

ANEXO 5: RESULTADOS DE LOS FOCUS GROUPS

- Dirección de Adquisición y Control de Activos.

Objetivos (Regla SMART)	Indicadores	Metas	Descripción de proceso	Análisis general de conocimientos, habilidades y destrezas necesarias	Iniciativas instruccionales o no instruccionales	Observación
Atender semestralmente al menos el 90% de los requerimientos en cuanto a insumos de oficina de las Unidades académicas y administrativas.	<ol style="list-style-type: none"> Número de documentos procesados-comprados y pagados. Tiempo de entrega de los requerimientos. 	<ol style="list-style-type: none"> Cubrir todos los pedidos de las Unidades. Ser más ágiles. 	<ol style="list-style-type: none"> Se recibe el pedido de la Unidad. Se cotiza con los proveedores que tengan el contrato vigente. El valor de la cotización se envía a la Dirección de Presupuestos para la autorización. Una vez autorizado se realiza la orden de compra. Se recibe el material. 	<p>Conocimiento en Sistema Integrado de Paco. Comunicación Efectiva. Paciencia. Manejo de Conflictos. Negociación.</p>	<ol style="list-style-type: none"> Negociación. Compras por Internet. ¿Cómo calificar proveedores? Manejo de Niifs. Facturación Electrónica. 	Son necesarias acciones de capacitación

• **Dirección de Contabilidad.**

Objetivos (Regla SMART)	Indicadores	Metas	Descripción del proceso	Análisis general de conocimientos, habilidades y destrezas necesarias	Iniciativas instruccionales o no instruccionales	Observación
Aplicar, controlar y analizar el cumplimiento de las normas tributarias de la PUCE.	1. Entrega de informes tributarios en las fechas establecidas por el SRI. 2. Reporte de sanciones por incumplimiento de la normativa. 3. % de recuperación del IVA.	1. Cumplir al 100% las normas tributarias. 2. No tener sanciones por incumplimiento de normas. 3. Recuperar el 100% del IVA de todas las compras.	1. Revisión de facturas tanto en el sistema del SRI como físicamente por el analista. 2. Retenciones 3. Dicha información es almacenada en una base de datos. 4. Posteriormente dicha información será utilizada para llenar formularios y/u obtener informes.	Normas tributarias del SRI al día. Habilidad numérica, Minuciosidad. Persona detallista.	1. Normas tributarias NIIFS 2. Actualizaciones tributarias. 3. Experto tributario. 4. Normativa SRI.	Son necesarias acciones de capacitación
Controlar y analizar la información contable y financiera que soportan las transacciones	Informe de auditoría sin novedades	Tener Estados Financieros sin opiniones negativas de la auditoría	1. Llega la factura 2. Revisión de la parte tributaria 3. Si es correcta se realiza el registro contable en el sistema de los gastos de las	Capacidad numérica. Normas contables. Manejo de Excel.	1. Experto contable 2. Excel avanzado 3. Análisis financiero 4.	Son necesarias acciones de capacitación

<p>en las diferentes cuentas de la PUCE que conforman los Estados Financieros.</p>		<p>retenciones</p> <p>4. Se genera una cuenta por pagar a Tesorería para la transferencia o cheque respectivo</p> <p>5. La información obtenida queda para la elaboración de informes</p> <p>6. A través de esta información se realizan Estados Financieros requeridos por los estamentos de control.</p>		<p>Actualizaciones en Normativas Contables</p>	
--	--	--	--	--	--

- **Dirección de Pastoral Universitaria.**

Objetivos (Regla SMART)	Indicadores	Metas	Descripción del proceso	Análisis general de conocimientos, habilidades y destrezas necesarias	Iniciativas instruccionales o no instruccionales	Observación
Fortalecer en el nuevo personal de la PUCE, docentes y administrativos, el conocimiento de la identidad institucional según el modelo educativo ignaciano	60 personas que ingresan a la PUCE que reciban el taller de inducción referente a la identidad Ignaciana y su modelo educativo	Los docentes y administrativos de la PUCE realizan su trabajo de manera comprometida reconociendo la misión de la universidad y de la Compañía de Jesús y asumiendo su rol como colaboradores en la misión.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación del curso taller de inducción para el nuevo personal 2. Programaciones y calendarización de réplicas del curso taller 3. Búsqueda de facilitadores del curso taller 4. Aprobación del curso taller 5. Recopilación de datos sobre el nuevo personal 6. Difusión de la propuesta del curso taller. 7. Inscripciones de 	Conocimiento en espiritualidad. Innovación. Prudencia. Empatía.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cómo dar una inducción de la empresa al nuevo personal 2. Identidad Ignaciana 3. Actualización en espiritualidad 	Son necesarias acciones de capacitación

			participantes 8. Ejecución del curso taller de inducción 9. Evaluación del curso taller de inducción			
Formar a los colaboradores de la PUCE para asumir una identidad-misión Ignaciana que los comprometa con el trabajo en la Universidad.	Cada semestre 60 trabajadores de la PUCE realizan la etapa 1 del Programa de Formación Cardoner	Los docentes y administrativos de la PUCE refuerzan su sentido de pertenencia al Cuerpo apostólico de la Provincia y fortalecen su identidad y cultura de trabajo.	1. Adaptación del Programa Cardoner para la PUCE 2. Programación de los cursos a impartir 3. Formación de acompañantes 4. Aprobación del programa de formación 5. Difusión de la propuesta Cardoner 6. Inscripciones de participantes 7. Preparación de materiales e implementos para	Planificación de proyectos. Comunicación. Empatía.	1. Ejercicios espirituales 2. Planificación estratégica 3. Servicios Pastorales en América	Son necesarias acciones de capacitación

			el programa Cardoner 8. Ejecución del Programa Cardoner 9. Evaluación del Programa		
--	--	--	--	--	--

• **Dirección de Seguridad y Salud Ocupacional**

Objetivos (Regla SMART)	Indicadores	Metas	Descripción del proceso	Análisis general de conocimientos, habilidades y destrezas necesarias	Iniciativas instruccionales o no instruccionales	Observación
Actualizar la medición de Riesgos Laborales para el año 2017	Número de mediciones ya realizadas / número de mediciones que se deben actualizar	Actualizar en su totalidad las mediciones de Riesgos Laborales	1. Revisar la normativa legal 2. Revisar los requisitos que se deben cumplir 3. Si no se cumplen hacer todo lo necesario para cubrir con lo requerido	Gestión de Riesgos. Gestión Ambiental.	1. Ergonomía de los puestos de trabajo 2. Intoxicación con químicos 3. Trabajo en alturas 4. Manejo de cargas 5. Trabajo en	Son necesarias acciones de capacitación

			4. Si se cumplen procesar la aprobación del Ministerio del Trabajo		espacios confinados 6. Manejo de emergencias 7. Dotación de lucha contra el fuego 8. Burnout	
Brindar una atención de calidad a la comunidad universitaria a través de la mejora del servicio al cliente.	Número de calificaciones obtenidas vs. El número de atenciones dadas	Cubrir el 100% de la demanda de pacientes que acuden al Centro Médico	1. Llega el paciente y solicita atención en secretaría con su cédula o carnet. 2. Se le toma los datos 3. Ingres, toma asiento y la enfermera le llama para tomar los signos vitales. 4. La enfermera distribuye al médico que se encuentre disponible o al que le	Soporte vital básico. Empatía. Comunicación asertiva (saber dar malas noticias). Contención psicológica.	1. Excelencia en la atención al cliente 2. Sensibilización ante personas con discapacidad 3. Protocolo para el tratamiento de personas que sufren acoso 4. Comunicación en la práctica clínica	Son necesarias acciones de capacitación

			<p>corresponda el turno dependiendo del orden de llegada de los pacientes.</p> <p>5. Después le llama el médico y el paciente debe generar el turno en la máquina.</p> <p>6. Después de ser atendido califica el turno.</p> <p>7. Si debe realizarse exámenes se agenda otra cita para evaluar los resultados.</p>		
--	--	--	--	--	--

- **Dirección de Admisiones.**

Objetivos (Regla SMART)	Indicadores	Metas	Descripción de proceso	Análisis general de conocimientos, habilidades y destrezas necesarias	Iniciativas instruccionales o no instruccionales	Observación
Mejorar la atención al cliente/estudiante que desea ingresar a la PUCE, en cuanto a la información que éste requiera	Mejorar la atención al cliente/estudiante que desea ingresar a la PUCE, en cuanto a la información que éste requiera	Mejorar la atención al cliente/estudiante que desea ingresar a la PUCE, en cuanto a la información que éste requiera	<ol style="list-style-type: none"> 1. Al llegar el estudiante debe tomar un turno para ser atendido 2. Debe esperar que le llamen al módulo correspondiente 3. Recibe atención 4. Antes de salir debe calificar el nivel de satisfacción de la atención recibida presionando un botón 	Relaciones interpersonales. Comunicación efectiva.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atención al cliente 2. Comunicación efectiva 3. Empatía 4. Orientación vocacional 	Son necesarias acciones de capacitación

- **Dirección de Informática.**

Objetivos (Regla SMART)	Indicadores	Metas	Descripción del proceso	Análisis general de conocimientos, habilidades y destrezas necesarias	Iniciativas instruccionales o no instruccionales	Observación
Cambiar el sistema de Gestión Integrado a través de herramientas tecnológicas, que permitan mejorar las plataformas tecnológicas: académica, administrativa y financiera	Cambiar el sistema de Gestión Integrado a través de herramientas tecnológicas, que permitan mejorar las plataformas tecnológicas: académica, administrativa y financiera	Cambiar el sistema de Gestión Integrado a través de herramientas tecnológicas, que permitan mejorar las plataformas tecnológicas: académica, administrativa y financiera	<ol style="list-style-type: none"> 1. Investigación nacional y regional del resto de universidades y de sus Sistemas Integrados 2. Seleccionar qué soluciones y proveedores potenciales brinden el servicio que la PUCE requiera 3. Personas funcionales y técnicos deberán seleccionar los mejores proveedores a conveniencia de la PUCE 	Procesos técnicos, financieros y académicos. Iniciativa. Proactividad. Proyectos. Manejo de personas. Adaptabilidad. Detallista. Orden.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proyectos 2. Gestión de procesos 	Son necesarias acciones de capacitación

			4. Implementación del Sistema que será escogido			
--	--	--	---	--	--	--

• **Dirección de Beneficios Económicos.**

Objetivos (Regla SMART)	Indicadores	Metas	Descripción del proceso	Análisis general de conocimientos, habilidades y destrezas necesarias	Iniciativas instruccionales o no instruccionales	Observación
Implementar sistemas automatizados tanto del proceso de becas como el de pensión diferenciada en un plazo máximo de 6 meses.	Implementar sistemas automatizados tanto del proceso de becas como el de pensión diferenciada en un plazo máximo de 6 meses.	Implementar sistemas automatizados tanto del proceso de becas como el de pensión diferenciada en un plazo máximo de 6 meses.	<p>BECAS</p> <p>1. Llenar formulario 2. Cumplir con los requisitos necesarios para aplicar a la beca 3. Llevar reporte de notas 4. Se le asigna el % correspondiente de beca</p> <p>PENSIÓN DIFERENCIADA</p> <p>1. Estudiantes que sean admitidos se le entrega</p>	Empatía. Facilidad de comunicación	<p>1. Atención al cliente 2. Control de emociones 3. ¿Cómo llevar la carga laboral?</p>	Son necesarias acciones de capacitación

			<p>un formulario y los requisitos necesarios</p> <p>2. Se analizan los documentos entregados y se le asigna la categoría correspondiente</p> <p>3. Se registra en el sistema y se le informa al estudiante la categoría asignada</p> <p>4. Se le recuerda que en su séptimo nivel debe realizar este proceso otra vez</p>			
<p>Evaluar la satisfacción del cliente a través de un sistema electrónico de botones 8 meses.</p>	<p>Evaluar la satisfacción del cliente a través de un sistema electrónico de botones 8 meses.</p>	<p>Evaluar la satisfacción del cliente a través de un sistema electrónico de botones 8 meses.</p>	<p>1. Al llegar el estudiante debe tomar un turno para ser atendido</p> <p>2. Debe esperar que le llamen al módulo correspondiente</p> <p>3. Recibe atención</p> <p>4. Antes de salir debe calificar el nivel de satisfacción de la atención recibida</p>	<p>Manejo del Sistema</p>	<p>1. Excel intermedio</p> <p>2. Microsoft Office</p>	<p>Son necesarias acciones de capacitación</p>

			presionando un botón			
--	--	--	----------------------	--	--	--

- **Dirección de Presupuestos.**

Objetivos (Regla SMART)	Indicadores	Metas	Descripción del proceso	Análisis general de conocimientos, habilidades y destrezas necesarias	Iniciativas instruccionales o no instruccionales	Observación
Difundir a las Direcciones generales de la PUCE hasta el año 2017 el contexto del manejo presupuestario de la Universidad	Difundir a las Direcciones generales de la PUCE hasta el año 2017 el contexto del manejo presupuestario de la Universidad	Difundir a las Direcciones generales de la PUCE hasta el año 2017 el contexto del manejo presupuestario de la Universidad	1. Formulación: Presupuesto aprobado por la Universidad (para micro proyectos y macro presupuesto general aprobado por el Consejo Superior). Esta información es ingresada en el sistema. 2. Ejecución: Se tramitan todos los gastos y requerimientos que	Conocimientos en finanzas. Conocimientos en contabilidad. Destrezas numéricas y analíticas.	1. Comunicación efectiva. 2. Metodología de la enseñanza.	Son necesarias acciones de capacitación

			<p>presentan las unidades</p> <p>3. Liquidación: Se hace un cierre y se define el súper hábit o déficit del ejercicio macro o micro.</p> <p>4. Control: Feedback de los procesos anteriores.</p>			
--	--	--	--	--	--	--

- **Dirección de Planta Física y Servicios: Infraestructura.**

Objetivos (Regla SMART)	Indicadores	Metas	Descripción del proceso	Análisis general de conocimientos, habilidades y destrezas necesarias	Iniciativas instruccionales o no instruccionales	Observación
Mejorar los tiempos de entrega de los requerimientos de las Unidades	Mejorar los tiempos de entrega de los requerimientos de las Unidades	Mejorar los tiempos de entrega de los requerimientos de las Unidades	1. Indicar a la persona responsable del servicio que se requiere y ejecutar la obra.	Conocimiento en cada una de las áreas. Motivación. Comunicación. Calidad en el trabajo. Compromiso. Iniciativa	1. Manejo de tiempo 2. Planificación 3. Project	Son necesarias acciones de capacitación

<p>Mejorar los espacios físicos de las áreas de trabajo del personal de la PUCE cada vez que sea necesario</p>	<p>Mejorar los espacios físicos de las áreas de trabajo del personal de la PUCE cada vez que sea necesario</p>	<p>Mejorar los espacios físicos de las áreas de trabajo del personal de la PUCE cada vez que sea necesario</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las Unidades mandan los requerimientos. 2. Se conversa con la persona que envió en requerimiento sobre las necesidades que tiene. 3. Se realiza el diseño y está sujeto a aprobación de la persona que lo requiere. 4. Se envía a presupuesto. 5. Va a la Dirección Administrativa. 6. Va a la Dirección Financiera. 7. La Financiera decide si se aprueba o no la 	<p>Iniciativa. Calidad de trabajo. Innovación</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización del uso y técnica de materiales. 2. Nuevas tecnologías para el sistema de iluminación. 3. Diseño estructural. 4. Arreglo de infraestructura en caso de sismo. 5. Autocad 6. Programas de diseño 	<p>Son necesarias acciones de capacitación</p>
--	--	--	---	---	---	--

			obra y en caso de ser positiva, se comienza con el trabajo.			
Construir de 300 a 400 parqueaderos para estudiantes y administrativos en un plazo de 5 a 10 años	Construir de 300 a 400 parqueaderos para estudiantes y administrativos en un plazo de 5 a 10 años	Construir de 300 a 400 parqueaderos para estudiantes y administrativos en un plazo de 5 a 10 años	NO APLICA	<p>Conocimiento en diseño arquitectónico.</p> <p>Conocimiento en diseño estructural.</p> <p>Conocimiento en diseño eléctrico.</p> <p>Conocimiento en manejo de soldas.</p> <p>Conocimiento en albañilería.</p> <p>Conocimiento en instalaciones de baterías sanitarias.</p> <p>Conocimiento en instalaciones eléctricas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Licencia para riesgos eléctricos. 2. Curso de plomería. 3. Curso de albañilería 4. Curso de pintura. 5. Curso de solda. 	Son necesarias acciones de capacitación

- **Dirección de Planta Física y Servicios: Telecomunicaciones.**

Objetivos (Regla SMART)	Indicadores	Metas	Descripción del proceso	Análisis general de conocimientos, habilidades y destrezas necesarias	Iniciativas instruccionales o no instruccionales	Observación
Implementar un Sistema de Detección de Incendios en todas las instalaciones de la universidad, pero para el año 2016 únicamente se lo hará en las torres y Centro Cultural.	Número de edificios que cuenten con el Sistema de detección de incendios	Instalar el Sistema de Detección de Incendios por completo	NO APLICA	Empatía. Manejo de Autocad básico.	1. Telefonía convencional 2. Red IP 3. Alarmas de robos e incendios. 4. Sistema de normas NFPA de alarmas de incendios	Son necesarias acciones de capacitación
Implementar tornos en las entradas para incrementar la seguridad y disminuir en un 10% más los robos de la PUCE.	Número de tornos instalados.	Instalación de todos los tornos	NO APLICA	NO APLICA	Operación y mantenimiento de tornos.	Son necesarias acciones de capacitación

Actualizar el sistema de alarmas a una red IP y migrar de los 100 paneles 30 en este año y los demás en los próximos 3 años.	Número de alarmas ingresadas a la Red IP.	Instalar treinta paneles	NO APLICA	Concentración. Iniciativa. Detallista. Pensamiento analítico. Orientación al cliente.	1. Cableado estructurado. 2. Red de datos.	Son necesarias acciones de capacitación
--	---	--------------------------	-----------	---	---	---

- **Dirección de Recursos Humanos.**

Objetivos (Regla SMART)	Indicadores	Metas	Descripción del proceso	Análisis general de conocimientos, habilidades y destrezas necesarias	Iniciativas instruccionales o no instruccionales	Observación
Reestructurar a la Dirección en función de los procesos de Reclutamiento y Selección, Contratación, Evaluación del Desempeño y Desarrollo Organizacional hasta febrero del 2017.	1. Funciones que tenga a cargo cada analista. 2. Porcentaje de Unidades que tienen conocimiento de la reestructuración	1. Determinar las funciones que cada una de las analistas tendrá. 2. Socializar la reestructuración de la Dirección.	NO APLICA	Conocimiento en Reclutamiento y Selección. Conocimiento en Contratación de personal. Conocimiento en Evaluación y Desempeño. Conocimiento en Desarrollo	1. Actualización en Reclutamiento y Selección. 2. Actualización en Contratación de personal 3. Actualización en Evaluación y Desempeño 4. Actualización en Desarrollo	Son necesarias acciones de capacitación

	.			Organizacional.	Organizacional 5. Herramientas Informáticas	
Automatizar con un Software los procesos relacionados con los trámites que lleva a cabo nómina en un plazo de 10 meses.	1. Tiempo en el que se logre implementar el Software en su totalidad. 2. Número de actividades que se realicen con el manejo del Software.	1. Implementación del Software. 2. Manejo del Software.	NO APLICA	Conocimientos Financieros. Legislación laboral. Normativas de Educación Superior.	1. Normas tributarias. 2. Gestión laboral. 3. Manejo de Software: Squarenet. 4. Manejo de Software: SAP. 5. Manejo de Software: ADAM Versión 5.	Son necesarias acciones de capacitación
Sistematizar a través de un Software los procesos que lleva a cabo la dirección para contar con información en línea que pueda ser utilizada por el	1. Tiempo en el que se logre implementar el Software en su totalidad. 2. Número de pedidos registrados con el Software.	1. Implementación del Software. 2. Manejo del Software.	NO APLICA	Manejo Informático.	1. Manejo del Software Talentia. 2. Manejo de Software ADAM versión 5 3. Manejo de Software Squarenet.	Son necesarias acciones de capacitación

personal y por las analistas de Recursos Humanos.						
---	--	--	--	--	--	--

- **Dirección de Planificación y Coordinación del Currículo.**

Objetivos (Regla SMART)	Indicadores	Metas	Descripción del proceso	Análisis general de conocimientos, habilidades y destrezas necesarias	Iniciativas instruccionales o no instruccionales	Observación
Lograr la aprobación del 100% de los rediseños y diseños de la oferta académica planteada por cada carrera y de los programas referentes a	Número de carreras y programas aprobados en la PUCE y en el CES	Aprobación de todos los rediseños y diseños por parte del CES	1. Las Unidades Académicas elaboran el documento del rediseño de la carrera alineado a los requerimientos de CES 2. Aprobación del documento por el Consejo de Facultad 3. Aprobación del	Organización Planificación estratégica Trabajo en equipo Conocer el reglamento del CES	1. Diseño curricular 2. Normativa del CES	Son necesarias acciones de capacitación

postgrados.			<p>documento por la Comisión Académica dentro de la DGAC</p> <p>4. Aprobación final del documento por parte del Consejo Académico</p> <p>5. Luego de todo esto pasa al CES para su aprobación</p> <p>6. Implementación en la PUCE</p>			
Mejorar los procesos al interior de la Dirección generando directrices que permitan llevar de mejor manera la oferta académica, el seguimiento de la oferta académica, la	<p>1. Número de matrículas.</p> <p>2. Número de graduados en el tiempo establecido.</p> <p>3. Número de estudiantes tutoriados que han mejorado su índice promedial.</p>	<p>1. Lograr completar los procesos mencionados y que se implementen dentro de la PUCE.</p> <p>2. Mejorar la calidad académica de la PUCE y lograr la recategorización.</p>	NO APLICA	<p>Pedagogía.</p> <p>Administración.</p> <p>Trabajo en equipo.</p> <p>Elaboración de POAs.</p> <p>Pensamiento sistemático.</p> <p>Innovación.</p> <p>Solución de conflictos.</p> <p>Comunicación efectiva.</p> <p>Empatía. Toma</p>	<p>1. Planificación estratégica.</p> <p>2. Liderazgo.</p> <p>3. Gestión de procesos y recursos.</p> <p>4. Estadística.</p> <p>5. Manejo del Sistema académico de la PUCE, aplicativos U21</p>	Son necesarias acciones de capacitación

programación académica, la gestión curricular, las tutorías y prácticas pre profesionales, vinculación de profesores y evaluación docentes, a largo plazo

de decisiones.

- **Dirección de Aseguramiento de la Calidad.**

Objetivos (Regla SMART)	Indicadores	Metas	Descripción del proceso	Análisis general de conocimientos, habilidades y destrezas necesarias	Iniciativas instruccionales o no instruccionales	Observación
Definir el Sistema de Calidad Integrado a Nivel Nacional para el I semestre 2016-2017	Porcentaje de avance de la realización del documento / finalización del documento	Realizar un documento en el que se defina el Sistema de Calidad Integrado a nivel nacional	1. Revisión de los modelos de gestión de Calidad de la PUCE. 2. Diseñar los instrumentos de medición de satisfacción de estudiantes, docentes y administrativos 3. Desarrollar el instrumento de medición de satisfacción 4. Aplicar instrumentos de medición de satisfacción de estudiantes,	Trabajo en equipo. Manejo de grupos interdisciplinarios. Negociación. Comunicación efectiva.	1. Sistemas de calidad 2. Calidad en el ámbito académico 3. Gestión de procesos 4. Indicadores de gestión 5. Metodología PMBOK para proyectos	Son necesarias acciones de capacitación

			<p>docentes y administrativos</p> <p>5. Analizar resultados de medición de satisfacción de estudiantes, docentes y administrativos</p> <p>6. Seleccionar asesores para el diseño del Modelo de Gestión de Calidad PUCE</p> <p>7. Diseñar el Modelo de Gestión de Calidad PUCE</p> <p>8. Revisar el Modelo de Gestión de Calidad con Directivos</p> <p>9. Revisar el Modelo de Gestión de Calidad PUCE con Decanos y Secretarios Abogados</p>			
--	--	--	--	--	--	--

			<p>10. Ajustar el Modelo de Gestión de Calidad PUCE con las observaciones corregidas de Directivos, Decanos y Secretarios Abogados</p> <p>11. Aprobar el Modelo de Gestión de Calidad PUCE por Directivos, Decanos y Secretarios Abogados</p> <p>12. Enviar el Modelo de Gestión de Calidad PUCE para aprobación de Consejo Superior</p>			
Consolidar e Implementar el nuevo Sistema de Calidad Integrado a Nivel Nacional para	Porcentaje de avance de la implementación/ 100% de la implementación	Implementar a nivel nacional el nuevo Sistema de Calidad Integrado	<p>1. Planificar la implementación del Modelo de Gestión de Calidad PUCE</p> <p>2. Implementar el Modelo de Gestión de Calidad PUCE</p>	Trabajo en equipo. Manejo de grupos interdisciplinarios. Negociación. Comunicación efectiva.	<p>1. Modelos de gestión académica</p> <p>2. Planificación</p>	Son necesarias acciones de capacitación

el año 2017				Planificación.		
Realizar una Autoevaluación a la Universidad en el I semestre 2016 - 2017 con el fin de ajustar parámetros que permitan alcanzar una nueva categoría en el año 2018	Número total de carreras evaluadas por año/ número total de carreras de la PUCE a nivel nacional	90% del total de carreras de la PUCE a nivel nacional autoevaluadas	1. Solicitar a las carreras las matrices de cálculo de los indicadores actualizados al período académico regular mar-jun-2016 2. Socializar los informes del 2014-2015 de autoevaluación de las carreras a nivel nacional a las autoridades de la PUCE 3. Recibir de las carreras las matrices de cálculo de los indicadores actualizados al período académico regular mar-jun-2016 4. Solicitar los informes de análisis	Normativas legales sobre Educación Superior	1. Capacitaciones directas con los organismos reguladores del Estado: CES Y CEAACES	Son necesarias acciones de capacitación

			<p>de cada sede</p> <p>5. Recibir los informes de análisis de cada sede</p> <p>6. Analizar las matrices de cálculo de los indicadores consolidadas a nivel nacional</p> <p>7. Retroalimentar a las carreras para acciones de mejora propuestas por carreras</p> <p>8. Recibir las acciones de mejora propuestas en la retroalimentación a las carreras</p> <p>9. Elaborar el documento consolidado de las acciones de mejora</p> <p>10. Entregar en documento consolidado de las acciones de mejora</p>			
--	--	--	---	--	--	--

			<p>de las carreras a la CPS</p> <p>11. Dar seguimiento de las acciones de mejora</p> <p>12. Solicitar a las carreras el informe anual de autoevaluación, sobre la base de las matrices de cálculo de los indicadores actualizados al período de evaluación comprendido: marzo a junio 2016 y octubre 2016 a febrero 2017</p> <p>13. Recibir de las carreras el informe anual de autoevaluación, sobre la base de las matrices de cálculos de los indicadores actualizados al</p>			
--	--	--	--	--	--	--

			<p>período de evaluación comprendido: marzo a junio 2016 y octubre 2016 a febrero 2017 14.</p> <p>Solicitar los informes anuales a cada sede</p> <p>15. Recibir los informes anuales de cada sede</p> <p>16. Analizar los informes de autoevaluación de las carreras de la PUCE</p> <p>17. Revisar aleatoriamente las evidencias del informe de autoevaluación de las carreras (muestra significativa)</p> <p>18. Retroalimentar y aprobar los informes de autoevaluación de las carreras</p>			
--	--	--	---	--	--	--

			<p>19. Entregar los planes de mejora de las carreras a la CPS</p> <p>20. Dar seguimiento de los planes de mejora</p> <p>21. Elaborar el informe comparativo de avance de las carreras</p> <p>22. Socializar los informes a cada una de las carreras</p> <p>23. Presentar el informe consolidado a las autoridades</p>			
--	--	--	---	--	--	--

- **Dirección de Servicios Generales.**

Objetivos (Regla SMART)	Indicadores	Metas	Descripción del proceso	Análisis general de conocimientos, habilidades y destrezas necesarias	Iniciativas instruccionales o no instruccionales	Observación
Disminuir el número de robos dentro de la PUCE para el I semestre 2016 -2017. Anteriormente se daban 4 o 5 robos al mes, actualmente se dan 2 o 3 semestrales.	Número de robos registrados	No tener robos dentro de las instalaciones de la PUCE.	NO APLICA	Conocimiento en Seguridad. Amabilidad. Destreza de identificar personas extrañas a la PUCE.	1. Servicio al cliente 2. Interpretación de Lenguaje Corporal y Gestual.	Son necesarias acciones de capacitación
Lograr que el correo recibido y enviado llegue a su destinatario.	Número de correo entregado al destinatario.	Disminuir el número de pérdidas de correo.	1. La Unidad envía la correspondencia a la Dirección General Administrativa.	Concentración y atención. Orden.	1. Envío de correos. 2. Manejo de casillas postales.	Son necesarias acciones de capacitación

			<p>2. Después de la Autorización del Director, se procede a realizar la Guía manualmente o a computadora.</p> <p>3. El documento pasa por la franqueadora.</p> <p>4. Luego de ser certificada y enviada se recibe el número de entrega para poder hacer el seguimiento respectivo.</p>			
Llevar al personal e insumos de la PUCE a su destino con la seguridad necesaria que implica que el vehículo se	Número de registros de entradas y salidas de la PUCE.	Lograr que las personas e insumos lleguen a sus destinos.	NO APLICA	Concentración. Paciencia. Orientación al cliente. Buenas relaciones interpersonales.	<p>1. Actualización de la ley de tránsito.</p> <p>2. Cursos para recuperación de puntos.</p>	Son necesarias acciones de capacitación

encuentre en óptimas condiciones.						
-----------------------------------	--	--	--	--	--	--

• **Dirección de Formación Continua y Vinculación con la Colectividad.**

Objetivos (Regla SMART)	Indicadores	Metas	Descripción del proceso	Análisis general de conocimientos, habilidades y destrezas necesarias	Iniciativas instruccionales o no instruccionales	Observación
Generar e Implementar un Modelo de Gestión de la Vinculación dentro de la PUCE a Nivel Nacional hasta el año 2020	1. Número de registros de estudiantes en el sistema 2. Número de horas de capacitación	1. Conseguir vincular el 80% del total de graduados 2015 2. Vincular todos los cursos de extensión y abiertos, con las sedes.	NO APLICA	Trabajo en equipo con todas las facultades	1. Diseño, ejecución y evaluación de proyectos. 2. Comunicación estratégica. 3. Tablas dinámicas 4. Nuevas tecnologías de comunicación, redes sociales y páginas web. 5. Análisis cualitativo y cuantitativo de cuadros estadísticos 6. Compras públicas	Son necesarias acciones de capacitación

<p>Generar un proceso de registro de la información de lo que sucede en vinculación, es decir que no solo se registre la información cuantitativa sino también la cualitativa, en donde se evidencie el real impacto que tiene la PUCE cuando trabaja con la colectividad hasta el año 2020</p>	<p>Número de registros o documentos digitalizados</p>	<p>Centralizar información con las sedes y digitalizarla</p>	<p>NO APLICA</p>	<p>Trabajo en equipo</p>	<p>Capacitación en el Sistema que se llegue a implementar.</p>	<p>Son necesarias acciones de capacitación</p>
---	---	--	------------------	--------------------------	--	--

- **Dirección de Tesorería.**

Objetivos (Regla SMART)	Indicadores	Metas	Descripción del proceso	Análisis general de conocimientos, habilidades y destrezas necesarias	Iniciativas instruccionales o no instruccionales	Observación
Mejorar el servicio al cliente en las ventanillas	Número de personas atendidas de acuerdo al proceso frente al tiempo de atención en cada ventanilla	Manejar de mejor manera la información de la PUCE para que el servicio brindado en la ventanilla sea más ágil	NO APLICA	Paciencia	1. Atención al cliente 2. Técnicas de comunicación	Son necesarias acciones de capacitación
Implementar el pago a los proveedores a través de transferencias y ya no mediante cheques para el año 2016	Número de proveedores a los que se les pague por medio de transferencia bancaria	Todos los pagos que se realicen a proveedores sean por medio de transferencias bancarias	1. Ingresar la factura del proveedor. 2. La persona encargada manda una solicitud de trámite autorizada por la autoridad de la Unidad 3. Se envía a la	Conocimiento en transferencias bancarias.	1. Sistemas bancarios 2. Sistema Band	Son necesarias acciones de capacitación

			Dirección Financiera 4. Se realiza la transferencia o el cheque			
Crear un acceso directo para pagos en la página de la PUCE y así eliminar a los intermediarios (bancos), para el año 2017	Porcentaje de avance de la creación del Sistema de acceso directo para pagos en la página de la PUCE	Que se cree el Sistema de acceso directo para pagos en la página de la PUCE	NO APLICA		Capacitación en el Sistema creado	Son necesarias acciones de capacitación

- **Dirección General de Estudiantes.**

Objetivos (Regla SMART)	Indicadores	Metas	Descripción del proceso	Análisis general de conocimientos, habilidades y destrezas necesarias	Iniciativas instruccionales o no instruccionales	Observación
Implementar para el 2017 un sistema que permita monitorear el nivel de satisfacción en la atención que se brinda al estudiante dentro de todos los servicios que ofrece la Dirección.	Porcentaje de avance de la implementación del sistema	Implementación del sistema en su totalidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Al llegar el estudiante debe tomar un turno para ser atendido 2. Debe esperar que le llamen al módulo correspondiente 3. Recibe atención 4. Antes de salir debe calificar el nivel de satisfacción de la atención recibida presionando un botón 	Paciencia. Escucha activa. Orientación al cliente interno y externo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atención al cliente 2. Control de emociones 	Son necesarias acciones de capacitación

Mejorar los procesos (manuales, reglamentos) de todas las áreas a cargo de la Dirección para que la atención sea más ágil en el año 2017	Número de procesos sistematizados	Sistematizar la mayoría de procesos dentro de la Dirección	NO APLICA	Paciencia. Orientación al cliente interno y externo. Empatía con las demás Unidades	1. Trabajo en equipo 2. Actualización de programas informáticos	Son necesarias acciones de capacitación
Buscar mejores formas y fuentes de financiamiento para los estudiantes en el año 2017.	Número de convenios adquiridos	Conseguir el mayor número de convenios con empresas privadas	NO APLICA	Comunicación efectiva. Persuasión. Empatía	1. Negociación	Son necesarias acciones de capacitación

- **Dirección de Bienestar Estudiantil.**

Objetivos (Regla SMART)	Indicadores	Metas	Descripción del proceso	Análisis general de conocimientos, habilidades y destrezas necesarias	Iniciativas instruccionales o no instruccionales	Observación
Alcanzar una participación del 10% de estudiantes en actividades culturales en el año 2016	1. Número de personas que asistan a eventos. 2. Número de personas que sigan a la coordinación en la página de internet y número de catálogos entregados. 3. Número de equipos de trabajo formados.	1. Gestión de públicos. 2. Manejo de imagen. 3. Desarrollo comunicacional	NO APLICA	Comunicación efectiva. Innovación	1. Redacción y manejo de medios. 2. Comprensión de diseño. 3. Programas de diseño gráfico.	Son necesarias acciones de capacitación
Lograr la participación del 15% de	Número de PUCE Card	Un 15 por ciento de estudiantes de	Si el estudiante desea adquirir la PUCE Card	Conocimiento mínimo: tener título	1. Programas en educación Física (para obtener	No son necesarias acciones de

estudiantes en actividades deportivas para el I semestre 2016-2017	emitidas	la PUCE utilicen el PUCE Card	debe: 1. Acercarse a la coordinación de deportes para pedir la PUCE Card. 2. Una vez emitido el comprobante, el estudiante debe acercarse a la tesorería para cancelar el valor correspondiente. 3. Ya cancelado el valor establecido el estudiante debe a la coordinación de deporte a retirar la PUCE Card.	de tercer nivel.	título de tercer nivel)	capacitación
--	----------	-------------------------------	---	------------------	-------------------------	--------------