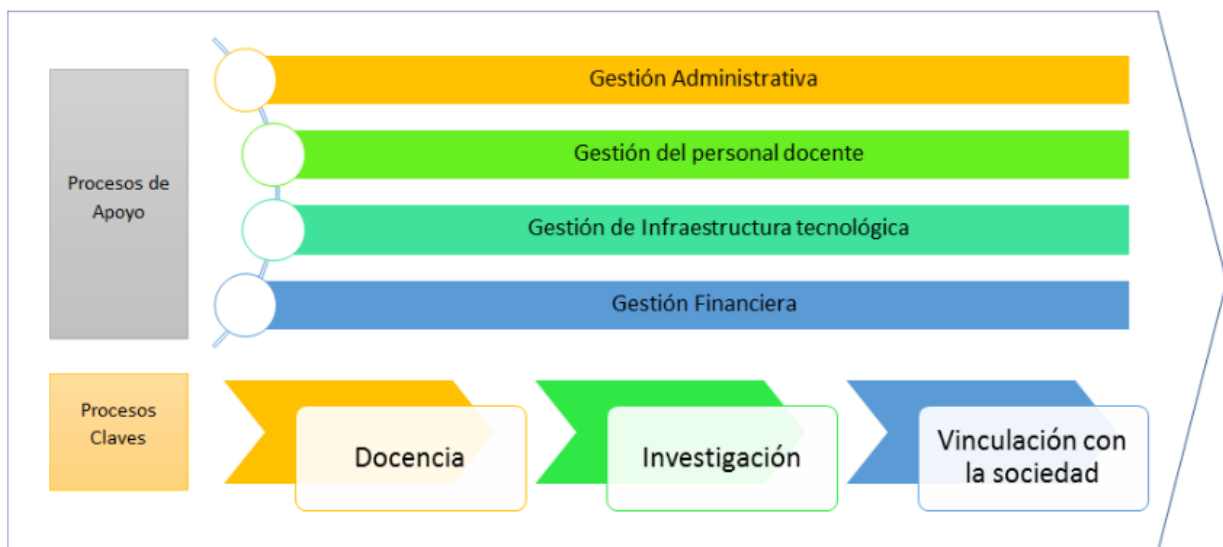
Se creó la cadena de valor de la Facultad para lo cual se identificó cuatro procesos de apoyo:

- Gestión Administrativa
- Gestión del Personal
- Tecnologías y Sistemas de Información y Gestión Financiera

Así como las actividades primarias que son:

- Gestión Académica
- Graduación y Centro de lenguas

#### CADENA DE VALOR DE LA FACULTAD



**Tabla 2.10 Cadena de Valor de la FCS**

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018

### 2.3.2 Actividades Primarias

#### Docencia

- Se encarga de planificar, evaluar y mejorar las actividades relacionadas con el ámbito académico, desde la programación académica hasta los trámites varios que soliciten los estudiantes con el coordinador, donde intervienen el equipo de docentes altamente capacitados para brindar un servicio de calidad a los estudiantes.

#### Investigación

- En las cuales se encuentra la coordinación de investigación, generación de proyectos, publicaciones de boletines y consultorías varias.

#### Vinculación

- Aquí se encuentran las actividades correspondientes a la vinculación con la sociedad y a la pre-profesional.

### 2.3.3 Actividades de Apoyo

#### Gestión Administrativa

- Administra los recursos bibliográficos, activos fijos, comunicación social y asuntos públicos.

#### Gestión del Personal

- Administra el personal docente y administrativo.

#### Tecnologías y Sistemas de Información

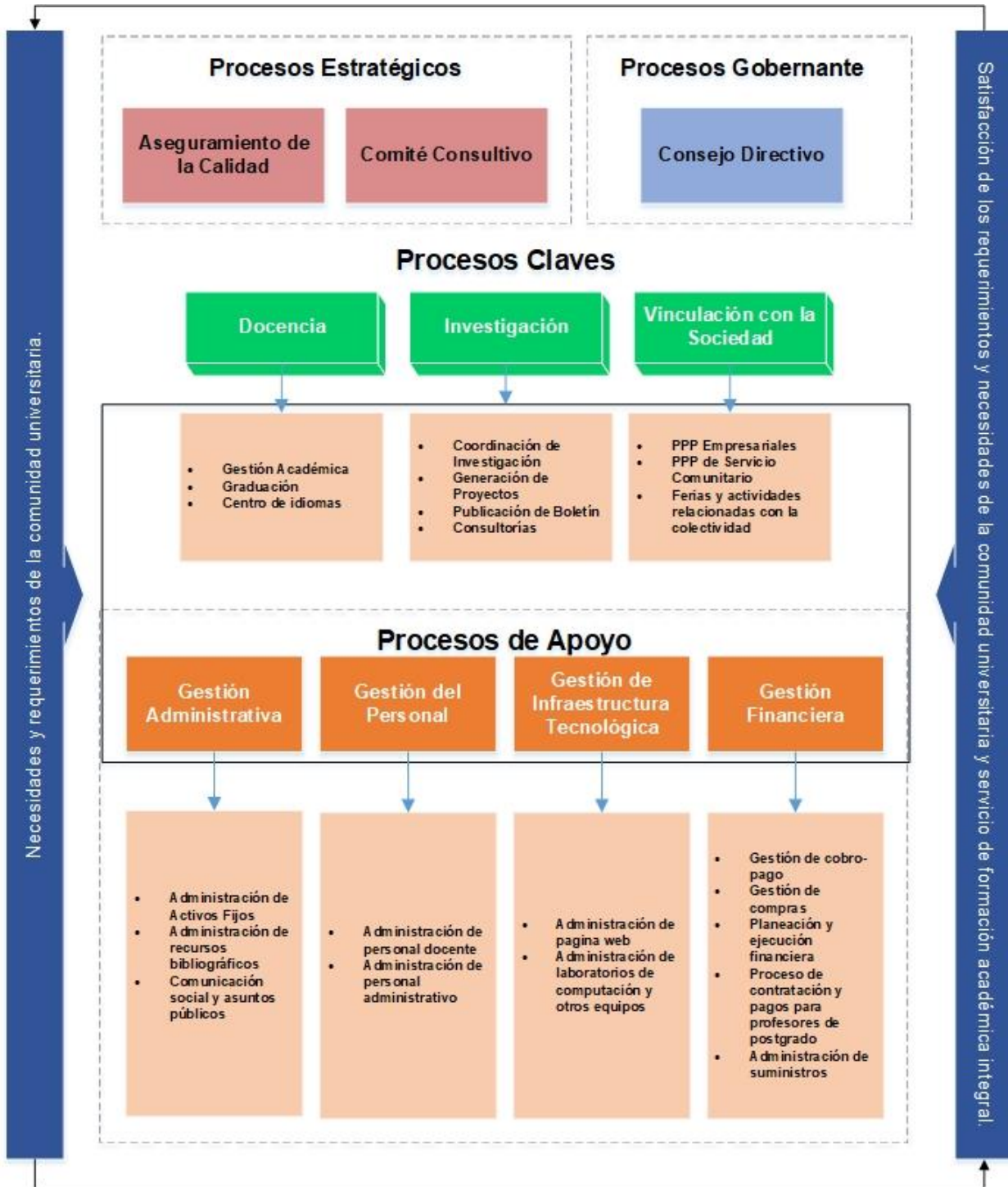
- Administra la página web, laboratorios y otros equipos.

#### Gestión Financiera

- Realiza la gestión de compra, cobro-pago, planeación y ejecución financiera, administra el personal administrativo (Autogestión) y presupuesto.

### 2.3.4 Mapa de Procesos

El mapa de proceso que se muestra a continuación fue elaborado en base a la información recolectada:



**Ilustración 2.2 Mapa de Procesos**

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018

Dentro de los procesos claves se tienen tres macro procesos que se detallan a continuación son Docencia, Investigación y Vinculación con la Sociedad. Asimismo, a continuación, se detalla los procesos que interviene en cada macro proceso.

Docencia	Investigación	Vinculación con la sociedad
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Gestión Académica	<input type="checkbox"/> Proyectos de Investigación	<input type="checkbox"/> PPP Empresarial
<input type="checkbox"/> Graduación	<input type="checkbox"/> Investigación para obtención de fondos	<input type="checkbox"/> PPP Servicio Comunitario
<input type="checkbox"/> Centro de Idiomas	<input type="checkbox"/> Asesoría y Consultoría	
<input type="checkbox"/> Centro de escritura	<input type="checkbox"/> Publicación de boletines	
	<input type="checkbox"/> Ponencia de Docencia.	

PROCESO GOBERNANTE DE LA FACULTAD	
PROCESO	MARCO REGULATORIO
A Consejo Directivo	Reglamento de los Consejos Directivos de las unidades académicas de la IES

Tabla 2.11 Estructura de los procesos gobernantes 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.

Tabla 2.12 Estructura de los Procesos Estratégicos de la Unidad Académica

PROCESOS Y SUBPROCESOS DE APOYO DE LA FACULTAD		
PROCESO	SUB-PROCESO	
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

Tabla 2.13 Estructura de los Procesos de Apoyo de la Unidad Académica

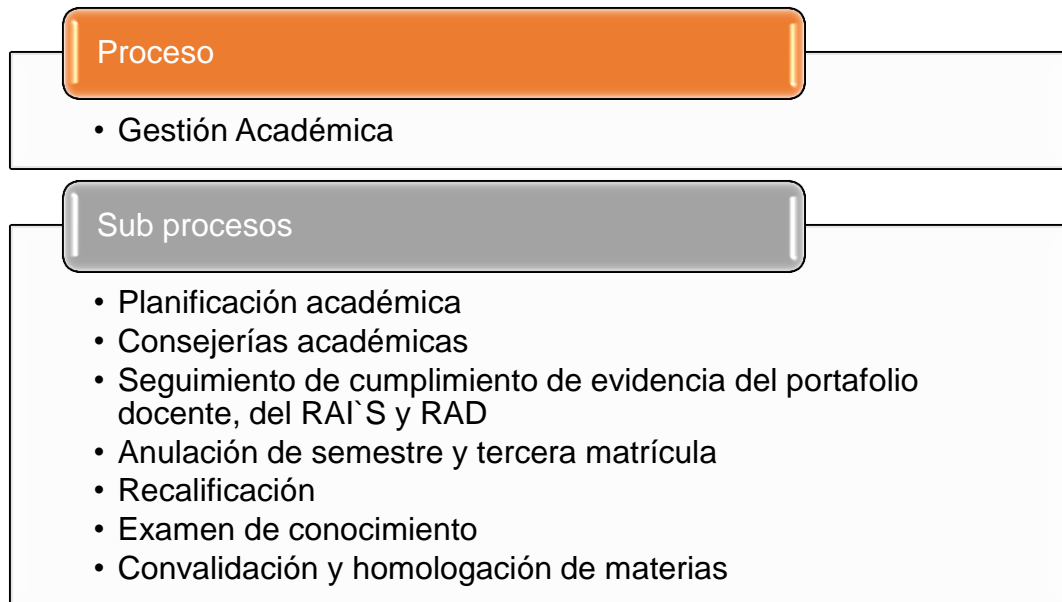


PROCESOS Y SUBPROCESOS CLAVES DE LA UNIDAD ACADÉMICA					
MACROPROCESO	PROCESO		SUB-PROCESO		
H	Docencia	H1	Gestión Académica	H1.1	Planificación académica de materias
				H1.2	Consejerías académicas
				H1.3	Seguimiento de cumplimiento de evidencia del portafolio docente, del RAI'S y RAD
				H1.4	Anulación de semestre
				H1.5	Tercera matrícula
				H1.6	Recalificación
				H1.7	Convalidación y homologación
				H1.8	Examen de conocimiento
				H1.9	Evaluación integral del profesor
				H1.10	Capacitación a docentes
				H1.11	Asignación de ayudantes académicos
				H1.12	Perfil profesional de egreso
		H2	Graduación	H2.1	Seguimiento al proceso de titulación bajo la modalidad de materia integradora
			H2.2	Seguimiento a graduados	
	H3	Centro de Idiomas	H3.1	Planificación académica de cursos y actividades	
			H3.2	Convenio con institución externa de idiomas	
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	Publicaciones, ponencias orales, conferencias o congresos
		I2	Generación de proyectos	I2.1	Generación de proyectos
		I3	Publicación de boletines	I3.1	Publicación de boletín
		I4	Consultorías	I4.1	Consultorías y Asesorías
J	Vinculación	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				

Tabla 2.14 Procesos y Sub procesos Claves de la FCS

### 2.3.5 Identificación de Procesos y Sub procesos

Siguiendo el criterio de Claustro de Profesores, se identifica con mayor detalle los procesos y subprocesos identificados para llevar a cabo este proyecto:



### 2.3.6 Sub proceso de Planificación Académica

La planificación Académica coordina todas las actividades de docencia, investigación, vinculación y gestión por parte de todos los docentes, contemplando el tipo de dedicación que tenga cada docente es decir:

La planificación Académica está compuesta por las siguientes fases:



Tiempo Completo: (1.920,2.200]

Planificación de paralelos a crear.

Medio tiempo: (960,1.920]

Asignación de aulas de clases y exámenes.

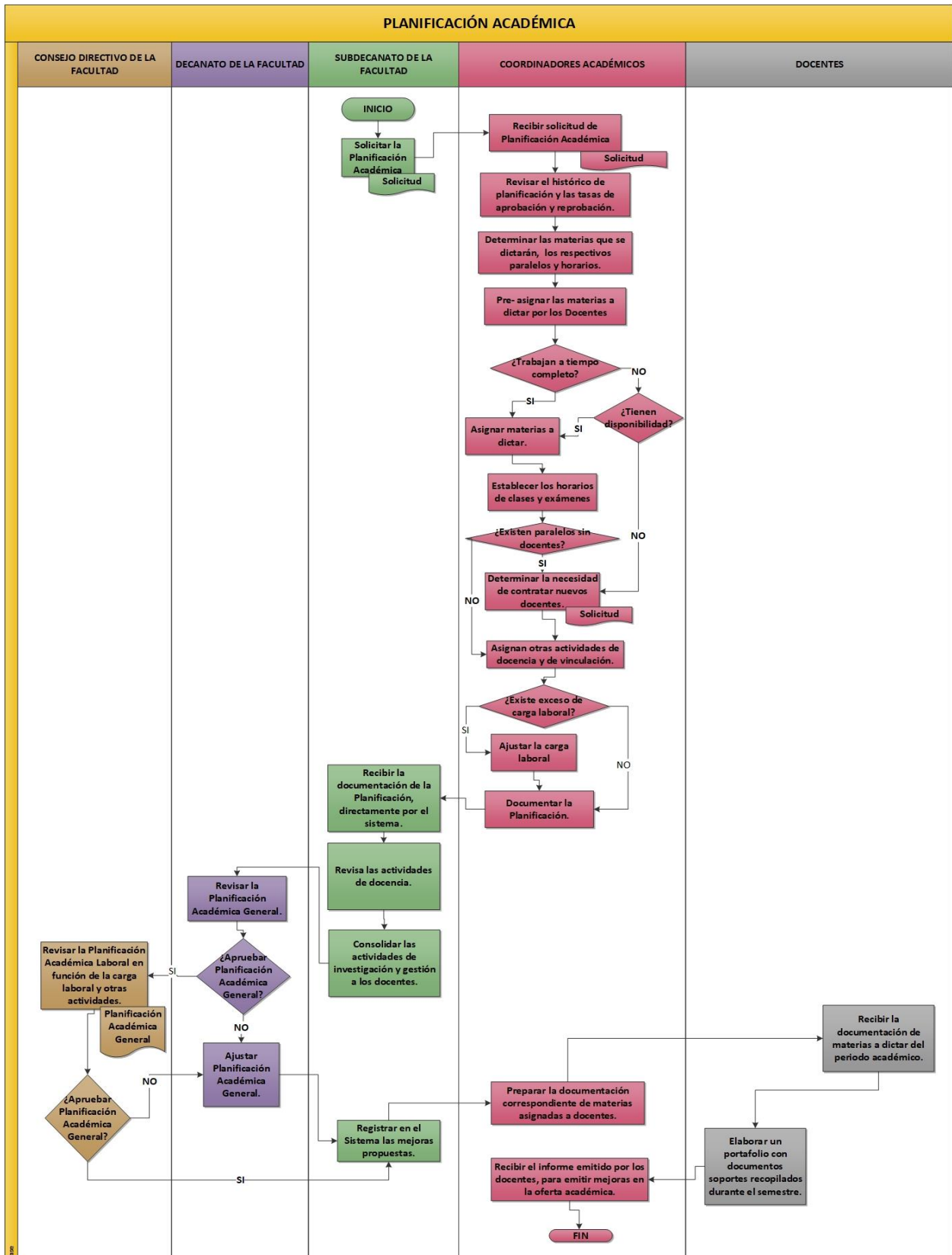
Tiempo Parcial: 480

Ingreso al sistema de planificación académica.

Ingreso de la carga politécnica.

Aprobación de la planificación académica.

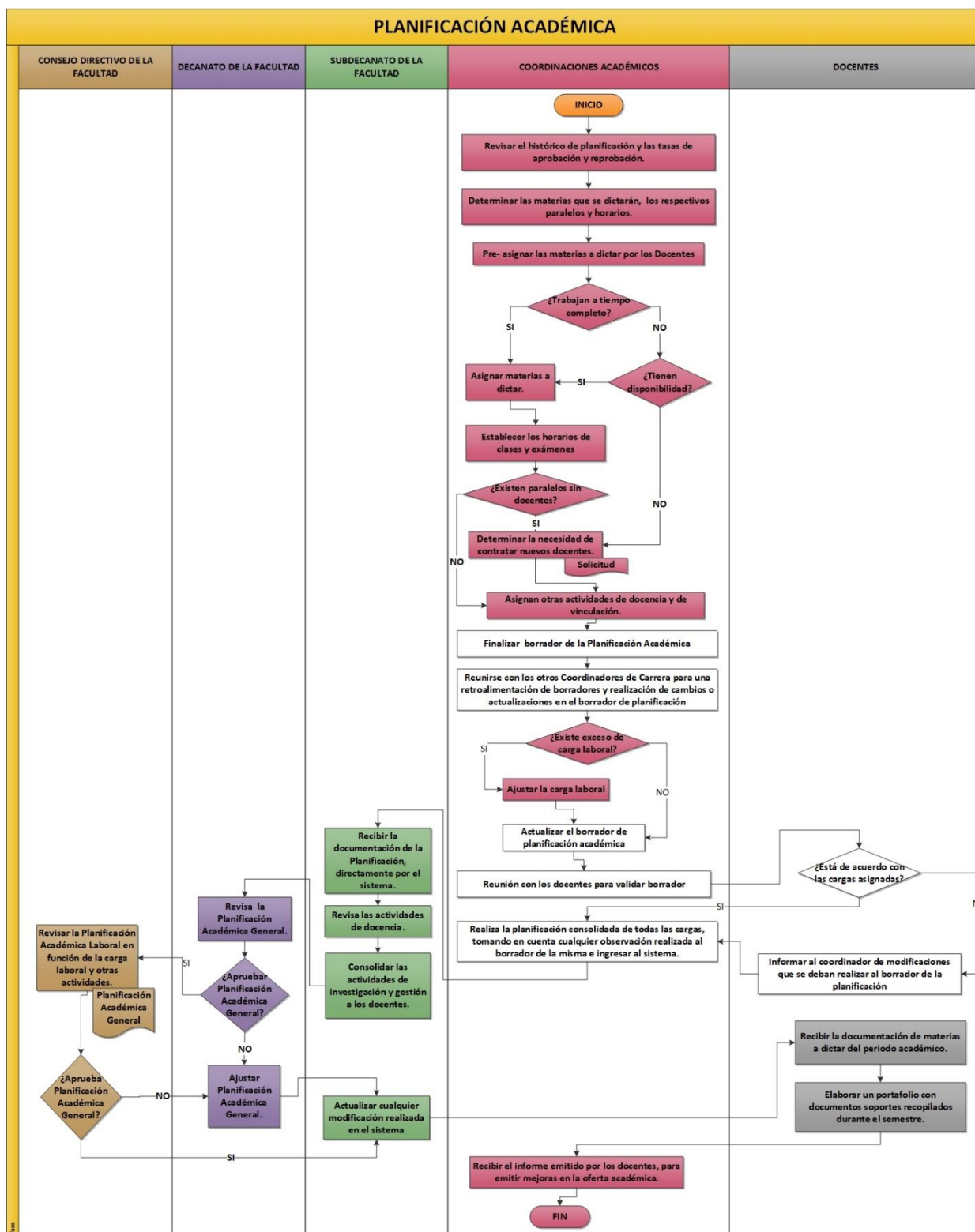
### 2.3.6.1 Diagrama de Flujo Actual del sub-proceso de Planificación Académica



**Ilustración 2.3 Diagrama de Flujo Actual de Planificación Académica**

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018

### 2.3.6.2 Diagrama de Flujo de la situación mejorada del sub proceso de Planificación Académica



**Ilustración 2.4 Diagrama de Flujo de la situación mejorada de Planificación Académica**

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018

### 2.3.6.3 Diseño de Indicadores para el sub proceso de Planificación Académica

FICHA DEL INDICADOR			
Responsable:	Coordinador Académico		
Objetivo:	Prevenir el exceso cargas horaria asignada a los docentes		
Perspectiva:	Nombre y Fórmula		
Permite medir el nivel de carga horaria asignada a los docentes dependiendo el tipo de contrato del profesor durante el periodo académico.	$\text{Cantidad de horas por docente} = \frac{\text{Horas asignadas al docente}}{\text{Total de horas límites al docente}}$		
Seguimiento			
Identificar y verificar que no exista exceso o faltante de horas planificadas para cada docente dependiendo el tipo de dedicación que tenga.			
Medición Actual	0%	Unidad	
Meta	80 %		
Límites del Cumplimiento	Inaceptable	Aceptable	Óptimo
	$x < 70\%$	$70\% \leq x \leq 80\%$	$x > 80\%$
Frecuencia de la Medición		Al finalizar cada término académico	

**Tabla 2.15 Ficha de Indicador de Cantidad de Horas de clases Docente**

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018

FICHA DEL INDICADOR			
Responsable:	Coordinador Académico		
Objetivo:	Dar seguimiento a la cantidad de paralelos planificados y ejecutados en el periodo académico		
Perspectiva:	Nombre y Fórmula		
Permite medir de cantidad de paralelos ejecutados durante la planificación incluyendo variables como cierres o aperturas de cursos o paralelos.	$\text{Cantidad planificada y ejecutada de la planificación} = \frac{\text{Paralelos Planificados} - \text{Paralelos Ejecutados}}{\text{Cantidad de paralelos planificados}}$		
Seguimiento			
Verificar la cantidad de paralelos planificados durante el primer y segundo término académico, pudiendo tener en el transcurso de su ejecución cerrar o abrir paralelos.			
Medición Actual	0%	Unidad	
Meta	20%		
Límites del Cumplimiento	Inaceptable	Aceptable	Óptimo
	$x < 80\%$	$80\% \leq x \leq 20\%$	$X < 20\%$
Frecuencia de la Medición		Al finalizar cada término académico	

**Tabla 2.16 Ficha de Indicador Capacidad Máxima de Alumnos por paralelo**

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018

### 2.3.6.4 Explicación de mejoras planteadas a cada sub proceso

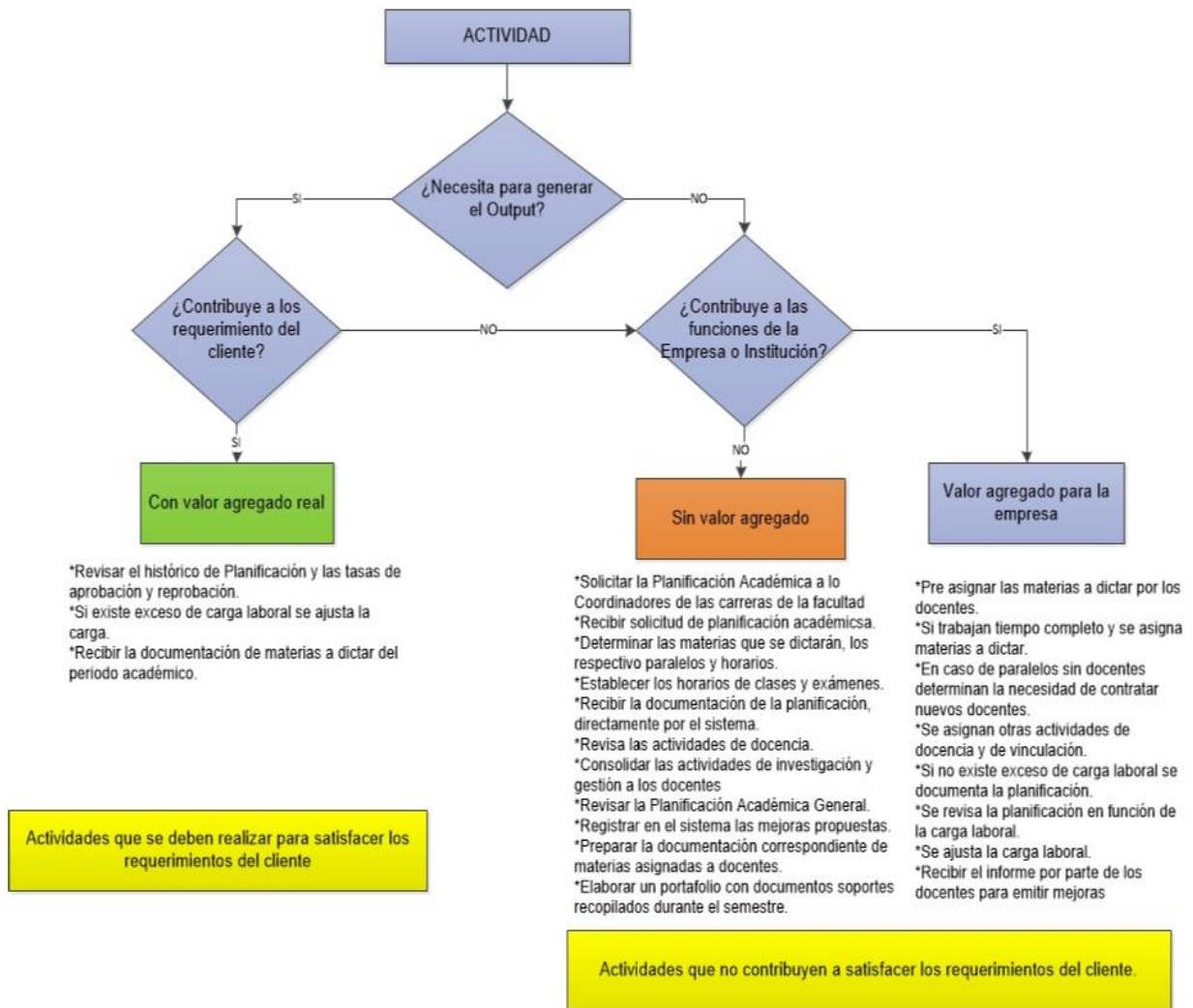
Para establecer un proceso más óptimo se recomienda que en el manual de procedimientos de Planificación Académica se establezcan fechas para que los coordinadores de carrera comiencen a elaborar el borrador de este sub proceso, así como los periodos que deberán reunirse todos ellos para validar la asignación de profesores y cargas horarias y otras actividades para así proceder a elaborar la planificación final que será cargada en el sistema, de esta manera subdecanato podrá revisar dicha información, donde se podrá disminuir el porcentaje de errores en la planificación.



### 2.3.6.5 Cuadro de Análisis de Valor Agregado

Mediante el siguiente diagrama se realizó la categorización de las actividades que generan valor y las que no en el cuadro AVA:

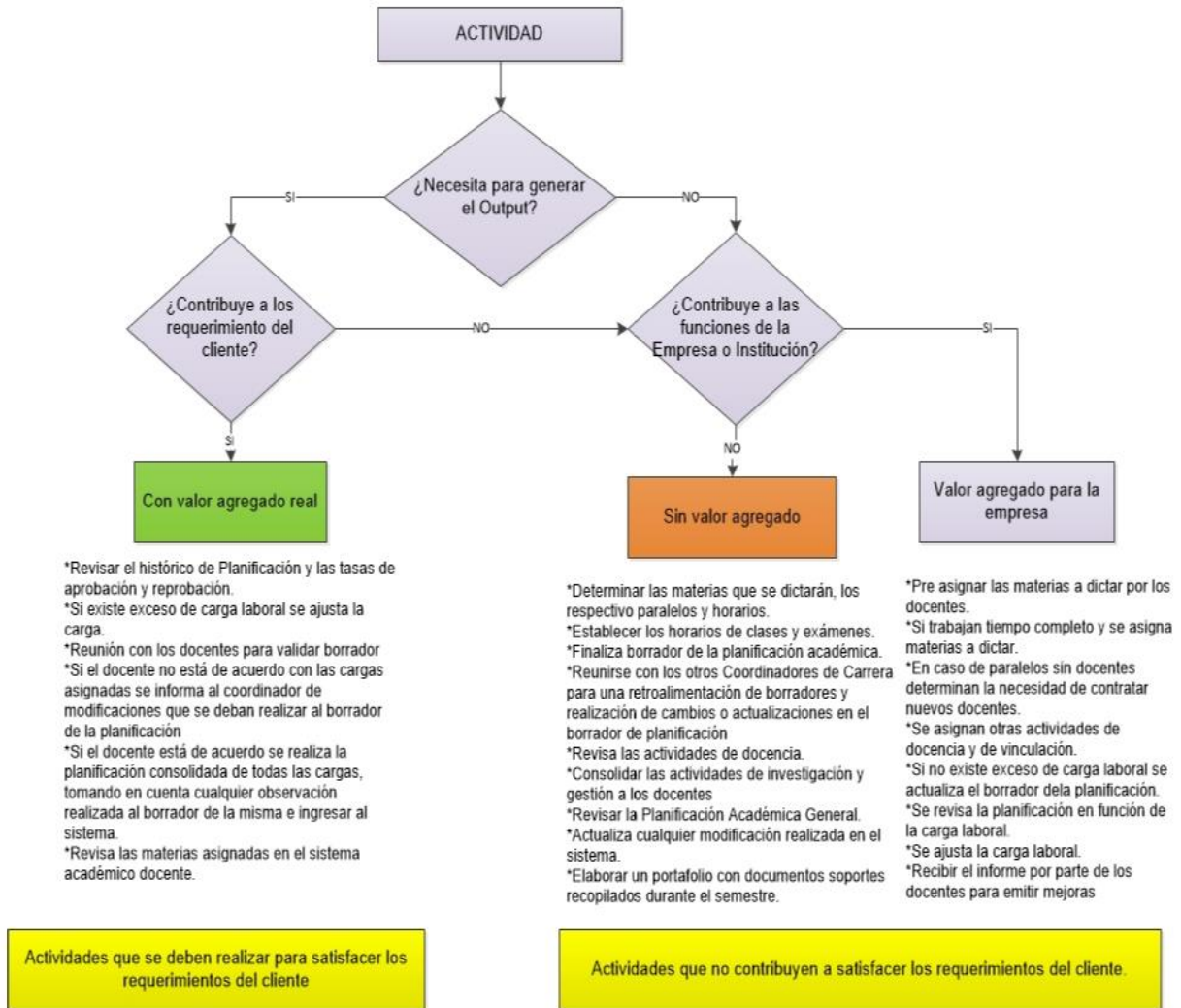
- Situación Actual:



**Ilustración 2.6 diagrama de planificación situación actual para el AVA**

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018

- Situación Mejorada:



**Ilustración 2.7 diagrama de planificación situación mejorada para el AVA**

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018

### 2.3.6.5.1 Análisis de Valor Agregado de la Situación Actual del Sub proceso de Planificación Académica

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO										
PROCESO:			Gestión Académica						ACTIVIDAD	Tiempos Efectivos (Minutos)
SUBPROCESO:			Planificación Académica							
VAR (Real)	SVA (Sin Valor Agregado)		P	E	M	I	A			
N°	VAC	VAE								
1			X					Solicitar la Planificación Académica a los Coordinadores de las carreras de la facultad.	60	
2					X			Recibir solicitud de planificación Académica.	3	
3	X							Revisar el histórico de Planificación y las tasas de aprobación y reprobación	300	
4				X				Determinar las materias que se dictarán, los respectivos paralelos y horarios.	600	
5		X						Pre- asignar las materias a dictar por los docentes	180	
6		X						Si trabajan a tiempo completo se asignan materias a dictar caso contrario se verifica la disponibilidad y se asignan materias a dictar.	300	
7					X			Establecer los horarios de clases y exámenes	180	
8		X						Si existen paralelos sin docentes determinan la necesidad de contratar nuevos docentes.	60	
9		X						Si no existen paralelos sin docentes se asigna otras actividades de docencia y de vinculación.	240	
10	X							Si existe exceso de carga laboral se ajusta la carga.	120	
11		X						Si no existe exceso de carga laboral se documenta la planificación	60	
12							X	Recibir la documentación de la Planificación, directamente por el sistema.	1	



13			X					Revisa las actividades de docencia	120
14			X					Consolidar las actividades de investigación y gestión a los docentes.	180
15			X					Revisar la Planificación Académica General.	300
16		X						Si se aprueba la Planificación Académica General se revisa la planificación académica laboral en función de la carga laboral y otras actividades.	300
17		X						Si no se aprueba se ajusta la Planificación Académica	300
18						X		Registrar en el Sistema las mejoras propuestas	300
19			X					Preparar la documentación correspondiente de materias asignadas a docentes.	240
20	X							Recibir la documentación de materias a dictar del periodo académico.	20
21							X	Elaborar un portafolio con documentos soportes recopilados durante el semestre	180
22		X						Recibir el informe emitido por los docentes, para emitir mejoras en la oferta académica.	60
<b>TIEMPOS TOTALES</b>									<b>4104</b>
		COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		Método Actual					
				N°	TIEMPO	%			
VAC	Valor agregado cliente			3	440	11%			
VAE	Valor agregado Empresa			8	1500	37%			
P	Preparación			5	900	22%			
E	Espera			1	600	15%			
M	Movimiento			2	183	4%			
I	Inspección			1	300	7%			
A	Archivo			2	181	4%			
TT	<b>Total</b>			<b>22</b>	<b>4104</b>	<b>100%</b>			
VA	Valor agregado			11	1940	47%			
SVA	Sin valor agregado			11	2164	53%			

**Tabla 2.17 Análisis de Valor Agregado Situación Actual Planificación Académica**

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018

### 2.3.6.5.2 Análisis de Valor Agregado de la Situación Mejorada del Sub proceso de Planificación Académica

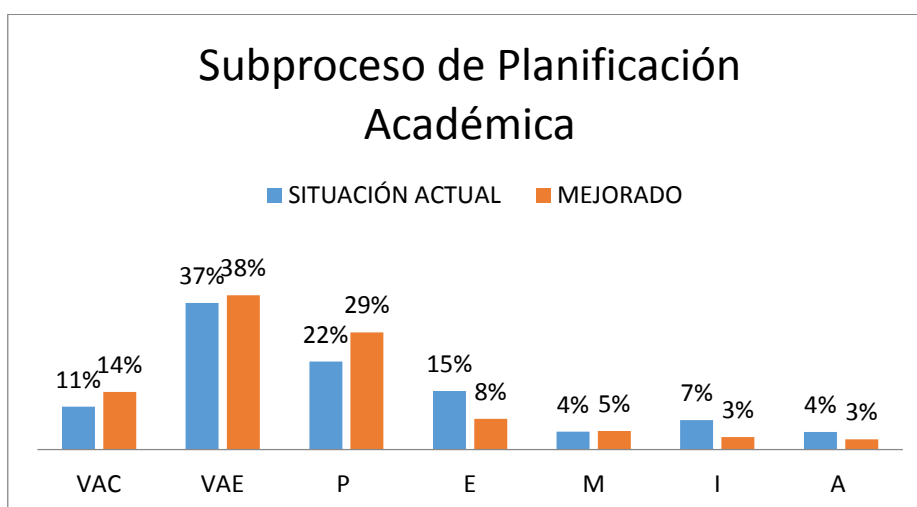
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO									
PROCESO:		Gestión Académica						ACTIVIDAD	Tiempos Efectivos (Minutos)
SUBPROCESO:		Planificación Académica							
VAR (Real)		SVA (Sin Valor Agregado)							
N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A		
1	X							Revisar el histórico de Planificación y las tasas de aprobación y reprobación	300
2			X					Determinar las materias que se dictarán, los respectivos paralelos y horarios.	600
3		X						Pre- asignar las materias a dictar por los docentes	180
4		X						Si trabajan a tiempo completo se asignan materias a dictar caso contrario se verifica la disponibilidad y se asignan materias a dictar.	300
5					X			Establecer los horarios de clases y exámenes	180
6		X						Si existen paralelos sin docentes determinan la necesidad de contratar nuevos docentes.	60
7		X						Si no existen paralelos sin docentes se asigna otras actividades de docencia y de vinculación.	240
8			X					Finalizar borrador de la Planificación Académica	120
9					X			Reunirse con los otros Coordinadores de Carrera para una retroalimentación de borradores y realización de cambios o actualizaciones en el borrador de planificación	200
10	X							Si existe exceso de carga laboral se ajusta la carga.	120
11		X						Si no existe exceso de carga laboral se actualiza el borrador de planificación académica	60
12	X							Reunión con los docentes para validar borrador	60
13	X							Si el docente no está de acuerdo con las cargas asignadas se informa al coordinador de modificaciones que se deban realizar al borrador de la planificación	15
14	X							Si el docente está de acuerdo se realiza la planificación consolidada de todas las cargas, tomando en cuenta cualquier observación realizada al borrador de la misma e ingresar al sistema.	45
15							X	Recibir la documentación de la Planificación, directamente por el sistema.	1
16			X					Revisa las actividades de docencia	120
17				X				Consolida las actividades de investigación y gestión a los docentes.	100
18			X					Revisar la Planificación Académica General.	300

19		X						Si se aprueba la Planificación Académica General se revisa la planificación académica laboral en función de la carga laboral y otras actividades.	300
20		X						Si no se aprueba se ajusta la Planificación Académica.	300
21						X		Actualizar cualquier modificación realizada en el sistema.	120
22	X							Revisar materias asignadas en el sistema académico docente	20
23							X	Elaborar un portafolio con documentos soportes recopilados durante el semestre	100
24		X						Recibir el informe emitido por los docentes, para emitir mejoras en la oferta académica.	60
<b>TIEMPOS TOTALES</b>									<b>3901</b>
		COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		Método Actual					
				N°	TIEMPO	%			
VAC	Valor aqreqado cliente			6	560	14%			
VAE	Valor aqreqado Emoresa			8	1500	38%			
P	Preparación			4	1140	29%			
E	Espera			2	300	8%			
M	Movimiento			1	180	5%			
I	Inspección			1	120	3%			
A	Archivo			2	101	3%			
TT	<b>Total</b>			<b>24</b>	<b>3901</b>	<b>100%</b>			
VA	Valor aqreqado			14	2060	53%			
SVA	Sin valor aqreqado			10	1841	47%			

**Tabla 2.18 Análisis de Valor Agregado Situación Mejorada Planificación Académica**

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018

### 2.3.6.6 Representación gráfica y comparativa del proceso actual y mejorado de planificación académica

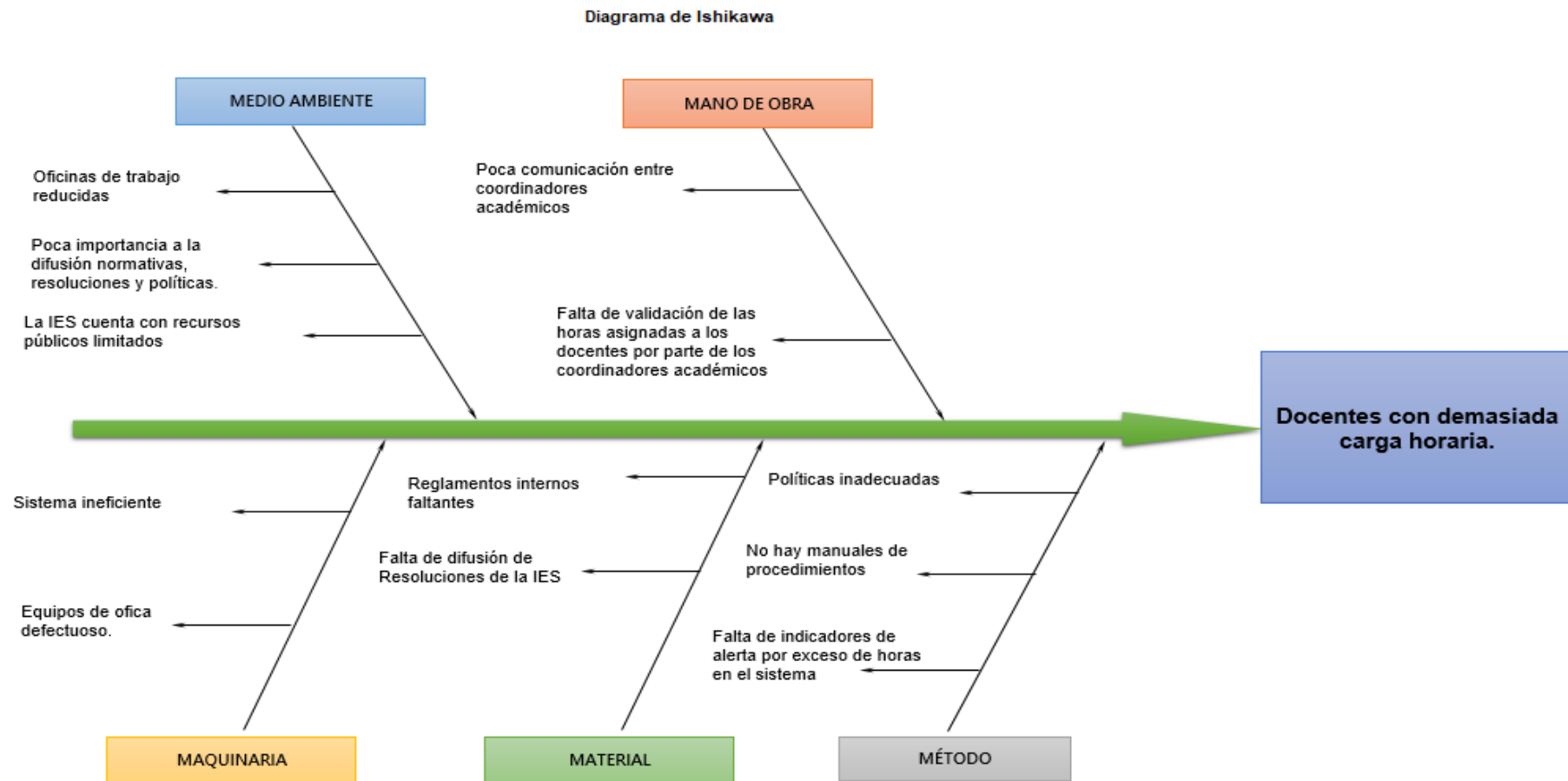


**Ilustración 2.8 Representación Gráfica y Comparativa Planificación Académica**

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018

Mediante el gráfico podemos observar que el flujo mejorado genera mayor valor agregado al proceso de Planificación Académica, debido a que los docentes validan el borrador de la planificación. esto genera que el proceso esté casi libre de reprocesos y exista menor probabilidad de volver a reasignar las cargas horarias.

### 2.3.6.7 Diagrama de Ishikawa del Sub Proceso de Planificación Académica



**Ilustración 2.9 Diagrama de Ishikawa Planificación Académica**

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018

### 2.3.6.8. Matriz de 5w, 1H del sub proceso de Planificación Académica

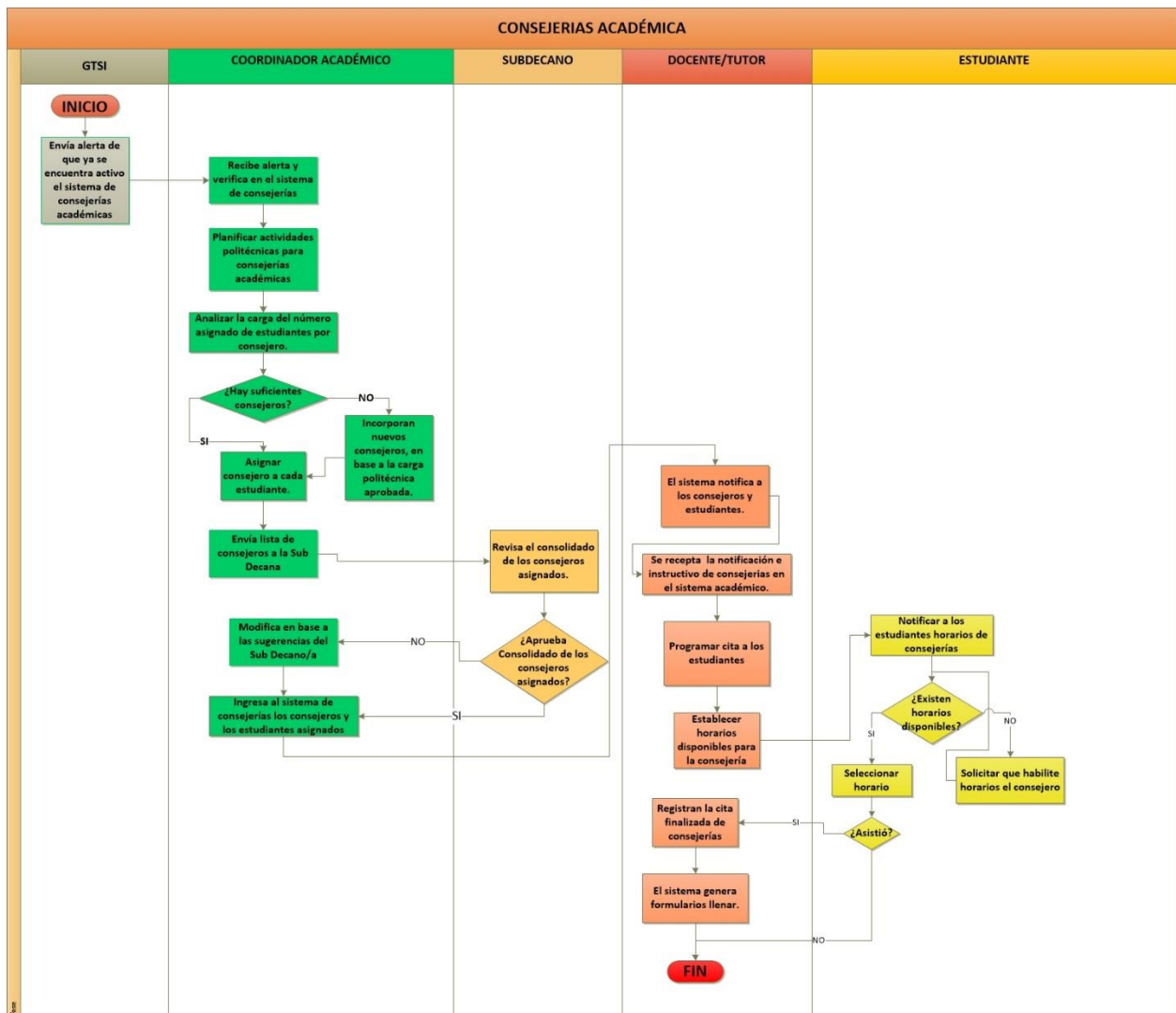
CAUSA	¿Qué?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Cuándo?			¿Por qué?	¿Cómo?	
	Actividad Secuencial	Responsables	Área	SEMANA				Instrumentos de trabajo	Recursos
				1	2	3			
Falta de validación de las horas asignadas a los docentes por parte de los coordinadores académicos	Realizar una plantilla de Excel que tenga condicionadas las horas máximas que se pueden asignar por profesor y que arroje una alerta en caso de excederse.	Calidad	FCS				Tener un modelo estandarizado para la repartición de horas y que no excedan los límites establecidos en la resolución interna de la IES.	PC	Excel.
	Realizar una reunión para socializar el modelo realizado y se explique su uso.	Calidad	FCS				Para que todos los coordinadores trabajen con el mismo modelo y sepan cómo funciona.	PC	Excel.
	Utilizar la plantilla antes de subir la planificación al sistema.	Coordinadores de Carrera	FCS				Para que no exista exceso de horas asignadas a cada docente y se puede asignar las horas de manera efectiva al sistema.	PC	Excel
	Realizar una reunión con los docentes cuando ya se haya establecido los borradores de las cargas.	Coordinadores de Carrera	Facultad				Ya que se podrá validar con los docentes las cargas asignadas para que no exista un exceso de cargas	Borrador de la planificación, PC, Instalaciones de la Facultad	Microsoft Office

**Tabla 2.19 Matriz 5w, 1H de Planificación Académica**

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018

## 2.3.7 Sub proceso de Consejerías Académicas

### 2.3.7.1 Diagrama de Flujo Actual del sub-proceso de Consejerías Académicas



**Ilustración 2.10 Diagrama de Flujo Actual de Consejerías Académicas**

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018

### 2.3.7.2 Diagrama de Flujo de la situación mejorada del sub proceso de Consejerías Académicas

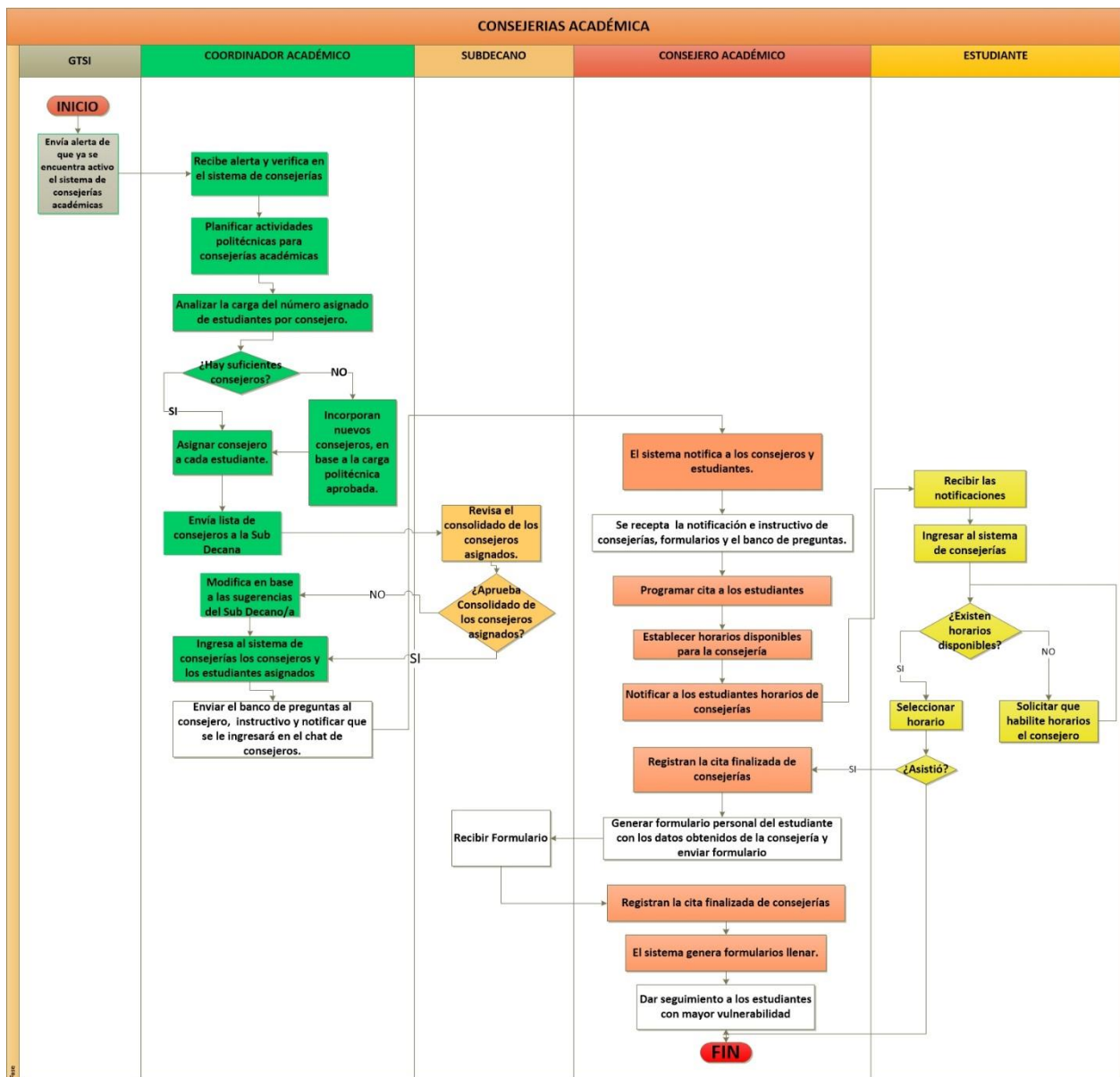


Ilustración 2.11 Diagrama de Flujo Mejorado de Consejerías Académicas

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018



### 2.3.7.3 Diseño de Indicadores para el sub proceso de Consejerías Académicas

FICHA DEL INDICADOR			
Responsable:	Coordinador Académico		
Objetivo:	Medir la eficiencia con la que se asignan los consejeros a los estudiantes.		
Perspectiva:	Nombre y Fórmula		
Permite medir el porcentaje de asistencia de los estudiantes asignados a cada coordinador académico.	$\% \text{ de asistencia de estudiantes por profesor} = \frac{\text{Citas finalizadas}}{\text{Estudiantes asignados}} * 100$		
Seguimiento			
Verificar que el número de no asistencia disminuya por cada docente, buscando la manera de que todos los estudiantes asistan a sus consejerías.			
Medición Actual	0%	Unidad	
Meta	70%		
Límites del Cumplimiento	<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
	$x < 50\%$	$50\% \leq x \leq 70\%$	$x > 70\%$
Frecuencia de la Medición		Al finalizar cada consejería académica	

**Tabla 2.20 Ficha de indicador de asistencia de estudiantes por profesor**

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018

FICHA DEL INDICADOR			
Responsable:	Coordinador Académico		
Objetivo:	Dar seguimiento al porcentaje de estudiantes con asistencia obligatoria que asisten a consejerías académicas		
Perspectiva:	Nombre y Fórmula		
Permite medir el porcentaje de asistencia de los estudiantes asignados a cada coordinador académico, los cuales deben obligadamente asistir a consejerías.	$\% \text{ de asistencia de estudiantes obligatorios por profesor} = \frac{\text{Citas obligatorias finalizadas}}{\text{Estudiantes obligatorios}} * 100$		
Seguimiento			
Verificar que el porcentaje de no asistencia no sea muy significativo ya que esto puede ocasionar que los estudiantes no puedan registrarse en sus materias en el próximo semestre.			
Medición Actual	0%	Unidad	
Meta	80%		
Límites del Cumplimiento	<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
	$x < 50\%$	$50\% \leq x \leq 80\%$	$x > 80\%$
Frecuencia de la Medición		Al finalizar cada consejería académica	

**Tabla 2.21 Ficha de indicador de asistencia de estudiantes obligatorios por profesor**

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018

### 2.3.7.4 Explicación de mejoras planteadas a cada sub proceso

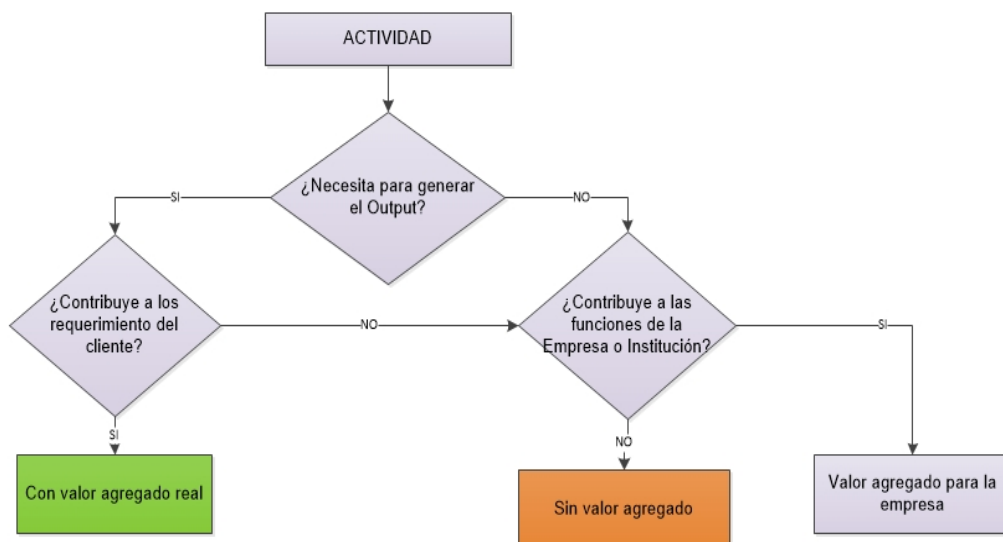
Las mejoras planteadas corresponden en primer lugar a compartir un banco de preguntas e instructivo al consejero y a su vez notificarle que será agregado a un grupo de chat en donde pueden interactuar con los demás consejeros sobre temas de interés común que ayuden a la solución de problemas que se presente el estudiante al momento de realizar la consejería, también se propuso generar un formulario con los datos personales, laborales y académicos del aconsejado de esta manera el docente pueda tener mayor información y darle un mejor seguimiento al estudiante.



### 2.3.7.5 Cuadro de Análisis de Valor Agregado

Mediante el siguiente diagrama se realizó la categorización de las actividades que generan valor y las que no en el cuadro AVA:

- Situación Actual:



\*Envía alerta de que ya se encuentra activo el sistema de consejerías académicas  
 \*Recibe la alerta y verifica en el sistema de consejerías  
 \*El sistema notifica a los consejeros y estudiantes.  
 \*Si no existe horarios disponibles se solicita que habilite horarios el consejero  
 \*Si hay horarios disponibles se selecciona horario.  
 \*Si asistió a consejerías se registra la cita finalizada de consejerías

\*Planifica las actividades politécnicas para consejerías académicas  
 \*Analizar la carga del número asignado de estudiantes por consejero.  
 \*Si los consejeros son suficientes se asigna consejero a cada estudiante.  
 Se envía lista de consejeros a la Sub Decana.  
 \*Sub Decano revisa el consolidado de los consejeros asignados.  
 \*Si no aprueba el consolidado se modifica la base sugerida por el Sub Decano.  
 \*Caso contrario ingresa al sistema de consejería los docentes consejeros y los estudiantes asignados.  
 \*Programa cita a los estudiantes  
 \*Establecer horarios disponibles para la consejería

\*No existen suficientes consejeros, incorporan nuevos consejeros, en base a la carga politécnica aprobada.  
 \*Se recepta la notificación e instructivo de consejerías en el sistema académico.  
 \*Notificar a los estudiantes horarios de consejerías.  
 \*Sistema genera formulario para llenar.

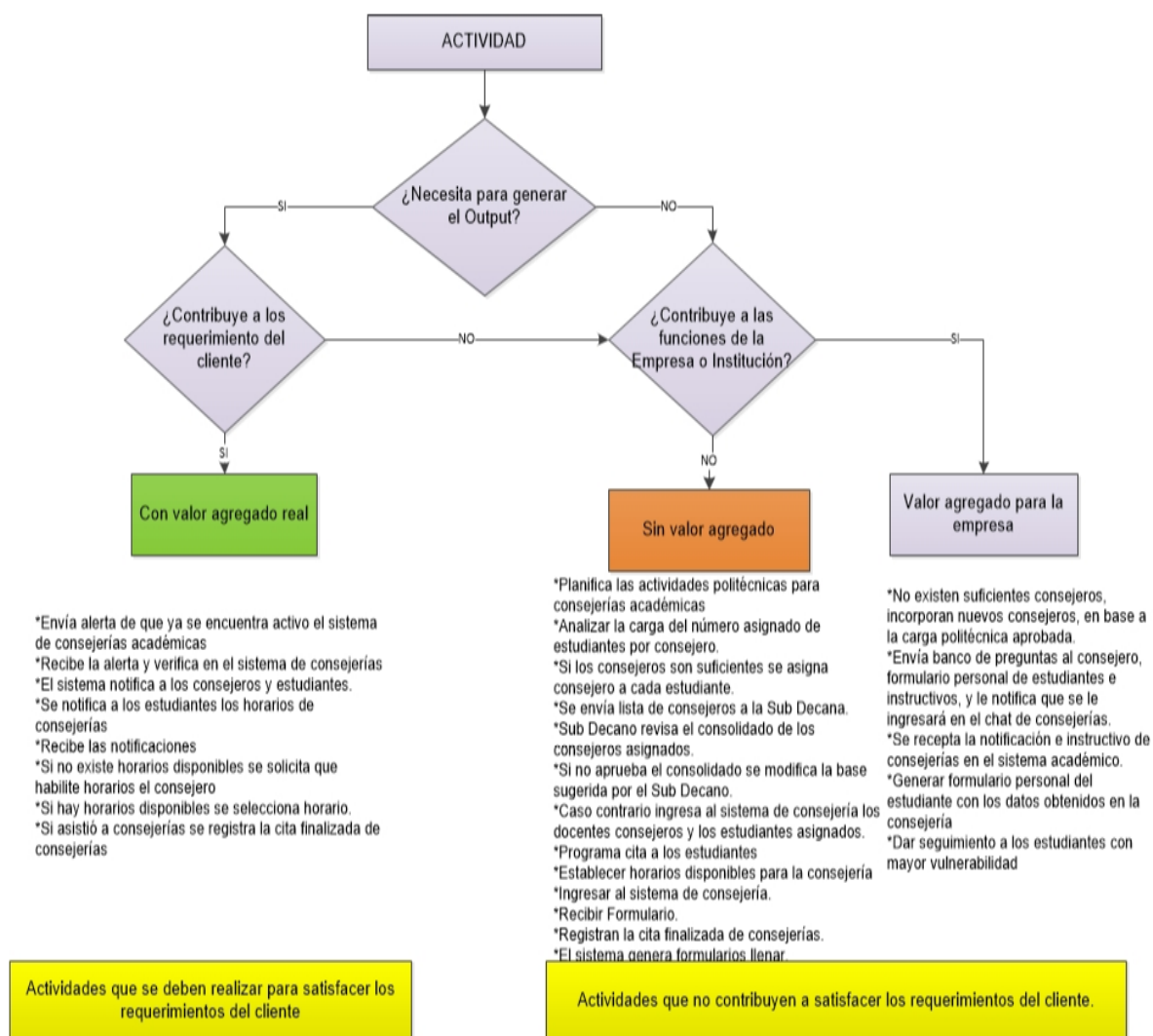
Actividades que se deben realizar para satisfacer los requerimientos del cliente

Actividades que no contribuyen a satisfacer los requerimientos del cliente.

**Ilustración 2.12 diagrama de consejerías académicas situación actual para el AVA**

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018

- Situación Mejorada:



**Ilustración 2.13 diagrama de consejerías académicas situación mejorada para el AVA**

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018

### 2.3.7.5.1 Análisis de Valor Agregado de la Situación Actual del Sub proceso de Consejerías Académicas

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO									
PROCESO:		Gestión Académica			ACTIVIDAD			Tiempos Efectivos (Minutos)	
SUBPROCESO:		Consejerías Académicas							
VAR (Real)		SVA (Sin Valor Agregado)							
N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A		
1	X							Enviar alerta de que ya se encuentra activo el sistema de consejerías académicas	1
2	X							Recibir alerta y verificar en el sistema de consejerías	2
3			X					Planificar actividades politécnicas para consejerías académicas	50
4			X					Analizar la carga del número asignado de estudiantes por consejero.	20
5		X						Si no hay suficientes consejeros se incorporan nuevos consejeros, en base a la carga politécnica aprobada.	20
6				X				Si los consejeros son suficientes se asigna consejero a cada estudiante.	30
7				X				Se envía lista de consejeros a la Sub Decana	5
8						X		El sud Decano revisa el consolidado de los consejeros asignados.	120
9				X				Si no aprueba el consolidado de consejeros se modifica la base sugerida del Sub Decano.	20
10							X	Caso contrario ingresa al sistema de consejerías los docentes consejeros y los estudiantes asignados.	25
11	X							El sistema notifica a los consejeros y estudiantes.	5

12		X						Se recepta la notificación e instructivo de consejerías en el sistema académico.	5
13					X			Programar cita a los estudiantes.	15
14					X			Establecer la hora y fecha de la consejería.	15
15		X						Notificar a los estudiantes horarios de consejerías.	2
16	X							Si no existe horarios disponibles se solicita que habilite horarios el consejero.	5
17	X							Si hay horarios disponibles se selecciona horario.	1
18	X							Asisten a tutorías, se registra la cita finalizada de consejerías	15
19		X						El sistema genera formularios para llenar.	5
<b>TIEMPOS TOTALES</b>									<b>361</b>
		COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		Método Actual					
				Nº	TIEMPO	%			
VAC	Valor agregado cliente			6	29	8%			
VAE	Valor agregado Empresa			4	32	9%			
P	Preparación			2	70	19%			
E	Espera			3	55	15%			
M	Movimiento			2	30	8%			
I	Inspección			1	120	33%			
A	Archivo			1	25	7%			
TT	<b>Total</b>			<b>19</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>			
VA	Valor agregado			10	61	17%			
SVA	Sin valor agregado			9	300	83%			

**Tabla 2.22 Análisis de Valor Agregado "Consejerías Académicas"**

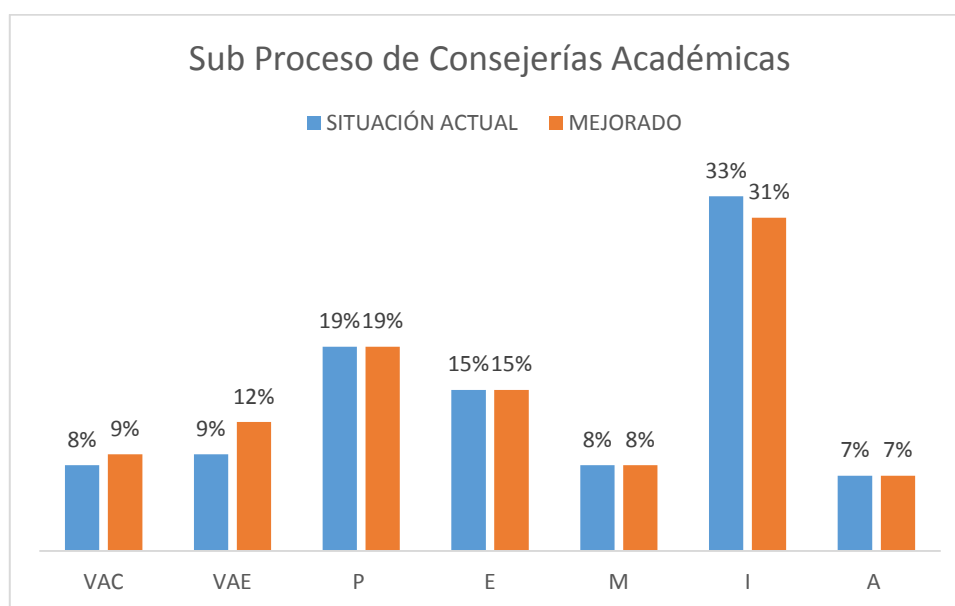
Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018

### 2.3.7.5.2 Análisis de Valor Agregado de la Situación Mejorada del Sub proceso de Consejerías Académicas

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO											
PROCESO:		Gestión Académica								ACTIVIDAD	Tiempos Efectivos (minutos)
SUBPROCESO:		Consejería Académica									
VAR (Real)		SVA (Sin Valor Agregado)									
Nº	VAC	VAE	P	E	M	I	A				
1	X								Enviar alerta de que ya se encuentra activo el sistema de consejerías académicas	1	
2	X								Recibir alerta y verificar en el sistema de consejerías	2	
3			X						Planificar actividades politécnicas para consejerías académicas.	50	
4			X						Analizar la carga del número asignado de estudiantes por consejero.	20	
5		X							Si no hay suficientes consejeros se incorporan nuevos consejeros, en base a la carga politécnica aprobada.	20	
6				X					Si los consejeros son suficientes se asigna consejero a cada estudiante.	30	
7				X					Se envía lista de consejeros a la Sub Decana.	5	
8						X			El Sub Decano revisa el consolidado de los consejeros asignados.	120	
9				X					Si no aprueba el consolidado de consejeros se modifica la base sugerida del Sub Decano	20	
10							X		Caso contrario ingresa al sistema de consejerías los docentes, consejeros y los estudiantes asignados.	25	
11		X							Envía el banco de preguntas al consejero, banco de preguntas, instructivo y notificar que se le ingresará en el chat de consejeros.	10	
12	X								El sistema notifica a los consejeros y estudiantes.	5	
13		X							Se receipta la notificación e instructivo de consejerías en el sistema académico.	5	
14					X				Programar cita a los estudiantes.	15	
15					X				Establecer horarios disponibles para la consejería	15	
16	X								Notificar a los estudiantes horarios de consejerías	3	
17	X								Recibir las notificaciones.	1	
18			X						Ingresar al sistema de consejerías	2	
19	X								Si no existe horarios disponibles se solicita que habilite horarios el consejero.	5	
20	X								Si hay horarios disponibles se selecciona horario	1	
21	X								Asisten a tutorías, se registra la cita finalizada de consejerías	15	
22		X							Genera formulario personal del estudiante con los datos obtenidos de la consejería y enviar formulario.	5	
23				X					Recibir Formulario.	1	
24			X						Registran la cita finalizada de consejerías.	2	
25				X					El sistema genera formularios llenar	1	
26		X							Dar seguimiento a los estudiantes con mayor vulnerabilidad	5	
<b>TIEMPOS TOTALES</b>										<b>384</b>	

	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	Método Actual		
		Nº	TIEMPO	%
VAC	Valor agregado cliente	8	33	9%
VAE	Valor agregado Empresa	5	45	12%
P	Preparación	4	74	19%
E	Espera	5	57	15%
M	Movimiento	2	30	8%
I	Inspección	1	120	31%
A	Archivo	1	25	7%
TT	<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>
VA	Valor agregado	13	78	21%
SVA	Sin valor agregado	13	306	79%

### 2.3.7.5.3 Representación gráfica y comparativa del proceso actual y mejorado de Consejería académica



**Ilustración 2.14 Representación Gráfica y Comparativa Consejería Académicas**

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018

El análisis que nos refleja la tabla es en función a las mejoras implementadas a consejerías, donde se aprecia que las actividades incorporadas en el flujo mejorado permiten realizar mejor las funciones en donde el consejero va a tener mayor información de su aconsejado y así poder dar comentarios de situaciones por las cuales el estudiante se encuentre atravesando así mismo en el flujo mejorado se incrementa parcialmente el tiempo pero si se está realizando una mejor segregación de funciones permitirá que la consejería se realice con éxito.



### 2.3.7.6 Diagrama de Ishikawa del Sub proceso de Consejerías Académicas

El diagrama de Ishikawa se desarrolló tomando en cuenta el riesgo mayor identificado en la matriz de riesgo en el Capítulo 1 sección 1.2.2. Matriz de riesgo:

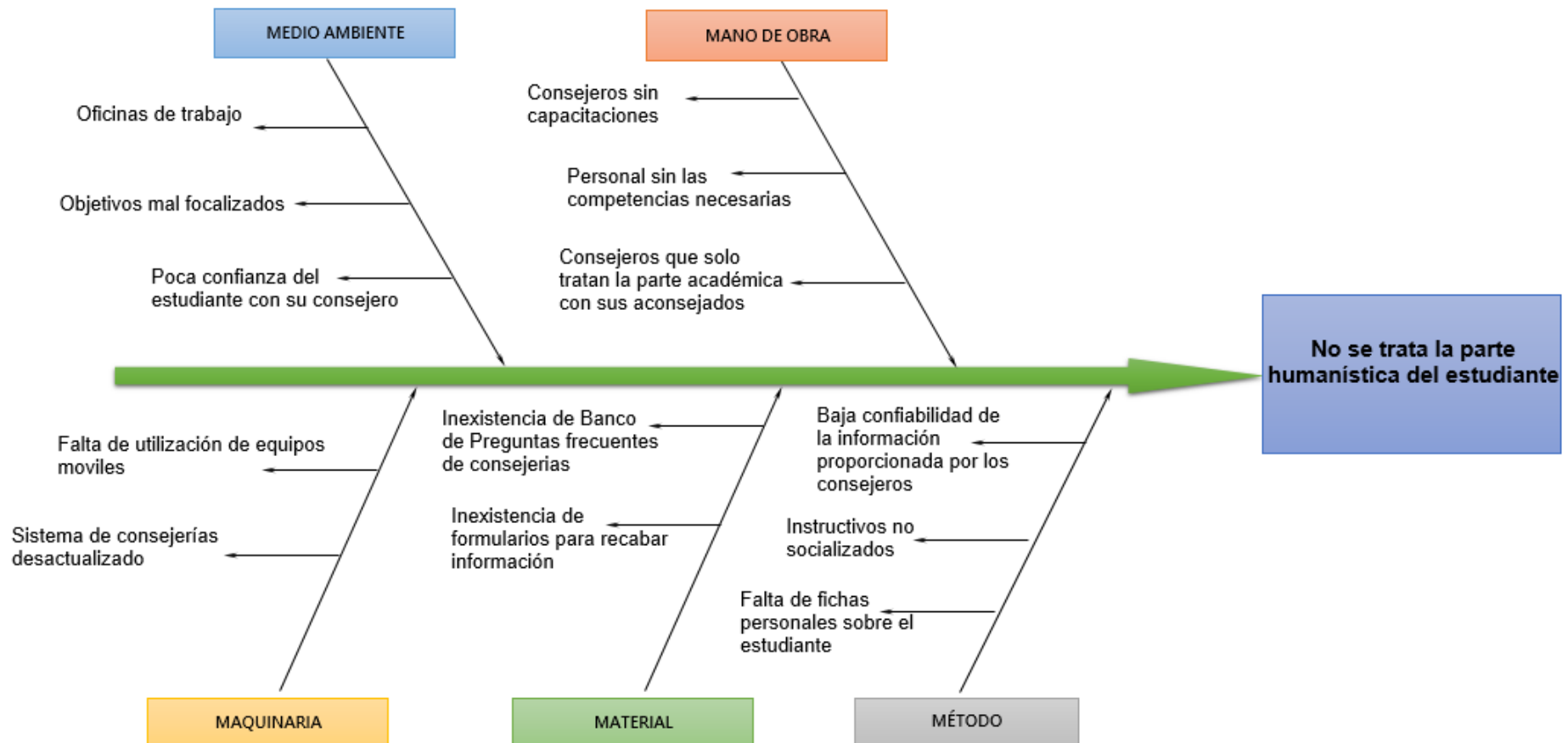


Ilustración 2.15 Diagrama de Ishikawa del subproceso de Consejerías Académicas

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018

### 2.3.7.7 Matriz de 5w, 1H del Sub proceso de Consejerías Académicas

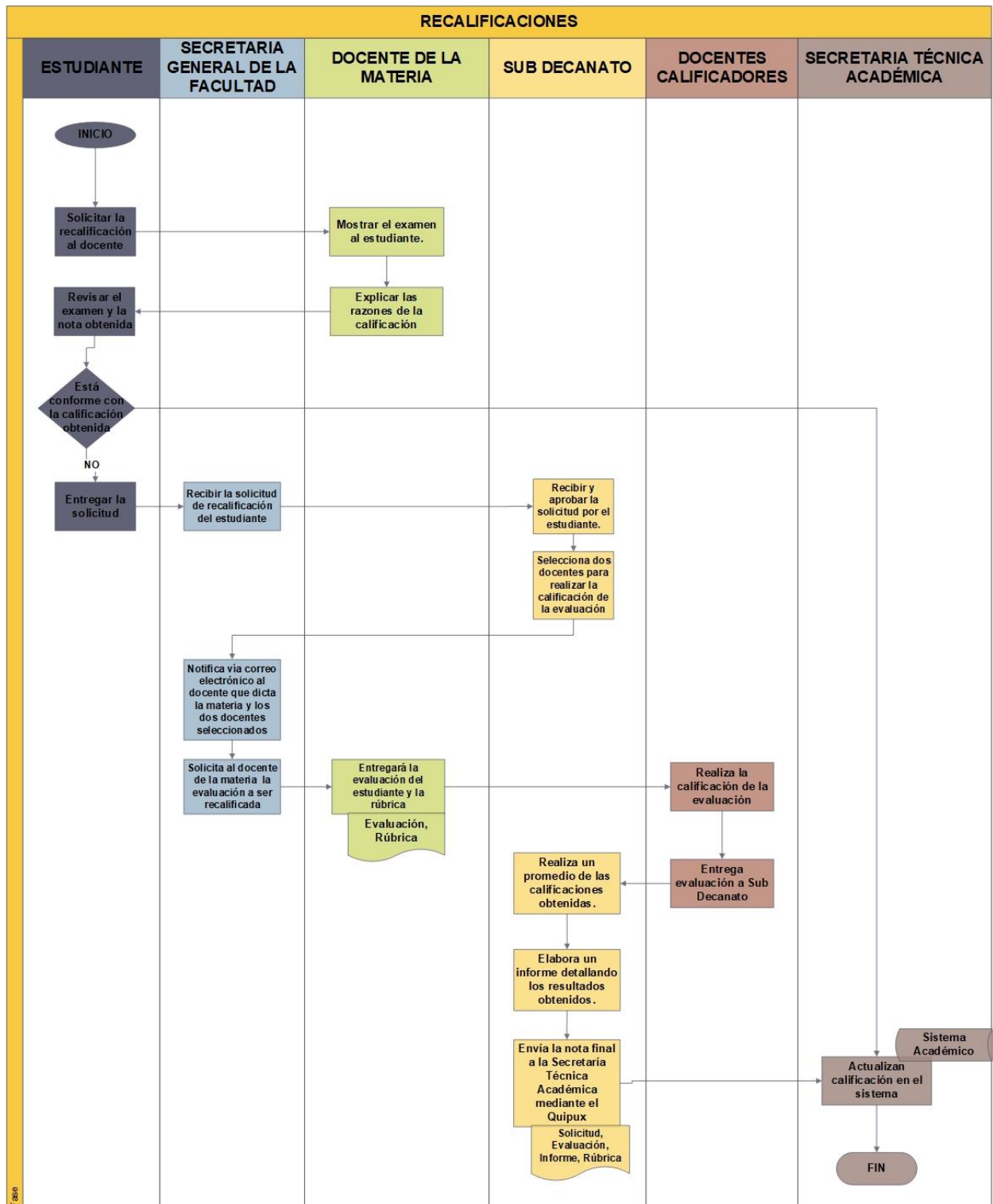
CAUSA	¿Qué?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Cuándo?					¿Por qué?	¿Cómo?	
	Actividad Secuencial	Responsables	Área	Semanas						Instrumentos de trabajo	Recursos
				1	2	3	4	5			
Falta de fichas personales sobre el estudiante	Capacitar a los docentes sobre consejerías	Encargada del proyecto de Innovación	Subdecanato						Con el fin de que conozcan cómo llevar a cabo el proceso de consejerías	Manual de procesos de la Facultad	Establecimiento de la Facultad y herramientas de presentaciones (PPT, Prezi)
	Realizar charlas informativas sobre la ley de inclusión y como tener una comunicación efectiva con el estudiante	Encargada del proyecto de Innovación	Subdecanato						Para que los consejeros adquieran destrezas comunicacionales con sus aconsejados.	Presentaciones de profesionales invitados expertos en psicología y comunicación	Establecimiento de la Facultad y herramientas de presentaciones (PPT, Prezi)
	Realizar un formulario modelo con ayuda de Bienestar Estudiantil	Encargada del proyecto de Innovación y Bienestar Estudiantil	Subdecanato						Para tener un herramienta que se pueda entregar a los docentes para que puedan recolectar información personal y familiar de los estudiantes que puede influir en su rendimiento académico.	Formulario para elaborar las fichas personales de los estudiantes	Herramientas de Microsoft Office.
	Aplicar el formulario	Consejero Académico	Subdecanato						Para poder recabar la información directamente en las consejerías	Formulario para elaborar las fichas personales de los estudiantes	Herramientas de Microsoft Office.
	Elaborar un perfil personal del estudiante al finalizar el término	Consejero Académico	Subdecanato						Para tener la información necesaria para poder analizar la situación del estudiante y brindarle mejor asesoría y ayudas.	Formulario Personal del estudiante	Herramientas de Microsoft Office.

**Tabla 2.23 Matriz 5w, 1H de Consejerías Académicas**

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018

## 2.3.8 Sub proceso de Recalificación

### 2.3.8.1 Diagrama de Flujo Actual del sub-proceso de Recalificación



**Ilustración 2.16 Diagrama de Flujo Actual Recalificaciones**

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018

### 2.3.8.2 Diagrama de Flujo de la situación mejorada del sub proceso de Recalificaciones

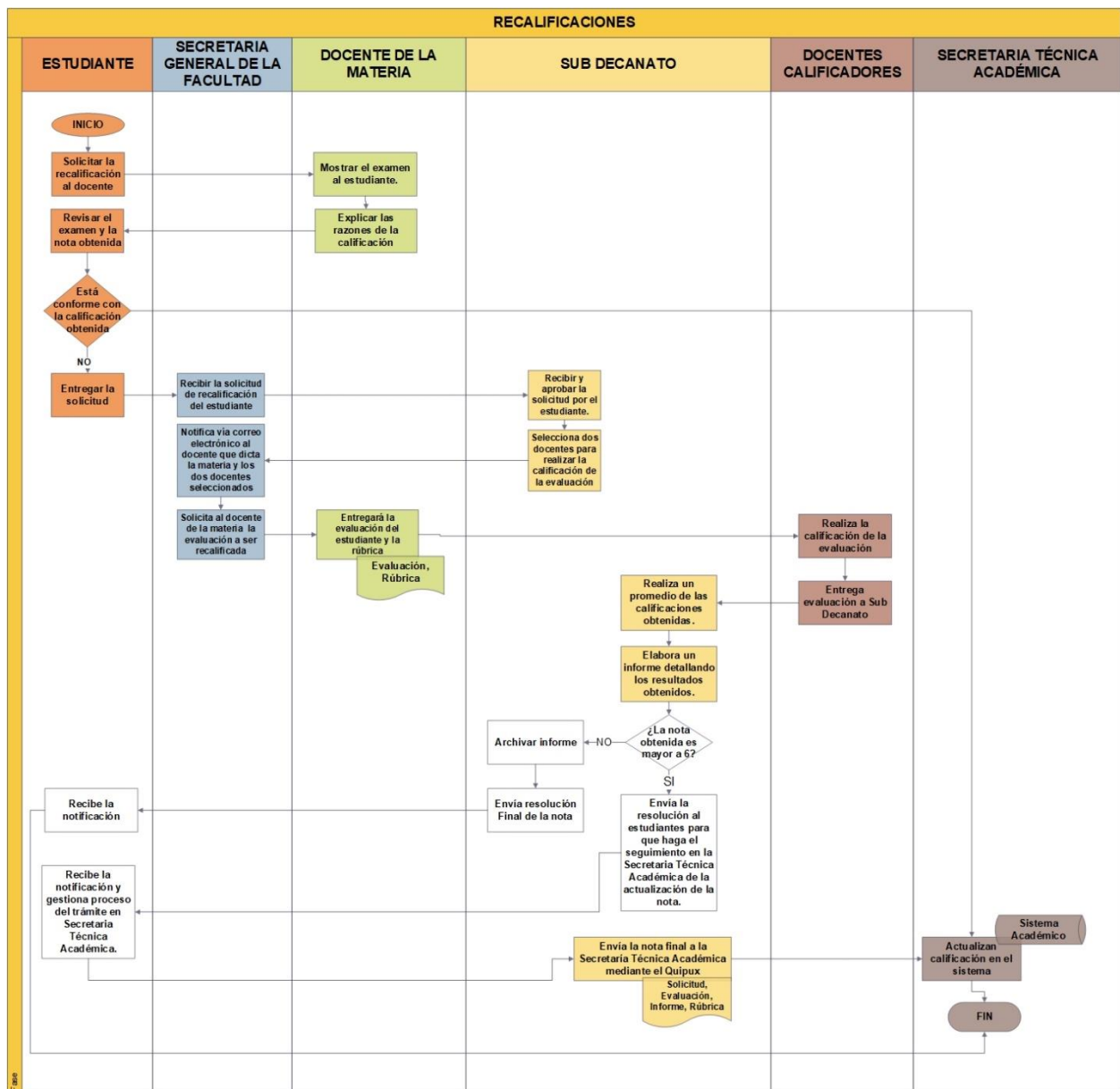


Ilustración 2.17 Diagrama de Flujo mejorado de Recalificaciones

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018

### 2.3.8.3 Diseño de Indicadores para el sub proceso de Recalificaciones

FICHA DEL INDICADOR			
Responsable:	Docente de la facultad		
Objetivo:	Disminuir el indicador de rectificaciones de notas		
Perspectiva:	Nombre y Fórmula		
Permite disminuir el número de rectificaciones de notas por el docente cuando la nota está subida en el sistema académico.	$\text{Cantidad de solicitudes de rectificación de notas} = \frac{\text{Número de profesores que solicitan rectificaciones de notas}}{\text{Total de profesores de la facultad}} * 100$		
Seguimiento			
Revisar el historial de las rectificaciones de notas solicitadas por el docente no exceda el límite de 10 solicitudes por semestre de dicho proceso.			
Medición Actual	0%	Unidad	
Meta	30%		
Límites del Cumplimiento	<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
	$x > 50\%$	$30\% \leq x \leq 50\%$	$x < 30\%$
Frecuencia de la Medición		Al finalizar cada término académico	

**Tabla 2.24 Ficha del Indicador Solicitudes gestionadas**

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018

FICHA DEL INDICADOR			
Responsable:	Secretaría de la unidad académica		
Objetivo:	Medir el tiempo que se demoran en hacer la recalificación los docentes asignados.		
Perspectiva:	Nombre y Fórmula		
Medir el porcentaje de exceso de tiempo que se tomaron los docentes asignados en realizar la recalificación.	$\% \text{ de días transcurridos} = \frac{\text{días transcurridos hasta que se entrega la recalificación}}{10 \text{ días}} * 100$		
Seguimiento			
Identificar y verificar que los estudiantes estén bien informados del procedimiento a seguir para realizar recalificación de exámenes.			
Medición Actual	0%	Unidad	
Meta	40%		
Límites del Cumplimiento	<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
	$x > 80\%$	$40\% \leq x \leq 80\%$	$X < 40\%$
Frecuencia de la Medición		Al finalizar cada término académico	

**Tabla 2.25 Ficha del Indicador Solicitudes rechazadas**

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018

### 2.3.8.4 Explicación de mejoras planteadas a cada proceso

Se incluyó en el proceso que los estudiantes reciban una notificación cuando el trámite pase a manos de la Secretaría Técnica Académica y que puedan ir a dar seguimiento del trámite a vicerrectorado, ya que antes solían pensar que el trámite se quedaba estancado en Subdecanato de la Facultad.

Otra mejora que se plantea es definir las políticas de recalificación en cuanto al tiempo de entrega de las recalificaciones por parte de los docentes asignados, ya que antes solían hacer que el proceso llevara más tiempo de lo requerido.

### 2.3.8.5 Cuadro de Análisis de Valor Agregado

Mediante el siguiente diagrama se realizó la categorización de las actividades que generan valor y las que no en el cuadro AVA:

- Situación Actual:

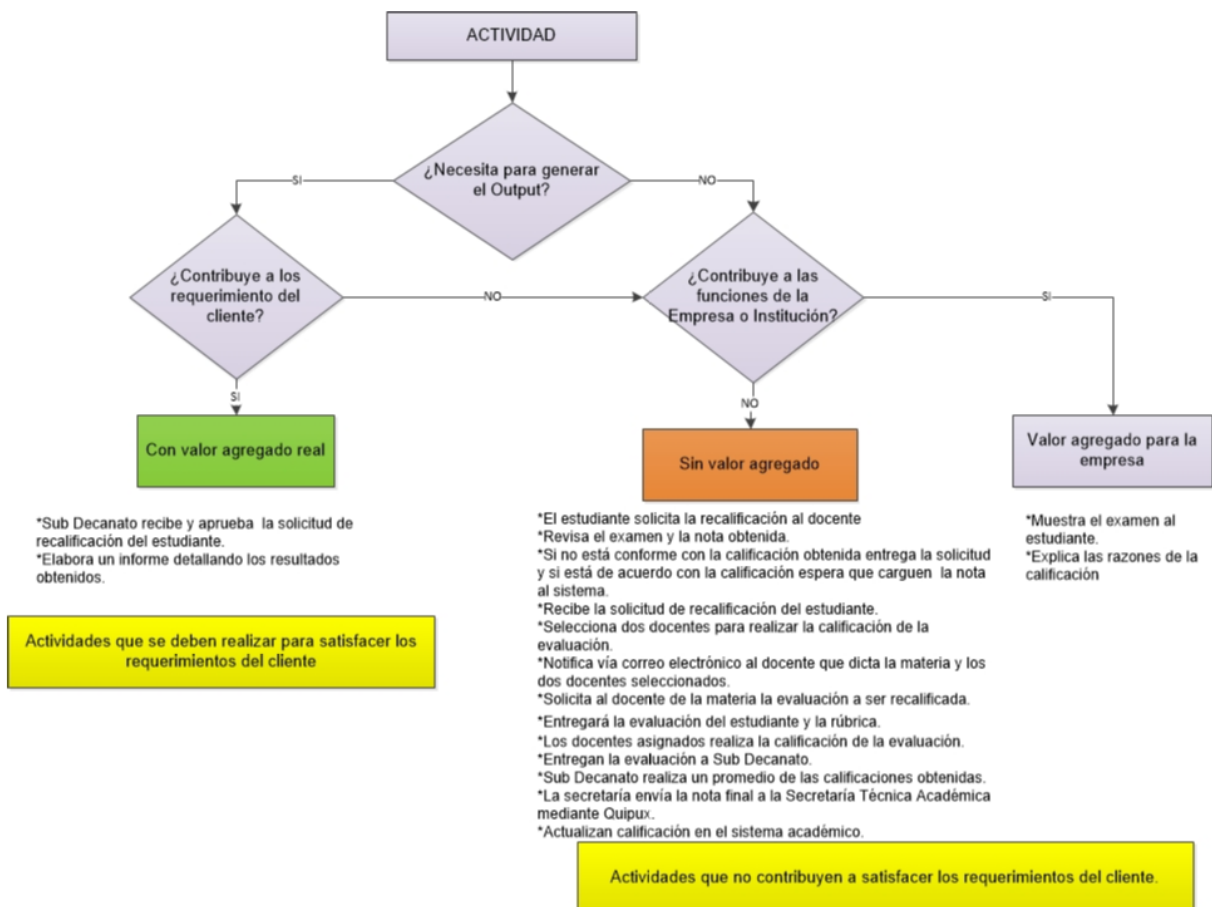
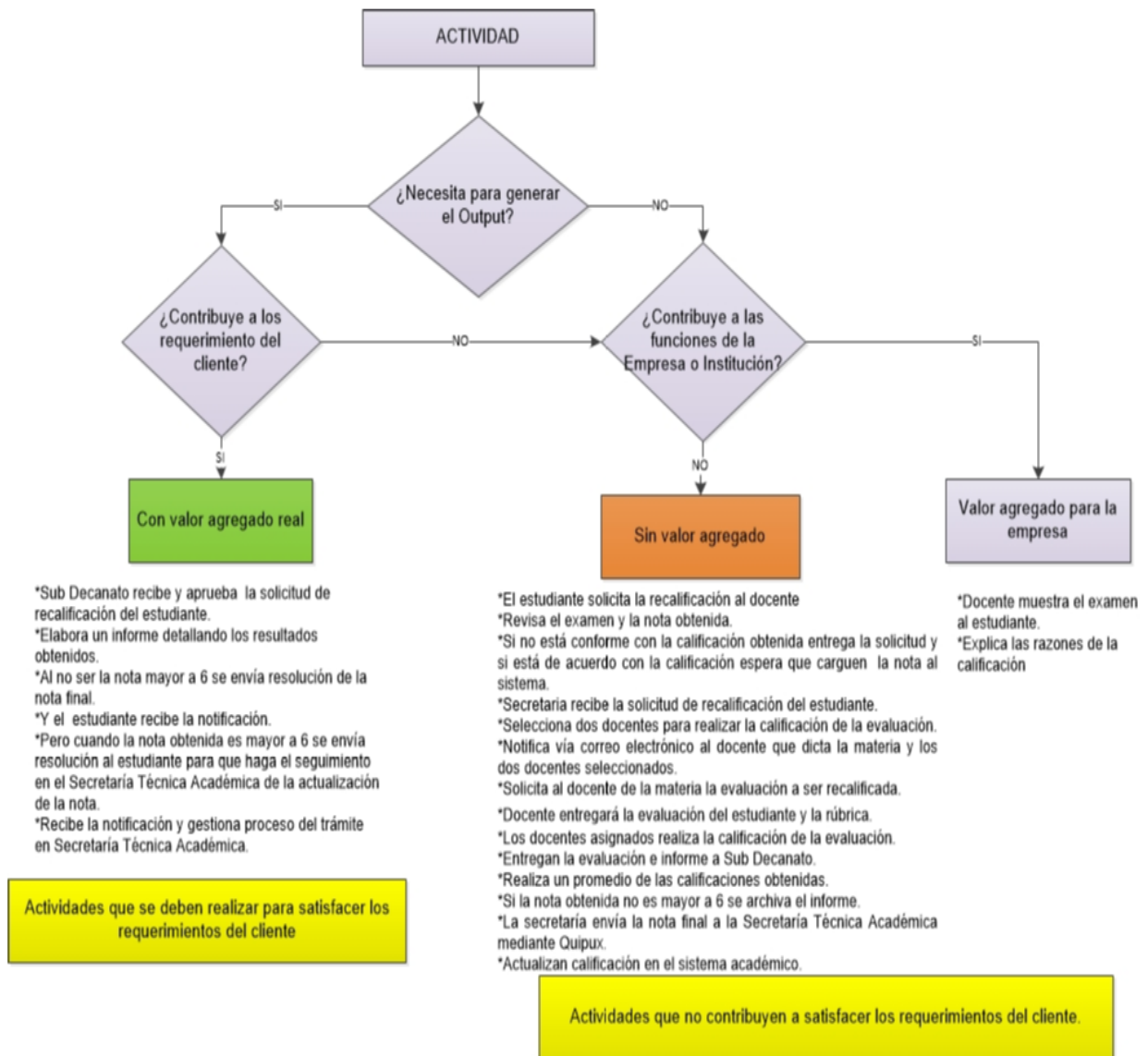


Ilustración 2.18 diagrama de recalificación situación actual para el AVA

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018

- Situación Mejorada:



**Ilustración 2.19 diagrama de recalificación situación actual para el AVA**

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018

### 2.3.8.5.1 Análisis de Valor Agregado de la Situación Actual del Subproceso de Recalificación

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO									
PROCESO:		Gestión Académica						ACTIVIDAD	Tiempos Efectivos (Minutos)
SUBPROCESO:		Recalificación							
VAR (Real)			SVA (Sin Valor Agregado)						
Nº	VAC	VAE	P	E	M	I	A		
1			X					Solicitar la recalificación al docente	10
2		X						El docente muestra el examen al estudiante	5
3		X						Explica las razones de la calificación al estudiante	4
4				X				El estudiante revisa el examen y la nota obtenida	10
5					X			Si el estudiante está conforme verá la nota reflejada en el sistema académico pero si no está conforme solicitará recalificación	3
6			X					La secretaria recibe la solicitud de recalificación del estudiante	2
7	X							El Sub Decanato recibe y aprueba la solicitud por el estudiante.	3
8			X					El sub decanato selecciona dos docentes para realizar la calificación de la evaluación	10
9					X			La secretaria notifica vía correo electrónico al docente que dicta la materia y a los docentes seleccionados	5
10				X				Solicita al mismo docente la evaluación a ser recalificada.	5
11					X			El docente entrega la evaluación del estudiante y la rúbrica	10
12						X		Los docentes asignados realiza la calificación de la evaluación	150
13				X				Entregan la evaluación a Sub decanato	5
14					X			El sub decano realiza un promedio de las calificaciones obtenidas.	15



15	X							Elabora un informe detallando los resultados obtenidos.	40	
16					X			Envía la nota final a la Secretaría Técnica Académica mediante el Quipux.	10	
17							X	Actualizan calificación en el sistema académico por el STA	5	
<b>TIEMPOS TOTALES</b>									<b>292</b>	
		COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES						Método Actual		
								N°	TIEMPO	%
VAC	Valor agregado cliente						2	43	15%	
VAE	Valor agregado Empresa						2	9	3%	
P	Preparación						3	22	8%	
E	Espera						3	20	7%	
M	Movimiento						5	43	15%	
I	Inspección						1	150	51%	
A	Archivo						1	5	2%	
TT	<b>Total</b>						<b>17</b>	<b>292</b>	<b>100%</b>	
VA	Valor agregado						4	52	18%	
SVA	Sin valor agregado						13	240	82%	

**Tabla 2.26 Análisis de Valor Agregado Situación Actual "Recalificación"**

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018

### 2.3.8.5.2 Análisis de Valor Agregado de la Situación Mejorada del Subproceso de Recalificación

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO									
PROCESO:		Gestión Académica						ACTIVIDAD	Tiempos Efectivos (Minutos)
SUBPROCESO:		Recalificación							
VAR (Real)			SVA (Sin Valor Agregado)						
N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A		
1			X					Solicitar la recalificación al docente	10
2		X						El docente muestra el examen al estudiante	5

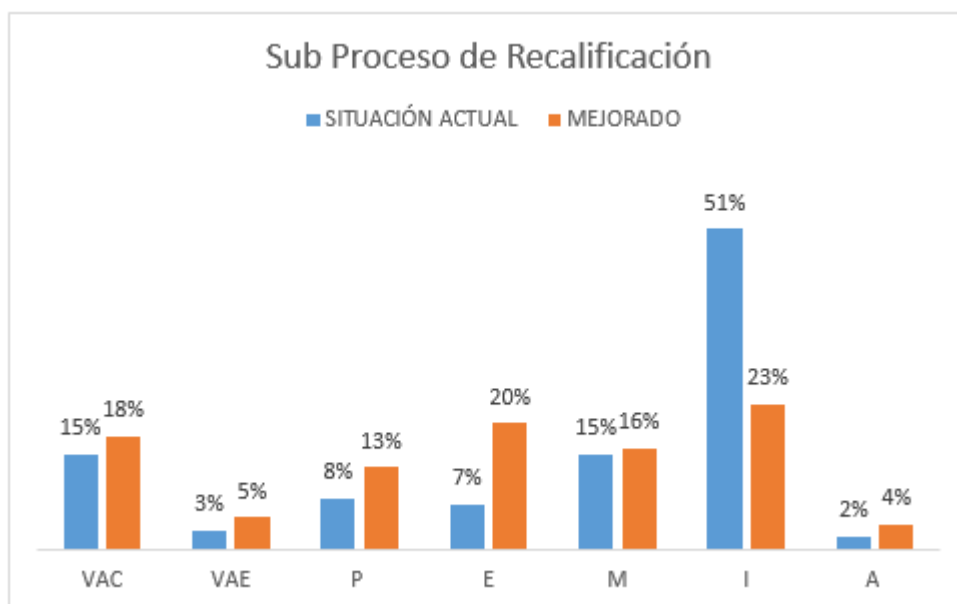
3		X					Explica las razones de la calificación al estudiante	4
4				X			El estudiante revisa el examen y la nota obtenida	10
5						X	Si el estudiante está conforme verá la nota reflejada en el sistema académico pero si no está conforme solicitará recalificación	3
6			X				La secretaria recibe la solicitud de recalificación del estudiante	2
7	X						El Sub Decanato recibe y aprueba la solicitud por el estudiante.	3
8			X				El sub decanato selecciona dos docentes para realizar la calificación de la evaluación	10
9						X	La secretaria notifica vía correo electrónico al docente que dicta la materia y a los docentes seleccionados	5
10				X			Solicita al mismo docente la evaluación a ser recalificada.	5
11						X	El docente entrega la evaluación del estudiante y la rúbrica	10
12						X	Los docentes asignados realiza la calificación de la evaluación	40
13				X			Entregan la evaluación e informe a Sub decanato	5
14				X			Realiza un promedio de las calificaciones obtenidas	15
15	X						Se elabora un informe detallando los resultados obtenidos.	15
16						X	Si la nota obtenida no es mayor a 6 se archiva el informe	2

17	X							Al no ser la nota mayor a 6 se envía resolución de la nota final.	5
18	X							Y el estudiante recibe la notificación	2
19	X							Pero cuando la nota obtenida es mayor a 6 se envía resolución al estudiante para que haga el seguimiento en el STA de la actualización de la nota.	5
20	X							El estudiante recibe la notificación y gestiona proceso del trámite en STA.	2
21					X			La secretaria envía la nota final a la STA mediante Quípux.	10
22							X	Actualizan calificación en el sistema académico por el STA.	5
<b>TIEMPOS TOTALES</b>									<b>173</b>
		<b>COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES</b>		<b>Método Actual</b>					
				<b>N°</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>%</b>			
VAC		Valor agregado cliente		6	32	18%			
VAE		Valor agregado Empresa		2	9	5%			
P		Preparación		3	22	13%			
E		Espera		4	35	20%			
M		Movimiento		4	28	16%			
I		Inspección		1	40	23%			
A		Archivo		2	7	4%			
<b>TT</b>		<b>Total</b>		<b>22</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>			
VA		Valor agregado		8	41	23%			
SVA		Sin valor agregado		16	132	77%			

**Tabla 2.27 Análisis de Valor Agregado Situación Mejorada "Recalificación"**

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018

### 2.3.8.6 Representación gráfica y comparativa del proceso actual y mejorado de Recalificación



**Ilustración 2.20 Representación Gráfica y Comparativa**

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018

Se presenta a continuación el gráfico comparativo del Subproceso de Recalificación, al analizar el gráfico con respecto al factor tiempo, en el flujo mejorado se ve significativamente que al dar seguimiento del tiempo que se toman los docentes al calificar la evaluación acelera el proceso en entregar más rápido la nota del estudiante, así mismo el valor agregado al cliente se mantiene pero se logra obtener un mejor desarrollo del proceso con la ayuda del seguimiento de la solicitud por parte de la secretaría general de la facultad hacia el estudiante.

### 2.3.8.1 Diagrama de Ishikawa del Sub Proceso de Recalificación

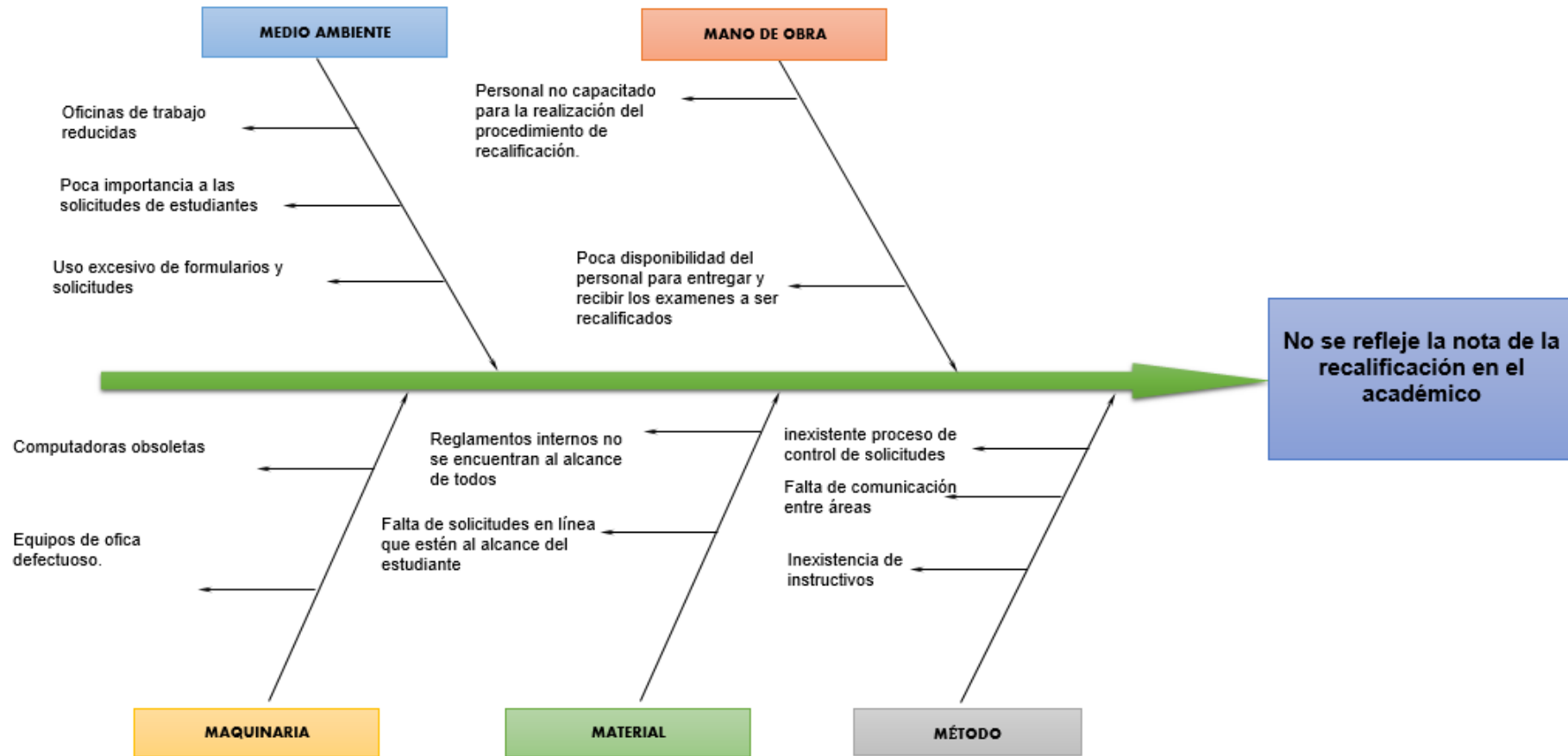


Ilustración 2.21 Diagrama de Ishikawa de Recalificaciones

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018

### 2.3.8.2 Matriz de 5W, 1H del sub proceso de Recalificaciones

CAUSA	¿Qué?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Cuándo?					¿Por qué?	¿Cómo?	
	Actividad Secuencial	Responsables	Área	DÍAS						Instrumentos de trabajo	Recursos
				1	2	3	4	5			
Inexistente proceso de control de solicitudes	Al momento de recibir la solicitud por parte del estudiante se debe enviar la solicitud máximo en 1 día de entregada	Secretaria del Subdecanato	FCS						Las solicitudes deben ser enviadas rápidamente, porque podría traspapelarse con otros documentos.	PC	Solicitud del estudiantes
	Monitorear que el docente que dicta la materia entregue en un periodo de 2 días el examen y rúbrica.	Secretaria del Subdecanato	FCS						Ya que no debe exceder el tiempo de espera de respuesta del docente para que se proceda a la asignación de los docentes que recalificaran el examen.	PC	Correo electrónico y entrega de examen
	Solicitar a los dos docentes que realizaran la recalificación que envíen la recalificación en un lapso de 3 días hábiles.	Secretaria del Subdecanato	FCS						Para recordar les el tiempo máximo de entrega de notas.	PC	Correo electrónico
	Verificar que se enviaron las calificaciones en el tiempo establecido al STA.	Secretaria del Subdecanato	FCS						Para recordar les el tiempo máximo de entrega de notas.	PC	Correo electrónico

**Tabla 2.28 Matriz 5W + 1H del sub proceso de Recalificaciones**

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018

## 2.4 Autoevaluación institucional

### 2.4.1 Identificación de indicadores acorde con el criterio de Claustro de Profesores del CACES

El criterio de Claustro de Profesores se encuentra dividido en 3 categorías las cuales tienen indicadores que ayudarán a medir si la IES se encuentra acorde los lineamientos del CACES, por ello a continuación se detallan los indicadores que la FCS debe tener en cuenta para verificar si cumple con lo requerido por el CACES:

CLAUSTRO DE PROFESORES				
Categoría	Indicadores	Fórmula	Porcentaje adecuado	Explicación del indicador
Formación Doctoral	Doctores	$PD = 100 \frac{\text{Total Doctores}}{\text{Total Profesores}}$	40%	La institución debe contar con una mínima cantidad de doctores que permite desarrollar las actividades académicas de la IES.
	Doctores a TC	$PDTC = 100 \frac{\text{Total Doctores TC}}{\text{Total Profesores TC}}$	El estándar se ubica en 53%.	Es esencial la participación efectiva de los doctores en las actividades académicas, las cuales demandan dedicación completa para un desarrollo institucional sostenible.
	Doctores en formación	$FD = 100 \frac{\text{Total Doctores en formación}}{0,4\text{Total profesores} - \text{Total Doctores}}$	Se cumple cuando están formándose todos los profesores requeridos para completar el 40% de doctores exigidos; por lo tanto, el estándar para este indicador es el 100%.	El cumplimiento del estándar de ese indicador implica el cumplimiento también de este indicador (Si $0.4\text{Total profesores} - \text{Total Doctores} \leq 0$ , entonces $FD=100\%$ )

Suficiencia y Dedicación	Titularidad TC	$TTC = 100 \frac{\text{Total titulares a tiempo completo}}{0,6 \text{ total profesores}}$	Se espera que al menos el 75% de profesores con dedicación a TC sea titular	El indicador mide el porcentaje de profesores a tiempo completo con respecto al total de profesores
Carrera del profesor	Titularidad	$TT = 100 \frac{\text{Total titulares}}{\text{total profesores}}$	30%	Para garantizar la estabilidad y efectividad en el desarrollo de los procesos sustantivos
	Profesoras mujeres	$DM = 100 \cdot \frac{NMTI}{NTI}$ <p>Donde:  DM= Porcentaje de profesoras e investigadoras titulares de la institución  NMTI= Número de profesoras e investigadoras titulares de la institución  NTD= Número de profesores e investigadores titulares de la institución</p>	Se considera adecuada una relación de al menos 2/3, y de máximo 3/2 entre la cantidad de profesoras y profesores titulares; esto es, entre un 40% y 60% de profesoras, y viceversa.	Este es un intervalo razonable que toma en cuenta el equilibrio que debe existir en la participación femenina y la masculina dentro del claustro de profesores titulares

Tabla 2.29 Indicadores CACES- Criterio CLAUSTRO DE PROFESORES

Elaborado por: Génesis Ayala y Tatiana Revelo, 2018



# CAPÍTULO 3

## 3 RESULTADOS Y ANÁLISIS

### 3.1 Tipo de análisis realizado

Para la evaluación de la situación en la cual se encontraba la FCS al iniciar el proyecto, se empleó varias herramientas que se mencionan a continuación:

- **Análisis de FODA:** mediante este análisis se pudo detectar aquellos factores que se dan en la facultad dentro del proceso de gestión académica, bien sea de manera positiva o negativa tanto internos como externos, donde la fortaleza principal es que posee cuerpo administrativo y docente altamente capacitados para el desarrollo de la planificación académica y otras actividades, en debilidades se encuentra que dependiendo del tipo de materia los docentes de tiempo completo no son suficientes para la demanda de cursos abiertos por materia. Dentro de los factores externos está que hay una demanda alta en el ingreso de estudiantes a realizar los estudios académicos en la facultad, también se encuentra que la amenaza encontrada es que el presupuesto asignado es limitado, lo que evita realizar mejoras constantes en actividades u operaciones relacionadas a la parte académica y su gestión.
- **Análisis de impacto interno:** la facultad dentro de las debilidades con mayor impacto es que no posee un manual de procesos, y estos no se encuentren definidos ni documentados, asimismo no cuenta con indicadores lo que disminuye las posibilidades de mejoras para la facultad.
- **Análisis de impacto externo:** la facultad por consecuencias externas relacionadas a las normativas vigentes y a su vez no cumplir con el modelo de evaluación elaborado por el CACES, se verá afectadas la acreditación de las carreras que oferta la Facultad.

- **Análisis de aprovechabilidad:** la demanda alta de ingreso de estudiantes para realizar los estudios universitarios en la Facultad permitirá tener una mejor apertura, siendo considerada una de las mejores y al tener mayor demanda los docentes o personal que se desempeña deberá brindar un trabajo de calidad, empezando por la calidad de educación brindada.
- **Análisis de vulnerabilidad:** en el análisis realizado refleja que al no contar con indicadores de gestión que permiten evaluar el desempeño de las actividades y funciones de los miembros de la facultad, tendrá como consecuencia el no cumplimiento de la metodología o normativa exigida por el organismo competente de la Institución Académica.
- **FODA estratégico:** dentro de esta metodología se estableció las estrategias a emplearse para dar solución a la problemática de la facultad en la gestión académica, donde por falta de manuales donde se establezca funciones y procesos, no se puede medir la eficiencia de los mismos, entonces al crear el manual se podrá evaluar periódicamente el desempeño de las actividades esperando resultados óptimos en el menor tiempo posible.
- **Diagrama de Ishikawa:** mediante el diagrama se pudo identificar los efectos provocados por la causa determinadas e identificadas en el proceso de planificación académica donde se determinó que existen docentes con demasiada carga horaria, asimismo en el sub proceso de consejerías académicas se identificó que la asignación de los consejeros no se realiza con afinidad a las carreras de los aconsejador y dentro de recalificación se pudo identificar que las notas de estos exámenes recalificados no pueden estar reflejados en el sistema académico.

### 3.2 Análisis de los problemas identificados

<p style="text-align: center;">Identificación y descripción del problema</p>	<p><b>No existe validación previa del borrador de planificación con los docentes respecto a las cargas que se les ha asignado.</b></p>
<p style="text-align: center;">Acciones correctivas aplicadas</p>	<p>Convocar al docente a una revisión de las cargas asignadas mediante una reunión para conocer actividades asignadas fuera de la facultad pero dentro de la institución.</p>
<p style="text-align: center;">Implementación de mejoras</p>	<p>Reducir que la asignación de cargas de actividades a los docentes se realice cambios por más de dos veces posterior al cargar dicha información en el sistema.</p>
<p style="text-align: center;">Análisis costo beneficio</p>	<p><b>Costo:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Optimizar los recursos materiales y humanos.</li> <li>2. Reunir al docente con el coordinador previo a la autorización de la Planificación. retroalimentación y a la vez se analice con los docentes las cargas que se les asignaran.</li> <li>3. Implementar una alerta en el sistema del límite establecido de las cargas asignadas al docente.</li> </ol> <p><b>Beneficio:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reducir los re procesos, permitiendo que sea más eficiente la creación de la planificación académica de la Facultad.</li> <li>2. Validar el borrador de planificación y realizar un análisis previo de las cargas asignada a los docentes.</li> <li>3. Evitar las sobrecargas y no exista problemas con los cursos planificados en cuanto a falta o exceso de docentes asignados de cada paralelo.</li> </ol>

<b>Indicadores creados y su utilidad</b>	<p style="text-align: center;"><i>Número de docentes que asisten a las reuniones convocadas por los coordinadores</i></p> $= \frac{\text{Asistencia del docente a las reuniones convocadas}}{\text{Total de docentes convocados a las reuniones}}$ <p><b>Utilidad:</b> Este indicador permite evaluar el porcentaje de asistencia de los docentes a las reuniones convocadas por los coordinadores para socializar las cargas establecidas previas a la autorización y aprobación del Consejo Directivo y Comisión Docente.</p>
--	---

<b>Identificación y descripción del problema</b>	<b>No cuenta con un manual de procesos lo que da como resultado que los coordinadores académicos realicen las actividades de manera intuitiva o por experiencias pasadas.</b>
<b>Acciones correctivas aplicadas</b>	Realizar una reunión con los departamentos involucrados para levantar el sub proceso y evitar re procesos.
<b>Implementación de mejoras</b>	Realizar una inducción con las funciones a desempeñar y actividades en el proceso de adaptación del nuevo profesional designado como coordinador académico para que cumpla las funciones competentes dentro del periodo académico.
<b>Análisis costo beneficio</b>	<p><b>Costo:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar gráficamente las actividades que debe realizar el personal.</li> <li>2. Elaborar un manual de procesos para definir las actividades a realizar.</li> </ol> <p><b>Beneficio:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reducir el tiempo de inducción al nuevo personal.</li> <li>2. Documentar la información competente con el beneficio de que el CACES en las evaluaciones que realizan no determinen ninguna inconformidad.</li> </ol>

Indicadores creados y su utilidad	<p><i>Cantidad de actualizaciones realizadas al manual de procesos</i></p> $= \frac{\text{Total de actualizaciones realizadas al manual de procesos en 2 periodos académicos}}{\text{Total de actualizaciones realizadas desde la creación del manual}}$ <p><b>Utilidad:</b> Este indicador permite evaluar con qué frecuencia se mantiene actualizado el manual, para brindar al personal información útil y práctica.</p>
-----------------------------------	---

Identificación y descripción del problema	<b>No se trata la parte humanística del estudiante.</b>
Acciones correctivas aplicadas	Por medio de un formulario personal del estudiante se pretende recolectar información que permita al consejero conocer más a su aconsejado, para brindarle mayor información respecto a las ayudas que puede recibir dependiendo la situación en la que se encuentre.
Implementación de mejoras	Para implementar las mejoras se realizarán charlas y capacitaciones dirigidas a los consejeros académicos.
Análisis costo beneficio	<p><b>Costo:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incrementar actividades como cumplir el rol de orientador.</li> <li>2. Diseñar un canal comunicativo que permita tener mayor interacción el consejero con el estudiante.</li> <li>3. Brindar asesoría adecuada para que el estudiante cumpla su meta de graduarse y de tener buenas notas generando prestigio para la universidad</li> </ol> <p><b>Beneficio:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El estudiante tendrá mayor orientación de no solo problemas académicos sino también de problemas personales.</li> <li>2. Mejorar el rendimiento académico del estudiante.</li> <li>3. Incrementar el nivel de estudiantes que realicen consejerías sin la necesidad de que las consejerías sean obligatorias.</li> </ol>

<b>Indicadores creados y su utilidad</b>	$\% \text{ de asistencia de estudiantes por profesor} = \frac{\text{Citas finalizadas}}{\text{Estudiantes asignados}} * 100$ <p><b>Utilidad:</b> Este indicador medirá el aumento de consejerías finalizadas al incrementar un nuevo método para ayudar al estudiante.</p>
--	--

<b>Identificación y descripción del problema</b>	<b>Falta de información por parte del consejero sobre preguntas que realizan los aconsejados.</b>
<b>Acciones correctivas aplicadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se recolectará información sobre las inquietudes más comunes de los estudiantes para elaborar un banco de preguntas.</li> <li>• Se creará un grupo de chat de consejeros, en el cual se encontrarán los coordinadores académicos, el Subdecano(a), los consejeros académicos.</li> </ul>
<b>Implementación de mejoras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Este banco de preguntas se les entregará a los consejeros al mismo tiempo que reciben las notificaciones de que se les asignó como consejeros académicos.</li> <li>• Este chat se creará al inicio del periodo académico y se irá alimentando con los consejeros que se vayan asignando.</li> </ul>

<b>Análisis costo beneficio</b>	<p><b>Costo:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Crear el banco de preguntas frecuentes de las inquietudes de los estudiantes.</li> <li>2. Realizar un cuestionario por parte de los consejeros a los estudiantes.</li> <li>3. Dedicar más horas a evaluar las necesidades de los estudiantes a cargo de los consejeros.</li> <li>4. Tener un seguimiento constante a los estudiantes, interactuando con bienestar estudiantil.</li> </ol> <p><b>Beneficio:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El coordinador tendrá la respuesta de manera inmediata a todas las dudas que pueda tener el estudiante en temas académicos.</li> <li>2. Se podrá dar una respuesta rápida a las inquietudes que les surja a los consejeros académicos.</li> </ol>
<b>Indicadores creados y su utilidad</b>	<p style="text-align: center;"> <i>% de satisfacción de las dos herramientas proporcionadas</i>  <math display="block">= \frac{\text{Consejeros conformes con las herramientas}}{\text{Total de consejeros}} * 100</math> </p> <p><b>Utilidad:</b> Este indicador medirá que tan útiles son estas dos herramientas ya que los consejeros indicaran si están conformes con la ayuda que estas dos herramientas proporcionan a la hora de resolver sus inquietudes.</p>

<b>Identificación y descripción del problema</b>	<p><b>No hay una adecuada difusión de la normativa, seguimiento del trámite a seguir para solicitar una recalificación de exámenes en el tiempo establecido.</b></p>
--	--

<p style="text-align: center;"><b>Acciones correctivas aplicadas</b></p>	<p>Dar seguimiento a la solicitud del estudiante y así mismo difundir la normativa a aplicarse la solicitud en los tiempos permitidos.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Implementación de mejoras</b></p>	<p>Agilizar el proceso de la solicitud al estudiante en los tiempos establecidos y a su vez permitir que verifique el estado del proceso en los departamentos involucrados.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Análisis costo beneficio</b></p>	<p><b>Costo:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Enviar un correo electrónico al estudiante cuando la solicitud pase a la Secretaría Técnica Académica.</li> <li>2. Establecer las políticas de recalificación que se encuentran en el manual.</li> <li>3. Establecer un límite de entrega aproximadamente de dos semanas para entregar la recalificación.</li> </ol> <p><b>Beneficio:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Que el estudiante tenga seguimiento de su trámite para evitar que los interesados acudan a las oficinas de la Facultad constantemente a preguntar por el trámite aplicado.</li> <li>2. Optimizar el proceso de la entrega de las notas dadas por los docentes para la recalificación</li> <li>3. Evitar que el proceso de entrega de notas llegue a formar un cuello de botella.</li> </ol>
<p style="text-align: center;"><b>Indicadores creados y su utilidad</b></p>	<p><i>% de días transcurridos</i></p> $= \frac{\text{días transcurridos hasta que se entrega la recalificación}}{10 \text{ días}} * 100$ <p><b>Utilidad:</b> Al aplicar este indicador se va a conocer cuál es el porcentaje de días que han transcurrido desde que se entrega la recalificación para medir la gestión de los docentes asignados para llevarla a cabo.</p>



# CAPÍTULO 4

## 4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1 Nivel de cumplimiento de los objetivos específicos

Con respecto al levantamiento de la información de los sub procesos que se efectúan en la facultad, dicho recopilación se efectuó en la gran mayoría del alcance del proyecto, la información brindada se dio por cada uno de los responsables principales.

En este proyecto se pudo identificar además las actividades que se ejecutan en la gestión académica involucrando a Subdecanato, coordinación académica y calidad de la Facultad de Ciencias Sociales; asimismo se pudo establecer entrevistas para conocer con mayor detalle las actividades que desarrollan en la facultad.

Con la metodología de recopilación de información se pudo determinar la situación actual de la facultad durante el periodo académico establecido dentro de los parámetros o normativa aplicada por el CACES.

Asimismo al realizar un análisis más profundo de los procesos y sub procesos, mediante el análisis del valor agregado se pudo determinar las mejoras efectuadas en los procesos, dicho análisis se lo realizó en base a una tabla estadística comparativa que nos arrojaba mediante porcentajes el incremento o disminución de tiempos en actividades propias del proceso.

Acorde a la información recolectada se pudo determinar la situación en la que se encuentra la empresa donde se identificó actividades que permitirán estructurar mejor los procesos, diseñar indicadores para la medición y evaluación de la gestión elaborada por el personal de la facultad, a su vez permitir que realicen sus funciones en base al manual de procesos que involucra diferentes actividades para que las gestiones sean producto de calidad y los servicios que brindan a los estudiantes sea eficiente.

## 4.2 Conclusiones

1. Se pudo diagnosticar y establecer que la facultad tiene procesos que se realizan de manera empírica que hace que al realizarlos por nuevas personas les tome mucho tiempo conocer cómo se ejecutan las actividades y procesos y genere retrasos en los mismos.
2. Se determinó la existencia de ocho sub procesos vinculados con la gestión académica de la facultad, siendo esta planificación académica, consejerías académicas, recalificación, convalidación y homologación, examen de conocimiento, tercera matrícula, anulación de semestre, seguimiento de cumplimiento de evidencia del portafolio docente, RAIS y RAD.
3. La Planificación Académica es un sub proceso de gran importancia y el impacto de no realizar la interacción con los coordinadores y docentes previo a establecer la planificación académica causa que se reasignen las actividades ya establecidas una vez que hayan sido aprobadas.
4. Mediante encuestas a pequeña parte de estudiantes se pudo determinar que las consejerías académicas por parte del estudiante no le da mayor importancia realizar dichas consejerías porque no siente mayor utilidad realizarlas.
5. Con el historial obtenido de la Facultad las solicitudes de recalificación no son rechazadas por Subdecanato, el problema se sitúa en entregar los resultados obtenidos por los docentes delegados dentro de un plazo mayor de dos semanas según la fecha límite establecida.
6. Se identificó que no existe un calendario o cronograma que establezca las fechas límites de inicio y fin para gestionar cualquier tipo de solicitud sea de recalificación, tercera matrícula etc, que presente el estudiante.
7. El estudiante como benéficos académicos tiene la oportunidad de dar examen o realizar proyecto o ambos para homologar o convalidar materias de la malla académica.

### **4.3 Recomendaciones**

1. Implementar el manual de procesos que se deja elaborado, para que los involucrados en los diferentes procesos sepan cómo realizar las actividades en el tiempo establecido.
2. Ejecutar los indicadores propuestos para evaluar la medición de las actividades realizadas.
3. Es muy importante que se lleve una constante retroalimentación de las personas que intervienen en los procesos y de los plazos en que deben entregar los requerimientos.
4. Se recomienda notificar a los estudiantes el respectivo seguimiento del trámite ingresado a la Facultad mediante correo electrónico institucional.
5. Implementar la elaboración de un cronograma o calendario con fechas fijas para que se lleve a cabo los requerimientos en los tiempos establecidos.
6. Socializar el manual con el personal involucrado cada vez que se realice cambios en el personal o en el contenido del mismo.
7. Realizar una inducción a los consejeros de los posibles eventos que puedan presentar los estudiantes y así puedan brindar la información correcta para realizar la solicitud de manera oportuna.

# BIBLIOGRAFÍA

- ✚ Modelo de Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas 2018. Accedido el 06 de Diciembre del 2018, desde: <file:/Modelo-evaluacion-preliminar-universidades-escuelas-politecnicas2018%20.pdf>
- ✚ Reglamentos y Estatutos, ESPOL. Accedido el 25 de octubre, 2018, desde: <http://www.reglamentos.espol.edu.ec/>
- ✚ Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas. Accedido el 25 de Octubre, 2018, desde: <http://www.fcsh.espol.edu.ec/>

# ANEXOS

## Encuesta de Satisfacción

Dirección de correo electrónico	Durante su último periodo académico su consejería fue:	¿Si las consejerías fueran no obligatorias usted asistiría?:	¿Se siente satisfecho con el servicio y apoyo que da su consejero?	¿Le agregan valor y utilidad a su desempeño y avance de la carrera las consejerías académicas?	¿Es importante para usted realizar las consejerías académicas siendo estas no obligatorias?
jlopez@espol.edu.ec	No Obligatoria	Sí	Sí	Sí	Sí
iraldareneeqt@outlook.com	Obligatoria	No	No	No	No
adralbol@espol.edu.ec	Obligatoria	No	Sí	Sí	No
kaguadam@espol.edu.ec	No Obligatoria	Sí	Sí	Sí	Sí
liparodr@espol.edu.ec	No Obligatoria	No	Sí	Sí	Sí
pesuarez@espol.edu.ec	No Obligatoria	Sí	Sí	Sí	Sí
ammena@espol.edu.ec	No Obligatoria	Tal vez	No	Sí	No
angie_alex_95@hotmail.com	No Obligatoria	Tal vez	No	Sí	Sí
zparra@espol.edu.ec	No Obligatoria	Tal vez	Sí	Sí	No
karli94@outlook.es	No Obligatoria	Sí	Sí	Sí	Sí
cemonter@espol.edu.ec	No Obligatoria	Sí	Sí	No	No
jorgebarcez@gmail.com	No Obligatoria	Sí	Sí	Sí	Sí
cecibelgonzalezp@gmail.com	Obligatoria	Tal vez	Sí	Sí	Sí
andresv31@outlook.com	No Obligatoria	No	Sí	Sí	No
slchang@espol.edu.ec	No Obligatoria	No	No	No	No
mari_0509_@hotmail.com	Obligatoria	No	No	No	No
ssdiaz@espol.edu.ec	No Obligatoria	Tal vez	Sí	No	No
gastreya@espol.edu.ec	No Obligatoria	Tal vez	No	No	No
majodelg@espol.edu.ec	No Obligatoria	No	No	No	No
mvlleren@espol.edu.ec	No Obligatoria	Tal vez	Sí	Sí	Sí
aaarreag@espol.edu.ec	No Obligatoria	No	No	No	No
yoma_re_del_94@hotmail.com	No Obligatoria	Sí	Sí	No	Sí
lftapia@espol.edu.ec	Obligatoria	No	No	No	No

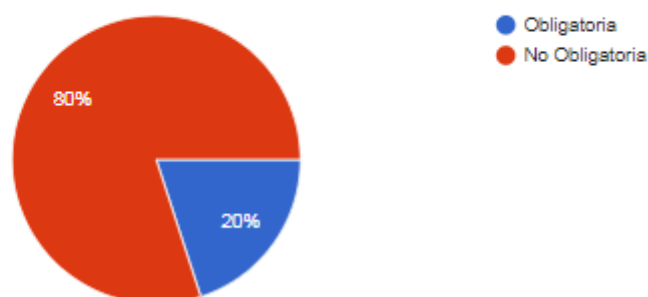
magdaparrales5@gmail.com	No Obligatoria	No	No	No	No
ztrivino@espol.edu.ec	No Obligatoria	No	No	No	No
josephsuazua@gmail.com	Obligatoria	No	No	No	No
luis_fernando_a_m@hotmail.com	Obligatoria	No	No	No	No
villa_edu_13@hotmail.com	Obligatoria	Tal vez	Sí	Sí	Sí
ndromero@espol.edu.ec	No Obligatoria	Tal vez	Sí	Sí	No
jackyepincay@hotmail.com	No Obligatoria	No	No	No	No
cmpinarg@espol.edu.ec	No Obligatoria	No	No	No	No
yalopez@espol.edu.ec	No Obligatoria	No	No	No	No
Josmafer@espol.edu.ec	No Obligatoria	Tal vez	Sí	No	No
majosejibaja@outlook.com	No Obligatoria	Tal vez	No	No	No
cathy.macias@gmail.com	No Obligatoria	Tal vez	Sí	Sí	Sí
milenka_lucas@hotmail.es	No Obligatoria	No	No	No	No
loacosta@espol.edu.ec	No Obligatoria	No	No	No	No
milenka_lucas@hotmail.es	No Obligatoria	No	No	No	No
milenka_lucas@hotmail.es	No Obligatoria	No	No	No	No
anto_100196@hotmail.com	No Obligatoria	No	No	No	No
alejandracuxi@gmail.com	No Obligatoria	No	No	No	No
eymendoz@espol.edu.ec	No Obligatoria	No	Sí	No	No
yuriespi@espol.edu.ec	No Obligatoria	No	No	No	No
leonbohorquezisabel@gmail.com	No Obligatoria	Sí	Sí	Sí	Sí
meuryhm@gmail.com	No Obligatoria	No	Sí	No	No
gavargas@espol.edu.ec	Obligatoria	Tal vez	Sí	Sí	Sí
tprosero@espol.edu.ec	No Obligatoria	No	No	No	No
kadevera@espol.edu.ec	Obligatoria	Tal vez	Sí	Sí	Sí
conscast@espol.edu.ec	Obligatoria	No	Sí	No	No
cacesand@espol.edu.ec	No Obligatoria	No	Sí	Sí	No
emilygarcia@gmail.com	No Obligatoria	Tal vez	Sí	Sí	Sí
tdyx1991@hotmail.com	No Obligatoria	No	No	No	No
keviinlucas@gmail.com	No Obligatoria	No	No	No	No
vdzambra@espol.edu.ec	No Obligatoria	No	Sí	No	No
gaquinde@espol.edu.ec	No Obligatoria	Tal vez	No	No	Sí
daraperez97@gmail.com	No Obligatoria	No	No	No	No
ngordill@espol.edu.ec	No Obligatoria	Tal vez	Sí	No	No
doarvill@espol.edu.ec	Obligatoria	Sí	Sí	Sí	Sí
tmrevelo@espol.edu.ec	No Obligatoria	No	No	No	No
jojecoel@espol.edu.ec	No Obligatoria	No	No	No	No

### Resultados de la encuesta:

Mediante una encuesta realizada aleatoriamente a varios estudiantes de diferentes carreras de IES y diferentes niveles, se obtuvieron los siguientes resultados, por lo que se puede concluir que el 70% siente que las consejerías académicas no son importantes para ellos.

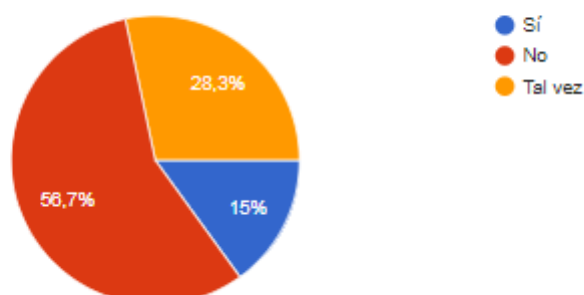
Durante su último periodo académico su consejería fue:

60 respuestas



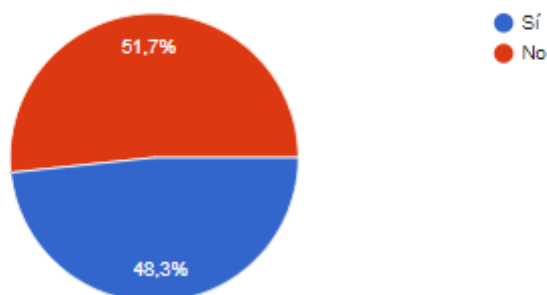
¿Si las consejerías fueran no obligatorias usted asistiría?:

60 respuestas



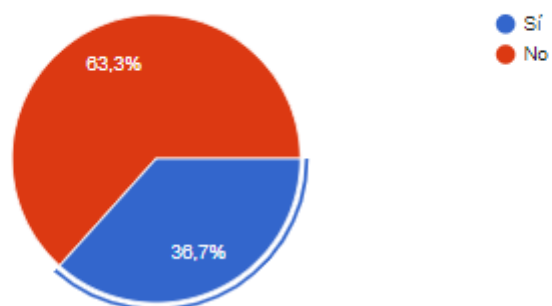
¿Se siente satisfecho con el servicio y apoyo que da su consejero?

60 respuestas



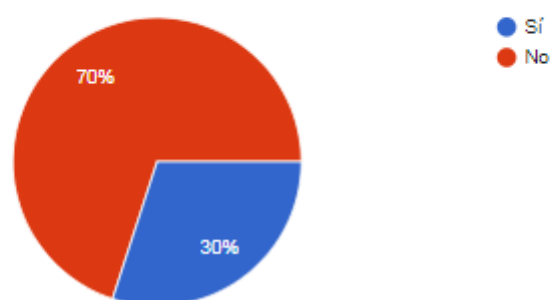
¿Le agregan valor y utilidad a su desempeño y avance de la carrera las consejerías académicas?

60 respuestas



¿Es importante para usted realizar las consejerías académicas siendo estas no obligatorias?

60 respuestas







# **MANUAL DE PROCESOS**

***GESTIÓN ACADÉMICA***

**INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR**



# **FCS**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

## **CONTENIDO**

<b>1</b>	<b>Introducción</b> .....	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Objetivo del Manual</b> .....	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Alcance del Manual</b> .....	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Definición de Términos</b> .....	<b>7</b>
<b>4.1</b>	<b>Procesos</b> .....	<b>7</b>
<b>4.2</b>	<b>Subprocesos</b> .....	<b>7</b>
<b>4.3</b>	<b>Actividades</b> .....	<b>7</b>
<b>4.4</b>	<b>Tareas</b> .....	<b>7</b>
<b>4.5</b>	<b>Entradas</b> .....	<b>7</b>
<b>4.6</b>	<b>Salidas</b> .....	<b>7</b>
<b>4.7</b>	<b>Estructura</b> .....	<b>7</b>
<b>4.8</b>	<b>Diagrama de flujo</b> .....	<b>7</b>
<b>4.9</b>	<b>Normativa aplicable</b> .....	<b>8</b>
<b>4.10</b>	<b>Documentos asociados</b> .....	<b>8</b>
<b>4.11</b>	<b>Riesgo</b> .....	<b>8</b>
<b>4.12</b>	<b>Control</b> .....	<b>8</b>
<b>4.13</b>	<b>Indicadores</b> .....	<b>8</b>
<b>4.14</b>	<b>Mapa de procesos</b> .....	<b>8</b>
<b>4.15</b>	<b>Procesos estratégicos</b> .....	<b>8</b>
<b>4.16</b>	<b>Procesos claves</b> .....	<b>9</b>
<b>4.17</b>	<b>Procesos de apoyo</b> .....	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>Generalidades</b> .....	<b>9</b>
<b>5.1</b>	<b>Presentación de la institución</b> .....	<b>9</b>
<b>5.2</b>	<b>Presentación de la facultad</b> .....	<b>9</b>
<b>5.3</b>	<b>Estructura organizacional</b> .....	<b>10</b>
<b>5.4</b>	<b>Misión</b> .....	<b>11</b>
<b>5.5</b>	<b>Visión</b> .....	<b>11</b>

5.6	Valores Institucionales .....	11
5.7	Objetivos estratégicos.....	12
6	Simbología utilizada .....	13
7	Justificación.....	13
8	Metodología .....	13
9	Mapa de procesos .....	14
9.1	Identificación de Procesos y Subprocesos .....	15
10	Proceso de Gestión Académica .....	15
10.1	Sub proceso de Planificación Académica .....	15
10.1.1	Descripción del subproceso de Planificación Académica...	16
10.1.2	Descripción gráfica del sub proceso “Planificación Académica” .....	19
10.1.3	Controles.....	20
10.1.4	Políticas.....	20
10.1.5	Indicadores del proceso de Planificación Académica .....	21
10.1.6	Ficha de Sub proceso de Planificación Académica .....	22
10.2	Sub proceso de Consejería Académica .....	23
10.2.1	Descripción del subproceso de Consejerías Académicas ..	24
10.2.2	Descripción gráfica del sub proceso “Consejerías Académicas” .....	26
10.2.3	Controles.....	27
10.2.4	Políticas.....	27
10.2.5	Indicadores del proceso de Consejería Académica .....	28
10.2.6	Ficha de Sub proceso de Consejería Académica .....	29
10.3	Sub proceso de Recalificación .....	30
10.3.1	Descripción del subproceso de Recalificación .....	31
10.3.2	Descripción gráfica del sub proceso “Recalificación” .....	33
10.3.3	Controles.....	34

10.3.4	Políticas.....	34
10.3.5	Indicadores del proceso de Recalificación .....	35
10.3.6	Ficha de Sub proceso de Recalificación .....	36
10.4	Sub proceso de Examen de Conocimiento .....	37
10.4.1	Descripción del subproceso de Examen de Conocimiento.	38
10.4.2	Descripción gráfica del sub proceso “Examen de Conocimiento” .....	39
10.4.3	Controles.....	40
10.4.4	Políticas.....	40
10.4.5	Indicadores del proceso de Examen de conocimiento .....	41
10.4.6	Ficha de Sub proceso de Examen de Conocimiento .....	42
10.5	Sub Proceso de Seguimiento de cumplimiento de evidencia del portafolio docente, del RAI’S y RAD .....	43
10.1	Descripción del Sub Proceso de Seguimiento de cumplimiento de evidencia del portafolio docente, del RAI’S y RAD .....	44
10.1.1	Descripción gráfica del sub proceso.....	45
10.1.2	Controles.....	46
10.1.3	Políticas.....	46
10.1.4	Indicadores del proceso de Seguimiento de cumplimiento de evidencia del portafolio docente, del RAI’S y RAD .....	47
10.1.5	Ficha de Sub proceso de Seguimiento de cumplimiento de evidencia del portafolio docente, del RAI’S y RAD .....	48
10.2	Sub proceso de Tercera Matrícula y Anulación de semestre ....	49
10.2.1	TERCERA MATRÍCULA.....	50
10.2.2	ANULACIÓN DE SEMESTRE .....	51
10.2.3	Controles.....	53
10.2.4	Políticas.....	53

10.2.5	Indicadores del proceso de Tercera Matrícula y Anulación de Semestre .....	54
10.2.6	Ficha de Sub proceso de Tercera Matrícula y Anulación del Semestre .....	55
10.3	Sub proceso de Convalidación y Homologación .....	56
10.3.1	Descripción del subproceso de Convalidación y Homologación .....	57
10.3.2	Descripción gráfica del sub proceso “Homologación y Convalidación” .....	58
10.3.3	Controles.....	59
10.3.4	Indicadores del proceso de Homologación y Convalidación 60	
10.3.5	Políticas.....	59
10.3.6	Ficha de Sub proceso de Homologación y Convalidación..	61
11	Se adjunta la ficha personal del Sub-proceso: Consejerías Académicas .....	62
12	Banco de Preguntas.....	63

# **1 Introducción**

El manual de procesos permite que una institución o sociedad funcione de manera correcta y apropiada acorde a la gestión de los procesos inmersos dentro de la misma, mediante la aplicación de las principales funciones que se dan en la institución con la documentación de la gestión de los procesos y el levantamiento de información permitió elaborar los diagramas de flujos y así conocer la situación en la que se encuentra la empresa y cada una de las actividades que se dan en cada sub proceso de la facultad, solo así los miembros de la institución sabrán las actividades que deben cumplir y asimismo el rol que desempeñan para cumplir las metas planteadas por la facultad.

Este manual a la facultad le será útil porque le permitirá reconocer los procesos claves que tiene la facultad y los sub procesos dentro de la institución mediante los recursos, controles, entradas y salidas que se efectúan en cada sub proceso clave.

## **2 Objetivo del Manual**

Orientar y documentar de manera formal las actividades, y sub procesos que se efectúen en la facultad de la Institución de Educación Superior, específicamente en el proceso de Gestión Académica, con la finalidad de que sea soporte para las personas del área involucrada en llevarlo a cabo de la facultad.

## **3 Alcance del Manual**

El presente manual involucrará algunos de los subprocesos de Gestión Académica de la Facultad de Ciencias Sociales, asimismo deberá ser impartido por las personas que trabajan directamente con los subprocesos de la institución.

## **4 Definición de Términos**

### **4.1 Procesos**

Mecanismo de comportamiento para establecer un orden o disminuir posibles problemas que se presenten, también es una cuenta de acciones que mejoran la eficiencia de una institución.

### **4.2 Subprocesos**

Es el conjunto de actividades que tienen secuencia lógica con la finalidad de llevar a cabo las actividades de un proceso mucho más grande.

### **4.3 Actividades**

Son aquellas tareas o labores de cada involucrado ejerce de manera diaria para cumplir las necesidades de una empresa, persona o institución.

### **4.4 Tareas**

Se usa para realizar la práctica de una obligación o ejecutar una actividad, o trabajo que se realice en un tiempo determinado.

### **4.5 Entradas**

Son parte de la producción de datos que se es recibida de diferentes medios, personas o información.

### **4.6 Salidas**

Es el resultado previamente ingresado que da una consecuencia final luego de un proceso sea de un bien o servicio.

### **4.7 Estructura**

Es la parte fundamental para que las entradas se conviertan en salidas y se pueda llevar a cabo los procesos en un tiempo determinado.

### **4.8 Diagrama de flujo**

Representa gráficamente el proceso mediante símbolos, empleando de manera distinta para cada actividad, donde contiene una breve descripción de los procesos.



#### **4.9 Normativa aplicable**

Designa al grupo de normas a ser aplicadas en una determinada actividad con la finalidad de organizar el funcionamiento de dichas tareas o actividades.

#### **4.10 Documentos asociados**

Son documentos relacionados que permite visualizar el contenido del archivo, con la aplicación de formularios o cualquier tipo de información documentada y verídica.

#### **4.11 Riesgo**

Es la posibilidad de que se produzca un perjuicio o daño, es muy cercano a la contingencia de un daño posible.

#### **4.12 Control**

Tiene la función de medir la eficiencia y eficacia de las actividades que se desarrollan en un proceso de la institución.

#### **4.13 Indicadores**

Se puede describir como un medio de observar y medir los cambios o progresos que se está dando en un proceso.

#### **4.14 Mapa de procesos**

El mapa de procesos permite diseñar gráficamente el plan estratégico de la institución, con el objetivo de tener claro el conocimiento del negocio en cada una de sus áreas, y asimismo las funciones que se ejecutan como los procesos claves, estratégicos y de apoyo dentro del giro del negocio.

#### **4.15 Procesos estratégicos**

En este proceso se desarrollan los objetivos de la institución y estratégicas diseñadas para fortalecer la gestión del negocio con el propósito de obtener mejoras en los servicios o bienes que lo consumen directamente el cliente o personas relacionadas.

#### **4.16 Procesos claves**

Estos procesos se dan directamente en si los servicios que ofrecen cumplen la satisfacción o no de lo que ofertan, pues solo así se puede determinar el valor que añade a la misma.

#### **4.17 Procesos de apoyo**

Son los que complementan a los procesos claves, que son necesarios para añadir valor y poder tener una mejor gestión de los procesos de la institución.

## **5 Generalidades**

### **5.1 Presentación de la institución**

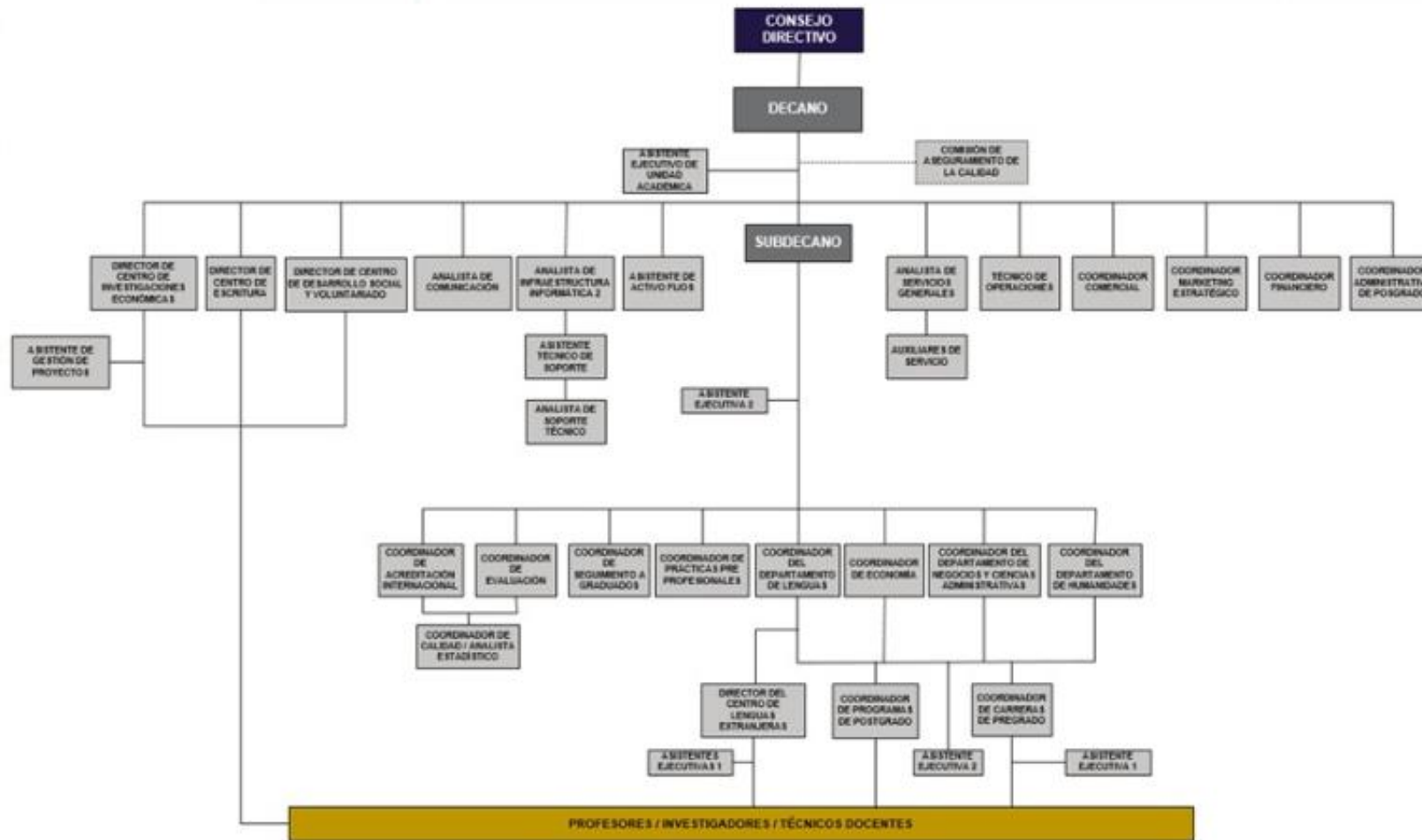
La Institución de Educación Superior es una universidad Fiscal ubicada en Ecuador, que a lo largo de los años ha logrado obtener un gran prestigio debido a los notables esfuerzos en la investigación y formando profesionales con excelencia académica.

### **5.2 Presentación de la facultad**

La facultad de Ciencias Sociales está ubicada dentro de una Institución de Educación Superior de categoría A, siendo esta muy reconocida en el medio educativo, la facultad brinda un entorno acogedor donde los estudiantes adquieren y desarrollan habilidades académicas y gerenciales. Así mismo cuenta con una planta docente de excelente nivel académico con títulos de Maestría y Doctorado obtenidos en las mejores universidades a nivel mundial y con una excelente experiencia profesional.

### 5.3 Estructura organizacional

La facultad actualmente tiene la siguiente estructura organizacional



### 5.4 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.”

### 5.5 Visión

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

### 5.6 Valores Institucionales

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













Integridad	• Practicamos la ética en nuestro accionar y rendimos cuentas sobre lo que hacemos.
Cooperación	• Conformamos una comunidad comprometida de forma solidaria en resolver los problemas del mundo.
Empatía	• Manifestamos una genuina sensibilidad ante las necesidades de nuestros grupos de interés y trabajamos en equipo para satisfacerlas.
Dedicación	• Hacemos más de lo que se espera de nosotros, con pasión y entusiasmo.
Apertura	• Estamos abiertos al mundo, a nuevas experiencias, y acogemos a personas valiosas con opiniones y perspectivas diversas.
Innovación	• Generamos valor buscando nuevas y mejores soluciones para resolver problemas y aprovechar oportunidades.

## 5.7 Objetivos estratégicos

Matriz de relación estrategias y objetivos		
Perspectivas	Objetivos Estratégicos	Estrategias
FINANZAS	Incrementar los ingresos por servicios de formación en postgrados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofertar programas de postgrados innovadores que permitan incrementar los ingresos a través de los servicios que oferta la facultad.</li> </ul>
	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar mensualmente el presupuesto asignado con un porcentaje de gastos incurridos en las actividades propias de la facultad.</li> </ul>
CLIENTES	Disminuir el fracaso académico de los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutar planes de consejerías académicas constantes para conocer las necesidades del estudiante.</li> <li>Implementar evaluaciones académicas a docentes con la finalidad de conocer la calidad de educación impartida a los estudiantes.</li> </ul>
	Incrementar programas de intercambios estudiantiles y docentes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer convenios con Instituciones de Educación Superior del exterior.</li> </ul>
	Ofrecer nuevos e innovadores programas académicos de pregrado y postgrado a medida de las necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptar los programas a medida de los estudiantes.</li> </ul>
PROCESOS INTERNOS	Asegurar la calidad de la gestión académica para garantizar una experiencia educativa satisfactoria y enriquecedora para los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rediseñar modelo curricular y optimizar el cuerpo académico.</li> </ul>
	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar eficazmente ofertas académicas, para asegurar programas de pregrados y postgrados de calidad.</li> <li>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.</li> </ul>
	Alcanzar eficiencia e integración interna en la gestión institucional para garantizar la búsqueda permanente de la excelencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promulgar programas de integración entre estudiantes, personal docente y administrativo.</li> </ul>

## 6 Simbología utilizada

La simbología empleada en el diseño de los diagramas de flujos fue tomada por American National Standards Institute

DIAGRAMACIÓN DE PROCESOS (ANSI)	
SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Actividad
	Decisión
	Transporte
	Documento impreso
	Inicio / Fin
	Conector
	Almacenamiento / Archivo
	Demora / Espera
	Inspección / Control
	Entrada / Salida
	Sentido de flujo
	Transmisión electrónica de datos

## 7 Justificación

Este manual ayudará a que los sub procesos llevados a cabo dentro de la Gestión Académica de la Facultad de Ciencias Sociales se encuentren debidamente documentados, para que se efectúe de manera eficiente y eficaz, permitiendo proponer mejoras de los procesos en caso de ser necesario.

## 8 Metodología

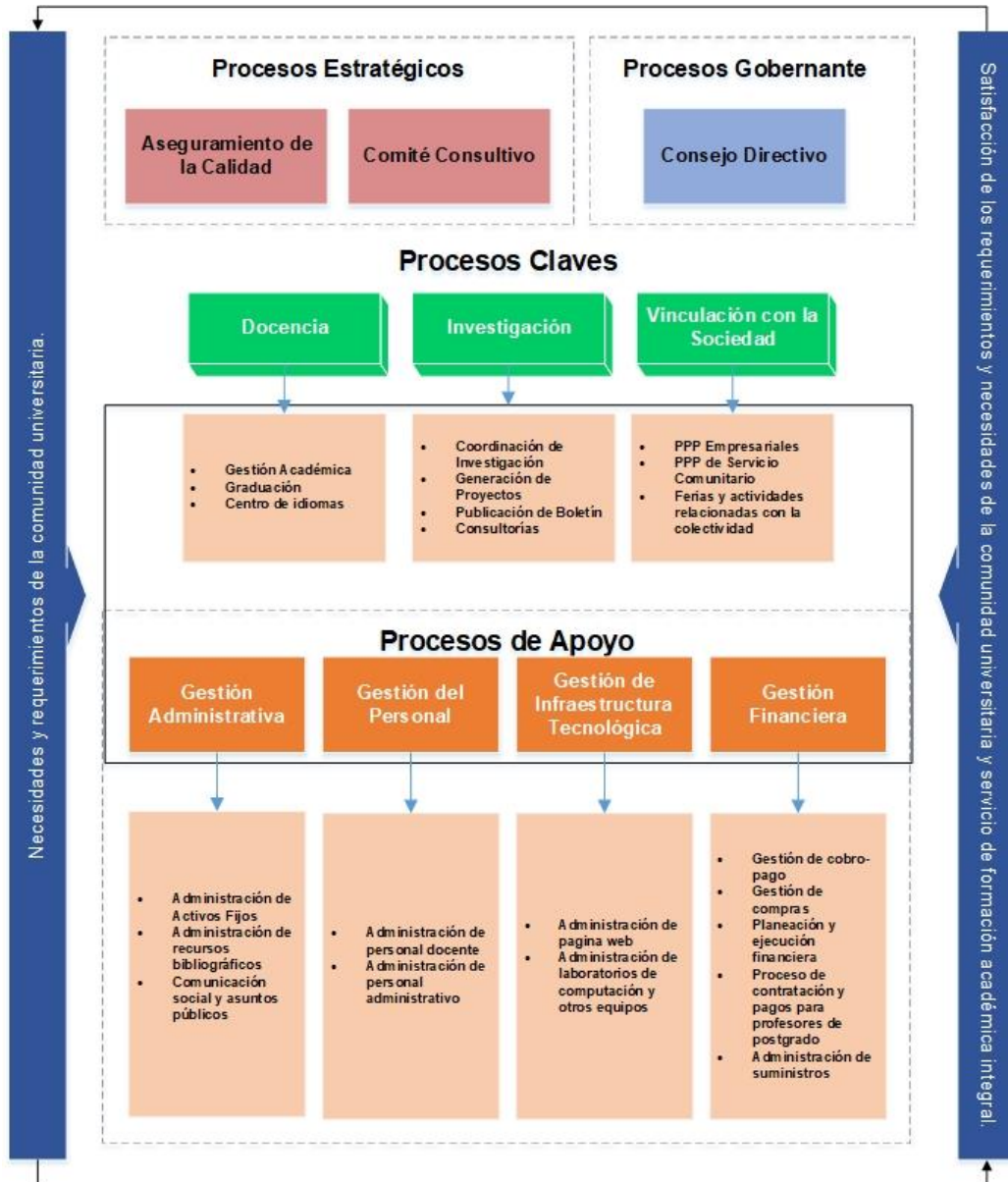
La metodología aplicada para el levantamiento de información es como se detalla a continuación.



## 9 Mapa de procesos

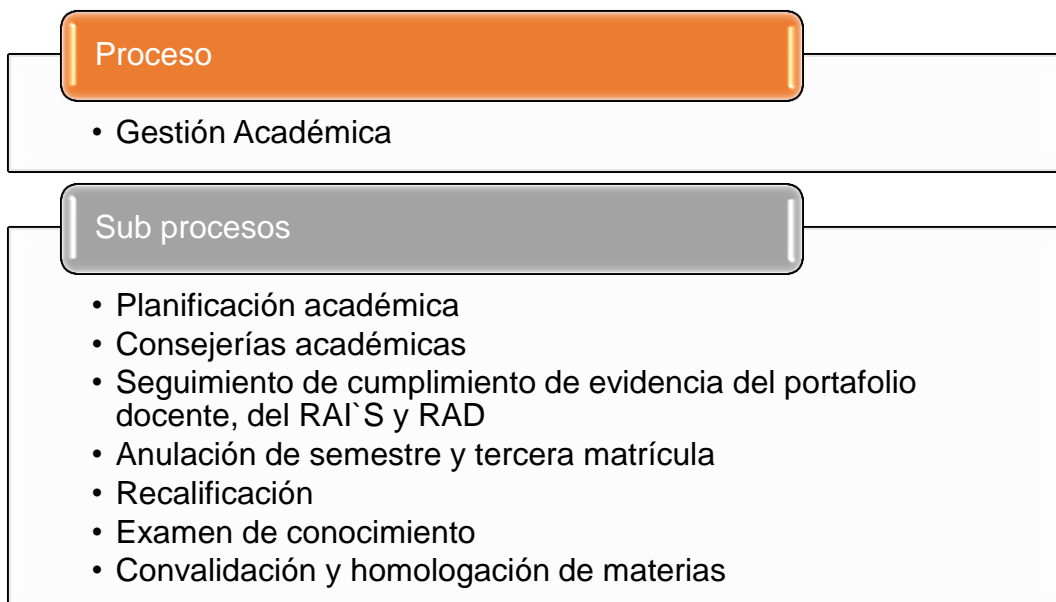
El mapa de procesos se presenta los procesos estratégicos, claves y de apoyo

El mapa de proceso que se muestra a continuación fue elaborado en base a la información recolectada:



### 9.1 Identificación de Procesos y Subprocesos

Siguiendo el criterio de Claustro de Profesores, se identifica con mayor detalle los procesos y subprocesos identificados para llevar a cabo este proyecto:



## 10 Proceso de Gestión Académica

### 10.1 Sub proceso de Planificación Académica

#### Objetivo

Determinar herramientas efectivas que permitan realizar una mejor planificación en un menor tiempo posible.

#### Áreas de Aplicación

Sub Decanato

#### Responsables:

- ✓ Consejo directivo de la facultad
- ✓ Decanato de la Facultad
- ✓ Sub Decanato de la Facultad
- ✓ Coordinadores Académicos de la Facultad
- ✓ Docentes



## Entradas

Solicitud de Planificación Académica, Histórico de planificación, Tasas de aprobación y reprobación, Solicitud de contratación de nuevos Docentes, Informe de resultado de las actividades planificadas.

## Salidas

Planificación Académica General, Horarios de clases y exámenes, Informe de propuestas de mejora a la oferta académica.

## Recursos

- ✓ **Infraestructura:** Las instalaciones de la Facultad, tanto oficinas administrativas como las aulas de clases.
- ✓ **Hardware y software:** Computadores e implementos de tecnología que utiliza el personal Docente y Administrativo de la Facultad.
- ✓ **Talento Humano:** Miembros del Consejo Directivo de la Facultad, Sub decano (a), Secretaria Subdecanato, Coordinadores de carreras, Docentes.
- ✓ **Materiales:** Formularios, Solicitudes, suministros de oficina.

### 10.1.1 Descripción del subproceso de Planificación Académica

N°	Responsable	Descripción del proceso
1	Coordinador Académico	Revisar el histórico de Planificación y las tasas de aprobación y reprobación.
2	Coordinador Académico	Determinar las materias que se dictarán, los respectivos paralelos y horarios.
3	Coordinador Académico	Pre-asigna las materias a dictar por los Docentes
4	Coordinador Académico	Validar el tipo de dedicación que tienen los docentes para asignar las materias.
5	Coordinador Académico	Establece los horarios de clases y exámenes
6	Coordinador Académico	Validar que todos los paralelos tengan docente asignado, caso contrario determinar la necesidad de

		contratar nuevos docentes.
7	Coordinador Académico	Asignar otras actividades de docencia y de vinculación
8	Coordinador Académico	Finalizar borrador de la Planificación Académica
9	Coordinador Académico	Reunirse con los otros Coordinadores de Carrera para una retroalimentación de borradores y realización de cambios o actualizaciones en el borrador de planificación
10	Coordinador Académico	Si existe exceso de carga laboral se ajusta la carga.
11	Coordinador Académico	Si no existe exceso de carga laboral se actualiza el borrador de planificación académica
12	Coordinador Académico	Reunión con los docentes para validar borrador
13	Docente	Si el docente no está de acuerdo con las cargas asignadas se informa al coordinador de modificaciones que se deban realizar al borrador de la planificación
14	Coordinador Académico	Si el docente está de acuerdo se realiza la planificación consolidada de todas las cargas, tomando en cuenta cualquier observación realizada al borrador de la misma e ingresar al sistema.
15	Subdecanato	Recibir la documentación de la Planificación, directamente por el sistema.
16	Subdecanato	Revisa las actividades de docencia
17	Subdecanato	Revisa las actividades de investigación y gestión a los docentes.
18	Decano	Revisar la Planificación Académica General.
19	Consejo Directivo de la Facultad	Si se aprueba la Planificación Académica General se revisa la planificación académica laboral en función de la carga laboral y otras actividades.
20	Decano	Si no se aprueba se ajusta la Planificación Académica.

21	Coordinador Académico	Actualizar cualquier modificación realizada en el sistema.
22	Docente	Revisar materias asignadas en el sistema académico docente
23	Docente	Elaborar un portafolio con documentos soportes recopilados durante el semestre
24	Coordinador Académico	Recibir el informe emitido por los docentes, para emitir mejoras en la oferta académica



### **10.1.3 Controles**

1. Verificación de carga laboral de los Docentes.
2. Aprobación de Planificación Académica General.

### **10.1.4 Políticas**

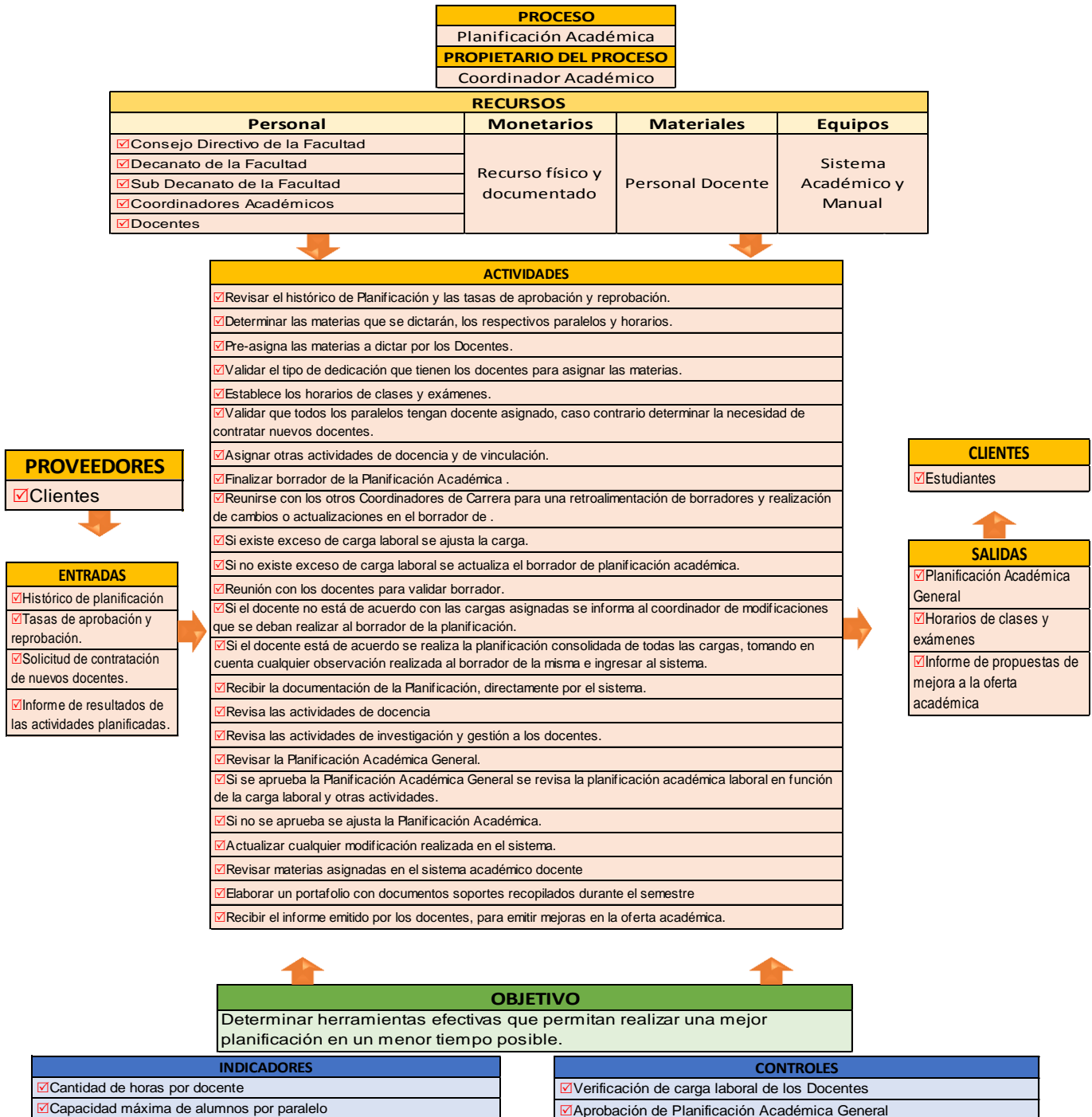
- La Planificación Académica se la realizará de Forma Anual.
- La cantidad de horas asignada a los docentes se debe realizar acorde a el tipo de dedicación de cada uno como se detalla a continuación:
  - ✓ Tiempo completo: (1.920, 2.200]
  - ✓ Medio tiempo: (960, 1.920]
  - ✓ Tiempo parcial: 480
- El borrador se deberá realizar hasta máximo mediados de diciembre.
- A mediados de enero se debe enviar al consejo directivo el consolidado de la planificación académica.
- Cualquier mejora se deberá realizar hasta la última semana de enero.
- Es de carácter obligatorio que el docente asista a todas las revisiones de los borrados realizados por el coordinador de carrera, ya que puede existir alguna modificación por parte del docente.

### 10.1.5 Indicadores del proceso de Planificación Académica

<b>FICHA DEL INDICADOR</b>			
Responsable:	Coordinador Académico		
Objetivo:	Prevenir el exceso cargas horaria asignada a los docentes		
Perspectiva:	Nombre y Fórmula		
Permite medir el nivel de carga horaria asignada a los docentes dependiendo el tipo de contrato del profesor durante el periodo académico.	$\text{Cantidad de horas por docente} = \frac{\text{Horas asignadas al docente}}{\text{Total de horas límites al docente}}$		
Seguimiento			
Identificar y verificar que no exista exceso o faltante de horas planificadas para cada docente dependiendo el tipo de dedicación que tenga.			
Medición Actual	0%	Unidad	
Meta	80 %		
Límites del Cumplimiento	Inaceptable	Aceptable	Óptimo
	$x < 70\%$	$70\% \leq x \leq 80\%$	$x > 80\%$
Frecuencia de la Medición		Al finalizar cada término académico	

<b>FICHA DEL INDICADOR</b>			
Responsable:	Coordinador Académico		
Objetivo:	Dar seguimiento a la cantidad de paralelos planificados y ejecutados en el periodo académico		
Perspectiva:	Nombre y Fórmula		
Permite medir de cantidad de paralelos ejecutados durante la planificación incluyendo variables como cierres o aperturas de cursos o paralelos.	$\text{Cantidad planificada y ejecutada de la planificación} = \frac{\text{Paralelos Planificados} - \text{Paralelos Ejecutados}}{\text{Cantidad de paralelos planificados}}$		
Seguimiento			
Verificar la cantidad de paralelos planificados durante el primer y segundo término académico, pudiendo tener en el transcurso de su ejecución cerrar o abrir paralelos.			
Medición Actual	0%	Unidad	
Meta	20%		
Límites del Cumplimiento	Inaceptable	Aceptable	Óptimo
	$x < 80\%$	$80\% \leq x \leq 20\%$	$X < 20\%$
Frecuencia de la Medición		Al finalizar cada término académico	

## 10.1.6 Ficha de Sub proceso de Planificación Académica



## 10.2 Sub proceso de Consejería Académica

### Objetivo

Determinar herramientas efectivas que permitan el cumplimiento de realizar las consejerías en los tiempos previamente establecidos, y que a su vez permitan obtener un resultado favorable de seguimiento académico de los estudiantes.

### Áreas de Aplicación

Se aplica a Docentes asignados con carga de Consejerías Académicas

### Responsables:

- ✓ Vicerrectorado
- ✓ Sub Decanato
- ✓ Coordinadores Académicos
- ✓ Consejeros Académicos
- ✓ Estudiante

### Entradas

Borrador del listado de consejeros asignados, Histórico de estudiantes, Tasas de aprobación y reprobación, Listado de docentes asignados como consejero.

### Salidas

Listado de consejeros asignados, Reporte de cumplimiento de consejerías realizadas por los estudiantes, formulario persona del estudiante.

### Recursos

- ✓ **Infraestructura:** Las instalaciones de la Facultad, tanto oficinas administrativas como las aulas de clases.
- ✓ **Hardware y software:** Computadores e implementos de tecnología que utiliza el personal Docente y Administrativo de la Facultad.
- ✓ **Talento Humano:** Subdecano (a), Secretaria Subdecanato, Coordinadores de carreras, Docentes, Estudiantes.
- ✓ **Materiales:** Formularios, Solicitudes, suministros de oficina.

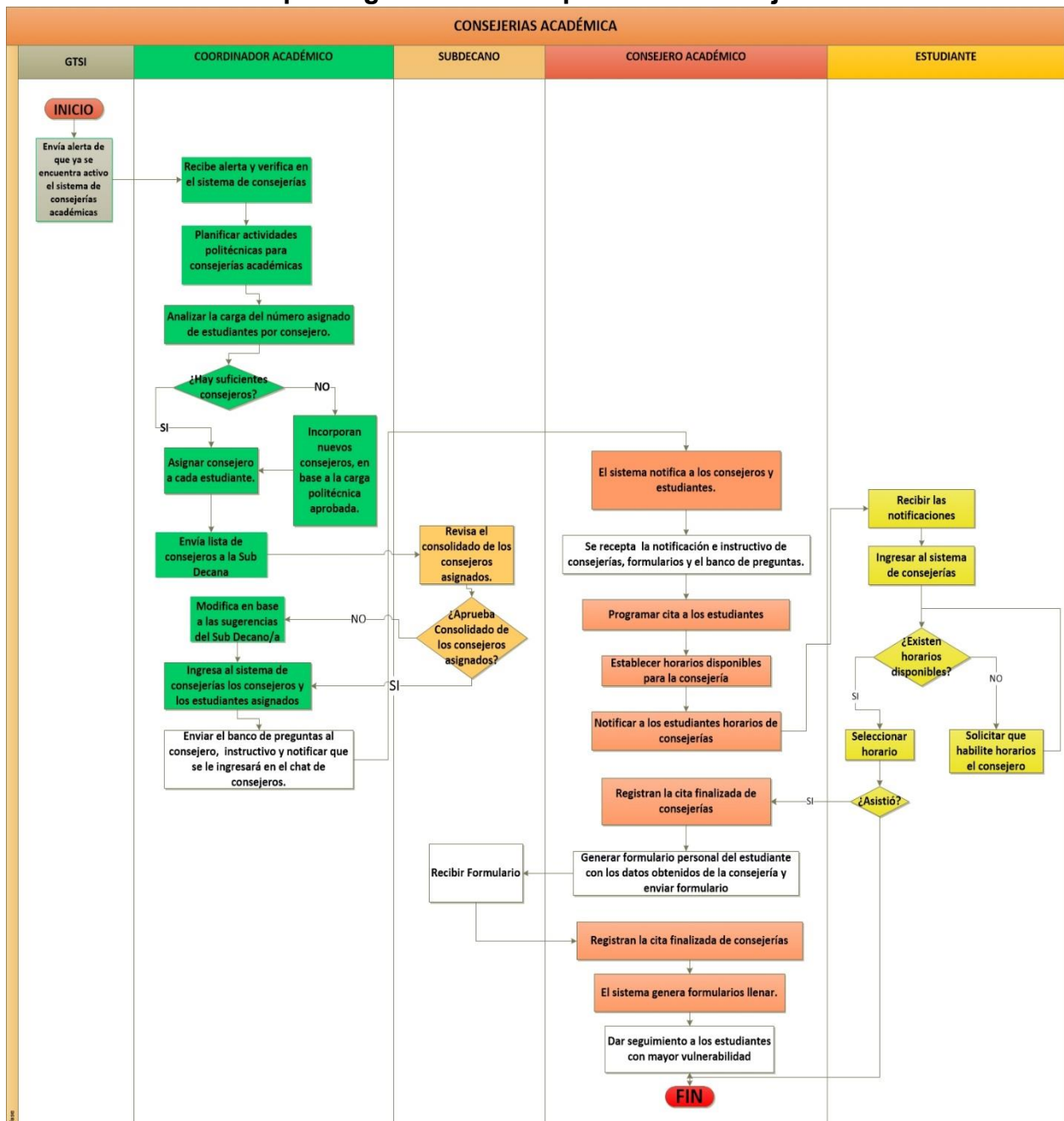


### 10.2.1 Descripción del subproceso de Consejerías Académicas

N°	Responsable	Descripción del proceso
1	GTSI	Envía alerta de que ya se encuentra activo el sistema de consejerías académicas
2	Coordinador Académico	Recibe la alerta y verifica en el sistema de consejerías
3	Coordinador Académico	Planifica las actividades politécnicas para consejerías académicas
4	Coordinador Académico	Analizar la carga del número asignado de estudiantes por consejero.
5	Coordinador Académico	Si existen suficientes consejeros, asignan consejeros a cada estudiantes
6	Coordinador Académico	No existen suficientes consejeros, incorporan nuevos consejeros, en base a la carga politécnica aprobada.
7	Coordinador Académico	Se envía la lista de consejeros al Sub Decano(a).
8	Subdecano(a)	Revisa el consolidado de los consejeros asignados.
9	Coordinador Académico	Si aprueba el sub decano(a) el consolidado de consejeros se ingresa al sistema de consejeros y a los estudiantes
10	Coordinador Académico	Si no aprueba el sub decano(a) el consolidado de consejeros se modifica en base a la sugerencia recibida que se tenga que modificar y se prosigue ingresando al sistema de consejerías.
11	Coordinador Académico	Envía banco de preguntas al consejero, formulario personal de estudiantes e instructivos, y le notifica que se le ingresará en el chat de consejerías.
12	Consejero Académico	El sistema notifica a los consejeros y estudiantes
13	Consejero Académico	Recepta las notificaciones e instructivos y formularios.
14	Consejero Académico	Programa cita a los estudiantes
15	Consejero Académico	Establecer horarios disponibles para la consejería
16	Consejero Académico	Se notifica a los estudiantes los horarios de

		consejerías
17	Estudiante	Recibe las notificaciones
18	Estudiante	Ingresa al sistema de consejerías
19	Estudiante	Si existen horarios disponibles, selecciona el horario de consejerías
20	Estudiante	Si no existe horarios disponibles se solicita que habilite horarios el consejero
21	Consejero Académico	Si asistió a consejerías se registra la cita finalizada de consejerías
22	Consejero Académico	Generar formulario personal del estudiante con los datos obtenidos en la consejería
23	Consejero Académico	Recibir Formulario.
24	Consejero Académico	Registran la cita finalizada de consejerías.
25	Consejero Académico	El sistema genera formularios llenar
26	Consejero Académico	Dar seguimiento a los estudiantes con mayor vulnerabilidad

## 10.2.2 Descripción gráfica del sub proceso “Consejerías Académicas”



### **10.2.3 Controles**

1. Verificación de la correcta asignación del docente consejero al estudiante.
2. Seguimiento de recomendaciones del consejero al estudiante
3. Verificación de asistencia de los estudiantes a consejerías
4. Verificar la asistencia de los consejeros a todas las capacitaciones y charlas que se impartan que sean dirigidas para ellos.

### **10.2.4 Políticas**

- ✓ Asistencia obligatoria a todas las capacitaciones y charlas que se impartan que sean dirigidas a los consejeros académicos.
- ✓ Cuando falten 10 minutos para terminar la consejería, los consejeros deberán completar la ficha personal del estudiante con el aconsejado.
- ✓ Cualquier duda o inquietud se debe abordar por medio del chat de consejeros.
- ✓ Cuando un consejero no conozca la manera en la que pueda orientar a sus aconsejados, transmitir el caso a Subdecanato.
- ✓ Llevar un seguimiento a los casos más críticos con ayuda de bienestar estudiantil.

## 10.2.5 Indicadores del proceso de Consejería Académica

FICHA DEL INDICADOR			
Responsable:	Coordinador Académico		
Objetivo:	Medir la eficiencia con la que se asignan los consejeros a los estudiantes.		
Perspectiva:	Nombre y Fórmula		
Permite medir el porcentaje de asistencia de los estudiantes asignados a cada coordinador académico.	$\% \text{ de asistencia de estudiantes por profesor} = \frac{\text{Citas finalizadas}}{\text{Estudiantes asignados}} * 100$		
Seguimiento			
Verificar que el número de no asistencia disminuya por cada docente, buscando la manera de que todos los estudiantes asistan a sus consejerías.			
Medición Actual	0%	Unidad	
Meta	70%		
Límites del Cumplimiento	<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
	$x < 50\%$	$50\% \leq x \leq 70\%$	$x > 70\%$
Frecuencia de la Medición		Al finalizar cada consejería académica	
FICHA DEL INDICADOR			
Responsable:	Coordinador Académico		
Objetivo:	Dar seguimiento al porcentaje de estudiantes con asistencia obligatoria que asisten a consejerías académicas		
Perspectiva:	Nombre y Fórmula		
Permite medir el porcentaje de asistencia de los estudiantes asignados a cada coordinador académico, los cuales deben obligadamente asistir a consejerías.	$\% \text{ de asistencia de estudiantes obligatorios por profesor} = \frac{\text{Citas obligatorias finalizadas}}{\text{Estudiantes obligatorios}} * 100$		
Seguimiento			
Verificar que el porcentaje de no asistencia no sea muy significativo ya que esto puede ocasionar que los estudiantes no puedan registrarse en sus materias en el próximo semestre.			
Medición Actual	0%	Unidad	
Meta	80%		
Límites del Cumplimiento	<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
	$x < 50\%$	$50\% \leq x \leq 80\%$	$x > 80\%$
Frecuencia de la Medición		Al finalizar cada consejería académica	

## 10.2.6 Ficha de Sub proceso de Consejería Académica

<b>PROCESO</b>
Consejerías Académicas
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO</b>
Sub Decanato

RECURSOS			
Personal	Monetarios	Materiales	Equipos
<input checked="" type="checkbox"/> Vicerrectorado <input checked="" type="checkbox"/> Sub Decano (a) <input checked="" type="checkbox"/> Coordinadores Académicos <input checked="" type="checkbox"/> Consejeros Académicos <input checked="" type="checkbox"/> Estudiante		Formularios, Solicitudes, suministros de oficina.	Computadores e implementos de tecnología que utiliza el personal Docente y Administrativo de la Facultad.

<b>PROVEEDORES</b>
<input checked="" type="checkbox"/> Clientes
<b>ENTRADAS</b>
<input checked="" type="checkbox"/> Borrador del listado de consejeros asignados
<input checked="" type="checkbox"/> Histórico de estudiantes
<input checked="" type="checkbox"/> Tasas de aprobación y reprobación asignados como consejero

<input checked="" type="checkbox"/> Envía alerta de que ya se encuentra activo el sistema de consejerías académicas
R Recibe la alerta y verifica en el sistema de consejerías
<input checked="" type="checkbox"/> Planifica las actividades politécnicas para consejerías académicas
R Analiza la carga del número asignado de estudiantes por consejero
<input checked="" type="checkbox"/> Si existen suficientes consejeros, asignan consejeros a cada estudiantes
<input checked="" type="checkbox"/> No existen suficientes consejeros, incorporan nuevos consejeros, en base a la carga politécnica aprobada
<input checked="" type="checkbox"/> Se envía la lista de consejeros al Sub Decano(a)
<input checked="" type="checkbox"/> Revisa el consolidado de los consejeros asignados
<input checked="" type="checkbox"/> Si aprueba el sub decano(a) el consolidado de consejeros se ingresa al sistema de consejeros y a los estudiantes
<input checked="" type="checkbox"/> Si no aprueba el sub decano(a) el consolidado de consejeros se modifica en base a la sugerencia recibida que se tenga que modificar y se prosigue ingresando al sistema de consejerías
<input checked="" type="checkbox"/> Envía banco de preguntas al consejero, formulario personal de estudiantes e instructivos, y le notifica que se le ingresará en el chat de consejerías
<input checked="" type="checkbox"/> El sistema notifica a los consejeros y estudiantes
<input checked="" type="checkbox"/> Recepta las notificaciones e instructivos y formularios
<input checked="" type="checkbox"/> Programa cita a los estudiantes
<input checked="" type="checkbox"/> Establecer horarios disponibles para la consejería
<input checked="" type="checkbox"/> Se notifica a los estudiantes los horarios de consejerías
<input checked="" type="checkbox"/> Recibe las notificaciones
<input checked="" type="checkbox"/> Ingresa al sistema de consejerías
<input checked="" type="checkbox"/> Si existen horarios disponibles, selecciona el horario de consejerías
<input checked="" type="checkbox"/> Si no existe horarios disponibles se solicita que habilite horarios el consejero
<input checked="" type="checkbox"/> Si asistió a consejerías se registra la cita finalizada de consejerías
<input checked="" type="checkbox"/> Generar formulario personal del estudiante con los datos obtenidos en la consejería
<input checked="" type="checkbox"/> Recibir Formulario
<input checked="" type="checkbox"/> Registran la cita finalizada de consejerías
<input checked="" type="checkbox"/> El sistema genera formularios llenar
<input checked="" type="checkbox"/> Dar seguimiento a los estudiantes con mayor vulnerabilidad

<b>CLIENTES</b>
<input checked="" type="checkbox"/> Estudiantes
<b>SALIDAS</b>
<input checked="" type="checkbox"/> Listado de consejeros asignados
<input checked="" type="checkbox"/> Reporte de cumplimiento de consejerías realizadas por los estudiantes
<input checked="" type="checkbox"/> Formulario persona del estudiante

<b>OBJETIVO</b>
Determinar herramientas efectivas que permitan el cumplimiento de realizar las consejerías en los tiempos previamente establecidos, y que a su vez permitan obtener un resultado favorable de seguimiento académico de los estudiantes.

<b>INDICADORES</b>
<input checked="" type="checkbox"/> % de asistencia de estudiantes por profesor
<input checked="" type="checkbox"/> % de asistencia de estudiantes obligatorios por profesor

<b>CONTROLES</b>
<input checked="" type="checkbox"/> Verificación de la correcta asignación del docente consejero al estudiante.
<input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento de recomendaciones del consejero al estudiante
<input checked="" type="checkbox"/> Verificación de asistencia de los estudiantes a consejerías
<input checked="" type="checkbox"/> Verificar la asistencia de los consejeros a todas las capacitaciones y charlas que se impartan que sean dirigidas para ellos.

### 10.3 Sub proceso de Recalificación

#### Objetivo

Revisar una vez más la calificación del estudiante, cuando este no esté conforme con la calificación obtenida en el examen de la materia.

#### Áreas de Aplicación

Subdecanato y Secretaria Técnica Académica

#### Responsables:

- ✓ Estudiante
- ✓ Secretaria General de la Facultad
- ✓ Docente de la materia
- ✓ Subdecanato
- ✓ Docentes Calificadores
- ✓ Secretaria Técnica Académica

#### Entradas

Solicitud de recalificación del estudiante, examen del estudiante a recalificar, rúbrica del docente

#### Salidas

Informe detallando los resultados obtenidos de la recalificación.

#### Recursos

- ✓ **Infraestructura:** Las instalaciones de la Facultad, tanto oficinas administrativas como las aulas de clases.
- ✓ **Hardware y software:** Computadores e implementos de tecnología que utiliza el personal Docente y Administrativo de la Facultad.
- ✓ **Talento Humano:** Subdecano (a), Secretaria General de la Facultad, Coordinadores Académicos, Docente de la materia, Docentes asignados por el Subdecano, Estudiante.
- ✓ **Materiales:** Formularios, Solicitudes, suministros de oficina.

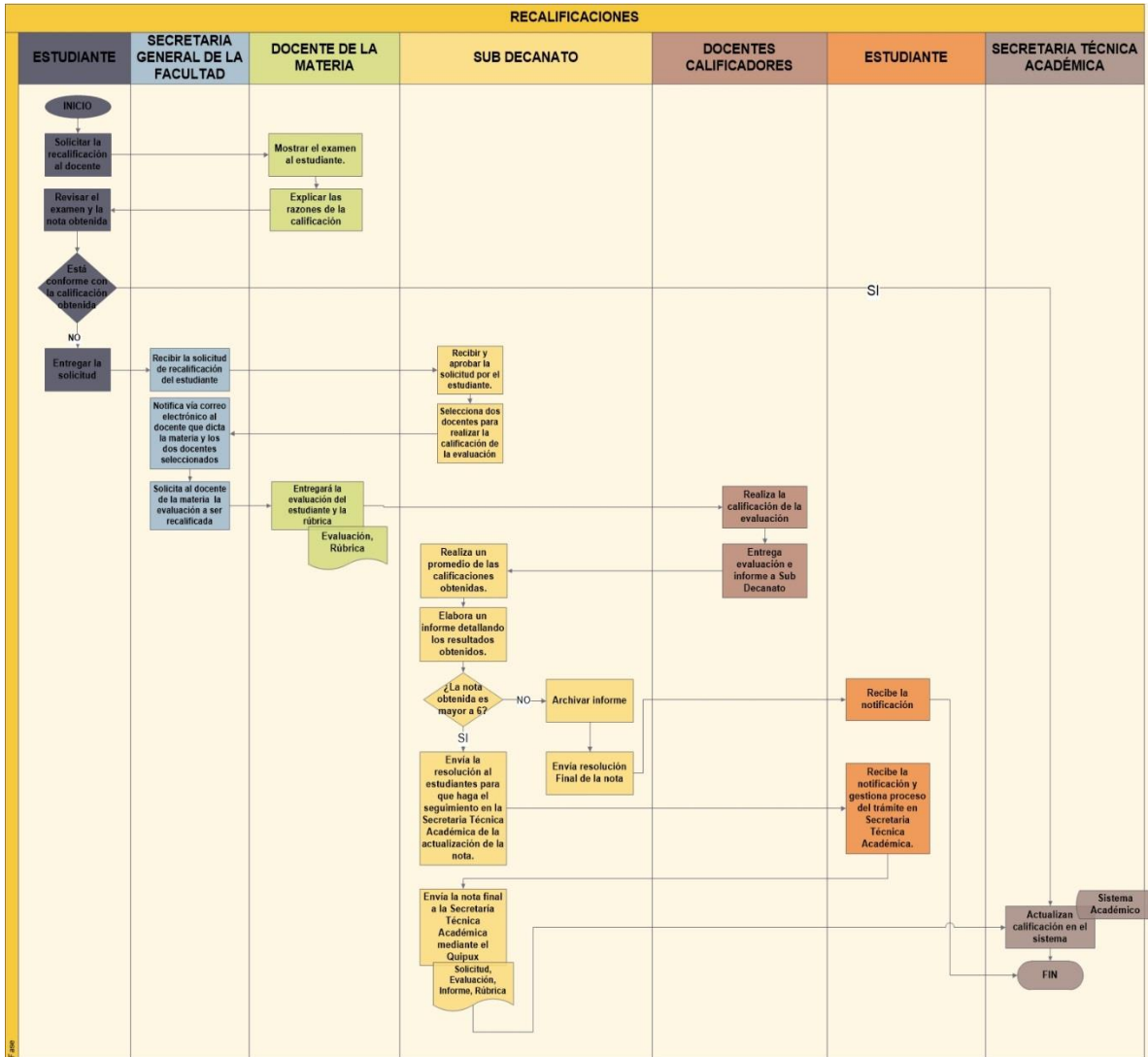
### 10.3.1 Descripción del subproceso de Recalificación

N°	Responsable	Descripción del proceso
1	Estudiante	El estudiante solicita la recalificación al docente.
2	Docente de la materia	Muestra el examen al estudiante.
3	Docente de la materia	Explica las razones de la calificación
4	Estudiante	Revisa el examen y la nota obtenida.
5	Estudiante	Si no está conforme con la calificación obtenida entrega la solicitud y si está de acuerdo con la calificación espera que carguen la nota al sistema.
6	Secretaria General de la Facultad	Recibe la solicitud de recalificación del estudiante.
7	Subdecanato	Recibe y aprueba la solicitud de recalificación del estudiante.
8	Subdecanato	Selecciona dos docentes para realizar la calificación de la evaluación.
9	Secretaria General de la Facultad	Notifica vía correo electrónico al docente que dicta la materia y los dos docentes seleccionados.
10	Secretaria General de la Facultad	Solicita al docente de la materia la evaluación a ser recalificada.
11	Docente de la materia	Entregará la evaluación del estudiante y la rúbrica.
12	Docentes Calificadores	Realiza la calificación de la evaluación.
13	Docentes Calificadores	Entrega evaluación e informe a Subdecanato.
14	Subdecanato	Realizar un promedio de las calificaciones obtenidas.
15	Subdecanato	Elabora un informe detallando los resultados obtenidos.



16	Subdecanato	Si la nota obtenida no es mayor a 6 se archiva el informe.
17	Subdecanato	Al no ser la nota mayor a 6 se envía resolución de la nota final.
18	Estudiante	Y el estudiante recibe la notificación.
19	Subdecanato	Pero cuando la nota obtenida es mayor a 6 se envía resolución al estudiante para que haga el seguimiento en el Secretaría Técnica Académica de la actualización de la nota.
20	Estudiante	Recibe la notificación y gestiona proceso del trámite en Secretaría Técnica Académica.
21	Subdecanato	La secretaria envía la nota final a la Secretaría Técnica Académica mediante Quipux.
22	Secretaría Técnica Académica	Actualizan calificación en el sistema académico.

### 10.3.2 Descripción gráfica del sub proceso “Recalificación”



### **10.3.3 Controles**

1. Verificación de recepción de las solicitudes emitidas por los estudiantes.
2. Validar que los docentes a realizar la recalificación estén aptos y capacitados para realizar dicha actividad.
3. Verificar la sumatoria y el promedio resultante de la recalificación.

### **10.3.4 Políticas**

1. El estudiante no podrá solicitar recalificación luego de los 5 días hábiles de estar inconforme con la calificación, a partir de la fecha de publicación del ingreso de notas al sistema académico.
2. La solicitud a entregar a Subdecanato deberá ser mediante especie valorada.
3. Los docentes asignados para la recalificación tendrán un plazo de dos semanas para entregar la evaluación con la nueva calificación.
4. Se les debe entregar una copia a cada docente asignado del examen para que realicen la recalificación.
5. La secretaria General de la facultad deberá realizar un monitorio del proceso o estado en el que se encuentre la solicitud.
6. La secretaria General de la Facultad una vez concluido el proceso deberá notificar al estudiante que el requerimiento se encuentra en la etapa final, para que el interesado de seguimiento en las otras áreas respectivas.

### 10.3.5 Indicadores del proceso de Recalificación

FICHA DEL INDICADOR			
Responsable:	Docente de la facultad		
Objetivo:	Disminuir el indicador de rectificaciones de notas		
Perspectiva:	Nombre y Fórmula		
Permite disminuir el número de rectificaciones de notas por el docente cuando la nota está subida en el sistema académico.	$\text{Cantidad de solicitudes de rectificación} = \frac{\text{Número de docentes a los que solicitan rectificaciones de notas}}{\text{Total de docentes de la facultad}} * 100$		
Seguimiento			
Revisar el historial de las rectificaciones de notas solicitadas por el docente no exceda el límite de 10 solicitudes por semestre de dicho proceso.			
Medición Actual	0%	Unidad	
Meta	30%		
Límites del Cumplimiento	<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
	$x > 50\%$	$30\% \leq x \leq 50\%$	$x < 30\%$
Frecuencia de la Medición		Al finalizar cada término académico	

FICHA DEL INDICADOR			
Responsable:	Secretaria de la unidad académica		
Objetivo:	Medir el tiempo que se demoran en hacer la recalificación los docentes asignados.		
Perspectiva:	Nombre y Fórmula		
Medir el porcentaje de exceso de tiempo que se tomaron los docentes asignados en realizar la recalificación.	$\% \text{ de días transcurridos} = \frac{\text{días transcurridos hasta que se entrega la recalificación}}{10 \text{ días}} * 100$		
Seguimiento			
Identificar y verificar que los estudiantes estén bien informados del procedimiento a seguir para realizar recalificación de exámenes.			
Medición Actual	0%	Unidad	
Meta	40%		
Límites del Cumplimiento	<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
	$x > 80\%$	$40\% \leq x \leq 80\%$	$X < 40\%$
Frecuencia de la Medición		Al finalizar cada término académico	

### 10.3.6 Ficha de Sub proceso de Recalificación

<b>PROCESO</b>
Recalificaciones
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO</b>
Sub Decanato

<b>RECURSOS</b>			
Personal	Monetarios	Materiales	Equipos
<input checked="" type="checkbox"/> Estudiante	Recurso físico y documentado	Personal Docente	Sistema Académico y Manual
<input checked="" type="checkbox"/> Secretaria General de la Facultad			
<input checked="" type="checkbox"/> Docente de la materia			
<input checked="" type="checkbox"/> Sub Decanato			
<input checked="" type="checkbox"/> Docentes Calificadores			
<input checked="" type="checkbox"/> Secretaria Técnica Académica			



<b>PROVEEDORES</b>
<input checked="" type="checkbox"/> Clientes

<b>CLIENTES</b>
<input checked="" type="checkbox"/> Estudiantes

<b>ENTRADAS</b>
<input checked="" type="checkbox"/> Solicitud de recalificación del estudiante
<input checked="" type="checkbox"/> Examen del estudiante a recalificar
<input checked="" type="checkbox"/> Rúbrica del docente

<b>SALIDAS</b>
<input checked="" type="checkbox"/> Informe detallado de los resultados obtenidos

<b>ACTIVIDADES</b>
<input checked="" type="checkbox"/> El estudiante solicita la recalificación al docente.
<input checked="" type="checkbox"/> Muestra el examen al estudiante, paralelos y horarios.
<input checked="" type="checkbox"/> Explica las razones de la calificación.
<input checked="" type="checkbox"/> Revisa el examen y la nota obtenida.
<input checked="" type="checkbox"/> Si no está conforme con la calificación obtenida entrega la solicitud y si está de acuerdo con la calificación espera que carguen la nota al sistema.
<input checked="" type="checkbox"/> Recibe la solicitud de recalificación del estudiante.
<input checked="" type="checkbox"/> Recibe y aprueba la solicitud de recalificación del estudiante.
<input checked="" type="checkbox"/> Selecciona dos docentes para realizar la calificación de la evaluación.
<input checked="" type="checkbox"/> Notifica vía correo electrónico al docente que dicta la materia y los dos docentes seleccionados.
<input checked="" type="checkbox"/> Solicita al docente de la materia la evaluación a ser recalificada.
<input checked="" type="checkbox"/> Entregará la evaluación del estudiante y la rúbrica.
<input checked="" type="checkbox"/> Realiza la calificación de la evaluación.
<input checked="" type="checkbox"/> Entrega evaluación e informe a Sub Decanato.
<input checked="" type="checkbox"/> Realizar un promedio de las calificaciones obtenidas.
<input checked="" type="checkbox"/> Elabora un informe detallando los resultados obtenidos.
<input checked="" type="checkbox"/> Si la nota obtenida no es mayor a 6 se archiva el informe.
<input checked="" type="checkbox"/> Al no ser la nota mayor a 6 se envía resolución de la nota final.
<input checked="" type="checkbox"/> Y el estudiante recibe la notificación.
<input checked="" type="checkbox"/> Pero cuando la nota obtenida es mayor a 6 se envía resolución al estudiante para que haga el seguimiento en la Secretaría Técnica Académica de la actualización de la nota.
<input checked="" type="checkbox"/> Recibe la notificación y gestiona proceso del trámite en la Secretaría Técnica Académica.
<input checked="" type="checkbox"/> La secretaria envía la nota final a la Secretaría Técnica Académica mediante Quipux.
<input checked="" type="checkbox"/> Actualizan calificación en el sistema académico.

<b>OBJETIVO</b>
Revisar una vez más la calificación del estudiante, cuando este no esté conforme con la calificación obtenida en el examen de la materia.

<b>INDICADORES</b>
<input checked="" type="checkbox"/> Cantidad de solicitudes gestionadas
<input checked="" type="checkbox"/> % de días transcurridos

<b>CONTROLES</b>
<input checked="" type="checkbox"/> Verificación de recepción de las solicitudes emitidas por los estudiantes.
<input checked="" type="checkbox"/> Validar que los docentes a realizar la recalificación estén aptos y capacitados para realizar dicha actividad.
<input checked="" type="checkbox"/> Verificar la sumatoria y el promedio resultante de la recalificación.

## 10.4 Sub proceso de Examen de Conocimiento

### Objetivo

Evaluar el desempeño del conocimiento en una materia previamente tomada en un periodo anterior, interno o externo de la institución, siendo parte del proceso de enseñanza y aprendizaje.

### Áreas de Aplicación

- Se aplica a estudiantes que se les da la oportunidad de dar el examen para convalidar conocimientos ya antes vistos.
- Sub Decanato.

### Responsables:

- ✓ Consejo Directivo
- ✓ Comisión Docencia
- ✓ Subdecano (a) de la Facultad
- ✓ Coordinadores Académicos
- ✓ Docente
- ✓ Estudiante
- ✓ Secretaria Técnica Académica

### Entradas

Solicitud del estudiante, material para elaborar el examen, examen o proyecto a rendir o entregar por el estudiante.

### Salidas

Informe detallando los resultados obtenidos de la calificación obtenida por el desempeño de los conocimientos del estudiante.

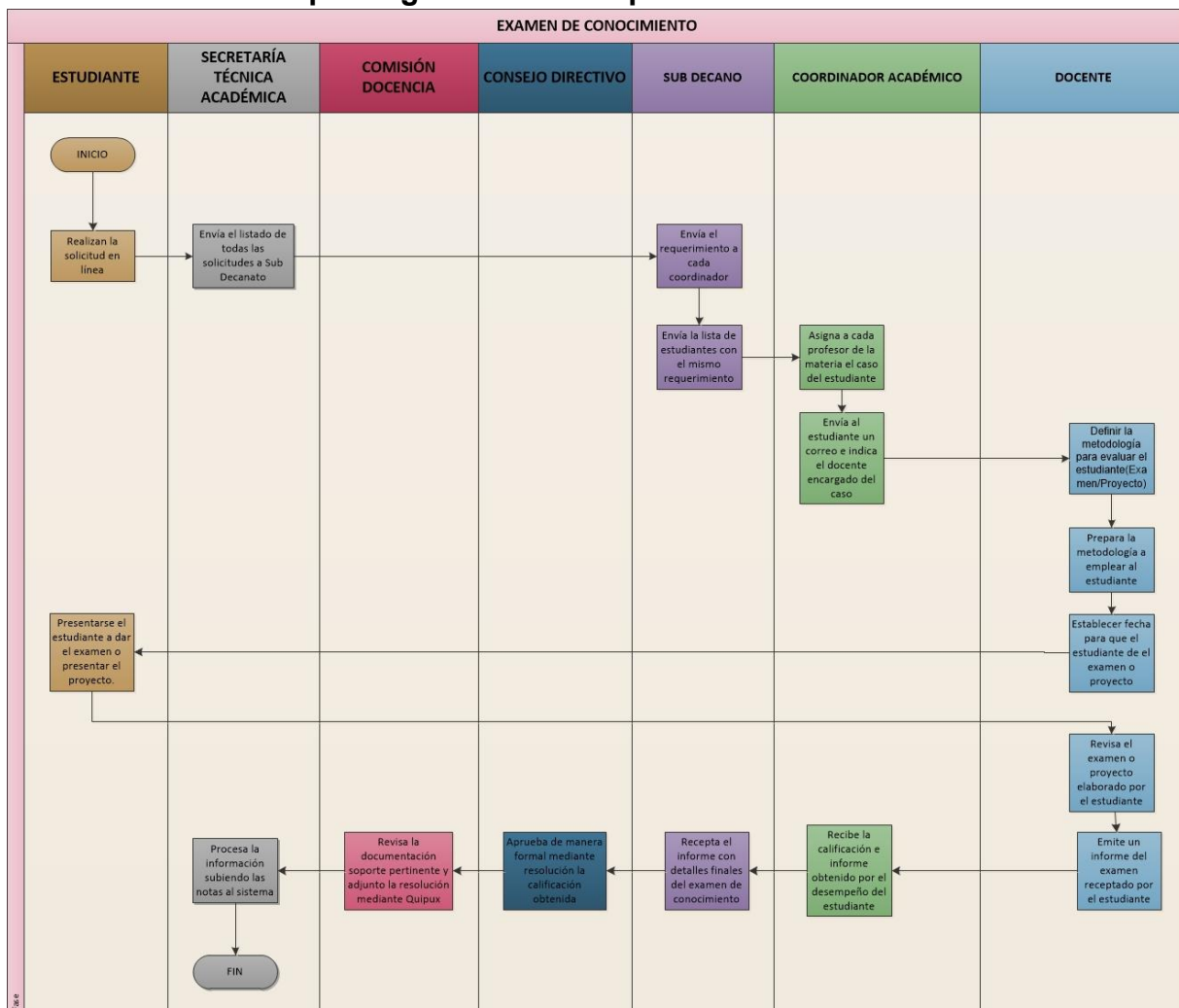
### Recursos

- ✓ **Infraestructura:** Las instalaciones de la Facultad, tanto oficinas administrativas como las aulas de clases.
- ✓ **Hardware y software:** Computadores e implementos de tecnología que utiliza el personal Docente y Administrativo de la Facultad.
- ✓ **Talento Humano:** Subdecano (a), Coordinadores Académicos, Docente, Estudiante, Secretaria Técnica Académica.
- ✓ **Materiales:** Formularios, Solicitudes, suministros de oficina.

#### 10.4.1 Descripción del subproceso de Examen de Conocimiento

N°	Responsable	Descripción del proceso
1	Estudiante	Realiza la solicitud en línea.
2	Secretaría Técnica Académica	Envía el listado de todas las solicitudes a Sub Decanato
3	Subdecano	Envía el requerimiento a cada coordinador.
4	Subdecano	Envía la lista de estudiantes con el mismo requerimiento.
5	Coordinador académico	Asigna a cada profesor de la materia el caso del estudiante.
6	Coordinador académico	Envía al estudiante un correo e indica el docente encargado del caso.
7	Docente	Definir la metodología para evaluar al estudiante (Examen/Proyecto).
8	Docente	Prepara la metodología a emplear al estudiante.
9	Docente	Establecer fecha para que el estudiante del examen o proyecto.
10	Estudiante	Presentarse el estudiante a dar el examen o presentar el proyecto.
11	Docente	Revisa el examen o proyecto elaborado por el estudiante.
12	Docente	Emite un informe del examen receptado por el estudiante.
13	Coordinador académico	Recibe la calificación e informe obtenido por el desempeño del estudiante.
14	Subdecano	Recepta el informe con detalles finales del examen de conocimiento.
15	Consejo Directivo	Aprueba de manera formal mediante resolución la calificación obtenida.
16	Comisión Docencia	Revisa la documentación soporte pertinente y adjunto la resolución mediante Quipux.
17	Secretaría Técnica Académica	Procesa la información subiendo las notas al sistema.

## 10.4.2 Descripción gráfica del sub proceso “Examen de Conocimiento”





### **10.4.3 Controles**

1. Verificación de recepción de las solicitudes emitidas por los estudiantes
2. Validar que los docentes que realizan el examen o elaboran el tipo de proyecto a ser evaluado, estén aptos y capacitados para realizar dicha actividad.
3. Verificar el informe del resultado de las evaluaciones.

### **10.4.4 Políticas**

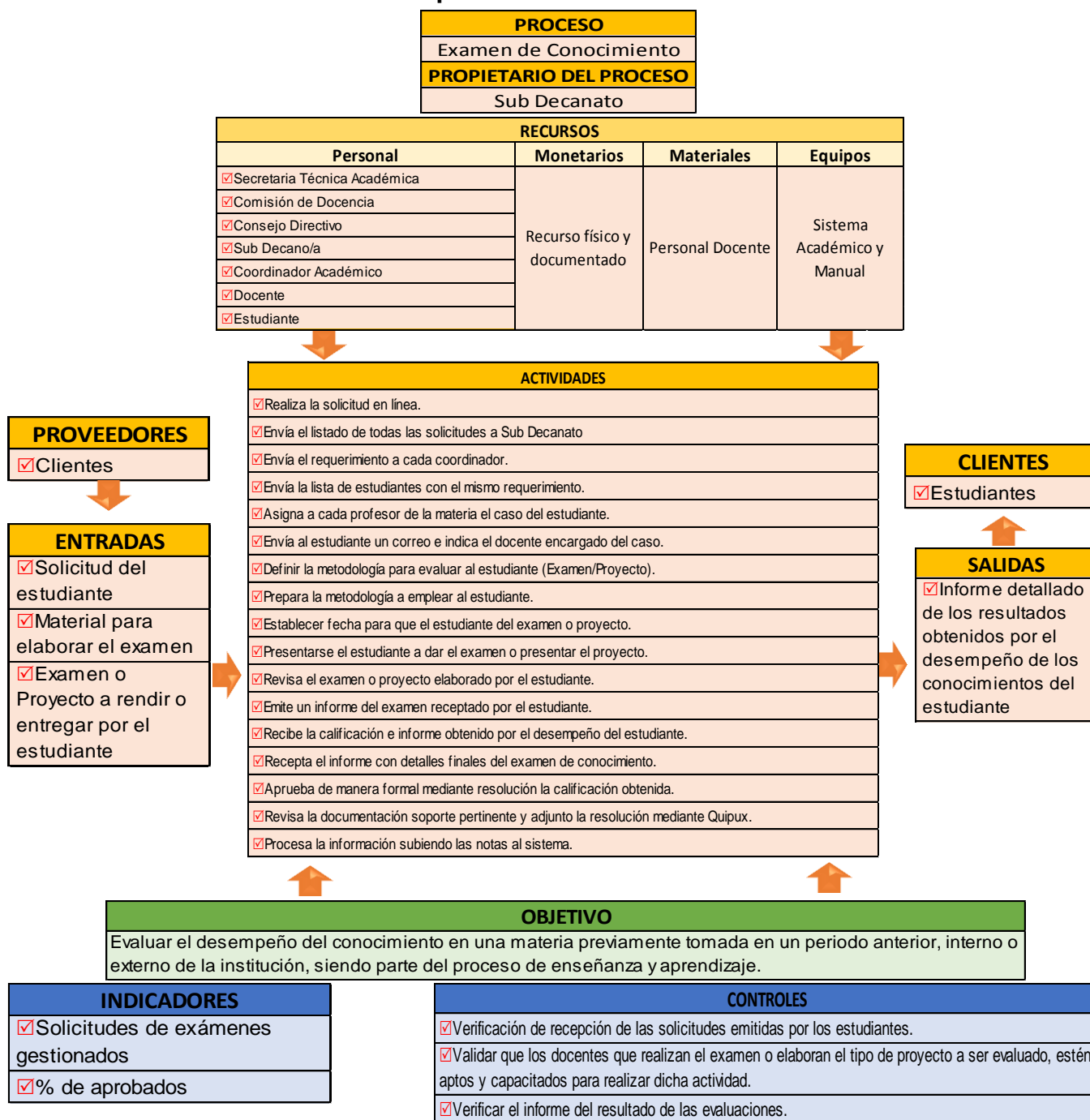
1. La metodología a usar para evaluar los conocimientos del estudiante podrá ser mediante evaluación, proyecto o ambos.
2. El estudiante deberá presentarse a dar el examen o entregar el proyecto al término del segundo parcial o en mejoramiento, según la fecha que indique el docente encargado.
3. El docente asignado para tomar el Examen de Conocimiento deberá ejercer la actividad asignada de manera obligatoria, sin importar que no esté en las cargas laborales asignadas en la planificación académica, y tomando en cuenta que esta actividad no será remunerada, pero debe ser realizada por compromiso con la Facultad a la que pertenece.
4. El estudiante que gestione la solicitud debe aprobar el examen de conocimientos o proyecto con la calificación mínima de 60/100.
5. En caso que el estudiante no llegue a obtener la calificación mínima está obligado a cursa la materia para aprobarla, siendo esta tomada en el periodo académico como segunda matrícula.
6. Los exámenes de conocimiento no están sujetos a recalificaciones.
7. En caso de que el estudiante no asista a rendir el examen se le asignará la nota de cero en el sistema y no se le permite volver a solicitar dicho examen.

### 10.4.5 Indicadores del proceso de Examen de conocimiento

FICHA DEL INDICADOR			
Responsable:	Sub Decanato		
Objetivo:	Prevenir que el proceso arroje los resultados de manera tardía al estudiante		
Perspectiva:	Nombre y Fórmula		
Permite medir la eficiencia de la gestión en base a los días que se llevó a cabo la solución de la solicitud.	$\text{Número de días que toma el proceso para obtener resultados para el estudiante} = \frac{\text{Días empleados para la obtención de resultados para el estudiante por solicitud}}{\text{Total de días laborado en el periodo académico}}$		
Seguimiento			
Identificar y verificar que el docente cumpla con el diseño y elaboración del examen en un tiempo óptimo.			
Medición Actual	0%	Unidad	
Meta	30%		
Límites del Cumplimiento	Inaceptable	Aceptable	Óptimo
	X>90%	30% ≤ X ≤ 90%	X<30%
Frecuencia de la Medición		Al finalizar cada término académico	

FICHA DEL INDICADOR			
Responsable:	Sub decanato		
Objetivo:	Identificar el porcentaje de estudiantes que aprueban el examen de conocimiento.		
Perspectiva:	Nombre y Fórmula		
Medir el porcentaje de estudiantes que se aprueban el examen de conocimiento.	$\% \text{ de aprobados} = \frac{\text{Total de estudiantes aprobados} * 100}{\text{Total de exámenes de conocimientos tomados en el semestre}}$		
Seguimiento			
Cada semestre el Sub Decanato analizará el porcentaje de aprobaciones frente al total de exámenes rendidos para identificar si ayuda a medir el conocimiento del estudiante frente a las materias.			
Medición Actual	0%	Unidad	
Meta	70%		
Límites del Cumplimiento	Inaceptable	Aceptable	Óptimo
	X<40%	40% ≤ X ≤ 70%	X>70%
Frecuencia de la Medición		Al finalizar cada término académico	

## 10.4.6 Ficha de Sub proceso de Examen de Conocimiento



## 10.5 Sub Proceso de Seguimiento de cumplimiento de evidencia del portafolio docente, del RAI'S y RAD

### Objetivo

Determinar el cumplimiento de la evidencia del portafolio docente y de los indicadores de los resultados de aprendizajes institucionales y de docente.

### Áreas de Aplicación

Se aplica a Docentes asignados a evaluar los resultados de aprendizajes y aquellos que deban evidenciar información en el portafolio docente.

### Responsables:

- ✓ Subdecano (a) de la Facultad
- ✓ Departamento de Calidad
- ✓ Docente

### Entradas

Listado de docentes que deberán subir información al OneDrive de evidencia para el portafolio, información de manera digital a la plataforma.

### Salidas

Informe de los resultados obtenidos del cumplimiento de la evidencia solicitada.

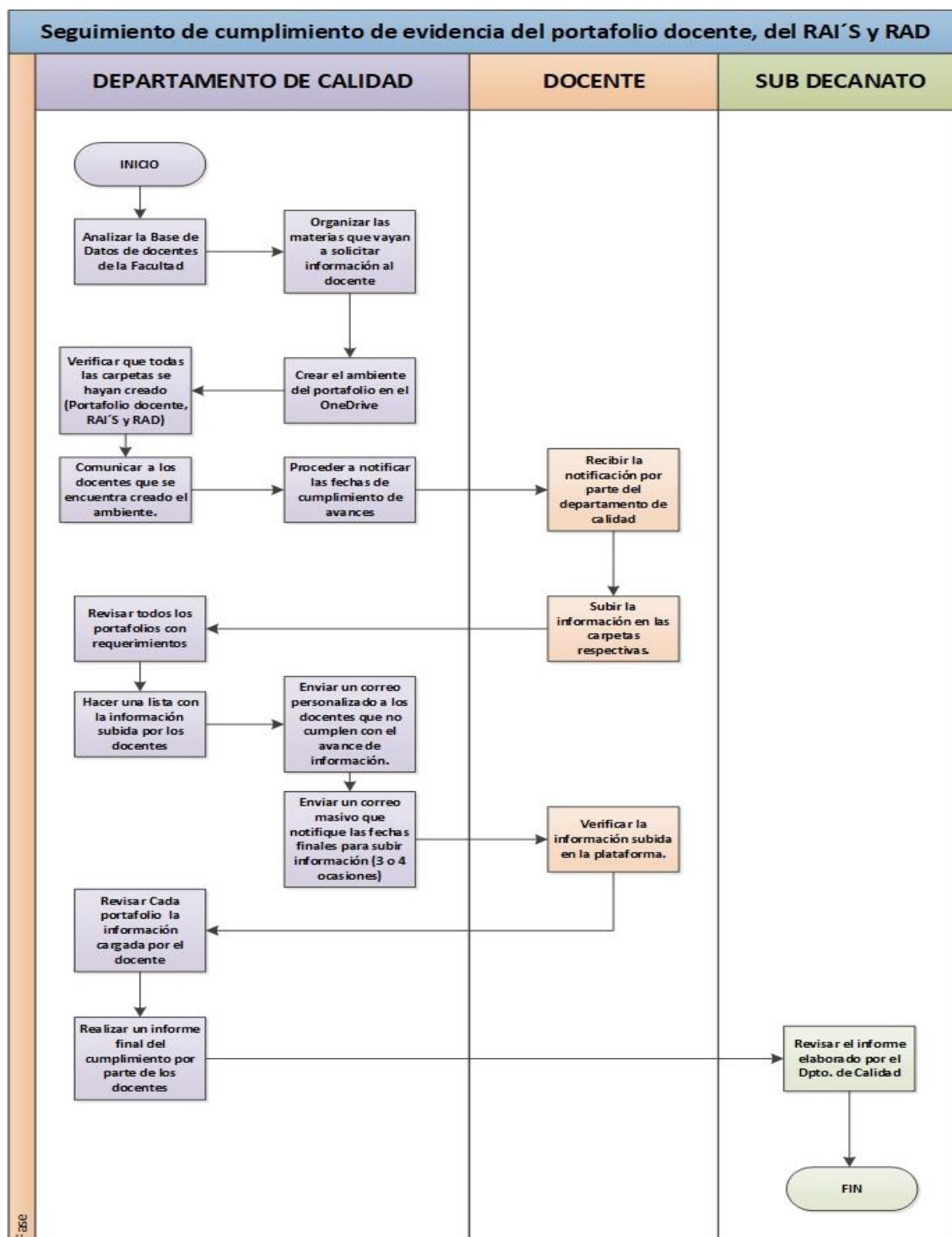
### Recursos

- ✓ **Infraestructura:** Las instalaciones de la Facultad, tanto oficinas administrativas como las aulas de clases.
- ✓ **Hardware y software:** Computadores e implementos de tecnología que utiliza el personal Docente y Administrativo de la Facultad.
- ✓ **Talento Humano:** Subdecano (a), Departamento de Calidad, Docentes.
- ✓ **Materiales:** Formularios, Solicitudes, suministros de oficina.

### 10.1 Descripción del Sub Proceso de Seguimiento de cumplimiento de evidencia del portafolio docente, del RAI'S y RAD

N°	Responsable	Descripción del proceso
1	Departamento de Calidad	Analizar Base de datos de docentes de la facultad.
2	Departamento de Calidad	Organizar las materias que vayan a solicitar información al docente.
3	Departamento de Calidad	Crear el ambiente del portafolio en el OneDrive.
4	Departamento de Calidad	Verificar que todas las carpetas se hayan creado (Portafolio Docente, RAI'S y RAD).
5	Departamento de Calidad	Comunicar a los docentes que se encuentra creado el ambiente.
6	Departamento de Calidad	Proceder a notificar las fechas de cumplimiento de avances.
7	Docente	Recibir la notificación por parte del departamento de calidad.
8	Docente	Subir la información en las carpetas respectivas.
9	Departamento de Calidad	Revisar todos los portafolios con requerimientos.
10	Departamento de Calidad	Hacer una lista con la información subida por los docentes.
11	Departamento de Calidad	Enviar un correo personalizado a los docentes que no cumplen con el avance de información.
12	Departamento de Calidad	Enviar un correo masivo que notifique las fechas finales para subir información (3 o 4 ocasiones).
13	Docente	Verificar la información subida en la plataforma.
14	Departamento de Calidad	Revisar cada portafolio la información cargada por el docente.
15	Departamento de Calidad	Realizar un informe final del cumplimiento por parte de los docentes.
16	Sub Decanato	Revisar el informe elaborado por el Dpto. de Calidad.

### 10.1.1 Descripción gráfica del sub proceso



### **10.1.2 Controles**

1. Verificación de que la información recibida en el ambiente esté cargada en la carpeta correspondiente.
2. Verificación que la información sea subida en el tiempo máximo establecido.

### **10.1.3 Políticas**

1. La información correspondiente al portafolio docente deberá ser subida hasta el término de cada término académico.
2. La evidencia deberá ser digitalizada y legible.
3. Los resultados de aprendizaje institucionales y de docencia serán cargados a la plataforma cada dos años.

### 10.1.4 Indicadores del proceso de Seguimiento de cumplimiento de evidencia del portafolio docente, del RAI'S y RAD

FICHA DEL INDICADOR			
Responsable:	Coordinador de Calidad		
Objetivo:	Disminuir el número de profesores que suben la evidencia fuera del corte.		
Perspectiva:	Nombre y Fórmula		
Reducir los tiempos extraordinarios que toman los docentes para subir la evidencia en el tiempo determinado.	$\frac{\text{Número de docentes que suben la información fuera del corte} + \text{Docentes que suben la evidencia fuera de la fecha límite de corte}}{\text{Total de docentes que suben información a la plataforma del OneDrive}}$		
Seguimiento			
Tener un historial de los docentes que suben constantemente la evidencia posterior a la fecha establecida por el departamento de calidad para establecer correctivos.			
Medición Actual	0%	Unidad	
Meta	20%		
Límites del Cumplimiento	<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
	X>40%	20%≤ X ≤40%	X<20%
Frecuencia de la Medición		Al finalizar cada periodo académico	

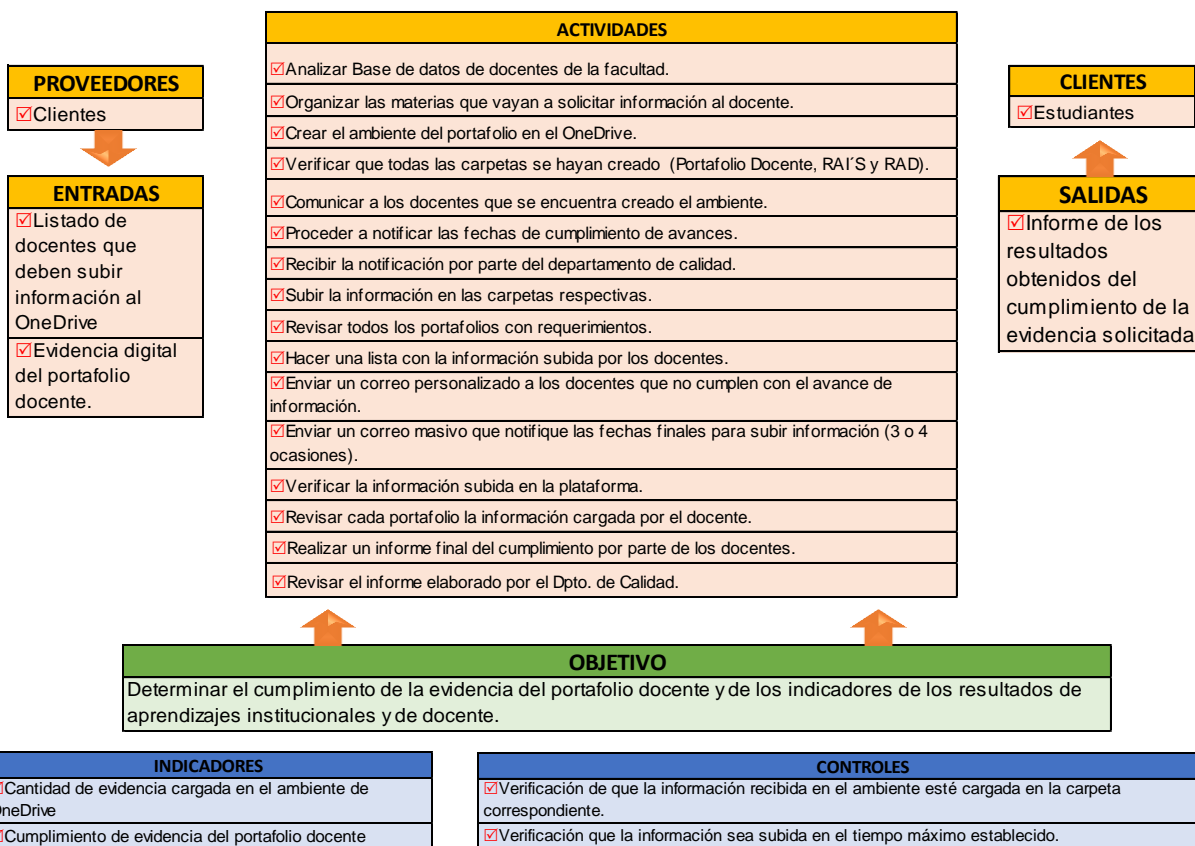
FICHA DEL INDICADOR			
Responsable:	Coordinador de Calidad		
Objetivo:	Determinar en qué porcentaje el docente cumple con la carga a la plataforma de la información solicitada por el departamento de calidad.		
Perspectiva:	Nombre y Fórmula		
Permite identificar el porcentaje de cumplimiento de la evidencia del portafolio docente.	$\frac{\text{Cumplimiento de evidencia del portafolio docente} + \text{Evidencia de cumplimiento subida}}{\text{Total de evidencia de cumplimiento estimada}}$		
Seguimiento			
Mediante la información subida determinar el resultado obtenido por el cumplimiento de la evidencia frente a la evidencia estimada por el departamento de calidad de los docentes académicos de la facultad.			
Medición Actual	0%	Unidad	
Meta	100%		
Límites del Cumplimiento	<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
	X<70%	70%≤ X <100%	X=100%



### 10.1.5 Ficha de Sub proceso de Seguimiento de cumplimiento de evidencia del portafolio docente, del RAI'S y RAD

PROCESO
Seguimiento de cumplimiento de evidencia del portafolio docente, del RAI'S y RAD
PROPIETARIO DEL PROCESO
Coordinador de Calidad

RECURSOS			
Personal	Monetarios	Materiales	Equipos
<input checked="" type="checkbox"/> Sub Decano (a) de la Facultad		Evidencia del portafolio docente	Sistema Académico y Manual
<input checked="" type="checkbox"/> Departamento de Calidad			
<input checked="" type="checkbox"/> Docente			



## 10.2 Sub proceso de Tercera Matrícula y Anulación de semestre

### Objetivo

- Sistematizar el proceso con el que se lleva a cabo la tercera matrícula y anulación del semestre.
- Tener una guía para la correcta ejecución del procedimiento.
- Tener una buena calidad, efectividad, claridad y control de las operaciones.

### Áreas de Aplicación

Se aplica para todo el proceso que conlleva la tercera matrícula y anulación del semestre de la Facultad de Ciencias Sociales.

### Responsables:

- ✓ Estudiante
- ✓ Secretaría General de la Facultad
- ✓ Subdecano (a)
- ✓ Consejo Directivo
- ✓ Secretaría de Sub Decanato
- ✓ Secretaría Técnica Académica

### Entradas

- ✓ Solicitud de anulación de una asignatura, curso o su equivalente del estudiante.
- ✓ Solicitud de Tercera Matrícula.

### Salidas

- ✓ Autorización de la aprobación o no de la tercera matrícula.
- ✓ La anulación en el académico del registro.

### Recursos

- ✓ **Infraestructura:** Las instalaciones de la Facultad, tanto oficinas administrativas como las aulas de clases.
- ✓ **Hardware y software:** Computadores e implementos de tecnología que utiliza el personal Docente y Administrativo de la Facultad.

- ✓ **Talento Humano:** Subdecano (a), Secretaria Subdecanato, Estudiante, Unidad de Bienestar Estudiantil, Consejo directivo de la FCS, Secretaria Técnica Académica.
- ✓ **Materiales:** Formularios, Solicitudes, suministros de oficina.

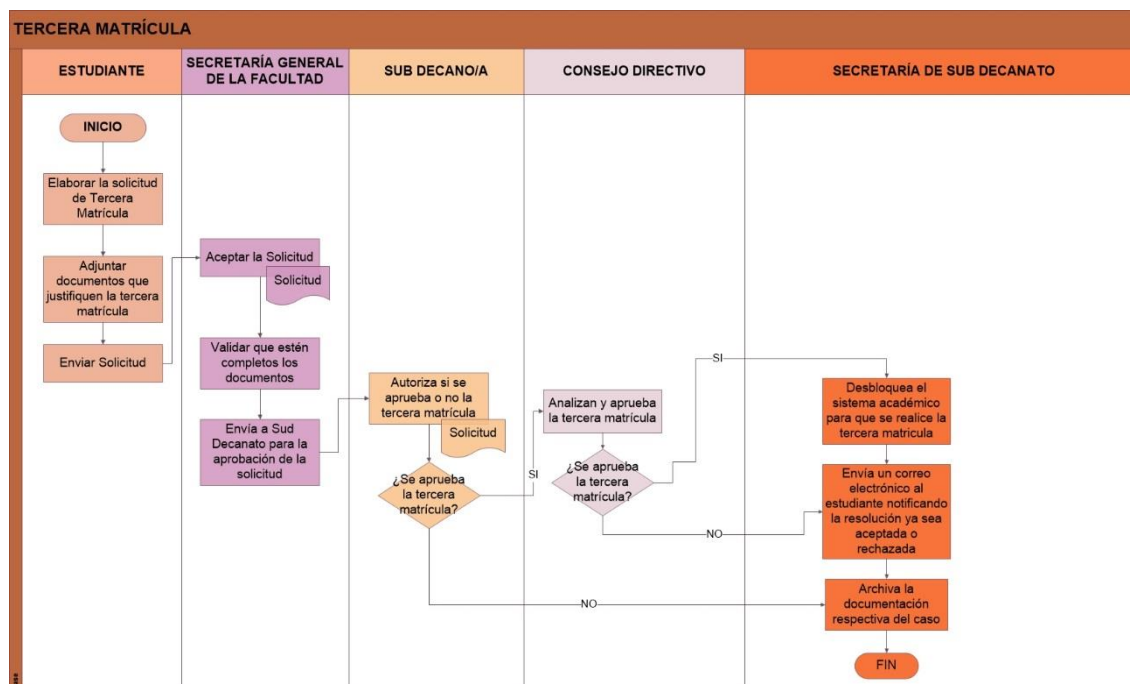
### 10.2.1 TERCERA MATRÍCULA

Aquellos estudiantes que hayan reprobado una materia por segunda vez deberán presentar una solicitud en especie valorada de la IES al Consejo Directivo de la Facultad, antes de su matriculación.

#### 10.2.1.1 Descripción del subproceso Tercera Matrícula

N°	Responsable	Descripción del proceso
1	Estudiante	Elaborar la solicitud de Tercera Matrícula
2	Estudiante	Adjuntar documentos que justifiquen la tercera matrícula
3	Estudiante	Entregar la solicitud
4	Secretaría General de la Facultad	Aceptar la solicitud
5	Secretaría General de la Facultad	Validar que estén completos los documentos
6	Secretaría General de la Facultad	Enviar la solicitud a Subdecanato para la aprobación de la solicitud
7	Subdecano(a)	Autorizar si se aprueba o no la tercera matrícula
8	Consejo Directivo	Analizar y aprobar la tercera matrícula
9	Secretaría de Sub Decanato	Desbloquea el sistema académico para que realice la tercera matrícula
10	Secretaría de Subdecanato	Envía un correo electrónico al estudiante notificando la resolución ya sea aceptada o rechazada
11	Secretaría de Subdecanato	Archiva la documentación respectiva del caso

### 10.2.1.2 Descripción gráfica del sub proceso “Tercera Matrícula”



### 10.2.2 ANULACIÓN DE SEMESTRE

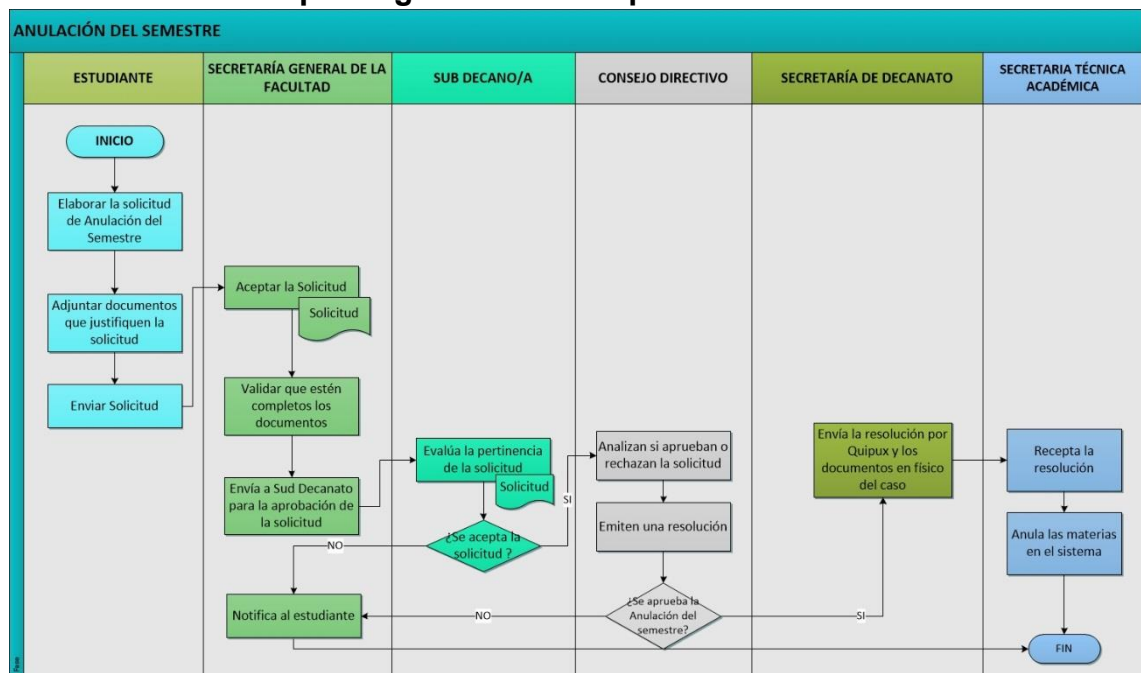
Todos los estudiantes deberán presentar una solicitud en especie valorada y adjuntar todos los documentos que demuestren el motivo por el cual se solicita la anulación siempre y cuando sean por casos fortuitos, de fuerza mayor, enfermedad, embarazo o situaciones similares que se encuentren bien documentadas.

#### 10.2.2.1 Descripción del subproceso de Anulación del Semestre

N°	Responsable	Descripción del proceso
1	Estudiante	Elaborar la solicitud de Anulación del Semestre
2	Estudiante	Adjuntar documentos que justifiquen la solicitud
3	Estudiante	Enviar solicitud
4	Secretaría General de la Facultad	Aceptar la solicitud
5	Secretaría General de la Facultad	Validar que estén completos los documentos
6	Secretaría General de la Facultad	Enviar a Subdecanato para la aprobación de la solicitud

7	Subdecano (a)	Evalúa la pertinencia de la solicitud
8	Secretaría General de la Facultad	Si no se aprueba la pertinencia de la solicitud se notifica al estudiante
9	Consejo Directivo	Si se aprueba la pertinencia de la solicitud se analiza si se aprueba o rechaza la solicitud
10	Consejo Directivo	Emite una resolución
11	Secretaría de Decanato	Si se aprueba se envía la resolución por Quipux y los documentos físicos a la Secretaría Técnica Académica
12	Secretaría Técnica Académica	Recepta la resolución
13	Secretaría Técnica Académica	Anula las materias en el sistema

### 10.2.2.2 Descripción gráfica del sub proceso “Anulación de Semestre”



### **10.2.3 Controles**

- Dar seguimiento a las respuestas de las áreas involucradas para que el proceso no se demore y evitar que no se de tratamiento a las solicitudes.
- Verificar que en el académico ya aparezcan desbloqueadas las materias para que el estudiante pueda registrarse.

### **10.2.4 Políticas**

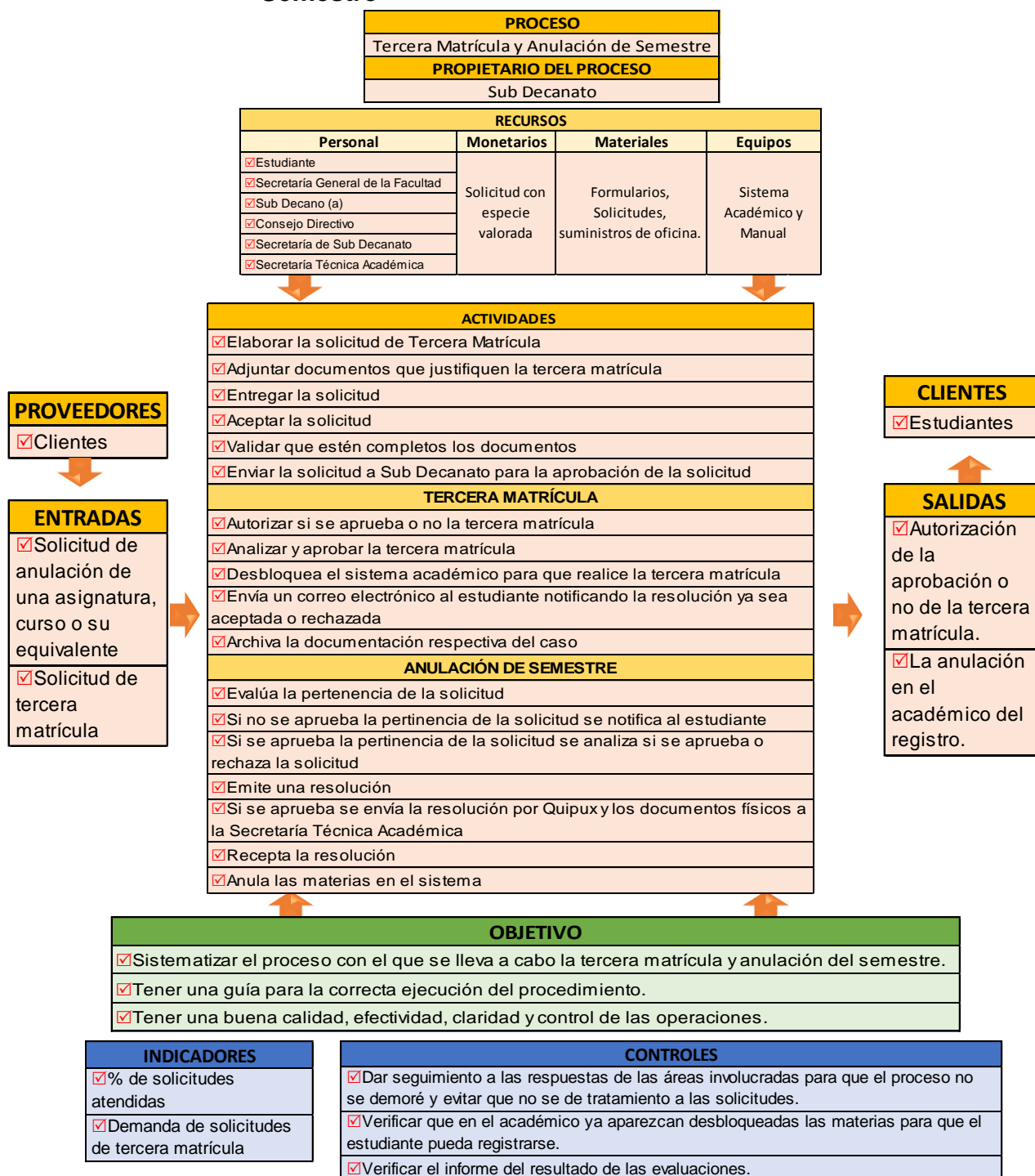
1. Enviar un correo electrónico en el estado que se encuentra la solicitud del estudiante por parte de la Secretaría General de la Facultad
2. Gestionar la solicitud dentro de las dos semanas entregada la solicitud

## 10.2.5 Indicadores del proceso de Tercera Matrícula y Anulación de Semestre

<b>FICHA DEL INDICADOR</b>			
Responsable:	Sub Decanato		
Objetivo:	Identificar el porcentaje de solicitudes atendidas frente al total de solicitudes recibidas.		
Perspectiva:	Nombre y Fórmula		
Mide la eficacia del área responsable para atender las solicitudes.	$\% \text{ solicitudes atendidas} = \frac{\text{Cantidad de solicitudes negadas} * 100}{\text{Total de solicitudes recibidas}}$		
<b>Seguimiento</b>			
Sub Decanato deberá tener muy en cuenta este indicador ya que medirá la gestión que se está llevando a cabo en cuanto a solicitudes se trata, por ello debe llevarse a cabo de forma semestral			
Medición Actual	0%	Unidad	
Meta	95%		
Límites del Cumplimiento	<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
	X<60%	60%≤ X ≤95%	X>95%
Frecuencia de la Medición		Al finalizar cada término académico	

<b>FICHA DEL INDICADOR</b>			
Responsable:	Sub Decanato		
Objetivo:	Identificar el aumento o descenso en la demanda de solicitudes de tercera matrícula por cada periodo académico		
Perspectiva:	Nombre y Fórmula		
Medir la demanda de solicitudes de tercera matrícula, tomando como referencia el total de solicitudes de tercera matrícula del semestre anterior.	$\text{Demanda de solicitudes de tercera matrícula} = \frac{TSTMP}{TSR} * 100$ <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ TSTMP=total de solicitudes de tercera matrícula del periodo</li> <li>✓ TSR=total de solicitudes registradas de tercera matrícula</li> </ul>		
<b>Seguimiento</b>			
Medición Actual	0%	Unidad	
Meta	30%		
Límites del Cumplimiento	<b>Inaceptable</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Óptimo</b>
	X>30%	10%≤X≤30%	X<30%
Frecuencia de la Medición		Al finalizar cada término académico	

## 10.2.6 Ficha de Sub proceso de Tercera Matrícula y Anulación del Semestre





### 10.3 Sub proceso de Convalidación y Homologación

#### Objetivo

Llevar acabo convalidar y homologar las materias de los estudiantes que cumplan con las condiciones que les permita acceder a este beneficio ya sea que estos provengan de otras universidades o de otra unidad académica o carrera.

#### Áreas de Aplicación

Subdecanato

#### Responsables:

- ✓ Estudiante
- ✓ Subdecanato
- ✓ Docente
- ✓ Consejo Directivo
- ✓ Comisión de Docencia
- ✓ Secretaria Técnica Académica

#### Entradas

- ✓ Solicitud de homologación o convalidación
- ✓ Documentación sobre el contenido de las materias
- ✓ Documentación para comparar los contenidos

#### Salidas

- ✓ Informe detallando los resultados obtenidos

#### Recursos

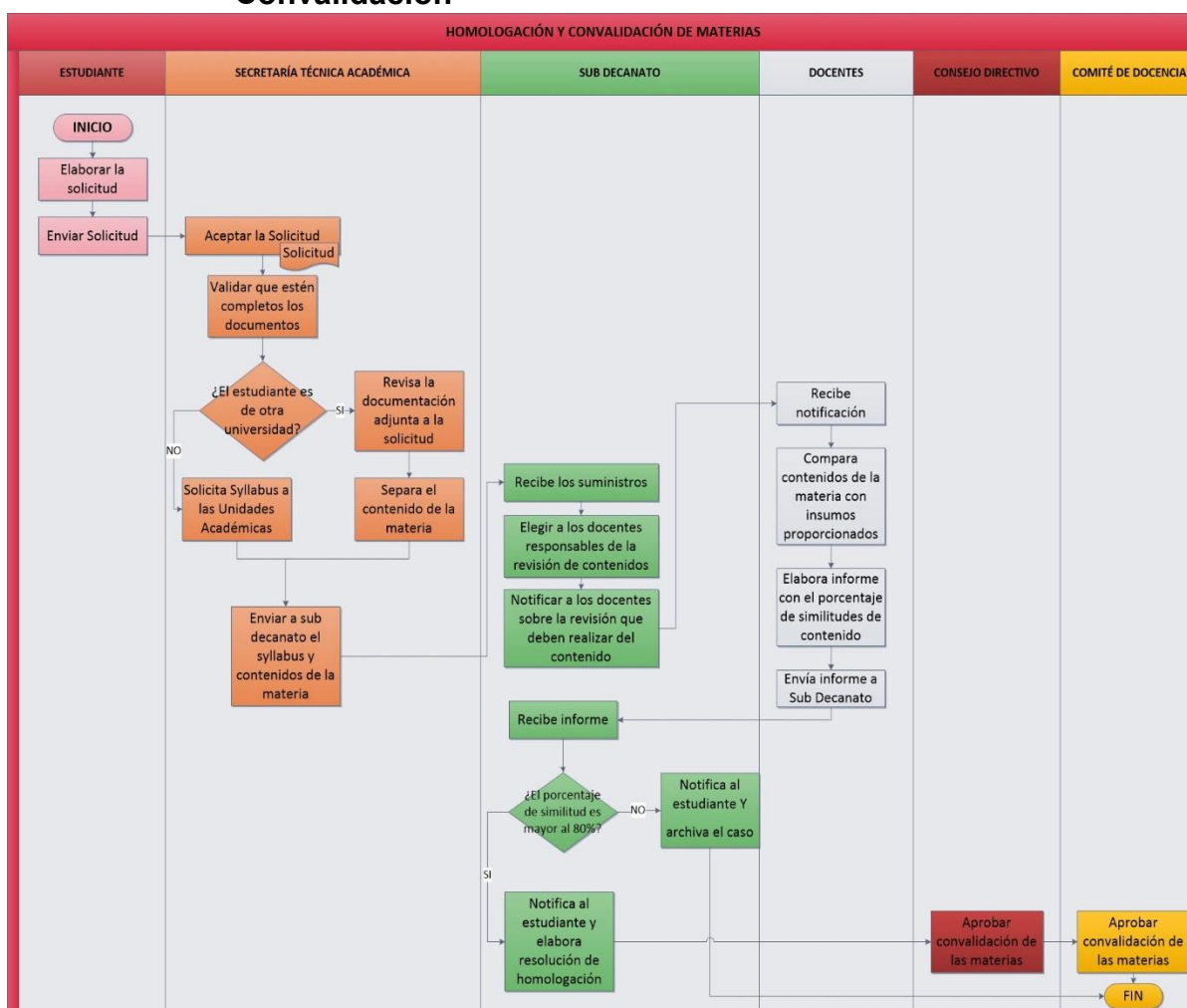
- ✓ **Infraestructura:** Las instalaciones de la Facultad, tanto oficinas administrativas como las aulas de clases.
- ✓ **Hardware y software:** Computadores e implementos de tecnología que utiliza el personal Docente y Administrativo de la Facultad.
- ✓ **Talento Humano:** Estudiante, Subdecanato, Docente, Consejo Directivo, Comisión de Docencia, Secretaria Técnica Académica
- ✓ **Materiales:** Formularios, Solicitudes, suministros de oficina.

### 10.3.1 Descripción del subproceso de Convalidación y Homologación

N°	Responsable	Descripción del proceso
1	Estudiante	Elaborar la solicitud
2	Estudiante	Enviar solicitud
3	Secretaría Técnica Académica	Aceptar la Solicitud
4	Secretaría Técnica Académica	Validar que estén completos los documentos
5	Secretaría Técnica Académica	Cuando el estudiante es de otra universidad se revisa la documentación adjunta a la solicitud
6	Secretaría Técnica Académica	Separar el contenido de la materia
7	Secretaría Técnica Académica	Cuando el estudiante es de la misma universidad se solicita el Syllabus a las respectivas unidades académicas
8	Secretaría Técnica Académica	Enviar a sub decanato el syllabus y el contenido de la materia
9	Subdecanato	Recibe los suministros (contenidos y syllabus)
10	Subdecanato	Elegir a los docentes responsables de la revisión de contenidos
11	Subdecanato	Notificar a los docentes sobre la revisión que deben realizar del contenido
12	Docentes	Recibe la notificación
13	Docentes	Comparar los contenidos de la materia con los insumos proporcionados
14	Docentes	Elaborar el informe con los porcentajes de similitud de contenidos

15	Docentes	Enviar informe a Subdecanato
16	Subdecanato	Recibe informe
17	Subdecanato	Si el porcentaje es mayor a 80% de similitud de contenidos notifica al estudiante y elabora la resolución de homologación
18	Consejo Directivo	Aprobar convalidación de las materias
19	Comité de Docencia	Aprobar convalidación de las materias
20	Subdecanato	Si el porcentaje es menor al 80% de similitud de contenidos se notifica al estudiante y archiva el caso

### 10.3.2 Descripción gráfica del sub proceso “Homologación y Convalidación”



### **10.3.3 Controles**

1. Solicitar los syllabus para validar las materias
2. Revisar la documentación entregada por el estudiante en caso de que provenga de otra universidad.
3. Llevar a comité y consejo directivo la aprobación de la convalidación u homologación.

### **10.3.4 Políticas**

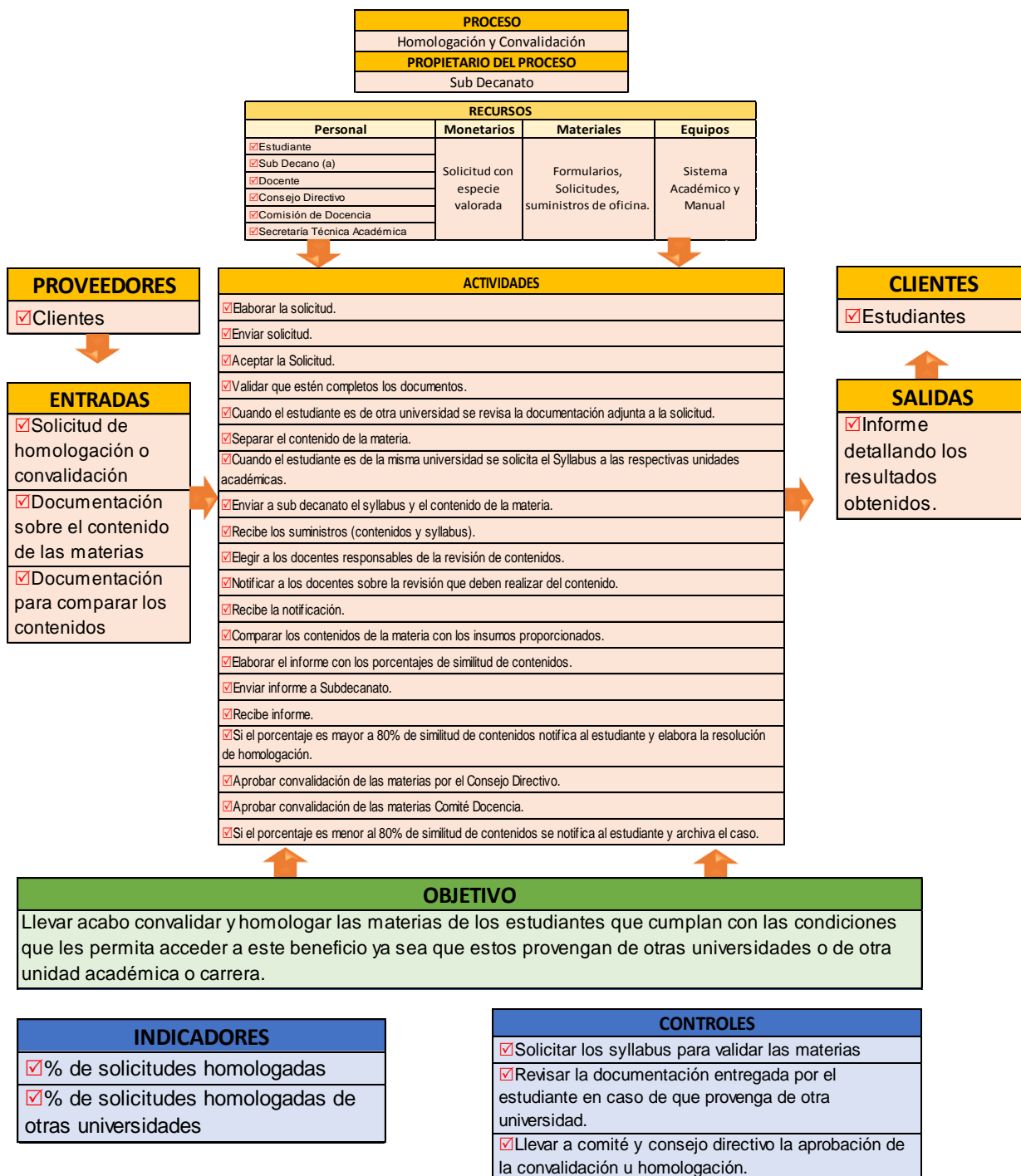
- ✓ Para homologar o convalidar las materias el contenido de las mismas no podrá ser menor al 80% del contenido de la materia a homologar.
- ✓ La solicitud puede ser presentada en cualquier día hábil.
- ✓ Se hará el análisis comparativo de contenidos siempre que la materia a homologar no haya superado los 5 años.

### 10.3.5 Indicadores del proceso de Homologación y Convalidación

FICHA DEL INDICADOR			
Responsable:	Secretaría de la unidad académica		
Objetivo:	Garantizar que los perfiles profesionales se cumplan por medio de los contenidos de las materias		
Perspectiva:	Nombre y Fórmula		
Medir el cumplimiento de los criterios de homologación de contenidos, para ello se toma como referencia la totalidad de solicitudes recibidas para homologaciones.	$\% \text{ de solicitudes homologadas} = \frac{\text{Solicitudes aprobadas}}{\text{Total de solicitudes de homologación}} * 100$		
Seguimiento			
Este indicador se medirá de manera semestral para tomar decisiones para posibles cambios.			
Medición Actual	0%	Unidad	
Meta	80%		
Límites del Cumplimiento	Inaceptable	Aceptable	Óptimo
	$x < 20\%$	$20\% \leq x \leq 80\%$	$x > 80\%$
Frecuencia de la Medición		Al finalizar cada término académico	

FICHA DEL INDICADOR			
Responsable:	Secretaría de la unidad académica		
Objetivo:	Identificar el porcentaje de solicitudes de homologación que proviene de otras universidades		
Perspectiva:	Nombre y Fórmula		
Mide el porcentaje que representan las solicitudes ingresadas para homologación de estudiantes de otras universidades.	$\% \text{ de solicitudes homologadas de otras universidades} = \frac{\text{Total de solicitudes de otras universidades aprobadas}}{\text{Total de solicitudes recibidas de homologación}} * 100$		
Seguimiento			
Sub Decanato deberá tener muy en cuenta este indicador ya que el porcentaje que representan las solicitudes de otras universidades para tomar decisiones de posibles cambios, para lo cual se realizará anualmente.			
Medición Actual	0%	Unidad	
Meta	50%		
Límites del Cumplimiento	Inaceptable	Aceptable	Óptimo
	$X < 15\%$	$15\% \leq X \leq 50\%$	$X > 50\%$
Frecuencia de la Medición		Al finalizar cada término académico	

### 10.3.6 Ficha de Sub proceso de Homologación y Convalidación



# 11 ANEXO

Se adjunta la ficha personal del Sub-proceso: Consejerías Académicas

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**FICHA PERSONAL – CONSEJERÍAS ACADÉMICAS**

Periodo Académico	
Apellidos y Nombres del estudiante:	
Numero de matrícula	
Carrera y Facultad:	
Identificación Étnica. Comunidad de la que proviene	
¿Cual es su estado civil?	
¿Tiene hijos? ¿Cuántos? Edad	
¿Sus padres poseen estudios universitarios, que nivel de estudios poseen?	
¿Existe alguna situación en particular que le genere estrés o preocupación en su entorno familiar?	
¿Existe alguna situación en particular que le genere estrés o preocupación en su entorno académico o laboral?	
¿Ha sido diagnosticado con algún trastorno o enfermedad?	
¿Posee alguna una discapacidad? Si su respuesta es SI, ¿podría indicarme con qué tipo de discapacidad fue diagnosticado?	
¿Posee carné de discapacidad?	
Si la respuesta a la pregunta anterior es SI ¿Ha declarado su discapacidad en Bienestar Estudiantil?	

Nota: las fichas de los estudiantes que posean algún tipo de discapacidad o situación especial que requiera ser atendida por UBEP deben ser remitidas a Bienestar Estudiantil para el debido seguimiento.

## Banco de Preguntas

### Facultad de Ciencias Sociales Consejerías Académicas

#### PREGUNTAS FRECUENTES

**1. El sistema detalla que el estudiante tiene una deuda de no valor por Consejería, pero el estudiante si realizó la Consejería el término pasado y si llenó la encuesta. ¿Cómo debería proceder?**

La deuda por consejerías que refleja en este semestre es para los registros actuales, debe realizar la consejería y encuesta y se soluciona el problema, caso contrario se ocasionará la deuda de no valor.

**2. ¿Cuántas materias puede tomar el estudiante, por semestre?**

No es por materias, es por créditos, máximo 18 créditos por semestre. Para ser estudiante regular mínimo 11 créditos.

**3. ¿Cuál es el procedimiento a seguir cuando el estudiante desea retomar sus estudios?**

Si está como activo debe esperar a que empiecen los registros y registrarse, si está inactivo, deberá acercarse a STA para solicitar reinicio de estudios.

**4. ¿Cuáles son las materias de itinerario?**

En el link: <https://www.profesor.espol.edu.ec/> pueden entrar a: consultar mallas curriculares, por carrera y consultar.

**5. Si un estudiante ha tomado el examen de convalidación de una asignatura para cambiarse a otra carrera, pero lo ha reprobado por dos ocasiones, ¿puede hacer nuevamente la solicitud de cambio? No entiendo esta pregunta (será que es para examen de conocimiento))**

No, hasta que no lo apruebe y complete las materias del primer nivel de la carrera que está cursando.

**6. ¿Cuántos créditos tiene la Materia integradora?**

La materia Integradora representa 11 créditos.

**7. ¿Cuál es el número máximo de créditos que puede tomar el estudiante?**

18 créditos es el máximo.



Si un estudiante que no es regular consigue iniciar sus prácticas, esto le servirá para validar créditos. Esto lo puede hacer hasta la 4ta semana de clases (inscribir sus prácticas en Integra, departamento que maneja prácticas en FCSH) y la equivalencia es 48 horas

1 crédito. Terminado ese periodo Sub-decanato enviará a STA la lista para validar créditos que le permita al estudiante ser regular

#### **8. ¿Los estudiantes pueden solicitar tomar materias sin prerrequisito?**

Ahora no se aceptarán las solicitudes de registro sin prerrequisito.

#### **9. ¿A qué facultad pertenece la materia complementaria: ¿DESARROLLO SOCIAL Y VOLUNTARIADO?**

Pertenece a la FCSH

#### **10. ¿Qué debe hacer un estudiante para pedir cambio de carrera?**

Todo cambio es en línea y lo maneja el STA, existen fechas específicas las cuáles se anuncian vía su correo.

#### **11. ¿Un estudiante puede ser ayudante de gestión o académico y realizar proyecto de vinculación a la vez?**

Puede tomar ayudantías y hacer prácticas si tiene disponibilidad siempre y cuando la sumatoria de horas a la semana no supere 55 créditos.

#### **12. ¿Cuáles son los canales de comunicación que posee la FCSH para revisión y envío de información actualizada?**

Existen las siguientes redes oficiales de comunicación para el envío de información actualizada sobre la carrera o proceso de registros:

- [www.fcsh.espol.edu.ec](http://www.fcsh.espol.edu.ec)

- En Facebook nos encuentran en

<https://www.facebook.com/ESPOL.FCSH/?ref=settings> y Twitter

<https://twitter.com/FCSHEspol>

- El correo oficial de la Facultad es [pubfen@espol.edu.ec](mailto:pubfen@espol.edu.ec)

#### **13. ¿Qué sucede si un estudiante no tiene los 11 créditos para ser regular? ¿Debe cancelar algún valor?**

Debe cancelar el valor de los créditos que le falten.

**14. ¿Dónde puede el estudiante revisar el valor de la materia que va a tomar por segunda vez?**

Esta información le será proporcionada cuando el estudiante se registre en la materia que está repitiendo.

**15. ¿Cuál es la fórmula para obtener el número de créditos, por materia?**

Se suman los créditos teóricos y prácticos. Por ejemplo, en la malla, en matemáticas financieras aparece 2/2/2 que significa 2 horas de teoría, 2 de prácticas y 2 de trabajo autónomo, para sumatoria de créditos la materia es de 2 créditos. En el caso de las carreras en evacuación como Ingeniería en Negocios Internacionales el cómputo se lo realiza de otra manera. Desde que estamos en modalidad de créditos se suman sólo las horas teóricas. La materia integradora es de 3 créditos, el proyecto que resulta de la materia integradora tiene 8 créditos por eso puede tomar 7 créditos adicionales para completar los 18 créditos máximos por semestre.

**16. ¿Cuál es el procedimiento que debe realizar el estudiante que requiere un certificado de anulación de materia para presentar como soporte de una beca que recibe?**

STA es el departamento que emite certificados académicos, pero si el estudiante eliminó la materia online en el periodo en el cual podía hacerlo, STA no podría emitirle el certificado porque no puede dar fe esa acción. Es decir, como el estudiante gestionó la anulación online dentro de los tiempos permitidos, no existe respaldos de solicitudes y STA no podrá emitir el certificado

**17. Si un estudiante del nivel 500 tiene dos materias pendientes y estas suman 9 créditos, ¿puede tomar una materia completaría extra para convertirse en estudiante regular? A pesar de que ya tiene sus complementarias e itinerario acreditadas.**

Si pueden tomar complementarias extras.

**18. ¿El estudiante puede registrase en materia integradora, aunque no haya hecho pasantías?**

No, ningún estudiante puede registrarse en materia integradora sino tiene completas sus prácticas pre-profesionales (comunitarias y empresariales), sin excepción.

**19. ¿Cómo funcionan las ayudantías de vinculación?**

Son ayudantías de gestión para dar soporte al coordinador de prácticas de vinculación.

**20. Si un estudiante ya ha concluido todas sus complementarias, pero con las materias que debe tomar solo le suman 10 créditos, ¿puede tomar otra complementaria para cumplir con los créditos y ser estudiante regular?**

Pueden tomar hasta un 10% adicional de créditos de la malla bajo gratuidad. Si puede tomar la complementaria.

**21. ¿Dónde puedo consultar los créditos que tiene cada uno de las mallas de las diferentes carreras?**

Pueden entrar a: <https://www.profesor.espol.edu.ec/> y consultar mallas curriculares, por carrera y consultar.

**22. ¿Qué sucede si un estudiante se registra, pero existe un cruce de horarios?**

No se puede ayudar con cruce de horarios, la idea es que nuestro estudiante se vaya educando y aprenda a organizar eficientemente el registro de sus materias.

**23. ¿Dónde se encuentran la información sobre las solicitudes para cambio de carrera?**

Esa información le compete a STA.

**24. ¿Se puede tomar una materia de nivel superior teniendo aprobado el prerrequisito, pero se encuentra en un nivel inferior en su malla?**

No. Si el estudiante está tomando una materia de primer semestre no podrá tomar una de quinto semestre porque existe restricción Espol, no puede tomar materias más allá de 3 semestres de rezago.

**25. ¿Cómo procede el estudiante para registrarse en materias itinerarios?**

El estudiante puede ver en línea las materias itinerarias disponibles y podrá registrarse solamente si cumple con el pre requisito de haber aprobado 32 materias.

**26. ¿Habrá prácticas comunitarias los sábados?**

Eso depende de los proyectos que se aprueben. El estudiante debe acercarse al Departamento de CEDESA para cerciorarse o enviar un correo electrónico.

**27. Si el estudiante ya ha cumplido con todas las materias complementarias, ¿puede tomar materias adicionales?**

Si ya tiene completo sus complementarias puede tomar materias adicionales hasta un 10% de los créditos de malla bajo gratuidad.

**28. Si un estudiante abandona sus estudios, ¿Cuándo podrá retomarlos sin ningún inconveniente?**

El estudiante permanece activo durante un año, luego de ese periodo entra en el sistema como inactivo y debe reiniciar estudios mediante solicitud en el STA.

**29. ¿Las materias que se reprueban por segunda y tercera tienen un costo para el estudiante?**

Si, las materias que los estudiantes toman por segunda y tercera vez tienen un costo para él.

**30. Si un estudiante que no tiene el estatus de estudiante regular inicia sus prácticas, ¿esto le servirá para validar créditos?**

Si. Esto lo puede hacer hasta la 4ta semana de clases, inscribir sus prácticas en INTEGRA

– FCSH y la equivalencia es 48 horas 1 crédito. Terminado ese periodo Sub decanato enviará a STA la lista para validar créditos que le permitirá al estudiante obtener el estatus de estudiante regular.