PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR Y PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN

DISERTACIÓN DE GRADO PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL

ADRIANA CAROLINA ARMAS CUESTA
CRISTIAN ANDRÉS CUMBAJÍN VILLACÍS

DIRECTOR: ING. PAÚL IDROBO, MBA

QUITO, 2012

DIRECTOR DE DISERTACIÓN:

Ing. Paúl Idrobo, MBA

INFORMANTES:

Ing. Freddy Arévalo, MBA

Dra. Miriam Aguirre

DEDICATORIA

A nuestros padres que con su ejemplo, su amor y apoyo incondicional nos han inculcado honestidad, superación, y esfuerzo para culminar una etapa más en nuestras vidas.

A nuestros hermanos y amigos con los que hemos compartido tristezas y alegrías.

A la Universidad y profesores que nos han formado a lo largo de nuestra carrera.

Carolina

Cristian

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarnos la vida y ser la guía en nuestro camino.

A la Dra. Miriam Aguirre y su excelente personal, por abrirnos las puertas de la Facultad de Ciencias de la Educación, brindándonos su tiempo y ayuda para hacer posible el desarrollo de la presente investigación.

A Paúl y Freddy por guiarnos a lo largo de nuestra especialidad y apoyarnos con los conocimientos necesarios en la ejecución y culminación de este trabajo.

Carolina

Cristian

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN, 1

1 ANÁLISIS SITUACIONAL, 3

1.1 FUNDAMENTO TEÓRICO, 3
1.2 ANÁLISIS EXTERNO, 4
1.2.1 Situación de la Educación Superior en el Ecuador, 4
1.2.2 Facultades de Ciencias de la Educación en otras Universidades, 15
1.2.3 Datos Estadísticos de la Facultad de Ciencias de la Educación en Relación a Otras Universidades de la Ciudad de Quito, 23
1.3 ANÁLISIS INTERNO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN PUCE, 25
1.3.1 Reseña Histórica de la Facultad de Ciencias de la Educación, 25
1.3.2 Misión de la Facultad de Ciencias de la Educación, 26
1.3.3 Visión de la Facultad de Ciencias de la Educación, 27
1.3.4 Valores Institucionales, 28
1.3.5 Clima Organizacional, 29
1.3.6 Organigrama Estructural, 35
1.3.7 Tamaño de la Facultad (Administrativos, Docentes y Estudiantes), 36
1.3.8 Pensum Académico de la Facultad, 38
1.4 ANÁLISIS FODA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, 41
1.4.1 Fortalezas, 41
1.4.2 Oportunidades, 46
1.4.3 Debilidades, 48
1.4.4 Amenazas, 50

2 MODELO DE ACREDITACIÓN DE CARRERAS, 55

2.1 ANTECEDENTES, 56
2.1.1 Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior del Ecuador, 56
2.2 GENERALIDADES DEL MODELO DE ACREDITACION DE CARRERA, 57
2.2.1 Marco Legal, 58
2.2.2 Propósito de la Evaluación para la Acreditación, 59
2.3 ESTRUCTURA DEL MODELO DE EVALUACIÓN DE CARRERA, 60
2.3.1 Criterios, 60
2.3.2 Indicadores, 60
2.3.3 Características Técnicas de la Metodología de Acreditación, 62
2.4 CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN, 63
2.4.1 Descripción de los Criterios para la Evaluación, 65
2.4.1.1 Criterio A: Objetivos Educacionales, 65

2.4.1.2 Criterio B: Currículo, 66
2.4.1.3 Criterio C: Infraestructura y Equipamiento, 66
2.4.1.4 Criterio D: Cuerpo Docente, 67
2.4.1.5 Criterio E: Gestión Académica Estudiantil, 68
2.4.1.6 Criterio F: Resultados o Logros del Aprendizaje (Learning outcomes), 68
2.4.1.7 Criterio G: Ambiente Institucional, 68
2.4.1.8 Criterio H: Investigación Formativa, 69
2.4.1.9 Criterio I: Vinculación con la Colectividad, 69
2.4.2 Tipificación de los Criterios, Subcriterios e Indicadores del Modelo de Evaluación, 70
2.5 PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN EVALUACIÓN EXTERNA Y ACREDITACIÓN DE CARRERAS, 70
2.5.1 Autoevaluación, 71
2.5.2 La Evaluación Externa, 72
2.5.3 La Acreditación de las Carreras, 73

3 DIAGNÓSTICO DE PROCESOS, 75

3.1 FUNDAMENTO TEÓRICO, 76
3.1.1 Proceso, 76
3.1.2 Gestión por Procesos (Enfoque Basado en Procesos), 77
3.1.3 Diagramación, 78
3.1.4 Análisis de Valor Agregado, 82
3.2 INVENTARIO DE LOS PROCESOS ACTUALES, 83
3.3 DESCRIPCIÓN DE CADA PROCESO, 86
3.4 DIAGRAMACIÓN DE PROCESOS ACTUALES, 91
3.5 ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO, 96
3.6 FORTALEZAS / DEBILIDADES, 100

4 DISEÑO DEL SISTEMA, 105

4.1 MARCO TEÓRICO, 106
4.1.1 Mapa de Procesos, 106
4.1.2 Mejoramiento de Procesos, 106
4.1.3 Modernización de Procesos, 108
4.2 SITUACIÓN PROPUESTA, 108
4.2.1 Mapa de Procesos, 114
4.2.2 Manual de Procedimientos, 117
4.2.3 Informe de Mejoras de los Procesos de la Facultad, 126

5 PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN, 164

5.1 DESCRIPCIÓN DE ÁREAS CLAVE, 165
5.2 PROBLEMAS IDENTIFICADOS – PLAN DE ACCIÓN, 166
5.2.1 Área Clave Procesos, 167
5.2.1.1 Principales Problemas Identificados, 167
5.2.1.2 Plan de Acción - Implementación del Sistema de Gestión, 168
5.2.2 Área Clave Personas, 170
5.2.2.1 Principales Problemas Identificados, 170
5.2.2.2 Plan de Acción – Estructura Organizacional, 171

5.2.2.3 Plan de Acción – Selección por Competencias, 173
5.2.3 Área clave Infraestructura, 175
5.2.3.1 Principales Problemas Identificados, 175
5.2.3.2 Plan de Acción Equipamiento de Aulas, 175
5.2.4 Área Clave Equipos, 178
5.2.5 Área Clave Software, 178
5.2.6 Área Clave Materiales, 178
5.2.7 Área Clave Normativa, 178
5.2.8 Área Clave Medición, 179
5.2.8.1 Principales Problemas Identificados, 179
5.2.8.2 Plan de Acción Aplicación de Indicadores de Gestión, 179
5.2.9 Área Clave Documentación, 181
5.2.9.1 Principales Problemas Identificados, 181
5.2.9.2 Plan de Acción Portal de Documentación Digital, 181
5.2.10 Área Clave Comunicación, 184
5.2.10.1 Principales Problemas Identificados, 184
5.2.10.2 Plan de Acción Comunicación Interna, 184

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, 188

6.1 CONCLUSIONES, 188
6.2 RECOMENDACIONES, 193

BIBLIOGRAFÍA, 197

ANEXOS, 199

RESUMEN EJECUTIVO

Los constantes cambios a los que se enfrentan las instituciones ocasionan que muchas de estas desaparezcan del mercado, por lo que hoy en día es necesario aumentar el nivel de competitividad para garantizar una permanencia a largo plazo.

En la actualidad existen Instituciones de Educación Superior en el país, que no cumplen con estándares académicos de calidad; ante esta problemática, la Asamblea Nacional mediante Mandato 14, plantea una reforma a la Ley de Educación Superior, que obliga a que todas Instituciones de Educación Superior sean evaluadas y acreditadas por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior del Ecuador (CEAACES).

El CEAACES se encuentra en la evaluación de todas las carreras de las Instituciones de Educación Superior del Ecuador; una vez certificada la Universidad se procederá a la acreditación de cada carrera, debiendo cumplir con los criterios y estándares establecidos en el Modelo.

Siendo éstas una de las principales problemáticas se ha tomado como lineamiento, para la presente investigación la metodología de “Gestión por Procesos” dónde su fundamento teórico se basa principalmente en la satisfacción de las necesidades de clientes internos y externos, dando como resultado la calidad total de sus bienes y servicios.

Con estos antecedentes la presente investigación propone el Diseño de un Sistema de Gestión por Procesos para la Facultad de Ciencias de la Educación de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador enfocado al Modelo de Acreditación de Carreras del CEAACES.

En el primer capítulo se realiza un análisis del entorno de la Facultad, posteriormente se describe la estructura interna que nos indica cómo se encuentra organizada, la descripción de las carreras y servicios que esta ofrece. En base a este estudio se determina las Fortalezas Oportunidades Debilidades y Amenazas.

El segundo capítulo es un breve resumen del Modelo de Acreditación de Carreras del CEAACES, haciendo referencia a los aspectos legales a los que este se rige. Además se describen las características, metodología utilizada para la evaluación y descripción de cada uno de los criterios; por último se hace mención al proceso de evaluación externa y acreditación de carreras.

En el tercer capítulo se realiza el levantamiento de los procesos de la Situación Actual, mediante la utilización de las técnicas de diagramación identificando la secuencia lógica de cada proceso; consecuentemente se realiza un análisis para determinar las actividades que agregan valor al cliente al negocio y aquellas que no agregan valor. Como parte final de este capítulo se realiza y un análisis de las fortalezas y debilidades de cada proceso el mismo que permitirá determinar las oportunidades de mejora.

En el cuarto capítulo se desarrolla la situación propuesta para la Facultad en base a las oportunidades de mejora identificadas. Se diseñan Manuales de Procedimientos de cada

proceso y se describen los cambios propuestos, realizando un cuadro comparativo del análisis de valor de la Situación Actual con la Situación Propuesta.

En el último capítulo de esta investigación se desarrolla planes de acción para la Facultad los mismos que detallan las actividades necesarias para la aplicación del Sistema de Gestión propuesto, en base a los principales problemas identificados en las áreas críticas. Al final de este capítulo se establece un análisis del costo beneficio de la propuesta de implementación.

Para finalizar se determinan las conclusiones y recomendaciones en base a la investigación realizada.

Adicional se presenta los anexos que constan de: Anexo N° 1 Pensum de Carreras de la Facultad de Ciencias de la Educación. Anexo N° 2 Tipificación de los criterios, subcriterios e indicadores del Modelo de Evaluación del CEAACES. Anexo N° 3 Situación Actual de la Facultad de Ciencias de la Educación (levantamiento y diagramación de procesos, análisis de valor agregado, análisis de Fortalezas y Debilidades de áreas clave). Anexo N° 4 Manuales de Procedimientos propuestos. Anexo N° 5 Total de Indicadores CEAACES y Propuestos. Anexo N° 6 Diagrama de Gantt de Planes de Acción Propuestos.

INTRODUCCIÓN

La nueva Ley de Educación Superior y el Modelo del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior del Ecuador, han sido desarrollados con el fin de alcanzar la excelencia académica de las Instituciones de Educación Superior y lograr reconocimiento internacional de los títulos obtenidos en el país.

La Facultad de Ciencias de la Educación con una amplia historia, que abarca más de cincuenta años, es considerada como un eje importante dentro de la Universidad ya que ayuda a la formación de nuevas generaciones en el ámbito pedagógico.

En la actualidad, la Facultad está empeñada en trabajar por un resurgimiento paulatino y por esta razón se ha visto en la necesidad de evolucionar e innovar para brindar un mejor servicio a sus estudiantes y a la comunidad en general, por ende surge la propuesta de diseñar un Sistema de Gestión por Procesos.

El Sistema de Gestión por Procesos se basa en realizar un diagnóstico de la situación actual de la Facultad, partiendo de la identificación, levantamiento y diagramación de todos los procesos de esta unidad académica; para identificar las fortalezas, debilidades y análisis de valor, siendo el insumo para el diseño de los manuales de procedimientos propuesto y planes de acción encaminados a mejorar la situación actual.

Por esta razón, se considera conveniente la implementación del sistema sugerido en esta investigación, para que la Facultad logre mejorar el desarrollo de sus procesos mediante el diseño de mecanismos de planificación, ejecución, monitoreo y seguimiento, para la interrelación y logros de resultados, dando cumplimiento al Modelo de Evaluación del CEAACES.

1 ANÁLISIS SITUACIONAL

En este primer capítulo se determina la situación actual de la Facultad de Ciencias de la Educación, para lo cual se recogió información de organismos externos como son: La Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología SENESCYT, el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación CONEA (actual CEAACES), el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC, la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales FLACSO y demás información obtenida de Universidades de la ciudad de Quito; adicionalmente se contó con la colaboración de: la Dirección de Recursos Humanos PUCE y la Facultad de Ciencias de la Educación; los mismos que nos brindaron su apoyo de manera cordial y oportuna.

Mediante el desarrollo de este capítulo se determinó los diversos factores internos y externos en los que se desarrolla la Facultad, tomando en cuenta la realidad actual de la Educación Superior en el Ecuador; esta información servirá de insumo para determinar el análisis FODA de la Facultad y la toma de acciones y estrategias tendientes al mejoramiento continuo de la misma.

1.1 FUNDAMENTO TEÓRICO

El análisis situacional da a conocer de manera detallada la realidad de la Facultad de Ciencias de la Educación. Este establece una pauta para realizar un diagnóstico y determinar los lineamientos básicos, necesarios para implantar una propuesta de mejora.

1.2 ANÁLISIS EXTERNO

1.2.1 Situación de la Educación Superior en el Ecuador

Para realizar el análisis de la situación de la Educación Superior en el Ecuador, se considera la evaluación realizada por el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de Educación Superior del Ecuador CONEA; el cual realiza una clasificación en base a categorías de acuerdo al cumplimiento de ciertos requisitos; estas categorías son:

- Categoría A
- Categoría B
- Categoría C
- Categoría D
- Categoría E

Categoría A, Corresponde a las Universidades que registran las condiciones para que su planta docente se construya como una comunidad científica y profesional con reconocimiento y legitimidad en su medio, y que, en algunos casos, ya lo están logrando. En esta categoría están también las Universidades que muestran políticas y estrategias diferenciadas, o mejor dicho, más definidas que en las otras categorías, en cuanto a su relación con las y los estudiantes y su entorno de aprendizaje. El enfoque adoptado en el presente análisis corresponde al de la Universidad como una organización profesional, estructurada para llevar a cabo un trabajo de expertos, en un entorno relativamente estable, con énfasis en la estandarización de competencias y servicios compartamentalizados, llevados a cabo por especialistas más bien autónomos e influyentes, con una administración que sirve de soporte, antes que de comando y control. Si a estas características se añade la dimensión de la educación superior como un bien público entonces se comprende mejor el alcance de los tres grandes criterios utilizados para la categorización de las IES: políticas institucionales, gestión interna e infraestructura. Respecto a las primeras, las Universidades pertenecientes a esta categoría, nuevamente, se distinguen del resto de IES

por sus políticas de acción afirmativa o prácticas inscritas en ésta, que, cabe advertir, no cubren aún a todos los grupos discriminados de la sociedad, registrando, por lo mismo, limitaciones todavía en el conjunto de la categoría. Asimismo, en este grupo constan aquellas IES que realizan un seguimiento al desempeño social de sus egresados.[1]

De acuerdo a las características citadas, a continuación se presentan las Universidades y Escuelas Politécnicas que han logrado posicionarse dentro de esta categoría.

Cuadro # 1: Categorías de las Universidades del Ecuador

CATEGORÍA A
ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE QUITO
UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR
UNIVERSIDAD DE CUENCA
UNIVERSIDAD DEL AZUAY
UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO
UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA

Fuente: Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior del Ecuador CONEA
Elaborado por: CONEA

Categoría B, En relación con las primeras, la brecha es notoria especialmente en las dimensiones de investigación y academia. El nivel académico de la planta docente (con una excepción) y su modalidad de dedicación, en general, están por debajo de las exigencias de la LOES; los deberes y derechos de las y los docentes, aunque están reglamentados y explícitos en los estatutos y reglamentos, no son aplicados en su plenitud o tienden a ser practicados de manera discrecional. Respecto a su relación con las y los estudiantes y el entorno de aprendizaje, el nivel de desempeño de este grupo de Universidades se acerca más al grupo anterior que a la media de las Universidades del país, aun cuando también en este caso hay excepciones. En general, las normas de admisión, nivelación, titulación y los estímulos y becas a las y los estudiantes están reglamentados, y su

[1] CONEA. (2009). ***Evaluación de desempeño institucional de las Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador.*** Ecuador. p. 4.

aplicación muestra márgenes de tolerancia aún más flexibles que en el caso anterior. El desarrollo de actividades de investigación está presente en algunas Universidades de esta categoría, y, en estos casos, se trata de proyectos débilmente articulados que no logran todavía insertarse en las estructuras académicas de las IES.[2]

En base esta clasificación se presenta un detalle de las Universidades que conforman esta categoría, pero hay que hacer énfasis en que estas 2 categorías tanto la A y la B apenas representan el 29% de las Universidades del Ecuador, cifra bastante baja comparada con el total de instituciones que se encuentran funcionando actualmente en nuestro país.

Cuadro # 2: Categorías de las Universidades del Ecuador

CATEGORÍA B
UNIVERSIDAD. AGRARIA DEL ECUADOR
UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPIRITU SANTO
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA
UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

Fuente: Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior del Ecuador CONEA
Elaborado por: CONEA

Categoría C, En esta categoría, el nivel académico de la planta docente, si bien puede cumplir en algunos casos con los requisitos de la Ley, está compuesto en su mayoría por profesoras y profesores con cursos de diplomado o especialidad, y en los casos que poseen maestrías, estas no corresponden a la especialidad de la cátedra y, en repetidos casos, han sido obtenidas en la propia Universidad. A esta debilidad académica de sus docentes, se suma la deficiencia en el tiempo de dedicación a las labores docentes. Aunque en algunos casos, (especialmente en el de las Universidades públicas), cuentan con una planta relativamente significativa de docentes a tiempo completo, la naturaleza de su carga horaria no les

[2] Ibídem. p. 6.

permite dedicarse a actividades de soporte a los estudiantes, ni a otras actividades académicas.[3]

Esta categoría está conformada por 13 instituciones que representan el 19% del total de Universidades de pregrado, hay que resaltar que de este grupo 8 son Universidades públicas; este estudio permite conocer una realidad existente en la Educación Superior del país, ya que estas Universidades estatales deberían dar el ejemplo y estar en la categoría más alta de la clasificación.

Cuadro # 3: Categorías de las Universidades del Ecuador

CATEGORÍA C
ESCUELA. POLITECNICA AGROPECUARIA
UNIVERSIDAD CATOLICA DE CUENCA
UNIVERSIDAD CATOLICA DE GUAYAQUIL
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABI
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR
UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI
UNIVERSIDAD NAVAL MORAN VALVERDE
UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI
UNIVERSIDAD TECNICA DE MACHALA
UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIVERSIDAD TECNICA L. VARGAS TORRES
UNIVERSIDAD TECNOLOGICA EQUINOCCIAL

Fuente: Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior del Ecuador CONEA
Elaborado por: CONEA

Categoría D, Esta categoría requerirá, en el futuro inmediato, especial atención porque es en este grupo donde se manifiestan con mayor intensidad las carencias del sistema de educación superior a las que se hizo referencia en la categoría anterior. En relación con el promedio de desempeño de las Universidades de la categoría anterior, cabe anotar que la planta docente de estas Universidades, en un alto porcentaje, está conformada por profesores contratados por horas de clase, con escaso compromiso académico, fuera de la obligación de dictar las clases para las que han sido contratados, con una evidente sobrecarga horaria y con niveles de remuneración, en muchos

[3] Ibídem. p. 8.

casos, exiguos. Por otra parte, para el conjunto de estas Universidades resulta difícil orientar su actividad "académica" hacia una investigación mínima, relacionada, por lo menos, con la propia docencia, al no contar con una planta docente cuyas obligaciones y modalidades de contratación rebasen una relación laboral puntual y temporal.[4]

Cuadro # 4: Categorías de las Universidades del Ecuador

CATEGORÍA D
UNIVERSIDAD CASA GRANDE
UNIVERSIDAD DE LOS HEMISFERIOS
UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZONICA
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK
UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
UNIVERSIDAD REGIONAL DE LOS ANDES
UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
UNIVERSIDAD TECNICA DE MANABI
UNIVERSIDAD TECNOLOGICA ECOTEC

Fuente: Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior del Ecuador CONEA
Elaborado por: CONEA

Categoría E, Todas estas Universidades han sido creadas en los últimos 12 años, y, 14 de ellas, a partir de la entrada en vigencia de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES; mayo 2000) se trata de instituciones que, definitivamente, no presentan las condiciones que exige el funcionamiento de una institución universitaria y en las que se evidencia las deficiencias y problemas que afectan a la Universidad ecuatoriana. Contar con una comunidad docente estable, académicamente preparada, con obligaciones y derechos reconocidos y con la dedicación necesaria para garantizar una docencia de calidad, son características difícilmente reconocibles en esta categoría de Universidades. Por el contrario, la actividad y permanencia de la planta docente se sustentan en prácticas altamente precarizadas del *ejercicio de la docencia.* La oferta académica de este grupo de Universidades está concentrada en carreras como administración, contabilidad y auditoría, gestión empresarial, mercadotecnia, gestión turística, relaciones públicas y otras con denominaciones 'curiosas e ingeniosas' que, como se señaló anteriormente, normalmente no corresponden a una oferta académica universitaria. En general, se trata de carreras, en principio, con menos exigencias y facilidades para los procesos de aprendizaje que, por consiguiente, requieren de una menor inversión en laboratorios, bibliotecas y facilidades pedagógicas, lo que explica el fenómeno de su proliferación. Aunque varias de estas instituciones se denominan "técnicas", "tecnológicas", "ambientales", "ecológicas", su oferta académica dista mucho de justificar estos calificativos. Salvo

[4] Ibídem. p. 9.

> contadas excepciones, el denominador común de este grupo de Universidades es su precariedad en equipamiento e infraestructura. Sus instalaciones distan mucho de los requerimientos de una infraestructura para el funcionamiento de una institución de educación superior. Se trata de locales (oficinas, departamentos, casas de vivienda) precariamente adaptados para acoger a una población estudiantil y que carecen de las facilidades indispensables y de la funcionalidad elemental que exige el desarrollo de las actividades académicas.[5]

Cabe señalar que esta categoría es la más numerosa de todas, la mayoría de estas Universidades son relativamente nuevas.

Cuadro # 5: Categorías de las Universidades del Ecuador

CATEGORÍA E	
ESCUELA POLITECNICA AMAZONICA	UNIVERSIDAD INTERCULTURAL
ESCUELA POLITECNICA PROF. MONTERO L.	UNIVERSIDAD METROPOLITANA
ESCUELA POLITECNICA JAVERIANA	UNIVERSIDAD OG MANDINO
UNIVERSIDAD ALFREDO PEREZ GUERRERO	UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE CUENCA
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE QUITO	UNIVERSIDAD POLITECNICA ESTATAL DEL CARCHI
UNIVERSIDAD CRISTIANA LATINOAMERICANA	UNIVERSIDAD SAN ANTONIO DE MACHALA
UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES TURISTICAS	UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO
UNIVERSIDAD DE OTAVALO	UNIVERSIDAD TECNICA JOSE PERALTA
UNIVERSIDAD DEL PACIFICO - E. DE NEGOCIOS	UNIVERSIDAD TECNOLOGICA AMERICA
UNIVERSIDAD ESTATAL DE SANTA ELENA	UNIVERSIDAD TECNOLOGICA EMPRESARIAL
UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR	UNIVERSIDAD TECNOLOGICA INDOAMERICA
UNIVERSIDAD INTERCONTINENTAL	UNIVERSIDAD TECNOLOGICA ISRAEL
UNIVERSIDAD INTERAMERICANA DEL ECUADOR	UNIVERSITAS EQUATORIALIS

Fuente: Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior del Ecuador CONEA
Elaborado por: CONEA

Este estudio permite tener noción del nivel de educación que cuentan las Universidades y Escuelas Politécnicas, y a la vez hace notar la necesidad de generar profesionales de calidad que cuenten con herramientas necesarias para afrontar y superar las diversas situaciones, y no solo como empleados si no también como personas innovadoras capaces de generar ingresos y fuentes de empleo que permitan desarrollo en el país; esta debería ser la misión de todas las Instituciones de Educación Superior.

[5] Ibídem. p. 10.

Para continuar con el diagnóstico de la situación externa de la educación se cita algunos fragmentos de un estudio realizado por la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales al 2008, en el cual se presenta varias estadísticas de interés para la presente investigación.

> El sistema educativo ecuatoriano está conformado por las universidades y escuelas politécnicas, éstas pueden ser públicas financiadas por el estado, particulares cofinanciadas por el Estado y particulares autofinanciadas, y los institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores tanto públicos como particulares, debidamente evaluados y acreditados, conforme a la ley.
>
> En el Ecuador existen 72 universidades y escuelas politécnicas; 35 son privadas (49%), 9 privadas cofinanciadas (12%) y 28 son públicas (39%). Es decir, actualmente la mayoría de las universidades son privadas. Según Esteves y Oleas (2008), Entre 1994 y el 2008 el número de universidades privadas crece en un 91%, frente a un aumento de las universidades públicas de 28%. En cuanto a las universidades públicas de tercer nivel, 4 se crearon en el siglo XIX, 18 en el siglo XX y 4 en el XXI. Existen también 145 extensiones universitarias y centros de apoyo que funcionan como centros universitarios, los cuales están repartidos en 107 ciudades del país; y alrededor de 290 institutos superiores pedagógicos, técnicos y tecnológicos, interculturales y de artes.[6]

Esta información ayuda a formar una idea de cómo se encuentra distribuida la educación en nuestro país, a continuación se analiza cómo se encuentra la demanda académica referente a los tipos de carrera que se existen en el mercado Nacional:

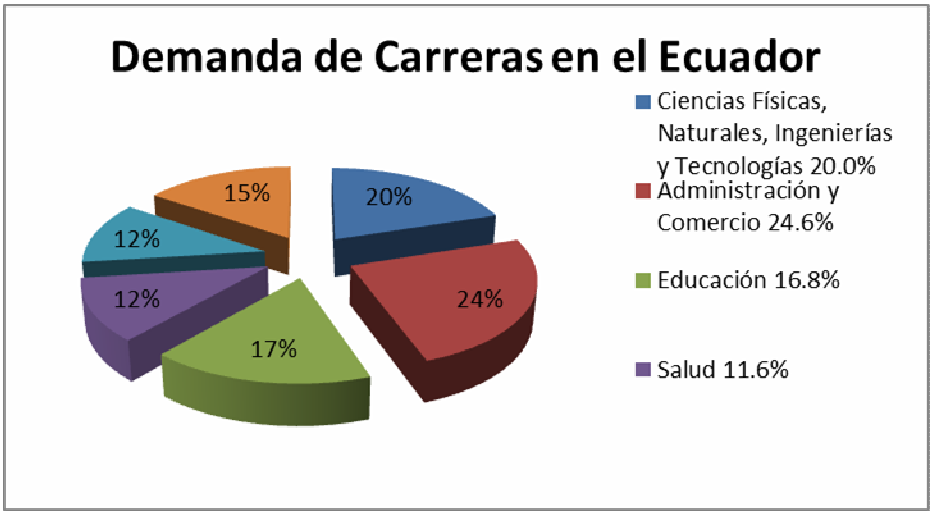
> En el año 2008 las universidades y escuelas politécnicas ofertaron 3.309 carreras, de las cuales 277 son carreras técnicas y tecnológicas, 2.099 carreras de tercer nivel y 933 carreras de cuarto nivel. Este informe recalca el hecho de que hace veinte años en nuestro país no se diferenciaba entre niveles tercero y cuarto en la educación superior. De las 3.309 carreras que se ofertan, 20% se focalizan en ciencias físicas y naturales e ingenierías y

[6] FLACSO ANDES. (2011). [www.flacsoandes.org/vertebralcue/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=43&Itemid=66]. ***Datos sobre el sistema de Educación Superior Ecuatoriano.***

tecnologías, mientras el 80% restante se orienta hacia otros campos de estudio: 24.60% administración y comercio; 16.80% educación; 11.60% salud; y 11.60% Ciencias Sociales y Ambientales, que conjuntamente abarcan al 64.60% del total de las 68 universidades de pregrado.[7]

Para ilustrar de mejor manera estos datos se los ha plasmado en una representación gráfica, la misma que se muestra a continuación:

Gráfico # 1: Demanda Carreras



Fuente: Flacso -Andes
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Los datos que se presentan a continuación sirven permiten conocer la situación de la Educación Superior, referente a las modalidades y formación docente.

En el año 2008, la matrícula universitaria es presencial en su mayoría 80.59%, un 8.34% de estudiantes semi-presenciales y un 11.07% de matriculados a distancia. Según tipo de universidades, la pública se mantiene como institución fundamentalmente presencial 86.07% de los estudiantes, las universidades autofinanciadas 75.85% y las cofinanciadas 63.59%. Mientras que el sistema nacional de posgrados cuenta con más de 21 mil estudiantes, de aquellos solamente el 27% cursan sus estudios bajo la modalidad presencial; el 73% restante lo hacen bajo la modalidad semi-presencial o a distancia.

[7] Ibídem. p. 1.

> En cuanto a la planta docente ecuatoriana, en términos generales cuenta con 33.007 profesores del conjunto de universidades, esto es para las 68 universidades que actualmente están en funcionamiento. De éstos profesores, la mayoría registran títulos de cuarto nivel (57%), diplomados (26%), especializaciones (13%) y, un porcentaje muy bajo de doctorados (aprox. 3%).[8]

Para culminar con esta sección del análisis externo se cita el estudio realizado por QS World University el cual indica el ranking de las 100 mejores universidades a nivel de Latinoamérica, se observa que la Pontificia Universidad Católica de Ecuador ocupa el puesto No 79; a continuación se presenta una introducción de QS World University, así como también la metodología usada para el análisis.

> El QS World University puntuación ® han sido publicados recientemente por el octavo año consecutivo, y se han convertido en la fuente que más se hace referencia en el mundo de la información comparativa sobre las universidades a nivel mundial. En 2011, el ranking mundial de universidades contó con 712, un récord hasta la fecha, pero sólo una fracción de los cerca de 20.000 instituciones de educación superior en el mundo, estimado en el reciente foro de la UNESCO sobre la clasificación mundial.
>
> Tras el lanzamiento de la puntuación QS Asian University ™ en 2009, 2011 ha visto el lanzamiento de la puntuación QS World University ® por tema, y las estrellas QS - un nuevo y amplio basado en sistema de clasificación - ambos diseñados para proporcionar más inteligencia comparativa en una mayor número de universidades.
>
> QS ranking, mientras que reconoce que se han convertido en una influencia cada vez más importante en las decisiones que se enfrentan los futuros estudiantes internacionales, tienen sus limitaciones. Una sola metodología no puede ser adecuadamente utilizado para comparar todas las universidades de todo tipo en todas las regiones. Clasificación de sujetos de este año apuntan a revelar la excelencia mundial en las disciplinas individuales - muchos de los cuales se pasan por alto el enfoque generalista adoptado en el ranking mundial. Este trabajo se extenderá aún más en el futuro. QS Estrellas revela la excelencia no sólo en la ronda, pero en cada una de las ocho áreas clave, y las clasificaciones regionales en Asia y haora América Latina se han diseñado para perforar más profundamente debajo de la tela

[8] Ibídem. p. 1.

> de la educación superior en algunas de las regiones de más rápido movimiento del mundo. QS University Rankings - América Latina ™ representan un logro que hace ocho años hubiera sido impensable. En 2004, cuando empezó todo esto, América Latina fue una de las regiones más desafiantes del mundo del que para identificar los contactos adecuados y reunir los datos necesarios. Hoy las cosas son diferentes. Universidades de la región han sido muy acogedoras y muy cooperativas para ayudar a recopilar estos resultados y el equipo de QS se ha ampliado con las competencias lingüísticas necesarias para comunicarse eficazmente en la región. La metodología se ha adaptado a las necesidades de la región, a raíz de un extenso estudio de académicos y líderes de la institución en la región llevó a cabo a principios de este año para conocer los factores que se consideran más indicativo de la solidez institucional. El "personal con PhD" indicador fue citado como el indicador más importante y se ha incluido por primera vez en cualquier evaluación QS. Otros conceptos considerados importantes en la encuesta incluyó la inclusión, la satisfacción de los estudiantes, y la calidad, cantidad y profundidad de las relaciones con universidades de fuera de la región. Todas estas características en los planes para el futuro y, en muchos casos, los datos ya ha comenzado a ser recogidos.[9]

En el siguiente gráfico se presenta un extracto de los resultados publicados respecto a las mejores universidades a nivel latinoamericano.

[9] TOP UNIVERSITIES. (2011). [www.topuniversities.com]. ***Introducción a la QS University Rankings: América Latina.***

Cuadro # 6: Ranking Universidades Latinoamérica

Posición	Nombre	País	Tamaño	Enfocar	Investigación	Edad	Puntuación
1	Universidad de São Paulo	Brasil	XL	FC	VH	4	100,0
2	Pontificia Universidad Católica de Chile	Chile	L	FC	Hawai	5	99,6
3	Universidad de Estadual de Campinas (Unicamp)	Brasil	L	FC	VH	3	94,7
4	Universidad de Chile	Chile	L	FC	Hawai	5	94,0
5	Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)	México	XL	FC	VH	5	92,1
6	Universidad de los Andes	Colombia	L	FC	MD	4	84,7
7	Tecnológico de Monterrey (ITESM)	México	L	FC	MD	4	83,0
8	Universidad de Buenos Aires	Argentina	XL	FC	Hawai	5	82,1
9	Universidad Nacional de Colombia	Colombia	XL	FC	MD	5	79,5
10	Universida de Federal de Minas Gerais	Brasil	XL	FC	Hawai	5	79,1
11	Universidad de Brasilia	Brasil	XL	FC	Hawai	3	78,2
12	Universidad de Concepción	Chile	L	FC	Hawai	4	75,5
13	Universidad Austral	Argentina	S	FO	Hawai	2	75,3
14	Universidad Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)	Brasil	L	FC	VH	5	75,2
15	Pontificia Universidad Católica de Rio de Janeiro	Brasil	L	CO	Hawai	4	73,5
72	La Universidad Federal Fluminense	Brasil	XL	FC	MD	4	40,8
73	Universidad de La Frontera (UFRO)	Chile	M	FC	MD	3	40,2
74	Universidad Andrés Bello (UNAB)	Chile	XL	FC	LO	2	40,2
75	Universidad Peruana Cayetano Heredia	Perú	S	FO	VH	4	40,0
76	Universidad Federal do Ceará (UFC)	Brasil	L	FC	Hawai	4	39,5
77	Universidad del Norte	Colombia	M	FC	LO	3	39,4
78	Universidad Autónoma de San Luis de Potosí	México	L	FC	MD	4	39,4
79	Pontificia Universidad Católica del Ecuador	Ecuador	M	FC	LO	4	38,8
80	Universidad Nacional del Litoral	Argentina	XL	FC	MD	4	37,5
81	Universidad Federal de Santa María	Brasil	M	FC	Hawai	4	37,0
82	Universidad Estadual de Maringá	Brasil	L	FC	MD	3	36,8
83	Universidad Federal de Uberlândia	Brasil	L	FC	MD	3	36,6
84	Universidad de los Andes	Chile	M	FC	LO	2	36,5
85	Universidad de Valparaíso	Chile	L	FC	MD	3	36,5
101-200	Escuela Superior Politécnica del Litoral	Ecuador	M	FO	MD	4	
101-200	Universidad San Francisco de Quito (USFQ)	Ecuador	M	FC	MD	2	

Fuente: QS World University, Ranking 2011
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

1.2.2 Facultades de Ciencias de la Educación en otras Universidades

De acuerdo a las bases de datos presentadas por la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación SENESCYT, la Educación Superior está conformada por Universidades, Escuelas Politécnicas e Institutos. Para el desarrollo del presente estudio se tomará como referencia las Universidades de la ciudad de Quito, a continuación se presenta un listado de Universidades dónde existe Facultad de Ciencias de la Educación; también cabe recalcar que algunas universidades no cuentan una con Facultad de Ciencias de la Educación, por ende se ha considerado las carreras afines que éstas ofertan.

Cuadro # 7: Listado de Universidades de Quito

UNIVERSIDAD
ESCUELA POLITECNICA DEL EJERCITO
ESCUELA POLITECNICA JAVERIANA DEL ECUADOR
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR
UNIVERSIDAD ALFREDO PEREZ GUERRERO
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE QUITO
UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR
UNIVERSIDAD CRISTIANA LATINOAMERICANA
UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS
UNIVERSIDAD DE LOS HEMISFERIOS
UNIVERSIDAD TECNOLOGICA AMERICA
UNIVERSIDAD TECNOLOGICA EQUINOCCIAL
UNIVERSIDAD METROPOLITANA
UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA

Fuente: SENESCYT
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

A continuación se presenta información sobre las Universidades que ofertan las carreras de Ciencias de la Educación.

Escuela Politécnica del Ejército ESPE, dentro de esta Universidad existen carreras con modalidades presenciales y a distancia en el campo de las Ciencias de la Educación, a continuación se muestra un resumen de la oferta de esta Universidad.

> Creada en agosto de 1989, la Facultad de Ciencias de la Educación, en sus cortos años de existencia, ha acumulado conocimiento y experiencia, como base para una positiva diversificación de la oferta académica que beneficia a cada vez más amplios sectores de la comunidad. La Facultad forma en la actualidad especialistas docentes en tres opciones de licenciatura: Administración Educativa, Educación Infantil y Educación Ambiental, todas con programas de estudio de nivel internacional.[10]

A continuación se muestra un cuadro que detalla las carreras que ofrece esta Facultad.

Cuadro # 8: Carreras Universidades Quito

Escuela Politécnica del Ejército ESPE		
Carrera Pregrado	**Modalidad Presencial**	**Modalidad Distancia**
Licenciatura en Educación Infantil	x	X
Licenciatura en Educación Ambiental	x	X
Licenciatura en Administración Educativa	x	

Carrera Posgrado	**Modalidad**
Maestría en Enseñanza de la Matemática	Presencial

Fuente: Escuela Politécnica del Ejército/ SENESCYT
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

[10] ECUADOR. ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL EEJERCITO - ESPE. (2011). [http://www.espe.edu.ec/portal/portal/main.do?sectionCode=152]. ***Carreras / Ciencias de la Educación.***

Escuela Politécnica Javeriana del Ecuador, en esta Universidad se pudo revisar que no existen carreras de Pregrado de Ciencias de la Educación, estas solo se ofertan en Posgrado, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro # 9: Carreras Universidades Quito

Escuela Politécnica Javeriana del Ecuador	
Carrera Posgrado	**Modalidad**
DIPLOMADO SUPERIOR EN DOCENCIA UNIVERSITARIA	Semipresencial
DIPLOMADO SUPERIOR EN EDUCACION AMBIENTAL	Semipresencial
MAESTRIA EN GERENCIA EDUCATIVA	Semipresencial

Fuente: Escuela Politécnica del Ejército/ SENESCYT
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Universidad Alfredo Pérez Guerrero, en esta Universidad de acuerdo a lo investigado solo cuenta con una carrera, la misma que se detalla en el siguiente cuadro.

Cuadro # 10: Carreras Universidades Quito

Universidad Alfredo Pérez Guerrero		
Carrera Pregrado	**Modalidad Presencial**	**Modalidad Distancia**
Licenciatura en Educación Parvularia	X	

Fuente: Universidad Alfredo Pérez Guerrero
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Universidad Autónoma de Quito, esta Universidad cuenta con carreras de Educación, tanto en la modalidad a distancia como semi-presencial de acuerdo al detalle que se presenta.

Cuadro # 11: Carreras Universidades Quito

Universidad Autónoma de Quito		
Carrera Pregrado	**Modalidad Presencial**	**Modalidad Semipresencial**
Licenciado en Ciencias de la Educación en Mención: Administración Educativa	X	X
Licenciado en Ciencias de la Educación Mención en: Matemáticas, Física e Informática Castellano, Literatura y Ciencias Sociales Química, Biología y Ciencias Naturales	X	X
Licenciado en Ciencias de la Educación Mención en: Educación Básica	X	X
Licenciado en Ciencias de la Educación Mención en: Parvularía	X	X
Licenciado en Ciencias de la Educación Mención en: Cultura Física y Entrenamiento Deportivo	X	X

Fuente: Universidad Autónoma de Quito / SENESCYT
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Universidad Central del Ecuador, considerada como una de las más grandes a nivel Nacional cuenta con una serie de carreras relacionada a las Ciencias de la Educación con diferentes especialidades distribuidas en Escuelas que a su vez pertenecen a la Facultad de Filosofía y Ciencias de la Educación, también se pudo determinar los posgrados que actualmente está ofreciendo.

Cuadro # 12: Carreras Universidades Quito

Universidad Central Del Ecuador			
Carrera Pregrado	**ESCUELA**	**Modalidad Presencial**	**Modalidad Semipresencial**
Licenciado en CC. EE. especialidad Biología y Química	Biología y Química	X	
Licenciado en Ciencias Biológicas y Ambientales		X	
Tecnólogo en Ecoturismo		X	
Lic. en CC. EE. Informática	Ciencias Exactas	X	X
Lic. en CC. EE. Matemática y Física		X	
Lic. en CC. EE. Ciencias Sociales	Ciencias Sociales	X	
Tecnología en Turismo Histórico-Cultural		X	
Lic. en CC. EE. Comercio y Administración	Comercio y Administración	X	
Lic. en CC. EE. Educación Física	Educación Física	X	
Lic. en CC. EE. Técnico en Artes Aplicadas	Educación Técnica	X	
Lic. en CC. EE. Técnico en Diseño y Dibujo		X	
Lic. en CC. EE. Técnico en Electricidad		X	
Lic. en CC. EE. Técnico en Mecánica Automotriz		X	
Lic. en CC. EE. Técnico en Mecánica Industrial		X	
Lic. en CC. EE mención: Inglés y Plurilinngüe	Idiomas	X	X
Lic. en CC. EE. Ciencias del Lenguaje y Literatura	Lenguaje y Literatura	X	
Lic. en CC. EE. Profesor (a) Parvulario	Pedagogía	X	X
Lic. en CC. EE., Psicología Educativa y Orientación	Psicología Educativa	X	

Carrera Posgrado	Modalidad
Maestría En Educación Ambiental	SEMIPRESENCIAL
Maestría en Educación Inicial	SEMIPRESENCIAL

Fuente: Universidad Central Del Ecuador./ SENESCYT
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Universidad Cristiana Latinoamericana, está Universidad cuenta tan solo con una carrera de esta índole la misma que tiene modalidad Semi-presencial.

Cuadro # 13: Carreras Universidades Quito

Universidad Cristiana Latinoamericana		
Carrera Pregrado	**Modalidad Presencial**	**Modalidad Semipresencial**
Licenciatura en Ciencias de la Educación		X

Fuente: Universidad Cristiana Latinoamericana/ SENESCYT
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Universidad de las Américas, de acuerdo a lo revisado cuenta con la siguiente carrera de pregrado dentro de la rama de Ciencias de la Educación:

Cuadro # 14: Carreras Universidades Quito

Universidad de Las Américas		
Carrera Pregrado	**Modalidad Presencial**	**Modalidad Semipresencial**
Educación Inicial Bilingüe con Mención en Gestión y Administración de Centros Infantiles	X	

Fuente: Universidad Cristiana Latinoamericana/ SENESCYT
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Universidad de los Hemisferios, la Universidad cuenta con una carrera de pregrado de modalidad presencial;

Cuadro # 15: Carreras Universidades Quito

Universidad de los Hemisferios		
Carrera Pregrado	**Modalidad Presencial**	**Modalidad Semipresencial**
Licenciado en Psicopedagogía	x	

Fuente: Universidad de los Hemisferios/ SENESCYT
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Universidad Tecnológica América, existe una mayor oferta a nivel de posgrado en comparación con las carreras de pregrado tal como lo muestra el siguiente cuadro:

Cuadro # 16: Carreras Universidades Quito

Universidad Tecnológica América		
Carrera Pregrado	**Modalidad Semipresencial**	**Modalidad Distancia**
Ciencias de la Educación Mención Educación Básica	X	
Ciencias de la Educación Mención Educación Inicial	X	X

Carrera Posgrado	**Modalidad**
Maestría en Educación	Semipresencial
Maestría en Educación Inicial	Semipresencial
Maestría en Educación menciones: Educación Superior, Educación Media, Educación Infantil	Semipresencial

Fuente: Universidad Tecnológica América / SENESCYT
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Universidad Tecnológica Equinoccial, cuenta con una serie de especialidades de pregrado para la Licenciatura de Ciencias de la Educación, como se observa en el siguiente detalle:

Cuadro # 17: Carreras Universidades Quito

Universidad Tecnológica Equinoccial		
Carrera Pregrado	**Modalidad Presencial**	**Modalidad Semipresencial**
Licenciatura en Ciencias de la Educación - Educación Inicial	X	X
Licenciatura en Ciencias de la Educación -Lenguaje y Comunicación, Administración Educativa, Educación Básica, Ciencias Sociales Ecología y Medio Ambiente Ciencias Naturales, Matemáticas		X

Carrera Posgrado	Modalidad
Maestría en Educación Especial	Semipresencial

Fuente: Universidad Tecnológica Equinoccial / SENESCYT
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Universidad Metropolitana, dentro de su programa de carreras cuenta con las que se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro # 18: Carreras Universidades Quito

Universidad Metropolitana		
Carrera Pregrado	**Modalidad Presencial**	**Modalidad Semipresencial**
Licenciatura en Ciencias de la Educación - Educación Básica	X	
Licenciatura en Ciencias de la Educación - Gerencia Educativa	X	

Fuente: Universidad Metropolitana/ SENESCYT
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Universidad Politécnica Salesiana, esta Universidad cuenta con algunas carreras de la rama de la Educación las mismas que son de modalidad presencial y semi-presencial tal como se muestra a continuación.

Cuadro # 19: Carreras Universidades Quito

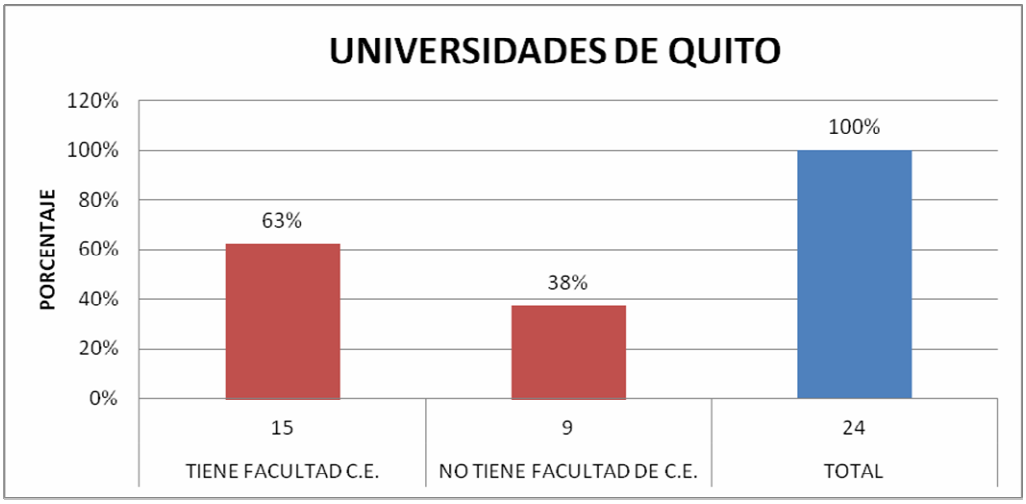
Universidad Politécnica Salesiana		
Carrera Pregrado	**Modalidad Presencial**	**Modalidad Distancia**
Licenciatura en Ciencias de la Educación- Pedagogía	X	X
Licenciatura en Filosofía y Pedagogía	X	
Licenciatura en Ciencias de la Educación-Educación Intercultural Bilingüe		X

Fuente: Universidad Politécnica Salesiana / SENESCYT
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

1.2.3 Datos Estadísticos de la Facultad de Ciencias de la Educación en Relación a Otras Universidades de la Ciudad de Quito

Se presentan los resultados obtenidos de las comparaciones realizadas entre las diferentes Facultades de Ciencias de la Educación de las Universidades de Quito:

Gráfico # 2: Universidades de Quito

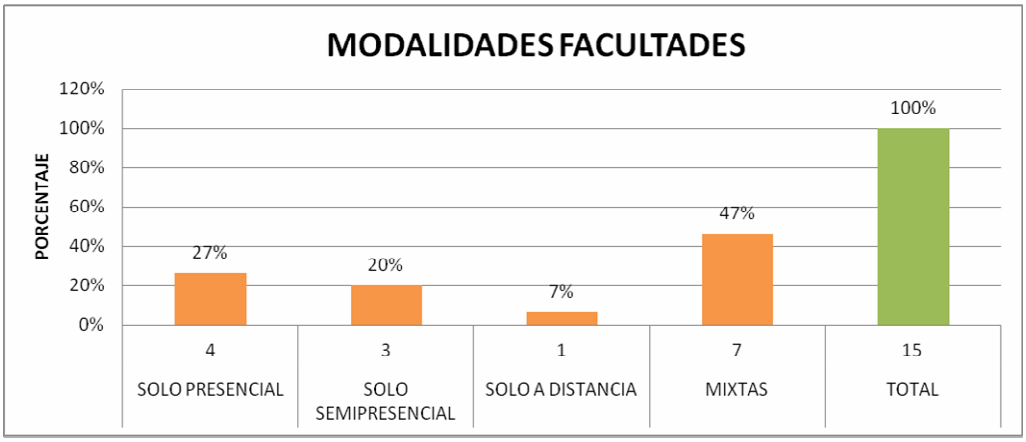


Fuente: SENESCYT
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

El Gráfico # 2 presenta la distribución de las Universidades que tienen y no tiene Facultad de Ciencias de la Educación, 15 de las 24 Universidades que equivale al 63% ofrecen las diferentes carreras en sus Facultades.

Se presenta en el Gráfico # 3 el detalle de las modalidades de las carreras relacionadas a la Educación de cada una de las Universidades de Quito.

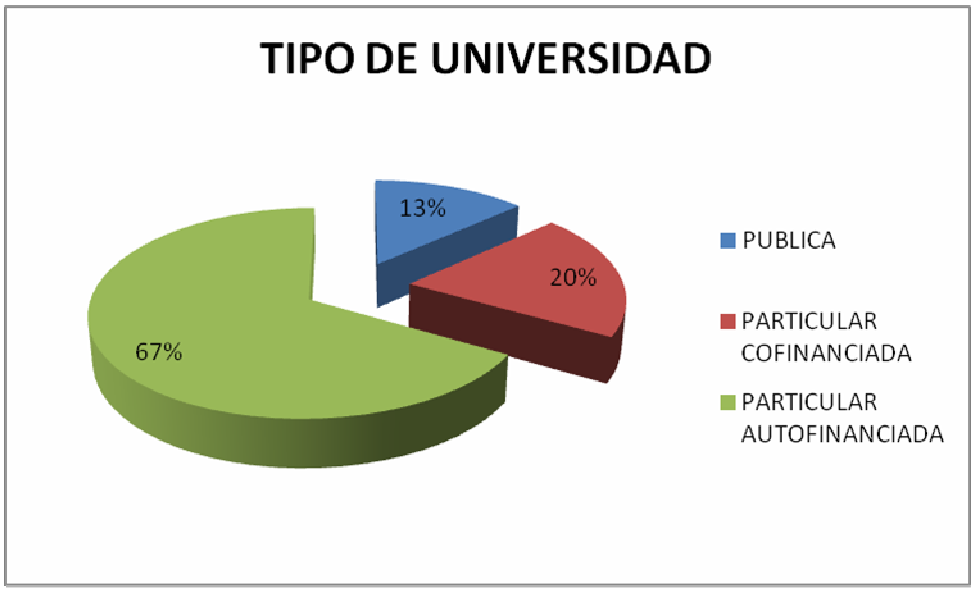
Gráfico # 3: Modalidades



Fuente: SENESCYT
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

En el siguiente gráfico se aprecia cuantas Universidades son Públicas, Privadas Autofinanciadas y Privadas Cofinanciadas.

Gráfico # 4: Tipo de Universidad



Fuente: SENESCYT
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

En base a estos datos estadísticos, se presenta de mejor manera las diferentes Universidades de Quito que cuentan con una Facultad de Ciencias de la Educación.

1.3 ANÁLISIS INTERNO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN PUCE

1.3.1 Reseña Histórica de la Facultad de Ciencias de la Educación





La Facultad de Ciencias de la Educación, con una historia de más de cincuenta años, ha sido considerada siempre como un eje importante de la conducción académica universitaria, así como de responsabilidad social en la formación de nuevas generaciones vinculadas a la educación. Decanos eminentes, jesuitas y seglares, con su dedicación y entrega han permitido el florecimiento de esta unidad académica que en otra hora albergó programas académicos y de promoción social que dieron origen a otras Facultades, de acuerdo a las necesidades y exigencias de los nuevos tiempos.

> En la actualidad, la Facultad está empeñada en trabajar por un resurgimiento paulatino, con el equipo humano que se encuentra comprometido con un Plan estratégico diseñado hace algunos años, y con un conjunto de proyectos nuevos que dinamicen el desarrollo de la educación, en los primeros años del actual milenio. Merecen prioritaria atención, la incorporación de nuevas modalidades educativas y de nuevas tecnologías al quehacer de la formación de maestros para este nuevo siglo.[11]

1.3.2 Misión de la Facultad de Ciencias de la Educación

"Formar integralmente profesionales con excelencia académica, valores éticos y principios cristianos, en el campo de las ciencias de la educación, para contribuir al desarrollo equitativo del país."[12]

Se considera que la misión de la Facultad está enmarcada dentro del plan estratégico que la Universidad mantiene hasta el 2013, además esta misión refleja de forma clara y concreta el servicio que brinda la Facultad de Ciencias de la Educación.

---

[11] ECUADOR. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR - PUCE. (2011). [http://www.puce.edu.ec/index.php?pagina=Facultad3]. ***Facultad de Ciencias de la Educación.***

[12] Ibídem.

1.3.3 Visión de la Facultad de Ciencias de la Educación

> La Facultad de Ciencias de la Educación consolidará su prestigio y el reconocimiento al interior de la PUCE y en los ámbitos nacional e internacional otorgados por su calidad académica, la acertada conducción de sus programas de formación humanística y científica, el desarrollo permanente de la investigación y de extensión, acordes con las exigencias del medio.
>
> Llegará a constituirse en una Unidad de tendencias innovadoras que incorpore modalidades educativas acordes con la dinámica del mundo actual; priorizará programas que respondan a las necesidades educativas del país, constituyéndose en un centro de liderazgo educativo. La Facultad evidenciará solidez, integración y un trabajo dinámico compartido.[13]

La visión a diferencia de la misión tiene que definirse como el resultado de lo que se quiere conseguir un periodo de tiempo, y como en este caso se trata de una unidad académica dentro la Universidad esta visión debe enmarcarse en ese sentido. Por tal motivo se recomienda que la visión de la Facultad de Ciencias de la Educación puede mejorarse para reflejar esta condición de una manera muy clara y precisa.

De acuerdo a lo indicado se propone una visión que sería la siguiente: ¨Lograr que la Facultad de Ciencias de la Educación se constituya en un centro de liderazgo educativo, mediante tendencias innovadoras priorizando programas que respondan a las necesidades educativas del país¨.

[13] Ibídem.

1.3.4 Valores Institucionales

- Comportamiento ético integral.
- Recuperación de la espiritualidad.
- Respeto a los demás.
- Trabajo en equipo.
- Solidaridad con los pobres.
- Autodisciplina.
- Mejoramiento continuo.
- Calidad – Calidez.
- Innovación en el ejercicio de la cátedra, pluralismo e interdisciplinariedad.
- Comunicación y transparencia en las decisiones.
- Sentido de contribución con la institución y el país.
- Reconocimiento y respeto de las diferencias cultural, de género y ecológica.

1.3.5 Clima Organizacional

Es una herramienta importante en el diagnóstico de la situación actual, ya que permite conocer de manera profunda las relaciones que existen entre los diferentes actores de una organización, mediante este estudio de clima laboral también se conoce ciertas fortalezas y debilidades que tiene que ver con el factor humano.

Según García (1987) Kolb, Rubin y McIntyre (1977) citados por Marín. (1999), coinciden en decir que: "El clima organizacional es básicamente lo que los miembros de la organización perciben de su empresa, como las cualidades, características objetivos, etc., y como esto influye en su comportamiento".

> El clima organizacional es moldeable y/o manipulable, dada la transitoriedad de sus componentes; lo cual brinda la posibilidad de gestionarlo, teniendo en éste, un fuerte componente que impulse la transformación organizacional y que lleve a generar procesos creativos para desarrollar innovaciones, si es que en la empresa no se dan los espacios propicios para ello. El clima organizacional, es entonces, uno de los más grandes inhibidores o potenciadores de los procesos creativos y la innovación, pues como lo expone Mahon (1992) el clima organizacional condiciona, de manera positiva o negativa, el comportamiento de los miembros de la organización.[14]

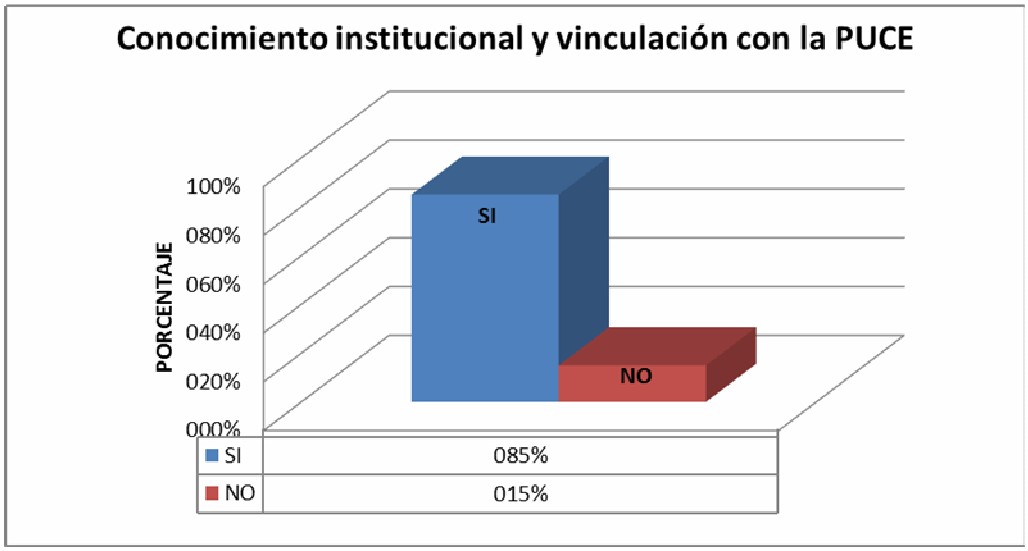
Para revisar la situación actual en la Facultad de Ciencias de la Educación se contó con la colaboración de la Dirección de Desarrollo Institucional y Recursos Humanos de la PUCE; la misma que cada año efectúa una encuesta para medir el Clima Laboral en toda la Universidad y en cada una de sus Facultades o unidades académicas, para este estudio se expone el producto de

[14] D., ORTIZ; J., RIOS y A., VARGAS. (2004). ***La gestión del ambiente creativo como mecanismo para impulsar la innovación de la empresa.*** Colombia. Revista Creando. p. 6.

dicha encuesta realizada a finales del 2010, la misma que consta de una serie de preguntas, agrupadas en factores. A continuación se presenta los resultados obtenidos:

Conocimiento institucional y vinculación con la PUCE, se observa que este factor se encuentra con alto porcentaje positivo, ya que las personas encuestadas consideran o tienen un elevado nivel de vinculación con la PUCE y además poseen un claro conocimiento institucional; esto lo demuestra el Gráfico # 5.

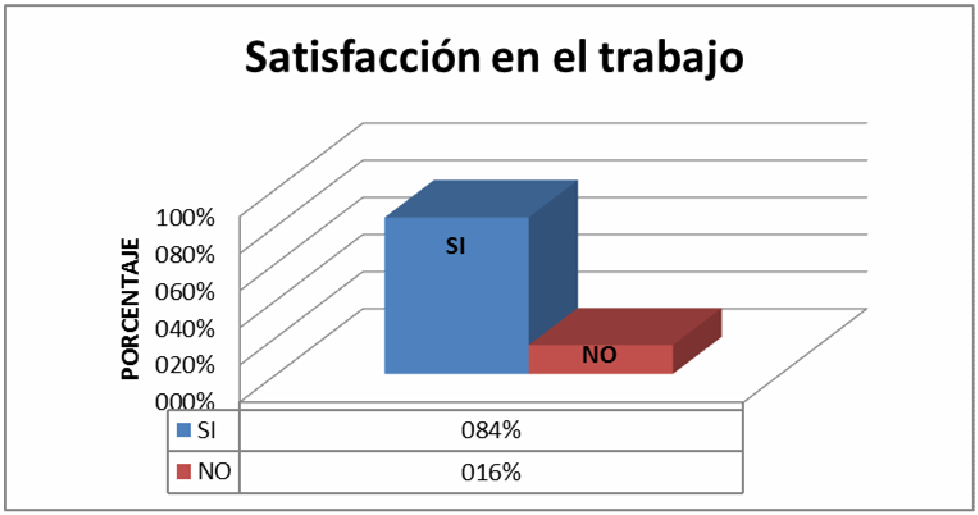
Gráfico # 5: Factor Conocimiento institucional



Fuente: Dirección de Recursos Humanos de la PUCE, Encuesta Clima Laboral 2010
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Satisfacción en el trabajo, los colaboradores tienen satisfacción por el trabajo que realizan, además consideran que el ambiente en el que se desenvuelven es idóneo para desarrollarse, así lo muestra el Gráfico # 6 que a continuación se muestra:

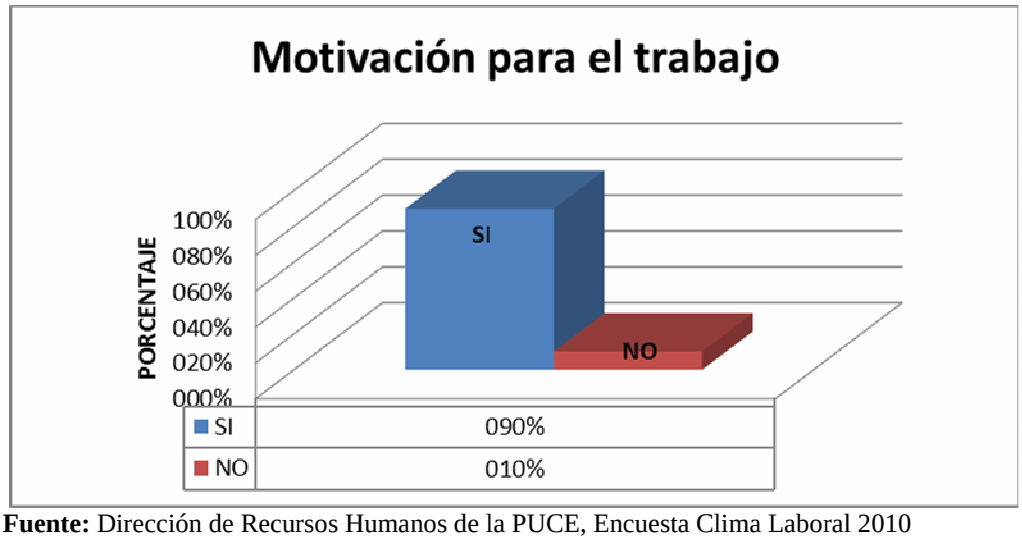
Gráfico # 6: Factor Satisfacción en el Trabajo



Fuente: Dirección de Recursos Humanos de la PUCE, Encuesta Clima Laboral 2010
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Motivación para el trabajo, en este factor, aproximadamente un 90% de las personas se sienten motivadas para realizar su trabajo, y no solo a nivel económico si no a nivel profesional, tal como lo muestra el Gráfico # 7.

Gráfico # 7: Factor Motivación para el Trabajo

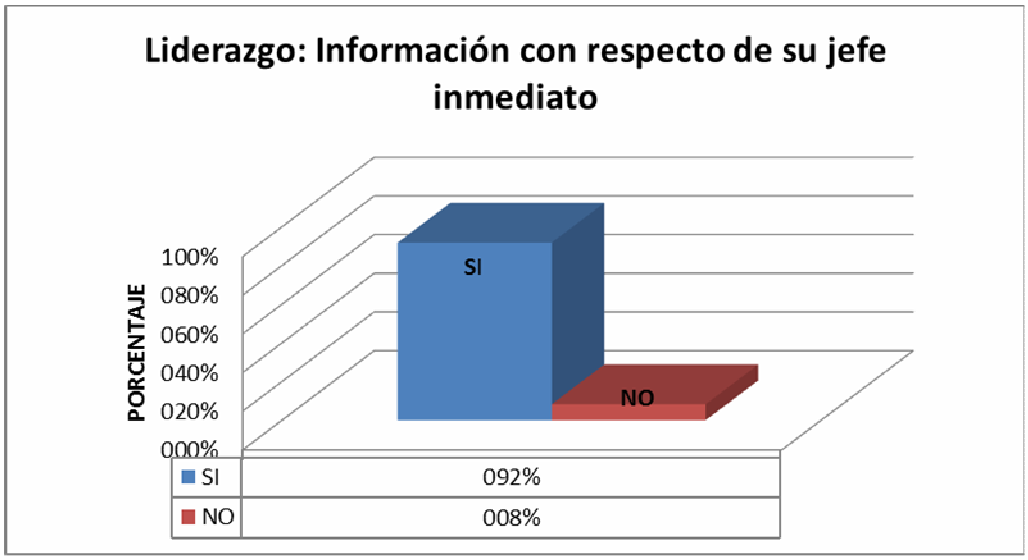


Fuente: Dirección de Recursos Humanos de la PUCE, Encuesta Clima Laboral 2010
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Liderazgo, de acuerdo a los resultados arrojados en este factor indica que el personal siente que en su unidad o departamento existe un liderazgo por parte

de su jefe inmediato y que este les da un trato adecuado y por ende se sienten respaldados.

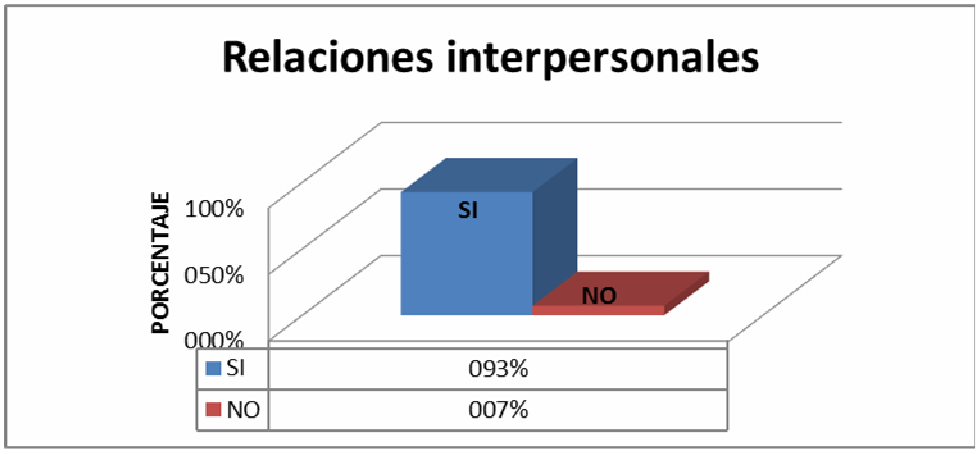
Gráfico # 8: Factor Liderazgo: Información con respecto de su jefe inmediato



Fuente: Dirección de Recursos Humanos de la PUCE, Encuesta Clima Laboral 2010
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Relaciones Interpersonales, se encuentran en un alto grado de satisfacción, ya que el Gráfico # 9 muestra que las personas tienen un buen trato con sus compañeros, y con sus jefes, lo que indica que dentro de la Facultad de Ciencias de la Educación existen buenas relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.

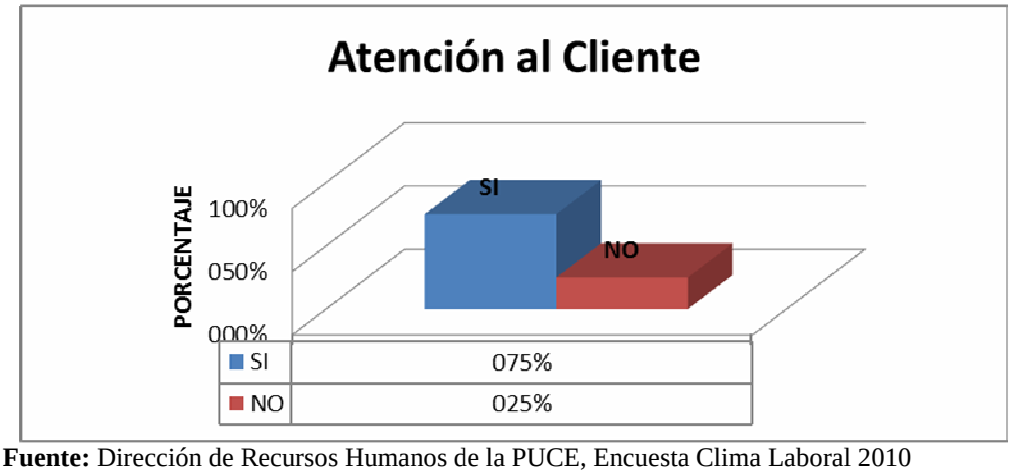
Gráfico # 9: Factor Relaciones interpersonales



Fuente: Dirección de Recursos Humanos de la PUCE, Encuesta Clima Laboral 2010
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Atención al cliente, este factor muestra la satisfacción que existe con el cliente interno como por ejemplo otras unidades, departamentos y sobre todo los estudiantes. En relación a los otros factores es el más bajo tal como lo muestra el Gráfico # 10.

Gráfico # 10: Factor Atención al Cliente

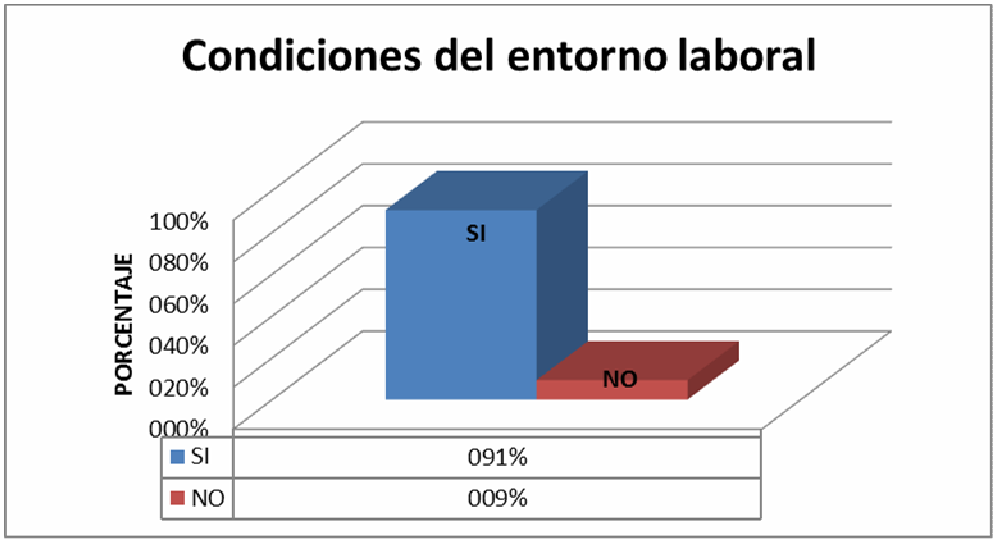


Fuente: Dirección de Recursos Humanos de la PUCE, Encuesta Clima Laboral 2010
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Condiciones del entorno laboral, este factor tiene un alto nivel de satisfacción, esto quiere decir que las personas consideran que hay buenos

recursos y herramientas necesarias para el cumplimiento de las labores cotidianas.

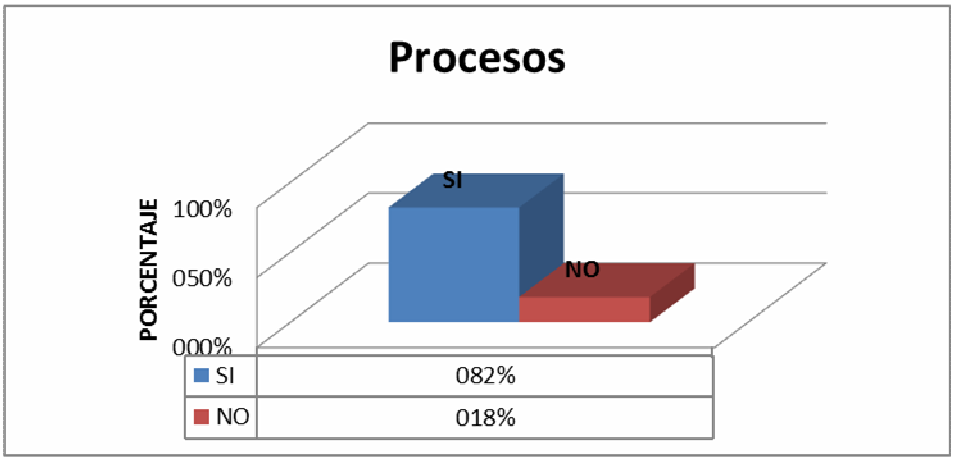
Gráfico # 11: Condiciones del entorno laboral



Fuente: Dirección de Recursos Humanos de la PUCE, Encuesta Clima Laboral 2010
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Procesos, hace referencia a los procesos existentes dentro de la Facultad y a la eficacia y eficiencia de los mismos, y de acuerdo al Gráfico # 12 se muestran los siguiente resultados.

Gráfico # 12: Factor Procesos



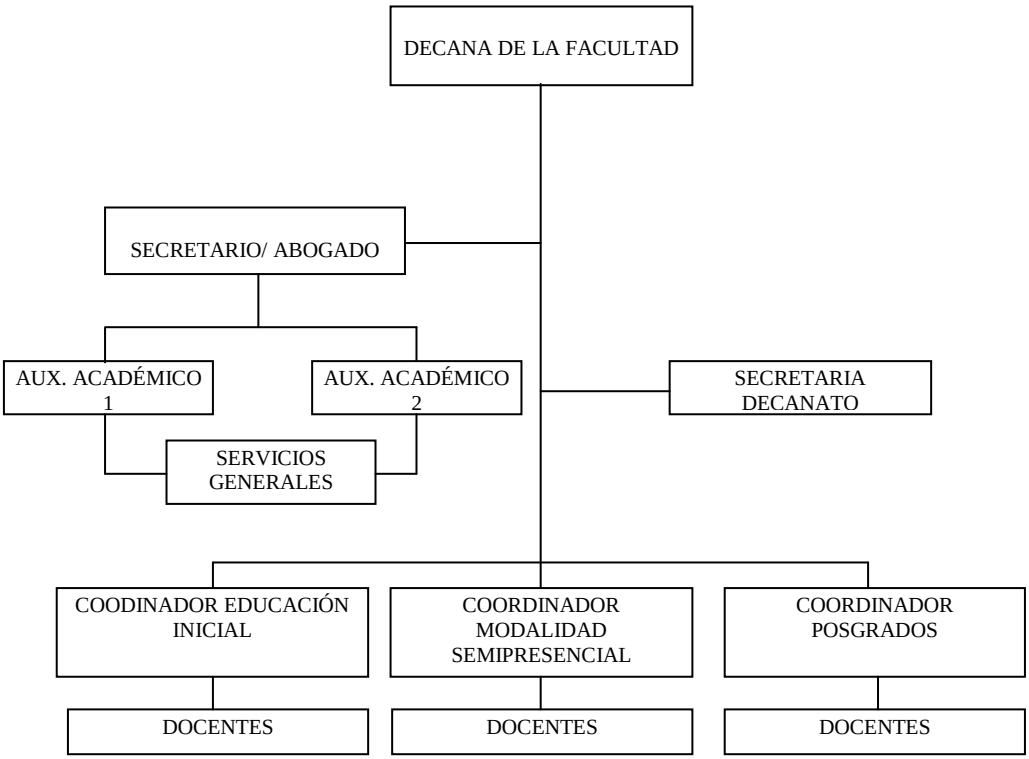
Fuente: Dirección de Recursos Humanos de la PUCE, Encuesta Clima Laboral 2010
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

En general se concluye que el clima laboral dentro de la Facultad de Ciencias de la Educación se encuentra en un buen nivel, de lo analizado en los factores tienen un porcentaje alto, pero cabe mencionar que dentro de la encuesta existen preguntas muy importantes que brindarán una visión más detallada de ciertas falencias dentro de esta Facultad, las mismas se revisarán dentro del análisis FODA.

1.3.6 Organigrama Estructural

Antes de detallar de manera esquemática el organigrama estructural que actualmente se maneja dentro de la Facultad de Ciencias de la Educación es importante mencionar que ésta tiene un comportamiento diferente a otras Facultades de la Universidad, ya que la misma se maneja dentro de una figura llamada “Facultad Intervenida”, esto quiere decir que no existe un Consejo de Facultad (no existe un órgano de aprobación); el Decano es elegido directamente por el Rector de la Universidad, esto se ve reflejado en el siguiente gráfico:

Gráfico # 13: Organigrama Estructural de la Facultad



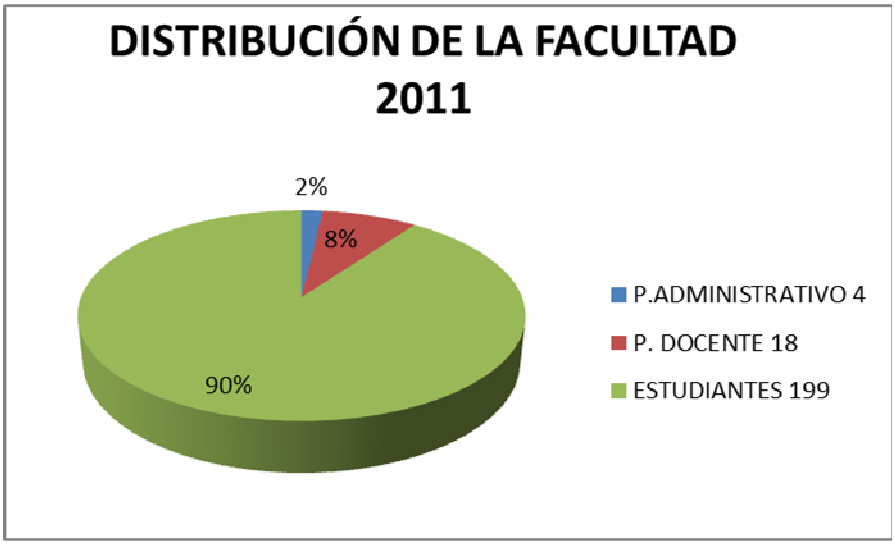
Fuente: Facultad de Ciencias de la Educación
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

1.3.7 Tamaño de la Facultad (Administrativos, Docentes y Estudiantes)

Para determinar el tamaño de la Facultad de Ciencias de la Educación se la dividió en personal administrativo, personal docente y los estudiantes.

En base al gráfico que se presenta a continuación, se determina cuantas personas forman parte de la Facultad.

Gráfico # 14: Distribución de la Facultad



Fuente: Registros en Secretaría de la Facultad de Ciencias de la Educación-PUCE
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Este cuadro además de mostrar cuántas personas pertenecen a la Facultad, indica de forma general la distribución de la misma, de esta manera se determina que la Facultad de Ciencias de la Educación tiene un tamaño relativamente pequeño comparada con otras Facultades de la Universidad, como por ejemplo con la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, que son aproximadamente 1200 estudiantes; esta información simplemente indica la tendencia de los estudiantes y la diferente demanda que tiene la Universidad. Además con estos datos se establece las necesidades que tiene la Facultad en relación a los recursos que utiliza y los recursos que necesita.

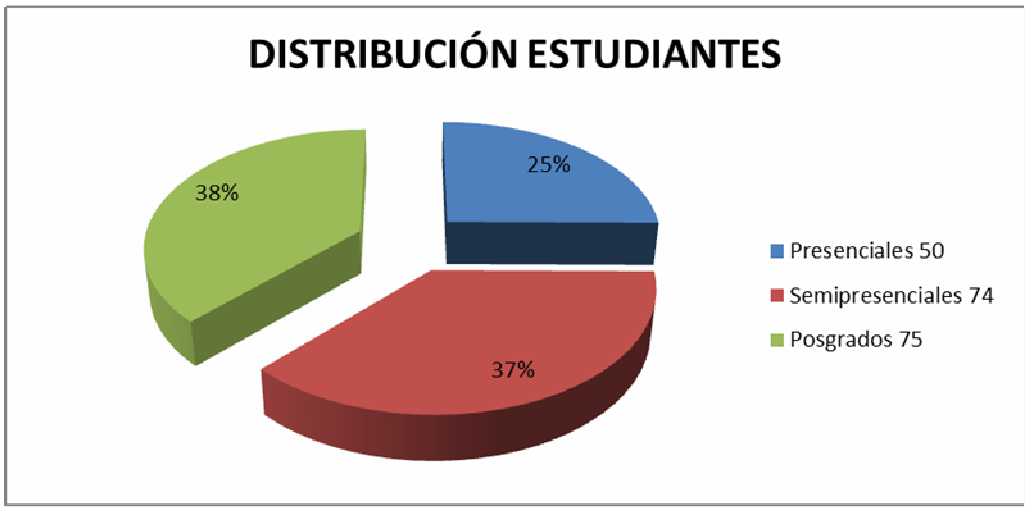
La distribución estudiantil, se la debe revisar de forma más detallada ya que la Facultad, cuenta con más de una carrera y modalidad, a mas de estas carreras de pregrado la Facultad ha desarrollado una serie de programas de Posgrado a nivel de Maestrías; por esta razón se presenta el siguiente cuadro que explica esta distribución.

Cuadro # 20: Distribución estudiantes de la Facultad por Carrera

CARRERAS Y POSTRGRADOS	NÚMERO DE PERSONAS
Carreras Presenciales	**50**
Ciencias de la Educación con mención en Bachillerato	0
Ciencias de la Educación con mención en Educación Básica	0
Ciencias de la Educación con mención en Educación Inicial	35
Ciencias de la Educación con mención en Filosofía	3
Ciencias de la Educación con mención en Teología	12
Carreras Semipresenciales	**74**
Ciencias de la Educación-Educación Básica	6
Ciencias de la Educación-Educación Inicial	6
Ciencias de la Educación-Educación Musical	56
Ciencias de la Educación-Educación en Bachillerato	6
Ciencias de la Educación -Música, Lenguaje y Movimeinto	0
Postgrados	**75**
Maestría en Ciencias de la Ecuación	16
Maestría en Tecnologías para la Gestión y Práctica docente.	59

Fuente: Registros en Secretaría de la Facultad de Ciencias de la Educación-PUCE
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Gráfico # 15: Distribución General de estudiantes de la Facultad



Fuente: Registros en Secretaría de la Facultad de Ciencias de la Educación-PUCE
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

1.3.8 Pensum Académico de la Facultad

De acuerdo a la información proporcionada por la Facultad de Ciencias de la Educación se muestran los planes de estudios con los que cuenta las carreras de pregrado y posgrado.

A continuación se presenta las diferentes carreras de pregrado con los que cuenta la Facultad de Ciencias de la Educación de la PUCE; para la presentación de estos planes de estudio se realizó un pequeño cuadro resumen, la información completa se puede revisar en el Anexo N° 1.

Cuadro # 21: Resumen de los Planes de Estudio por Carrera de Pregrado

CARRERAS PREGRADO PRESENCIAL	NIVEL	CRÉDITOS
Licenciatura en Ciencias de la Educación con mención en Bachillerato	1	28
	2	30
	3	30
	4	30
	5	30
	6	29
	7	26
	8	22
Licenciatura en Ciencias de la Educación con mención en Educación Básica	1	28
	2	30
	3	30
	4	31
	5	30
	6	29
	7	25
	8	22
Licenciatura en Ciencias de la Educación con mención en Educación Inicial	1	28
	2	30
	3	30
	4	31
	5	30
	6	29
	7	25
	8	22
Ciencias de la Educación con mención en Filosofía	1	28
	2	28
	3	28
	4	28
	5	28
	6	29
	7	31
	8	25
Licenciatura en Ciencias de la Educación con mención en Teología	1	28
	2	28
	3	28
	4	28
	5	28
	6	29
	7	31
	8	25

CARRERAS PREGRADO SEMIPRESENCIAL*	CICLOS	CRÉDITOS
Licenciatura en Ciencias de la Educación con mención en Educación Musical	1	21
	2	25
	3	23
	4	23
	5	27
	6	26
	7	22
	8	22
	9	19
	10	17
Licenciatura en Ciencias de la Educación con mención en Música, Lenguaje y Movimiento.	1	21
	2	25
	3	25
	4	27
	5	27
	6	27
	7	22
	8	21
	9	15
	10	15

*Las carreras de pregrado semipresencial, también abarcan las especialidades en Educación Inicial, Básica, y Bachillerato. La modalidad semipresencial se encuentran estructuradas en 10 ciclos de estudios.

Fuente: Registros en Secretaría de la Facultad de Ciencias de la Educación-PUCE
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

De la misma forma se presenta en resumen las carreras que la Facultad de Ciencias de la Educación ofrece.

Cuadro # 22: Planes de Estudio por Carrera de Posgrado.

CARRERA POSGRADO	NIVEL	CRÉDITOS
Maestría en Ciencias de la Educación	1	15
	2	16
	3	15
	4	14
Maestría en Tecnologías para la Gestión y Práctica Docente	1	18
	2	19
	3	18
	4	16

Fuente: Registros en Secretaría de la Facultad de Ciencias de la Educación-PUCE
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

1.4 ANÁLISIS FODA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Para entender de mejor manera el análisis FODA se cita algunos conceptos específicos, que permitirán consolidar una base teórica para realizar este análisis.

> El análisis FODA es una de las herramientas esenciales que provee de los insumos necesarios al proceso de planeación estratégica, proporcionando la información necesaria para la implantación de acciones y medidas correctivas y la generación de nuevos o mejores proyectos de mejora. En el proceso de análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, Análisis FODA, se consideran los factores económicos, políticos, sociales y culturales que representan las influencias del ámbito externo, que inciden sobre su quehacer interno, ya que potencialmente pueden favorecer o poner en riesgo el cumplimiento de la Misión institucional. La previsión de esas oportunidades y amenazas posibilita la construcción de escenarios anticipados que permitan reorientar el rumbo del Instituto. Las fortalezas y debilidades corresponden al ámbito interno de la institución, y dentro del proceso de planeación estratégica, se debe realizar el análisis de cuáles son esas fortalezas con las que cuenta y cuáles las debilidades que obstaculizan el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.[15]

1.4.1 Fortalezas

Las fortalezas que se distinguen de acuerdo a una evaluación realizada a las autoridades de la Facultad acerca de la Planificación Estratégica y en los resultados de la encuesta realizada del Clima Laboral 2010, son los siguientes:

[15] DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN. (2002). ***Metodología para el análisis FODA.*** México: Instituto Politécnico Nacional. p. 2.

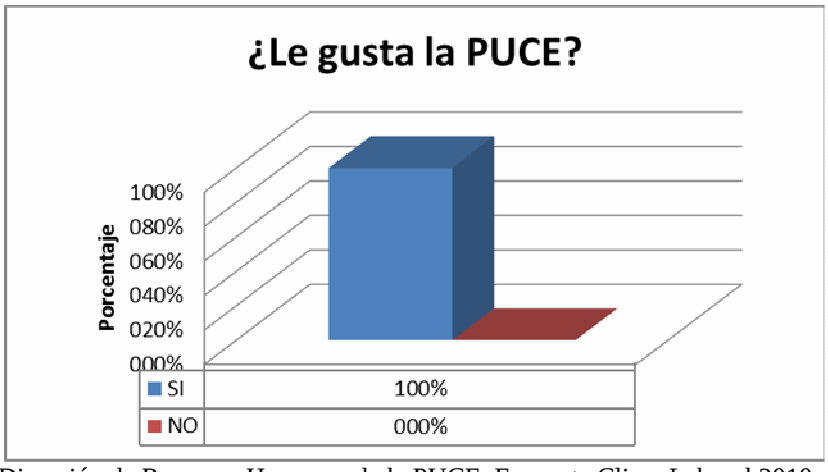
Cuadro # 23: Análisis FODA

FORTALEZAS
• Satisfacción con la Universidad • Satisfacción con el trabajo • Empleados capacitados • Buen ambiente laboral para el trabajo • Infraestructura y Recursos. • Apoyo de la autoridades al cambio • Convenios con instituciones para realizar prácticas • Alto desarrollo tecnológico a nivel de Universidad • Tener como Universidad un buen prestigio, además constar en la Categoría A dentro de la evaluación del CONEA • Planificación Estratégica PUCE. • Estar como Universidad, dentro de las 100 mejores Universidades de Latinoamérica de acuerdo al estudio de QS World University, Ranking 2011

Fuente: Facultad de Ciencias de la Educación-PUCE y Encuesta Clima Laboral
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

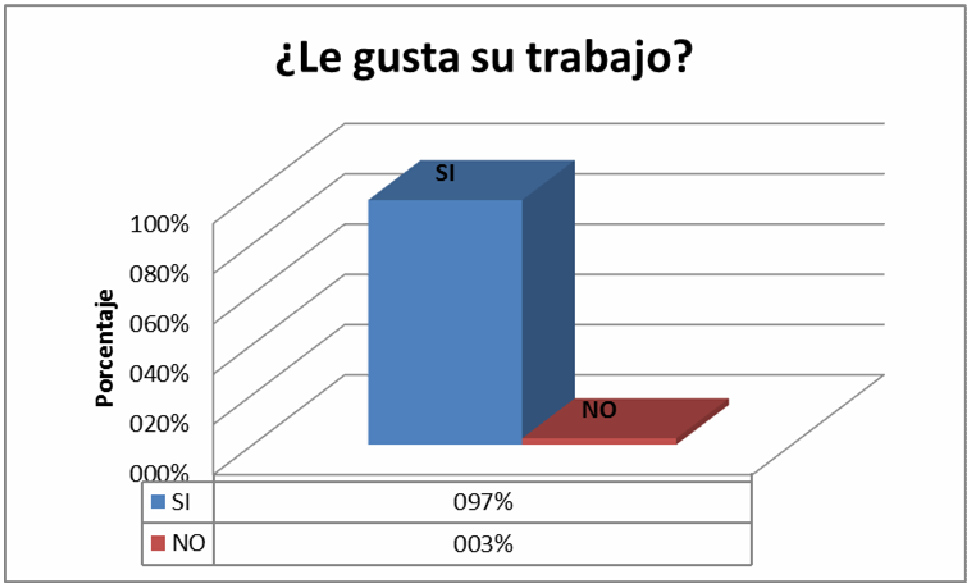
Satisfacción con la Universidad y con el trabajo, esta fortaleza se ve reflejada en los siguientes resultados de la encuesta del Clima Laboral, la cual indica que actualmente las personas se sienten identificadas con la Universidad y les gusta el trabajo que realizan.

Gráfico # 16: Satisfacción con la Universidad y con el Trabajo



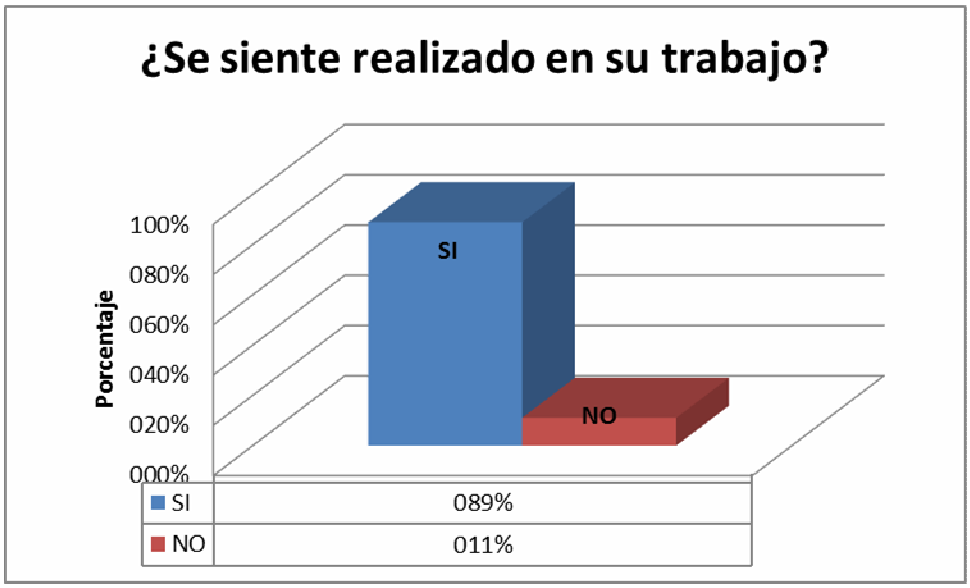
Fuente: Dirección de Recursos Humanos de la PUCE, Encuesta Clima Laboral 2010
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Gráfico # 17: Satisfacción con la Universidad y con el Trabajo



Fuente: Dirección de Recursos Humanos de la PUCE, Encuesta Clima Laboral 2010
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

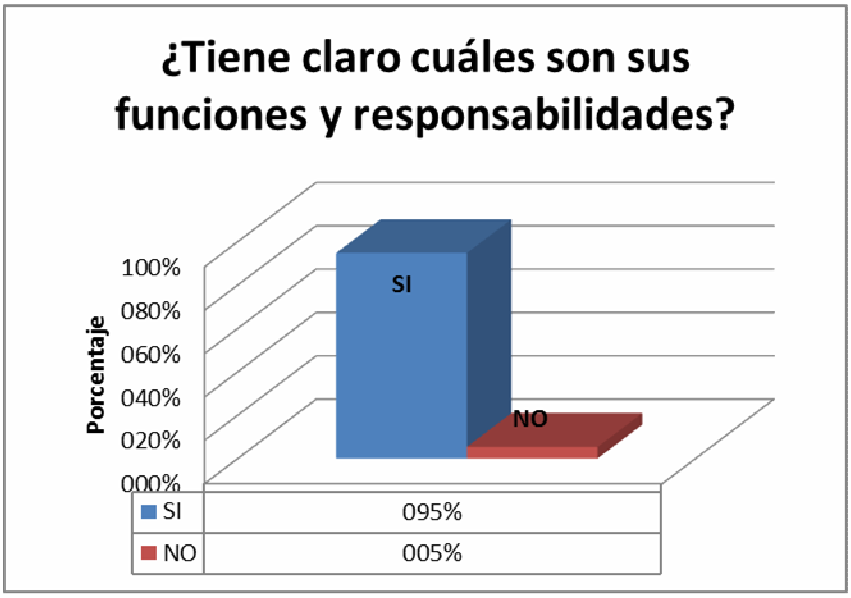
Gráfico # 18: Satisfacción con la Universidad y con el Trabajo



Fuente: Dirección de Recursos Humanos de la PUCE, Encuesta Clima Laboral 2010
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Empleados capacitados, de acuerdo a lo indicado por las autoridades de la Facultad, existe un programa de capacitación para los empleados, además de acuerdo al siguiente gráfico percibimos que los trabajadores están claros en sus funciones.

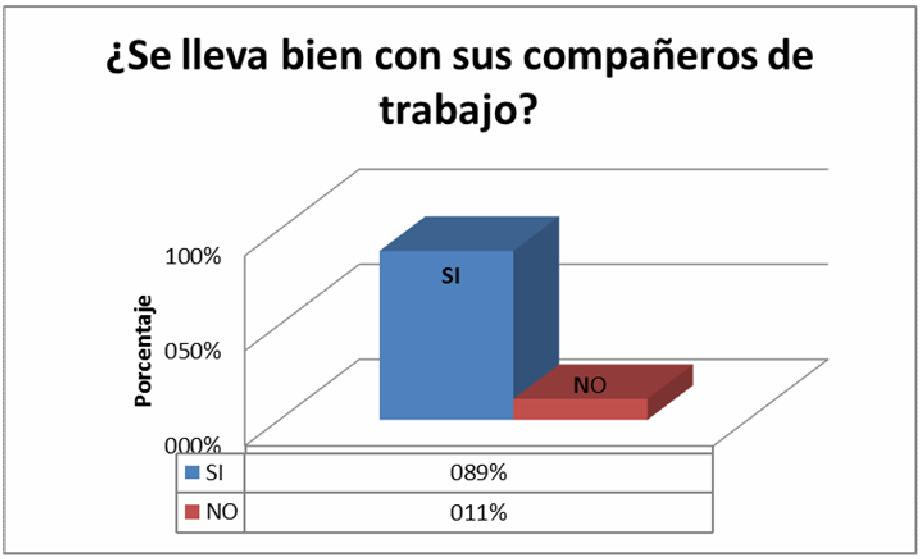
Gráfico # 19: Empleados Capacitados



Fuente: Dirección de Recursos Humanos de la PUCE, Encuesta Clima Laboral 2010
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

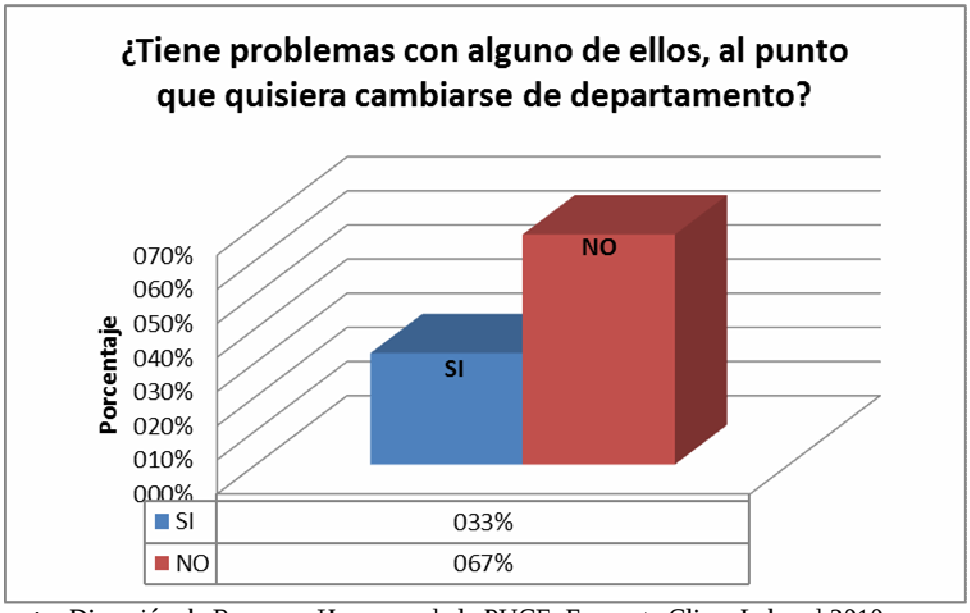
Buen Ambiente laboral. La Facultad cuenta con un buen ambiente laboral de acuerdo a entrevistas realizadas a los funcionarios. A pesar de esto, existe un porcentaje del 32,60% que quisiera cambiarse del departamento por problemas con sus compañeros como lo demuestra el Gráfico # 21.

Gráfico # 20: Ambiente Laboral



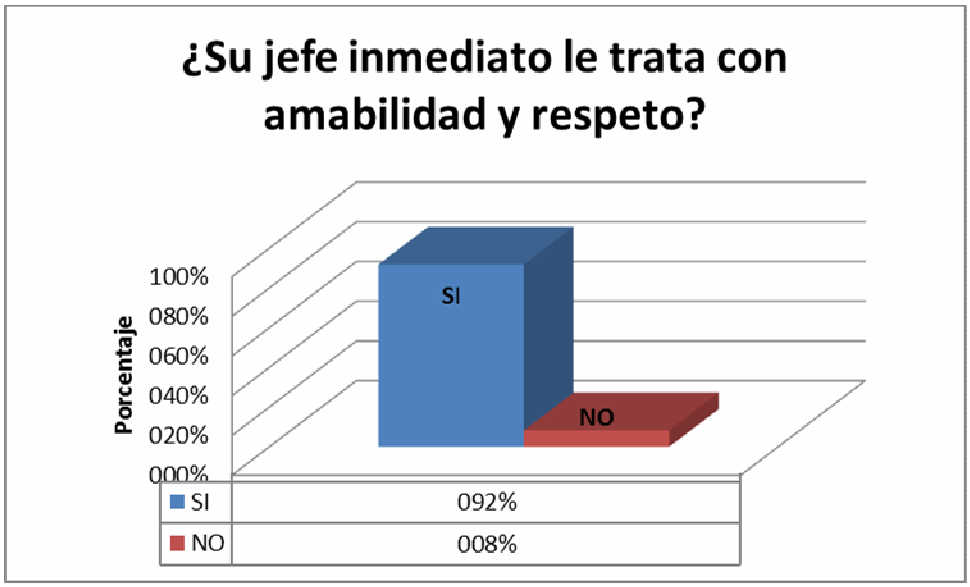
Fuente: Dirección de Recursos Humanos de la PUCE, Encuesta Clima Laboral 2010
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Gráfico # 21: Ambiente Laboral



Fuente: Dirección de Recursos Humanos de la PUCE, Encuesta Clima Laboral 2010
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Gráfico # 22: Ambiente Laboral



Fuente: Dirección de Recursos Humanos de la PUCE, Encuesta Clima Laboral 2010
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Apoyo de las autoridades al cambio. Esta fortaleza es muy importante no solo para la Facultad, si no para cualquier organización que este en constante cambio; ya que si no existe cooperación de las autoridades, todos los esfuerzos

serían en vano. La Facultad demuestra visiblemente esta fortaleza al prestar su apoyo en realizar esta investigación que beneficiará directamente a la Universidad.

Alto desarrollo tecnológico a nivel de Universidad. La Universidad actualmente esta innovando sus recursos tecnológicos y cuenta con planes de mejora que permite mantener un desarrollo en este campo.

Tener como Universidad un buen prestigio, además constar en la Categoría A dentro de la Evaluación del CONEA. Esta oportunidad puede ser aprovechada para elevar el prestigio que actualmente ostenta la Universidad, por ende se debe trabajar en seguir mejorando constantemente.

Planificación estratégica PUCE. Se puede aprovechar esta oportunidad que la Universidad brinda para desarrollar una planificación estratégica estructurada a nivel de Facultad.

1.4.2 Oportunidades

Las oportunidades que se determinaron después de analizar los factores en base a un diagnóstico de la Facultad, se muestran en el siguiente cuadro.

Cuadro # 24: Análisis FODA

OPORTUNIDADES
• Demanda permanente por profesionales de las carreras que ofrece la Facultad. • Importancia del sector educativo a nivel Nacional. • Reestructuración del sector educativo. • Mayor acceso a la educación Superior.

Fuente: Facultad de Ciencias de la Educación-PUCE
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Demanda permanente por profesionales de las carreras que ofrece la Facultad. Los profesionales que egresan de la Facultad de Ciencias de la Educación tienen alta demanda laboral a tal punto que apenas culminan la carrera estos logran conseguir trabajo, esto de acuerdo a la información proporcionada por la Decana de la Facultad.

Importancia del sector educativo a nivel Nacional. En los últimos años se ha dado una mayor importancia al sector educativo tanto a nivel medio como a nivel superior, resultado de esto se ha venido definiendo estudios y análisis que permiten clasificar a las distintas Universidades que tiene el país, un ejemplo es el estudio realizado por el CONEA (actual CEAACES); dichos resultados fueron expuestos anteriormente en el análisis externo. En resumen constituye una ventaja la calificación obtenida por la PUCE, ya que permite un mejor posicionamiento sobre resto de Universidades de otras categorías.

Reestructuración del sector educativo. Con las disposiciones gubernamentales de contar con docentes públicos de calidad se ha encaminado una serie de procedimientos tendientes a lograr este objetivo, como es la contratación de personal docente capacitado y actualizado, por ende esta

situación se la considera como una oportunidad ya que aumenta la demanda de profesionales en pedagogía.

Mayor acceso a la Educación Superior. Esta situación se ve reflejada en el aumento de los créditos que el IECE (Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas) está ofreciendo para acceder a la Educación Superior, esto a su vez causa que aumente la demanda de personas que acceden a la Educación, por esta razón se considera como una oportunidad para aumentar la demanda de estudiantes a las carreras que ofrece la Facultad. A continuación se muestra datos que indican el crecimiento de créditos brindados por el IECE en estos últimos años.

Cuadro # 25: Número y monto de créditos concedidos desde del 2007

AÑOS:	2007	2008	2009	2010	TOTAL	PROMEDIO
NÚMERO:	16.131	23.308	19.383	16.539	**77.361**	**19.340**
MONTO:	55.310.350	105.747.893	105.668.773	89.553.290	**356.280.306**	**90.000.000**

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas-IECE
Elaborado por: IECE

1.4.3 Debilidades

Para determinar la debilidades que tienen la Facultad de Ciencias de la Educación, se obtuvo información proporcionada por los funcionarios que trabajan en esta Unidad, además de esta información, existe los resultados de la encuesta del Clima laboral que en algunas de sus preguntas reflejan un producto particular que vale la pena mencionar. A continuación se muestra en el siguiente cuadro las debilidades definidas.

Cuadro # 26: Análisis FODA

DEBILIDADES
• Bajo número de estudiantes en las carreras que brinda la Facultad. • Baja carga laboral de docentes permanentes • Carencia de Consejo de Facultad, y reuniones de área para la toma de decisiones. • Alto porcentaje de colaboradores que no participan en toma de decisiones • Dependencia permanente del Jefe inmediato (Decano) • Procesos informales no establecidos

Fuente: Facultad de Ciencias de la Educación-PUCE, Encuesta Clima Laboral 2010
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Bajo número de estudiantes. En el Cuadro # 20 Distribución de estudiantes, muestra que actualmente se encuentran inscritos 124 estudiantes en la Facultad de Ciencias de la Educación, 50 estudiantes que son de la modalidad presencial y 74 semi-presencial, comparado con otras Facultades de la Universidad esta se encuentra entre una de las más pequeñas de la Universidad, por tanto se considera que se puede reflejar como una debilidad frente a otras Facultades cuyo volumen de estudiantes es mucho mayor.

Baja carga laboral de docentes permanentes. Como consecuencia del bajo número de estudiantes ocasiona que los docentes de planta o permanentes tiene baja carga laboral a tal punto que la Decana de la Facultad ha solicitado que se ocupe a los docentes en otras Facultades para cubrir sus horas laborales y evitar de alguna manera estos inconvenientes.

No existe Consejo de Facultad. Esto ocasiona que la máxima autoridad en esta Facultad es la Decana, dando absoluta responsabilidad y carga laboral a una sola persona, al no tener la adecuada separación de funciones esto se transforma en una debilidad de control para la Facultad.

Alto porcentaje de colaboradores que no participan en la toma de decisiones. En base a los resultados de la encuesta de clima organizacional se pudo evidenciar esta debilidad dentro de la Facultad.

Dependencia permanente del Jefe inmediato (Decano). Esta debilidad al igual que la anterior se la pudo determinar producto de la encuesta, por tal motivo es conveniente analizar cómo se manejan los procesos para tratar de minimizar este comportamiento.

Procesos Informales no establecidos. Esta debilidad se pudo visualizar al momento de realizar el inventario de procesos, ya que claramente se determinan que aunque los procesos se realizan, no existe un responsable ni un procedimiento establecido, lo que ocasiona muchas veces reprocesos que afecta los tiempo de ejecución de los mismos.

1.4.4 Amenazas

Al determinar la amenazas se tuvo los siguientes resultados, que se considera son los factores más importantes que afectan a la Facultad de Ciencias de la Educación.

Cuadro # 27: Análisis FODA

AMENAZAS
Proliferación de universidades y facultades de ciencias de la Educación.
Facilidades en otras universidades por las diferentes modalidades de estudio
Situación Socio – Económica del país

Fuente: Facultad de Ciencias de la Educación-PUCE, Encuesta Clima Laboral 2010
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Proliferación de Universidades. De lo analizado en temas anteriores, específicamente lo que muestra el Cuadro # 5: Categorías de las Universidades del Ecuador, acerca de la categoría E en donde se muestran 26 Universidades que relativamente son nuevas, y de acuerdo a lo citado indica: "Estas Universidades (Cuadro # 5) representan al sector más dinámico y de crecimiento más rápido en la educación universitaria del Ecuador en los últimos años. Todas estas Universidades han sido creadas en los últimos 12 años, y, 14 de ellas, a partir de la entrada en vigencia de la *Ley Orgánica de Educación Superior* (LOES; mayo 2000).[16] Esto representa una amenaza ya que estas Universidades representan una disminución en el mercado ya que los futuros estudiantes prefieren acudir a una institución menos exigente o más económica en relación a otras Universidades que ya tienen su historia y su prestigio por el esfuerzo que han realizado por años.

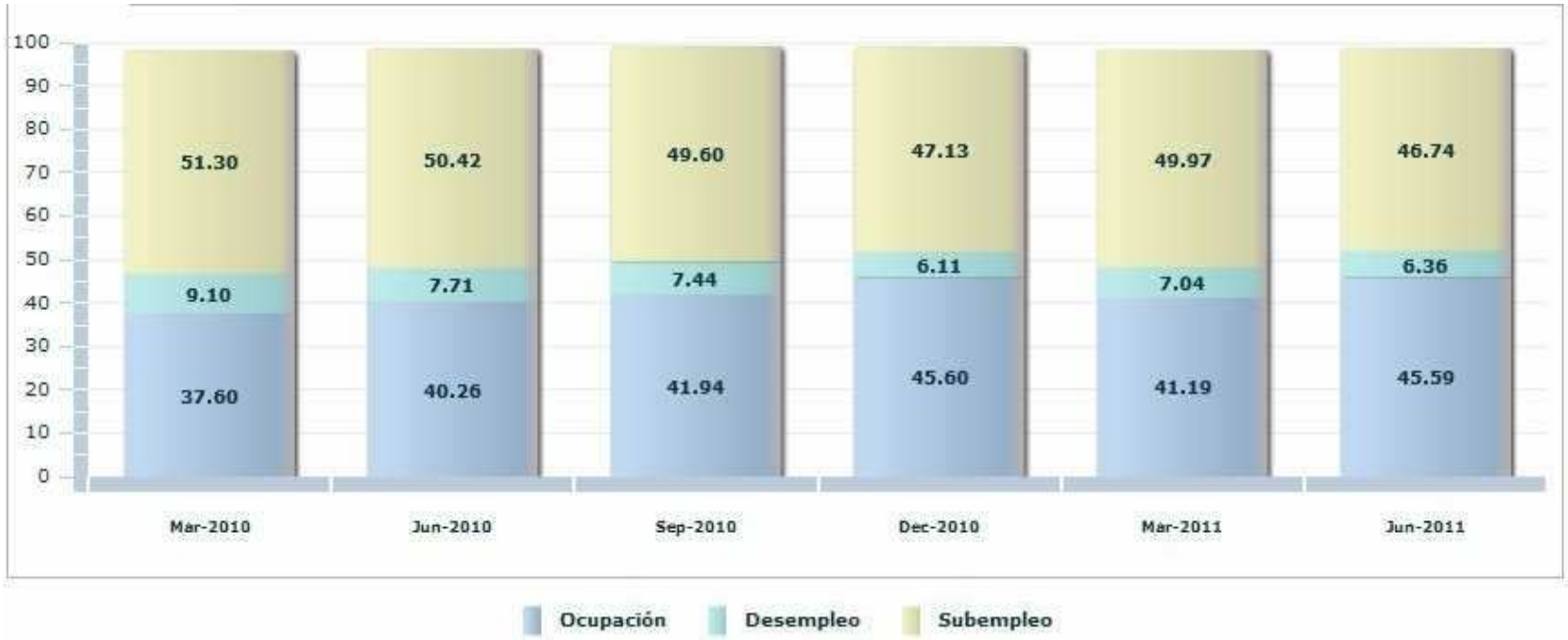
En el Gráfico # 2: Universidades de Quito, muestra que el 63% de las Universidades de Quito cuentan con carreras de Educación esto al igual que el anterior ítem reduce la demanda de estudiantes, por tal motivo se debe tratar de dar algún valor agregado a las carreras que se ofertan en la PUCE.

[16] CONEA. (2009). ***Op. Cit.*** p. 10.

Facilidades en otras Universidades por modalidades. En el mercado existen muchas personas que por su trabajo o cualquiera que sea su actividad no tiene tienen el tiempo necesario para enfocar entre 6 y 8 horas a la Universidad y por tal motivo buscan alternativas para poder lograr culminar sus estudios como son carreras semi-presenciales o a distancia, este factor representa una debilidad para la Facultad ya que de acuerdo al Gráfico # 3: Modalidades, se observa que un 47% de las Universidades de Quito ofrecen estos tipos de estudio, este porcentaje indica que hay una gran cantidad con estos tipos de modalidad.

Situación Socio-económica del país. Para revisar este factor se considera las tasas de empleo y subempleo, entre el 2010 y 2011, que a continuación se muestra.

Gráfico # 23: Mercado Laboral



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC).
Elaborado por: INEC

De acuerdo a los datos se puede demostrar que la tasa de subempleo es muy alta, esto se ve reflejado en la capacidad de las personas para poder acceder a una educación superior debido a que no tienen los recursos suficientes.

2 MODELO DE ACREDITACIÓN DE CARRERAS[17]

Este capítulo es un resumen del Modelo de Acreditación de Carreras elaborado por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior del Ecuador. Se encuentra al alcance de la comunidad universitaria, un Modelo para Carreras de Ingeniería y un Modelo General para el resto de Carreras. Para la presente investigación se considera el Modelo General.

Inicialmente se cita el Marco Legal al que se rige el Modelo de Acreditación de Carreras que es la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), y la actual Constitución del Ecuador, además se resalta la importancia de la Acreditación de las Carreras para estudiantes, profesionales, al interior de los campus de las Instituciones de Educación Superior, desarrollo de la investigación y desarrollo tecnológico.

Este Modelo fue elaborado en base a lineamientos que permiten a las carreras ser comparables a nivel internacional, asegurando que los profesionales del país entren en un mercado competitivo y puedan desarrollar su profesión en cualquier parte del mundo.

Además se enfatiza los componentes del modelo que son los criterios, subcriterios e indicadores, los mismos que son ponderados de acuerdo a los lineamientos y puntajes asignados por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior del Ecuador (CEAACES), como se indica en el Anexo N° 2.

[17] ECUADOR. CEAACES. (2011). [http://ceaaces.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article &id=18&Itemid=21]. ***Modelo de Acreditación CEAACES.***

Finalmente se presenta el proceso que las universidades y carreras deben seguir para obtener la acreditación de carreras.

2.1 ANTECEDENTES

A través del Decreto Ejecutivo 517, el Presidente de la República fusiona a la Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología (Senacyt) con la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología e Innovación (Senescyt), creada en la nueva Ley de Educación Superior en vigencia desde el 12 de octubre del 2010. Con la vigencia del nuevo cuerpo legal las funciones, presupuesto, equipamiento y demás bienes activos del CONESUP, pasaron al nuevo organismo que lo reemplaza.

Con el objeto de mejorar la calidad de la Educación Superior del país, y recogiendo los criterios de amplios sectores de la sociedad ecuatoriana, se propone una nueva Orgánica de Educación Superior – LOES, lo que produjo una etapa de transición del ex CONEA al actual CEAACES.[18]

2.1.1 Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior del Ecuador

El Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior del Ecuador (CEAACES) es un organismo de Derecho Público, cuya finalidad esencial es el mejoramiento de la calidad académica y de gestión de las universidades, escuelas politécnicas e institutos superiores técnicos y tecnológicos del país, a través de los procesos de autoevaluación institucional, evaluación externa y acreditación.

El CEAACES, es el único organismo público Facultado por la Constitución Política de la República y la Ley, para conferir la acreditación, como certificación oficial de que una institución, carrera, programa o unidad académica del Sistema Nacional de Educación Superior.[19]

---

[18] ECUADOR. DIARIO EL UNIVERSO. (2010). [http://www.eluniverso.com/2010/10/20/1/1355/senacyt-fusiona-nueva-secretaria.html]. ***Senacyt se fusiona con nueva secretaría.***

[19] RIACES. (2011). [http://www.riaces.net/index.php/acerca-de-riaces-ique-es-riaces/miembrosgroup1/miembros/88-ecuador.html]. ***Consejo Nacional De Evaluación, Acreditación Y Aseguramiento De La Calidad De La Educación Superior (CEAACES).***

2.2 GENERALIDADES DEL MODELO DE ACREDITACION DE CARRERA

La evaluación y acreditación institucional de carreras de la Educación Superior es hoy un tema prioritario para el Gobierno Nacional, el que a través de la LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR expresa la importancia que tienen estos procesos, para lograr el mejoramiento continuo y la excelencia, y que de esta manera se entregue por parte de las IES a la sociedad profesionales de gran calidad. Por otro lado al interior de sus campus se fomente el desarrollo de la investigación y el desarrollo tecnológico, aspectos vitales para beneficio del país.

El Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior del Ecuador, asumiendo su responsabilidad de máximo ente evaluador acreditador, pone al alcance de todos el "Modelo para la Evaluación de las Carreras con fines de Acreditación", para que constituya un instrumento orientador de los procesos de autoevaluación y evaluación externa que deben llevar a cabo en instituciones educativas.

El modelo de evaluación de carreras es un instrumento dinámico y flexible pues permitirá que las carreras de las instituciones mantengan sus características propias de acuerdo a los objetivos educacionales y resultados del aprendizaje que deben responder a las condiciones de cada institución.

El modelo que establece el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES) tiene el rigor necesario para ser comparable a nivel internacional, tanto de estudiantes como docentes y además la

flexibilidad requerida para ser adaptado al propio contexto de cada carrera en particular.

2.2.1 Marco Legal

La actual Constitución en su Art. 353, numeral 2 establece que: El Sistema de Educación Superior se regirá por: "Un organismo público técnico de acreditación y aseguramiento de la calidad de las instituciones, carreras o programas, que no podrá conformarse por representantes de las instituciones objeto de regulación."

La Disposición Transitoria Vigésima en el párrafo tercero expresa lo siguiente: "……En el plazo de cinco años a partir de la entrada en vigencia de esta Constitución, todas las instituciones de educación superior; así como sus carreras, programas y posgrados deberán ser evaluados y acreditados conforme a la ley. En caso de no superar la evaluación y acreditación, quedarán fuera del sistema de educación superior."

Este marco legal se complementa con el contenido de los siguientes artículos del LOES:

Art. 94.- Evaluación de la calidad.- "La Evaluación de la Calidad es el proceso para determinar las condiciones de la institución, carrera o programa académico, mediante la recopilación sistemática de datos cuantitativos y cualitativos que permitan emitir un juicio o diagnóstico, analizando sus componentes, funciones, procesos, a fin de que sus resultados sirvan para reformar y mejorar el programa de estudios carrera o institución."

Art. 95.- La Acreditación.- "La Acreditación es una validación de vigencia quinquenal realizada por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, para certificar la calidad de las instituciones de educación superior, de una carrera o programa educativo, sobre la base de una evaluación previa.

La Acreditación es el producto de una evaluación rigurosa sobre el cumplimiento de lineamientos, estándares y criterios de calidad de nivel internacional, a las carreras, programas, postgrados e instituciones, obligatoria e independiente, que definirá el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

El procedimiento incluye una autoevaluación de la propia institución, así como una evaluación externa realizada por un equipo de pares expertos, quienes a su vez deben ser acreditados periódicamente.

El Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior es el organismo responsable del aseguramiento de la calidad de la Educación Superior, sus decisiones en esta materia obligan a todos los Organismos e Instituciones que integran el Sistema de Educación Superior del Ecuador."

Art. 96.- Aseguramiento de la calidad.- "El Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, está constituido por el conjunto de acciones que llevan a cabo las instituciones vinculadas con este sector, con el fin de garantizar la eficiente y eficaz gestión, aplicables a las carreras, programas académicos, a las instituciones de educación superior y también a los consejos u organismos evaluadores y acreditadores."

Art. 100.- La Evaluación Externa.- "Es el proceso de verificación que el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior realiza a través de pares académicos de la totalidad o de las actividades institucionales o de una carrera o programa para determinar que su desempeño cumple con las características y estándares de calidad de las instituciones de educación superior y que sus actividades se realizan en concordancia con la misión, visión, propósitos y objetivos institucionales o de carrera, de tal manera que pueda certificar ante la sociedad la calidad académica y la integralidad institucional.

Para la emisión de informes de evaluación externa se deberá observar absoluta rigurosidad técnica y académica."[20]

2.2.2 Propósito de la Evaluación para la Acreditación

El propósito fundamental del proceso de evaluación y acreditación de las carreras es poner al servicio una herramienta que permita la identificación de parámetros básicos de calidad y su comparación con el promedio de las evaluaciones de las carreras con denominaciones similares, con el fin de adoptar medidas para la mejora continua de la calidad de la carrera.

[20] ECUADOR. CEAACES. (2011). [http://ceaaces.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=18&Itemid=21]. ***Modelo de Acreditación CEAACES.*** pp. 9-11.

2.3 ESTRUCTURA DEL MODELO DE EVALUACIÓN DE CARRERA

La evaluación de carreras corresponde a un “concepto pluridimensional que debería comprender todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad y al mundo universitario” (UNESCO, 1998). Estas dimensiones múltiples constituyen los ejes que sirven de referencia para determinar en qué medida el desempeño de las instituciones superiores y específicamente de sus carreras responden al compromiso de calidad de la enseñanza.

2.3.1 Criterios

Un criterio es una herramienta que permite sumar, sintetizar bajo un solo elemento, las consecuencias relacionadas con un mismo punto de vista, de tal manera que es posible establecer preferencias parciales.

En la construcción de un criterio el analista debe tener presente la necesidad de que todos los actores del proceso de decisión se adhieran a las comparaciones que serán decididas a partir del modelo.

2.3.2 Indicadores

El nivel inferior de la estructura de evaluación corresponde a los indicadores. El término indicador se refiere a una variable; siendo una variable la representación operacional de un atributo (cualidad, característica, propiedad)

de un sistema (Gallopin, 1997). Los indicadores cumplen las siguientes funciones:

- Valorar condiciones y tendencias en relación a estándares y objetivos;
- Comparar según situaciones y lugares;
- Proveer información de alerta temprana;
- Anticipar condiciones y tendencias futuras.

Los indicadores pueden adoptar diferentes valores o estados dentro del intervalo de una escala previamente establecida.

En las escalas de valoración intervienen valores específicos que tienen que ver con la definición de estándares, umbrales, normas, objetivos.

- Estándares y normas.- Se refieren a un valor o estado establecido como deseable (estándar) o mandatorio (norma). La LOES establece normas concretas para los valores de algunos indicadores que intervienen en el modelo de evaluación.

- Umbral.- Representa un valor por encima (o debajo) del cual el grado de cumplimiento de cierta propiedad o característica es inaceptable. Por ejemplo, un número determinado de estudiantes por profesor se define como un umbral del indicador respectivo.

- Los objetivos asociados a un indicador son contextuales y representan estados realizables (o alcanzables) definidos en el proceso de evaluación. La definición de “benchmarks” es un ejemplo.

La definición de valores para los estándares, normas, umbrales, en el modelo de evaluación de carreras, se basa en diversas fuentes de información:

- Las disposiciones de la Constitución (2008);
- La Ley Orgánica de Educación Superior (2010);
- El Reglamento de Régimen Académico (vigente);
- Juicios de expertos/as, y referencias a estándares internacionales;
- Valoración por comparación (benchmark), tomando como referencia la valoración alcanzada por la carrera de mejor desempeño con respecto al indicador.

2.3.3 Características Técnicas de la Metodología de Acreditación

La metodología permite la evaluación de los criterios y subcriterios a través de la ponderación de los indicadores asociados a éstos, lo que posibilita la acreditación que es obligatoria para todas las carreras. La acreditación de excelencia está diseñada para preparar a la carrera en la obtención de una acreditación internacional en el caso de que así lo deseen las autoridades de la

universidad o la politécnica. La acreditación de excelencia requiere de un alto grado de planificación de los objetivos educacionales, planes curriculares, syllabuss, de los resultados o logros del aprendizaje, y especialmente de los mecanismos para evidenciarlos, de las técnicas para evaluarlos y de registros y evidencias que muestren el nivel alcanzado durante al menos un año.

2.4 CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN

Las Instituciones de educación superior (IES) han experimentado un aumento de las presiones para rendir cuentas y dar información a la sociedad sobre la calidad de su enseñanza. Sin embargo, las formas de evaluar existentes y la clasificación de Instituciones de Educación Superior tienden a descuidar la información sobre los resultados del aprendizaje de los estudiantes.

Esto es especialmente relevante en la educación de pregrado moderna, en la que el profesional recién egresado debe demostrar desde el principio una competencia general y una variedad de capacidades que le permitan desenvolverse ética y satisfactoriamente en un entorno cada vez más competitivo y cuyo alcance no solo comprende el ámbito local sino el global. Esto implica que las competencias requeridas para su ejercicio profesional deberían estar presentes al final de la educación universitaria de pregrado, aun cuando se encuentren en estado embrionario y sea necesario seguirlas desarrollando; de ahí la necesidad de que se defina claramente los resultados o logros del aprendizaje que reflejen los requisitos para el ejercicio profesional del egresado, los que no solo deben comprender aquellos relacionados con los conocimientos específicos de una carrera, sino también aquellos

que le permitan lograr un desarrollo posterior como ciudadano responsable y profesional competente. Por lo tanto, es necesario conocer si la oferta de las carreras de una IES se ha basado en planes de estudio que tengan declaraciones explícitas y detalladas de los resultados o logros del aprendizaje o lo que se espera que el estudiante conozca, comprenda y / o sea capaz de demostrar al final del período.

Los criterios que se han seleccionado para evaluar la calidad de las carreras coinciden en gran medida con los utilizados por la mayoría de instituciones de acreditación internacionalmente reconocidas, pues al menos ocho criterios son comunes a todas éstas, lo que posibilita realizar un análisis adecuado del quehacer académico de una carrera. La revisión documental de las metodologías de evaluación de carreras tales como las de ARCU-SUR, ABET-USA, Engineers Canadá, CEAACESU de Argentina, entre otras, muestran ocho de los criterios seleccionados como coincidentes.

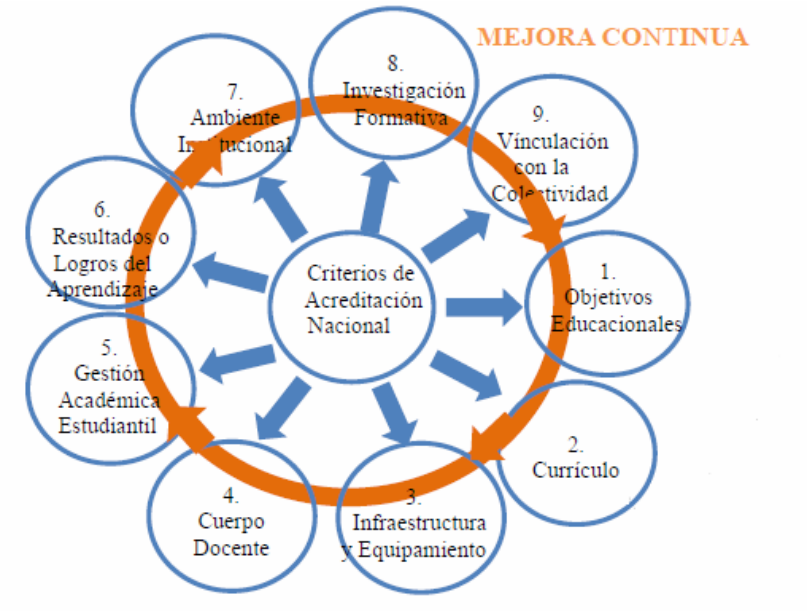
Esta aproximación metodológica está acorde con los lineamientos del Art. 97 de la Ley. En la metodología del CEAACES se consideran los siguientes criterios

a. Objetivos Educacionales
b. Currículo
c. Infraestructura y Equipamiento
d. Cuerpo Docente
e. Gestión Académica Estudiantil
f. Resultados o logros del aprendizaje
g. Ambiente Institucional

h. Investigación Formativa

i. Vinculación con la Colectividad

Gráfico # 24: Criterios de Acreditación Nacional



Fuente: Modelo de Evaluación del CEAACES
Elaborado por: CEAACES

2.4.1 Descripción de los Criterios para la Evaluación

2.4.1.1 Criterio A: Objetivos Educacionales

Son enunciados que describen de manera general los resultados o logros del aprendizaje al término de la carrera planteados en los objetivos educacionales.[21]

[21] Cfr. Ibídem. p. 50.

2.4.1.2 Criterio B: Currículo

Es el resultado de la planificación de cursos, actividades, prácticas internas y externas y otros elementos que permitan que al término de la carrera el estudiante logre el perfil de egreso y los resultados o logros del aprendizaje de la carrera. Los requerimientos curriculares especifican áreas de concentración de conocimientos de la carrera. Los docentes deben asegurar que el currículo de la carrera dedique adecuada atención y tiempo para cada uno de los componentes los que deben ser consistentes con los resultados y los objetivos de la carrera y la institución. El currículo debe abarcar contenidos de ciencias básicas, contenidos específicos de ciencias correspondientes a la profesión objeto de la titulación y contenidos de educación general que permitan la ubicación y la comprensión del entorno tanto nacional como internacional del futuro profesional. El plan curricular relaciona las materias del currículo con los resultados o logros del aprendizaje a ser desarrollados durante la formación profesional. El plan o malla curricular incluye los niveles de los resultados o logros del aprendizaje (inicial, medio, avanzado) alcanzados en cada asignatura o componente que otorga créditos para la carrera.

La malla curricular debe indicar el tipo de materia: obligatoria, optativa, práctica. La secuencia de las materias: pre-requisitos, co-requisitos.

Cada materia de la carrera debe contar obligatoriamente con un syllabus o programa de la materia que especifique claramente, además de los contenidos, los resultados o logros del aprendizaje a ser desarrollados y los mecanismos utilizados para evaluarlos. En el syllabus deben constar además la bibliografía de base y complementaria.

Debe existir constancia de que estas han sido objeto de revisiones periódicas que permitan la actualización del plan curricular. Es necesario recalcar que los resultados o logros del aprendizaje establecidos son los que permiten realizar la convalidación entre materias.[22]

2.4.1.3 Criterio C: Infraestructura y Equipamiento

Este criterio se refiere a las aulas, oficinas, laboratorios, bibliotecas, TICs y espacios o instalaciones de práctica, deben contar con equipamiento adecuado, deben ser seguros y proveer un ambiente

[22] Ibídem. pp. 50-51.

favorable al aprendizaje, facilitando además la interacción entre estudiantes y profesores.

Las instalaciones físicas deben crear un ambiente que favorezca el desarrollo de actividades profesionales. Las aulas, laboratorios, instalaciones de práctica, equipo asociado a éstos deben ser adecuados y con medidas de seguridad que permitan alcanzar los objetivos de la carrera y procurar un ambiente seguro.

La carrera debe proporcionar a los estudiantes oportunidades para aprender la utilización y las herramientas adecuadas relacionadas con cada una de las actividades formativas prácticas y teóricas de la carrera. La infraestructura de las TIC's deben ser adecuadas para dar soporte a las actividades académicas y estudiantiles con el fin de lograr los objetivos de la carrera y de la institución. Debe contar con una biblioteca especializada, actualizada, suficiente, y; especialmente ejemplares de los libros de textos utilizados en cada una de las materias, cursos o módulos así como las publicaciones de la bibliografía enunciada en los syllabus.[23]

2.4.1.4 Criterio D: Cuerpo Docente

Los docentes deben tener cualificaciones apropiadas y deben haber demostrado autoridad suficiente para asegurar una guía adecuada para la carrera, lo que le servirá para desarrollar e implementar procesos de evaluación y mejoramiento continuo, la consecución de sus objetivos educacionales, así como los resultados o logros del aprendizaje. Las competencias generales de los docentes se pueden apreciar mediante factores tales como: su nivel de escolaridad, su experiencia profesional, su experiencia y efectividad en enseñanza, su habilidad para comunicarse, su entusiasmo para desarrollar programas más efectivos, su participación en redes y sociedades profesionales.

El cuerpo docente debe tener un suficiente número de profesores con las competencias necesarias para cubrir las áreas curriculares de la carrera. Debe existir el número de profesores TC (equivalente) para mantener niveles adecuados de interacción estudiantes-profesores, actividades tutoriales con los estudiantes, actividades de servicio a la comunidad, interactuar con los sectores productivos y profesionales así como con los empleadores de los estudiantes.[24]

[23] Ibídem. pp. 51-52.
[24] Ibídem. p. 52.

2.4.1.5 Criterio E: Gestión Académica Estudiantil

La carrera debe guiar a sus estudiantes respecto a sus objetivos, evaluar el rendimiento estudiantil y hacer un seguimiento del progreso de los estudiantes con el fin de asegurar su éxito en alcanzar los resultados o logros del aprendizaje y por lo tanto asegurar que hayan alcanzado el perfil de egreso al momento de su graduación.[25]

2.4.1.6 Criterio F: Resultados o Logros del Aprendizaje (Learning Outcomes)

Los resultados o logros del aprendizaje son declaraciones que describen que es lo que se espera que los estudiantes conozcan y sean capaces de hacer al momento de graduarse, al terminar una asignatura o un grupo de las mismas y describir como esto va a verificarse. El criterio Resultados o Logros del Aprendizaje se divide en dos subcriterios. Específicos propios de la carrera y genéricos, estos últimos corresponden a aquellos que se espera que un estudiante de cualquier carrera de tercer nivel pueda demostrar haber adquirido al término de sus estudios. Para el desarrollo de este criterio se deberán tomar en cuenta: el proceso aplicado por el establecimiento y la revisión de los Resultados o logros del aprendizaje los cuales concretan y detallan el perfil de egreso definido por la carrera.

La descripción de los resultados o logros del aprendizaje permite mostrar cómo estos aportan al cumplimiento de los Objetivos Educacionales de la Carrera, esto se logra mediante la descripción de la relación entre los cursos del currículo y los resultados o logros del aprendizaje.

En la renovación de la acreditación de acuerdo a lo dispuesto en el art. 95 de la LOES, a las que han sido acreditadas, se deberá demostrar el grado en que los resultados o logros del aprendizaje se han alcanzado, mediante la descripción del nivel logrado en cada resultado de aprendizaje.[26]

2.4.1.7 Criterio G: Ambiente Institucional

Debe crear las condiciones que permitan asegurar la calidad y la continuidad de la carrera, de igual forma proveer los recursos

[25] Ibídem. p. 53.
[26] Ibídem. pp. 53-54.

financieros y un liderazgo constructivo que atraigan, retengan y posibiliten un desarrollo profesional sostenido de un cuerpo de profesores bien cualificados mediante la creación de un escalafón, que contemple el mejoramiento continuo de todo el personal de la IES.

La institución debe contar con sistemas de evaluación de la satisfacción estudiantil y de la docencia debidamente estructurados y funcionales que permitan realizar una adecuada evaluación externa (evaluación por pares) y los ajustes necesarios y para el mejoramiento continuo de las carreras y de la institución.[27]

2.4.1.8 Criterio H: Investigación Formativa

Cada carrera debe tener definidas líneas de investigación formativa y cuando sea posible y pertinente de investigación básica, líneas en las que se Cnmarcarán los trabajos de titulación. Esta investigación deberá estar sostenida por docentes conformados en grupos de investigación, que pueden ser multidisciplinarios, debiendo existir los elementos de infraestructura y financiamiento que permitan su sostenibilidad, así como la difusión de los resultados de las mismas.[28]

2.4.1.9 Criterio I: Vinculación con la Colectividad

Debe contar con mecanismos para el desarrollo de actividades que permitan establecer relaciones de los estudiantes y los profesores con el entorno social, económico y productivo. Esto es, procedimientos o normativas que faciliten la ejecución de asistencia técnica, análisis y pruebas de laboratorio, consultorías, clínicas, prácticas estudiantiles, trabajos de fin de carrera y otras actividades afines. Estas actividades y sus resultados deben tener relación con el área profesional de la carrera, y preferentemente realizadas en los últimos tres años de la misma, en una modalidad de: convenio, acuerdo, contrato u otra forma de cooperación.

El registro de ella deberá contar con una descripción de las características de la misma, el número de profesores y estudiantes involucrados y la duración en horas (por cada estudiante y docente), así como los resultados y su evaluación.[29]

---

[27] Ibídem. pp. 54-55.
[28] Ibídem. p. 55.
[29] Ibídem. p. 55.

2.4.2 Tipificación de los Criterios, Subcriterios e Indicadores del Modelo de Evaluación

La tipificación de los criterios, subcriterios e indicadores del modelo de evaluación se refiere a una breve descripción de cada uno de ellos, su forma de cálculo y escala, el mismo que se detalla en el Anexo N° 2.

2.5 PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN EVALUACIÓN EXTERNA Y ACREDITACIÓN DE CARRERAS

El requisito ***sine qua non*** para la acreditación de carreras, es la acreditación institucional de la universidad y su conjunto; es decir sólo pueden ser admitidas al proceso para la acreditación de carreras aquellas IES que hayan sido acreditadas institucionalmente.

La acreditación de carreras es un proceso posterior a la acreditación institucional, que se realiza mediante convocatorias del CEAACES para evaluación de carreras con denominaciones similares.

En cada convocatoria se establecerá un cronograma del proceso. Los siguientes pasos del proceso se realizarán de conformidad con el Reglamento de los Procesos de Evaluación y Acreditación expedido por el CEAACES y que figura en el portal institucional.

2.5.1 Autoevaluación

Primera convocatoria

El CEAACES pedirá a la institución información suplementaria con el fin de determinar si la carrera corresponde o no a la convocatoria. En caso positivo, el CEAACES comunicará a la institución que la solicitud ha sido aceptada y se dará inicio al proceso. En caso negativo, el CEAACES fundamentará en el marco de qué convocatoria debe realizarse la evaluación de la carrera en cuestión.

Segunda convocatoria (en un período establecido por el CEAACES no mayor de seis meses) después de conocidos los resultados de la primera convocatoria

Aquellas carreras que no cumplan con estos niveles y estándares de calidad en cada uno de los criterios no podrán ser acreditadas, sin embargo, tendrán la posibilidad de mejoramiento de aquellos aspectos en los que no han alcanzado el nivel de calidad requerido para la acreditación mediante la elaboración de planes de mejoramiento cuyo cumplimiento será comprobado por la institución de acreditación, en caso de no cumplimento de estos planes, y por lo tanto de los estándares para la acreditación, se realizará un informe recomendando la supresión de la carrera, así mismo se dará a conocer a la sociedad los resultados de esta evaluación.

2.5.2 La Evaluación Externa

- El CEAACES designará para cada carrera un equipo de evaluadores externos conformado por dos a tres evaluadores-verificadores. Esta designación será comunicada a la IES cuya carrera será evaluada.

- Para que un evaluador–verificador externo sea designado dentro del equipo evaluador de una carrera, a más de los criterios previos de selección, no deberá haber ejercido la docencia universitaria en la IES donde se va a realizar la evaluación de la carrera.

- El CEAACES suministrará a los evaluadores – verificadores externos facilidades o fondos para su movilización viáticos y/o subsistencias durante el tiempo que dure la visita de estos.

- Los evaluadores externos previo a la visita de verificación deberán haber revisado la información de autoevaluación presentada por la carrera objeto de la evaluación;

- La IES nombrará un coordinador de la carrera quien actuará como contraparte del equipo evaluador para la evaluación verificación externa;

La IES proporcionará información general al CEAACES sobre: estatutos, reglamentos o cualquier otra información que sea conveniente o necesaria para que los evaluadores -verificadores externos se formen una imagen integral

tanto del ambiente institucional como de aquel relacionado directamente con la carrera.

2.5.3 La Acreditación de las Carreras

El Análisis de las carreras evaluadas en la convocatoria se hará mediante el tratamiento de la información proveniente de las evaluaciones y verificaciones externas, que se presentaron y evaluaron en una convocatoria utilizando el modelo de evaluación de carreras del CEAACES.

El análisis de la información verificada y consolidada de todas las carreras del mismo tipo evaluadas por los diferentes comités de evaluadores externos será responsabilidad del comité asesor del CEAACES quien evaluará las carreras, analizará la situación general del conjunto de carreras y definirá los niveles de aceptación o rechazo para la acreditación de una carrera.

Segunda convocatoria

Las carreras no acreditadas podrán solicitar las justificaciones por las cuales sus puntajes no permitieron su acreditación, y solicitar un plazo para realizar un plan de mejoras, que deberá estar enmarcado en un período determinado y no mayor de seis meses que establecerá el CEAACES para el comienzo de la segunda evaluación y verificación, después de que la IES envíe la información de las carreras con la implementación del plan de mejoras.

La información recibida en el portal del CEAACES, será nuevamente analizada por un comité de expertos, comparada con la evaluación anterior y en caso de que la carrera cumpla con los estándares y niveles de ponderación de cada uno de los indicadores, establecidos por el CEAACES para la acreditación de la carrera, el comité remitirá un informe favorable para la acreditación.

En caso de no acreditación el CEAACES presentará un informe por el cual se recomienda la supresión de la carrera y se divulgará los resultados en conformidad con el artículo 174 literal n de la LOES). El organismo pertinente designará un interventor que supervisará que la carrera no enrole más estudiantes en la carrera no acreditada.

3 DIAGNÓSTICO DE PROCESOS

Este capítulo describe la Situación Actual de los Procesos que se desarrollan en la Facultad de Ciencias de Educación de la Pontifica Universidad Católica del Ecuador, para lo cual se realizó observación directa de las distintas actividades, además se efectuaron entrevistas, las cuales fueron dirigidas a docentes y personal administrativo de la Facultad, para así obtener una descripción textual de las actividades que permiten la identificación de cada proceso.

Para una mejor comprensión y estandarización de los procesos actuales de la Facultad se procedió a la diagramación, para visualizar de manera clara el desarrollo de las actividades de cada proceso. Cabe mencionar que dichos diagramas de flujo fueron validados por los responsables directos.

Posteriormente se realizó una descripción de cada uno de los procesos de la Facultad y un análisis de valor agregado, lo que permitirá identificar las actividades que no agregan valor para poder establecer las oportunidades de mejora de la Facultad.

Como última parte de éste capítulo se identificó las fortalezas y debilidades que fueron determinadas mediante un análisis minucioso de las áreas clave identificadas en cada proceso.

3.1 FUNDAMENTO TEÓRICO

La globalización y los constantes cambios a los que se enfrentan a diario las organizaciones han ocasionado que muchas instituciones desaparezcan del mercado, por lo que hoy en día se ha tornado un reto para todos aumentar el nivel de competitividad, que garantice una permanencia a largo plazo en los mercados.

Siendo ésta una de las principales problemáticas, se ha tomado como base y lineamiento para la aplicación de esta investigación la "Gestión por Procesos" dónde su fundamento teórico se basa principalmente en la satisfacción de las necesidades de clientes internos y externos, para luego alcanzar una fidelización de los mismos dando como resultado la calidad total.

A continuación se detallan los principales conceptos que han sido aplicados a los largo de este capítulo.

3.1.1 Proceso

> Cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, agregue valor a éste y suministre un producto a un cliente externo o interno. Los procesos utilizan los recursos de una organización para suministrar resultados definitivos.[30]

> Un proceso es un conjunto de tareas lógicamente relacionadas que existen para conseguir un resultado bien definido dentro de un negocio; por lo tanto, toman una entrada y le agregan valor para producir una salida. Los procesos tienen entonces clientes que pueden ser internos o externos, los cuales reciben a la salida, lo que puede ser un producto físico o un servicio.

[30] J., HARRINGTON. (1993). ***Mejoramiento de los procesos de la Empresa.*** Colombia: Mc. Graw Hill. p. 9.

Éstos establecen las condiciones de satisfacción o declaran que el producto o servicio es aceptable o no.[31]

ISO9000 define proceso como: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultado. Una sencilla definición de proceso es: Secuencia (ordenada) de actividades (repetitiva) cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente.[32]

3.1.2 Gestión por Procesos (Enfoque Basado en Procesos)

La gestión por procesos es un conjunto de conceptos y prácticas que apuntan a un mejor desempeño de los procesos empresariales. La Gestión por Procesos combina una propuesta metodológica con la gestión del talento humano para mejorar la calidad de los productos y servicios de los procesos con miras a incrementar la satisfacción del cliente. Se encuentran implícitas en la filosofía de la Gestión por Procesos la concientización e institucionalización de una visión de procesos (pensamiento de procesos) de la empresa.[33]

Siendo así se puede determinar que la gestión de procesos trae grandes beneficios como:

- Mayores beneficios económicos.
- Mayor satisfacción al cliente.
- Mayor satisfacción personal.
- Mayor conocimiento y control de los procesos.
- Conseguir un mayor flujo de información y de materiales.
- Distribución de los tiempos del proceso.
- Mayor flexibilidad frente a las necesidades de los clientes.[34]

---

[31] O., BARROS. (1994). ***Reingeniería de Procesos de Negocios.*** Chile: Editorial Dolmen. p. 55.
[32] J., PÉREZ. (2007). ***Gestión por Procesos.*** Quito: ESIC Editorial. 2da Edición. p. 49.
[33] W., KETTINGER y V., GROVER. ***Toward a Theory of Business Process Change Management.*** Journal of Managenemt Information Systems: Vol. 12 Issue 1. pp. 9-30.
[34] E., NAVARRO. (2007). ***Gestión de Reingeniería por procesos.***

Se puede mencionar que la Gestión por procesos es la base para obtener una certificación de calidad, de acuerdo a lo indica la Norma ISO, que uno de sus principales objetivos es la Administración por procesos, como se cita a continuación:

> Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.[35]

> El Enfoque Basado en Procesos consiste en la Identificación y Gestión Sistemática de los procesos desarrollados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos (ISO 9000:2000). La Gestión por Procesos se basa en la modelización de los sistemas como un conjunto de procesos interrelacionados mediante vínculos causa-efecto. El propósito final de la Gestión por Procesos es asegurar que todos los procesos de una organización se desarrollan de forma coordinada, mejorando la efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas (clientes, accionistas, personal, proveedores, sociedad en general).[36]

3.1.3 Diagramación

> Un diagrama de flujo es una técnica básica que permite describir gráficamente un proceso existente o uno nuevo propuesto, mediante símbolos, líneas y palabras simples, demostrando las actividades que se realizan desde un punto de partida hasta un punto final, las relaciones entre los diferentes actores, indicando quién hace qué y en qué secuencia se desarrolla el proceso.[37]

> Los diagramas de flujo son representaciones gráficas de procesos que muestran las actividades tanto de los procesos de negocios y productos/servicios como la relación entre éstos. Dichos diagramas tiene valor en casi todos los pasos del proceso de solución de problemas. Se

[35] ISO 9001:2000. (2000). ***Norma Internacional ISO: 9001.*** Ginebra: Secretaría Comité ISO. p. 6.
[36] D., REY. (2005). [http://www.gestiopolis.com/recursos4/docs/ger/gestitra.htm]. ***La gestión tradicional y la gestión por procesos.***
[37] H., MARIÑO. (2001). ***Gerencia de Procesos.*** Bogotá: Alfaomega S.A, 1ra Reimpresión. p. 10.

> pueden utilizar para identificar problemas, definir mediciones, generar ideas, proporcionar una visión de la condición futura deseada y seleccionar la solución apropiada.[38]

Para la diagramación se tiene que conocer claramente al proceso, identificar cuáles son los principales actores y actividades del mismo, posteriormente se debe recopilar la información necesaria, mediante la utilización de distintas técnicas para posteriormente proceder a la diagramación en sí.

Los elementos que conforman un proceso son los que se detallan a continuación:

Entrada

"Las entradas de un proceso son por lo general salidas de otros procesos. Las materias primas, los materiales, la información, las personas, los insumos, el dinero, entre otros, son ejemplos de entradas a un proceso". (MARIÑO, 2001: p. 12).

Proveedor

"Organización o persona que suministra un producto". (MARIÑO, 2001: p. 12).

[38] J., HARRINGTON. (1993). ***Op. Cit.*** p. 255.

Producto

"Es la salida de un proceso. Tal salida puede ser un bien tangible como un automóvil o un informe escrito o intangible como la entrega de conocimiento en una universidad". (MARIÑO, 2001: p. 12).

Cliente

"Organización o persona que recibe un producto. El clientes puede ser externo o interno a la organización". (MARIÑO, 2001: p. 12).

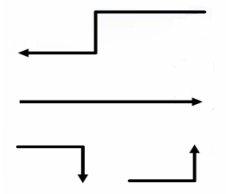
En este estudio, se utilizarán los símbolos correspondientes a las Normas ANSI (American National Standards Institute) por sus siglas en ingles; se trata del Instituto Nacional de Normalización Estadounidense.[39]

A continuación el significado de cada uno de ellos:

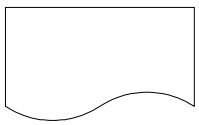


Entidades Externas: Símbolo utilizado para representar a la Entidad Externa. Si se encuentra al lado izquierdo de un documento es proveedora de insumos; si se encuentra al lado derecho de un documento es cliente o beneficiaria de un producto del proceso.

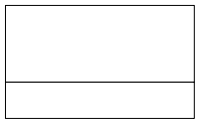
[39] P., IDROBO. (2010). ***Diagramación de Procesos.*** Material de Semestre.



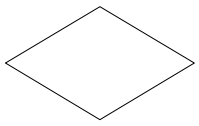
Dirección del Proceso: Líneas rectas horizontales o verticales con una flecha en la punta. Indica la secuencia de ejecución de las operaciones las entradas y los resultados.



Documentos / Entradas / Salidas: Son documentos, formularios, materiales o productos que se utilizan o se generan en una actividad. Es una forma utilizada en los diagramas de flujo para identificar insumo, cuando se encuentra al lado izquierdo de una actividad y producto o resultado si se encuentra al lado derecho de una actividad.



Actividad: Es un conjunto de tareas que conducen a un resultado final visible y mensurable. Es un rectángulo dividido en dos segmentos. El primer segmento contiene información corta de una actividad, el segundo segmento contiene el nombre del cargo del responsable de ejecutar la actividad.



Decisión: Acciones para decidir entre dos alternativas de flujos de operaciones.



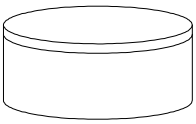
Conector: Conecta diferentes partes de un diagrama y pueden graficarse en varias hojas.



Referencia / Proceso: Se utiliza para identificar a otro proceso relacionado.



Fin de Proceso / Referencia: Se utiliza para iniciar y finalizar un proceso escribiendo “INICIO” o “FIN”.



Base de Datos: Se utiliza para representar almacenamiento electrónico de datos en sistemas de información, hojas electrónicas u otros.

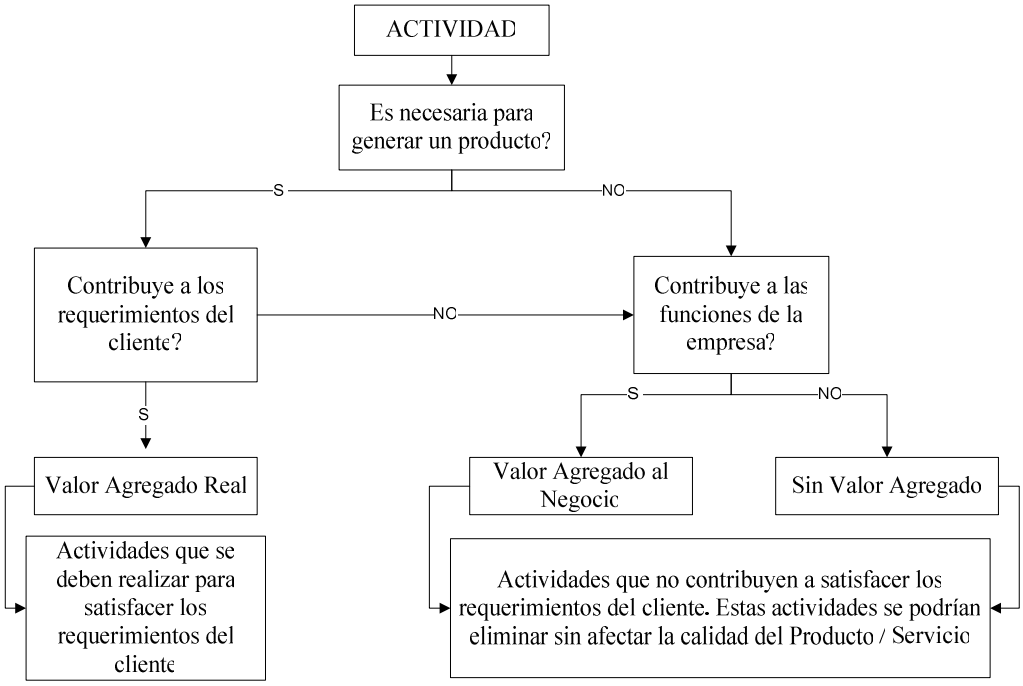
Todos los símbolos de diagramación tienen un orden y secuencia lógica, para la redacción del contenido del símbolo de actividad se deberá realizar mediante frases breves y sencillas; una vez efectuada la diagramación se procede a realizar una revisión con los principales actores de cada proceso, para verificar que ningún contenido del flujo se esté omitiendo.

3.1.4 Análisis de Valor Agregado

> La evaluación del valor agregado es un análisis de cada actividad del proceso de la empresa para determinar su aporte a la satisfacción de las expectativas que tiene el cliente final. El objetivo de la evaluación de valor agregado es optimizar las actividades de valor agregado de la empresa y minimizar o eliminar las actividades sin valor agregado.[40]

[40] J., HARRINGTON. (1993). ***Op. Cit.*** p. 156.

Gráfico # 25: Análisis de Valor Agregado



Fuente: Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. James Harrington
Elaborado por: James Harrington

3.2 INVENTARIO DE LOS PROCESOS ACTUALES

La Facultad de Ciencias de la Educación fue creada desde 1953 y ha tenido gran trascendencia, siendo así que ha hecho posible que los departamentos y escuelas que inicialmente la conformaban fueran desprendiéndose de ella y convirtiéndose a su vez en unidades académicas independientes; entre estos tenemos la Facultad de Ciencias Humanas, la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, la Facultad de Lingüística y Literatura y por último la Facultad de Psicología.

Es una de las Facultades más antiguas de la PUCE y siempre ha sido considerada como un eje importante en la universidad ya que es la que da formación a nuevas generaciones que ejercen la docencia en nuestro país.

A pesar de que en la actualidad es una de las Facultades más pequeñas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, cuenta con la mayoría de procesos como el resto de Facultades. Tiene procesos que son compartidos entre la Facultad y la Administración Central de la Universidad, y existen procesos que son propios de la Facultad.

En el levantamiento de procesos se pudieron constatar varios aspectos que debilitan el normal desarrollo de actividades cómo también la carencia de algunos procesos que son de gran importancia y que se deberían implementar.

Existen aspectos que son de preocupación; uno de ellos es que la Facultad no cuenta con Consejo de Facultad, lo cual centra que la mayoría de aspectos académicos a tratarse sean gestionados directamente por la Decana de la Facultad, dando total responsabilidad a una sola persona y esto a su vez se refleja en una sobrecarga de funciones y responsabilidades.

Otros de los aspectos de preocupación es que la Facultad actualmente cuenta con dos planes de Estudios que están vigentes, lo que dificulta el normal desarrollo de ciertos procesos ya que genera confusión al elaborar las actividades para la toma de créditos, elaboración de disertaciones y Tesis, Grados, entre otros.

En el Diseño Curricular de Pregrado al desarrollar los planes analíticos, no se realiza reuniones de área, ni se tiene una persona que haga seguimiento a los programas académicos de los docentes.

Además de encontrarse actividades que no agregan valor, ya que son repetitivas y generan MUDAS al proceso.

Para la identificación de cada proceso se procedió a realizar entrevistas directas dirigidas a: Decano de la Facultad, personal administrativo, y responsables.

En la Facultad de Ciencias de la Educación se identificaron un total de **27 procesos**.

A continuación se presenta el listado de los procesos actuales que tiene esta Unidad Académica:

Cuadro # 28: Procesos Actuales Facultad Ciencias de la Educación

PROCESOS ACTUALES FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	
N°	**Nombre del Proceso**
1	Elaboración del Plan Operativo
2	Comunicación Interna
3	Solución de Reclamos
4	Diseño Curricular Pregrado
5	Diseño Curricular Posgrado
6	Programación Académica
7	Prestación del Servicio Educativo
8	Disertaciones
9	Tesis
10	Servicio de Consultoría y Asesoría
11	Investigación
12	Servicio a Terceros
13	Organización de Eventos Académicos
14	Matrículas
15	Ampliaciones, Cambios o Retiros
16	Grados
17	Registro Académico
18	Control de Asistencia Personal Docente y Administrativo
19	Charlas Informativas Docentes
20	Evaluación de Personal Docente Pregrado
21	Evaluación de Personal Docente Posgrado
22	Administración de Equipos Audiovisuales
23	Administración Auditorio
24	Logística de Posgrado
25	Dotación de Suministros de oficina
26	Dotación de Suministros de Aseo
27	Acción Social

Fuente: Facultad de Ciencias de la Educación PUCE
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

3.3 DESCRIPCIÓN DE CADA PROCESO

Se presenta la descripción textual de cada uno de los procesos que se desarrollan en la Facultad de Ciencias de Educación.

- **Elaboración del Plan Operativo:** Tiene como objetivo mantener un plan operativo anual actualizado, donde se determina las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en relación al ámbito interno y al entorno, en base a esto se logra identificar proyectos encaminados a mitigar (debilidades y amenazas) y potencializar (fortalezas y oportunidades). Estos proyectos están a cargo de un responsable que debe desarrollar y reportar avances del mismo de manera periódica.

- **Comunicación Interna:** Consiste en lograr que las necesidades de comunicación por parte de los estudiantes, docentes y administrativos sea difundida a toda la Facultad a través de todos los medios con los que cuenta cómo carteleras, correo electrónico, página web.

- **Solución de Reclamos:** Permite una retroalimentación de los servicios docentes o administrativos de la Facultad de Ciencias de la Educación, este reclamo es solucionado en ese momento de ser posible o es escalado al Decano de la Facultad, o al Coordinador de Posgrado para su análisis y solución.

- **Diseño Curricular Pregrado:** Analiza si los planes de estudios de pregrado que dispone la Facultad se encuentran actualizados; esto nos permite tener un

control periódico del diseño curricular vigente en el nivel de pregrado y tomar acciones oportunas.

- **Diseño Curricular Posgrado:** Este proceso tiene el mismo fin que el Diseño Curricular Pregrado, pero este se lo realiza a nivel de postgrado.

- **Programación Académica:** Programa adecuadamente la gestión académica, ya que permite establecer una planificación de los recursos con los que se dispone, de esta manera se obtiene la designación de horarios de clases, distribución de profesores y aulas.

- **Prestación del Servicio Educativo:** Se refiere al conjunto de actividades realizadas por los docentes que va desde la preparación y ejecución de las clases, asignación de tareas hasta la evaluación correspondiente sea esta parcial o final. Permite impartir los conocimientos a los estudiantes a través de la cátedra docente y posteriormente realizar evaluaciones a los estudiantes en base al conocimiento impartido.

- **Disertaciones:** Muestra las actividades a desarrollarse para las disertaciones en el nivel de Pregrado, desde que el estudiante ha completado el número de créditos necesarios y se encuentra en la capacidad de iniciar su disertación.

- **Tesis:** Se refiere al conjunto de actividades realizadas entre el estudiante, secretaría de la Facultad y Director – Lectores de tesis, para la obtención del título de cuarto nivel.

- **Servicio de Consultoría y Asesoría:** Detalla las actividades que se realizan en caso de que alguna entidad solicitante requiera algún tipo de asesoría o consultoría por parte del personal docente de la Facultad.

- **Investigación:** Hace referencia a los temas de investigación desarrollados por docentes, para lo cual se debe presentar el desarrollo del Proyecto de Investigación a la entidad solicitante.

- **Servicios a Terceros:** Se enfoca en brindar servicios profesionales a la comunidad, específicamente a niños con problemas Neurológicos o Psicológicos, para lo cual se evalúa el estado del niño a ser atendido, posteriormente determinar los objetivos del tratamiento y su ejecución.

- **Organización de Eventos Académicos:** Es la participación de la Facultad, en las diferentes casas abiertas organizadas por la PUCE, mediante la designación de un docente responsable de esta gestión.

- **Matrículas:** Realiza el registro de los créditos a ser tomados por los estudiantes de la PUCE, mediante la utilización de herramientas informáticas para dar inicio al ciclo académico de cada semestre. El estudiante decide el número de créditos que van a ser tomados en cada semestre de acuerdo a las materias aprobadas y a la normativa establecida.

- **Ampliaciones, Cambios o Retiros:** "Ampliaciones" se refiere al trámite realizado por la Secretaría cuando el estudiante desea tomar materias adicionales, las mismas que no fueron ingresadas en el periodo de matrículas;

"cambios" cuando el estudiante quiere sustituir una materia por otra y "retiros" es el trámite realizado por Secretaría cuando el estudiante no desea tomar una determinada materia.

- **Registro Académico:** Proceso mediante el cual el docente realiza el registro e ingresa las notas de los estudiantes de acuerdo al rendimiento demostrado en las evaluaciones, tareas y trabajos aplicadas en la prestación del servicio educativo, las mismas que son cargadas al Sistema de la Universidad, para que posteriormente se ingresen en la Pagina Web de la PUCE, dando como resultado los reportes de calificaciones de cada estudiante

- **Grados:** Conjunto de actividades realizadas por Secretaría cuando un estudiante a concluido con el proceso disertación o tesis, para proceder a la defensa oral del trabajo escrito y una posterior entrega de la especie de grado.

- **Control de Asistencia Personal Docente y Administrativo:** Es el monitoreo de la hora de ingreso y salida del personal administrativo y docente de la Facultad, el mismo que es reflejado en los reportes enviados a la Dirección de Recursos Humanos y a la Dirección de Desarrollo Institucional.

- **Charlas Informativas Docentes:** Son las actividades realizadas por la Comisión del Plan Operativo Anual de la PUCE para realizar reuniones y encuentros donde se tratan temas de interés, los mismos que han sido planificados y coordinados con el Decano de la Facultad para que sean dirigidos al Personal Docente.

- **Evaluación de Personal Docente Pregrado:** Calificación que los estudiantes de pregrado dan a los docentes, en la Evaluación Universal donde se indica su conformidad o inconformidad en cuanto su desempeño y metodologías aplicadas en la prestación del servicio educativo.

- **Evaluación de Personal Docente Posgrado:** Actividades realizadas al final de cada módulo, las mismas que han sido desarrolladas para que los resultados demuestren conformidad o inconformidad en cuanto al desempeño y metodologías aplicadas por los docentes en la prestación del servicio educativo.

- **Administración de Equipos Audiovisuales:** Procedimientos a seguir para la utilización de equipos Audiovisuales.

- **Administración de Auditorio:** Son los pasos a seguir para utilizar el Auditorio y Espacios Físicos de la Facultad.

- **Logística de Posgrado:** Es la ejecución de los aspectos logísticos de posgrado como son la instalación de equipos audiovisuales, asignación de aulas y coordinación para el pedido y entrega de refrigerios.

- **Dotación de Suministros de Oficina:** Actividades realizadas por la Secretaría de Decanato para realizar el requerimiento y adquisición de los suministros de Oficina de acuerdo a las necesidades presentadas por parte de los docentes y personal administrativo de la Facultad.

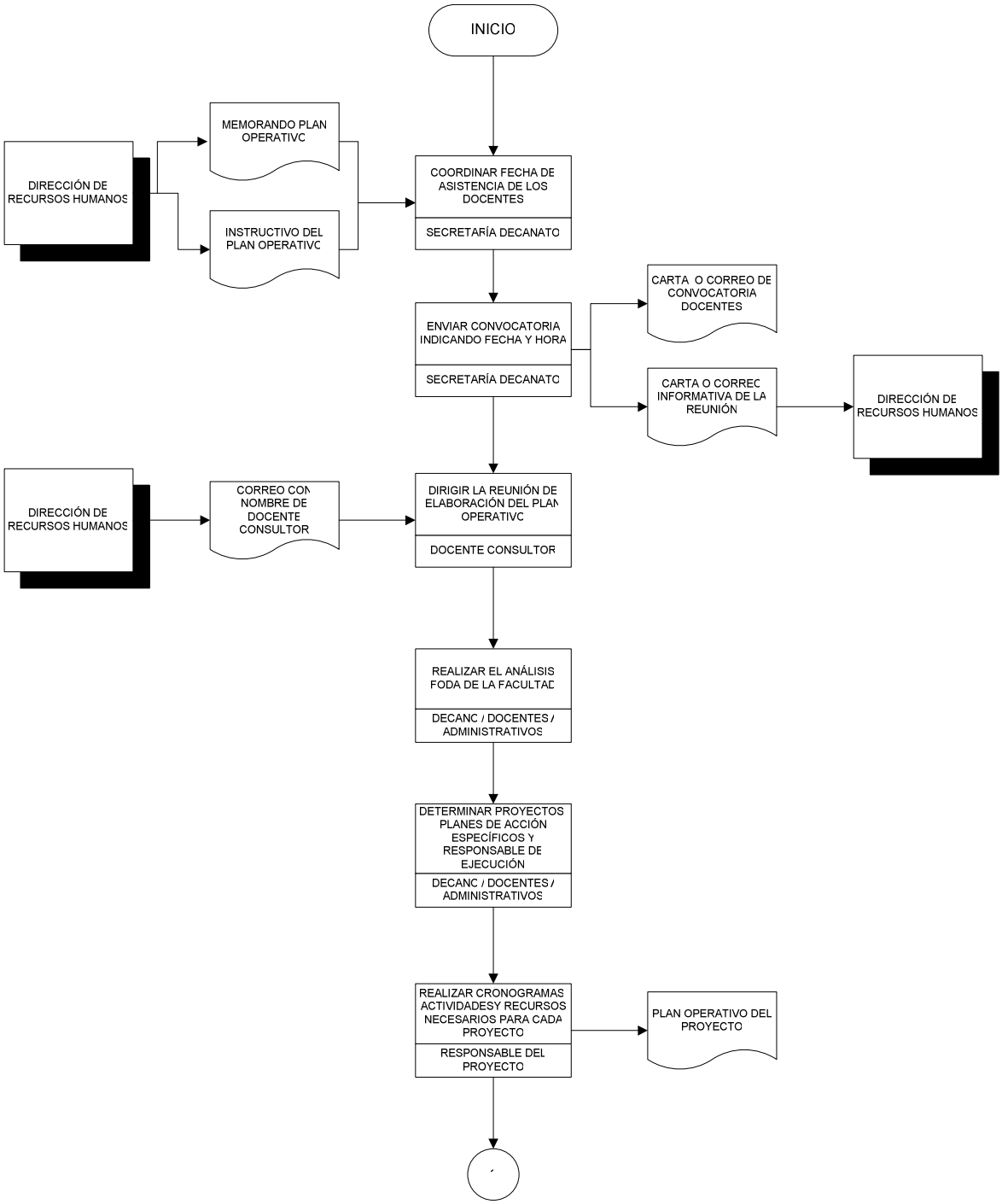
- **Dotación de Suministros de Aseo:** Consiste en el requerimiento y adquisición de los suministros de Aseo de acuerdo a las necesidades presentadas por parte del personal de servicios generales de la Facultad.

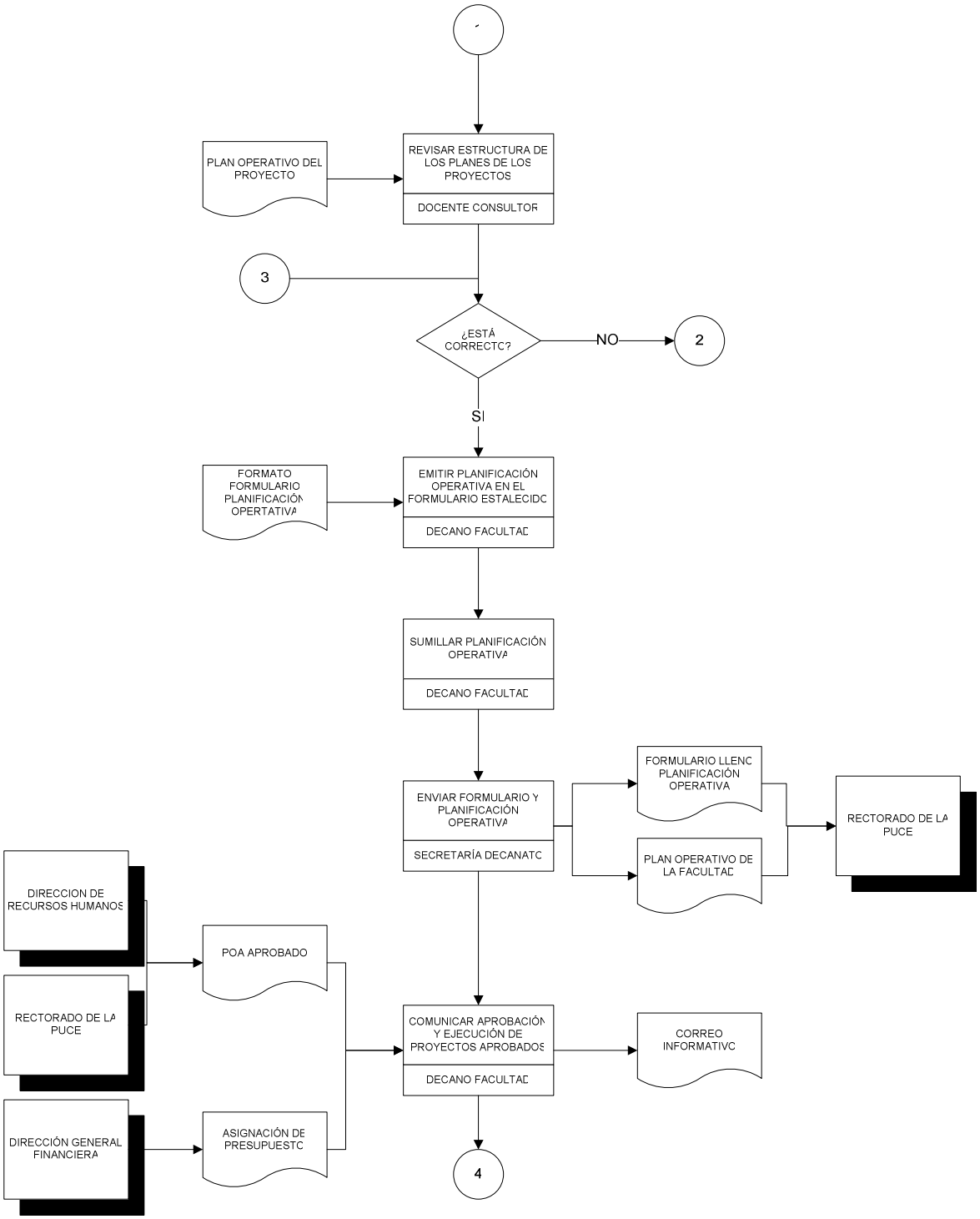
- **Acción Social:** Proceso mediante el cual se coordina con los estudiantes la participación en eventos y actividades encaminadas a colaborar en los distintos grupos sociales que requieran algún tipo de ayuda comunitaria, en coordinación con la Dirección General Académica.

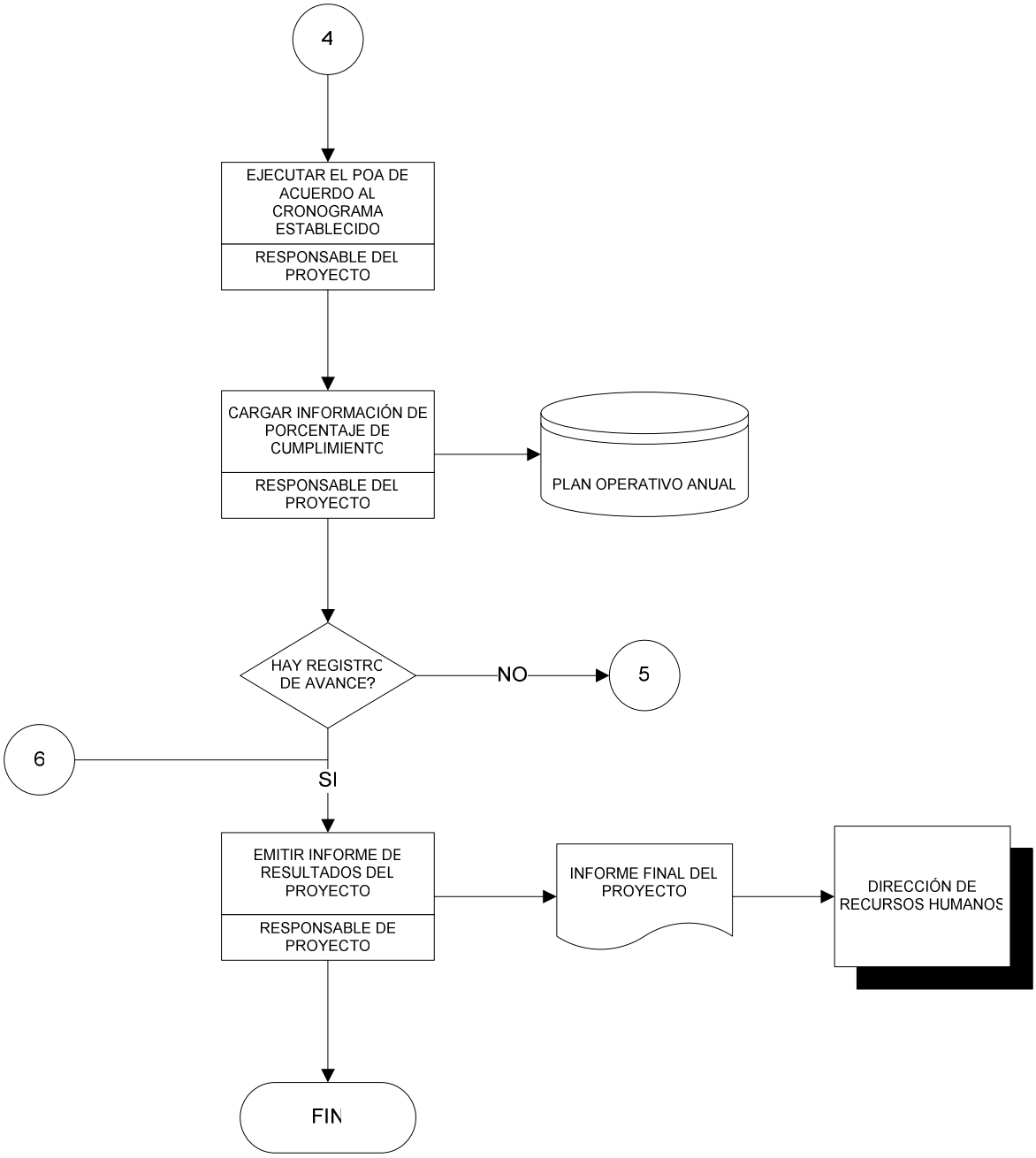
3.4 DIAGRAMACIÓN DE PROCESOS ACTUALES

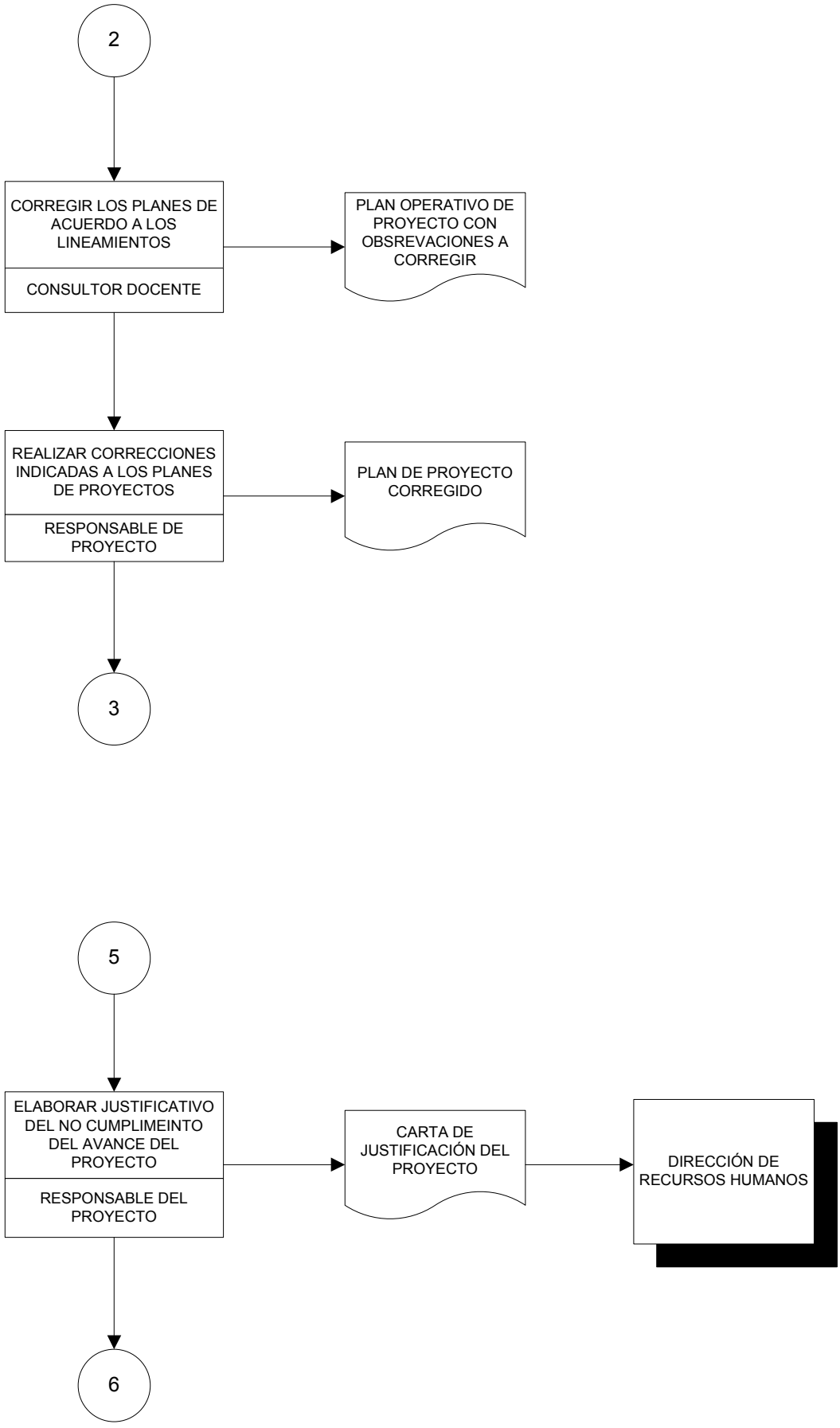
Una vez identificados los procesos de la Facultad, se procedió a la diagramación de cada uno de ellos para un mejor entendimiento de la secuencia y orden de las actividades, para esto se considero los lineamientos y Reglas de Diagramación citados antes en este capítulo. En el siguiente gráfico se muestra uno de los proceso de la Facultad a manera de ejemplo. Cabe indicar que la totalidad de la diagramación se encuentra en el Anexo N° 3.

Gráfico # 26: Proceso Actual / Plan Operativo




-
PLAN OPERATIVO DEL PROYECTO
REVISAR ESTRUCTURA DE LOS PLANES DE LOS PROYECTOS
DOCENTE CONSULTOR
3
¿ESTÁ CORRECTO?
NO
2
SI
FORMATO FORMULARIO PLANIFICACIÓN OPERTATIVA
EMITIR PLANIFICACIÓN OPERATIVA EN EL FORMULARIO ESTALECIDO
DECANO FACULTAD
SUMILLAR PLANIFICACIÓN OPERATIVA
DECANO FACULTAD
ENVIAR FORMULARIO Y PLANIFICACIÓN OPERATIVA
SECRETARÍA DECANATO
FORMULARIO LLENO PLANIFICACIÓN OPERATIVA
PLAN OPERATIVO DE LA FACULTAD
RECTORADO DE LA PUCE
DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS
RECTORADO DE LA PUCE
DIRECCIÓN GENERAL FINANCIERA
POA APROBADO
ASIGNACIÓN DE PRESUPUESTO
COMUNICAR APROBACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS APROBADOS
DECANO FACULTAD
CORREO INFORMATIVO
4


4
EJECUTAR EL POA DE ACUERDO AL CRONOGRAMA ESTABLECIDO
RESPONSABLE DEL PROYECTO
CARGAR INFORMACIÓN DE PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTC
RESPONSABLE DEL PROYECTO
PLAN OPERATIVO ANUAL
HAY REGISTRC DE AVANCE?
NO
5
6
SI
EMITIR INFORME DE RESULTADOS DEL PROYECTO
RESPONSABLE DE PROYECTO
INFORME FINAL DEL PROYECTO
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
FIN



Fuente: Facultad de Ciencias de la Educación PUCE
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

3.5 ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO

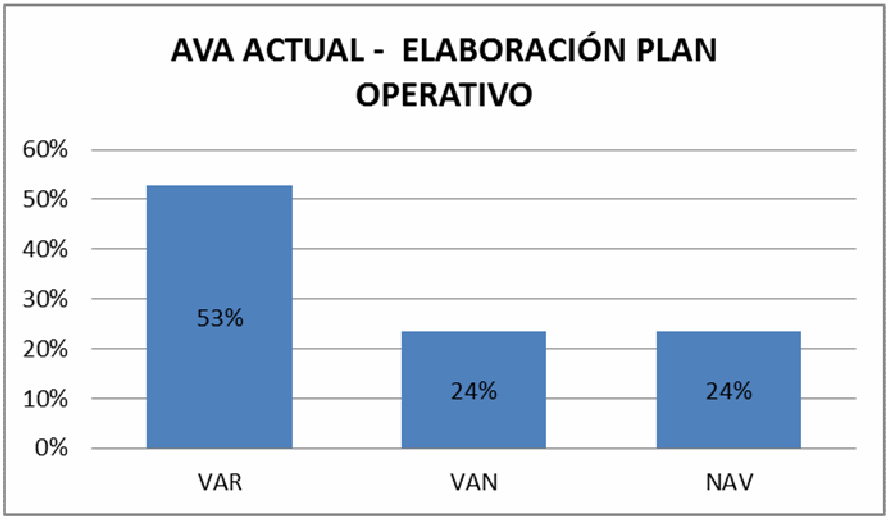
Se procedió a enlistar las actividades correspondientes de cada proceso para identificar cuales agregan Valor Real (VAR), Agregan Valor al Negocio (VAN) y cuáles No Agregan Valor (NVA); de la misma forma que la sección anterior se presenta a continuación el Análisis de uno de los Procesos Actuales de la Facultad de Ciencias de la Educación. Además se deja constancia que el Análisis de Valor Agregado de todos los procesos actuales se encuentran en el Anexo N° 3.

Cuadro # 29: Análisis Valor Agregado /AVA Actual Elaboración Plan Operativo

ELABORACIÓN PLAN OPERATIVO				
No	**ACTIVIDAD**	**VAR**	**VAN**	**NAV**
1	PROGRAMAR FECHA DE ASISTENCIA DE DOCENTES (SECRETARÍA DECANATO)		X	
2	ENVIAR CONVOCATORIA INDICANDO FECHA Y HORA DE LA REUNIÓN (SECRETARÍA DECANATO)		X	
3	DIRIGIR REUNIÓN DE ELABORACIÓN DEL PLAN OPERATIVO (DOCENTE CONSULTOR)	X		
4	REALIZAR Y/O ACTUALIZAR EL ANÁLISIS FODA DE LA FACULTAD (DECANO FACULTAD / DOCENTES / ADMINISTRATIVOS)	X		
5	DETERMINAR PROYECTOS, PLANES DE ACCIÓN Y RESPONSABLES DE EJECUCIÓN (DECANO FACULTAD / DOCENTES / ADMINISTRATIVOS)	X		
6	REALIZAR CRONOGRAMAS, ACTIVIDADES, RECURSOS NECESARIOS PARA CADA PROYECTO (RESPONSABLE DEL PROYECTO)	X		
7	REVISAR PLANES DE LOS PROYECTOS SELECCIONADOS (DOCENTE CONSULTOR)	X		
8	SI NO ESTÁ CORRECTO, REALIZAR OBSERVACIONES A LOS PLANES DE ACUERDO A LOS LINEAMIENTOS (CONSULTOR DOCENTE)			X
9	REALIZAR CORRECCIONES DE ACUERDO A LAS OBSERVACIONES INDICADAS (RESPONSABLE DE PROYECTO)			X
10	SI ESTÁ CORRECTO, EMITIR PLANIFICACIÓN EN EL FORMULARIO ESTABLECIDO (DECANO FACULTAD)	X		
11	SUMILLAR PLANIFICACIÓN OPERATIVA (DECANO FACULTAD)			X
12	ENVIAR FORMULARIO Y PLANIFICACIÓN OPERATIVA (SECRETARÍA DECANATO)		X	
13	COMUNICAR APROBACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS (DECANO FACULTAD)	X		
14	EJECUTAR EL POA DE ACUERDO AL CRONOGRAMA ESTABLECIDO (RESPONSABLE DEL PROYECTO)	X		
15	CARGAR INFORMACIÓN DE PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (RESPONSABLE DEL PROYECTO)		X	
16	SI NO HAY REGISTRO DE AVANCE, ELABORAR JUSTIFICATIVO DEL NO REGISTRO DEL AVANCE DEL PROYECTO (RESPONSABLE DEL PROYECTO)			X
17	SI HAY REGISTRO DE AVANCE, EMITIR INFORME DE RESULTADOS DEL PROYECTO (RESPONSABLE DE PROYECTO)	X		
TOTAL		**9**	**4**	**4**
PORCENTAJE		**53%**	**24%**	**24%**

Fuente: Facultad de Ciencias de la Educación PUCE
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Gráfico # 27: Análisis Valor Agregado /AVA Actual Elaboración Plan Operativo



Fuente: Facultad de Ciencias de la Educación PUCE
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

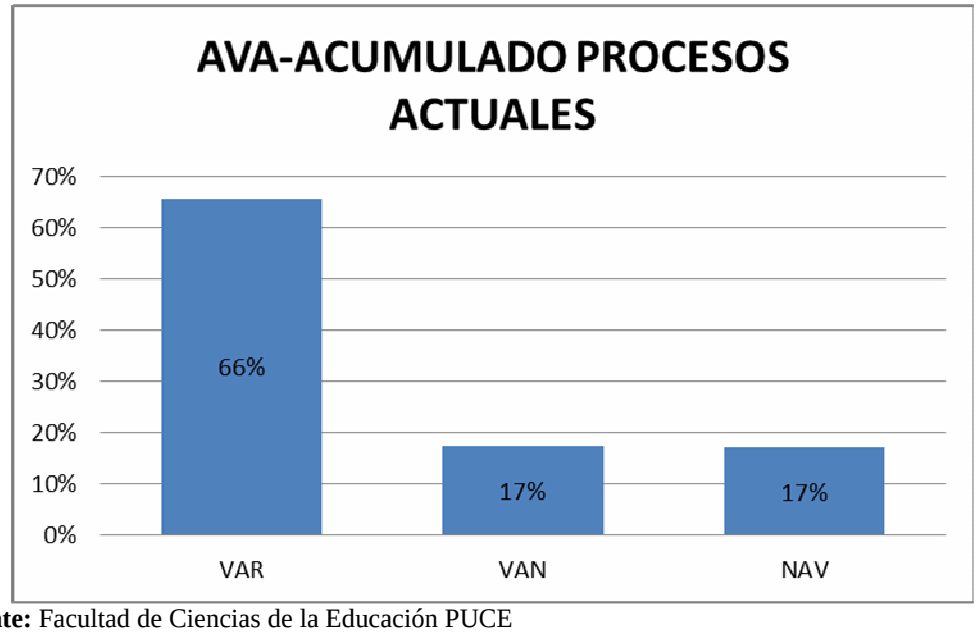
El siguiente cuadro muestra el análisis de valor agregado realizado a la totalidad de procesos que actualmente tiene la Facultad.

Cuadro # 30: Análisis Valor Agregado total de los Procesos Actuales

ANALISIS DE VALOR AGREGADO DE LOS PROCESOS ACTUALES					
N°	**Nombre del Proceso**	**VAR**	**VAC**	**NVA**	**TOTAL**
1	Elaboración del Plan Operativo	9	4	4	17
2	Comunicación Interna	4	1	0	5
3	Solución de Reclamos	7	0	0	7
4	Diseño Curricular Pregrado	9	5	4	18
5	Diseño Curricular Posgrado	13	3	0	16
6	Programación Académica	9	0	3	12
7	Prestación del Servicio Educativo	7	3	1	11
8	Disertaciones	30	11	10	51
9	Tesis	19	3	4	26
10	Servicios de Consultoría y Asesoría	5	1	4	10
11	Investigación	7	2	0	9
12	Servicios a Terceros	4	0	3	7
13	Organización de Eventos Académicos	5	1	1	7
14	Matrículas	8	1	0	9
15	Ampliaciones, Cambios o Retiros	9	1	2	12
16	Registro Académico	4	2	5	11
17	Grados	13	5	2	20
18	Control de Asistencia de Personal	4	2	0	6
19	Evaluación de Personal Docente Pregrado	2	0	2	4
20	Evaluación de Personal Docente Posgrado	5	2	2	9
21	Charlas Informativas Docentes	6	0	2	8
22	Administración de Equipos Audiovisuales	3	2	3	8
23	Administración Auditorio	8	1	0	9
24	Logística de Posgrado	5	4	0	9
25	Dotación de Suministros de Oficina	7	1	0	8
26	Dotación de Suministros de Aseo	7	0	1	8
27	Acción Social	7	2	3	12
TOTAL		**216**	**57**	**56**	**329**
PORCENTAJE		**66%**	**17%**	**17%**	**100%**

Fuente: Facultad de Ciencias de la Educación PUCE
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Gráfico # 28: Análisis Valor Agregado /AVA Acumulado Procesos Actuales



Fuente: Facultad de Ciencias de la Educación PUCE
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

3.6 FORTALEZAS / DEBILIDADES

Para determinar las Fortalezas y Debilidades se consideró una serie de factores que afectan positiva o negativamente a la ejecución de cada proceso. Como se muestra a continuación en el siguiente cuadro en relación al proceso "Elaboración Plan Operativo". La totalidad de este análisis se encuentra en el Anexo N° 3.

Cuadro # 31: Fortalezas y Debilidades Plan Operativo

ELABORACIÓN PLAN OPERATIVO

PROCESO: (Mudas en general, valor agregado)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Ayuda a mantener actualizado la situación de la Facultad. • Permite obtener planes de acción acorde a las necesidades de la Facultad.	• No existe un adecuado control y medición de los avances de los proyectos a nivel interno (Facultad).

PERSONAS: (Carga, remuneración, motivación, competencias, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Existe personal calificado al momento de realizar el POA de la Facultad.	• No hay una adecuada segregación de funciones, ya que no existe Consejo de Facultad, y las decisiones son tomadas directamente por el Decano de la Facultad. • A pesar de que se guía a los responsables de los proyectos, no se los capacita para la ejecución de los proyectos a su cargo.

INFRAESTRUCTURA: (Edificaciones, instalaciones, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
	• Las instalaciones de la Facultad son muy limitadas para poder desarrollar proyectos.

EQUIPOS: (Maquinaria, computadores, equipo de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No aplica	• Los equipos de oficina son limitados

SOFTWARE: (Licencias, desarrollo, reportes, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
	• La información que se carga acerca del porcentaje de cumplimiento, no tiene un seguimiento mayor, ya que no emite reportes útiles.

MATERIALES: (Materia prima, suministros de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Los materiales que se dispone para la ejecución de los proyectos son los adecuados, de acuerdo al plan del proyecto.	

NORMATIVA: (Reglamentos, políticas, directrices, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Existe un instructivo para la elaboración del plan. • Se designa un docente consultor que ayuda en la elaboración del POA de la Facultad.	• No existe un manual interno de la Facultad para la elaboración de los proyectos.

MEDICIÓN: (Dispositivos de medición, indicadores, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
	• No existen indicadores para la medición de los proyectos. • No se controla en la Facultad el estado de los proyectos.

DOCUMENTACIÓN: (Manuales, instructivos, registros físicos y digitales, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• La información es enviada a la Dirección de Recursos Humanos.	• No hay una base de los proyectos ejecutados y de los resultados de los mismos.

Fuente: Facultad de Ciencias de la Educación PUCE
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Luego del desarrollo de este capítulo se determina los aspectos relevantes que debilitan el normal desarrollo de los procesos de la Facultad:

- En la realización de los proyectos del plan Operativo no se cuenta con una herramienta que permita monitorear el avance efectivo de cada uno, lo que imposibilita que la ejecución se realice de acuerdo a lo planificado.

- Debido a la estructura organizacional de la Facultad existen procesos que son ejecutados de manera informal y sin sus debidos sustentos, siendo indispensable el control y adecuado registro de los mismos.

- Existen procesos que por su alcance no permite obtener los resultados esperados, tal es el caso del proceso Solución de Reclamos en el cual se dan soluciones parciales pero no se crea un programa de acciones correctivas y preventivas para la mejora.

- En la mayoría de los procesos no se realiza una debida medición de los resultados obtenidos y en casos que existe registros no se consideran como insumo para realizar acciones preventivas, convirtiéndose estos registros en simples actividades de archivo.

- Otra de las situaciones de preocupación en la Facultad es que no existe segregación de funciones lo que no permite un control adecuado, específicamente en el proceso de Servicios a Terceros, ya que todas las actividades tiene un solo responsable.

- Cuando se implementó el Sistema Académico Universitas XXI no se realizó la capacitación a todo el personal de la Facultad, lo que ha provocado que actualmente solo exista una persona que conoce de este sistema; adicionalmente no existen manuales o registros sobre el manejo del mismo.

- Existen procesos que no se encuentran estandarizados tanto para carreras de Pregrado como de Posgrado, que en esencia deberían manejar el mismo procedimiento.

- No se realiza el seguimiento de los programas analíticos de cada asignatura.

- No existe un conocimiento general y difusión de los procesos que tiene actualmente la Facultad.

- Las instalaciones de la Facultad, debido al tiempo de las mismas presentan problemas inherentes a su uso lo cual presenta incomodidad en la ejecución de las actividades diarias ya sean administrativas o docentes.

- Las aulas de la Facultad no cuentan con suficientes instalaciones ya que no se encuentran equipadas con herramientas tecnológicas que facilite el cotidiano desarrollo de las actividades académicas.

Identificando estas debilidades, se puede establecer una pauta para determinar los aspectos que representen oportunidades de mejora, los mismos que serán propuestos y desarrollados en el siguiente capítulo mediante el Diseño de un Mapa de Procesos

y Manuales de procedimientos que permita alinear los proceso a los Criterios establecidos por el Modelo de Evaluación del CEAACES y al Sistema de Gestión por Procesos.

4 DISEÑO DEL SISTEMA

Este capítulo da a conocer la propuesta del Diseño del Sistema de Gestión por Procesos para la Facultad de Ciencias de la Educación de la PUCE, tomando en consideración que cada uno esté alineado con los procesos de la Universidad y orientado al cumplimiento de los Criterios y Sub-criterios de Modelo de Evaluación de Carreras del CEAACES.

Para ello se considera el análisis de las fortalezas y debilidades de cada proceso presentadas en el capítulo anterior, lo que permite identificar las oportunidades de mejora y fusionar aquellos procesos repetitivos; así como también diseñar nuevos procesos y actividades necesarias para el correcto desempeño de la Facultad.

Una vez identificados los procesos, se procede a organizarlos y ordenarlos en el Mapa de Procesos para tener una visión clara de la interacción de cada uno dentro de la Facultad, reconociendo cuáles son Estratégicos, Misionales y de Soporte.

Como última parte de este capítulo se presentan los Manuales de Procedimientos de cada proceso, con su respectivo propósito, alcance, responsables, definiciones, políticas indicadores y diagramas de flujo.

4.1 MARCO TEÓRICO

Para un mejor entendimiento de la ejecución de este capítulo a continuación los principales conceptos que sirvieron de guía y fueron aplicados para el Diseño del Sistema de Gestión por Procesos.

4.1.1 Mapa de Procesos

Es una descripción general de la estructura de un sistema de gestión por procesos. En el mapa de procesos se debe incluir los siguientes elementos:

- El Cliente y sus requerimientos.
- Procesos Directivos.
- Procesos de Cadena de Valor.
- Procesos de Soporte.[41]

Es una aproximación que define la organización como un sistema de procesos interrelacionados. El mapa de procesos impulsa a la organización a poseer una visión más allá de sus límites geográficos y funcionales, mostrando cómo sus actividades están relacionadas con los clientes externos, proveedores y grupos de interés. Tales "mapas" dan la oportunidad de mejorar la coordinación entre los elementos clave de la organización. Asimismo dan la oportunidad de distinguir entre procesos clave, estratégicos y de soporte, constituyendo el primer paso para seleccionar los procesos sobre los que se debe actuar.[42]

4.1.2 Mejoramiento de Procesos

El mejoramiento de procesos, es una metodología sistemática que se ha desarrollado con el fin de ayudar a una organización a realizar avances significativos en la manera de dirigir sus procesos.

---

[41] P., IDROBO. (2010). ***Diagramación de Procesos.*** Material de Semestre
[42] J., OÑATE. (2010). [http://www.gerenciadigital.com/articulos/proceso.htm#uno]. ***Gerencia de procesos.***

El principal objetivo consiste en garantizar que la organización tenga procesos que:

- Eliminen errores.
- Minimicen las demoras.
- Maximicen el uso de los activos.
- Promuevan el entendimiento.
- Sean fáciles de emplear.
- Sean amistosos con el cliente.
- Sean adaptables a las necesidades cambiantes de los clientes.
- Proporcionen a la organización una ventaja competitiva.
- Reduzcan el exceso de personal.

El mejoramiento en las áreas administrativas se relaciona con la labor de incrementar la eficacia y la eficiencia de los procesos que suministran productos a los clientes internos y externos. Deben eliminarse las barreras que interrumpen el flujo de trabajo y los procesos pueden modernizarse para reducir el desperdicio y disminuir los costos.[43]

A continuación uno de los principales beneficios del Mejoramiento de Procesos:

- Apoya a los objetivos estratégicos de la compañía.
- Permite a la organización centrarse en el cliente.
- Aumenta la Capacidad para competir.
- Mejora el uso de los Recursos.
- Optimiza la estructura orgánica.
- Permite realizar cambios importantes en actividades muy complejas.
- Facilita el manejo efectivo de interrelaciones.
- Previene posibles errores.
- Proporciona un método de evaluación.

Beneficios directos en el Proceso:

- Mejoramiento de la calidad del producto / servicio.

[43] J., HARRINGTON. (1993). ***Op. Cit.*** p. 23.

- Reducción de los tiempos de trabajo.
- Reducción del costo del Proceso.[44]

4.1.3 Modernización de Procesos

> Modernización implica reducción de despilfarros y excesos, atención a cada uno de los detalles que pueden conducirnos al mejoramiento del rendimiento y de la calidad. El término sugiere un patrón para lograr el flujo más uniforme, la mejor resistencia al progreso y el desempeño con la cantidad mínima de esfuerzos.[45]

4.2 SITUACIÓN PROPUESTA

Para diseñar un Sistema de Gestión, el principal objetivo es lograr que las actividades de un proceso no generen MUDAS, y conseguir que se convierta en valor agregado al cliente, para así alcanzar la excelencia que permita lograr estándares de calidad y aumentar el nivel de productividad.

Hoy en día se ha convertido en tema de preocupación nacional la situación de las Instituciones de Educación Superior del País, que deben estar en la capacidad de generar profesionales con alto nivel de competitividad a nivel nacional e internacional.

Es por esto que para la Acreditación de Universidades y Carreras se pretende evaluar una serie de factores que involucra temas como: Cuerpo docente, infraestructura y equipos, gestión académica estudiantil, aspectos tecnológicos, resultados y logros del

[44] P., IDROBO. (2010). ***Op. Cit.***
[45] J., HARRINGTON. (1993). ***Op. Cit.*** p. 23.

aprendizaje del estudiante al término de la carrera, ambiente institucional, nivel de investigación formativa, vinculación con la colectividad; los mismos que determinarán si una Facultad se encuentra en la capacidad de continuar prestando sus servicios para la formación de nuevos profesionales en el País.

Ante esta situación las Facultades de cada Universidad deben tener una visión clara, permitiendo que sus procesos estén enfocados al cumplimiento de estos factores y cuenten con un sistema que permita monitorear la gestión de los mismos.

A continuación se presenta un análisis de los Criterios del Modelo de Acreditación de Carreras del CEAACES y los Procesos que se deberían implementar en la Facultad de Ciencias de la Educación de la PUCE.

Cuadro # 32: Requisitos del Modelo de Evaluación VS. Procesos Propuestos

CRITERIOS VS. PROCESOS PROPUESTOS			
REQUISITOS DE MODELO DE ACREDITACIÓN			FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE LA PUCE
CRITERIO	SUBCRITERIO	INDICADOR	PROCESOS PROPUESTOS
OBJETIVOS EDUCACIONALES	SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE GRADUADOS	Denominación	DISEÑO CURRICULAR PREGRADO - DISEÑO CURRICULAR POSGRADO
		Misión y Visión	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA-COMUNICACIÓN INTERNA -PROMOCIÓN DE LA FACULTAD
		Perfil Consultado	DISEÑO CURRICULAR PREGRADO - DISEÑO CURRICULAR POSGRADO
		Perfil Publicado	COMUNICACIÓN INTERNA
		Sistema implementado	SEGUIMIENTO A EGRESADOS Y GRADUADOS
		Resultados conocidos	COMUNICACIÓN INTERNA
CURRICULO		Plan Curricular	DISEÑO CURRICULAR PREGRADO - DISEÑO CURRICULAR POSGRADO
		Syllabus	DISEÑO CURRICULAR PREGRADO - DISEÑO CURRICULAR POSGRADO
		Currículo Equilibrado	DISEÑO CURRICULAR PREGRADO - DISEÑO CURRICULAR POSGRADO
INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	Biblioteca	Biblioteca	PROCESOS EXTERNOS
		Títulos	PROCESOS EXTERNOS
		Bibliotecas Virtuales	PROCESOS EXTERNOS
		Textos actualizados	PROCESOS EXTERNOS
	Laboratorios y/o instalaciones de práctica		ADMINISTRACIÓN DE AULAS Y AUDIOVISUALES

REQUISITOS DE MODELO DE ACREDITACIÓN			FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE LA PUCE
CRITERIO	**SUBCRITERIO**	**INDICADOR**	**PROCESOS PROPUESTOS**
	Laboratorios y/o instalaciones de práctica adecuados		ADMINISTRACIÓN DE AULAS Y AUDIOVISUALES
	Renovación Laboratorios y/o instalaciones para prácticas		SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE INFRAESTRUCTURA
	Insumos Laboratorios y/o instalaciones para prácticas		DOTACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
	Acceso a internet	Conectividad	PROCESOS EXTERNOS
		Acceso a red inalámbrica	PROCESOS EXTERNOS
	Aulas	Calidad	ADMINISTRACIÓN DE AULAS Y AUDIOVISUALES
		Número de metros cuadrados por pupitre	ADMINISTRACIÓN DE AULAS Y AUDIOVISUALES
	Espacios docentes	Espacios docentes	SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE INFRAESTRUCTURA
		Oficinas TC	ADMINISTRACIÓN DE AULAS Y AUDIOVISUALES
		Sala tiempos parciales	ADMINISTRACIÓN DE AULAS Y AUDIOVISUALES
		Acceso a salas de consulta	ADMINISTRACIÓN DE AULAS Y AUDIOVISUALES
CUERPO DOCENTE	Dedicación	Formación posgrado	DESARROLLO DE PERSONAL-SELECCIÓN DE PERSONAL
	Tiempo Completo	Docentes TC	SELECCIÓN DE PERSONAL - PROGRAMACIÓN ACADÉMICA
		Estudiantes / docentes TC	
		Especificidad TC	
	Medio Tiempo	Docentes MT	SELECCIÓN DE PERSONAL - PROGRAMACIÓN ACADÉMICA
		Carga horaria MT	
		Especificidad MT	
	Tiempo Parcial	Docentes TP	SELECCIÓN DE PERSONAL - PROGRAMACIÓN ACADÉMICA
		Estudiantes / Docentes TP	
		Carga horaria TP.	
		Especificidad TP	
	Eficiencia y calidad docente	Calidad de la dedicación	DESARROLLO DE PERSONAL-EVALUACIÓN PERSONAL
		Eficiencia Docente	
		Grado de satisfacción docente	
	Calidad docente	Publicaciones	INVESTIGACIÓN-DESARROLLO DE PERSONAL-EVALUACIÓN PERSONAL
		Libros	
		Artículos en revistas indexadas	
		Artículos en revistas no indexadas	
		Experiencia docente	
		Experiencia profesional	
		Formación pedagógica, andragógica	
		Actualización científica	

REQUISITOS DE MODELO DE ACREDITACIÓN			FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE LA PUCE
CRITERIO	**SUBCRITERIO**	**INDICADOR**	**PROCESOS PROPUESTOS**
GESTIÓN ACADÉMICA ESTUDIANTIL		Gestión Académica Estudiantil	PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO - EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS O LOGROS DEL APRENDIZAJE-CONTROL DE AVANCES DE PROGRAMAS
		Admisión	MATRÍCULAS
		Transferencia	MATRÍCULAS
		Tutoría	SEGUMIENTO ESTUDIANTES
		Registro	REGISTRO ACADÉMICO
		Deserción	SEGUIMIENTO ESTUDIANTES-RESGISTRO ACADÉMICO
		Graduación	GRADOS
		Resolución de reclamos	SOLUCION DE RECLAMOS
		Acción afirmativa	MATRÍCULAS
RESULTADOS O LOGROS DEL APRENDIZAJE	Resultados específicos	Resultados Específicos	EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS O LOGROS DEL APRENDIZAJE
		Aplicación de CCBB de la carrera	EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS O LOGROS DEL APRENDIZAJE
	Análisis y Diagnóstico	Identificación y definición del problema	EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS O LOGROS DEL APRENDIZAJE
		Factibilidad, evaluación y selección	EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS O LOGROS DEL APRENDIZAJE
	Solución de problemas	Formulación de problemas	EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS O LOGROS DEL APRENDIZAJE
			EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS O LOGROS DEL APRENDIZAJE
		Resolución del problema	EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS O LOGROS DEL APRENDIZAJE
		Utilización de herramientas especializadas	EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS O LOGROS DEL APRENDIZAJE
	Resultados genéricos		EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS O LOGROS DEL APRENDIZAJE
	Trabajo en equipo	Cooperación y Comunicación	
		Estrategia y Operación	EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS O LOGROS DEL APRENDIZAJE
	Comportamiento ético	Ética profesional	EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS O LOGROS DEL APRENDIZAJE
		Conocimiento de códigos profesionales	
	Comunicación efectiva	Comunicación escrita	EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS O LOGROS DEL APRENDIZAJE
			EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS O LOGROS DEL APRENDIZAJE
		Comunicación oral	EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS O LOGROS DEL APRENDIZAJE
		Comunicación digital	EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS O LOGROS DEL APRENDIZAJE
		Compromiso de aprendizaje continuo	
		Conocimiento entorno contemporáneo	
AMBIENTE INSTITUCIONAL		Escalafón docente	PROCESOS EXTERNOS - EVALUACIÓN PERSONAL - DESARROLLO DE PERSONAL
		Planificación	
		Docentes escalafonados	
	Remuneración docente	Remuneración TC	PROCESOS EXTERNOS - EVALUACIÓN PERSONAL - DESARROLLO DE PERSONAL
		Remuneración MT	
		Remuneración TP	

REQUISITOS DE MODELO DE ACREDITACIÓN			FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE LA PUCE
CRITERIO	**SUBCRITERIO**	**INDICADOR**	**PROCESOS PROPUESTOS**
	Perfeccionamiento docente	Becas de posgrado	PROCESOS EXTERNOS - EVALUACIÓN PERSONAL - DESARROLLO DE PERSONAL
		Seminarios	
		Sabático	
		Reclamos de estudiantes	SOLUCIÓN DE RECLAMOS
		Satisfacción estudiantil	MONITOREO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES
INVESTIGACIÓN FORMATIVA		Líneas de investigación	DISERTACIONES Y TESIS
		Sistema de investigación	PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN
		Investigación docente TC	PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN
		Investigación docente MT	PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN
		Investigación docente TP	PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN
VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD		Vinculación con la colectividad de los docentes	ACCION SOCIAL - SERVICIOS A TERCEROS
			EVENTOS CULTURALES Y DEPORTIVOS
		Vinculación con la colectividad de los estudiantes	SEGUIMIENTO ESTUDIANTES – EVENTOS CULTURALES Y DEPORTIVOS

Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

El análisis antes detallado permite identificar ciertos procesos que deberán ser implementados en la Facultad de Ciencias de la Educación de la PUCE para que se garantice el cumplimiento de los Criterios del Modelo de Evaluación de Carreras.

En el siguiente cuadro se presenta el total de los procesos propuestos, que son los que se han unificado, mejorado e implementado para dar como resultado un conjunto de actividades que se encuentren encaminados al cumplimiento de los objetivos de la Universidad y al Sistema Académico Ecuatoriano.

Cuadro # 33: Listado de Procesos Propuestos de la Facultad de Ciencias de la Educación

PROCESOS PROPUESTOS FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION					
N°	**Código**	**Proceso**	**Se Modifica**	**Se Diseña**	**Se Fusiona**
	PE.1	**Direccionamiento Estratégico**			
1	PE.1-01	Planificación Estratégica y Operativa	**X**		
2	PE.1-02	Control de Gestión		**X**	
	PE.2	**Comunicación**			
3	PE.2-01	Comunicación Interna	**X**		
4	PE.2.02	Promoción de la Facultad		**X**	
	PE.3	**Satisfacción Clientes**			
5	PE.3.01	Monitoreo de Satisfacción Clientes		**X**	
6	PE.3.02	Solución de Reclamos	**X**		
	PM.4	**Planificación y Coordinación de Currículo**			
7	PM.4.01	Diseño Curricular Pregrado	**X**		
8	PM.4.02	Diseño Curricular Posgrado	**X**		
	PM.5	**Prestación del Servicio Educativo**			
9	PM.5-01	Programación Académica	**X**		
10	PM.5-02	Prestación del Servicio Educativo	**X**		
11	PM.5-03	Control de Avances de Programas		**X**	
	PM.6	**Vinculación con el Entorno**			
12	PM.6-01	Eventos de Capacitación	**X**		
13	PM.6-02	Servicios de Consultoría	**X**		
14	PM.6-03	Seguimiento a Egresados y Graduados		**X**	
15	PM.6-04	Servicios a Terceros	**X**		
16	PM.6-05	Eventos Culturales y Deportivos	**X**		
17	PM.6-06	Acción Social	**X**		
	PM.7	**Investigación**			
18	PM.7-01	Disertaciones y Tesis			**X_1**
19	PM.7-02	Proyectos de Investigación	**X**		
	PM.8	**Formación Integral**			
20	PM.8-01	Seguimiento a Estudiantes		**X**	
21	PM.8-02	Evaluación de los Resultados o Logros del Aprendizaje		**X**	
	PS.9	**Gestión de Secretaría**			
22	PS.9-01	Matrículas			**X_2**
23	PS.9-02	Registro Académico	**X**		
24	PS.9-03	Grados	**X**		
25	PS.9-04	Control de Asistencia	**X**		
	PS.10	**Logística**			
26	PS.10-01	Administración de Aulas y Audiovisuales			**X_3**
27	PS.10-02	Dotación de Bienes y Servicios			**X_4**
28	PS.10-03	Solución de Problemas de Infraestructura		**X**	
	PS.11	**Gestión de Talento Humano**			
29	PS.11-01	Desarrollo de Personal Docente	**X**		
30	PS.11-02	Evaluación Personal Docente			**X_5**
31	PS.11-03	Selección de Personal Docente		**X**	
TOTAL			16	9	6
PORCENTAJE			55%	29%	16%

X_1: El proceso propuesto de Disertaciones y Tesis, abarca el proceso de Disertaciones y el proceso de Tesis de la situación actual. **X_2:** El proceso propuesto de Matrículas, abarca el proceso de Ampliación Cambios y Retiros y el proceso de Matrículas de la Situación Actual. **X_3:** El proceso propuesto de Administración de Aulas y Audiovisuales, abarca el proceso de Administración de Auditorio y el proceso de Administración de Equipos Audiovisuales de la Situación Actual.**X_4:** El proceso propuesto de Dotación de Bienes y Servicios, abarca el proceso de Dotación Suministros de Oficina, el proceso de Dotación Suministros de Aseo, y el proceso de Logística de Posgrado de la Situación Actual. **X_5:** El proceso propuesto de Evaluación Personal Docente, abarca el proceso de Evaluación Docente Pregrado y el proceso de Evaluación Docente Posgrado de la Situación Actual.

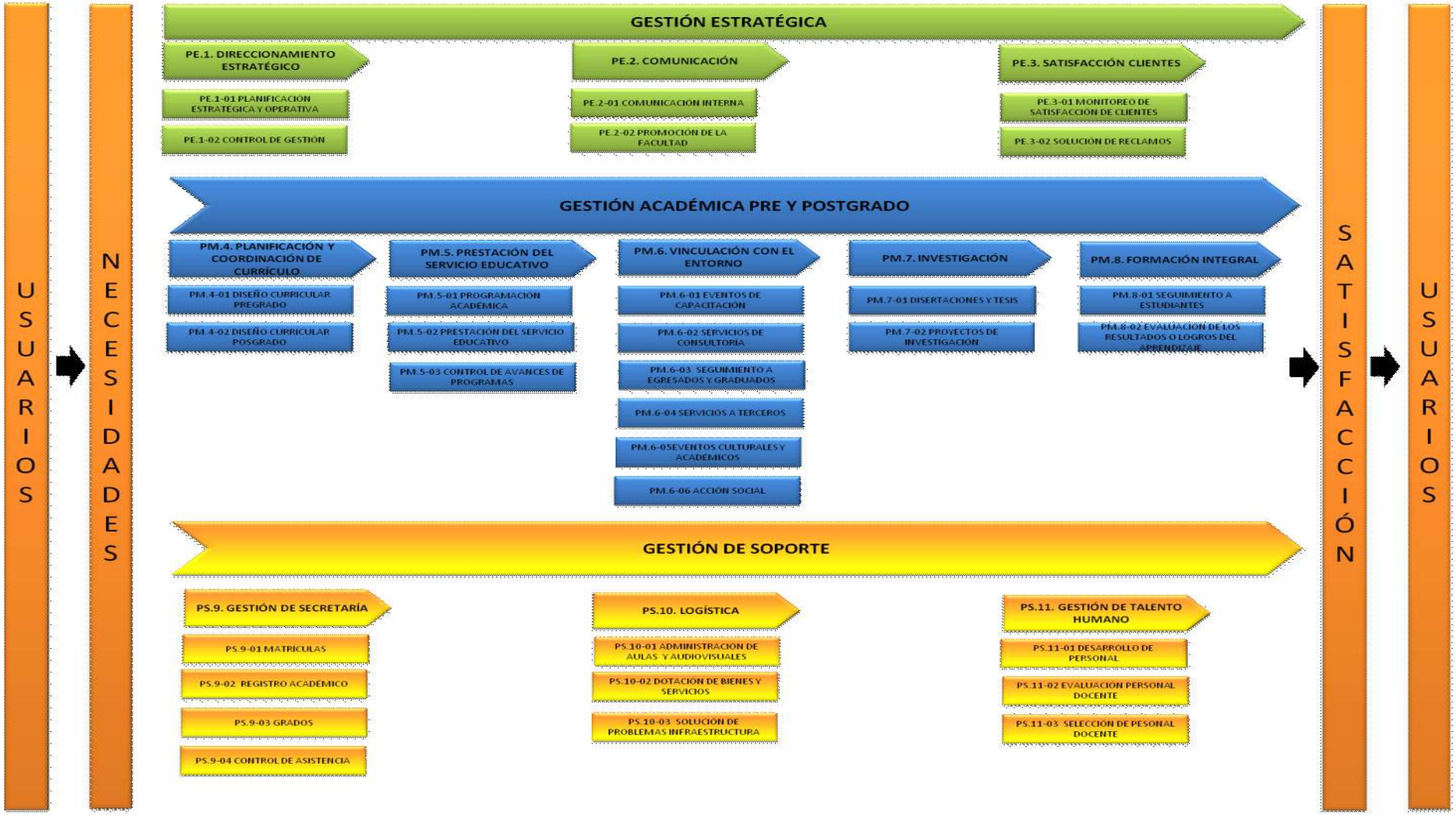
Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

4.2.1 Mapa de Procesos

Para el manejo óptimo e interrelación de los procesos que se encuentran en las distintas áreas se ha realizado un mapa de procesos, el mismo que permitirá tener una visión global de toda la Facultad; además se los ha identificado de acuerdo a su gestión, sea esta, estratégica, académica o de soporte.

Gráfico # 29: Mapa de procesos propuestos de la Facultad de Ciencias de la Educación



Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Es relevante mencionar que para el desarrollo de los procesos propuestos al igual que en los actuales, se considera como entidades externas a los sujetos que se detalla a continuación.

- Estudiantes.
- Otras Facultades.
- Usuarios externos (Requirentes de consultorías u otros servicios).
- Usuarios de Servicios a Terceros.
- Administraciones centrales de la PUCE (Dirección General Académica, Dirección General de Estudiantes, Dirección General Financiera, Dirección General Administrativa, Dirección de Informática, Dirección de Relaciones Públicas, Biblioteca, Secretaría General.). Los procesos externos mencionados anteriormente se ejecutan en estas instancias.
- SENESCYT.
- CEEACES.
- Proveedores.

4.2.2 Manual de Procedimientos

El Manual de Procedimientos para la Facultad de Ciencias de la Educación ha sido diseñado para el total de procesos propuestos; los mismos que se han elaborado tomando en consideración aquellos aspectos que demuestran debilidades y actividades que no generan valor, para lo cual se ha propuesto las posibles mejoras considerando aquellas actividades que se deben incrementar.

Además se incluye aquellos procesos que se consideran necesarios para el normal desarrollo y cumplimiento de sus actividades y se suprimen aquellos procesos que son repetitivos.

El Manual de Procedimientos Propuesto consta de los siguientes elementos que se describen a continuación:

- **Propósito:** Define la razón de ser de cada proceso, es decir para que ha sido diseñado y cuál es su principal objetivo.

- **Alcance:** Indica cuáles son los límites que incluye cada procedimiento.

- **Responsable del Proceso**: Da a conocer los principales actores y responsables directos del desarrollo de las actividades de cada proceso.

- **Documentos:** Señala aquellos documentos que intervienen dentro del proceso.

- **Definiciones:** Demuestra las descripciones de aquellas palabras que se nombran dentro de la diagramación del proceso y requieren de una explicación adicional.

- **Políticas:** Son aquellos reglas y lineamientos que se deben seguir y cumplir para llevar a cabo un proceso.

- **Indicadores:** Herramientas utilizadas para cuantificar la información obtenida que permitirá obtener resultados, que serán evaluados para determinar aspectos positivos o negativos de cada proceso.

- **Diagrama de Flujo:** Representación gráfica de cada actividad, con la propuesta de mejora para eliminar las debilidades encontradas en la situación actual.

Para la Diagramación de los procesos propuestos se consideró las mismas técnicas y reglas de diagramación de la Situación Actual.

La totalidad de los manuales de procedimientos se encuentran desarrollados en el Anexo N° 4; a continuación se presenta a manera de ejemplo el Manual de Procedimientos del proceso Planificación Estratégica y Operativa, para observar el contenido y estructuración.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PE.1-01 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA

1. **PROPOSITO:** Elaborar acciones encaminadas al cumplimiento de objetivos institucionales mediante el diseño de planes estratégicos y operativos para la Facultad de Ciencias de la Educación

2. **ALCANCE:** Este proceso se aplica a todas las áreas funcionales de la Facultad de Ciencias de la Educación de la PUCE.

3. **RESPONSABLE DEL PROCESO:**

   Decano Facultad: Se encarga de la elaboración de los planes operativos y estratégicos anuales.

   Responsable del proyecto: Designado para la ejecución de los proyectos de la Facultad.

   Responsable del proceso: Encargado de realizar el monitoreo y medición del proceso, mediante la aplicación de los indicadores de gestión

4. **DEFINICIONES**

   Análisis FODA: Herramienta de análisis estratégico que permite analizar elementos internos o externos que afectan al funcionamiento de la organización.

   POA: Conocido como Plan Operativo Anual, es un documento formal que se numeran los objetivos a conseguir durante el presente ejercicio, mediante la aplicación de acciones y estrategias.

5. POLITICAS

- Se deberá elaborar un plan estratégico, para cuatro años, el mismo que deberá ser revisado de manera anual, de acuerdo a las necesidades y expectativas que pueda tener la Facultad de Ciencias de la Educación.

- Se contará con el apoyo de todo el personal, sea este docente o administrativo para la elaboración de los planes estratégicos y operativos.

- Los planes operativos anuales estarán alineados a los objetivos del Plan Estratégico de la PUCE.

- Los responsables de los proyectos son los encargados de la planificación, organización y control de cada uno de ellos.

- Se deberá realizar una capacitación previa a la ejecución de los proyectos, para que los responsables tengan un conocimiento técnico de las metodologías de desarrollo en proyectos.

- Se deberán reportar los avances de manera bimensual de cada proyecto.

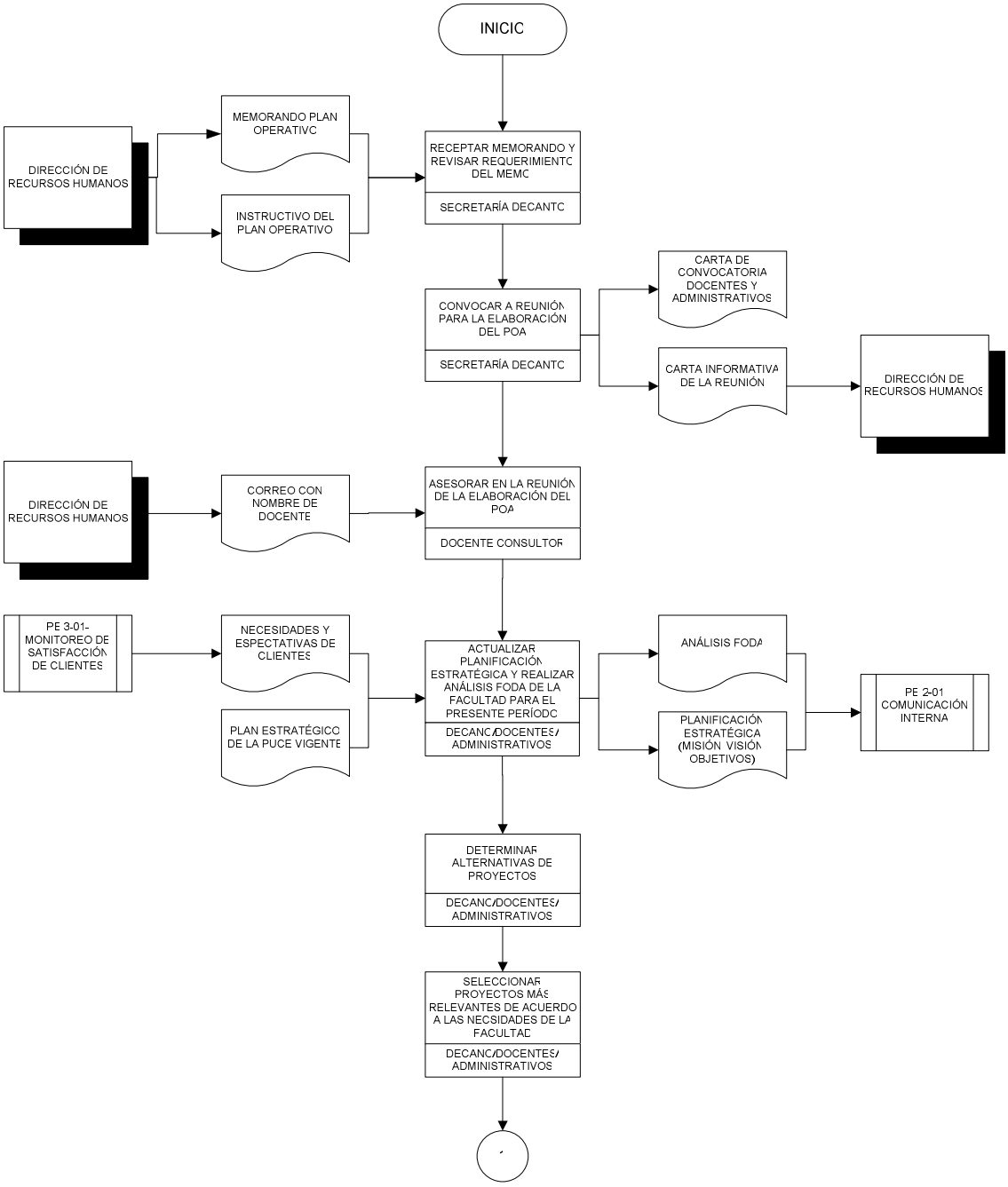
6. INDICADORES

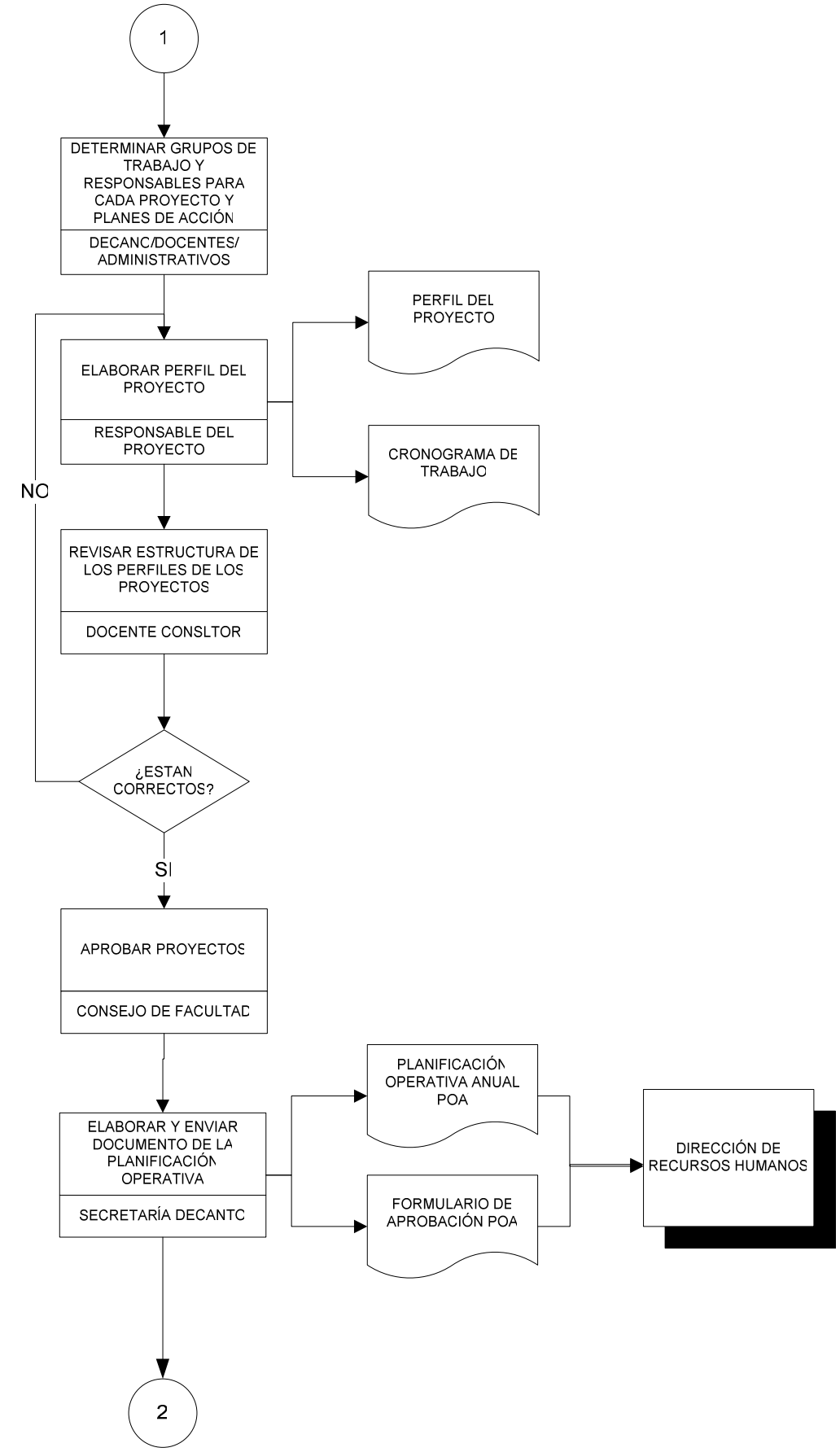
CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
IN.PE.1-01.1	% de Docentes y Estudiantes que conocen la Misión y Visión de la Facultad	0,8*(% de docentes que conocen visión y misión de la Facultad) + 0,2*(% de estudiantes que conocen visión y misión de la Facultad)	Semestral
IN.PE.1-01.2	Cumplimiento de proyectos	# de proyectos finalizados/ # de proyectos planificados * 100	Anual
IN.PE.1-01.3	Cumplimiento de avance del POA	# de actividades ejecutadas en cada proyecto/ # de actividades planificadas en cada proyecto	Bimensual

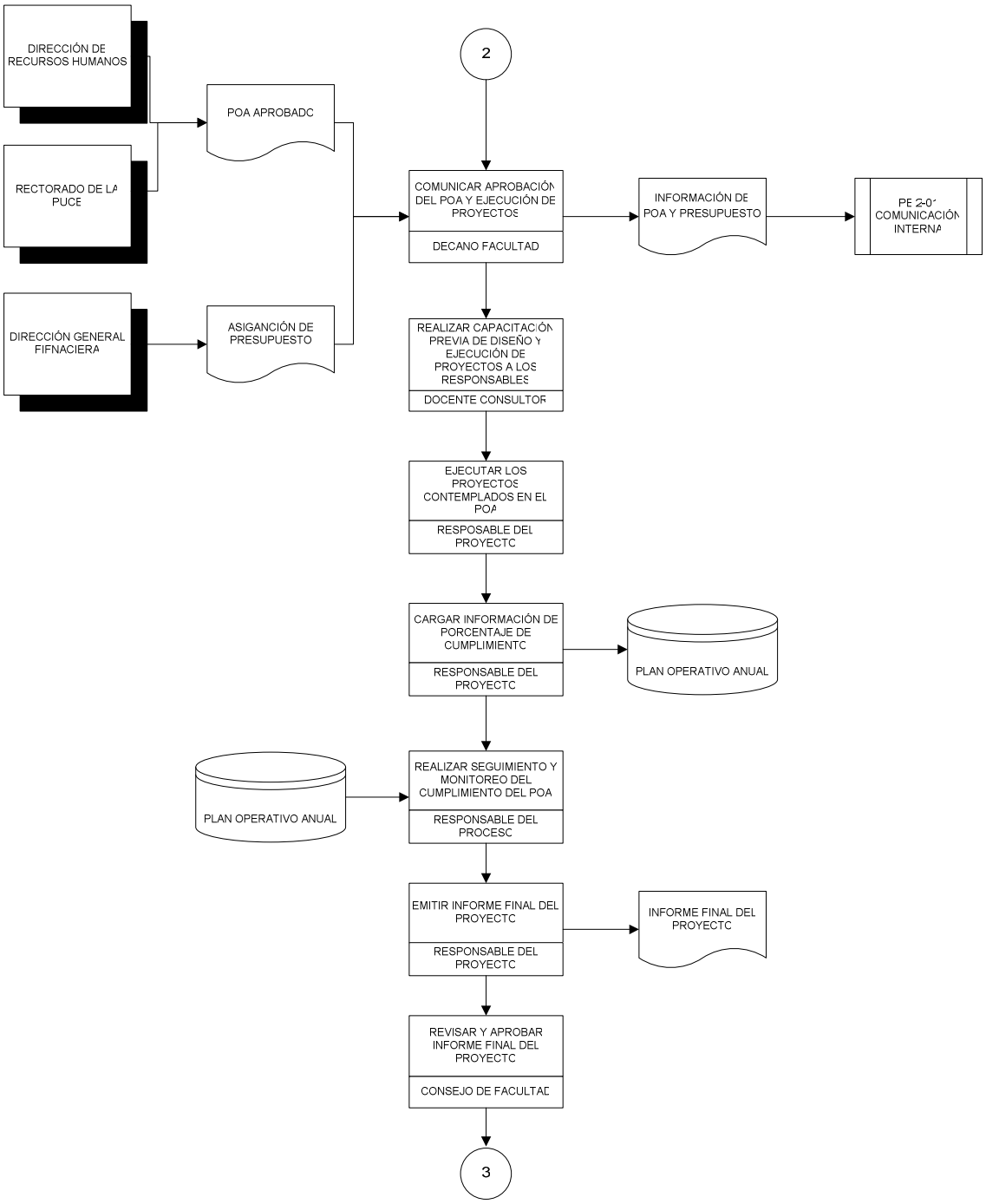
7. DOCUMENTOS

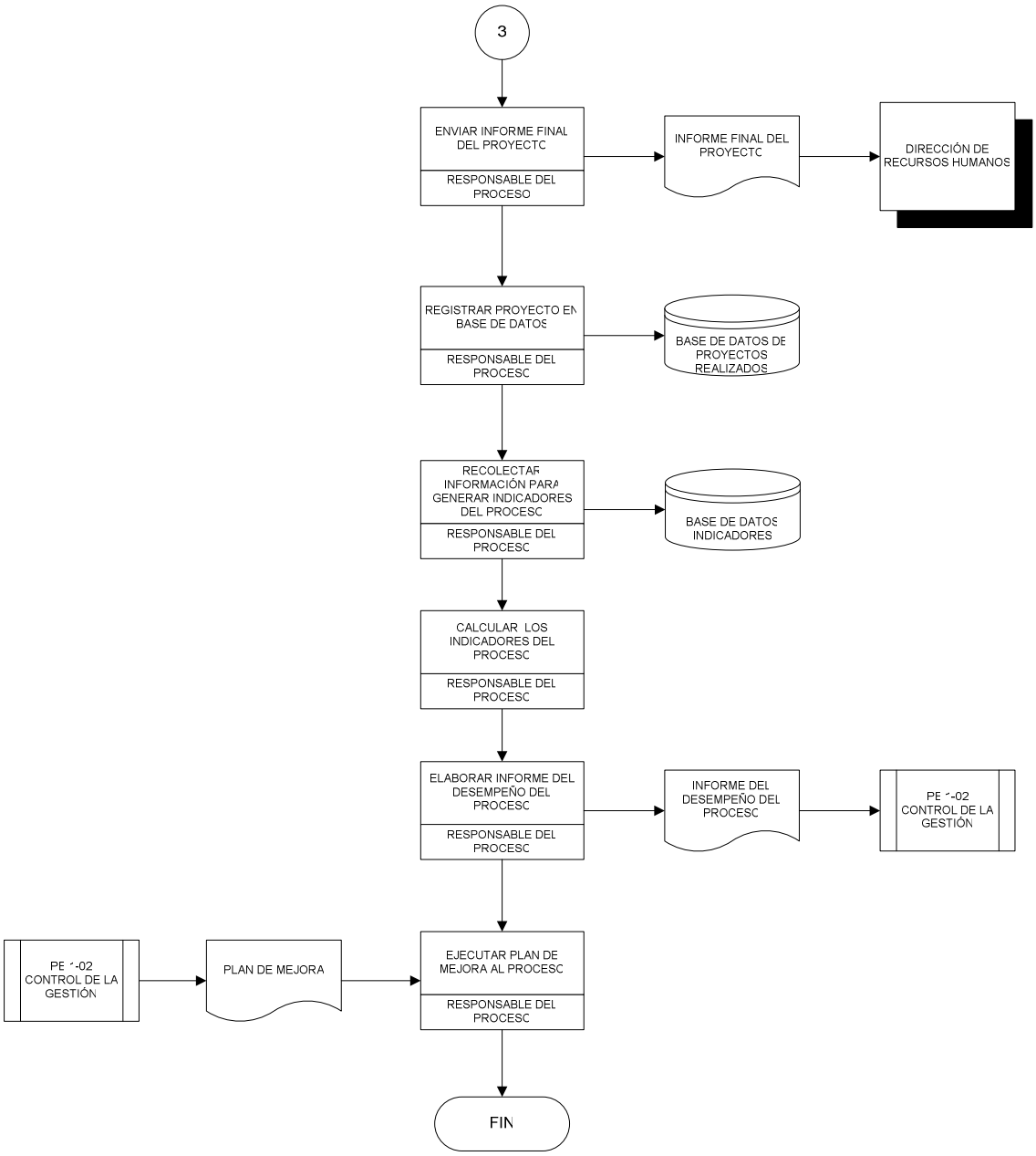
DOCUMENTOS	
Código	**Nombre**
Doc. PE.1-01.1	Planificación Operativa Anual POA
Doc. PE.1-01.2	Análisis FODA
Doc. PE.1-01.3	Informe Final del Proyecto
Doc. PE.1-01.4	Informe de Desempeño del Proceso

8. DIAGRAMA DE FLUJO




1
DETERMINAR GRUPOS DE TRABAJO Y RESPONSABLES PARA CADA PROYECTO Y PLANES DE ACCIÓN
DECANC/DOCENTES/ ADMINISTRATIVOS
ELABORAR PERFIL DEL PROYECTO
RESPONSABLE DEL PROYECTO
PERFIL DEL PROYECTO
CRONOGRAMA DE TRABAJO
NO
REVISAR ESTRUCTURA DE LOS PERFILES DE LOS PROYECTOS
DOCENTE CONSLTOR
¿ESTAN CORRECTOS?
SI
APROBAR PROYECTOS
CONSEJO DE FACULTAD
ELABORAR Y ENVIAR DOCUMENTO DE LA PLANIFICACIÓN OPERATIVA
SECRETARÍA DECANTC
PLANIFICACIÓN OPERATIVA ANUAL POA
FORMULARIO DE APROBACIÓN POA
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
2


DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
RECTORADO DE LA PUCE
DIRECCIÓN GENERAL FIFNACIERA
POA APROBADO
ASIGANCIÓN DE PRESUPUESTO
2
COMUNICAR APROBACIÓN DEL POA Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS
DECANO FACULTAD
INFORMACIÓN DE POA Y PRESUPUESTO
PE 2-0
COMUNICACIÓN INTERNA
REALIZAR CAPACITACIÓN PREVIA DE DISEÑO Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS A LOS RESPONSABLES
DOCENTE CONSULTOR
EJECUTAR LOS PROYECTOS CONTEMPLADOS EN EL POA
RESPOSABLE DEL PROYECTO
CARGAR INFORMACIÓN DE PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
RESPONSABLE DEL PROYECTO
PLAN OPERATIVO ANUAL
PLAN OPERATIVO ANUAL
REALIZAR SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DEL POA
RESPONSABLE DEL PROCESO
EMITIR INFORME FINAL DEL PROYECTO
RESPONSABLE DEL PROYECTO
INFORME FINAL DEL PROYECTO
REVISAR Y APROBAR INFORME FINAL DEL PROYECTO
CONSEJO DE FACULTAD
3


3
ENVIAR INFORME FINAL DEL PROYECTC
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME FINAL DEL PROYECTC
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
REGISTRAR PROYECTO EN BASE DE DATOS
RESPONSABLE DEL PROCESC
BASE DE DATOS DE PROYECTOS REALIZADOS
RECOLECTAR INFORMACIÓN PARA GENERAR INDICADORES DEL PROCESC
RESPONSABLE DEL PROCESC
BASE DE DATOS INDICADORES
CALCULAR LOS INDICADORES DEL PROCESC
RESPONSABLE DEL PROCESC
ELABORAR INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESC
RESPONSABLE DEL PROCESC
INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESC
PE ´-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PE ´-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PLAN DE MEJORA
EJECUTAR PLAN DE MEJORA AL PROCESC
RESPONSABLE DEL PROCESC
FIN

4.2.3 Informe de mejoras de los procesos de la Facultad

En base a la elaboración de los manuales de procedimientos se presenta un resumen de los principales aspectos que han sido modificados en los procesos para su óptimo desarrollo y desempeño.

Uno de los principales aspectos a considerarse para el Diseño de Manuales de Procedimientos, es que se deba conformar un Consejo de Facultad, como se establece en el Reglamento de Facultades de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Adicionalmente en los manuales de procedimientos se llegaron a establecer nuevos responsables de procesos, con el propósito de garantizar una correcta ejecución y monitoreo; para apreciar de mejor manera estos responsables se realiza un análisis de los procesos propuestos, tanto de los que se modificaron y fusionaron como de los que se crearon. En el siguiente cuadro se puede apreciar dicho análisis.

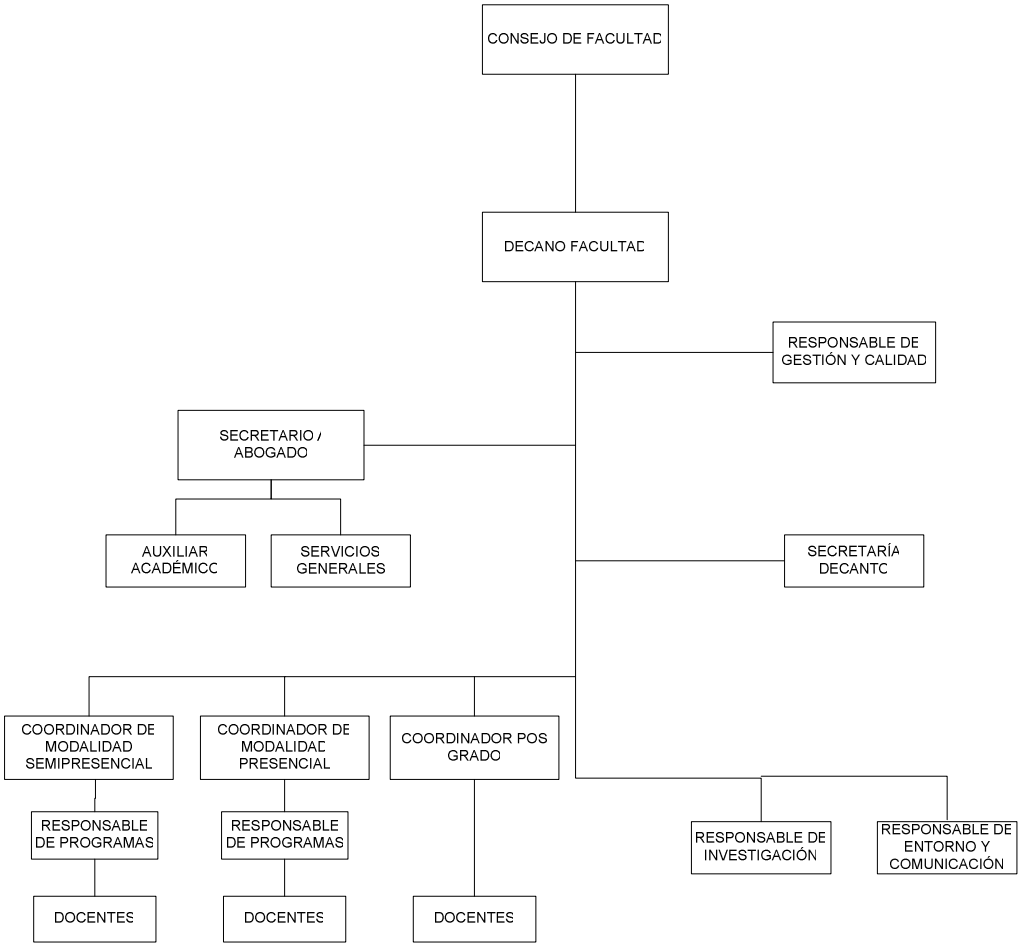
Cuadro # 34: Organigrama Estructural Propuesto

COD.	Proceso	Cargo / Responsable
PE.1-01	Planificación Estratégica y Operativa	Decano Facultad
PE.1-02	Control de Gestión	Responsable de Gestión y Calidad
PE.2-01	Comunicación Interna	Responsable del Entorno y Comunicación
PE.2-02	Promoción de la Facultad	Responsable del Entorno y Comunicación
PE.3-01	Monitoreo de Satisfacción Clientes	Responsable de Gestión y Calidad
PE.3-02	Solución de Reclamos	Responsable de Gestión y Calidad
PM.4-01	Diseño Curricular Pregrado	Consejo de Facultad / Decano Facultad
PM.4-02	Diseño Curricular Posgrado	Consejo Facultad / Coordinador de Posgrados
PM.5-01	Programación Académica	Secretaría Facultad / Decano Facultad
PM.5-02	Prestación del Servicio Educativo	Docentes
PM.5-03	Control de Avances de Programas	Coordinadores de Área / Consejo Facultad
PM.6-01	Eventos de Capacitación	Responsable de Investigación
PM.6-02	Servicios de Consultoría	Responsable de Investigación
PM.6-03	Seguimiento a Egresados y Graduados	Secretaría Facultad
PM.6-04	Servicios a Terceros	Coordinador de Posgrados
PM.6-05	Eventos Culturales y Académicos	Responsable del Entorno y Comunicación
PM.6-06	Acción Social	Responsable del Entorno y Comunicación
PM.7-01	Disertaciones y Tesis	Docente Responsable
PM.7-02	Proyectos de Investigación	Responsable de Investigación
PM.8-01	Seguimiento a Estudiantes	Secretaría Facultad
PM.8-02	Evaluación de los Resultados o Logros del Aprendizaje	Responsable de Gestión y Calidad
PS.9-01	Matrículas	Secretaría Facultad
PS.9-02	Registro Académico	Secretaría Facultad
PS.9-03	Grados	Secretaría Facultad
PS.9-04	Control de Asistencia	Secretaría Facultad
PS.10-02	Administración de Aulas y Audiovisuales	Secretaría Facultad
PS.10-02	Dotación de Bienes y Servicios	Secretaría Facultad
PS.10-03	Solución de Problemas de Infraestructura	Secretaría Facultad
PS.11-01	Desarrollo de Personal Docente	Secretaría Facultad / Coordinadores de Área
PS.11-02	Evaluación Personal Docente	Coordinadores de Área / Decano Facultad
PS.11-03	Selección de Personal Docente	Decano Facultad

Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Con estos antecedentes se propone rediseñar el organigrama de la Facultad de Ciencias de la Educación, para formalizar los responsables antes mencionados. A continuación se presenta el organigrama propuesto, el mismo que cumple con el Sistema de Gestión por Procesos.

Gráfico # 30: Organigrama Estructural Propuesto



Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

El criterio de Infraestructura y Equipamiento del modelo de Evaluación de carreras mide la suficiencia de aulas, la calidad de su equipamiento, y utilización de recursos multimedia; ante estos antecedentes se considera indispensable que se adecuen aulas en la Facultad con equipamiento audiovisual, por lo que este aspecto también fue considerado para la elaboración de este capítulo.

Los cambios propuestos quedan a consideración de las principales autoridades de la Facultad de Ciencias de la Educación, quienes decidirán si se ejecutará la implementación sugerida en este diseño.

PE.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

PE.1.01 Planificación Estratégica

Al realizar el levantamiento de este Proceso Estratégico se determinó ciertas necesidades de mejora, las mismas que se han considerado para el diseño propuesto.

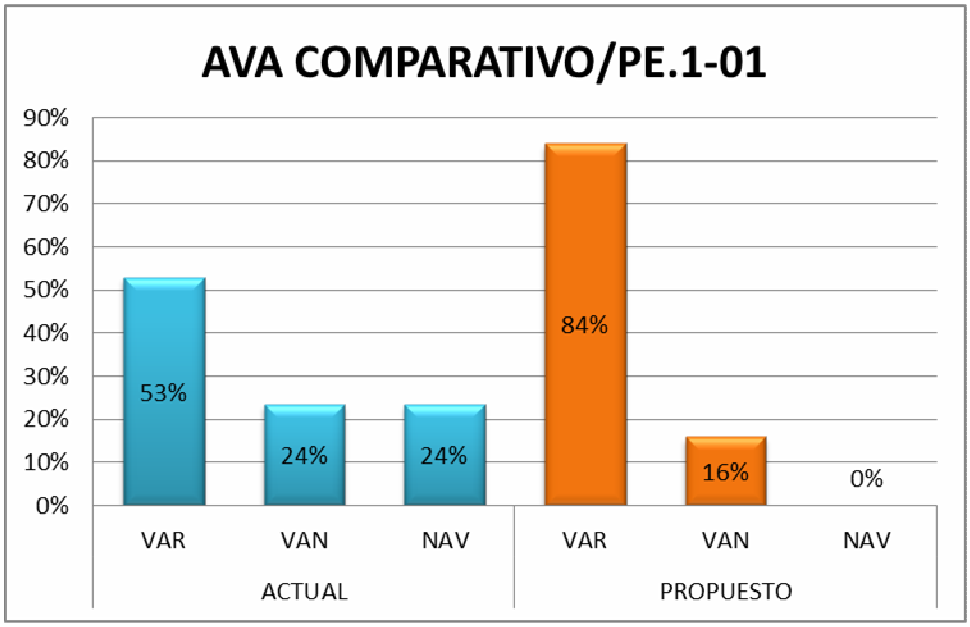
Entre las principales actividades que se proponen son: realizar una capacitación previa a los docentes responsables, para que estos tengan fundamentos técnicos de la metodología del desarrollo de proyectos.

Crear una base de datos que permita mantener un archivo histórico de los proyectos realizados a lo largo del tiempo.

Designar un responsable del proceso que se encargue de realizar el seguimiento del avance de los proyectos; logrando que los mismos se puedan ejecutar de acuerdo a la programación inicial.

Finalmente se propone generar, medir y controlar los indicadores de gestión para determinar el desempeño del proceso a fin de asegurar el mejoramiento continuo.

Gráfico # 31: AVA Comparativo



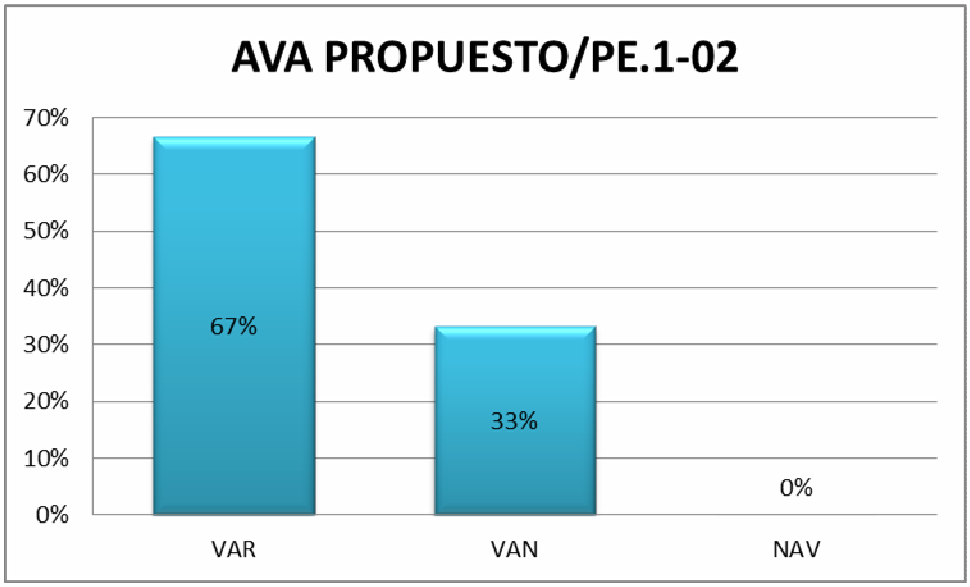
Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

PE.1-02 Control de la Gestión

Se propone la creación de este proceso, con el fin de evaluar y garantizar el cumplimiento de los objetivos de cada uno, mediante la evaluación del desempeño de los indicadores para determinar acciones correctivas y preventivas de manera oportuna, necesarios para el Sistema de Gestión.

Con la implementación de este proceso se pretende fomentar a la mejora continua de la Facultad mediante el control y la interacción de los procesos permitiendo alcanzar estándares de calidad.

Gráfico # 32: AVA Propuesto



Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

PE.2 COMUNICACIÓN

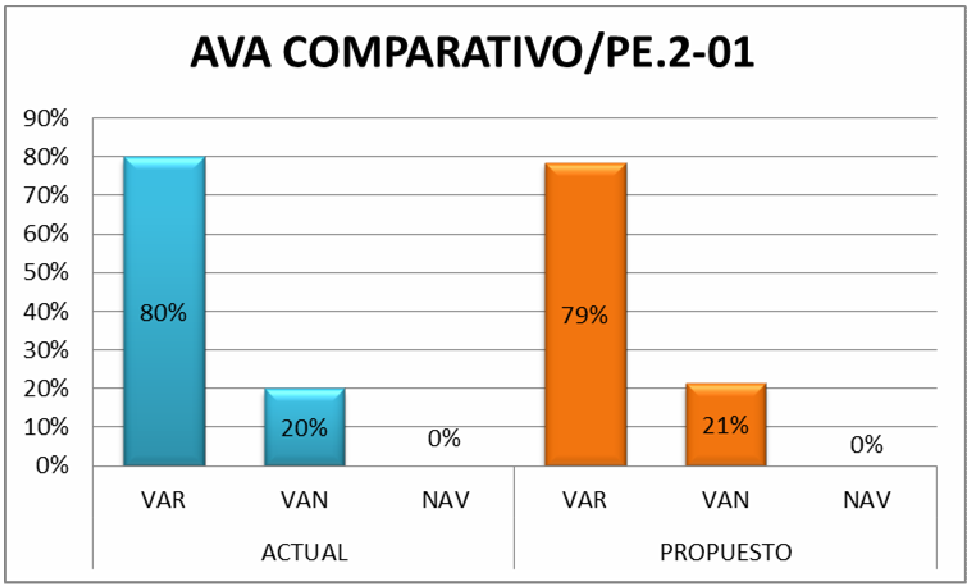
PE.2-01 Comunicación Interna

La comunicación Interna de la Facultad a pesar de ser uno de los procesos estratégicos, no ha sido desarrollada completamente; por ello se propone una reestructuración total y un cambio de enfoque, permitiendo que la información se encuentre al alcance de Docentes, Personal Administrativo y Estudiantes de manera oportuna.

Se propone asignar un responsable directo, que sea encargado de realizar el inventario de las necesidades de comunicación de la Facultad y receptar todo tipo de información; de esta manera elaborar un plan de comunicación semestral, determinando objetivos, responsables y medios de comunicación, que permita difundir la información de una manera eficiente.

Para finalizar se propone generar, medir y controlar los indicadores de gestión para determinar el desempeño del proceso a fin de asegurar el mejoramiento continuo.

Gráfico # 33: AVA Comparativo



Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

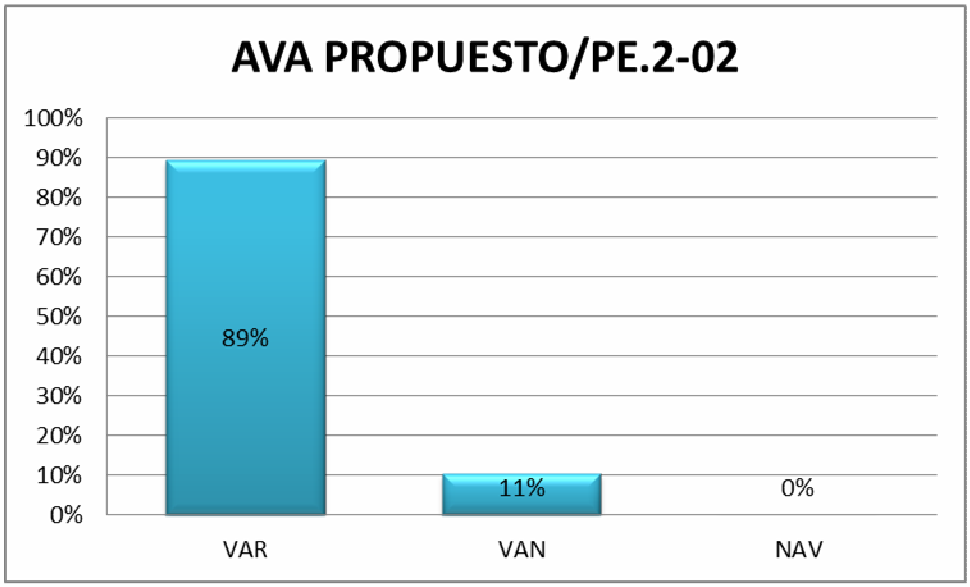
PE.2-02 Promoción de la Facultad

La Facultad de Ciencias de la Educación es una unidad académica de la PUCE con gran potencial que no ha sido explotada en su totalidad debido a la carencia de un impulso que permita dar a conocer a la sociedad los servicios que oferta; ante esto se propone la creación de este proceso, que permite promocionar los servicios de la Facultad cómo: carreras de pregrado modalidad presencial y semi-presencial; carreras de posgrado, eventos de capacitación, servicios a terceros y eventos culturales y deportivos, entre otros.

Para ello se plantea que haya un responsable del proceso que sea el encargado de realizar un estudio de mercado para establecer los usuarios potenciales de los servicios de la Facultad, y posteriormente realizar un Plan de Promoción con su respectivo presupuesto lo que permitirá generar un incremento de la demanda de sus servicios y crecimiento.

Finalmente se propone generar, medir y controlar los indicadores de gestión para determinar el desempeño del proceso a fin de asegurar el mejoramiento continuo.

Gráfico # 34: AVA Propuesto



Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

PE.3 SATISFACCIÓN CLIENTES

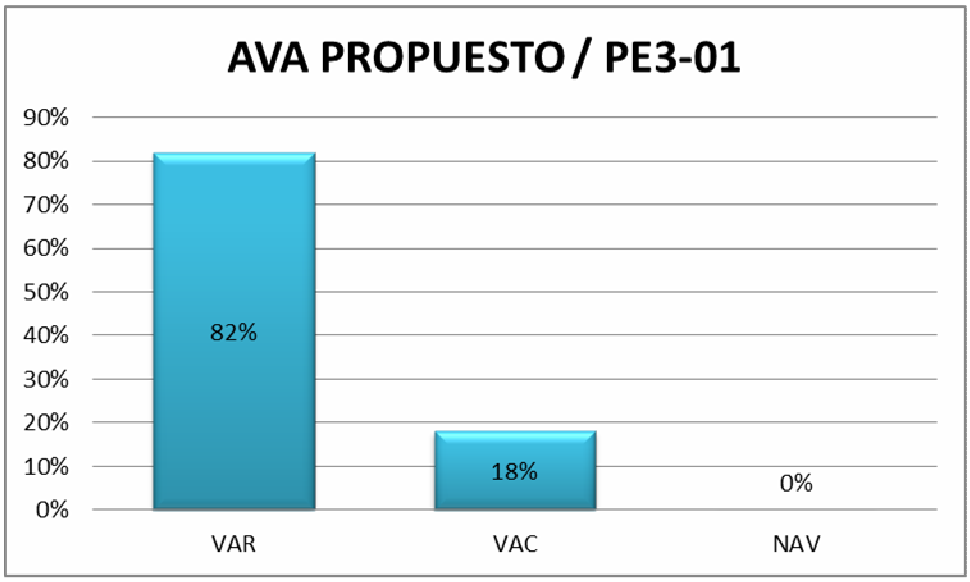
PE3.01 Monitoreo y Satisfacción de Clientes

Se propone la implementación de este proceso estratégico con el fin de determinar las necesidades y expectativas de los usuarios, para medir la satisfacción de los mismos.

Este proceso ayudará a la Facultad a mantener un control adecuado del cumplimiento de las diversas necesidades presentadas por los usuarios tanto internos como externos.

Por último se propone generar, medir y controlar los indicadores de gestión para determinar el desempeño del proceso, a fin de asegurar el mejoramiento continuo.

Gráfico # 35: AVA Propuesto



Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

PE.3-02 Solución de Reclamos

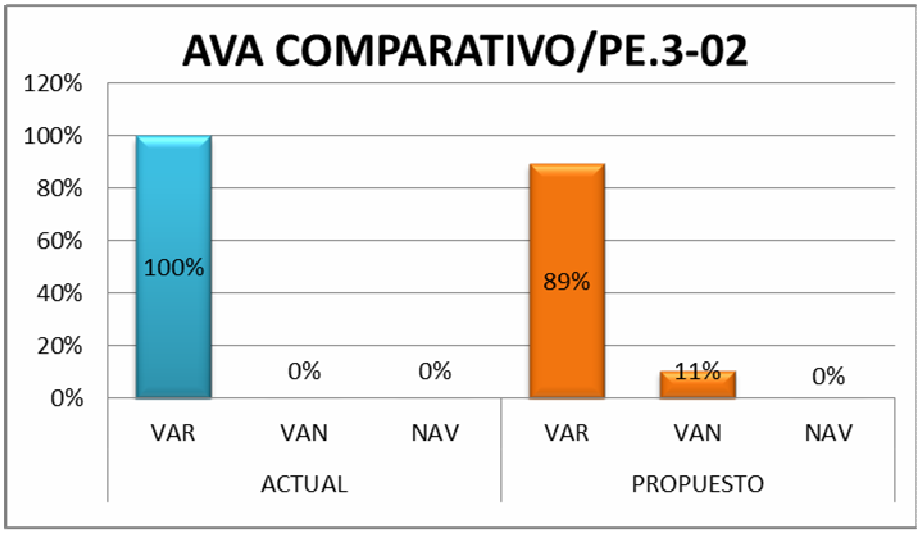
En la actualidad el proceso de reclamos no se encuentra claramente definido por lo que se propone que se incluyan algunas actividades que no eran consideradas, una de ellas es que exista formalidad en los reclamos recibidos es decir una constancia escrita y registro de los reclamos solicitados por estudiantes docentes o personal administrativo, para identificar las debilidades de los proceso de la Facultad.

El responsable del proceso será el encargado de atender todo tipo de reclamo determinando si es viable; en caso de ser reclamo académico será orientado al coordinador respectivo para su solución.

En caso de ser otro tipo de reclamo que no pueda ser solucionado por el responsable será direccionado al Decano de la Facultad.

Finalmente se propone generar, medir y controlar los indicadores de gestión para determinar el desempeño del proceso a fin de asegurar el mejoramiento continuo.

Gráfico # 36: AVA Comparativo



Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

PM.4 PLANIFICACIÓN Y COORDINACIÓN DE CURRICULO

PM4-01 Diseño Curricular Pregrado

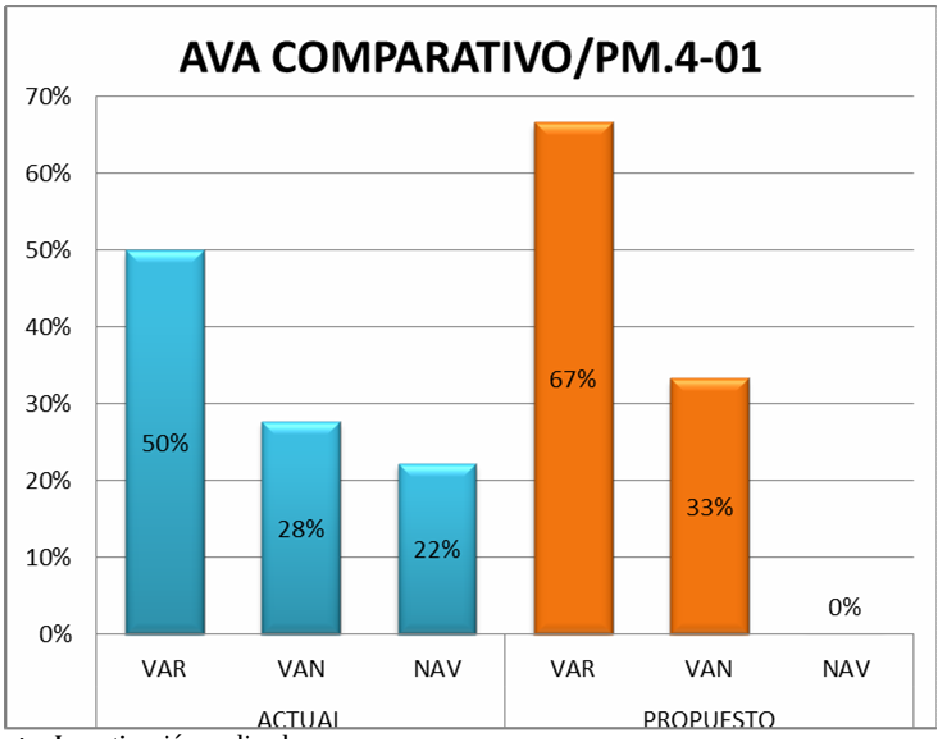
En este proceso se ve necesario la conformación de un Consejo de Facultad, con el fin de que este garantice el análisis, revisión y control de los Programas Curriculares, también se debe determinar un perfil consultado de la carrera el cuál debe ser difundido a toda la Facultad.

Se propone revisar los planes de estudio para determinar la vigencia y si se encuentra diseñado de acuerdo a las necesidades del entorno, para posteriormente elaborar la propuesta con las reformas requeridas.

Además se establece que por cada materia del plan de estudios el docente deberá elaborar el syllabus, el mismo que será revisado y aprobado por el Consejo de Facultad.

Finalmente se propone generar, medir y controlar los indicadores de gestión para determinar el desempeño del proceso, a fin de asegurar el mejoramiento continuo mediante la aplicación de la propuesta de mejora.

Gráfico # 37: AVA Comparativo



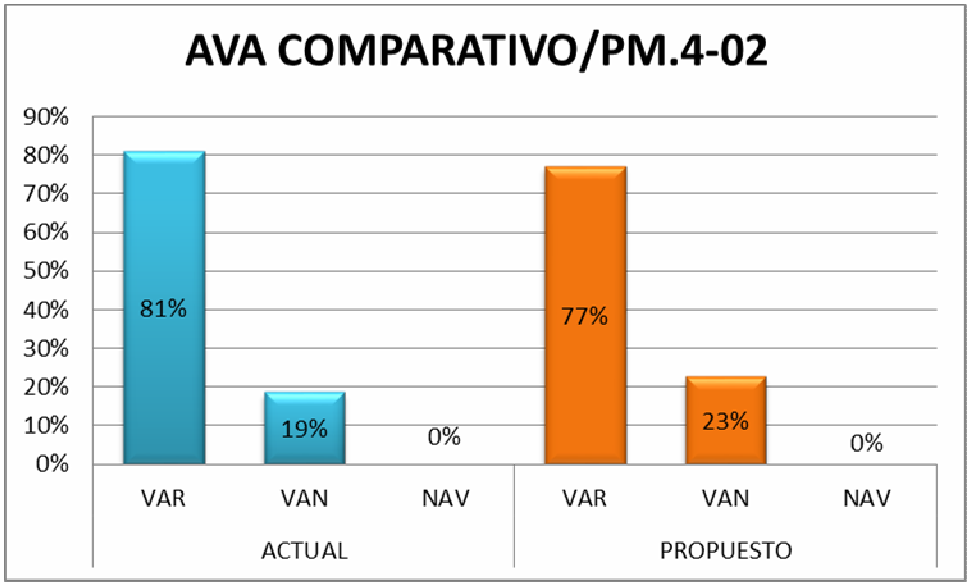
Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

PM.4-02 Diseño Curricular Posgrado

Este proceso plantea que para la creación de una nueva carrera de posgrado se deberá determinar las necesidades y expectativas del entorno que determine el perfil consultado y en base a ello se evaluará la factibilidad de la creación, eliminación o actualización de una carrera de posgrado. Además que por cada materia del plan de estudios el docente deberá elaborar el syllabus, el mismo que será revisado y aprobado por el Consejo de Facultad.

Se propone también generar, medir y controlar los indicadores de gestión para determinar el desempeño del proceso para garantizar el mejoramiento continuo.

Gráfico # 38: AVA Comparativo



Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

PM.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

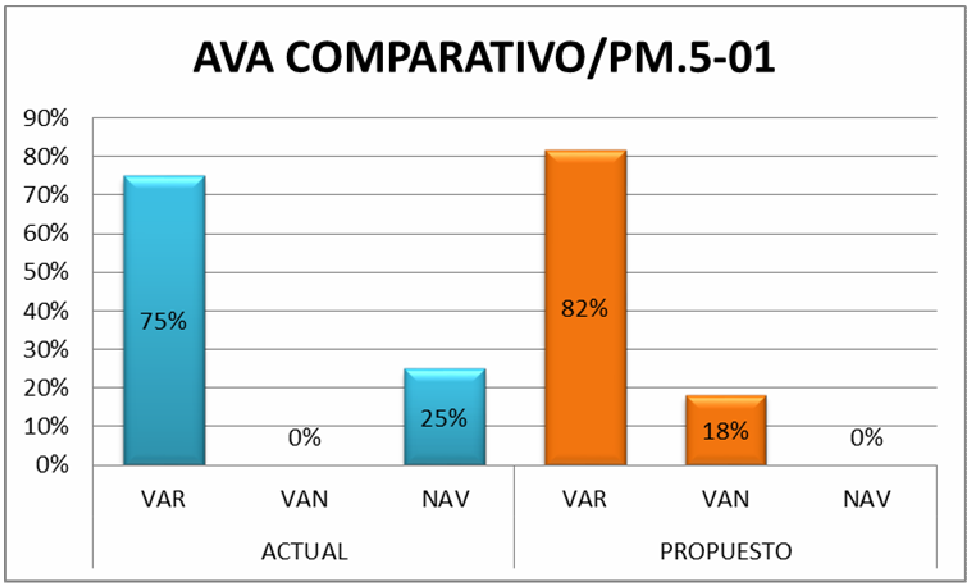
PM5-01 Programación Académica

Al realizar el levantamiento de este proceso se determinó que las actividades realizadas se las manejaba adecuadamente, por lo que no existían aspectos de mejora significativos. Se determina la participación del Consejo de Facultad para la revisión y aprobación de la Programación Académica.

Adicional se aprovecha los beneficios de la Comunicación Interna para la difusión de cronogramas y horarios.

Por último se propone generar, medir y controlar los indicadores de gestión para determinar el desempeño del proceso, a fin de asegurar el mejoramiento continuo.

Gráfico # 39: AVA Comparativo



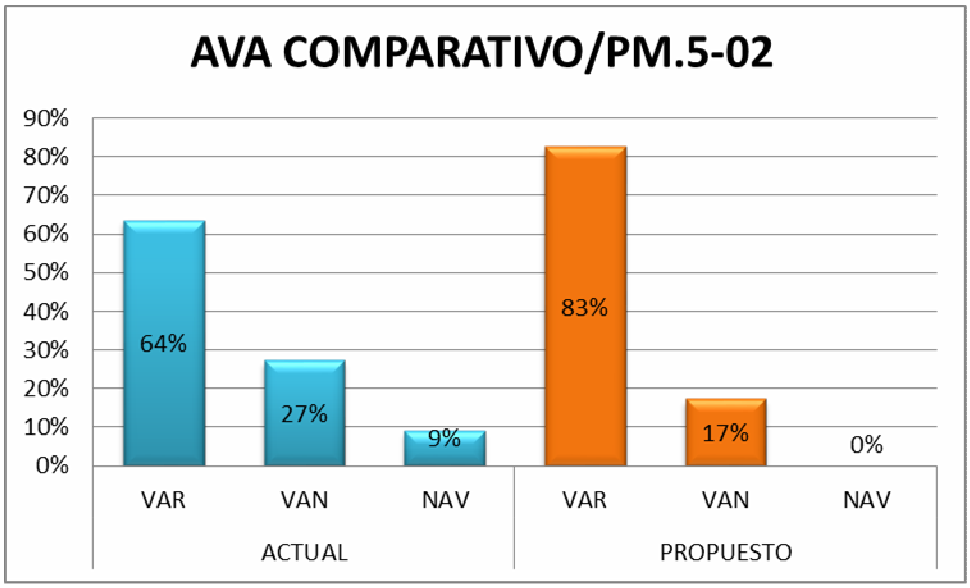
Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

PM.5-02 Prestación del Servicio Educativo

Se plantea realizar una planificación de las actividades a ser realizadas por cada semestre, y determinar los responsables. Para que exista formalidad en lo planteado, se debe registrar en actas de reunión de inicio de semestre, además se plantea realizar un registro de cumplimiento por cada docente. Al final del semestre se realizará una reunión para determinar el grado de desempeño de las actividades y responsabilidades.

Adicional se propone generar, medir y controlar los indicadores de gestión para determinar el desempeño del proceso al fin de alcanzar el mejoramiento continuo.

Gráfico # 40: AVA Comparativo



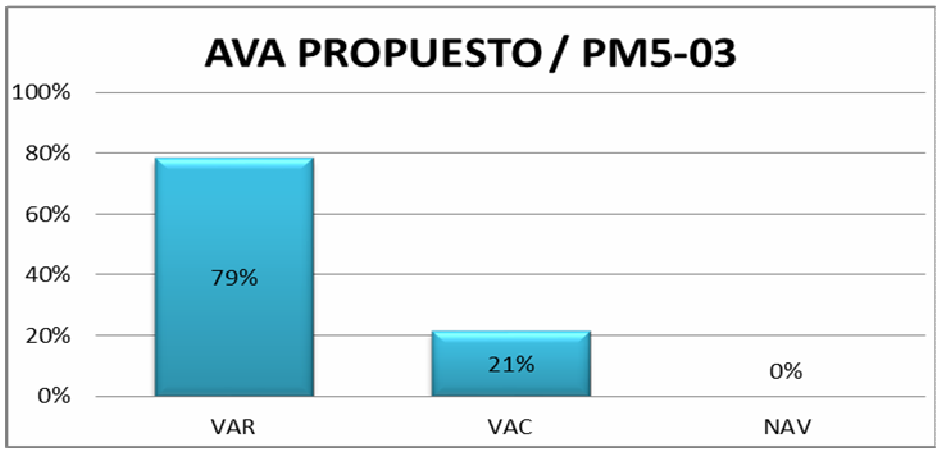
Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

PM5-03 Control de Avance de Programas

Se plantea la creación de este proceso con el objetivo primordial de mantener controles adecuados para el monitoreo de los programas analíticos y syllabus de cada asignatura, para esto se establece que un representante de cada curso entregue reportes de los avances de los programas, en base a estos reportes se emitirán informes en los cuales se dará a conocer a los docentes las inconsistencias detectadas, con el fin de que puedan tomar acciones correctivas y preventivas en la prestación del servicio educativo.

Además se propone generar, medir y controlar los indicadores de gestión para determinar el desempeño del proceso, que permita alcanzar el mejoramiento continuo.

Gráfico # 41: AVA Propuesto



Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

PM.6 VINCULACIÓN CON EL ENTORNO

PM.6-01 Eventos de Capacitación

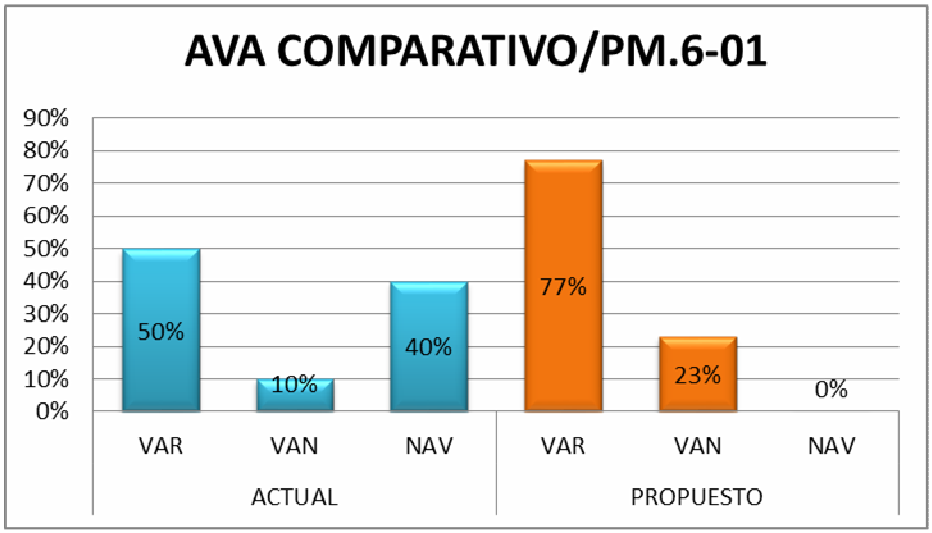
Este proceso en la actualidad requiere de mayor impulso, por lo que se propone que sea emprendido y planificado por el personal docente, dando lugar a la ejecución de eventos semestrales ya sean a estudiantes de la Facultad, Universidad u otros usuarios.

El responsable del proceso será encargado de coordinar reuniones entre docentes para determinar las temáticas de eventos por semestre, los mismos que tendrán una previa aprobación del Decano y la DGA de la Universidad. Una vez aprobado el evento, se realizará la difusión y promoción.

Se aprovechara los procesos de comunicación de la Facultad de Ciencias de la Educación tanto internos como externos para difundir el servicio.

Por último se propone generar, medir y controlar los indicadores de gestión para determinar el desempeño del proceso a fin de alcanzar el mejoramiento continuo.

Gráfico # 42: AVA Comparativo



Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

PM6-02 Servicios de Consultoría

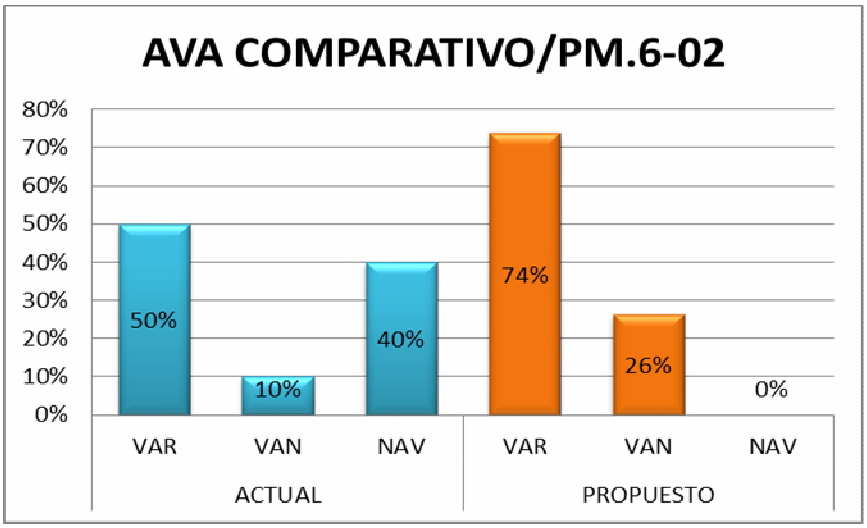
En este proceso se pretende dar directrices básicas para el desarrollo del servicio de consultoría, debido a que en la Facultad de Ciencias de la Educación se presenta muy esporádicamente, se plantea una difusión apropiada de este servicio para aumentar la demanda gradualmente.

Se establece que previo a la presentación de la propuesta al usuario, esta debe ser revisada por el Decano de la Facultad.

La encuesta de satisfacción realizada será necesaria para dar un control al resultado del servicio y proponer actividades de mejora para los próximas consultorías.

Finalmente se propone generar, medir y controlar los indicadores de gestión para determinar el desempeño del proceso, a fin de garantizar el mejoramiento continuo.

Gráfico # 43: AVA Comparativo



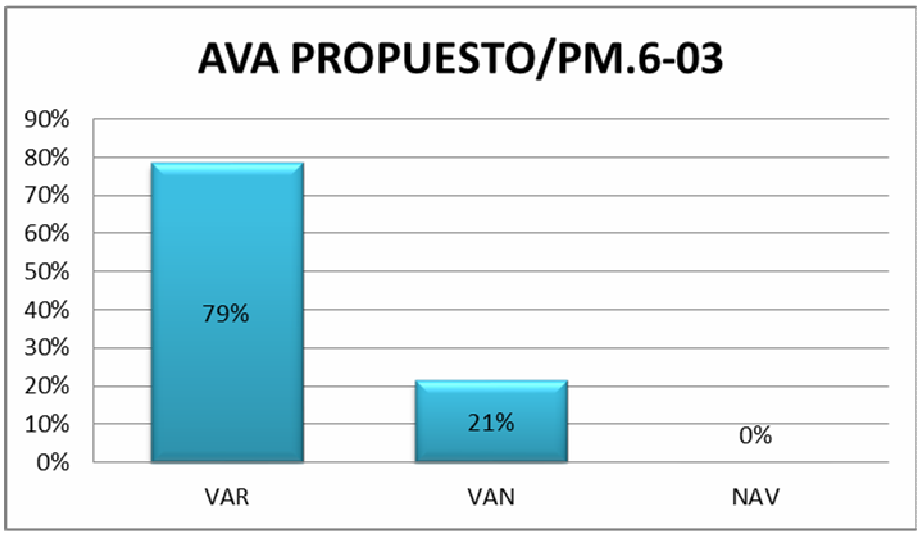
Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

PM.6-03 Seguimiento Egresados y Graduados

Se establece la creación de este proceso para realizar un monitoreo mediante la utilización de herramientas informáticas que permitan determinar el nivel laboral, educacional, liderazgo y competitividad de los estudiantes egresados y graduados de la Facultad. Además de realizar un seguimiento de los estudiantes que hayan egresado, para la disertación o tesis y obtengan el título de la carrera.

Finalmente se propone generar, medir y controlar los indicadores de gestión para determinar el desempeño del proceso a fin de asegurar el mejoramiento continuo.

Gráfico # 44: AVA Propuesto



Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

PM6-04 Servicios a Terceros

Al momento de realizar el levantamiento de este proceso se determinó algunas necesidades a mejorar las cuales se las consideró para la elaboración del manual de procedimientos.

Se debe realizar una planificación que permita establecer la capacidad de atención de la Unidad de Estimulación Temprana, considerando los recursos con los que dispone, con esto se podrá determinar un horario de atención.

Se aprovechará los procesos de comunicación de la Facultad de Ciencias de la Educación tanto internos como externos para difundir el servicio que presta la

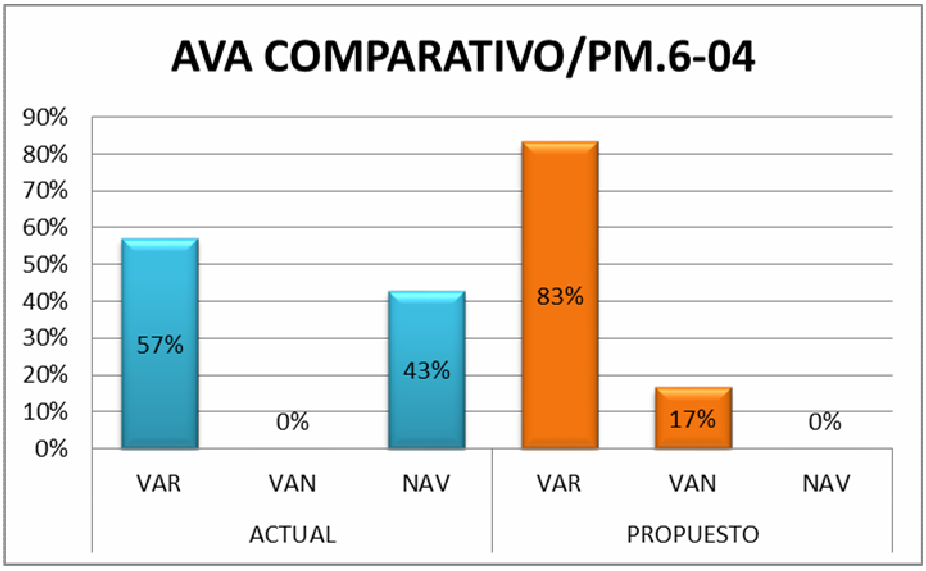
Unidad de Estimulación Temprana. Las funciones administrativas de la Unidad deberán ser delegadas a un responsable para que el Especialista se encargue netamente de la prestación del servicio.

Se debe coordinar con la Tesorería de la Universidad para que los pacientes puedan cancelar su consulta, previo a la prestación del servicio, una vez que se confirme el día y hora de la cita.

Se debe crear y actualizar una ficha del usuario para mantener un control del desarrollo de su tratamiento.

Por ultimo se propone generar, medir y controlar los indicadores de gestión para determinar el desempeño del proceso, con el fin de garantizar el mejoramiento.

Gráfico # 45: AVA Comparativo



Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

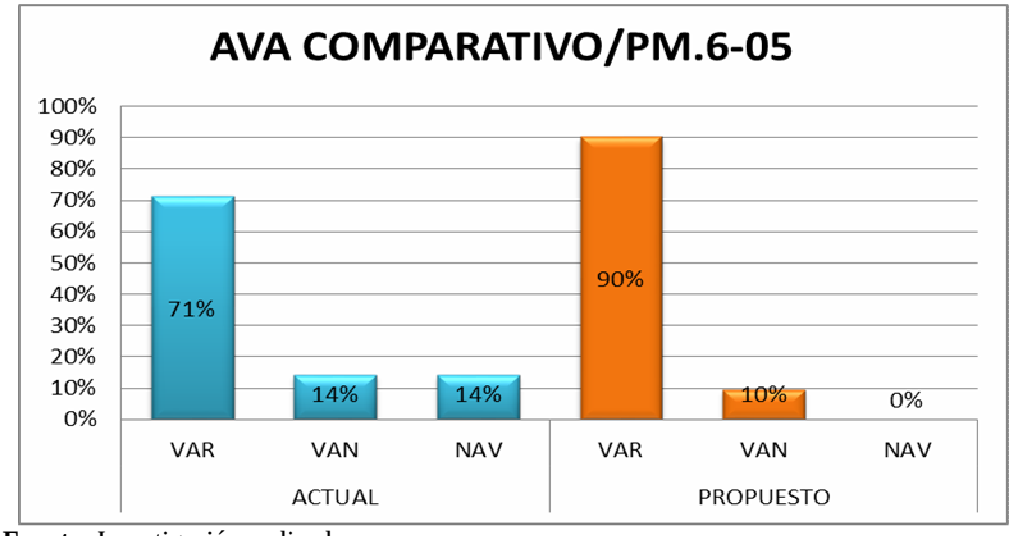
PM.6-05 Eventos Culturales y Deportivos

Los eventos culturales y deportivos desarrollados en la Facultad son aquellos que son presentados por la Dirección General de Estudiantes y la Dirección General Académica, por este motivo se propone organizar eventos propios de la Facultad, para ello se debe realizar una planificación que determinen los eventos de cada semestre. Posteriormente se coordinará una reunión donde se establecerán a los docentes responsables de cada evento.

Este proceso deberá interactuar con el proceso Promoción de la Facultad para que se difunda la información de los eventos dentro de la Facultad y a la Universidad.

Finalmente se propone generar, medir y controlar los indicadores de gestión para determinar el desempeño del proceso a fin de asegurar el mejoramiento continuo.

Gráfico # 46: AVA Comparativo



Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

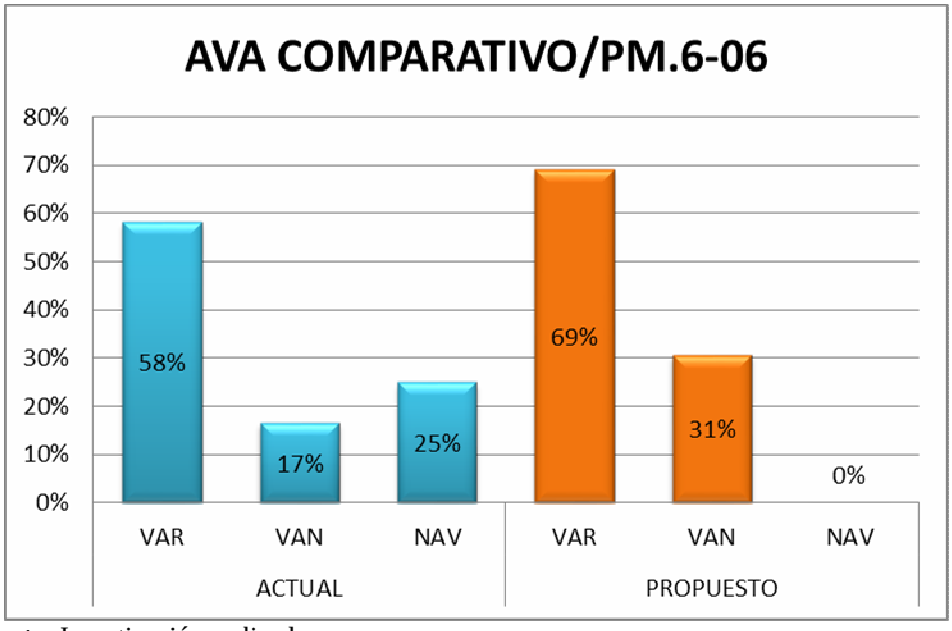
PM6-06 Acción Social

Para este proceso se replantea directrices que permitan un adecuado manejo de los programas de acción social como también la posibilidad de emprender programas propios de la Facultad considerando la profesión de sus diversas carreras.

Se debe coordinar para que las horas de capacitación de acción social de los estudiantes sea certificada directamente con la Unidad de Vinculación con la Colectividad, evitando reprocesos.

Finalmente se propone generar, medir y controlar los indicadores de gestión para determinar el desempeño del proceso, a fin de asegurar el mejoramiento continuo.

Gráfico # 47: AVA Comparativo



Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

PM.7 INVESTIGACIÓN

PM.7-01 Disertaciones y Tesis

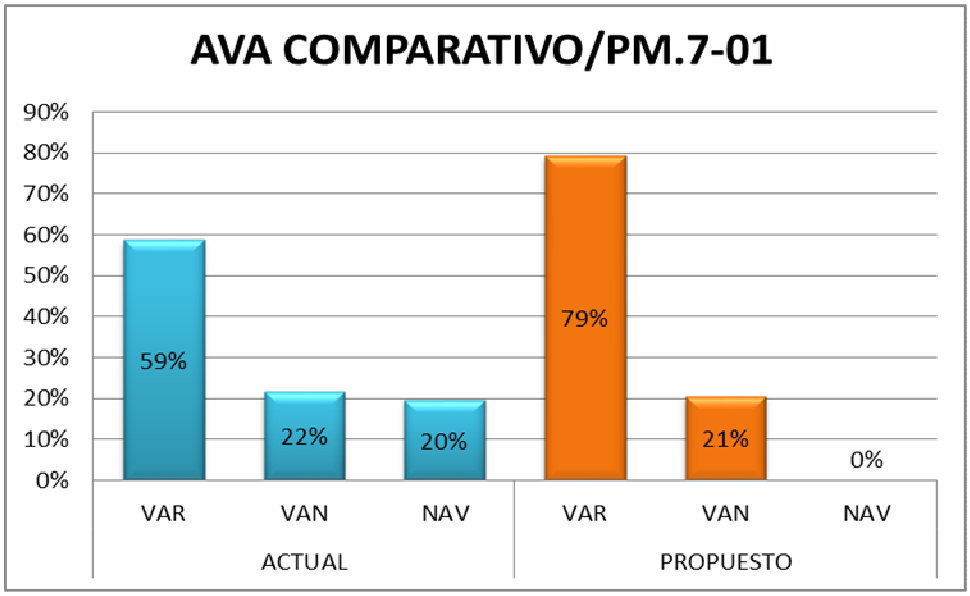
En el Diseño de este proceso se procedió a eliminar las actividades relacionadas a los exámenes complexivos, por no agregar valor al proceso, en reemplazo ellas se propone el proceso de evaluación de los resultados y logros del aprendizaje, permitiendo determinar el cumplimiento del Perfil de Egreso.

Se eliminan los informes de aprobación de la disertación o tesis por parte de los lectores ya que estos se deben revisar los avances conjuntamente con el estudiante.

Se plantea que exista un docente responsable de la revisión metodológica del plan y disertación o tesis.

Por último se propone generar, medir y controlar los indicadores de gestión para determinar el desempeño del proceso a fin de asegurar el mejoramiento continuo.

Gráfico # 48: AVA Comparativo



Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

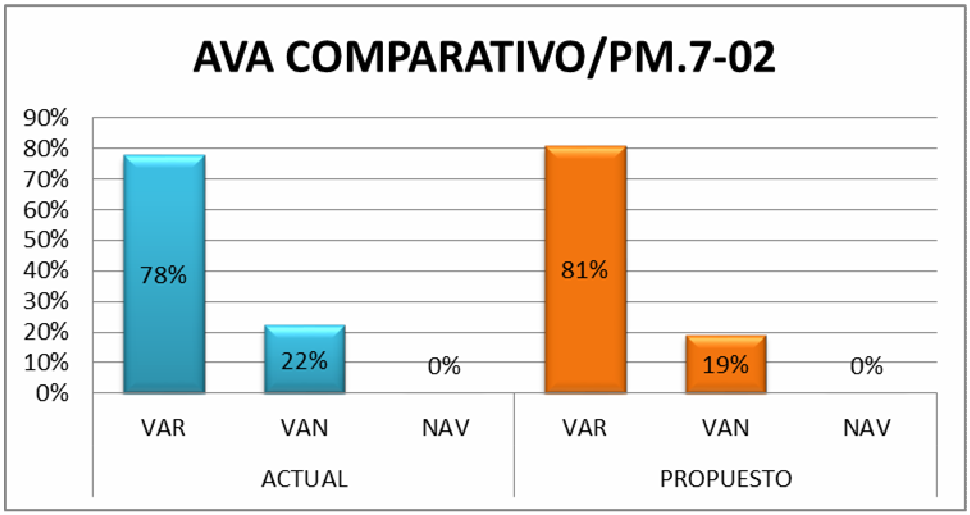
PM7-02 Proyectos de Investigación

En este proceso se implementó esencialmente actividades de asesoramiento, revisión y control para lo cual se propone determinar las líneas de investigación. El Responsable de Investigación será encargado de guiar y asesorar al docente investigador para el desarrollo adecuado de los proyectos.

Se determinó que el Consejo de Facultad sea el encargado de revisar y aprobar los proyectos, previo a su envío a la Dirección General Académica. Además la Facultad debe apoyar para que las investigaciones que ameriten sean publicadas ante la Comunidad Académica de la Facultad.

Finalmente se propone generar, medir y controlar los indicadores de gestión para determinar el desempeño del proceso, a fin de asegurar el mejoramiento continuo.

Gráfico # 49: AVA Comparativo



Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

PM.8 FORMACIÓN INTEGRAL

PM.8-01 Seguimiento a Estudiantes

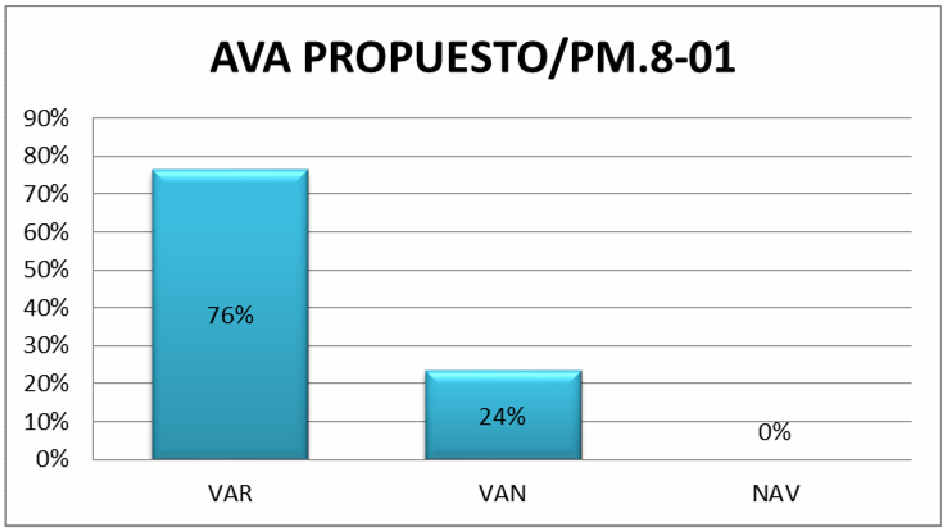
Se diseña este proceso para realizar un monitoreo a los estudiantes desde que inician hasta que finalizan la carrera, para determinar el estado de avance, la deserción y sus principales causas, entregando información relevante para identificar debilidades de los procesos de la Facultad.

Además se realizará un monitoreo y seguimiento de los estudiantes con índice promedial bajo para que se establezca un docente que realice una tutoría académica personalizada.

En caso de que los estudiantes no hayan cumplido con los requerimientos necesarios de la carrera se deberá comunicar para que los realice antes del egreso.

Por último se propone generar, medir y controlar los indicadores de gestión para determinar el desempeño del proceso a fin de asegurar el mejoramiento continuo.

Gráfico # 50: AVA Propuesto



Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

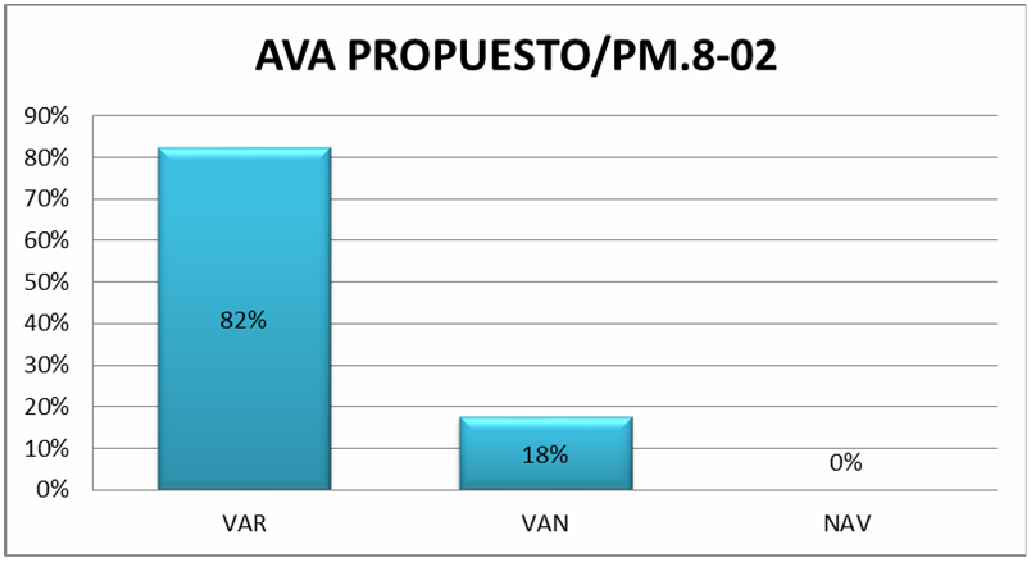
PM.8-02 Evaluación de los Resultados o Logros del Aprendizaje

Es diseñado con el fin de determinar los mecanismos necesarios y las técnicas que evalúen lo que el estudiante conoce, comprende y / o sea capaz de demostrar una vez terminado el periodo del aprendizaje. Los mismos que deben ser evidenciados de manera clara y precisa.

El proceso fue desarrollado en base a los lineamientos del Modelo de Evaluación de Carreras emitido por el CEAACES, en el cual uno de sus principales objetivos es evidenciar los resultados o logros del Aprendizaje de los estudiantes.

Además se propone generar, medir y controlar los indicadores de gestión para determinar el desempeño del proceso a fin de asegurar el mejoramiento.

Gráfico # 51: AVA Propuesto



Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

PS.9 GESTIÓN DE SECRETARÍA

PS.9-01 Matrículas

En este proceso se unifica los procesos de matrículas, ampliaciones, cambios y retiros. Inicialmente se propone realizar una reunión previa a la época de matrículas de la Universidad, para determinar un cronograma interno.

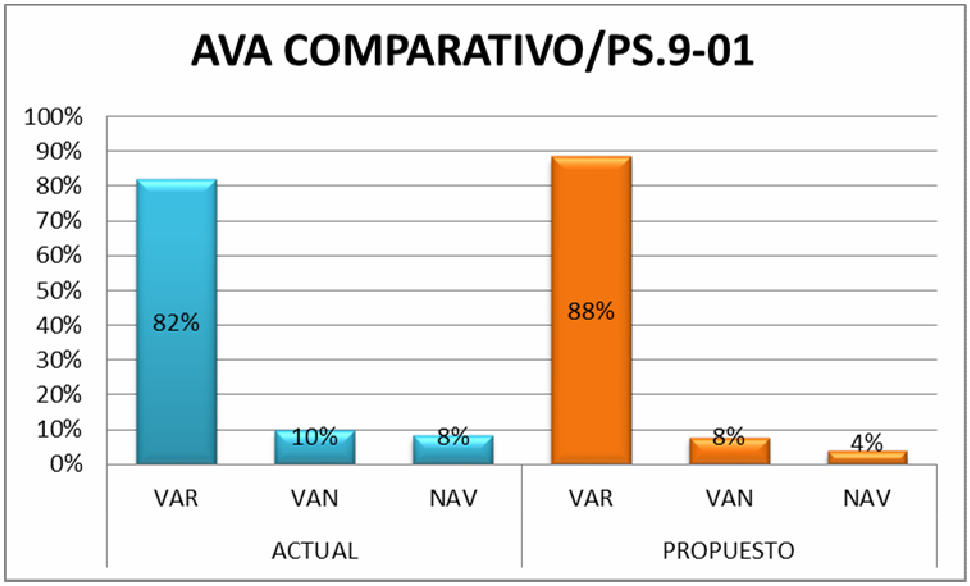
Aquellos estudiantes que tengan algún tipo de impedimento, deberán ser comunicados con anticipación para que puedan realizar la auto-matrícula sin ningún inconveniente.

Para la matriculación de los estudiantes nuevos se realizará la entrega de las citas y claves para que realicen la auto-matrícula como el resto de estudiantes.

Se propone que para ampliación cambio o retiro exista formalidad, la misma que deberá tener la respectiva aprobación del Decano o Secretaría de la Facultad según sea el caso.

Por último se propone generar, medir y controlar los indicadores de gestión para determinar el desempeño del proceso a fin de asegurar el mejoramiento continuo.

Gráfico # 52: AVA Comparativo



Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

PS9-02 Registro Académico

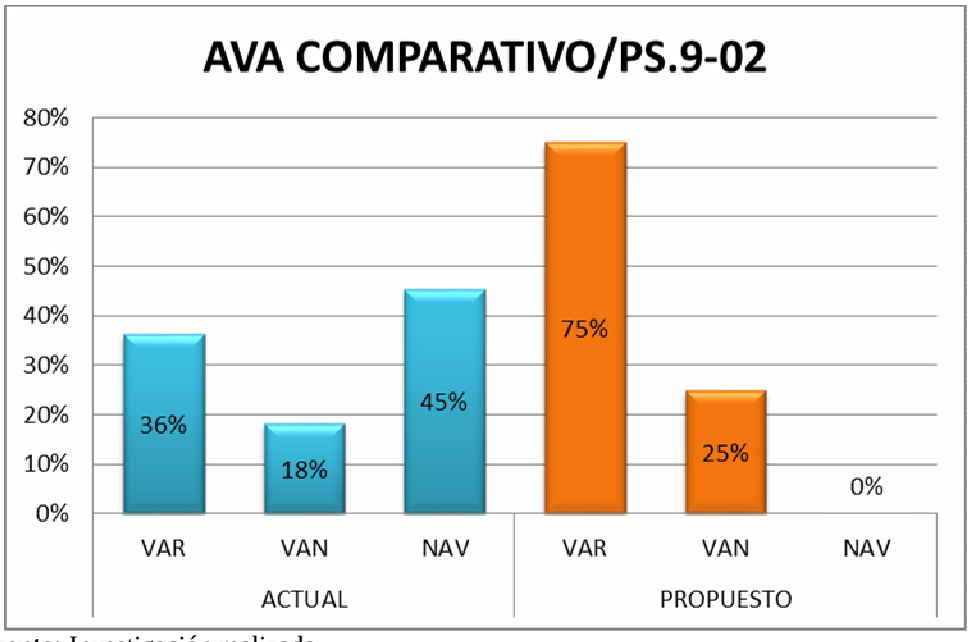
En el proceso se estableció crear un calendario de actividades académicas de la Facultad, se resalta también la obligación de los docentes para cumplir con los

plazos establecidos en la entrega de notas de acuerdo a los Reglamentos de la Universidad. Este cumplimiento se verá reflejado en la evaluación de los docentes.

Se determina que se realice el control de las notas registradas por los docentes, comparando la información cargada en el sistema Vs. los físicos; esta actividad permite hacer un control de calidad del producto resultante del servicio educativo.

Finalmente se propone generar, medir y controlar los indicadores de gestión para determinar el desempeño del proceso, a fin de asegurar el mejoramiento continuo.

Gráfico # 53: AVA Comparativo



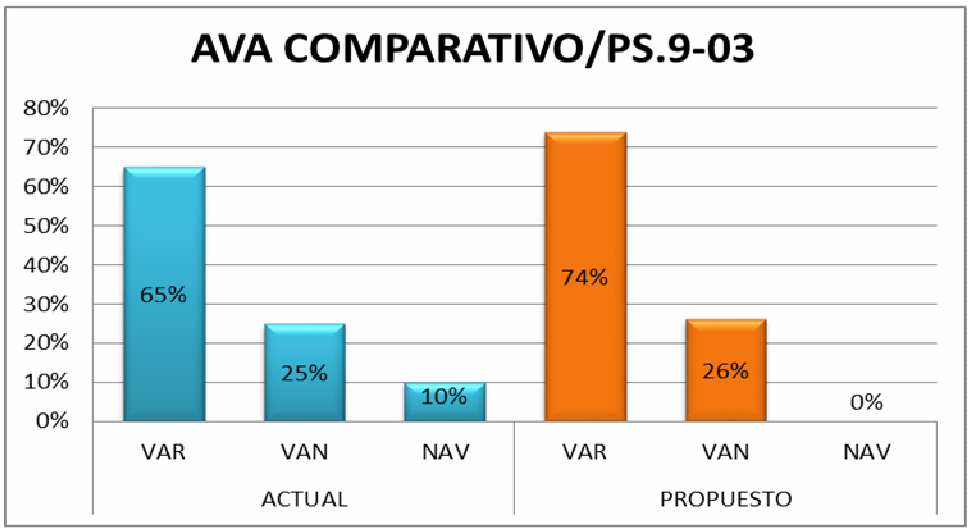
Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

PS.9-03 Grados

Se plantea la eliminación de los empastados de la Disertación o Tesis, y en reemplazo se entreguen 5 CD´S; además que se incluya la encuesta de satisfacción del proceso y entrega de un formulario para que el estudiante realice una actualización de datos y registro como graduado.

Por último se propone generar, medir y controlar los indicadores de gestión para determinar el desempeño del proceso a fin de asegurar el mejoramiento continuo.

Gráfico # 54: AVA Comparativo



Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

PS9-04 Control de Asistencia

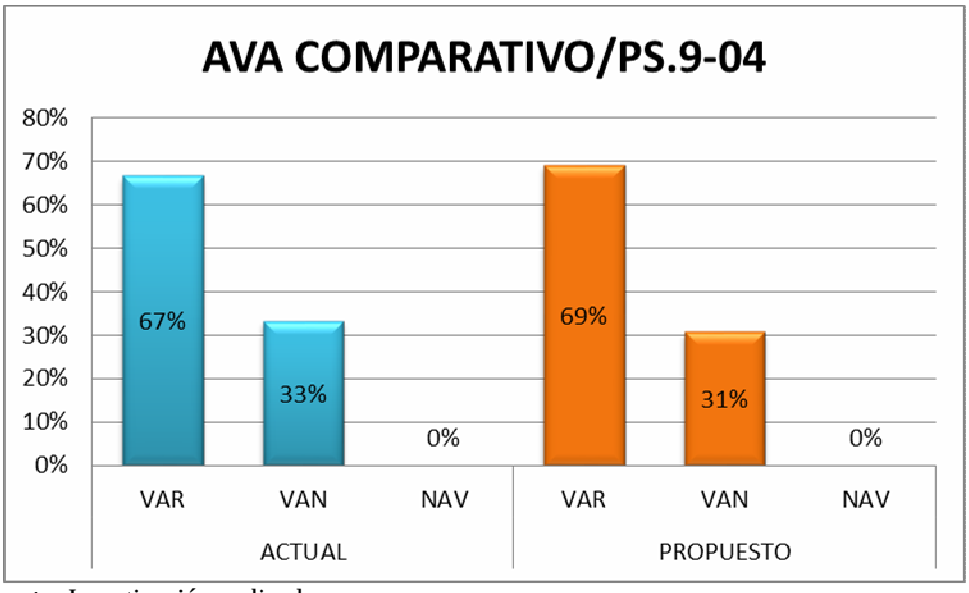
Se establecen actividades y políticas que permitan un adecuado manejo de los reportes de asistencia, se establecen controles periódicos mediante la emisión de informes que detecten inconsistencias.

En caso de inasistencia la retroalimentación al docente debe ser inmediata para que puedan realizar la debida recuperación de las clases perdidas.

También se deja constancia que la Facultad y la Universidad en general, necesita un sistema informático en el control de la asistencia de su personal, para que se realice de manera eficaz; este dispositivo ayudará a sistematizar completamente este proceso que hasta el momento se lo lleva de manera manual.

Para finalizar se propone generar, medir y controlar los indicadores de gestión para determinar el desempeño del proceso, a fin de asegurar el mejoramiento continuo.

Gráfico # 55: AVA Comparativo



Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

PS.10 LOGISTICA

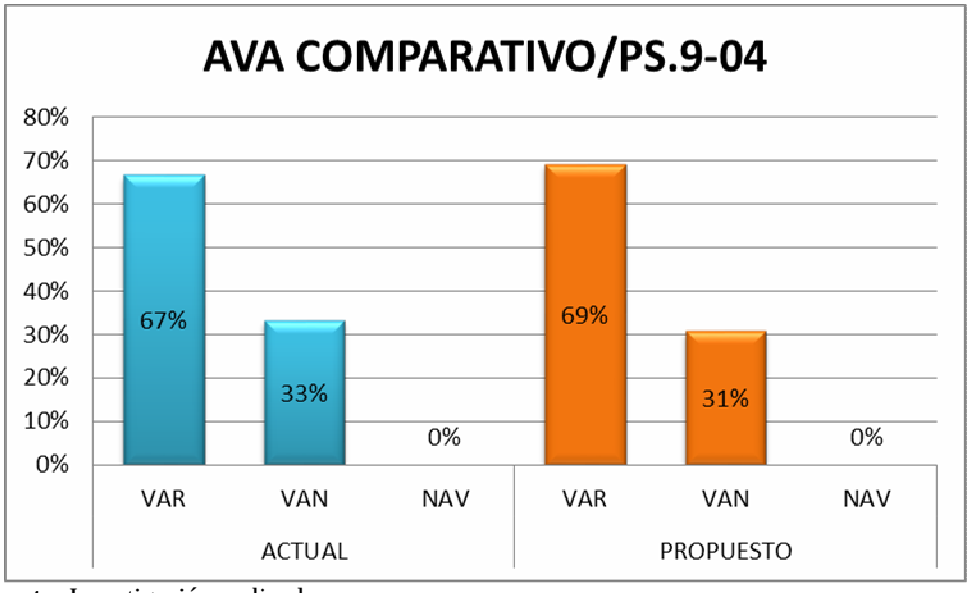
PS.10-01 Administración de Aulas y Audiovisuales

Se unifican los procesos de Administración de auditorio, espacios físicos y equipos de audiovisuales, para realizar la reservación de manera eficiente, por ello se plantea que la Facultad debe contar con aulas debidamente equipadas.

Para realizar la reservación del auditorio se mantiene el mismo procedimiento pero se sugiere que el auditorio se equipe con sonido.

Por último se propone generar, medir y controlar los indicadores de gestión para determinar el desempeño del proceso a fin de asegurar el mejoramiento continuo.

Gráfico # 56: AVA Comparativo



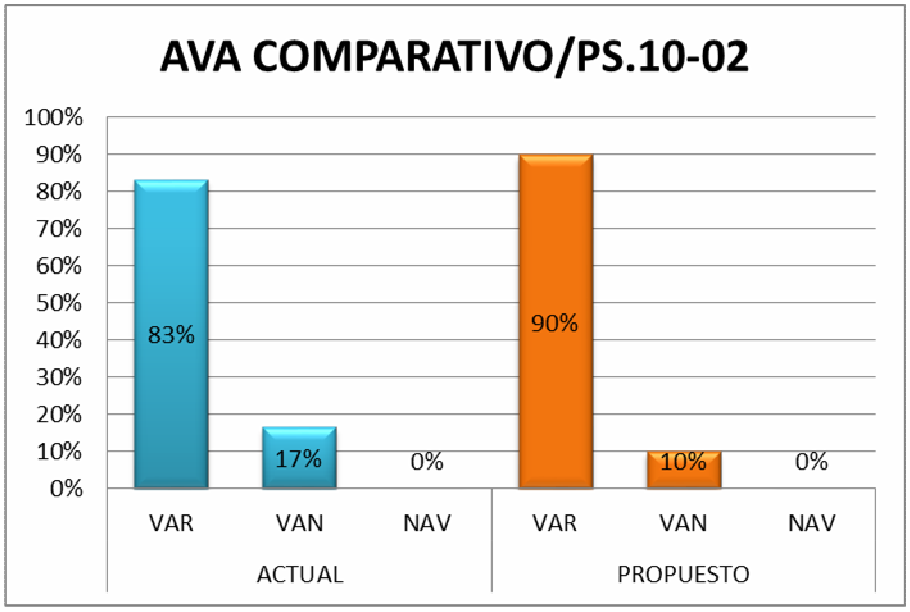
Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

PS10-02 Dotación de Bienes y Servicios

La Dotación de bienes y servicios, abarca la fusión de tres procesos los cuales son: Dotación de Suministros de Aseo, Dotación de Bienes, Servicios y Logística de Posgrado; esta unión se la realiza ya que se determinó que todas estas son actividades similares y que pueden apreciarse de manera general en un solo proceso.

Finalmente se propone generar, medir y controlar los indicadores de gestión para determinar el desempeño del proceso, a fin de asegurar el mejoramiento continuo.

Gráfico # 57: AVA Comparativo



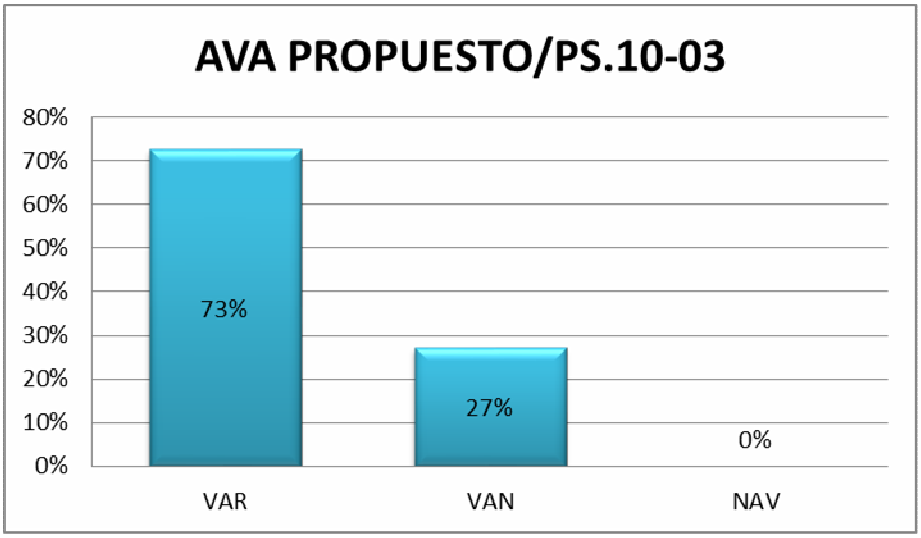
Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

PS.10-03 Solución de Problemas de Infraestructura

Se ha diseñado con el fin de que exista un responsable del proceso que al inicio de cada semestre, determine el estado de las Aulas de la Facultad, y de solución oportuna a aquellos requerimientos del Personal Administrativo, Docente o Estudiantes de la Facultad, referente a los inconvenientes de infraestructura para tomar las respectivas acciones.

Finalmente se propone generar, medir y controlar los indicadores de gestión para determinar el desempeño del proceso, a fin de asegurar el mejoramiento continuo.

Gráfico # 58: AVA Propuesto



Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

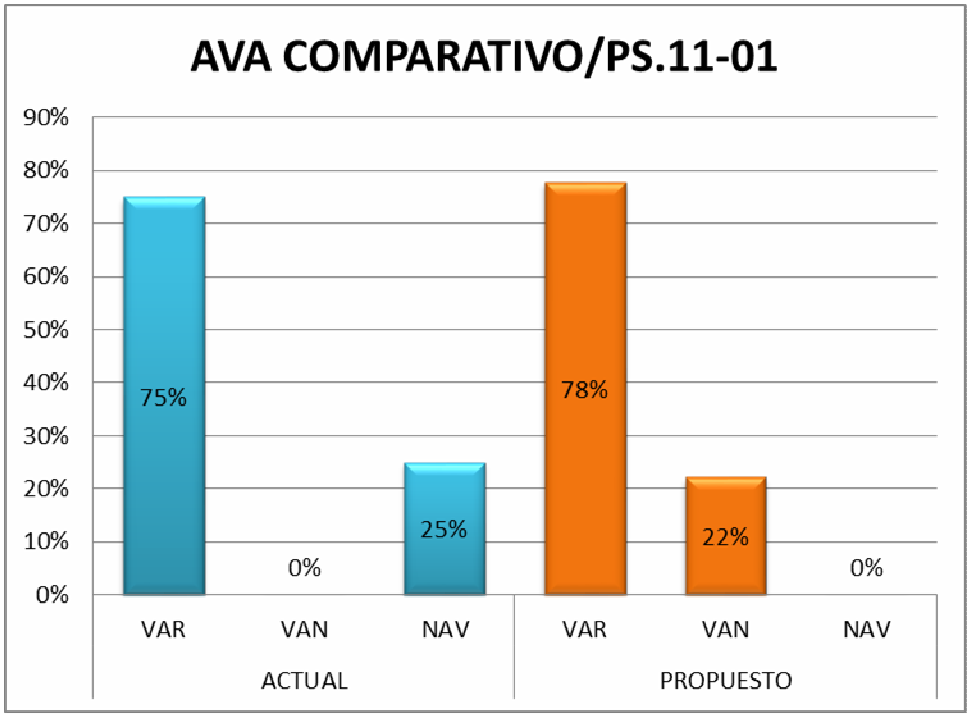
PS.11 GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

PS11-01 Desarrollo de Personal

Se ve necesario tener un proceso que identifique las necesidades de capacitación del personal docente, las mismas que serán direccionadas de manera oportuna a la Dirección General Académica.

Además se propone generar, medir y controlar los indicadores de gestión para determinar el desempeño del proceso, a fin de asegurar el mejoramiento continuo.

Gráfico # 59: AVA Comparativo



Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

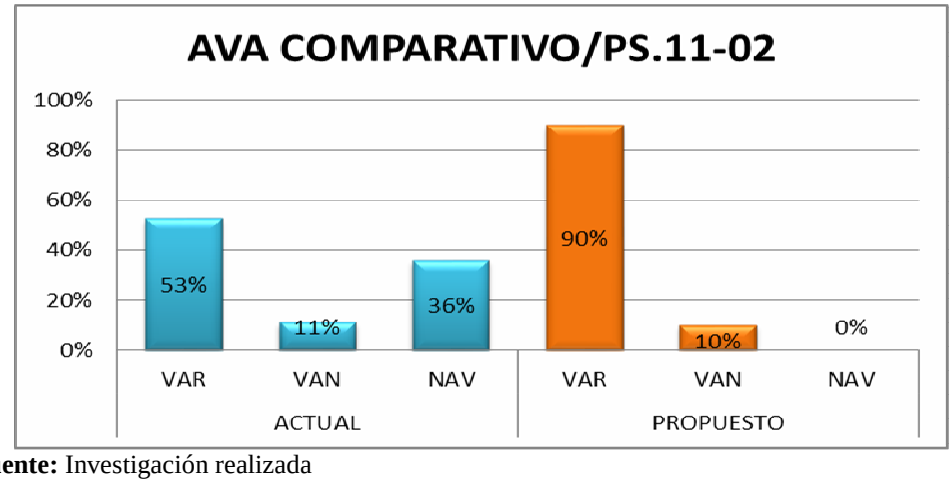
PS.11-02 Evaluación de Personal Docente

Para la Evaluación de Personal Docente se unieron los procesos de Evaluaciones Docente de Pregrado y Posgrado, además se incluye actividades que no son consideradas en los procesos actuales, como realizar Evaluaciones propias de la Facultad en función a los resultados de otros procesos como: Control de Avances de Programas, Registro Académico y Diseño Curricular.

Se establece realizar una retroalimentación a cada docente en el caso de ser positiva se deberá realizar un reconocimiento público por parte del Decano y en caso de ser negativa se deberá conversar personalmente y realizar un registro de compromisos de mejora del desempeño.

Por último se propone generar, medir y controlar los indicadores de gestión para determinar el desempeño del proceso a fin de asegurar el mejoramiento continuo.

Gráfico # 60: AVA Comparativo



Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

PS11-03 Selección de Personal Docente

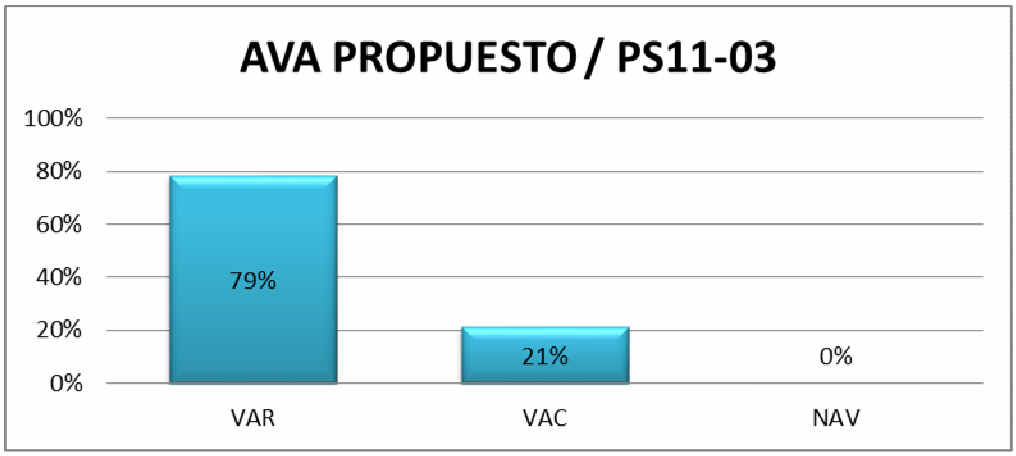
El objetivo primordial es dotar de personal docente idóneo para la prestación del servicio educativo, en base a las necesidades y requerimientos de la Facultad.

Actualmente la Facultad de Ciencias de la Educación tiene un exceso de personal docente de pregrado, por lo que se deberá tener en cuenta esta situación si se quiere realizar nuevas contrataciones.

Se debe verificar en primera instancia si existe personal docente en otras unidades académicas de la PUCE, que puedan cubrir el cargo disponible, analizando si se cumple con el perfil del docente.

Finalmente se propone generar, medir y controlar los indicadores de gestión para determinar el desempeño del proceso, a fin de asegurar el mejoramiento continuo.

Gráfico # 61: AVA Propuesto



Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Para finalizar este capítulo se ha realizado un cuadro resumen de todos los indicadores propuestos para los diferentes procesos, los mismos que se encuentran alineados a la Metodología de Gestión por Procesos y a los requerimientos del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior CEAACES. Este cuadro se lo puede apreciar en el Anexo N° 5 de la presente investigación.

5 PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN

Este capítulo se elabora en función del estudio realizado a la Facultad de Ciencias de la Educación; para lo cual se ha desarrollado planes de acción respecto a los problemas identificados en cada área clave, los mismos que fueron analizados en los capítulos anteriores.

Los planes de acción ayudarán a la Facultad a cumplir el propósito del Sistema de Gestión por Procesos propuesto en el capítulo anterior, estos planes brindarán los lineamientos necesarios para llevar a cabo las acciones planteadas.

La primera parte de este capítulo describe las principales áreas clave de la Facultad, posteriormente se realiza una identificación de los problemas más importantes detectados; que servirán de insumo para elaborar los principales planes de acción.

Los planes se encuentran estructurados con la descripción del propósito y las actividades necesarias, su duración y los recursos necesarios, así como también el costo que éste representará en los casos que amerite. Además se determinan los productos o entregables obtenidos al final de su ejecución.

Finalmente se realiza un cuadro resumen con el detalle de la duración total y su respectivo costo, de manera que permita evidenciar los recursos totales para llevar a cabo esta propuesta.

5.1 DESCRIPCIÓN DE ÁREAS CLAVE

A continuación se presenta una breve definición de las áreas clave identificada en la Facultad de Ciencias de la Educación en los capítulos anteriores:

- **PROCESOS:** Se refiere al conjunto de actividades estructuradas que se deben desarrollar para llevar a cabo el funcionamiento de la Facultad. Estos procesos pueden ser estratégicos, misionales o de soporte, dependiendo de su naturaleza y propósito.

- **PERSONAS:** Es el recurso humano con el que dispone la Facultad para llevar a cabo el cumplimiento de cada proceso. El recurso humano está conformado por el personal docente y el personal administrativo.

- **INFRAESTRUCTURA:** Es la edificación y las instalaciones con las que cuenta la Facultad para desarrollarse como unidad académica y llevar a cabo la prestación de los servicios que ofrece.

- **EQUIPOS:** Se refiere a los equipos informáticos y de oficina que dispone la Facultad.

- **SOFTWARE:** Es el conjunto de programas informáticos con sus respectivas licencias, necesarias para el desarrollo de las actividades diarias dentro de la Facultad.

- **MATERIALES:** Son aquellos suministros ya sean de oficina, de aseo o aquel material didáctico requerido por las necesidades cotidianas de las actividades desarrolladas en la Facultad.

- **NORMATIVA:** Son los reglamentos políticas y directrices tanto de organismos internos de la Universidad, como entidades externas y de control, que deben aplicarse para el cumplimiento de requisitos generales y específicos en función del manejo adecuado de la Facultad.

- **MEDICIÓN:** Son los instrumentos o dispositivos de medición que la Facultad tiene a su alcance para controlar y monitorear la gestión en el desarrollo de sus procesos.

- **DOCUMENTACIÓN:** Son los manuales e instructivos tanto físicos como digitales, que la Facultad debe registrar como son los insumos y los productos resultantes de los diferentes procesos ejecutados dentro de la Facultad.

- **COMUNICACIÓN:** Son los mecanismos y herramientas utilizadas para transmitir información relevante de la Facultad a clientes internos y la eficiencia de los medios de difusión utilizados para promocionar los servicios de la Facultad a los clientes externos.

5.2 PROBLEMAS IDENTIFICADOS – PLAN DE ACCIÓN

Una vez definidas las áreas claves de la Facultad, a continuación se enlista los problemas más relevantes identificados.

5.2.1 Área Clave Procesos

5.2.1.1 Principales Problemas Identificados

Después de realizar el análisis de la situación actual de cada proceso de la Facultad de Ciencias de la Educación, se pudo determinar lo siguiente:

- Carencia de Procesos estratégicos y de control que no son tomados en cuenta para el desarrollo de las actividades en la Facultad.

- Existencia de procesos manejados de manera informal que solo cuentan con actividades básicas y no tienen los responsables respectivos.

- Actividades que no agregan valor al resultado final de cada uno de los procesos.

- Procesos con enfoque limitado en su alcance, los mismos que no permiten un desarrollo adecuado para el Mejoramiento Continuo de la Facultad.

- Los procesos similares en pregrado y posgrado son ejecutados de distinta forma y de manera aislada lo que no permite un conocimiento general dentro de la Facultad.

5.2.1.2 Plan de Acción - Implementación del Sistema de Gestión

Propósito: Implementar el Sistema de Gestión propuesto que permita estructurar los procesos de acuerdo a su naturaleza como son estratégicos, misionales y de soporte; mediante la creación de un manual de procedimientos que determine los responsables, políticas, registros que formalicen las actividades para su adecuado desarrollo y garantice los requerimientos del Modelo de Evaluación de Carreras del CEAACES.

Actividades: A continuación se detallan las actividades a seguir para el desarrollo del plan de acción.

Cuadro # 35: Área clave Procesos – Plan de Acción Implementación del Sistema de Gestión

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	RECURSOS	COSTO MARGINAL
1	Estructurar un cronograma para la implementación del Sistema de Gestión por procesos	Responsable de gestión y calidad	2 días	Recurso Humano	N/A
2	Difundir internamente el Sistema de Gestión por Procesos	Responsable de gestión y calidad	5 días	Recurso Humano – Canales de Comunicación	N/A
3	Coordinar reuniones para determinar responsables en el desarrollo del nuevo modelo	Responsable de gestión y calidad	5 días	Recurso Humano	N/A
4	Realizar capacitaciones a los responsables del proceso	Responsable de gestión y calidad	5 días	Recurso Humano – Suministros de Oficina – Equipo Audiovisuales	$ 350,00
5	Implementar aquellos procesos que se han diseñado en el Sistema de Gestión por Procesos	Responsable de gestión y calidad	10 días	Recurso Humano	N/A
6	Realizar auditorías de gestión	Responsable de gestión y calidad	25 días	Recurso Humano	N/A
7	Reforzar aquellos procesos existentes, en base al sistema propuesto	Responsable de cada proceso	5 días	Recurso Humano	N/A
TOTAL			**57 días**		**$ 350,00**

Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Para llevar a cabo la implementación del Sistema de gestión por procesos se requiere que exista un compromiso y cooperación de todo el personal de la Facultad.

Productos: Los entregables que se obtienen como resultado de la implementación del plan de acción son:

- Sistema de Gestión por Procesos Implementado

- Cumplimiento de los requerimientos del Modelo de Evaluación de Carreras del CEAACES.

5.2.2 Área Clave Personas

5.2.2.1 Principales Problemas Identificados

- No existe una segregación adecuada a las funciones de cada proceso ya que se encontraron que en algunos procesos, una sola personal realiza la ejecución, aprobación y control.

- Existe carga de trabajo y responsabilidad a la Decana de la Facultad debido a la inexistencia del Consejo de Facultad y Responsables académicos y administrativos necesarios.

- No existe personal capacitado para el manejo adecuado de los procesos estratégicos y de control.

- No existe un modelo de selección de docentes por competencias, por lo que dicha selección puede no estar realizándose de manera objetiva.

5.2.2.2 Plan de Acción – Estructura Organizacional

Propósito: Contar con una estructura organizacional adecuada, que permita delegar funciones y responsabilidades de los distintos procesos de la Facultad, para que el recurso humano disponible sea distribuido de manera equilibrada.

Actividades: A continuación se detallan las actividades a seguir para el desarrollo del plan de acción.

Cuadro # 36: Área clave Personas - Plan de Acción Estructura Organizacional

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	RECURSOS	COSTO MARGINAL
1	Solicitar creación de un Consejo de Facultad en base a necesidades identificadas	Decano Facultad	15 días	Recurso Humano – Recurso Material	N/A
2	Aplicar reestructuración del organigrama, con la conformación de nuevas coordinaciones, en base al organigrama propuesto.	Decano Facultad	15 días	Recurso Humano	N/A
3	Coordinar y realizar capacitaciones para los responsables de los procesos de gestión y para los responsables de la medición y monitoreo de indicadores.	Secretaría Facultad	5 días	Recurso Humano – Suministros de Oficina – Equipo Audiovisuales	$ 350.00
4	Evaluar el desempeño de la nueva estructura organizacional propuesta	Responsables de los procesos	5 días	Recurso Humano – Recurso Material	N/A
5	Retroalimentar las observaciones encontradas	Responsables de los procesos	1 días	Recurso Humano	N/A
6	Determinar acciones correctivas y preventivas para las observaciones detectadas	Decano Facultad	2 días	Recurso Humano	N/A
TOTAL			**43 días**		**$ 350.00**

Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Productos: Los entregables que se obtienen como resultado de la implementación del plan de acción son:

- Nuevo organigrama implementado.

- Segregación de funciones establecida e implementada para la gestión de la Facultad.

- Personal capacitado para monitoreo y control de los procesos.

5.2.2.3 Plan de Acción – Selección por Competencias

Propósito: Implementar el Método de Selección de Personal por competencias que permita establecer el perfil requerido de cada puesto, de manera que aumente el desempeño laboral del personal y la excelencia de la Facultad.

Actividades: A continuación se detallan las actividades a seguir para el desarrollo del plan de acción.

Cuadro # 37: Área clave Personas - Plan de Acción Selección por Competencias

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	RECURSOS	COSTO MARGINAL
1	Coordinar capacitación para la aplicación efectiva del Método de Selección por Competencias	Secretaría Facultad	10 días	Recurso Humano	N/A
2	Realizar capacitación para la aplicación del Método de Selección por Competencias	Consultor	5 días	Recurso Humano – Suministros de Oficina – Equipo Audiovisuales	$ 350,00
3	Determinar los conocimientos y destrezas de los perfiles de cada puesto tanto de selección y capacitación	Decano - Coordinadores y Responsables de Área	15 días	Recurso Humano	N/A
4	Definir instrumentos de evaluación en base a competencias requeridas para el puesto	Secretaría Facultad	7 días	Recurso Humano	N/A
5	Elaborar la matriz de evaluación de acuerdo a los instrumentos que evalúen las competencias requeridas	Secretaría Facultad	2 días	Recurso Humano – Suministros de Oficina	N/A
6	Aplicar los métodos de evaluación.	Secretaría Facultad	3 días	Recurso Humano – Recurso Material	N/A
7	Determinar los niveles aceptables para cada competencia	Secretaría Facultad	3 días	Recurso Humano	N/A
8	Analizar los resultados de la evaluación (Ajuste persona — puesto)	Secretaría Facultad	2 días	Recurso Humano	N/A
9	Elaborar los reportes para selección de personal.	Secretaría Facultad	2 días	Recurso Humano	N/A
TOTAL			**49 días**		**$ 350,00**

Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Productos: Los entregables que se obtendrán como resultado de la implementación del plan de acción son:

- Perfil por Competencia de los cargos existentes en la Facultad.

- Metodología de Selección por Competencias aplicado a la Facultad.

5.2.3 Área clave Infraestructura

5.2.3.1 Principales Problemas Identificados

- No se han definido acciones preventivas y correctivas que permitan determinar necesidades de mantenimientos periódicos de la edificación y sus instalaciones.

- Las aulas para la prestación del servicio educativo no cuenta con instalaciones de equipos tecnológicos y multimedia que permitan interactuar de manera eficiente.

5.2.3.2 Plan de Acción Equipamiento de Aulas

Propósito: Identificar y comunicar oportunamente las necesidades de ampliación, mantenimiento y solución de infraestructura e instalaciones audiovisuales en la Facultad, solucionando las insuficiencias detectadas y

cumpliendo con los requerimientos del Modelo de Evaluación del CEAACES.

Actividades: Cabe mencionar que en el diseño del Sistema de Gestión por Procesos propuesto, se considera la implementación de soluciones de los problemas de infraestructura mediante acciones preventivas y correctivas. Adicionalmente se detallan las actividades a seguir para el desarrollo del plan de acción referente a la instalación y dotación de recursos multimedia según sea el caso.

Cuadro # 38: Área clave Infraestructura - Plan de Acción Equipamiento de aulas

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	RECURSOS	COSTO MARGINAL
1	Verificar la disponibilidad y el estado de los recursos multimedia con los que cuenta la facultad.	Responsable del proceso	2 días	Recurso Humano – Recurso Material	N/A
2	Realizar un análisis de demanda de recursos multimedia en base al número de estudiantes, para establecer si el recurso disponible es suficiente o se necesita equipos adicionales.	Responsable del proceso	1 días	Recurso Humano	N/A
3	Proponer lineamientos específicos de equipamiento de aulas en reunión preestablecida	Decano y Coordinadores	2 días	Recurso Humano	N/A
4	Coordinar la aprobación e instalación de equipos multimedia para el adecuado equipamiento de las aulas	Decano Facultad	15 días	Recurso Humano	N/A
5	Adquirir equipos audiovisuales necesarios para el funcionamiento de las aulas	Responsable del proceso	2 días	Recurso Humano	$ 500,00
6	Instalar los recursos multimedia existentes en las aulas establecidas de la Facultad	Técnico	2 días	Recurso Humano – Recurso Material	$ 200,00
TOTAL			**24 días**		**$ 700,00**

Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Productos: Los entregables que se obtendrán como resultado de la implementación del plan de acción son:

- Aulas con equipos audiovisuales.

- Cumplimiento de los requerimientos del Modelo de Evaluación de Carreras del CEAACES.

5.2.4 Área Clave Equipos

No se encontraron falencias relevantes en esta área clave.

5.2.5 Área Clave Software

No se encontraron falencias relevantes en esta área clave.

5.2.6 Área Clave Materiales

No se encontraron falencias relevantes en esta área clave.

5.2.7 Área Clave Normativa

No se encontraron falencias relevantes en esta área clave.

5.2.8 Área Clave Medición

5.2.8.1 Principales Problemas Identificados

- No cuentan con dispositivos de medición o indicadores que permitan monitorear y controlar la ejecución y desarrollo de los procesos con los que cuenta la Facultad.

5.2.8.2 Plan de Acción Aplicación de Indicadores de Gestión

Propósito: Contar con dispositivos o indicadores que suministren información de manera precisa, clara y oportuna, para determinar acciones correctivas y preventivas de cada proceso de manera que se fomente la mejora continua de la Facultad.

Actividades: A continuación se detallan las actividades a seguir para el desarrollo del plan de acción.

Cuadro # 39: Área clave Medición - Plan de Acción Aplicación de Indicadores de Gestión

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	RECURSOS	COSTO MARGINAL
1	Determinar los responsables de la medición de cada proceso	Decano Facultad	2 días	Recurso Humano	N/A
2	Realizar seguimiento al cumplimiento del plan de mejora propuesto para cada proceso	Responsable de gestión y calidad	5 días	Recurso Humano	N/A
3	Realizar un análisis comparativo entre todos los procesos para determinar su nivel de cumplimiento	Responsable de gestión y calidad	2 días	Recurso Humano	N/A
4	Coordinar reunión con los responsable de los proceso para comunicar observaciones detectadas de los procesos	Responsable de gestión y calidad	2 días	Recurso Humano	N/A
TOTAL			**11 días**		**$ -**

Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Productos: Los entregables que se obtendrán como resultado de la implementación del plan de acción son:

- Indicadores de gestión para cada proceso.
- Monitoreo del plan de mejora de cada proceso.

5.2.9 Área Clave Documentación

5.2.9.1 Principales Problemas Identificados

- No cuenta con bases de datos que les permita llevar un registro adecuado de las acciones realizadas en los procesos que se desarrollan en la Facultad.

- No dispone de manuales de las actividades realizadas en cada uno de los procesos.

5.2.9.2 Plan de Acción Portal de Documentación Digital

Propósito: Contar con una herramienta digital actualizada que permita almacenar datos, documentos, información y demás registros internos ya sean estos insumos o productos generados en los procesos, para que sirva como instrumento de consulta e información para las labores cotidianas de la Facultad.

Actividades: Respecto a la inexistencia de manuales de procedimientos de cada proceso que presenta esta área, se puede indicar que esta debilidad queda solucionada mediante el diseño del Sistema de Gestión propuesto.

A continuación se detallan las actividades a seguir para el desarrollo del plan de acción de una herramienta virtual de documentación.

Cuadro # 40: Área clave Documentación – Plan de acción Portal de documentación digital

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	RECURSOS	COSTO MARGINAL
1	Determinar y priorizar la información física relevante a ser digitalizada.	Secretaría Facultad	15 días	Recurso Humano	N/A
2	Realizar una clasificación de acuerdo a la naturaleza de la información.	Responsables de los procesos	15 días	Recurso Humano – Suministros de Oficina- Equipos de Cómputo	N/A
3	Crear un índice para la clasificación realizada.	Secretaría Facultad	5 días	Recurso Humano- Equipos de Cómputo	N/A
4	Solicitar a la Dirección de informática la creación de un portal virtual para el almacenamiento de la información.	Decano Facultad	10 días	Recurso Humano	N/A
5	Realizar capacitación al personal del funcionamiento del portal.	Dirección de Informática PUCE.	5 días	Recurso Humano – Suministros de Oficina – Equipo Audiovisuales	N/A
TOTAL			**50 días**		**N/A**

Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Productos: El entregable que se obtendrán como resultado de la implementación del plan de acción es:

- Portal de documentación digital con información relevante.

5.2.10 Área Clave Comunicación

5.2.10.1 Principales Problemas Identificados

- La Facultad no cuenta con un plan de comunicación interna adecuado que utilice medios de difusión eficiente, de las principales actividades.

- No existe un plan de difusión dónde se oferten los servicios de la Facultad; esto se puede evidenciar en la demanda de estudiantes a nivel de pregrado, en los servicios a terceros, servicios de consultoría, entre otros.

5.2.10.2 Plan de Acción Comunicación Interna

Propósito: Contar con un plan de comunicación interna que sea adecuado a las necesidades internas de la Facultad.

Actividades: Respecto a la inexistencia de un plan de difusión de la Facultad, se indica que el proceso Promoción de la Facultad ya contempla esta debilidad.

A continuación se detallan las actividades a seguir para el desarrollo del plan de acción.

Cuadro # 41: Área clave Comunicación - Plan de Acción Comunicación Interna

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	RECURSOS	COSTO MARGINAL
1	Realizar un análisis del entorno comunicativo de la Facultad	Responsable del proceso	5 días	Recurso Humano	N/A
2	Definir el objetivo del plan de comunicación en función al plan estratégico de la Facultad	Responsable del proceso	2 días	Recurso Humano	N/A
3	Aprobar plan de acción propuesto	Decana de la Facultad	2 días	Recurso Humano	N/A
4	Establecer los medios de comunicación disponibles y necesarios para la difusión de información	Responsable del proceso	5 días	Recurso Humano – Recursos Materiales	N/A
5	Clasificar el tipo de información a difundir (informativa, reglamentaria, información de interés)	Responsable del proceso	5 días	Recurso Humano	N/A
6	Implementar el plan de comunicación de la Facultad	Responsable del proceso	10 días	Recurso Humano – Medios de Comunicación	$ 500,00
7	Realizar supervisión y control de la efectividad de los medios de comunicación utilizados en el plan de comunicación	Decano - Coordinadores	5 días	Recurso Humano- Equipo de Cómputo	N/A
8	Realizar retroalimentación de las observaciones del plan de comunicación	Decano - Coordinadores	2 días	Recurso Humano	N/A
TOTAL			**36 días**		**$ 500,00**

Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Productos: El entregable que se obtiene como resultado de la implementación del plan de acción es:

- Plan de Comunicación Interno

De acuerdo al análisis realizado en este capítulo se plantea un resumen con los planes de acción a ejecutarse determinando el tiempo total de duración y el costo que conllevará la implementación.

Cuadro # 42: Cuadro resumen de los planes de acción

N°	ÁREA CLAVE	DURACIÓN	COSTO
1	PROCESOS	57 días	$ 350,00
2	PERSONAS	43 días	$ 350,00
		49 días	$ 350,00
3	INFRAESTRUCTURA	24 días	$ 700,00
4	MEDICIÓN	11 días	$ -
5	DOCUMENTACIÓN	50 días	$ -
6	COMUNICACIÓN	36 días	$ 500,00
TOTAL			**$ 2.250,00**

Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

Para determinar el tiempo efectivo en el desarrollo de los planes de acción planteados, se efectúa un análisis mediante la utilización de un Diagrama de Gantt que permite obtener la Ruta Crítica y visualizar de manera general la duración de la propuesta. Este diagrama se encuentra en el Anexo N° 6.

A continuación, se realiza un análisis de los beneficios obtenidos con los planes de acción propuestos para la Facultad.

Cuadro # 43: Análisis de los Beneficios con los Planes de Acción Propuestos

ANÁLISIS BENEFICIOS			
ÁREAS CLAVE	**SITUACIÓN ACTUAL**	**SITUACIÓN PROPUESTA**	**VENTAJAS**
Procesos	Carencia de procesos estratégicos y control Procesos informales Responsables no definidos claramente Actividades sin valor agregado Procesos con enfoque limitado en su alcance No existe estandarización en procesos similares	Sistema de Gestión por Procesos - Cumplimiento de los requerimientos del Modelo de Evaluación del CEAACES.	Contar con procesos que permitan definir actividades estratégicas para el cumplimiento de los objetivos. - Identificar oportunamente acciones preventivas y correctivas de los procesos. - Manuales de procedimientos con propósito, alcance, y responsables formalizando los procesos. - Diagramación de los procesos que identifican las actividades de VAR - VAN. - Mejoramiento Continuo de los procesos de la Facultad.
Personas	Segregación de funciones no establecida Inexistencia de Consejo de Facultad y Responsables de procesos específicos No cuenta con personal capacitado para la ejecución de procesos estratégicos Falta de un sistema de evaluación docente a nivel interno. No existe un modelo de selección por competencias de personal docente.	Organigrama propuesto - Segregación de Funciones definidas mediante el establecimiento del Sistema de Gestión. - Personal capacitado - Perfil por Competencias y su respectiva metodología.	Estructura organizacional de acuerdo a las necesidades del Sistema de Gestión. - Cumplimiento de objetivos de manera oportuna y eficiente. - Selección de personal docente realizada de manera objetiva de acuerdo al modelo por competencias.
Infraestructura	Edificación e instalaciones sin planificación de mantenimiento. Aulas de clase sin las adecuadas instalaciones de audiovisuales	Aulas de la Facultad equipadas adecuadamente. - Cumplimiento de los requerimientos del CEAACES en relación a Infraestructura.	Prestación del servicio educativo de manera más interactiva. - Mayor satisfacción estudiantil y docente respecto a la Facultad. - Infraestructura adecuada para la prestación del servicio Educativo.
Medición	Falta de indicadores y dispositivos de medición que realicen el monitoreo y control de los procesos.	Indicadores de gestión de cada proceso - Monitoreo del plan de mejora de cada proceso.	Mejoramiento Continuo de los procesos de la Facultad. - Contar con información oportuna para los indicadores requeridos en el modelo de evaluación del CEAACES.
Documentación	Información y registros físicos de la documentación de la Facultad susceptibles de pérdida o deterioro Ausencia de manuales de cada proceso del Sistema de Gestión	Implementación de un portal de documentación digital	Seguridad en la información digital - Información al alcance y oportuna. - Guías que permiten la ejecución de los procesos de la Facultad. - Control de documentos
Comunicación	No cuenta con un plan de comunicación interno adecuado	Plan de Comunicación Interna	Difundir eficientemente la información relevante de la Facultad. - Información difundida dinámicamente por los medios establecidos. - Actividades cotidianas realizadas de manera eficiente ya que el plan de comunicación permite la difusión a todos los niveles de la Facultad.

Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carolina Armas Cuesta / Cristian Cumbajín Villacís

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

- A nivel internacional de acuerdo al estudio realizado por QS World University, se presenta que la Pontificia Universidad Católica del Ecuador se encuentra en el puesto No 79 del ranking de las 100 mejores universidades a nivel de Latinoamérica, lo que demuestra su alto nivel de competitividad a nivel internacional y sobre todo a nivel nacional ya que es la única Universidad del Ecuador que se encuentran dentro de este Ranking.

- En base a la evaluación aplicada por el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de Educación Superior del Ecuador CONEA (actual CEAACES), se determina que la Pontificia Universidad Católica encuentra en Categoría A. En esta categoría apenas constan 11 instituciones educativas, representando el 16% del total de las Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador, que constituye una ventaja competitiva ya que tiene un mejor posicionamiento sobre resto de Universidades de otras categorías.

- De acuerdo al análisis desarrollado acerca de las Universidades que cuentan con Facultad de Educación en la ciudad de Quito, se determinó que el 63% (15) tienen carreras afines a esta rama, ya sea en pregrado o posgrado y en las diferentes modalidades que son presencial, semi-presencial y a distancia; lo

que permite concluir que hay una gran nivel de oferta de Facultades afines a la pedagogía en la ciudad de Quito.

- El mercado dónde se desarrolla la Facultad de Ciencias de la Educación de la PUCE no es un mercado saturado, ya que de acuerdo al estudio de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales FLACSO, se puede concluir que de las 3309 carreras que se ofertan en el Ecuador, 20% se focalizan en ciencias físicas y naturales e ingenierías y tecnologías, mientras el 80% restante se orienta hacia otros campos de estudio: 24.60% administración y comercio; 16.80% educación; 11.60% salud; y 11.60% Ciencias Sociales y Ambientales; por lo que se considera que hay oportunidad de crecimiento y desarrollo de esta rama.

- Los resultados de la encuesta de clima laboral determinan que la Facultad de Ciencias de la Educación tiene un alto porcentaje de satisfacción referente a: conocimiento institucional y vinculación con la PUCE, satisfacción en el trabajo, motivación para el trabajo, liderazgo, relaciones interpersonales, atención al cliente, condiciones del entorno laboral y procesos. Lo que permite concluir que el clima laboral se encuentra en un alto nivel de bienestar.

- La Facultad de Ciencias de la Educación en base a sus modalidades y nivel cuenta con la siguiente distribución de estudiantes: 25% modalidad presencial, 37% modalidad semi-presencial y 38% de posgrado, por lo que se concluye que existe mayor demanda para carreras de posgrado y semi presenciales.

- La Facultad de Ciencias de la Educación ofrece las siguientes carreras de pregrado: Ciencias de la Educación con mención en Bachillerato, Educación

Básica, Educación Inicial, Filosofía, Teología, Educación Musical, Música Lenguaje y Movimiento. Así como también los siguientes Posgrados: Maestría en Ciencias de la Educación y Maestría en Tecnologías para la Gestión y Práctica Docente, por lo que se concluye que es una Facultad con un alto potencial y con gran variedad de especialidades.

- La nueva Ley de Educación Superior, dispone que las Instituciones de Educación Superior del país como sus carreras, programas y posgrados deben ser evaluados y acreditados de manera inmediata por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior del Ecuador, por lo tanto las Universidades y sus respectivas Carreras deben cumplir con dichos requerimientos para continuar con sus funciones.

- La acreditación de Universidades y Carreras es realizada de acuerdo a la metodología del modelo de acreditación del CEAACES que evalúa los siguientes criterios: Objetivos Educacionales, Currículo, Infraestructura y Equipamiento, Cuerpo Docente, Gestión Académica y Estudiantil, Evaluación de los Resultados o Logros del aprendizaje, Ambiente Institucional, Investigación Formativa, y Vinculación con la Colectividad, lo que demuestra que es una rigurosa evaluación por lo que deben estar preparadas y alineadas a estos requerimientos todas las Universidades del país.

- El modelo de acreditación de carreras del CEAACES, se fundamenta en los Resultados o Logros del Aprendizaje, es decir lo que el estudiante conoce, comprende y es capaz de demostrar una vez que ha terminado el periodo de

estudios. Por lo que se evaluará los mecanismos y herramientas con los que las Universidades cuentan para evidenciar de manera clara y precisa estos aspectos.

- La Facultad carece de Consejo de Facultad, por lo que todas las disposiciones de aspectos académicos y administrativos son manejados directamente por la Decana de la Facultad, aspecto que impone toda la responsabilidad y trabajo de decisión en una sola persona.

- Cuando se implementó el sistema Académico Universitas XXI no se realizó la capacitación a todo el personal de la Facultad, dando como resultado que solo exista una persona que conoce de este sistema; adicionalmente no existen manuales o registros sobre el manejo del mismo, aspectos que debilitan el normal desenvolvimiento de los procesos de Secretaría.

- Esta Unidad Académica cuenta con dos planes de Estudios que se encuentran vigentes, lo que dificulta el normal desarrollo de ciertos procesos ya que ocasiona confusión al elaborar las actividades de toma de créditos, elaboración de disertaciones y Tesis, Grados, entre otros.

- En ciertos procesos de la Facultad no existe segregación de funciones generando riesgos de ejecución y control, ya que todas las actividades tanto administrativas como las propias del proceso son manejadas por una sola persona.

- La Facultad no tiene implementado un proceso que realice seguimiento y monitoreo de los avances de programas y syllabus. Además no realiza reuniones de área, para que se traten aspectos relacionados a la carrera.

- No cuenta con procesos y actividades estratégicas, que optimice la planificación y ejecución de las actividades académicas y administrativas que se desarrollan a diario en la Facultad.

- A pesar de que los procesos de la Facultad cumplen con los requerimientos solicitados por las direcciones de la Universidad, no son aprovechados para contribuir al mejoramiento continuo.

- Los procesos similares en pregrado y posgrado son ejecutados de distinta forma y de manera aislada lo que no permite un conocimiento general dentro de la Facultad.

- Debido a la estructura organizacional de la Facultad existen procesos que son ejecutados de manera informal y sin los debidos registros, situación que no permite se realice controles adecuados.

- La Facultad tiene una edificación antigua, por lo que las instalaciones del edificio se encuentran deterioradas, adicionalmente carece de aulas con equipos multimedia y audiovisuales, siendo este último un aspecto fundamental de cumplimiento que establece el Modelo de Evaluación de Carreras para su correcta acreditación.

- El diseño del Sistema de Gestión de la Facultad fue realizado en base a los objetivos de la Universidad y al cumplimiento de los requerimientos exigidos por el Modelo de Evaluación del CEAACES; cabe mencionar que se tomó como guía los procesos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables ya que cuenta con una certificación de calidad.

- Mediante la aplicación de propuesta de los cambios sugeridos del diseño del Sistema de Gestión de Procesos se pretende lograr que la Facultad alcance un crecimiento y mejoramiento continuo de la calidad de los servicios.

- Para la elaboración de los planes de acción se consideró las principales debilidades encontradas en las áreas clave, definidas en la Situación actual; con este insumo se plantearon actividades que se encaminan a facilitar la implementación del Sistema de Gestión Propuesto.

6.2 RECOMENDACIONES

Luego de la investigación realizada en la Facultad de Ciencias de la Educación de la PUCE a continuación se recomienda:

- Dar mayor énfasis para incrementar la demanda de carreras de pregrado en modalidad presencial mediante el desarrollo de campañas de promoción.

- Aprovechar el prestigio y posicionamiento que tiene actualmente la universidad tanto a nivel nacional como internacional para de esta manera dar conocer los servicios que ofertan para aumentar su demanda actual.

- Que las autoridades de la Facultad tomen las medidas correctivas y de mejora propuestas para los procesos y actividades, fomentado el cumplimiento del modelo de acreditación de carreras del CEAACES y el mejoramiento continuo.

- Aplicar el organigrama estructural propuesto, mediante la implementación del Consejo de Facultad y Responsables de procesos; los mismos que deberán ejecutar los controles administrativos y académicos.

- Implementar el Diseño de Gestión propuesto ya que abarca procesos que contribuyen al mejoramiento continuo de la Facultad y al cumplimiento de los criterios del Modelo de Evaluación de Carreras.

- Realizar los procesos estratégicos propuestos de mayor importancia como son: fomentar la comunicación interna de la Facultad, realizar un control de la gestión para realizar una continua revisión para determinar acciones correctivas y preventivas de cada proceso; un monitoreo de las necesidades y satisfacción de clientes.

- Implementar el proceso propuesto de monitoreo y seguimiento de los controles de avance de programas académicos.

- Incorporar en las aulas de la Facultad equipos audiovisuales y multimedia, para mejorar la calidad de la prestación del servicio educativo.

- Realizar la aplicación y monitoreo de los indicadores propuestos para cada proceso, para identificar las debidas acciones correctivas y preventivas.

- Dar la debida importancia de ejecución al proceso Evaluación de los Logros del Aprendizaje para el cumplimiento al Modelo de Acreditación de Carreras, el cual exige evidenciar la formación de estudiantes de acuerdo al perfil de egreso de la carrera.

- Se recomienda analizar la posibilidad de expandir el servicio de Estimulación con el objetivo de constituir un Centro de Estimulación Temprana, que permita un mayor desarrollo de los servicios prestados, similar a lo que ocurre en otras Facultades de la PUCE, cuyos logros han sido muy beneficiosos para la Universidad; mediante estas extensiones se consigue una mayor vinculación con la colectividad y reconocimiento.

- Evaluar la factibilidad para la creación de una guardería manejada y direccionada por la Facultad de Ciencias de la Educación, lo que permitirá realizar prácticas de los estudiantes de la Facultad y brindar un servicio al Personal Docente, Administrativo, de Servicios y Estudiantes de la Universidad.

- Se recomienda utilizar el recurso docente disponible de la Facultad, para la ejecución medición y cumplimiento de los procesos mejorados y propuestos en la investigación.

- Poner en práctica los planes de acción propuesto para cada área clave determinada, con el objetivo de cumplir con los requerimientos del CEAACES y el Modelo de Gestión.

- Crear una política que permita aplicar el plan de comunicación de la Facultad que se desarrolló en la propuesta de Implementación, el mismo que se encuentra encaminado al cumplimiento de la planificación estratégica y solución de las necesidades de comunicación de la Facultad.

- Fomentar la promoción de la Facultad para que se incremente la demanda de los servicios que se ofrece, dando lugar a la expansión de la Facultad, mediante la implementación del proceso propuesto.

- A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador realizar la estandarización de los procesos de Secretaría que son manejados de manera homogénea para todas las Facultades de la Universidad, mediante la creación de manuales específicos.

BIBLIOGRAFÍA

1. BARROS, O. (1994). ***Reingeniería de Procesos de Negocios.*** Chile: Editorial Dolmen.

2. DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN. (2002). ***Metodología para el análisis FODA.*** México: Instituto Politécnico Nacional.

3. ECUADOR. CEAACES. (2011). [http://ceaaces.gob.ec/index.php?option=com_ content&view=article&id=18&Itemid=21]. ***Modelo de Acreditación CEAACES.***

4. ECUADOR. CONEA. (2009). ***Evaluación de desempeño institucional de las Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador.***

5. ECUADOR. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR - PUCE. (2011). [http://www.espe.edu.ec/portal/portal/main.do?sectionCode=152]. ***Carreras / Facultad de Ciencias de la Educación.***

6. ECUADOR. SENESCYT. (2011). [http://www.senescyt.gob.ec/web/guest/home; jsessionid=3C300A1C4A8DD114EBFDA288153971D1]. ***Validación de Datos IES.***

7. FLACSO. (2011). [www.flacsoandes.org/vertebralcue/index.php?option=com_ content&view=category&layout=blog&id=43&Itemid=66]. ***Datos sobre el sistema de Educación Superior Ecuatoriano.***

8. GINEBRA. SECRETARÍA COMITÉ ISO. (2000). ***Norma Internacional ISO: 9001.*** ISO 9001:2000.

9. HARRINGTON, J. (1993). ***Mejoramiento de los procesos de la Empresa.*** Colombia: Mc. Graw Hill.

10. IDROBO, P. (2010). ***Diagramación de Procesos / Modelo de Procesos.*** Quito: PUCE. Material de Semestre.

11. KETTINGER, W. y GROVER, V. ***Toward a Theory of Business Process Change Management.*** Journal of Managenemt Information Systems: Vol. 12 Issue 1.

12. MARIÑO, H. (2001). ***Gerencia de Procesos.*** Colombia: Alfa Omega.

13. NAVARRO, E. (2007). [http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/56/ gyrip.htm]. ***Gestión de Reingeniería por procesos.***

14. OÑATE, J. (2010). [http://www.gerenciadigital.com/articulos/proceso.htm#uno]. ***Gerencia de procesos.***

15. ORTIZ, D.; RIOS, J. y VARGAS, A. (2004). ***La gestión del ambiente creativo como mecanismo para impulsar la innovación de la empresa.*** Colombia: Revista Creando.

16. PÉREZ, J. (2007). ***Gestión por Procesos.*** Quito: ESIC Editorial, 2da Edición.

17. PICERNO, A. (2009). ***Diseño de un Sistema de Gestión por Procesos Monitoreado por Indicadores de Gestión para la Facultad de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.*** Quito.

18. QS UNIVERSITY RANKINGS. (2011). [www.topuniversities.com]. ***Introducción a la QS University Rankings: América Latina.***

19. REY, D. (2005). [http://www.gestiopolis.com/recursos4/docs/ger/gestitra.htm]. ***La gestión tradicional y la gestión por procesos.***

20. TAMAYO, G. (2006). ***Diseño de Planes de Mejoramiento para los procesos del Sistema de Gestión de la calidad de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la PUCE.*** Quito.

ANEXOS

ANEXO N° 1

PENSUM DE CARRERAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.

LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN BACHILLERATO

NIVEL								
I	Pedagogía General 4	Metodología del Trabajo Científico 3	Historia de la Educación 4	Psicología General 4	Pensamiento y Lenguaje I 4	Salud Integral 4	Inglés I 5	28 créditos
II	Didáctica General 4	Estadística 3	Filosofía de la Educación 4	Psicología del Desarrollo 6	Pensamiento y lenguaje II 4	Proyecto Investigativo I 4	Inglés II 5	30 créditos
III	Expresión Corporal 4	Jesucristo y la Persona de Hoy 3	Epistemología de la Educación 4	Psicología del Aprendizaje 4	Educación Musical 4	Teoría y Diseño Curriular 6	Inglés III 5	30 créditos
IV	Didàctica Especial I 4	Comunicación Educativa 4	Socio-Antropolgia de la Educación 4	Evaluación Educativa 5	Problemas Contemporáneos 4	Proy. Investigativo II 4	Inglés IV 5	30 créditos
V	Didáctica Especial II 5	Tecnologías Aplicadas a la Educaicón 4	Literatura Juvenil 4	Investigación Educativa 4	Realidad Educativa Ecuatoriana 4	Modelos Pedagógicos 4	Inglés V 5	30 créditos
VI	Didáctica Especial III 5	Práctica Preprofesional I 4	Dificultades del Aprendizaje 4	Orient. Fam y Com. 3	Educación Inclusiva 4	Proy. Investigativo III 4	Inglés VI 5	29 créditos
VII	Didáctica Especial IV 5	Práctica Preprofesional II 6	Diseño y Ev. de Proy. 5	Legislación Educativa 3	Ética Personal, Social y Profesional 3		Electiva I 4	26 créditos
VIII		Práctica Preprofsional III 6		Administración Educativa 4	Electiva II 4	Seminario de Disertación 4	Electiva III 4	22 créditos
							SUBTOTAL	225 CRÉDITOS
		Trabajo de Grado 20						20 CRÉDITOS
							TOTAL	245 CRÉDITOS

- BÁSICA
- HUMANÍSTICA
- PROFESIONAL
- SERVICIO COMUNITARIO
- OPTATIVA
- TRABAJO DE GRADO

LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN EDUCACIÓN BÁSICA

NIVEL								
I	Pedagogía General 4	Metodología del Trabajo Científico 3	Historia de la Educación 4	Psicología General 4	Pensamiento y Lenguaje I 4	Salud Integral 4	Inglés I 5	28 créditos
II	Didáctica General 4	Estadística 3	Filosofía de la Educación 4	Psicología del Desarrollo 6	Pensamiento y Lenguaje II 4	Proy. Invest. I 4	Inglés II 5	30 créditos
III	Expresión Corpo. 4	Jesucristo y la Persona de Hoy 3	Epistemología de la Educación 4	Psicología del Aprendizaje 4	Educación Musical 4	Teoría y Diseño Curricular 6	Inglés III 5	30 créditos
IV	Didáctica del Lenguaje y la Com. 5	Tecnologías Aplicadas a la Educación 4	Socio- Antropología de la Educación 4	Evalución Educativa 5	Met. de la Ens. de la Lecto - Escritura 4	Proy. Investigativo II 4	Inglés IV 5	31 créditos
V	Didáctica de las Matemáticas I 5	Didáctica de Ciec. Social. 4	Literatura Infantil y Juvenil 5	Investigación Educativa 4	Expr. Dram. M. Bás. II 3	Nec. Educativas Especiales 4	Inglés V 5	30 créditos
VI	Didáctica de las Matemáticas II 5	Prácticas Pre-profesionales I 4	Dificultades del Aprendizaje 4	Orient. Fam. y Com. 3	Educación Inclusiva 4	Proy. Investigativo III 4	Inglés VI 5	29 créditos
VII	Didáctica de Cienc.	Prácticas Pre-profesionales II 6	Diseño y Ev. de Proy. 5	Legislación Educativa 3	Ética Personal, Social y Profesional 3	Electiva I 4		25 créditos
VIII	Seminario de Disertación 4	Prácticas Pre-profesionales III 6	Electiva II 4	Administración Educativa 4	Electiva III 4			22 créditos
	Trabajo de Grado 20						SUBTOTAL	225 créditos
								20 créditos
							TOTAL	245 créditos

- OPTATIVA
- PROFESIONAL
- BÁSICA
- HUMANÍSTICA
- SERVICIO COMUNITARIO
- TRABAJO DE GRADO

LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN EDUCACIÓN INICIAL

NIVEL								
I	Pedagogía General 4	Metodología del Trabajo Científico 3	Historia de la Educación 4	Psicología General 4	Pensamiento y Lenguaje I 4	Salud Integral 4	Inglés I 5	28 créditos
II	Didáctica General 4	Estadística 3	Filosofía de la Educación 4	Psicología del Desarrollo 6	Pensamiento y Lenguaje II 4	Proy. Invest. I 4	Inglés II 5	30 créditos
III	Expresión Corpo. 4	Jesucristo y la Persona de Hoy 3	Epistemología de la Educación 4	Psicología del Aprendizaje 4	Educación Musical 4	Teoría y Diseño Curricular 6	Inglés III 5	30 créditos
IV	Didáctica Integrada I 4	Didáctica Integrada II 5	Socio- Antropología de la Educación 4	Evaluación Educativa 5	Tecnologías Aplicadas a la Educación 4	Proy. Invest. II 4	Inglés IV 5	31 créditos
V	Didáctica Integrada III 5	Problemas de desarrollo 4	Literatura Infantil I 4	Investigación Educativa 4	Expr. Plast. 4	Recursos del Aprendizaje. 4	Inglés V 5	30 créditos
VI	Didáctica Integrada IV 5	Orient. Fam y Com. 3	Literatura inf. II 4	Electiva I 4	Educación Inclusiva 4	Proyecto inves. III 4	Inglés VI 5	29 créditos
VII	Necesidades Educativas Especiales. 4	Prácticas Pre-profesionales I 6	Diseño y Ev. de Proy. 5	Legislación Educativa 3	Ética Personal, Social y Profesional 3	Electiva II 4		25 créditos
VIII	Edu. No formal 4	Prácticas Pre-profesionales II 6	Seminario de Disertación 4	Administración Educativa 4	Electiva III 4			22 créditos
							SUBTOTAL	225 CRÉDITOS
	Trabajo de Grado 20							20 CRÉDITOS
							TOTAL	245 CRÉDITOS

- OPTATIVA
- PROFESIONAL
- BÁSICA
- HUMANÍSTICA
- SERVICIO COMUNITARIO
- TRABAJO DE GRADO

LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN FILOSOFÍA

Nivel	Asignatura	Créditos
I	Expresión Oral y Escrita	4
I	Introducción a la Filosofía	2
I	Lógica	4
I	Historia de la Filosofía Antigua	3
I	Optativa de carrera 1	2
	Optativas	3
I	Lenguas Clasicas 12322 Griego I o 13003 Latín I	5
I	Idioma Moderno I	5
	TOTAL CRÉDITOS PRIMER NIVEL	**28**
Nivel	**Asignatura**	**Créditos**
II	Metodología del Trabajo Científico	4
II	Teoría del Conocimiento	3
II	Historia de la Filosofía Medieval	3
II	Psicología General	3
II	Optativa de carrera 2	2
	Optativas	3
II	Lenguas Clasicas 11247 Griego II o 13004 Latín II	5
II	Idioma Moderno II	5
	TOTAL CRÉDITOS SEGUNDO NIVEL	**28**
Nivel	**Asignatura**	**Créditos**
III	Ontología	3
III	Cosmología	3
III	Antropología Filosófica	3
III	Historia de la Filosofía Moderna	3
III	Ética	3
III	Optativa de carrera 3	3
III	Optativa de carrera 4	2
	Optativas	3
III	Idioma Moderno III	5
	TOTAL CRÉDITOS TERCER NIVEL	**28**
Nivel	**Asignatura**	**Créditos**
IV	Antropología Cultural	2
IV	Filosofía de Dios y de la Religión	4
IV	Filosofía de la Educación	3
IV	Filosofía Latinoamericana	3
IV	Historia de la Filosofía Contemporánea	3
IV	Optativa de carrera 5	3
IV	Optativa de carrera 6	2
	Optativas	3
IV	Idioma Moderno IV	5
	TOTAL DE CRÉDITOS CUARTO NIVEL	**28**

Nivel	Asignatura	Créditos
V	Filosofía de la Cultura (Fil-N 5)	4
V	Pedadogía General (CIED-N 1)	4
V	Historia de la Educación (CIED-N 1)	4
V	Psicología del Aprendizaje (CIED-N3)	4
V	Investigación Educativa (CIED-N5)	3
V	Optativa (Fil)	4
V	Idioma Moderno V	5
	TOTAL DE CRÉDITOS QUINTO NIVEL	**28**
Nivel	**Asignatura**	**Créditos**
VI	Filosofía Política (Fil-N 6)	4
VI	Tecnologías aplicadas a la Educación (CIED-N4)	4
VI	Didáctica General (CIED-N2)	4
VI	Estadística (CIED-N2)	3
VI	Proyecto Investigativo I (CIED-N2)	4
VI	Evaluación educativa (CIED-N4)	5
VI	Idioma Moderno VI	5
	TOTAL DE CRÉDITOS SEXTO NIVEL	**29**
Nivel	**Asignatura**	**Créditos**
VII	Didáctica de la Filosofía (Fil-N 7)	3
VII	Teoría y Diseño Curricular (CIED-N3)	6
VII	Necesidades educativas especiales (CIED-N7)	4
VII	Legislación educativa (CIED-N7)	3
VII	Diseño y evaluación de proyectos (CIED-N7)	5
VII	Electiva 2 (CIED-N7)	4
VII	Prácticas Preprofesionales 1 (CIED-N7)	6
	TOTAL CRÉDITOS SÉPTIMO NIVEL	**31**
Nivel	**Asignatura**	**Créditos**
VIII	Seminario de Filosofía Latinoamericana (Fil-N 8)	4
VIII	Orientación familiar y comunitaria (CIED-N6)	3
VIII	Administración educativa (CIED-N8)	4
VIII	Seminario de Disertación (CIED-N8)	4
VIII	Electiva 3 (CIED-N8)	4
VIII	Prácticas Preprofesionales 2 (CIED-N8)	6
	TOTAL DE CRÉDITOS OCTAVO NIVEL	**25**
	Trabajo de Grado	**20**
Total Créditos Carrera		**245**

LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN TEOLOGÍA

Nivel	Asignatura	Créditos
I	Expresión Oral y Escrita	4
I	Psicología General	3
I	Introducción a la Filosofía	2
I	Antropología Filosófica	3
I	Introducción a la Biblia	4
I	Teología e Historia de la Espiritualidad	4
I	Historia Iglesia Antigua y Media	4
I	Idioma Moderno I	5
TOTAL		**29**

Nivel	Asignatura	Créditos
II	Metodología del Trabajo Científico	4
II	Exégesis AT 2: Profetas	4
II	Filosofía de Dios y de la Religión	4
II	Cristología	4
II	Introducción a la Liturgia	2
II	Doctrina Social de la Iglesia	3
II	Historia de la Iglesia Moderna y Contemporanea	4
II	Idioma Moderno II	5
TOTAL		**30**

Nivel	Asignatura	Créditos
III	Exégesis Antiguo Testamento I: Pentateuco e Históricos	4
III	Exégesis Nuevo Testamento I: Sinópticos y Hechos	4
III	Teología Fundamental	4
III	Moral Fundamental	4
III	Antropología Teológica I: Creación Alianza y Pecado	4
III	Sacramentos 2: Penitencia-Matrimonio-Unción	4
III	Idioma Moderno III	5
TOTAL		**29**

Nivel	Asignatura	Créditos
IV	Mariología	2
IV	Exégesis Nuevo Testamento IV: Escritos Joánicos	5
IV	Eclesiología	4
IV	Sacramentos I: Introducción Bautismo y Confirmación	4
IV	Antropología Teológica II: Gracia, Justificación Escatología	4
IV	Moral Especial 2: Social	4
IV	Idioma Moderno IV	5
TOTAL		**28**

Nivel	Asignatura	Créditos
V	Optativa (Teol)	4
V	Pedadogía General (CIED-N 1)	4
V	Historia de la Educación (CIED-N 1)	4
V	Psicología del Aprendizaje (CIED-N3)	4
V	Investigación Educativa (CIED-N5)	3
V	Idioma Moderno V	5
TOTAL		**24**

Nivel	Asignatura	Créditos
VI	Sacramentos 3: Eucaristía y Orden (Teol-N 10)	4
VI	Didáctica General (CIED-N2)	4
VI	Estadística (CIED-N2)	3
VI	Proyecto Investigativo I (CIED-N2)	4
VI	Evaluación educativa (CIED-N4)	5
VI	Tecnologías aplicadas a la Educación (CIED-N5)	4
VI	Idioma Moderno VI	5
TOTAL		**29**

Nivel	Asignatura	Créditos
VII	Didáctica de la Teología (Fil-N 7)	3
VII	Teoría y Diseño Curricular (CIED-N3)	6
VII	Necesidades educativas especiales (CIED-N7)	4
VII	Legislación educativa (CIED-N7)	3
VII	Diseño y evaluación de proyectos (CIED-N7)	5
VII	Electiva 2 (CIED-N7)	4
VII	Prácticas Preprofesionales 1 (CIED-N7)	6
TOTAL		**31**

SE PUEDE CAMBIAR A LA ELECTIVA I POR LA DOS O CAMBIAR DE NIVEL LA ELECTIVA UNO A UN NIVEL PAR

Nivel	Asignatura	Créditos
VIII	Teología Pastoral (Teol-N 10)	4
VIII	Orientación familiar y comunitaria (CIED-N6)	3
VIII	Administración educativa (CIED-N8)	4
VIII	Seminario de Disertación (CIED-N8)	4
VIII	Electiva 3 (CIED-N8)	4
VIII	Prácticas Preprofesionales 2 (CIED-N8)	6
TOTAL		**25**

Asignaturas Obligatorias	185
Idioma Moderno	30
Asignaturas optativas	10
Total Créditos Carrera	**225**

LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN EDUCACIÓN MUSICAL

CICLOS						
I	Formación Auditiva 4	Lenguaje Musical I 4	Historia de la Educación 4	Lenguaje y Comunicación 4	Inglés I (5)	**21 créditos**
II	Formación Vocal 4	Lenguaje Musical II 4	Psicología General 6	Pedagogía General 6	Inglés II (5)	**25 créditos**
III	Formación Instrumental I 4	Conjunto Vocal 4	Psicología del Desarrollo 6	Filosofía de la Educación 4	Inglés III (5)	**23 créditos**
IV	Formación Instrumental II 4	Conjunto Instrumental 4	Epistemología de la Educación 4	Didáctica General 6	Inglés IV (5)	**23 créditos**
V	Formación Rítmica y Danza 6	Hist. Mús. Univ. y Lat. Am. 6	Socio-Antropología de la Educación 4	Evaluación Educativa 6	Inglés V (5)	**27 créditos**
VI	Educomunicación, TIC's y Música 6	Historia Música Ecuatoriana 6	Animación Socio-Cultural 3	Teorías y Modelos Pedagógicos 6	Inglés VI (5)	**26 créditos**
VII	Didáctica Musical I 6	Musicoterapia 6	Liderazgo y Gerencia Educativa 4	Teoría Curricular 6		**22 créditos**
VIII	Didáctica Musical II 6	Etnomusicología 6	Optativa I 4	Diseño y Evaluación de Proy. e Inst. Edu. 6		**22 créditos**
IX	Sociología de la Música 4	Metodología de la Investigación Musical 6	Optativa II 6	Jesucristo y la Persona de hoy 3		**19 créditos**
X	Estética Mus. 4	Seminario de Disertación 6	Optativa III 4	Ética Personal, Social y Profesional 3		**17 créditos**
					TOTAL	**225 créditos**

Área Psicopedagógica

Área de Fundamentación Teórica y Axiológica

Área de Menc., Práct. PP. y Opt.

Inglés

LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN EN MÚSICA, LENGUAJE Y MOVIMIENTO

CICLOS						
I	Formación Auditiva 4	Lenguaje Musical I 4	Historia de la Educación 4	Lenguaje y Comunicación 4	Inglés I (5)	**21 créditos**
II	Formación Vocal 4	Metodología del Trabajo Científico 4	Psicología General 6	Pedagogía General 6	Inglés II (5)	**25 créditos**
III	Formación Instrumental 4	Psicología del Lenguaje 6	Psicología del Desarrollo 6	Filosofía de la Educación 4	Inglés III (5)	**25 créditos**
IV	Psicolingüística 6	Dificultades del Desarrollo 6	Epistemología de la Educación 4	Didáctica General 6	Inglés IV (5)	**27 créditos**
V	Formación Rítmica y Danza 6	Historia de la Música 6	Socio-Antropología de la Educación 4	Evaluación Educativa 6	Inglés V (5)	**27 créditos**
VI	Comunicación Alternativa 4	Biomecánica del Movimiento 6	Trastornos del Lenguaje y de la Audición 6	Teorías y Modelos Pedagógicos 6	Inglés VI (5)	**27 créditos**
VII	Percepción del Mov. y Juegos Motores 6	Musicoterapia 6	Liderazgo y Gerencia Educativa 4	Teoría Curricular 6		**22 créditos**
VIII	Psicomotricidad 6	Optativa I 3	Evaluación del Lenguaje y de la Audición 6	Diseño y Evaluación de Proyectos e Inst. Edu 6		**21 créditos**
IX	Movimiento y Expresión 6	Prácticas Preprofesionales	Optativa II 6	Jesucristo y la Persona de hoy 3		**15 créditos**
X	Optativa III 6	Seminario de Disertación 6	Prácticas Preprofesionales	Ética Personal, Social y Profesional 3		**15 créditos**
					TOTAL	**225 créditos**

- Área Psicopedagógica
- Área de Fundamentación Teórica y Axiológica
- Área de Mención
- Inglés

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
Aprobación del CONESUP: RCP.S13.No.426.10 - Sesión de 27 de septiembre de 2010
PÉNSUM - Primera Promoción
Plan UXXI

NIVEL	Código UXXI	MATERIAS	Créditos	Total Horas	No. Horas tutorías presenciales en tiempo real	No. Horas trabajo autónomo del estudiante
I	15403	Filosofía de la Educación y Teoría de la Ciencia	4	128	32	96
	15405	Métodos Cuantitativos Aplicados a la Investigación Científica Educativa	2	64	16	48
	15407	La Lectura Crítica	3	96	24	72
	15408	El Currículum y la Práctica Social de la Educación	6	192	48	144
		Total Primer Semestre	**15**	**480**	**120**	**360**
NIVEL	**Código UXXI**	**MATERIAS**	**Créditos**	**Total Horas**	**No. Horas tutorías presenciales en tiempo real**	**No. Horas trabajo autónomo del estudiante**
II	15409	Ética Profesional	3	96	24	72
	15410	Teorías Pedagógicas del Aprendizaje y Aplicación de Destrezas	3	96	24	72
	15412	El Manejo de la Comunicación en Educación	3	96	24	72
	15414	Entorno Sociopolítico, Económico y Cultural del Ecuador y de la Educación	4	128	32	96
	15415	Introducción a las Tecnologías de la Información y la Comunicación	3	96	24	72
		Total Segundo Semestre	**16**	**512**	**128**	**384**
NIVEL	**Código UXXI**	**MATERIAS**	**Créditos**	**Total Horas**	**No. Horas tutorías presenciales en tiempo real**	**No. Horas trabajo autónomo del estudiante**
III	15416	Metodologías Didácticas para el Aprendizaje	3	96	24	72
	15420	Razonamiento Lógico	3	96	24	72
	15425	Neurolingüística en el Aula	3	96	24	72
	15428	Proyectos de Investigación	3	96	24	72
	15429	Software Educativo	3	96	24	72
		Total Tercer Semestre	**15**	**480**	**120**	**360**
NIVEL	**Código UXXI**	**MATERIAS**	**Créditos**	**Total Horas**	**No. Horas tutorías presenciales en tiempo real**	**No. Horas trabajo autónomo del estudiante**
IV	15430	Investigación Educativa	3	96	24	72
	15432	Competencias en Educación	4	128	32	96
	15434	Estadística en Educación	4	128	32	96
	15444	Software para Evaluación Educativa	3	96	24	72
		Total Cuarto Semestre	**14**	**448**	**112**	**336**
Total I, II, III, IV			**60**	**1920**	**480**	**1440**
			Créditos	**Total Horas**	**No. horas tutorías directas o medidas en tiempo real**	**No. Horas trabajo autónomo del estudiante**
		Trabajo de Graduación	10	320	30	290
		Total	**10**	**320**	**30**	**290**
TOTAL GENERAL			**70**	**2240**	**510**	**1730**

Modalidad: Semipresencial
Duración: Cuatro semestres
Grado que otorga: Magíster en Ciencias de la Educación
Nota mínima de aprobación de asignaturas: 35/50

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
Dirección General Académica
Dirección de Investigación y Postgrados

MAESTRÍA EN TECNOLOGÍAS PARA LA GESTIÓN Y PRÁCTICA DOCENTE

Resolución del CONESUP: RCP.S24.N°433.08 - Sesión de 13 de noviembre de 2008

Plan 9101 - UXXI - Segunda Promoción - Vigente a partir del Primer Semestre 2010 - 2011

NIVEL	CÓDIGO	ASIGNATURA	CRÉDITOS	Créditos Presenciales	Horas Presenciales	Créditos no Presenciales	Horas no Presenciales
1	13231	Fundamentos Informáticos y Herramientas de Diagnóstico	3	2	32	1	32
	13232	Herramientas de Contenido Académico	3	2	32	1	32
	13234	Herramientas para Evaluación de Clase	3	2	32	1	32
	13235	Herramientas de Refuerzo Académico	3	2	32	1	32
	13239	Herramientas para la Gestión Académica	3	2	32	1	32
	13240	Ética Profesional	3	2	32	1	32
		SUBTOTAL	**18**	**12**	**192**	**6**	**192**
NIVEL	**CÓDIGO**	**ASIGNATURA**	**CRÉDITOS**	**Créditos Presenciales**	**Horas Presenciales**	**Créditos no Presenciales**	**Horas no Presenciales**
2	13243	Plataformas Educativas Compartidas	3	2	32	1	32
	13246	Plataformas Educativas Institucionales	3	2	32	1	32
	13250	Video Conferencias e Interaprendizaje	3	2	32	1	32
	13251	Foros de Voz en el Proceso Educativo	3	2	32	1	32
	13252	Didáctica Mediante Blogs	3	2	32	1	32
	13270	Investigación	4	3	48	1	32
		SUBTOTAL	**19**	**13**	**208**	**6**	**192**
NIVEL	**CÓDIGO**	**ASIGNATURA**	**CRÉDITOS**	**Créditos Presenciales**	**Horas Presenciales**	**Créditos no Presenciales**	**Horas no Presenciales**
3	13256	Ofimática Bajo Linux	4	3	48	1	32
	13257	Gráficos e Imágenes Bajo Linux	4	3	48	1	32
	13262	Material Didáctico Bajo Linux	4	3	48	1	32
	13263	Evaluación Bajo Linux	3	2	32	1	32
	13264	Programación Neurolingüística en la Educación	3	2	32	1	32
		SUBTOTAL	**18**	**13**	**208**	**5**	**160**
NIVEL	**CÓDIGO**	**ASIGNATURA**	**CRÉDITOS**	**Créditos Presenciales**	**Horas Presenciales**	**Créditos no Presenciales**	**Horas no Presenciales**
4	13266	Desarrollo de Estadística Bajo Winidams	5	4	64	1	32
	13268	Sistematización para Planificación Estratégica	4	3	48	1	32
	13269	Evaluación de Currículo de Docentes	4	3	48	1	32
	13254	Mediación del Aprendizaje	3	2	32	1	32
		SUBTOTAL	**16**	**12**	**192**	**4**	**128**

Total	**71**	**50**	**800**	**21**	**672**
TESIS	**10**				
Total General	**81**				

Duración: 4 semestres

Título que otorga: Magíster en Tecnologías para la Gestión y Práctica Docente

Nota mínima de aprobación de asignaturas: 30/50

Nota mínima de grado: 8/10

Modalidad: Semipresencial

Observaciones:

Los estudiantes deben aprobar:

50 créditos presenciales - 800 horas

31 créditos no presenciales (incluye 10 de Tesis)

ANEXO N° 2

TIPIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS, SUBCRITERIOS E INDICADORES DEL MODELO DE EVALUACIÓN DEL CEAACES

TIPIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS, SUBCRITERIOS E INDICADORES DEL MODELO DE EVALUACIÓN

N°	IDENTIFICACIÓN	CRITERIO	SUBCRITERIO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FORMA DE CALCULO	OBSERVACIONES
1		CARRERA			Se define como una organización curricular fundamentada en las ciencias básicas pertinentes a cada área del conocimiento que permite al estudiante mediante procesos de enseñanza-aprendizaje, alcanzar una formación profesional o de tercer nivel una vez cumplidos todos los requisitos definidos por la propia comunidad académica, en base a los criterios orientadores que el CEAACES haya determinado para cada tipo de carrera.		
2	A	OBJETIVOS EDUCACIONALES		Denominación	Verifica la correspondencia entre la denominación del título profesional que otorga la carrera y sus similares a nivel nacional, y; que mantengan una correspondencia con las denominaciones internacionales.	Corresponde - No Corresponde	
3	A.1			Misión y Visión	Debe ser de manera clara y accesible con la comunidad universitaria - coherentes con la misión y visión de la Institución	0,8*(% de docentes que conocen visión y misión) + 0,2*(% de estudiantes que conocen visión y misión)	
4	A.2			Perfil Consultado	Perfil de egreso y profesional han sido definidos en base a estudios y análisis de las necesidades del entorno.	Alto: Toma en cuenta avances científicos-tecnológicos, necesidades de planificación, criterios de empleadores y graduados. Medio: La investigación de los avances científicos, empleadores y graduados no es sistemática ni periódica Bajo: Los objetivos de la formación son establecidos de manera discrecional	
5	A.3			Perfil Publicado	Resultados o logros del aprendizaje que los estudiantes deben alcanzar al término de sus estudios. Debe ser publicado y consistente con la misión y visión institucional y de la carrera.	% de estudiantes de la carrera que conocen el perfil de egreso.	
6	A.4		SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE GRADUADOS		La carrera debe contar con un sistema que monitoree el seguimiento a los graduados		
7	A.4.1			Sistema implementado	sistema de monitoreo que conste de un responsable, formatos digi	A: 1 responsable, formatos digitales de captura de información, programas de procesamiento de información y generación de reportes M: 1 Responsable pero no cuenta con facilidades para procesar la información B: No cuenta con un sistema de monitoreo	
8	A.4.2			Resultados conocidos	Resultados de las evaluaciones de cumplimiento del perfil de egreso son conocidos por los estudiantes de la carrera	% de estudiantes de la carrera que conocen resultados de evaluaciones del perfil de egreso.	
9	A.5			Evaluación por Pares	Evalúa el contenido de las materias, especificidad de las carreras y su adecuación a los objetivos educacionales, misión y visión.	A: Hay Reglamento de evaluación de materias y se a evaluado mas del 20% M: Hay Reglamento de evaluación de materias y se a evaluado menos del 20% B: No hay reglamento	Alto - Medio - Bajo
10	B	CURRICULO			Es la planificación de cursos, actividades, prácticas internas y externas y otros elementos que permiten al estudiante alcanzar el perfil de egreso o resultados o logros del aprendizaje.		

N°	IDENTIFICACIÓN	CRITERIO	SUBCRITERIO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FORMA DE CALCULO	OBSERVACIONES
11	**B.1**			Plan Curricular	Relaciona las materias del currículo a ser desarrolladas durante la formación profesional. Debe garantizar que al término de sus estudios el estudiante posea los resultados del aprendizaje estipulados en el perfil de egreso.	Alto: La malla curricular posee (al menos el 90%) los resultados o logros del aprendizaje del prefil de egreso. Medio: No relaciona adecuadamente todos los resultados o logros del aprendizaje (entre 60% y 90%) del perfil de egreso. Bajo: No traduce los resultados o logros del aprendizaje del perfil de egreso menos de 60%	
12	**B.2**			Sílabos	Cada materia tiene un sílabo o programa que especifica claramente los contenidos de la materia y mecanismos para evaluarlo. Consta con bibliografía .Es sometido a revisiones anuales.	% de materias del plan curricular que tienen sílabos completos	Se requiere de una muestra de al menos el 30% al azar de los silabos de las materias del curriculo.
13	**B.3**			Currículo Equilibrado	Mide de cuánto se apartan el N° de créditos de los estándares comúnmente aceptados.	Suma Abs (% ideal - % real) / % ideal)	Los puntajes serán asignados por comparación benchmarking
14	**C**	**INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO**			Las aulas, oficinas, laboratorios, bibliotecas, TICs y espacios o instalaciones de práctica, deben contar con equipamiento adecuado, deben ser seguros y proveer un ambiente conducente al aprendizaje, facilitando además la interacción entre estudiantes y profesores.		
15	**C.1**		Biblioteca		Son los recursos bibliográficos y documentales suficientes y adecuados para actividades de docencia, consulta de los estudiantes y desarrollo de la investigación.		
16	**C.1.1**			Títulos	N° de títulos especializados impresos distintos con los que cuenta la biblioteca para la carrera, comparado con los estudiantes de la carrera. Se contabilizará solamente libros y Revistas (No tesis)	N° de títulos impresos / N° de estudiantes presenciales	Los puntajes se adjudicarán por comparación (benchmarking)
17	**C.1.2**			Bibliotecas Virtuales	Existencia de bibliotecas virtuales especializadas en el area de la carrera	Tiene - No tiene	
18	**C.1.3**			Textos actualizados	Por cada asignatura del pensum, la biblioteca deberá tener al menos un ejemplar de cada texto de referencia por cada diez estudiantes. Publicado en los ultimos 5 años	(N° de asignaturas del plan de estudios cuya bibliografía cumple con los requisitos arriba indicados / N° de asignaturas del plan de estudios) x100	
19	**C.2**		Laboratorios y/o instalaciones de práctica		La carrera dispone de los laboratorios y/o instalaciones de práctica y de los insumos necesarios y adecuados para el proceso de aprendizaje- enseñanza.	Se evalúa mediante: (i) suficiencia y adecuación del equipamiento, de acuerdo a lo establecido en los objetivos las asignaturas y en los contenidos de éstas del currículo. (ii) mantenimiento y renovación de los equipos; (iii) disponibilidad de insumos para el uso de laboratorios.	
20	C.2.1		Laboratorios y/o instalaciones de práctica adecuados		laboratorios y/o instalaciones de práctica corresponden a las necesidades de las carreras que se imparten en la institución	Alto: Los laboratorios y/o instalaciones de práctica pertinentes y suficientes Medio: insuficientes para algunas prácticas Bajo: Falta notoria de laboratorios y/o instalaciones para algunas prácticas Nulo: No existen	
21	C.2.2		Renovación Laboratorios y/o instalaciones para prácticas		Mantenidos y renovados adecuadamente.	Alto: Renovación programada antes de su obsolescencia (al menos el 60% son renovados) Medio: Medio: Se observa cierta obsolescencia entre el 30 - 60% actualizados Bajo: son notoriamente obsoletos (menos del 30% están actualizados)	

N°	IDENTIFICACIÓN	CRITERIO	SUBCRITERIO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FORMA DE CALCULO	OBSERVACIONES
22	C.2.3		Insumos Laboratorios y/o instalaciones para prácticas		Disponibilidad de insumos, materiales, reactivos y similares para las prácticas de laboratorio y/o instalaciones de prácticas	Alto: suficientes para prácticas de los estudiantes. Medio: insuficientes para prácticas de los estudiantes. Bajo: Falta notoria de insumos y materiales	
23	**C.3**		Acceso a internet		Mide la capacidad de acceso a internet. Se considera que un alto % de estudiantes tiene acceso a computadores personales		
24	**C.3.1**			Conectividad	Mide la falta notoria de laboratorios y/o instalaciones para algunas prácticas	Ancho de banda (en Kb) / N° de estudiantes	
25	**C.3.2**			Acceso a red inalámbrica	Mide la suficiencia de los nodos de acceso de la red inalámbrica que cubra el área física donde se ejecuta la carrera	Alto: 90% del area física donde se desarrolla la carrera Medio: 50 % Bajo: Menos del 50%	
26	**C.4**		Aulas		Mide la suficiencia de aulas, la calidad de su equipamiento y las instalaciones que prestan para realizar clases que utilizan recursos multimedia.		
27	**C.4.1**			Calidad	Mide el equipamiento de las aulas	% de aulas bien equipadas buena ventilación, sitios de trabajo (pupitres) cómodos y funcionales e instalaciones para utilizar recursos multimedia.	
28	**C.4.2**			Número de metros cuadrados por pupitre	Evidenciar el hacinamiento y suficiencia de espacio para el trabajo en clases de los estudiantes	Desde 1.5 metros que es aceptable, hasta 2 metros que es el estándar internacional y tiene utilidad uno.	
29	**C.5**		Espacios docentes		Dispone de oficinas para los docentes a TC, sala de profesores y salas de consulta		
30	**C.5.1**			Oficinas TC	Oficinas o estaciones de trabajo atribuidos individualmente a los profesores a TC. Equipadas con al menos un escritorio, silla, computador, teléfono, acceso a red de datos, acceso a una impresora, espacio suficiente para atender a estudiantes.	N° de oficinas / N° de docentes TC.	
31	**C.5.2**			Sala tiempos parciales	Al menos una sala de permanencia para los profesores TP, o por horas-clase, con un N° adecuado de computadores con acceso a internet. Se realizará encuesta de satisfacción.	% de profesores a TP o por horas que se declaran satisfechos o muy satisfechos.	
32	**C.5.3**			Acceso a salas de consulta	Debe contar con salas pequeñas donde los docentes pueden atender a estudiantes para consultas de deberes, trabajos, trabajos de titulación, y otros	% de estudiantes que se declaran satisfechos o muy satisfechos sobre las condiciones de los espacios físicos para consultas a los profesores.	
33	**D**	**CUERPO DOCENTE**					
34	**D.1**			Formación posgrado	Formación académica especializada del cuerpo docente	Promedio de N° de semestres de postgrado, que culminaron en la obtención de un título de Especialista, Maestría o de Doctorado del cuerpo docente de la carrera. Se tomará en cuenta solo un grado académico, el más alto. Del área de conocimiento en la que enseña el docente.	
35	**D.2**		Dedicación		Evalúa los principales tipos de dedicación o relación laboral de los docentes con la carrera o la institución		
36	**D.2.1**		Tiempo Completo		carga horaria es de 40 horas semanales.		
37	**D.2.1.1**			Docentes TC	De relación laboral de cuarenta horas semanales con la IES	Profesores TC en relación al N° total de profesores de la carrera	
38	**D.2.1.2**			Estudiantes / docentes TC	Relaciona el N° de estudiantes con el N° de profesores a TC	N° de estudiantes / N° de profesores TC	
39	**D.2.1.3**			Carga horaria TC	Evalúa el N° promedio de horas semanales de clase de los docentes TC.	N promedio de horas (de 60 minutos) semanales de clase dictadas por profesor a TC.	
40	**D.2.1.4**			Especificidad TC	Mide la correspondencia entre la formación específica de los docentes TC con el área de enseñanza teórica y práctica	% de docentes TC que poseen títulos que corresponden al área del conocimiento en la que imparten su enseñanza	
41	**D.2.2**		Medio Tiempo		Carga horaria es de veinte horas semanales.		

N°	IDENTIFICACIÓN	CRITERIO	SUBCRITERIO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FORMA DE CALCULO	OBSERVACIONES
42	D.2.2.1			Docentes MT	% de profesores a MT/Total de profesores de la carrera	puntaje se asignará por comparación	
43	D.2.2.2			Carga horaria MT	Evalúa el N° promedio de horas semanales de clase de los docentes a MT	Promedio de la carga académica semanal de los profesores a MT, en horas de 60 minutos N° de horas / semana	
44	D.2.2.3			Especificidad MT	Correspondencia entre la formación específica de los docentes MT con el área de enseñanza teórica y práctica	% de docentes a MT que poseen títulos que corresponden al área del conocimiento en la que imparten su enseñanza	
45	D.2.3		Tiempo Parcial		Menos de 20 horas		
46	D.2.3.1			Docentes TP	% de docentes a TP o contratado por horas de clase dictadas	Menos de 10% De 11% a 30% De 31% a 60%	
47	D.2.3.2			Estudiantes / Docentes TP	Relación del N° de estudiantes sobre el N° de profesores a TP	N° de estudiantes / el N° de profesores a TP	
48	D.2.3.3			Carga horaria TP.	N° promedio de horas semanales de clase de los docentes a TP.	Promedio de la carga académica semanal de los profesores a TP, en horas de 60 minutos. N° de horas / semana	
49	D.2.3.4			Especificidad TP	Mide la correspondencia entre la formación específica de los docentes TP con el área de enseñanza teórica y práctica	% de docentes a TP que poseen títulos que corresponden al área del conocimiento en la que imparten su enseñanza	
50	D.2.4		Eficiencia y calidad docente		Expresa la calidad de la dedicación y la eficiencia docente.		
51	D.2.4.1			Calidad de la dedicación	Relación entre el N° de horas no dedicadas al dictado de clases del cuerpo docente con el N° de horas de dictado de clases.	Sumatoria horas semanales de contrato de todos los profesores (TC,MT,TP)/ Sumatoria horas clase dictadas semanalmente por todos los docentes) -1	
52	D.2.4.2			Eficiencia Docente	relación entre el N° equivalente de estudiantes a TC con el N° equivalente de profesores a TC	estudiantes equivalentes a TC/profesores equivalentes a TC	
53	D.3			Grado de satisfacción docente	Grado de satisfacción de los docentes.	% de docentes que han declarado estar satisfechos o muy satisfechos en la encuesta semestral anónima de satisfacción	
54	D.4		Calidad docente		Evalúa la experiencia en el ejercicio profesional, en investigación, así como la formación pedagógica del cuerpo docente de la carrera		
55	D.4.1			Publicaciones	Evalúa la producción bibliográfica de los docentes de la carrera, en el (las) área (s) del conocimiento del programa.	(N° de artículos en revistas no indexadas)*1+2 (N° de libros) + 4 (N° de artículos en revistas indexadas)/N° de docenes de la carrera	
56	D.4.1.1			Libros	Publicaciones hechas por los profesores en los últimos 5 años. Por lo menos 1 año de incorporación a la universidad. Se exceptuará los manuales, manuales de laboratorio y otros afines	N° de libros publicados en las áreas de conocimiento de la carrera / N° de docentes	
57	D.4.1.2			Artículos en revistas indexadas	Se tomará en cuenta las publicaciones de los últimos 5 años de los profesores que tengan por lo menos 1 año de incorporación a la universidad	N° de artículos en revistas indexadas, en el área del conocimiento de la carrera/N° de docentes de la carrera	
58	D.4.1.3			Artículos en revistas no indexadas	Se tomará en cuenta las publicaciones de los últimos cinco años de los profesores que tengan por lo menos un año de incorporación a la universidad	N° de publicaciones en revistas no indexadas, en el área del conocimiento de la carrera/N° de docentes de la carrera	
59	D.4.2			Experiencia docente	Evalúa el promedio de años de experiencia docente de los profesores, en la carrera o carreras afines	Promedio de años de experiencia docente de los profesores, en la carrera o carreras afines. Escala en años	
60	D.4.3			Experiencia profesional	Evalúa el N° de promedio de años de experiencia profesional que no sea de docencia universitaria de los profesores de la carrera	Promedio de años de experiencia profesional que no sea de docencia universitaria de los profesores de la carrera.	

N°	IDENTIFICACIÓN	CRITERIO	SUBCRITERIO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FORMA DE CALCULO	OBSERVACIONES
61	D.4.4			Formación pedagógica, andragógica	Evalúa el N° promedio de créditos en pedagogía (andragogía) y/o metodologías de enseñanza que tiene el cuerpo docente de la carrera.	Promedio del N° de créditos en pedagogía que tiene el cuerpo docente de la carrera. Un crédito equivale a 16 horas presenciales de clase.	
62	D.4.5			Actualización científica	Mediante eventos (seminarios, talleres, cursos y otros) en el área de especialización del docente. Los eventos deberán ser de por lo menos 30 h de duración	N° de docentes asistentes/N° de docentes totales de la carrera	Alto: más del 30% Medio: del 20% al 30% Medio Bajo: del 10% al 20% Bajo: menos del 10%
63	E	GESTIÓN ACADÉMICA ESTUDIANTIL			Debe guiar a sus estudiantes al conocimiento de los objetivos de la carrera, evaluar el rendimiento estudiantil y hacer un seguimiento del progreso de los estudiantes con el fin de asegurar su éxito en alcanzar los resultados o logros del aprendizaje y asegurar que hayan alcanzado el perfil de egreso al momento de su graduación.		
64	E.1			Admisión	Debe contar con políticas de nivelación y admisión que permita categorizar a estudiantes en aquellos que tienen conocimientos y aptitudes para la carrera (admitidos), los que tienen aptitudes pero necesitan nivelación de conocimientos (nivelación) y aquellos que no tienen aptitudes para la carrera (rechazados).	Alto: Cuenta con sistema de evaluación de conocimientos y aptitudes específicos previo al ingreso de los estudiantes. Medio: Cuenta con un sistema de evaluación de conocimientos y aptitudes específicos, previo al ingreso de los estudiantes, sistema estadístico de seguimiento; con poca información sistematizada para la carrera; Bajo: No cuenta con un sistema de evaluación de conocimientos y aptitud previa al ingreso.	
65	E.2			Transferencia	Debe tener políticas establecidas y facilitar su acceso al público para la convalidación de estudios realizados en otras carreras y para la expedición de certificados de estudios, con el fin de facilitar la transferencia estudiantil.	Alto: Cuenta con una nomenclatura, contenidos y N° de créditos de sus materias internacionalmente aceptados. Además con reglas claras y públicas para el reconocimiento de estudios realizados en otras instituciones o carreras y para el otorgamiento de certificados a sus estudiantes. Medio: La nomenclatura no está estandarizada internacionalmente, y el reconocimiento o certificación de estudios no son claros y conocidos. Bajo: El reconocimiento de estudios y el otorgamiento de certificados son discrecionales.	
66	E.3			Tutoría	Cada estudiante de la carrera debe contar con un profesor-tutor, el mismo que debe guiarle en asuntos curriculares, evaluar periódicamente su rendimiento monitorear su progreso conel fin de facilitar su éxito en la consecución de los resultados o logros del aprendizaje	Alto: El 90% de estudiantes cuenta con un tutor que realiza el seguimiento personalizado de su progresión y desarrollo; Medio: Entre 50% y 90% de los estudiantes cuenta con un tutor que realiza el seguimiento personalizado de su progresión y desarrollo; Bajo: El % de estudiantes tutorados es inferior al 50%.	

N°	IDENTIFICACIÓN	CRITERIO	SUBCRITERIO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FORMA DE CALCULO	OBSERVACIONES
67	E.4			Registro	Debe contar con un sistema que permita documentar la progresión curricular de cada estudiante, de manera que se pueda asegurar que todos los graduados han cumplido con todos los requisitos establecidos por la por la carrera.	Alto: Documenta el avance de cada estudiante y verifica cumplimiento de requisitos formales establecidos para el egreso; sistematizado e informatizado y permite el acceso a través de la red para los procesos de matriculación, información de resultados de exámenes, pre registro de estudiantes en curso. Medio: el sistema documenta parcialmente el avance de cada estudiante y permite parcialmente verificar cumplimiento de requisitos formales establecidos y el acceso es limitado para los profesores y estudiantes; Bajo: el sistema es precario.	
68	E.5			Deserción	Evalúa la tasa de deserción estudiantil antes que el estudiante haya aprobado el 35% de los créditos de la carrera. Ha interrumpido sus estudios por 6meses o más	N° de estudiantes de una cohorte que han desertado / N° de estudiantes de la cohorte.	
69	E.6			Graduación	Evalúa la tasa de graduación o titulación de los estudiantes de una cohorte. La curva de utilidad indica que en una carrera el total de sus estudiantes egresados se gradúan en 18 meses	N° de estudiantes de la misma cohorte graduados / N° de estudiantes de la cohorte.	
70	E.7			Resolución de reclamos	Grado de satisfacción estudiantil con respecto a la resolución de reclamos	Alto: Encuestas demuestran que más del 80% los reclamos se han resuelto. Medio: Demuestran que más del 50% de reclamos han sido resueltos. Bajo: Menos del 50% de los reclamos no han sido resueltos.	
71	E.8			Acción afirmativa	Son aquellas normas y prácticas orientadas a eliminar toda forma de discriminación (de género, étnica, condición y posición social, orientación sexual) y a garantizar igualdad de oportunidades de grupos humanos tradicionalmente discriminados puestas en práctica tanto para el proceso de ingreso como durante el desarrollo de la carrera	Alto: Políticas de acción afirmativa explicitas y practicadas por la institución y la carrera. Medio: Declaración de políticas de acción afirmativa pero no implementadas Bajo: Ignora.	
72	F	RESULTADOS O LOGROS DEL APRENDIZAJE			Los resultados o logros del aprendizaje enuncian de manera detallada los conocimientos que los estudiantes deben tener, la capacidad de aplicarlos y el comportamiento y actitudes que deben practicar, al momento de su graduación.		
73	F.1		Resultados específicos		Resultados o logros del aprendizaje asociados con los conocimientos propios a la profesión o carrera.		
74	F.1.A			Aplicación de CCBB de la carrera	Evalúa la utilización de los conocimientos científicos básicos sobre los que se fundamenta la carrera con el propósito de analizar la operación y rendimiento de procesos y sistemas.	Tiene: La carrera tiene especificado en cada materia relacionada con el resultado del aprendizaje el nivel que debe ser alcanzado y la manera de medirlo o evidenciarlo. / No Tiene: La carrera no Tiene especificado en cada materia relacionada con el resultado del aprendizaje el nivel que debe ser alcanzado o la manera de medirlo o evidenciarlo	
75	F.1.B		Análisis y Diagnóstico		Al término de sus estudios, deben tener la habilidad para analizar un sistema, componente o proceso sea físico, biológico químico, de acuerdo con las especificaciones y restricciones del área de conocimiento en la que se inscribe la carrera.		

N°	IDENTIFICACIÓN	CRITERIO	SUBCRITERIO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FORMA DE CALCULO	OBSERVACIONES
76	F.1.B.1			Identificación y definición del problema	El estudiante cursante del último año o en proceso de graduación debe estar en capacidad de identificar y diagnosticar las causas del problema, analizarlo, traducirlos y sin ambigüedades en una propuesta operativa para su resolución tomando en cuenta la información disponible, con el fin de determinar los objetivos, identificar restricciones en el problema, establecer criterios para su aceptación y aprobación de las soluciones.	TIENE - NO TIENE	
77	F.1.B.2			Factibilidad, evaluación y selección	El estudiante del último año o aquel en proceso de graduación debe estar en capacidad de evaluar la factibilidad de las distintas alternativas o soluciones propuestas considerando las restricciones establecidas con el fin de determinar objetivamente el valor relativo de las alternativas factibles o de las soluciones propuestas de acuerdo a los criterios de evaluación comunicar de forma documentada estas propuestas.	TIENE - NO TIENE	
78	F.1.C		Solución de problemas		El estudiante debe ser capaz, al término de sus estudios, de identificar, formular, evaluar y resolver problemas relacionados con los campos de especialidad de su carrera, de complejidad similar a los problemas planteados en la literatura especializada y los libros de texto avanzados		
79	F.1.C.1			Formulación de problemas	Evalúa la capacidad del estudiante para identificar un problema. Mide la habilidad para plantear Científicamente el problema y expresar cuales son las variables de mayor relevancia a ser analizadas.	TIENE - NO TIENE	
80	F.1.C.2			Resolución del problema	Evalúa la habilidad para verificar los valores de variables consideradas para resolución del problema y cómo se relacionan unas con otras y poner en práctica los medios para lograr la transformación deseada.	TIENE - NO TIENE	
81	F.1.D			Utilización de herramientas especializadas	Evalúa la capacidad y destreza de aplicar las habilidades, técnicas y herramientas de su área de conocimiento para resolución de problemas relacionados. Comprende utilización de herramientas, instrumentos, equipos y aparatos especializados, incluyendo software computacional, y la utilización de recursos que figuran en bibliotecas especializadas y en buscadores de literatura especializada.	TIENE - NO TIENE	
82	F.2		Resultados genéricos		Resultados o logros del aprendizaje y competencias que deben desarrollar los estudiantes producto de su educación y formación a lo largo de la carrera y son comunes a todas las carreras universitarias		
83	F.2.E		Trabajo en equipo		Capacidad de los estudiantes para trabajar como parte de un equipo de profesionales de diferentes áreas		
84	F.2.E.1			Cooperación y Comunicación	La capacidad de los estudiantes para trabajar conjuntamente con otros para un mismo fin o trabajo en equipo mediante el intercambio de información para conocimiento a los otros miembros del equipo.	TIENE - NO TIENE	
85	F.2.E.2			Estrategia y Operación	Capacidad del estudiante para establecer líneas estratégicas desde el punto de vista de su campo profesional para la consecución de los objetivos y metas del proyecto o trabajo. Y la capacidad para resolver conflictos, es decir, cuando se manifiestan tendencias contradictorias en el equipo, capaces de generar problemas, enfrentamientos y discusiones.	TIENE - NO TIENE	
86	F.2.F		Comportamiento ético		Conocimiento de valores éticos y códigos de ética profesional y su aplicación en el reconocimiento de problemas éticos.		

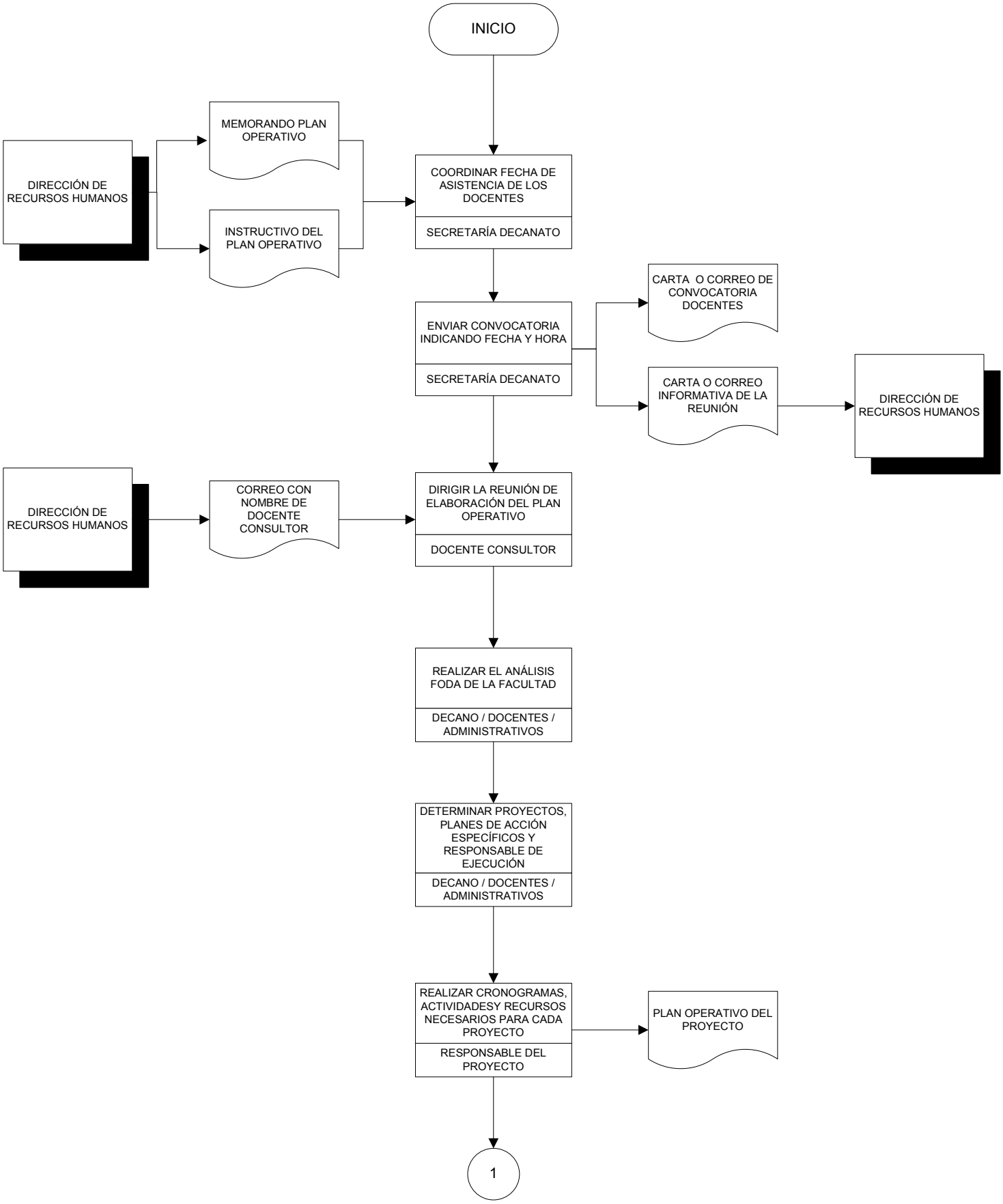
N°	IDENTIFICACIÓN	CRITERIO	SUBCRITERIO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FORMA DE CALCULO	OBSERVACIONES
87	F.2.F.1			Ética profesional	Actitud del estudiante frente a dilemas éticos en el campo de la profesión.	TIENE - NO TIENE	
88	F.2.F.1			Conocimiento de códigos profesionales	Conocimiento que tiene el estudiante de los códigos profesionales, que lo obligan legal y moralmente a aplicar sus conocimientos de forma que beneficien a clientes y a la sociedad en general, sin causar ningún perjuicio.	TIENE - NO TIENE	
89	F.2.G		Comunicación efectiva		Incluye un rango de medios de comunicación: escrita, oral, gráfica y electrónica.		
90	F.2.G.1			Comunicación escrita	Efectividad de comunicación escrita realizada a través de informes, documentos de trabajo, etc.	Tiene - No tiene	
91	F.2.G.2			Comunicación oral	Efectividad de comunicación oral realizada a través de ponencias, exposiciones o en reuniones de trabajo.	Tiene - No tiene	
92	F.2.G.3			Comunicación digital	Efectividad de la comunicación a través de medios digitales utilizando las tecnologías de la información.	Tiene - No tiene	
93	F.2.I			Compromiso de aprendizaje continuo	Evalúa la capacidad para identificar y reconocer las oportunidades de aprendizaje necesarias para el desarrollo y mejoramiento continuo en el campo de conocimiento relacionado a su profesión y para establecer y seguir sus propias estrategias a nivel general para continuar aprendiendo a lo largo de su vida.		
94	F.2.J			Conocimiento entorno contemporáneo	Conocimiento e interés desarrollado por el estudiante con respecto a la realidad actual a niveles local, nacional o internacional vinculados a la carrera y a la profesión.		
95	G	AMBIENTE INSTITUCIONAL			Los recursos deben permitir atraer, retener y dar la posibilidad de un desarrollo profesional sostenido a un cuerpo de profesores bien cualificado. Los recursos también deben permitir adquirir, mantener y operar la infraestructura y el equipamiento de forma adecuada para la carrera.		
96	G.1			Escalafón docente	Especifica los mecanismos de concurso para la nominación de los docentes, regula los mecanismos de promoción y los mecanismos de apelación.	Alto: El reglamento de escalafón docente es accesible a la comunidad universitaria y se aplica de manera transparente. Medio: El reglamento existe, es difundido entre la comunidad universitaria pero no se aplica. Bajo: El reglamento existe, no se aplica ni es difundido.	
97	G.2			Planificación	Cuenta con un plan de desarrollo que especifica la asignación de recursos, tiempos, responsables y mecanismos de control de su cumplimiento.	Alto: Hay un plan de desarrollo y el % de cumplimiento ha sido superior al 80% en los últimos tres años. Medio: Cuenta con un plan de desarrollo y el % de cumplimiento ha sido superior al 50% e inferior al 80% en los últimos tres años. Bajo: La carrera cuenta con un plan de desarrollo incompleto. Nulo: La carrera no cuenta con un plan de desarrollo.	
98	G.3			Docentes escalafonados	Evalúa el % de docentes contratados y/o con nombramiento que están regidos por el escalafón.	Nº de docentes contratados y/o con nombramiento regidos por el escalafón / Nº total de docentes	
99	G.4		Remuneración docente		Evalúa el promedio de las remuneraciones de docentes de la carrera, tanto profesores a TC como a TP.		
100	G.4.1			Remuneración TC	Evalúa el promedio de las remuneraciones por hora de trabajo de los docentes a TC. (Cuarenta horas semanales)	Promedio de las remuneraciones horarias totales incluyendo beneficios de ley y aquellas contempladas en los estatutos propios de las IES, de los docentes a TC. Los puntajes se asignarán por comparación.	

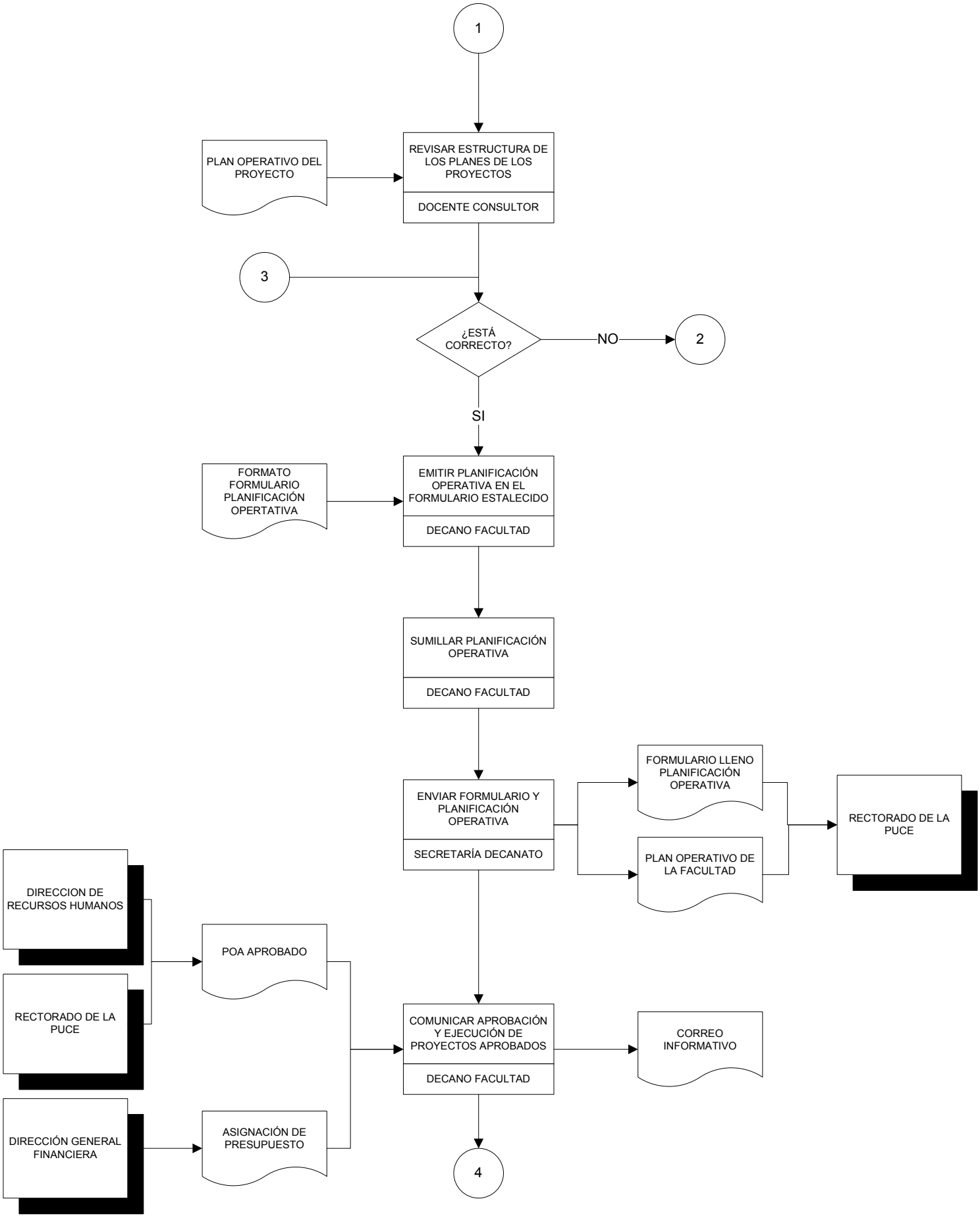
N°	IDENTIFICACIÓN	CRITERIO	SUBCRITERIO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FORMA DE CALCULO	OBSERVACIONES
101	G.4.2			Remuneración MT	Remuneración de los docentes que tiene una vinculación contractual para trabajar 20 horas semanales.	Los puntajes se asignaran por comparación	
102	G.4.3			Remuneración TP	Evalúa el promedio de las remuneraciones mensuales de los docentes a TP.	Promedio de las remuneraciones mensuales totales de los docentes a tiempo parcial. Los puntajes se asignarán por comparación.	
103	G.5		Perfeccionamiento docente		Mide el esfuerzo institucional para: Otorgar, conseguir, gestionar becas para la especialización de los docentes en su área respectiva dentro de la carrera. Promover y facilitar la participación de los docentes en congresos científicos o seminarios. Apoyar y financiar la ejecución de años o semestres sabáticos.		
104	G.5.1			Becas de posgrado	Apoyo institucional a los docentes de la carrera para la realización de estudios de postgrado.	% de docentes que han obtenido licencia con sueldo para realizar estudios de postgrado en algún área de conocimiento la carrera, en los últimos 3 años	
105	G.5.2			Seminarios	Apoyo institucional a los docentes para la participación en seminarios especializados.	% de docentes que han obtenido financiamiento institucional total para participar en seminarios internacionales en áreas de conocimiento de la carrera, en los últimos 3 años.	
106	G.5.3			Sabático	% de docentes a TC en capacidad de tener sabático y que han obtenido un año o semestre en los últimos 5 años, bajo forma de licencia con sueldo otorgada por la IES.	N° de docentes que han realizado sabático / (=° total de docentes que tenían los requisitos para realizar sabático)*100	
107	G.6			Reclamos de estudiantes	Cuenta con un sistema de recolección, registro, procesamiento y resolución de los reclamos de los estudiantes, que garantiza la no retaliación y la resolución en plazos adecuados.	Alto: Cuenta con un sistema de recolección, registro, procesamiento y resolución de los reclamos de los estudiantes, que garantiza la no retaliación y la resolución en plazos adecuados. Bajo: El sistema de recolección y procesamiento de reclamos es inexistente o incipiente.	
108	G.7			Satisfacción estudiantil	Cuenta con un sistema de recolección, registro y procesamiento de las encuestas estudiantiles sobre los docentes.	% de estudiantes que se declaran satisfechos en las encuestas respecto a los docentes.	
109	H	INVESTIGACIÓN FORMATIVA			Tiene líneas claras de investigación formativa, en la que se enmarcan los trabajos de titulación. se debe evaluar si en la carrera la investigación en la IES cuenta con una estructura adecuada, presupuestos, sistema interno de convocatorias para investigación y grupos de investigación de acuerdo a líneas de investigación que cuentan con sistemas de seguimiento y evaluación de resultados.		
110	H.1			Líneas de investigación	Tiene líneas de investigación explícitas y las aplica para la introducción del estudiante a la investigación.	% de trabajos de titulación defendidos en los últimos tres años, que se enmarcan en las líneas de investigación previamente definidas por la carrera, en relación al total de trabajos de titulación defendidos en el mismo período.	
111	H.2			Sistema de investigación	Cuenta con estructura adecuada, presupuestos, sistema de convocatorias internas para proyectos de investigación y mecanismos de seguimiento informatizados.	Alto: Sistema implementado y en funcionamiento Medio: Sistema al que le falta alguno de los elementos mencionados Bajo: No cuenta con un sistema implementado de investigación	

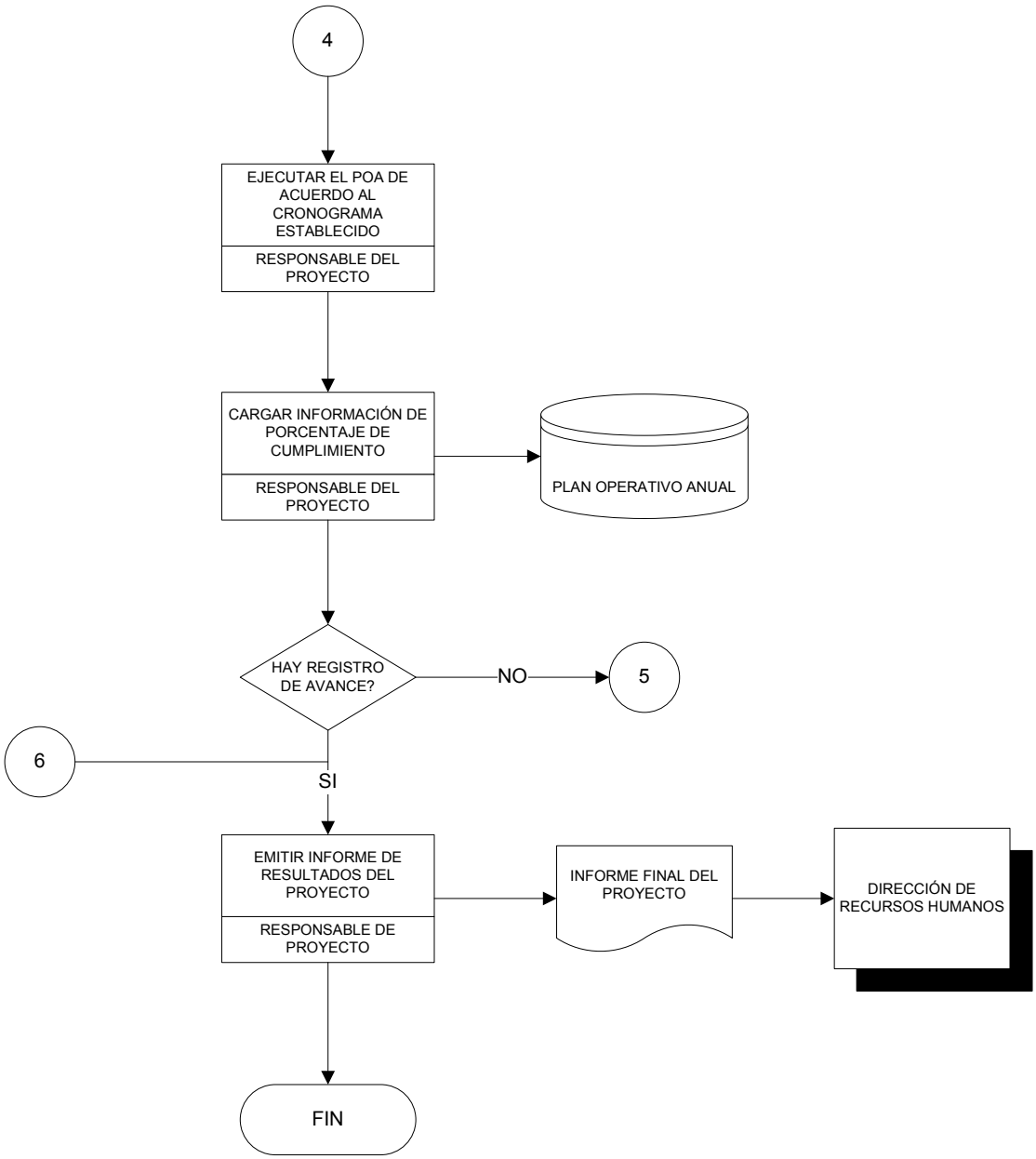
N°	IDENTIFICACIÓN	CRITERIO	SUBCRITERIO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FORMA DE CALCULO	OBSERVACIONES
112	H.3			Investigación docente TC	Cuenta con grupos de investigación de acuerdo a líneas de investigación que tienen sistemas de seguimiento y evaluación de resultados y cuyo trabajo es reconocido académicamente y pecuniariamente.	100(N° de docentes TC que ha participado) / N° Total de docentes TC	
113	H.4			Investigación docente MT	Cuenta con grupos de investigación de acuerdo a líneas de investigación que tienen sistemas de seguimiento y evaluación de resultados y cuyo trabajo es reconocido académicamente y pecuniariamente.	100(N° de docentes MT que ha participado) / N° Total de docentes MT	
114	H.5			Investigación docente TP	cuenta con grupos de investigación de acuerdo a líneas de investigación que tienen sistemas de seguimiento y evaluación de resultados y cuyo trabajo es reconocido académicamente y pecuniariamente.	100(N° de docentes TP que ha participado) / N° Total de docentes TP	
115	I	VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD			Tiene planes y mecanismos implementados para realizar actividades de vinculación y servicio a la comunidad, tales como asistencia técnica, análisis y pruebas de laboratorio, consultorios, clínicas, etc.		
116	I.1			Vinculación con la colectividad de los docentes	% de docentes de la carrera que han tenido actividades de vinculación, prestación de servicios, consultoría, en el marco de convenios o contratos de la IES con organizaciones de la colectividad, en el área profesional de la carrera en los últimos tres años.	(N° de docentes que ha tenido….)100/N° de docentes de la carrera durante el mismo periodo	
117	I.2			Vinculación con la colectividad de los estudiantes	% de estudiantes de último año de la carrera que han tenido actividades de prestación de servicios, consultoría, pasantías, en el marco de convenios o contratos de la IES con organizaciones de la colectividad, en el área profesional de la carrera, por una duración de al menos 320 horas laborables, durante sus estudios.	100(N° de estudiantes que ha tenido….)100/N° de estudiantes de la carrera durante el mismo periodo	

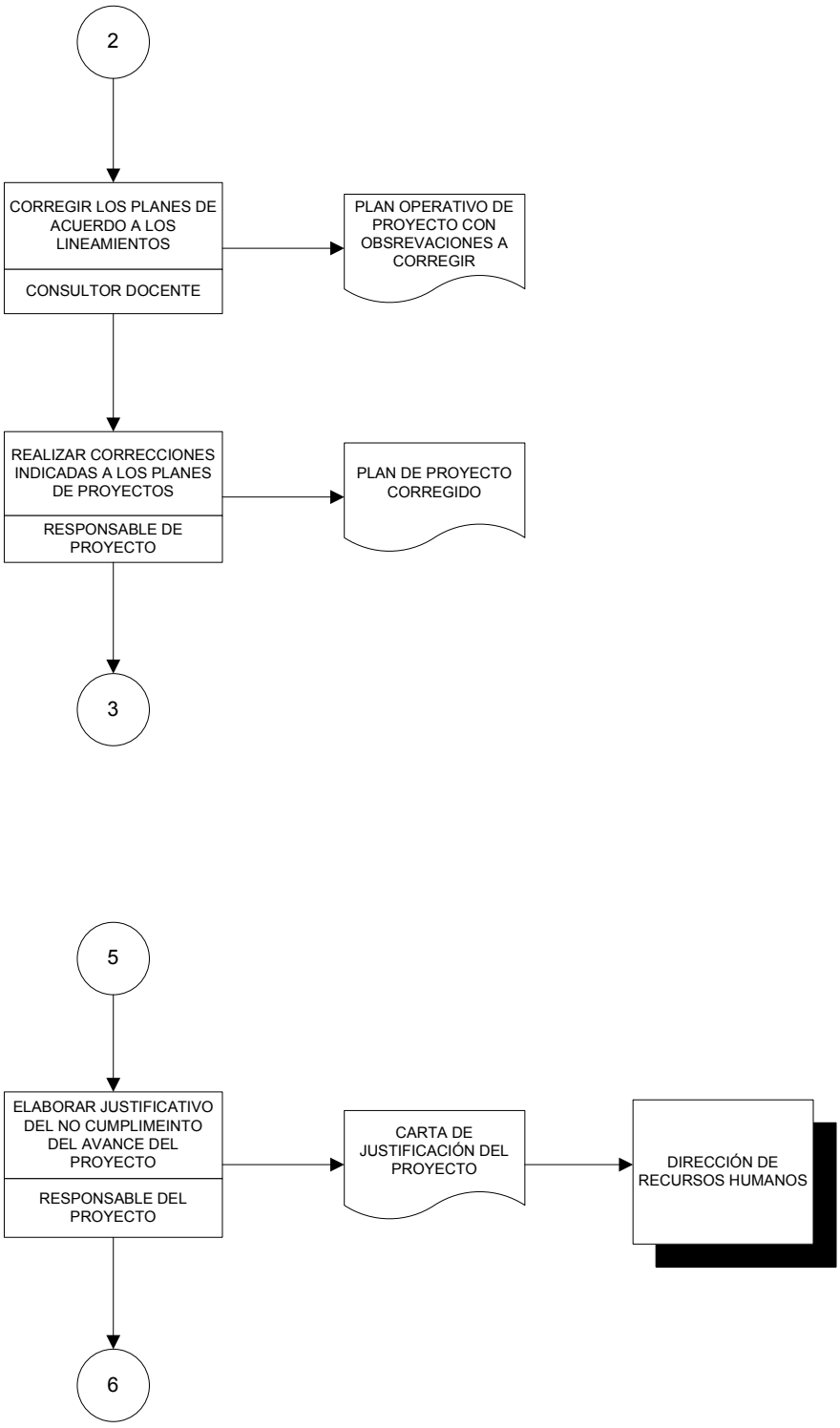
ANEXO N° 3

SITUACIÓN ACTUAL DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN (LEVANTAMIENTO Y DIAGRAMACIÓN DE PROCESOS, ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO, ANÁLISIS DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE ÁREAS CLAVE)


INICIO
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
MEMORANDO PLAN OPERATIVO
INSTRUCTIVO DEL PLAN OPERATIVO
COORDINAR FECHA DE ASISTENCIA DE LOS DOCENTES
SECRETARÍA DECANATO
ENVIAR CONVOCATORIA INDICANDO FECHA Y HORA
SECRETARÍA DECANATO
CARTA O CORREO DE CONVOCATORIA DOCENTES
CARTA O CORREO INFORMATIVA DE LA REUNIÓN
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
CORREO CON NOMBRE DE DOCENTE CONSULTOR
DIRIGIR LA REUNIÓN DE ELABORACIÓN DEL PLAN OPERATIVO
DOCENTE CONSULTOR
REALIZAR EL ANÁLISIS FODA DE LA FACULTAD
DECANO / DOCENTES / ADMINISTRATIVOS
DETERMINAR PROYECTOS, PLANES DE ACCIÓN ESPECÍFICOS Y RESPONSABLE DE EJECUCIÓN
DECANO / DOCENTES / ADMINISTRATIVOS
REALIZAR CRONOGRAMAS, ACTIVIDADESY RECURSOS NECESARIOS PARA CADA PROYECTO
RESPONSABLE DEL PROYECTO
PLAN OPERATIVO DEL PROYECTO
1

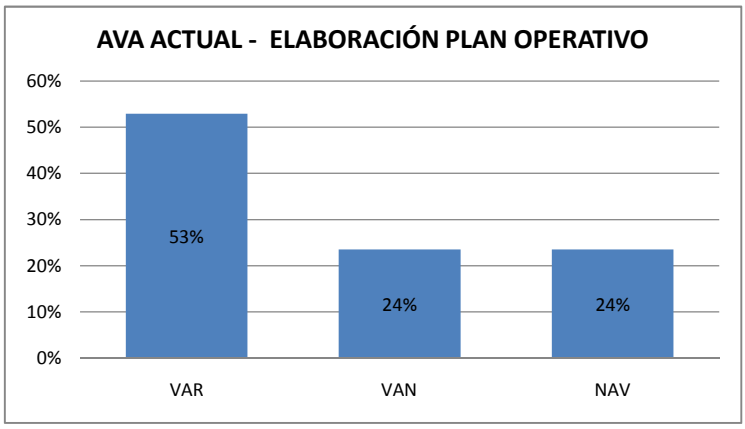

1
PLAN OPERATIVO DEL PROYECTO
REVISAR ESTRUCTURA DE LOS PLANES DE LOS PROYECTOS
DOCENTE CONSULTOR
3
¿ESTÁ CORRECTO?
NO
2
SI
FORMATO FORMULARIO PLANIFICACIÓN OPERTATIVA
EMITIR PLANIFICACIÓN OPERATIVA EN EL FORMULARIO ESTALECIDO
DECANO FACULTAD
SUMILLAR PLANIFICACIÓN OPERATIVA
DECANO FACULTAD
ENVIAR FORMULARIO Y PLANIFICACIÓN OPERATIVA
SECRETARÍA DECANATO
FORMULARIO LLENO PLANIFICACIÓN OPERATIVA
PLAN OPERATIVO DE LA FACULTAD
RECTORADO DE LA PUCE
DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS
RECTORADO DE LA PUCE
DIRECCIÓN GENERAL FINANCIERA
POA APROBADO
ASIGNACIÓN DE PRESUPUESTO
COMUNICAR APROBACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS APROBADOS
DECANO FACULTAD
CORREO INFORMATIVO
4


4
EJECUTAR EL POA DE ACUERDO AL CRONOGRAMA ESTABLECIDO
RESPONSABLE DEL PROYECTO
CARGAR INFORMACIÓN DE PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
RESPONSABLE DEL PROYECTO
PLAN OPERATIVO ANUAL
HAY REGISTRO DE AVANCE?
NO
5
6
SI
EMITIR INFORME DE RESULTADOS DEL PROYECTO
RESPONSABLE DE PROYECTO
INFORME FINAL DEL PROYECTO
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
FIN


2
CORREGIR LOS PLANES DE ACUERDO A LOS LINEAMIENTOS
CONSULTOR DOCENTE
PLAN OPERATIVO DE PROYECTO CON OBSREVACIONES A CORREGIR
REALIZAR CORRECCIONES INDICADAS A LOS PLANES DE PROYECTOS
RESPONSABLE DE PROYECTO
PLAN DE PROYECTO CORREGIDO
3
5
ELABORAR JUSTIFICATIVO DEL NO CUMPLIMEINTO DEL AVANCE DEL PROYECTO
RESPONSABLE DEL PROYECTO
CARTA DE JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
6

ELABORACIÓN DEL PLAN OPERATIVO				
No	**ACTIVIDAD**	**VAR**	**VAN**	**NAV**
1	PROGRAMAR FECHA DE ASISTENCIA DE DOCENTES (SECRETARÍA DECANATO)		X	
2	ENVIAR CONVOCATORIA INDICANDO FECHA Y HORA DE LA REUNIÓN (SECRETARÍA DECANATO)		X	
3	DIRIGIR REUNIÓN DE ELABORACIÓN DEL PLAN OPERATIVO (DOCENTE CONSULTOR)	X		
4	REALIZAR Y/O ACTUALIZAR EL ANÁLISIS FODA DE LA FACULTAD (DECANO FACULTAD / DOCENTES / ADMINISTRATIVOS)	X		
5	DETERMINAR PROYECTOS, PLANES DE ACCIÓN Y RESPONSABLES DE EJECUCIÓN (DECANO FACULTAD / DOCENTES / ADMINISTRATIVOS)	X		
6	REALIZAR CRONOGRAMAS, ACTIVIDADES, RECURSOS NECESARIOS PARA CADA PROYECTO (RESPONSABLE DEL PROYECTO)	X		
7	REVISAR PLANES DE LOS PROYECTOS SELECCIONADOS (DOCENTE CONSULTOR)	X		
8	SI NO ESTÁ CORRECTO, REALIZAR OBSERVACIONES A LOS PLANES DE ACUERDO A LOS LINEAMIENTOS (CONSULTOR DOCENTE)			X
9	REALIZAR CORRECCIONES DE ACUERDO A LAS OBSERVACIONES INDICADAS (RESPONSABLE DE PROYECTO)			X
10	SI ESTÁ CORRECTO, EMITIR PLANIFICACIÓN EN EL FORMULARIO ESTABLECIDO (DECANO FACULTAD)	X		
11	SUMILLAR PLANIFICACIÓN OPERATIVA (DECANO FACULTAD)			X
12	ENVIAR FORMULARIO Y PLANIFICACIÓN OPERATIVA (SECRETARÍA DECANATO)		X	
13	COMUNICAR APROBACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS (DECANO FACULTAD)	X		
14	EJECUTAR EL POA DE ACUERDO AL CRONOGRAMA ESTABLECIDO (RESPONSABLE DEL PROYECTO)	X		
15	CARGAR INFORMACIÓN DE PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (RESPONSABLE DEL PROYECTO)		X	
16	SI NO HAY REGISTRO DE AVANCE, ELABORAR JUSTIFICATIVO DEL NO REGISTRO DEL AVANCE DEL PROYECTO (RESPONSABLE DEL PROYECTO)			X
17	SI HAY REGISTRO DE AVANCE, EMITIR INFORME DE RESULTADOS DEL PROYECTO (RESPONSABLE DE PROYECTO)	X		
TOTAL		**9**	**4**	**4**
PORCENTAJE		**53%**	**24%**	**24%**

VAR	53%
VAN	24%
NAV	24%
TOTAL	100%



ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

ELABORACIÓN DEL PLAN OPERATIVO

PROCESO: (Mudas en general, valor agregado)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Ayuda a mantener actualizado la situación de la Facultad. • Permite obtener planes de acción acorde a las necesidades de la Facultad.	• No existe un adecuado control y medición de los avances de los proyectos a nivel interno (Facultad).

PERSONAS: (Carga, remuneración, motivación, competencias, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Existe personal calificado al momento de realizar el POA de la Facultad.	• No hay una adecuada segregación de funciones, ya que no existe Consejo de Facultad, y las decisiones son tomadas directamente por el Decano de la Facultad. • A pesar de que se guía a los responsables de los proyectos, no se los capacita para la ejecución de los proyectos a su cargo.

INFRAESTRUCTURA: (Edificaciones, instalaciones, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• Las instalaciones de la Facultad son muy limitadas para poder desarrollar proyectos.

EQUIPOS: (Maquinaria, computadores, equipo de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• Los equipos de oficina son limitados

SOFTWARE: (Licencias, desarrollo, reportes, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• La información que se carga acerca del porcentaje de cumplimiento, no tiene un seguimiento mayor, ya que no emite reportes útiles.

MATERIALES: (Materia prima, suministros de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Los materiales que se dispone para la ejecución de los proyectos son los adecuados, de acuerdo al plan del proyecto.	•

ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

NORMATIVA: (Reglamentos, políticas, directrices, etc.)

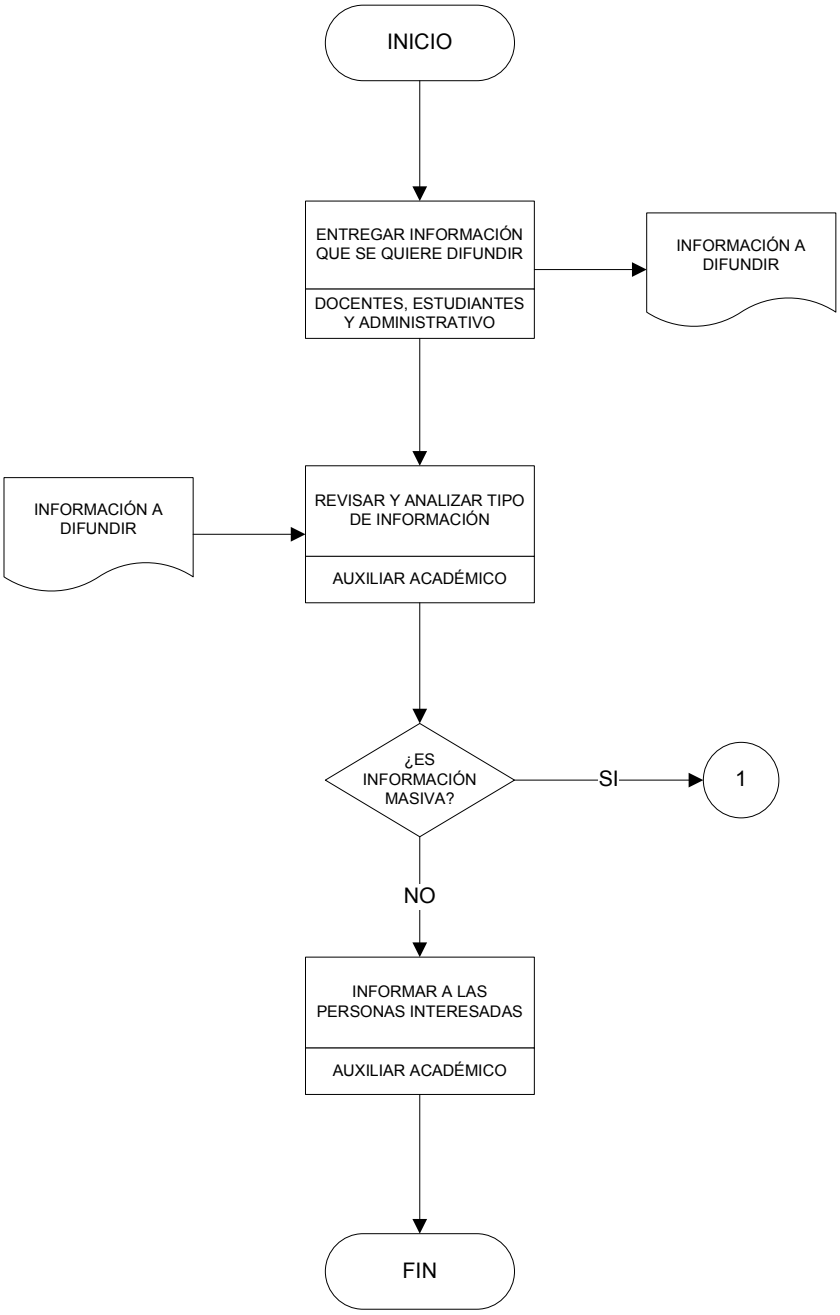
Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Existe un instructivo para la elaboración del plan. • Se designa un docente consultor que ayuda en la elaboración del POA de la Facultad.	• No existe un manual interno de la Facultad para la elaboración de los proyectos.

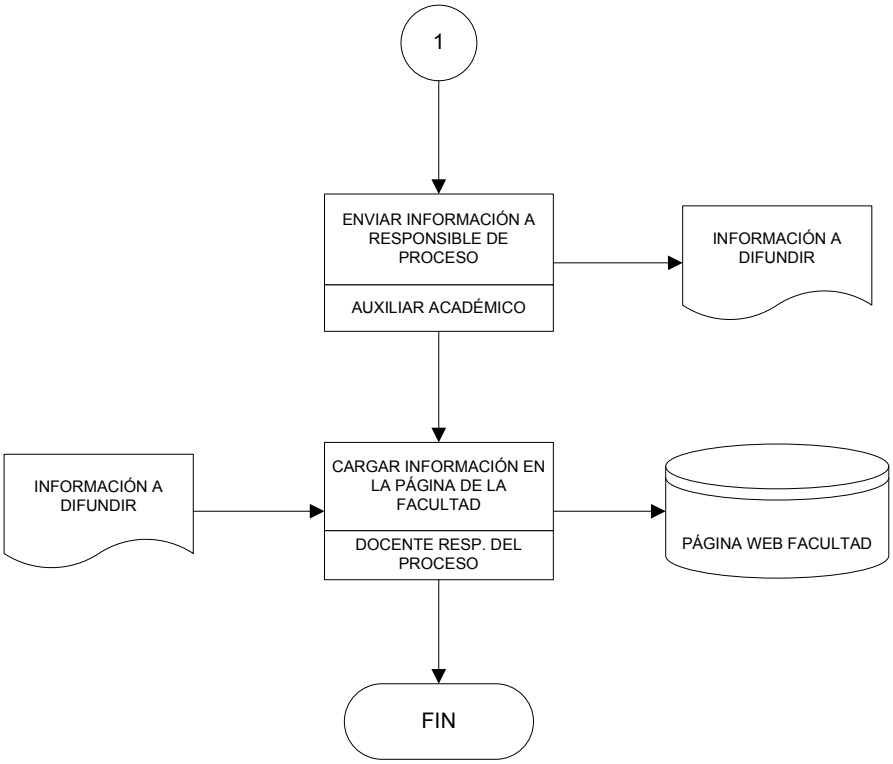
MEDICIÓN: (Dispositivos de medición, indicadores, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• No existen indicadores para la medición de los proyectos. • No se controla en la Facultad el estado de los proyectos.

DOCUMENTACIÓN: (Manuales, instructivos, registros físicos y digitales, etc.)

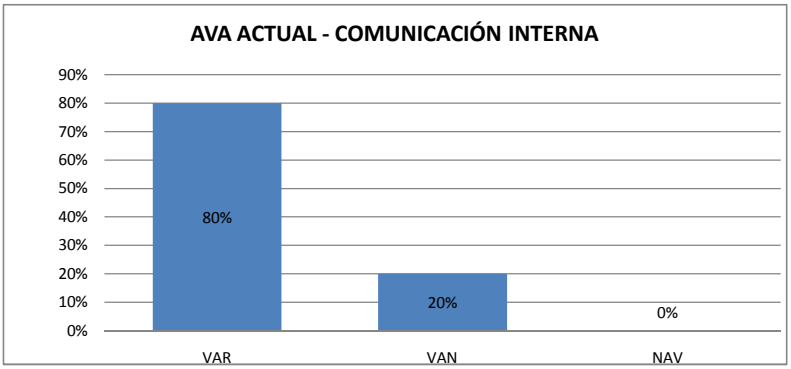
Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• La información es enviada a la Dirección de Recursos Humanos.	• No hay una base de los proyectos ejecutados y de los resultados de los mismos.


INICIO
ENTREGAR INFORMACIÓN QUE SE QUIERE DIFUNDIR
DOCENTES, ESTUDIANTES Y ADMINISTRATIVO
INFORMACIÓN A DIFUNDIR
INFORMACIÓN A DIFUNDIR
REVISAR Y ANALIZAR TIPO DE INFORMACIÓN
AUXILIAR ACADÉMICO
¿ES INFORMACIÓN MASIVA?
SI
1
NO
INFORMAR A LAS PERSONAS INTERESADAS
AUXILIAR ACADÉMICO
FIN


1
ENVIAR INFORMACIÓN A RESPONSIBLE DE PROCESO
AUXILIAR ACADÉMICO
INFORMACIÓN A DIFUNDIR
INFORMACIÓN A DIFUNDIR
CARGAR INFORMACIÓN EN LA PÁGINA DE LA FACULTAD
DOCENTE RESP. DEL PROCESO
PÁGINA WEB FACULTAD
FIN

COMUNICACIÓN INTERNA				
No	**ACTIVIDAD**	**VAR**	**VAN**	**NAV**
1	ENTREGAR INFORMACIÓN QUE SE QUIERE DIFUNDIR (DOCENTES, ESTUDIANTES Y ADMINISTRATIVO)	X		
2	REVISAR Y ANALIZAR TIPO DE INFORMACIÓN (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
3	SI ES INFORMACIÓN MASIVA, ENVIAR INFORMACIÓN A RESPONSIBLE PROCESO (AUXILIAR ACADÉMICO)		X	
4	CARGAR INFORMACIÓN EN LA PÁGINA DE LA FACULTAD (DOCENTE RESP. DEL PROCESO)	X		
5	SI NO ES INFORMACIÓN MASIVA, INFORMAR A LAS PERSONAS INTERESADAS (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
TOTAL		**4**	**1**	**0**
PORCENTAJE		**80%**	**20%**	**0%**

VAR	80%
VAN	20%
NAV	0%
TOTAL	**100%**



ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

COMUNICACIÓN INTERNA

PROCESO: (Mudas en general, valor agregado)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• El proceso tiene un alcance limitado, ya que no se distingue el tipo de información que existe, si esta es interna o externa. • Falta definir medios de información con los que se cuenta. • El proceso de la manera que está planteado, no agrega mayor valor agregado.

PERSONAS: (Carga, remuneración, motivación, competencias, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• No se encuentra claramente definido el o los responsables del proceso.

INFRAESTRUCTURA: (Edificaciones, instalaciones, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No aplica	• No aplica

EQUIPOS: (Maquinaria, computadores, equipo de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Existe equipos necesarios para el proceso.	•

SOFTWARE: (Licencias, desarrollo, reportes, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No aplica	• No aplica

MATERIALES: (Materia prima, suministros de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Los suministros de oficina son entregados de manera oportuna y las cantidades suficientes.	• A pesar que se cuenta con los medios necesarios para difundir la información, se los debe explotar mejor a nivel interno y externo.

NORMATIVA: (Reglamentos, políticas, directrices, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• No hay definido un instructivo para el proceso.

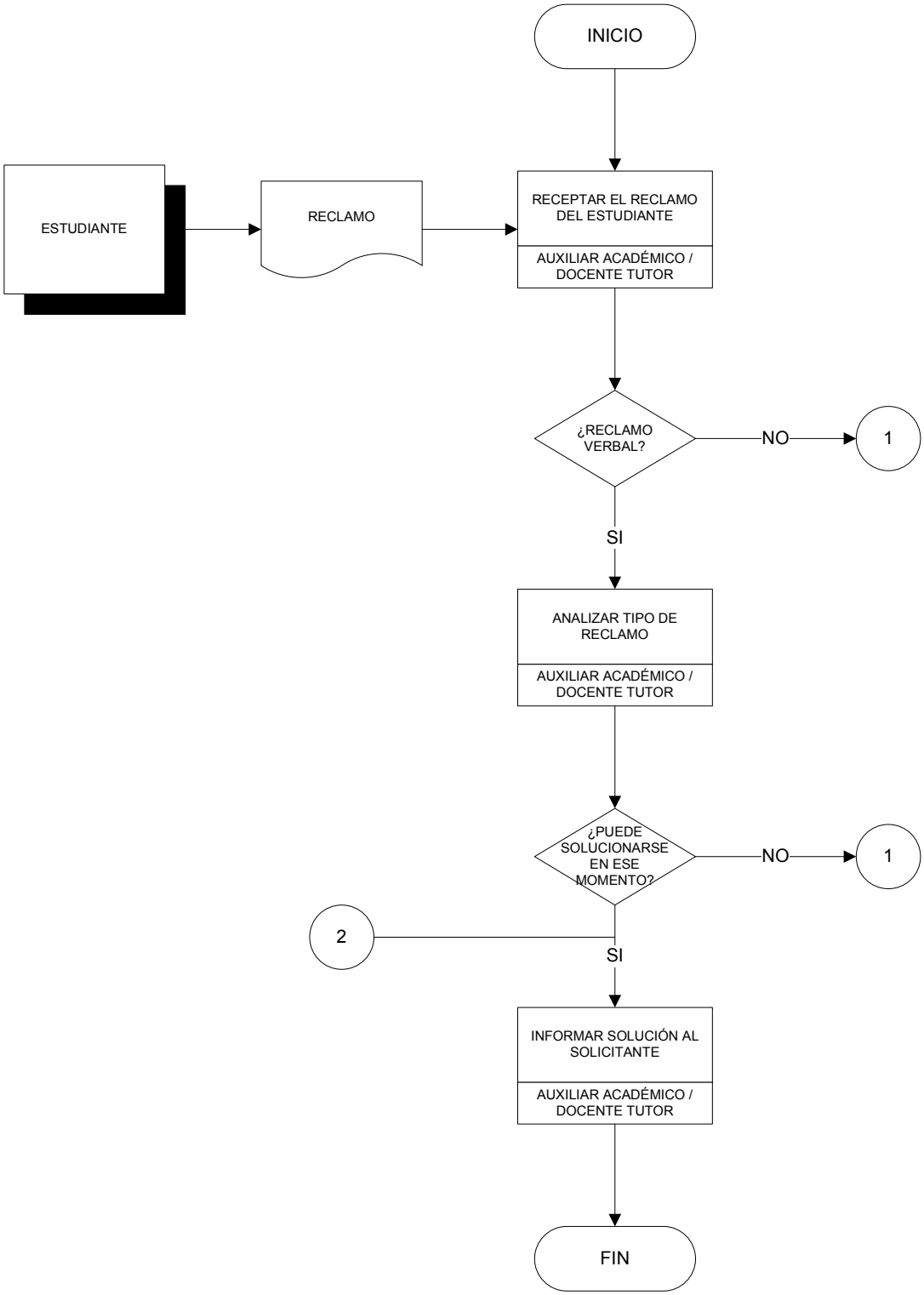
MEDICIÓN: (Dispositivos de medición, indicadores, etc.)

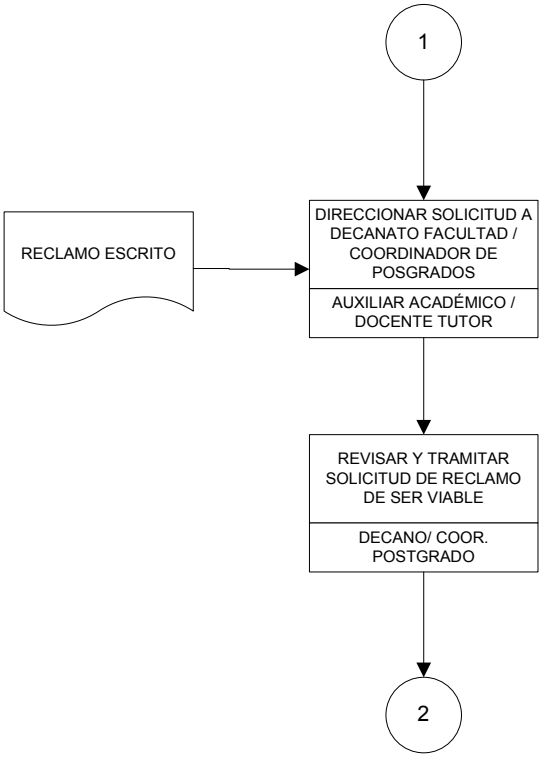
Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• No se cuenta con indicadores para medir la gestión del proceso

ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

DOCUMENTACIÓN: (Manuales, instructivos, registros físicos y digitales, etc.)

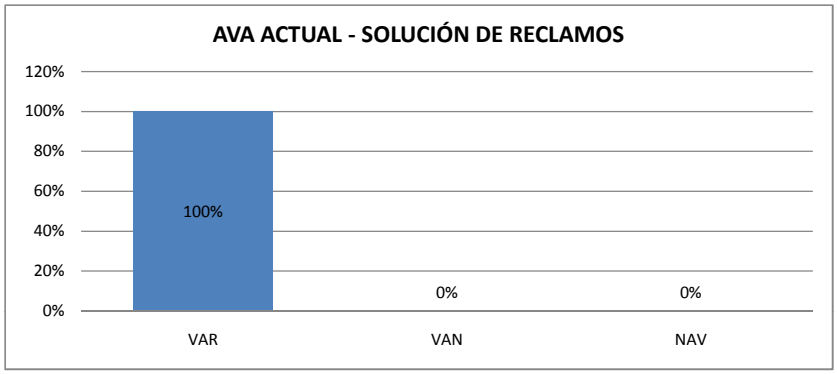
Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• No existe un adecuado manejo de la información difundida, para futuras consultas. • Falta definir un mecanismo de registro físico y digital de la información difundida.


INICIO
ESTUDIANTE
RECLAMO
RECEPTAR EL RECLAMO DEL ESTUDIANTE
AUXILIAR ACADÉMICO / DOCENTE TUTOR
¿RECLAMO VERBAL?
NO
1
SI
ANALIZAR TIPO DE RECLAMO
AUXILIAR ACADÉMICO / DOCENTE TUTOR
¿PUEDE SOLUCIONARSE EN ESE MOMENTO?
NO
1
2
SI
INFORMAR SOLUCIÓN AL SOLICITANTE
AUXILIAR ACADÉMICO / DOCENTE TUTOR
FIN


1
RECLAMO ESCRITO
DIRECCIONAR SOLICITUD A DECANATO FACULTAD / COORDINADOR DE POSGRADOS
AUXILIAR ACADÉMICO / DOCENTE TUTOR
REVISAR Y TRAMITAR SOLICITUD DE RECLAMO DE SER VIABLE
DECANO/ COOR. POSTGRADO
2

SOLUCIÓN DE RECLAMOS				
No	**ACTIVIDAD**	**VAR**	**VAN**	**NAV**
1	RECEPTAR RECLAMO DEL ESTUDIANTE (AUXILIAR ACADÉMICO / DOCENTE TUTOR)	X		
2	SI NO ES VERBAL, DIRECCIONAR SOLICITUD A DECANATO O COORDINADOR DE POSTGRADO (SECRETARÍA / TUTOR)	X		
3	REVISAR Y TRAMITAR SOLICITUD DE RECLAMO DE SER VIABLE (DECANO/ COOR. POSTGRADO)	X		
4	SI ES VERBAL, ANALIZAR TIPO DE RECLAMO (AUXILIAR ACADÉMICO / DOCENTE TUTOR)	X		
5	SI NO SE PUEDE SOLUCIONAR EN ESE MOMENTO, DIRECCIONAR SOLICITUD A DECANATO O COORDINADOR DE POSTGRADO (AUXILIAR ACADÉMICO / DOCENTE TUTOR)	X		
6	REVISAR Y TRAMITAR SOLICITUD DE RECLAMO DE SER VIABLE (DECANO/ COOR. POSTGRADO)	X		
7	SI SE PUEDE SOLUCIONAR EN ESE MOMENTO, INFORMAR SOLUCIÓN AL SOLICITANTE (AUXILIAR ACADÉMICO / DOCENTE TUTOR)	X		
TOTAL		**7**	**0**	**0**
PORCENTAJE		**100%**	**0%**	**0%**

VAR	100%
VAN	0%
NAV	0%
TOTAL	100%



ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

SOLUCIÓN DE RECLAMOS

PROCESO: (Mudas en general, valor agregado)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• No existe un adecuado manejo de los reclamos presentados. • El proceso no se encuentra claramente definido. • El proceso se lo maneja de manera informal sin responsables específicos. • El proceso como está planteado no agrega valor agregado.

PERSONAS: (Carga, remuneración, motivación, competencias, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• No se encuentra claramente definido el o los responsables del proceso.

INFRAESTRUCTURA: (Edificaciones, instalaciones, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No aplica	• No aplica

EQUIPOS: (Maquinaria, computadores, equipo de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No aplica	• No aplica

SOFTWARE: (Licencias, desarrollo, reportes, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Todos los programas y software instalados en las computadoras cuentan con las debidas licencias.	•

MATERIALES: (Materia prima, suministros de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Los suministros de oficina son entregados de manera oportuna y las cantidades suficientes.	•

NORMATIVA: (Reglamentos, políticas, directrices, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• No existe directrices para el proceso de solución a reclamos.

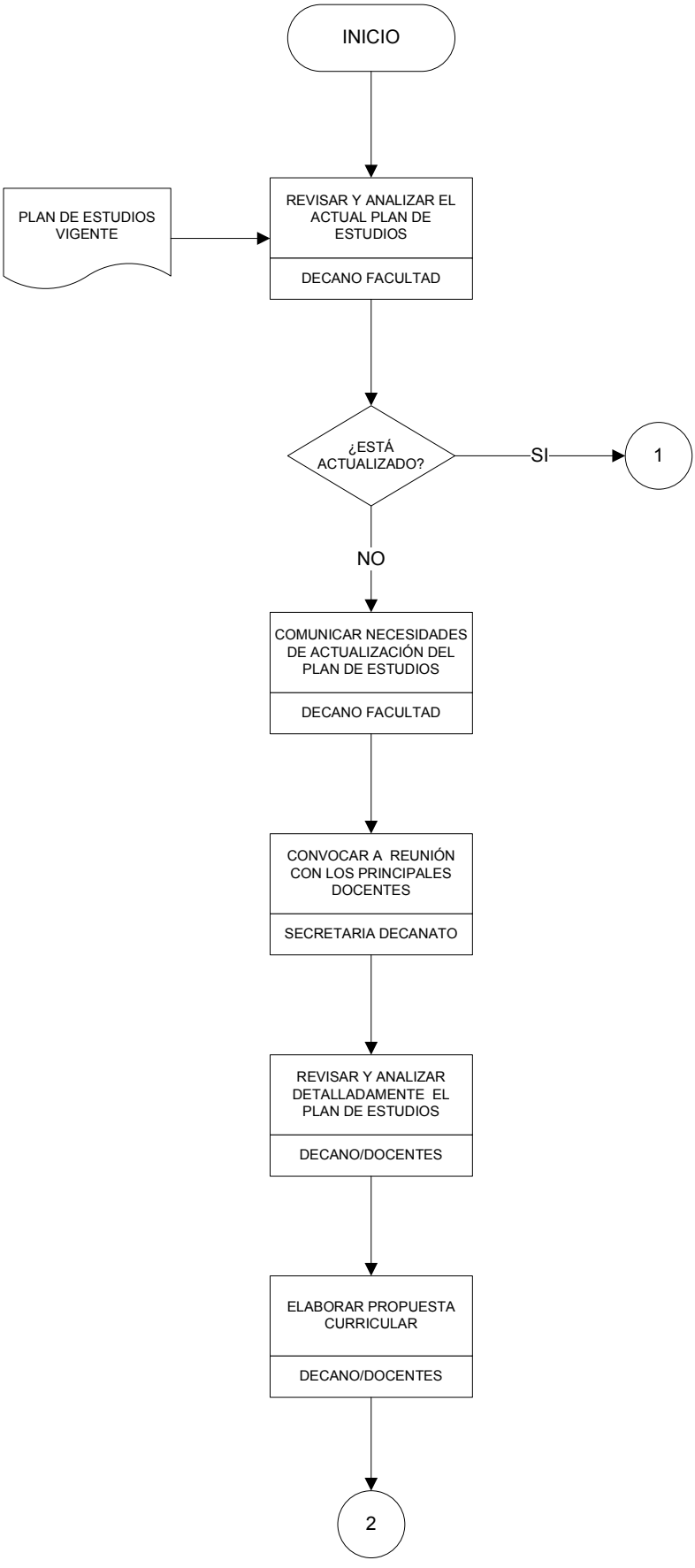
ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

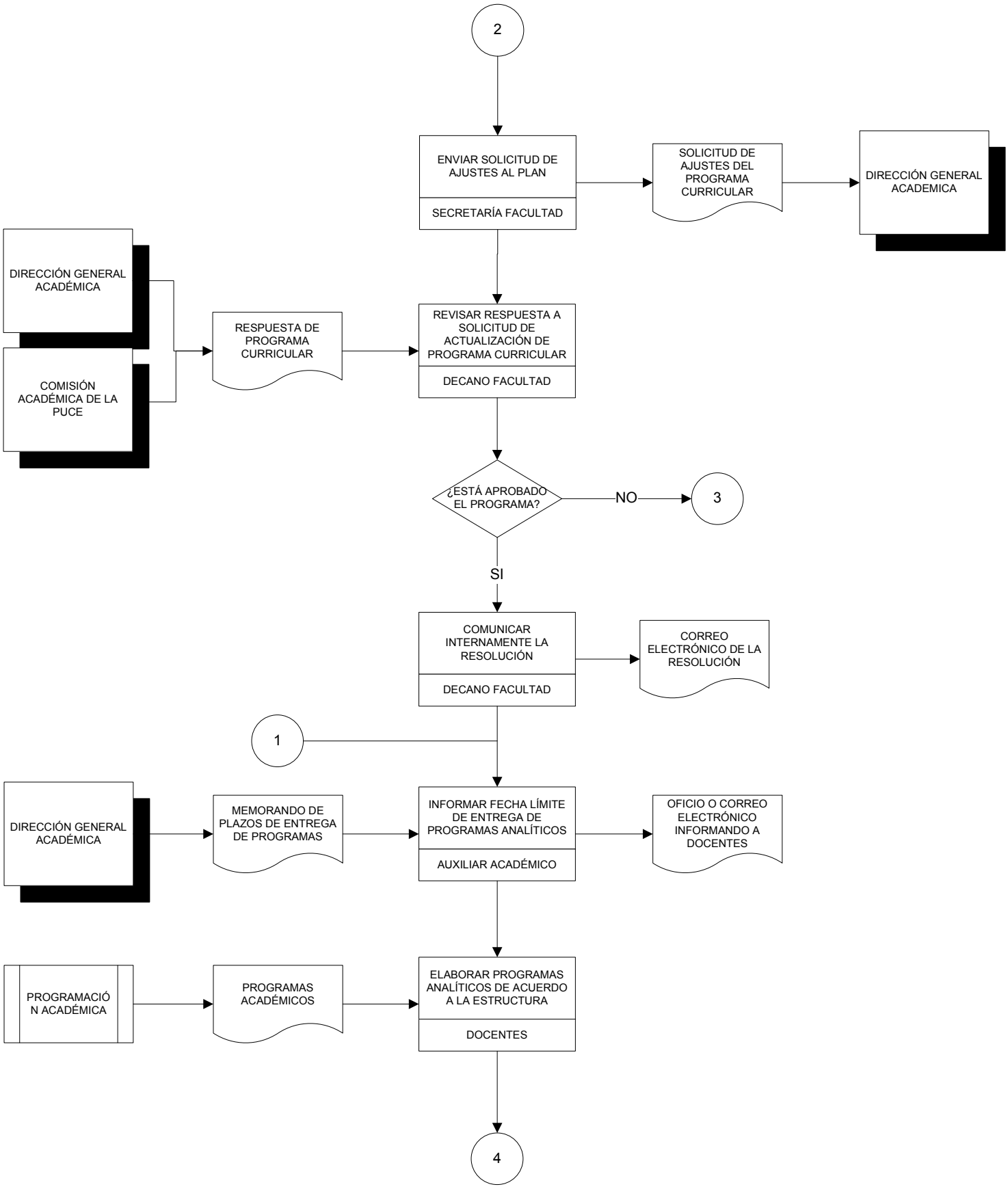
MEDICIÓN: (Dispositivos de medición, indicadores, etc.)

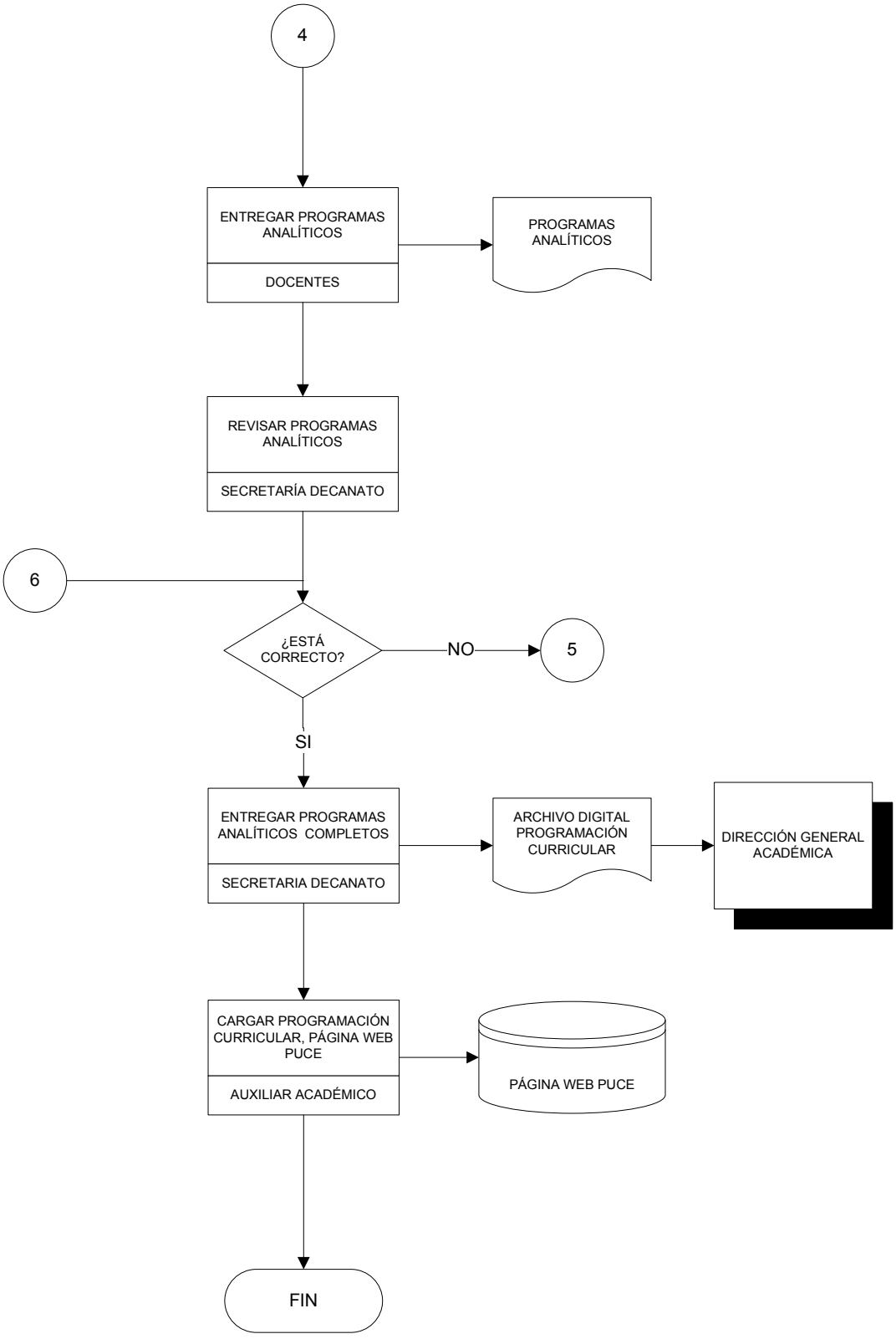
Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• No se cuenta con indicadores para medir la gestión del proceso. • No se da un seguimiento a la solución de reclamos.

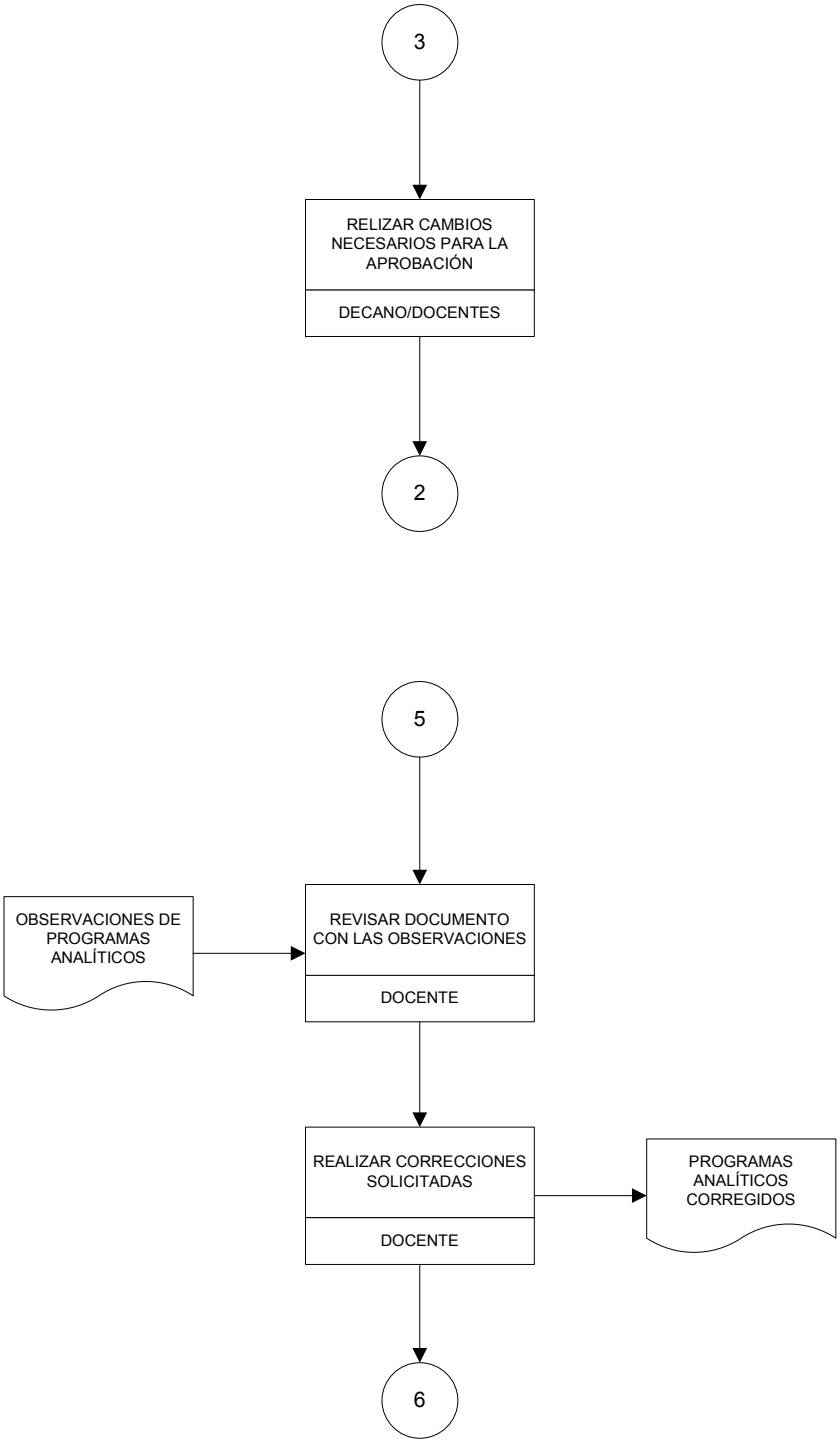
DOCUMENTACIÓN: (Manuales, instructivos, registros físicos y digitales, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• No se archiva ni registra las solicitudes de reclamos. • No se archiva las soluciones dadas a los reclamos. • No se tiene un control del nivel satisfacción de la solución dada.


INICIO
PLAN DE ESTUDIOS VIGENTE
REVISAR Y ANALIZAR EL ACTUAL PLAN DE ESTUDIOS
DECANO FACULTAD
¿ESTÁ ACTUALIZADO?
SI
1
NO
COMUNICAR NECESIDADES DE ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS
DECANO FACULTAD
CONVOCAR A REUNIÓN CON LOS PRINCIPALES DOCENTES
SECRETARIA DECANATO
REVISAR Y ANALIZAR DETALLADAMENTE EL PLAN DE ESTUDIOS
DECANO/DOCENTES
ELABORAR PROPUESTA CURRICULAR
DECANO/DOCENTES
2

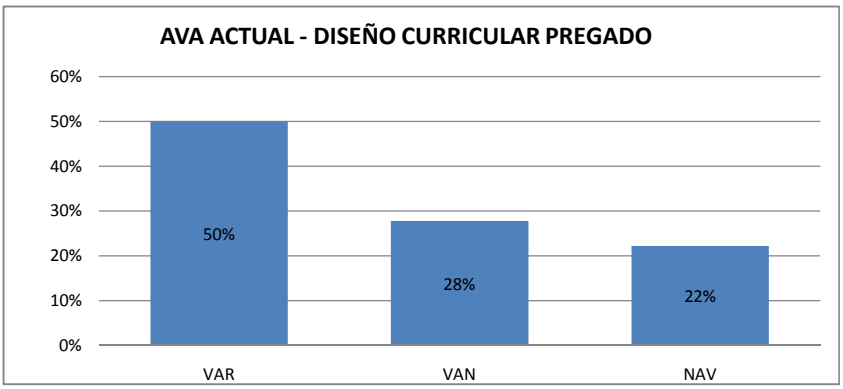

2
ENVIAR SOLICITUD DE AJUSTES AL PLAN
SECRETARÍA FACULTAD
SOLICITUD DE AJUSTES DEL PROGRAMA CURRICULAR
DIRECCIÓN GENERAL ACADEMICA
DIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA
COMISIÓN ACADÉMICA DE LA PUCE
RESPUESTA DE PROGRAMA CURRICULAR
REVISAR RESPUESTA A SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE PROGRAMA CURRICULAR
DECANO FACULTAD
¿ESTÁ APROBADO EL PROGRAMA?
NO
3
SI
COMUNICAR INTERNAMENTE LA RESOLUCIÓN
DECANO FACULTAD
CORREO ELECTRÓNICO DE LA RESOLUCIÓN
1
DIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA
MEMORANDO DE PLAZOS DE ENTREGA DE PROGRAMAS
INFORMAR FECHA LÍMITE DE ENTREGA DE PROGRAMAS ANALÍTICOS
AUXILIAR ACADÉMICO
OFICIO O CORREO ELECTRÓNICO INFORMANDO A DOCENTES
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA
PROGRAMAS ACADÉMICOS
ELABORAR PROGRAMAS ANALÍTICOS DE ACUERDO A LA ESTRUCTURA
DOCENTES
4


4
ENTREGAR PROGRAMAS ANALÍTICOS
DOCENTES
PROGRAMAS ANALÍTICOS
REVISAR PROGRAMAS ANALÍTICOS
SECRETARÍA DECANATO
6
¿ESTÁ CORRECTO?
NO
5
SI
ENTREGAR PROGRAMAS ANALÍTICOS COMPLETOS
SECRETARIA DECANATO
ARCHIVO DIGITAL PROGRAMACIÓN CURRICULAR
DIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA
CARGAR PROGRAMACIÓN CURRICULAR, PÁGINA WEB PUCE
AUXILIAR ACADÉMICO
PÁGINA WEB PUCE
FIN


3
RELIZAR CAMBIOS NECESARIOS PARA LA APROBACIÓN
DECANO/DOCENTES
2
5
OBSERVACIONES DE PROGRAMAS ANALÍTICOS
REVISAR DOCUMENTO CON LAS OBSERVACIONES
DOCENTE
REALIZAR CORRECCIONES SOLICITADAS
DOCENTE
PROGRAMAS ANALÍTICOS CORREGIDOS
6

DISEÑO CURRICULAR PREGRADO				
No	**ACTIVIDAD**	**VAR**	**VAN**	**NAV**
1	REVISAR Y ANALIZAR EL ACTUAL PLAN DE ESTUDIOS (DECANO FACULTAD)	X		
2	SI ESTÁ ACTUALIZADO, PASA A LA ACTIVIDAD 14			X
3	SI NO ESTÁ ACTUALIZADO, COMUNICAR NECESIDADES DE ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS (DECANO FACULTAD)		X	
4	CONVOCAR A REUNIÓN CON LOS PRINCIPALES DOCENTES (SECRETARIA DECANATO)		X	
5	REVISAR Y ANALIZAR DETALLADAMENTE EL ACTUAL PLAN DE ESTUDIOS (DECANO FACULTAD/DOCENTES)	X		
6	ELABORAR PROPUESTA CURRICULAR (DECANO FACULTAD/DOCENTES)	X		
7	ENVIAR SOLICITUD DE AJUSTES AL PLAN (SECRETARÍA FACULTAD)	X		
8	REVISAR RESPUESTA DE SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE PROGRAMA CURRICULAR (DECANO FACULTAD)	X		
9	SI NO ESTÁ APROBADO EL PROGRAMA, REALIZAR CAMBIOS NECESARIOS PARA LA APROBACIÓN (DECANO FACULTAD/DOCENTES)			X
10	SI ESTÁ APROBADO, COMUNICAR INTERNAMENTE LA RESOLUCIÓN (DECANO FACULTAD)		X	
11	INFORMAR FECHA LÍMITE DE ENTREGA DE PROGRAMAS ANALÍTICOS (AUXILIAR ACADÉMICO)		X	
12	ELABORAR PROGRAMAS ANALÍTICOS DE ACUERDO A LA ESTRUCTURA (DOCENTES)	X		
13	ENTREGAR PROGRAMAS ANALÍTICOS (DOCENTES)	X		
14	REVISAR PROGRAMAS ANALÍTICOS (SECRETARÍA DECANATO)	X		
15	SI NO ESTÁ CORRECTO, REVISAR DOCUMENTO CON LAS OBSERVACIONES (DOCENTE)			X
16	REALIZAR CORRECCIONES SOLICITADAS (DOCENTE)			X
17	SI ESTÁ CORRECTO, ENTREGAR PROGRAMAS ANALÍTICOS COMPLETOS (SECRETARIA DECANATO)	X		
18	CARGAR PROGRAMACIÓN CURRICULAR, PÁGINA WEB PUCE (AUXILIAR ACADÉMICO)		X	
TOTAL		**9**	**5**	**4**
PORCENTAJE		**50%**	**28%**	**22%**

VAR	50%
VAN	28%
NAV	22%
TOTAL	**100%**



ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

DISEÑO CURRICULAR PREGRADO

PROCESO: (Mudas en general, valor agregado)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No aplica	• El proceso no cuenta con la elaboración de syllabus. • No cuenta con un Consejo de Facultad, que realice el análisis, revisión y control de los Programas Curriculares.

PERSONAS: (Carga, remuneración, motivación, competencias, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• Existe mucha carga y responsabilidad en el Decano de la Facultad • Las funciones no se encuentran definidas correctamente, se necesita de un Consejo de Facultad que revise aspectos generales del proceso.

INFRAESTRUCTURA: (Edificaciones, instalaciones, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• Instalaciones sanitarias antiguas, en ocasiones a dado lugar a inundaciones.

EQUIPOS: (Maquinaria, computadores, equipo de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No aplica	• No aplica

SOFTWARE: (Licencias, desarrollo, reportes, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No aplica	• No aplica

MATERIALES: (Materia prima, suministros de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No aplica	• No aplica

NORMATIVA: (Reglamentos, políticas, directrices, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Los planes académicos y curriculares son aprobados primeramente por la Dirección General Académica. • Existe normativa de entidades públicas reguladoras de la Calidad Académica del País. • Todos los planes de estudios se rigen a la Ley de Educación Superior del País.	• Falta definir directrices para la ejecución del proceso.

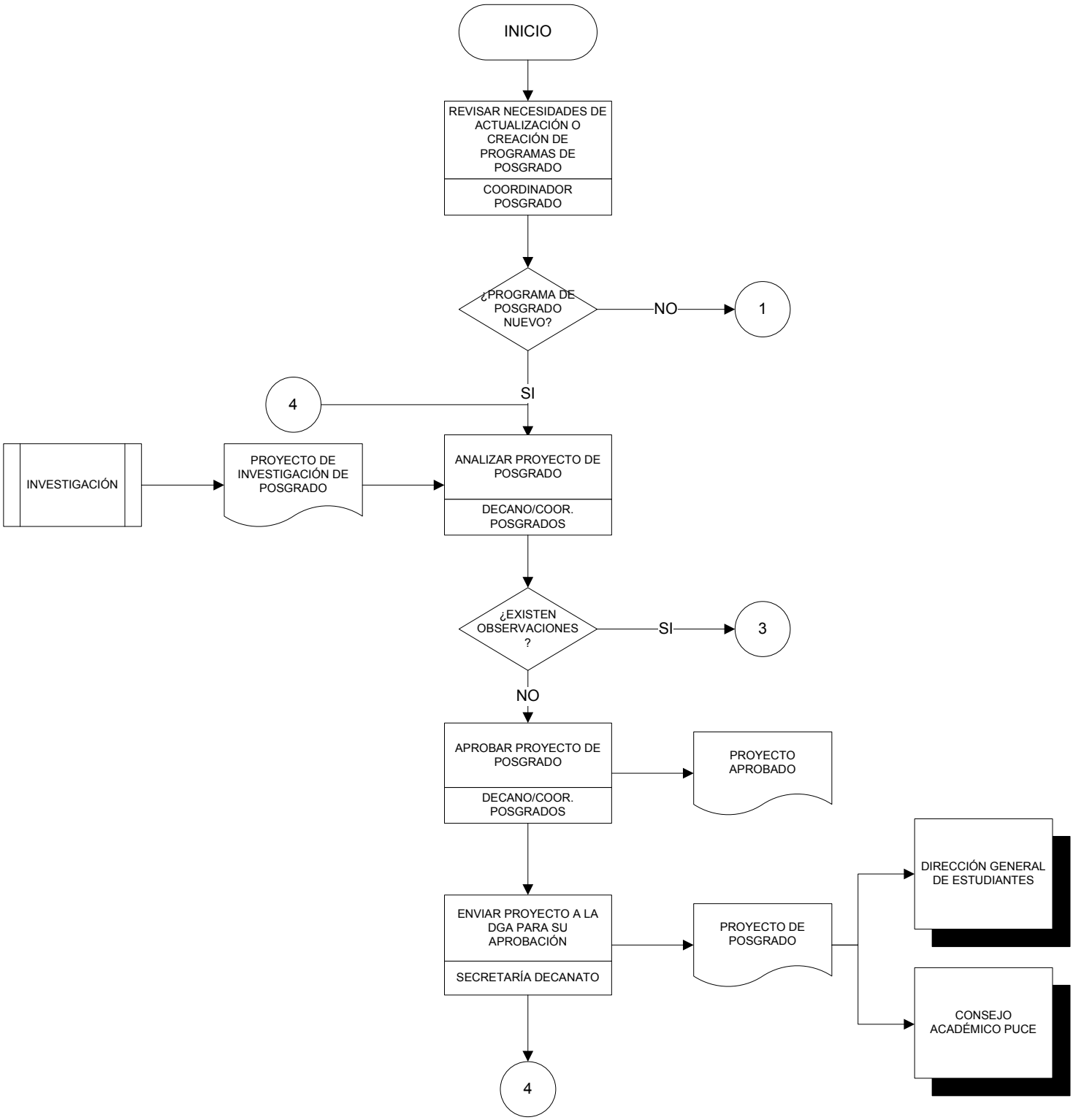
ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

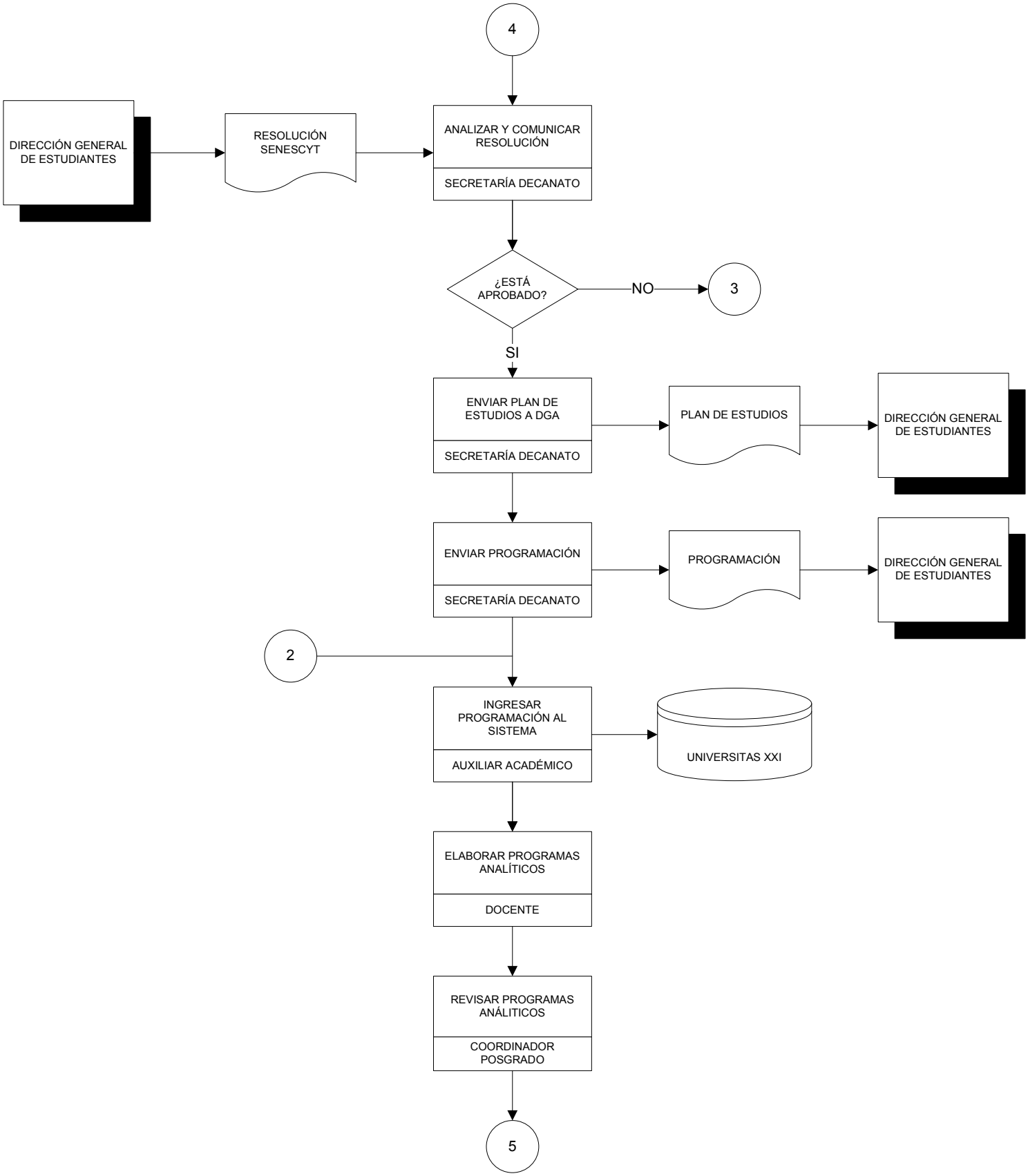
MEDICIÓN: (Dispositivos de medición, indicadores, etc.)

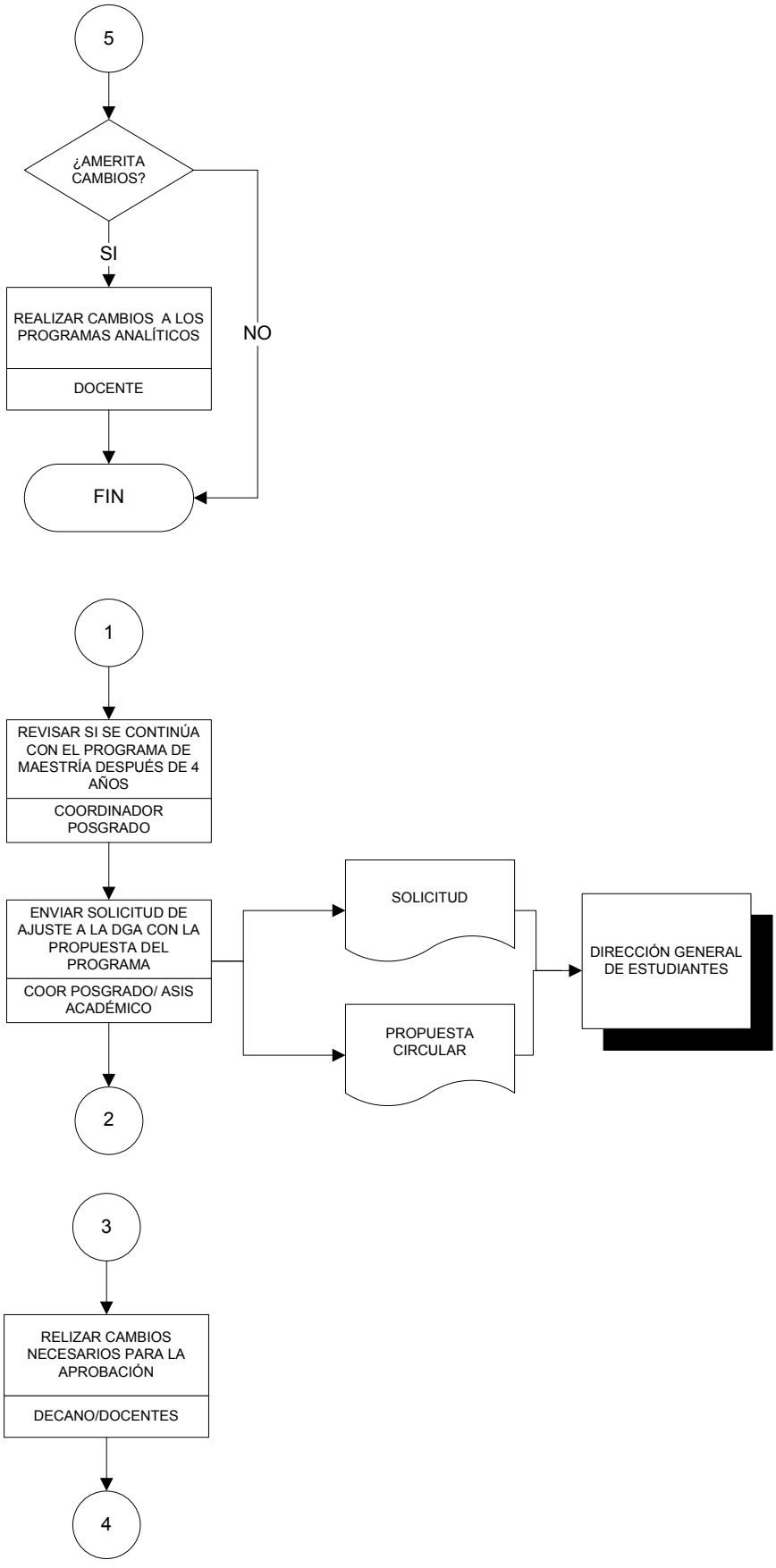
Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• No se cuenta con indicadores para medir la gestión del proceso.

DOCUMENTACIÓN: (Manuales, instructivos, registros físicos y digitales, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Los planes vigentes se envían a la Dirección General Académica y también se cargan en la página de la PUCE, dejando un registro del proceso.	•

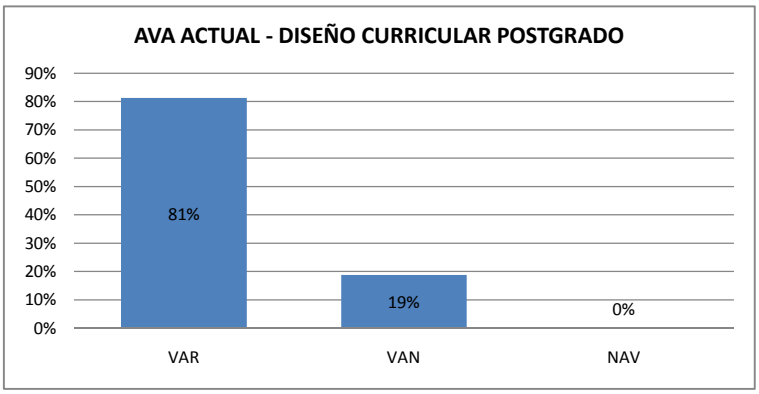

INICIO
REVISAR NECESIDADES DE ACTUALIZACIÓN O CREACIÓN DE PROGRAMAS DE POSGRADO
COORDINADOR POSGRADO
¿PROGRAMA DE POSGRADO NUEVO?
NO
1
SI
4
INVESTIGACIÓN
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO
ANALIZAR PROYECTO DE POSGRADO
DECANO/COOR. POSGRADOS
¿EXISTEN OBSERVACIONES ?
SI
3
NO
APROBAR PROYECTO DE POSGRADO
DECANO/COOR. POSGRADOS
PROYECTO APROBADO
ENVIAR PROYECTO A LA DGA PARA SU APROBACIÓN
SECRETARÍA DECANATO
PROYECTO DE POSGRADO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIANTES
CONSEJO ACADÉMICO PUCE
4


4
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIANTES
RESOLUCIÓN SENESCYT
ANALIZAR Y COMUNICAR RESOLUCIÓN
SECRETARÍA DECANATO
¿ESTÁ APROBADO?
NO
3
SI
ENVIAR PLAN DE ESTUDIOS A DGA
SECRETARÍA DECANATO
PLAN DE ESTUDIOS
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIANTES
ENVIAR PROGRAMACIÓN
SECRETARÍA DECANATO
PROGRAMACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIANTES
2
INGRESAR PROGRAMACIÓN AL SISTEMA
AUXILIAR ACADÉMICO
UNIVERSITAS XXI
ELABORAR PROGRAMAS ANALÍTICOS
DOCENTE
REVISAR PROGRAMAS ANÁLITICOS
COORDINADOR POSGRADO
5


5
¿AMERITA CAMBIOS?
SI
NO
REALIZAR CAMBIOS A LOS PROGRAMAS ANALÍTICOS
DOCENTE
FIN
1
REVISAR SI SE CONTINÚA CON EL PROGRAMA DE MAESTRÍA DESPUÉS DE 4 AÑOS
COORDINADOR POSGRADO
ENVIAR SOLICITUD DE AJUSTE A LA DGA CON LA PROPUESTA DEL PROGRAMA
COOR POSGRADO/ ASIS ACADÉMICO
SOLICITUD
PROPUESTA CIRCULAR
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIANTES
2
3
RELIZAR CAMBIOS NECESARIOS PARA LA APROBACIÓN
DECANO/DOCENTES
4

DISEÑO CURRICULAR POSGRADO				
No	**ACTIVIDAD**	**VAR**	**VAN**	**NAV**
1	REVISAR NECESIDADES DE ACTUALIZACIÓN O CREACIÓN DE PROGRAMAS DE POSGRADO(COORDINADOR POSTGRADO)	X		
2	SI EL PROGRAMA DE POSGRADOS NO ES NUEVO,REVISAR SI SE CONTINUA CON EL PROGRAMA DE MAESTRÍA DESPUÉS DE 4 AÑOS (COORDINADOR POSTGRADO)	X		
3	ENVIAR SOLICITUD DE AJUSTE A LA DGA CON LA PROPUESTA DEL PROGRAMA(COOR POSGRADO/ SECRETARIA DECANATO)	X		
4	SI EL PROGRAMA DE POSGRADOS ES NUEVO, ANALIZAR PROYECTO DE POSGRADO (DECANO/COOR. POSGRADOS)	X		
5	SI EXISTEN OBSERVACIONES, REGRESA A LA ACTIVIDAD ANTERIOR		X	
6	SI NO EXISTEN OBSERVACIONES, APROBAR PROYECTO DE POSGRADO (DECANO/COOR. POSGRADOS)	X		
7	ENVIAR PROYECTO A LA DGA PARA SU APROBACIÓN (SECRETARÍA DECANATO)	X		
8	ANALIZAR Y COMUNICAR RESOLUCIÓN (SECRETARÍA DECANATO)	X		
9	SI NO ESTÁ APROBADO, REGRESA A LA ACTIVIDAD 4	X		
10	SI ESTÁ APROBADO, ENVIAR PLAN DE ESTUDIOS A DGA (SECRETARÍA DECANATO)	X		
11	ENVIAR PROGRAMACIÓN (SECRETARÍA DECANATO)		X	
12	INGRESAR PROGRAMACIÓN AL SISTEMA (AUXILIAR ACADÉMICO)		X	
13	ELABORAR PROGRAMAS ANALÍTICOS (DOCENTE)	X		
14	REVISAR PROGRAMAS ANÁLITICOS (COORDINADOR POSGRADO)	X		
15	SI NO AMERITA CAMBIOS, FIN DEL PROCESO	X		
16	SI AMERITA CAMBIOS, REALIZAR CAMBIOS A LOS PROGRAMAS ANALÍTICOS (DOCENTE)	X		
	TOTAL	**13**	**3**	**0**
	PORCENTAJE	**81%**	**19%**	**0%**

VAR	81%
VAN	19%
NAV	0%
TOTAL	100%



ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

DISEÑO CURRICULAR POSGRADO

PROCESO: (Mudas en general, valor agregado)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No Aplica	• Los planes de estudios no cuenta con la elaboración de syllabus. • No cuenta con un Consejo de Facultad, que realice el análisis, revisión y control de los Programas Curriculares.

PERSONAS: (Carga, remuneración, motivación, competencias, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• Existe mucha carga y responsabilidad en el Decano de la Facultad • Las funciones no se encuentran definidas correctamente, se necesita de un Consejo de Facultad que revise aspectos generales del proceso.

INFRAESTRUCTURA: (Edificaciones, instalaciones, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• Instalaciones sanitarias antiguas, en ocasiones a dado lugar a inundaciones.

EQUIPOS: (Maquinaria, computadores, equipo de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No aplica	• No aplica

SOFTWARE: (Licencias, desarrollo, reportes, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No aplica	• No aplica

MATERIALES: (Materia prima, suministros de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No aplica	• No aplica

NORMATIVA: (Reglamentos, políticas, directrices, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Los planes académicos y curriculares son aprobados primeramente por la Dirección General Académica. • Existe normativa de entidades públicas reguladoras de la Calidad Académica del País. • Todos los planes de estudios se rigen a la Ley de Educación Superior del País.	• Falta definir directrices para la ejecución del proceso.

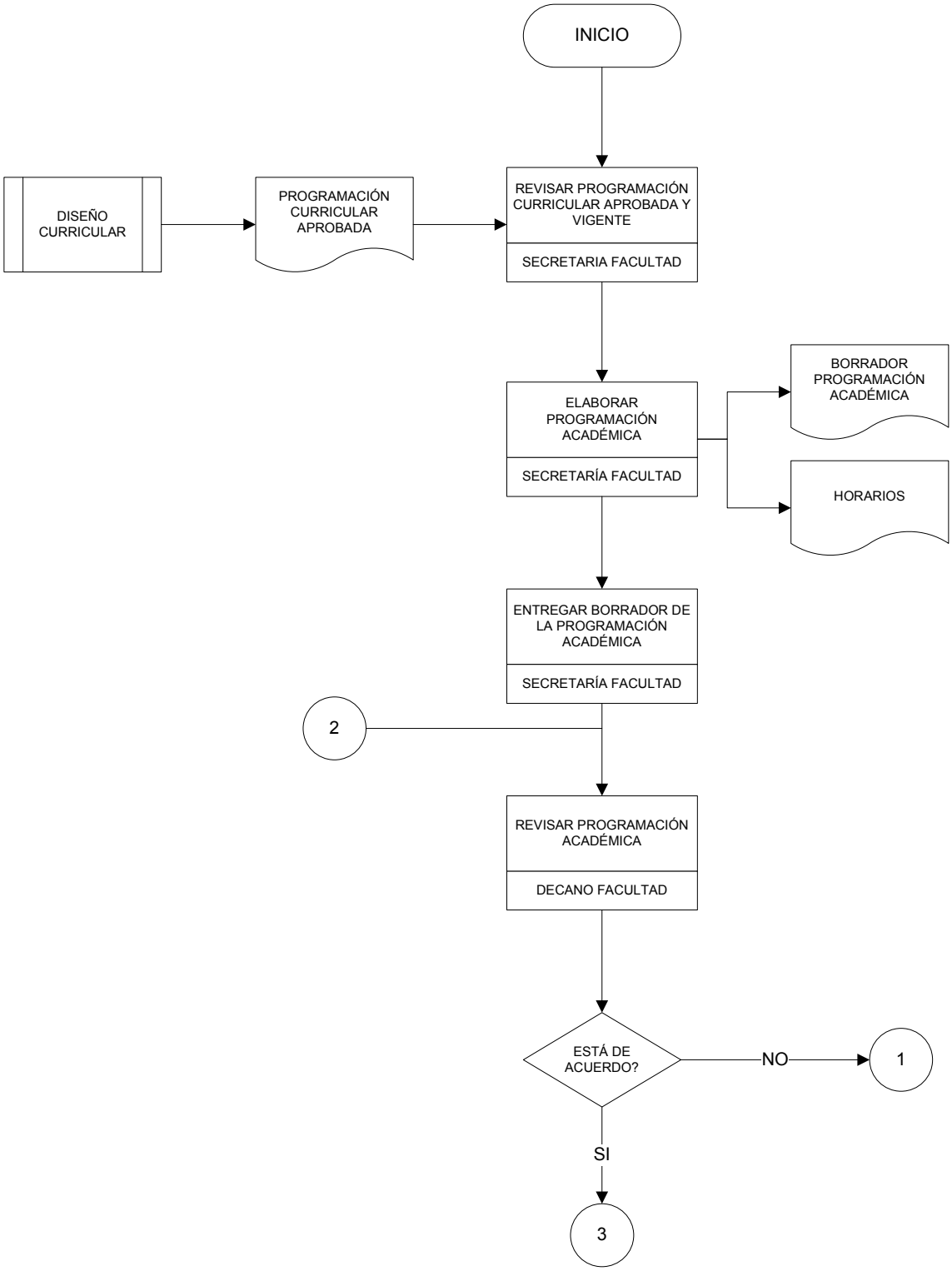
ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

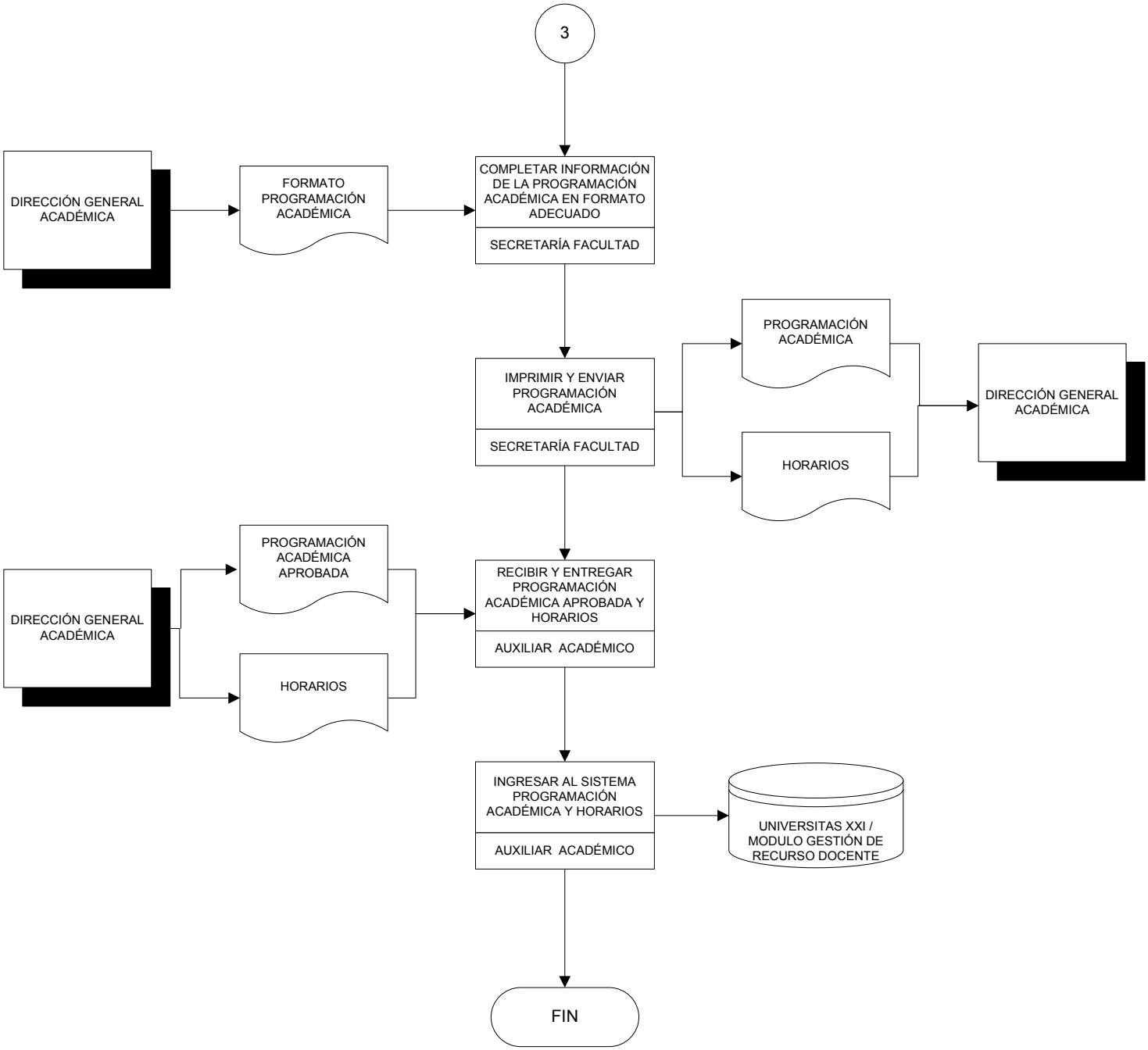
MEDICIÓN: (Dispositivos de medición, indicadores, etc.)

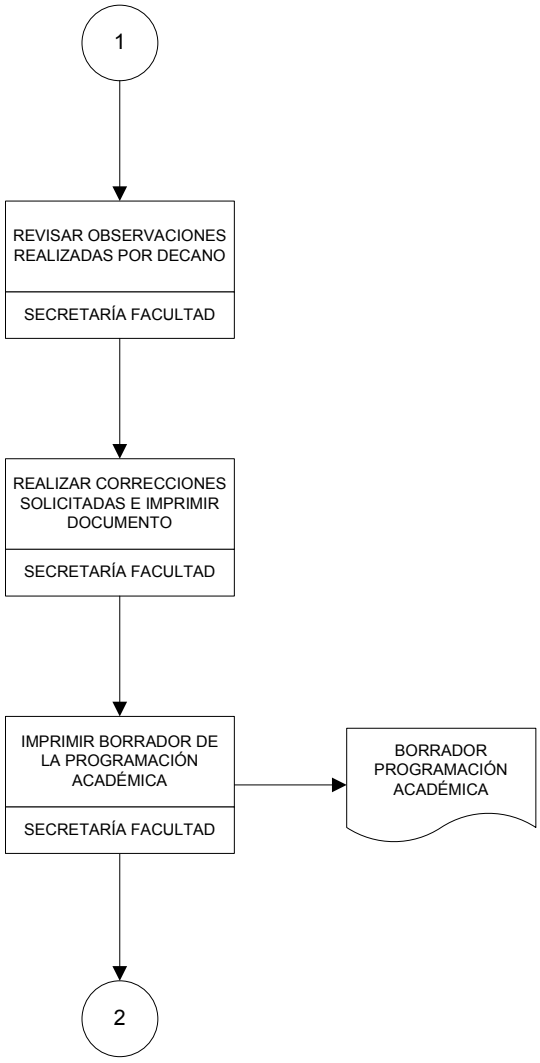
Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• No se cuenta con indicadores para medir la gestión del proceso.

DOCUMENTACIÓN: (Manuales, instructivos, registros físicos y digitales, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Los planes vigentes se envían a la Dirección General Académica y también se cargan en la página de la PUCE, dejando un registro del proceso.	•

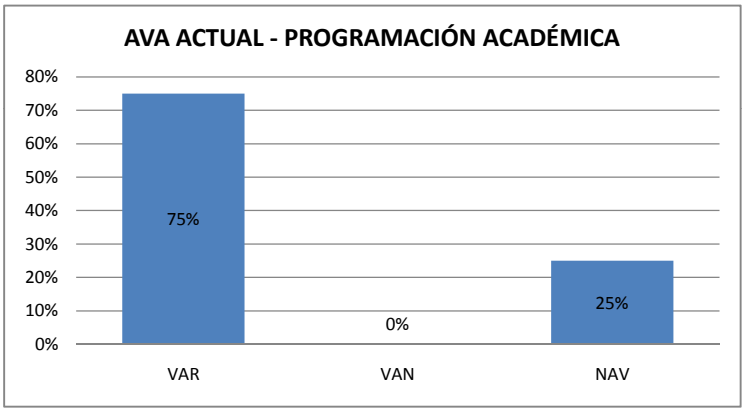

INICIO
DISEÑO CURRICULAR
PROGRAMACIÓN CURRICULAR APROBADA
REVISAR PROGRAMACIÓN CURRICULAR APROBADA Y VIGENTE
SECRETARIA FACULTAD
ELABORAR PROGRAMACIÓN ACADÉMICA
SECRETARÍA FACULTAD
BORRADOR PROGRAMACIÓN ACADÉMICA
HORARIOS
ENTREGAR BORRADOR DE LA PROGRAMACIÓN ACADÉMICA
SECRETARÍA FACULTAD
2
REVISAR PROGRAMACIÓN ACADÉMICA
DECANO FACULTAD
ESTÁ DE ACUERDO?
NO
1
SI
3


3
DIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA
FORMATO PROGRAMACIÓN ACADÉMICA
COMPLETAR INFORMACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN ACADÉMICA EN FORMATO ADECUADO
SECRETARÍA FACULTAD
IMPRIMIR Y ENVIAR PROGRAMACIÓN ACADÉMICA
SECRETARÍA FACULTAD
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA
HORARIOS
DIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA
DIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA APROBADA
HORARIOS
RECIBIR Y ENTREGAR PROGRAMACIÓN ACADÉMICA APROBADA Y HORARIOS
AUXILIAR ACADÉMICO
INGRESAR AL SISTEMA PROGRAMACIÓN ACADÉMICA Y HORARIOS
AUXILIAR ACADÉMICO
UNIVERSITAS XXI / MODULO GESTIÓN DE RECURSO DOCENTE
FIN


1
REVISAR OBSERVACIONES REALIZADAS POR DECANO
SECRETARÍA FACULTAD
REALIZAR CORRECCIONES SOLICITADAS E IMPRIMIR DOCUMENTO
SECRETARÍA FACULTAD
IMPRIMIR BORRADOR DE LA PROGRAMACIÓN ACADÉMICA
SECRETARÍA FACULTAD
BORRADOR PROGRAMACIÓN ACADÉMICA
2

PROGRAMACIÓN ACADÉMICA				
No	**ACTIVIDAD**	**VAR**	**VAN**	**NAV**
1	REVISAR PROGRAMACIÓN CURRICULAR APROBADA Y VIGENTE (SECRETARIA FACULTAD)	X		
2	ELABORAR PROGRAMACIÓN ACADÉMICA (SECRETARÍA FACULTAD)	X		
3	ENTREGAR BORRADOR DE LA PROGRAMACIÓN ACADÉMICA (SECRETARÍA FACULTAD)	X		
4	REVISAR PROGRAMACIÓN ACADÉMICA (DECANO FACULTAD)	X		
5	SI NO ESTÁ DE ACUERDO, REVISAR OBSERVACIONES REALIZADAS POR DECANO (SECRETARÍA FACULTAD)			X
6	REALIZAR CORRECCIONES SOLICITADAS (SECRETARÍA FACULTAD)			X
7	IMPRIMIR BORRADOR DE PROGRAMACIÓN ACADÉMICA (SECRETARÍA FACULTAD)			X
8	SI ESTÁ DE ACUERDO, COMPLETAR INFORMACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN ACADÉMICA (SECRETARÍA FACULTAD)	X		
9	IMPRIMIR PROGRAMACIÓN ACADÉMICA (SECRETARÍA FACULTAD)	X		
10	ENVIAR PROGRAMACIÓN ACADÉMICA (SECRETARÍA FACULTAD)	X		
11	RECIBIR Y ENTREGAR PROGRAMACIÓN ACADÉMICA APROBADA Y HORARIOS (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
12	INGRESAR AL SISTEMA PROGRAMACIÓN ACADÉMICA Y HORARIOS (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
TOTAL		**9**	**0**	**3**
PORCENTAJE		**75%**	**0%**	**25%**

VAR	75%
VAN	0%
NAV	25%
TOTAL	**100%**



ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

PROGRAMACIÓN ACADÉMICA

PROCESO: (Mudas en general, valor agregado)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• El proceso como tal no presenta mayores debilidades.	•

PERSONAS: (Carga, remuneración, motivación, competencias, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• Las funciones no se encuentran definidas correctamente, se necesita de un Consejo de Facultad que revise aspectos generales del proceso, ya que está revisión se centra en la decisión de el Decano.

INFRAESTRUCTURA: (Edificaciones, instalaciones, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• Instalaciones sanitarias antiguas, en ocasiones a dado lugar a inundaciones. • Los colores de la edificación interna y externa son muy opacos.

EQUIPOS: (Maquinaria, computadores, equipo de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Maquinaria, computadoras y equipo de oficina adecuados para las actividades realizadas. • Las computadoras cuentan con un sistema veloz que permite ingresar al Sistema Académico de manera inmediata	•

SOFTWARE: (Licencias, desarrollo, reportes, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Todos los programas y software instalados en las computadoras cuentan con las debidas licencias.	•

MATERIALES: (Materia prima, suministros de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Los suministros de oficina son entregados de manera oportuna y las cantidades suficientes.	•

NORMATIVA: (Reglamentos, políticas, directrices, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Existen directrices que permiten desarrollar adecuadamente el proceso	•

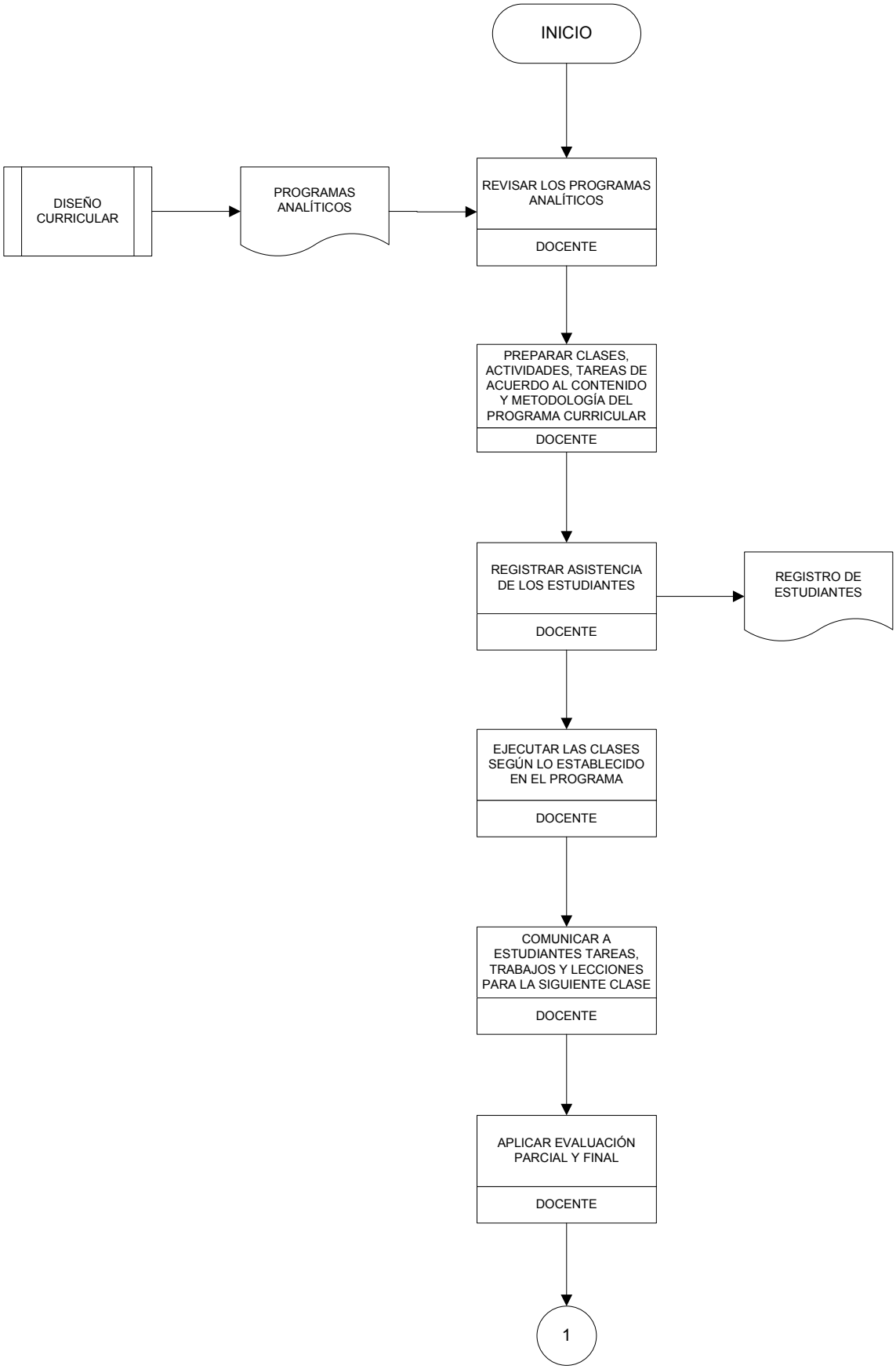
ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

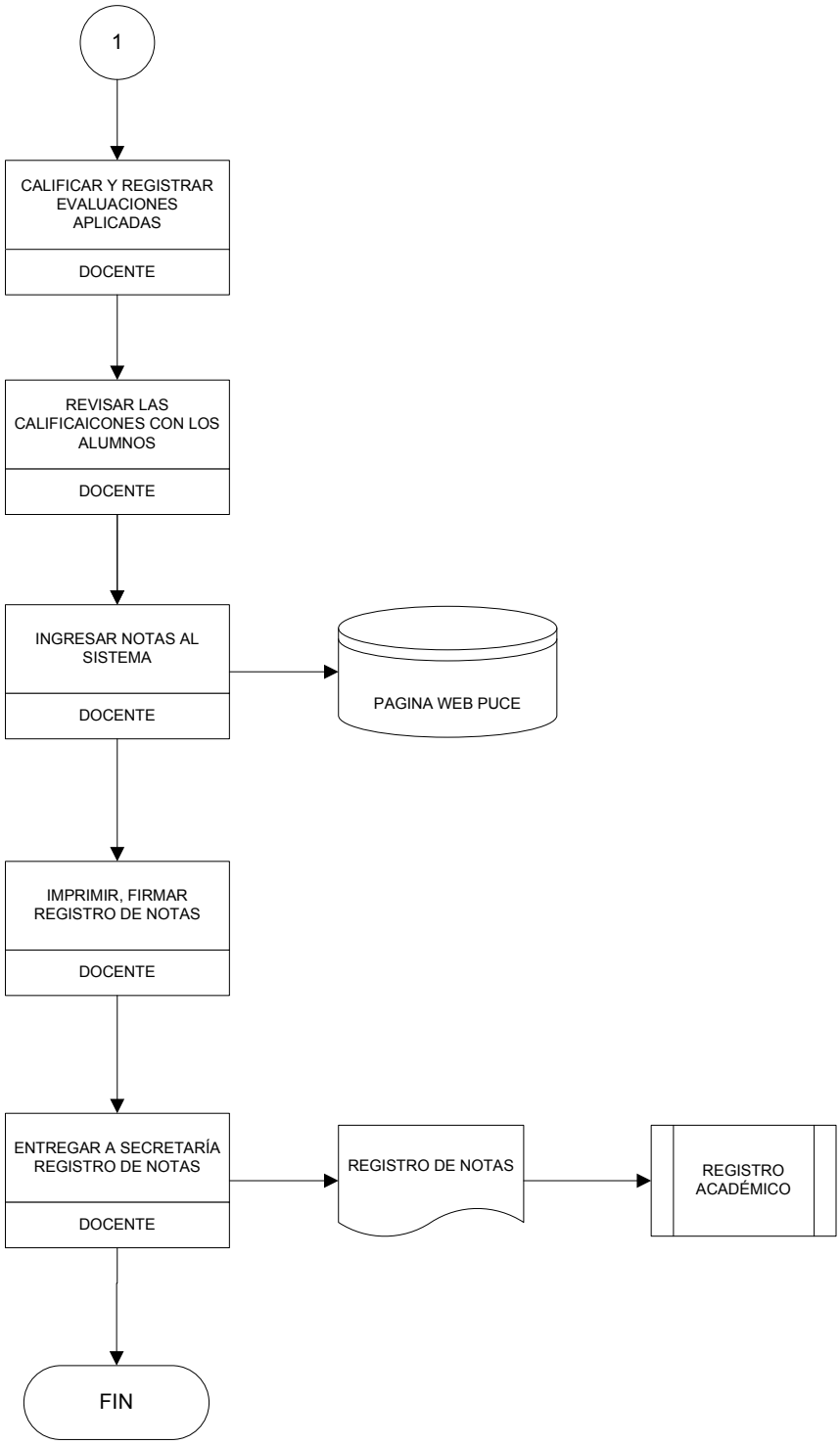
MEDICIÓN: (Dispositivos de medición, indicadores, etc.)

Aspectos fuertes	**Aspectos débiles**
•	• No se cuenta con indicadores para medir la gestión del proceso. • No hay un control del proceso.

DOCUMENTACIÓN: (Manuales, instructivos, registros físicos y digitales, etc.)

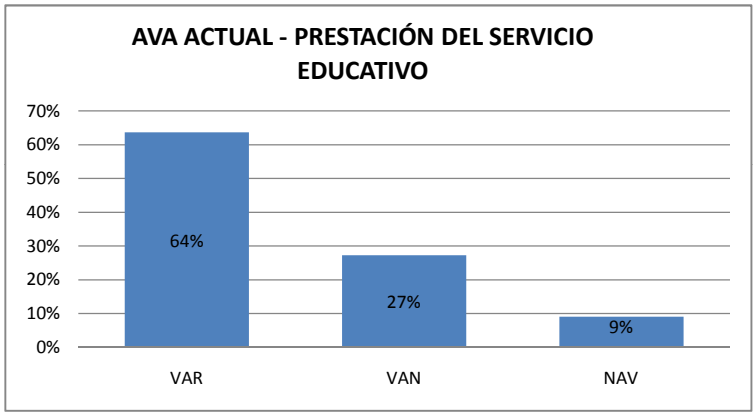
Aspectos fuertes	**Aspectos débiles**
• La información se carga en un módulo del sistema de la Universidad.	• No se tiene un registro histórico de los programas académicos.


INICIO
DISEÑO CURRICULAR
PROGRAMAS ANALÍTICOS
REVISAR LOS PROGRAMAS ANALÍTICOS
DOCENTE
PREPARAR CLASES, ACTIVIDADES, TAREAS DE ACUERDO AL CONTENIDO Y METODOLOGÍA DEL PROGRAMA CURRICULAR
DOCENTE
REGISTRAR ASISTENCIA DE LOS ESTUDIANTES
DOCENTE
REGISTRO DE ESTUDIANTES
EJECUTAR LAS CLASES SEGÚN LO ESTABLECIDO EN EL PROGRAMA
DOCENTE
COMUNICAR A ESTUDIANTES TAREAS, TRABAJOS Y LECCIONES PARA LA SIGUIENTE CLASE
DOCENTE
APLICAR EVALUACIÓN PARCIAL Y FINAL
DOCENTE
1


1
CALIFICAR Y REGISTRAR EVALUACIONES APLICADAS
DOCENTE
REVISAR LAS CALIFICAICONES CON LOS ALUMNOS
DOCENTE
INGRESAR NOTAS AL SISTEMA
DOCENTE
PAGINA WEB PUCE
IMPRIMIR, FIRMAR REGISTRO DE NOTAS
DOCENTE
ENTREGAR A SECRETARÍA REGISTRO DE NOTAS
DOCENTE
REGISTRO DE NOTAS
REGISTRO ACADÉMICO
FIN

PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO				
No	**ACTIVIDAD**	**VAR**	**VAN**	**NAV**
1	REVISAR LOS PROGRAMAS ANALÍTICOS (DOCENTE)	X		
2	PREPARAR CLASES, ACTIVIDADES, TAREAS DE ACUERDO AL CONTENIDO Y METODOLOGÍA DEL PROGRAMA CURRICULAR (DOCENTE)	X		
3	REGISTRAR ASISTENCIA DE LOS ESTUDIANTES (DOCENTE)		X	
4	EJECUTAR LAS CLASES SEGÚN LO ESTABLECIDO EN EL PROGRAMA (DOCENTE)	X		
5	COMUNICAR A ESTUDIANTES TAREAS, TRABAJOS Y LECCIONES PARA LA SIGUIENTE CLASE (DOCENTE)	X		
6	APLICAR EVALUACIÓN PARCIAL Y FINAL (DOCENTE)	X		
7	CALIFICAR Y REGISTRAR EVALUACIONES APLICADAS (DOCENTE)	X		
8	REVISAR LAS CALIFICACIONES CON LOS ALUMNOS (DOCENTE)	X		
9	INGRESAR NOTAS AL SISTEMA (DOCENTE)		X	
10	IMPRIMIR, FIRMAR REGISTRO DE NOTAS (DOCENTE)			X
11	ENTREGAR A SECRETARÍA REGISTRO DE NOTAS (DOCENTE)		X	
TOTAL		**7**	**3**	**1**
PORCENTAJE		**64%**	**27%**	**9%**

VAR	64%
VAN	27%
NAV	9%
TOTAL	100%



ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

PROCESO: (Mudas en general, valor agregado)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• En el proceso se debe imprimir 2 registros de notas, y también se carga al sistema los datos, esta actividad no agrega valor. • No existen controles de avances de syllabus.

PERSONAS: (Carga, remuneración, motivación, competencias, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• Existen muchos docentes de planta en la Facultad en relación a la demanda de estudiantes, específicamente en pregrado.

INFRAESTRUCTURA: (Edificaciones, instalaciones, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Cuentan con un espacio de cafetería para los docentes y personal administrativo.	• Las aulas, no se encuentran equipadas adecuadamente, en especial para las clases de posgrado ya que necesitan de equipos para las tutorías. • Instalaciones sanitarias antiguas, en ocasiones a dado lugar a inundaciones. • Los colores de la edificación interna y externa son muy opacos, lo que provoca desmotivación.

EQUIPOS: (Maquinaria, computadores, equipo de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Maquinaria, computadoras y equipo de oficina adecuados para las actividades realizadas. • Las computadoras cuentan con un sistema veloz que permite ingresar al Sistema Académico de manera inmediata	• Para pregrado solo se cuenta con un computador y un proyector lo que no es suficiente. • Para posgrado tienen equipos, pero estos no se encuentran fijos en las aulas, se debe instalar y desinstalar en cada clase, lo que provoca desperdicio de tiempo.

SOFTWARE: (Licencias, desarrollo, reportes, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Todos los programas y software instalados en las computadoras cuentan con las debidas licencias.	

ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

MATERIALES: (Materia prima, suministros de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Los suministros de oficina son entregados de manera oportuna y las cantidades suficientes.	•

NORMATIVA: (Reglamentos, políticas, directrices, etc.)

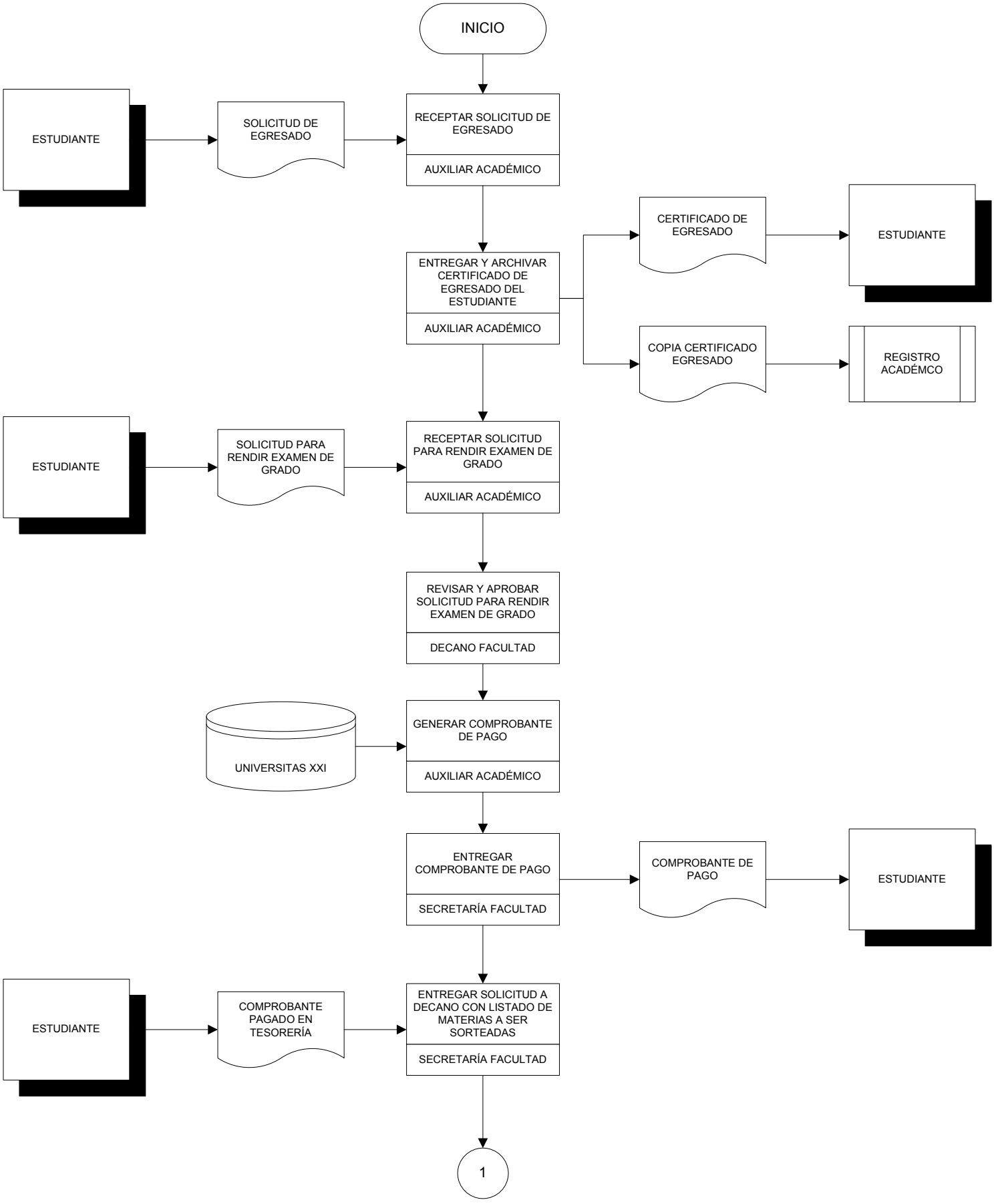
Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Para este proceso los docentes se rigen bajo el Reglamento General de Personal Académico. • Se toma como guía el proceso de Programación Académica.	

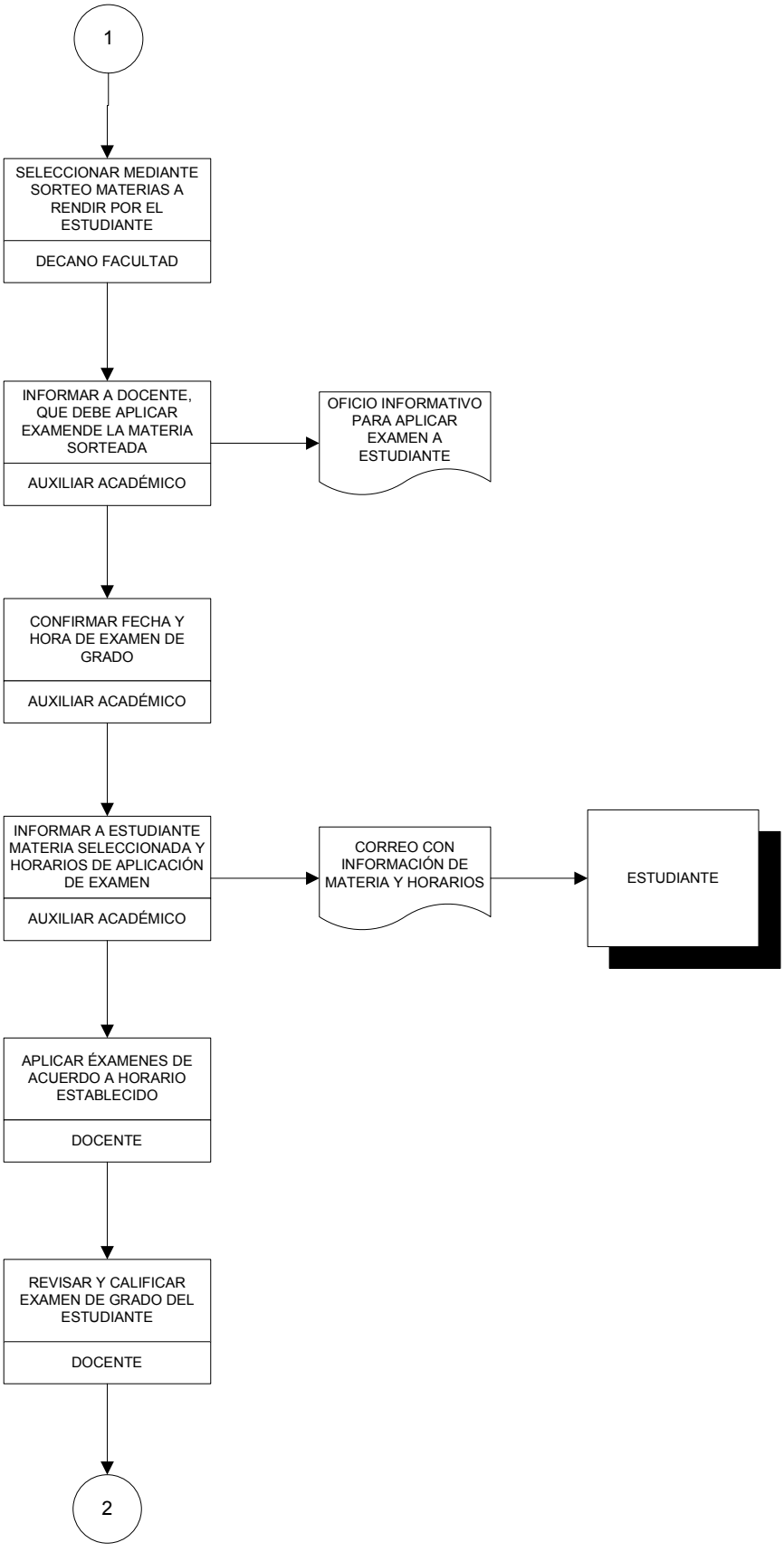
MEDICIÓN: (Dispositivos de medición, indicadores, etc.)

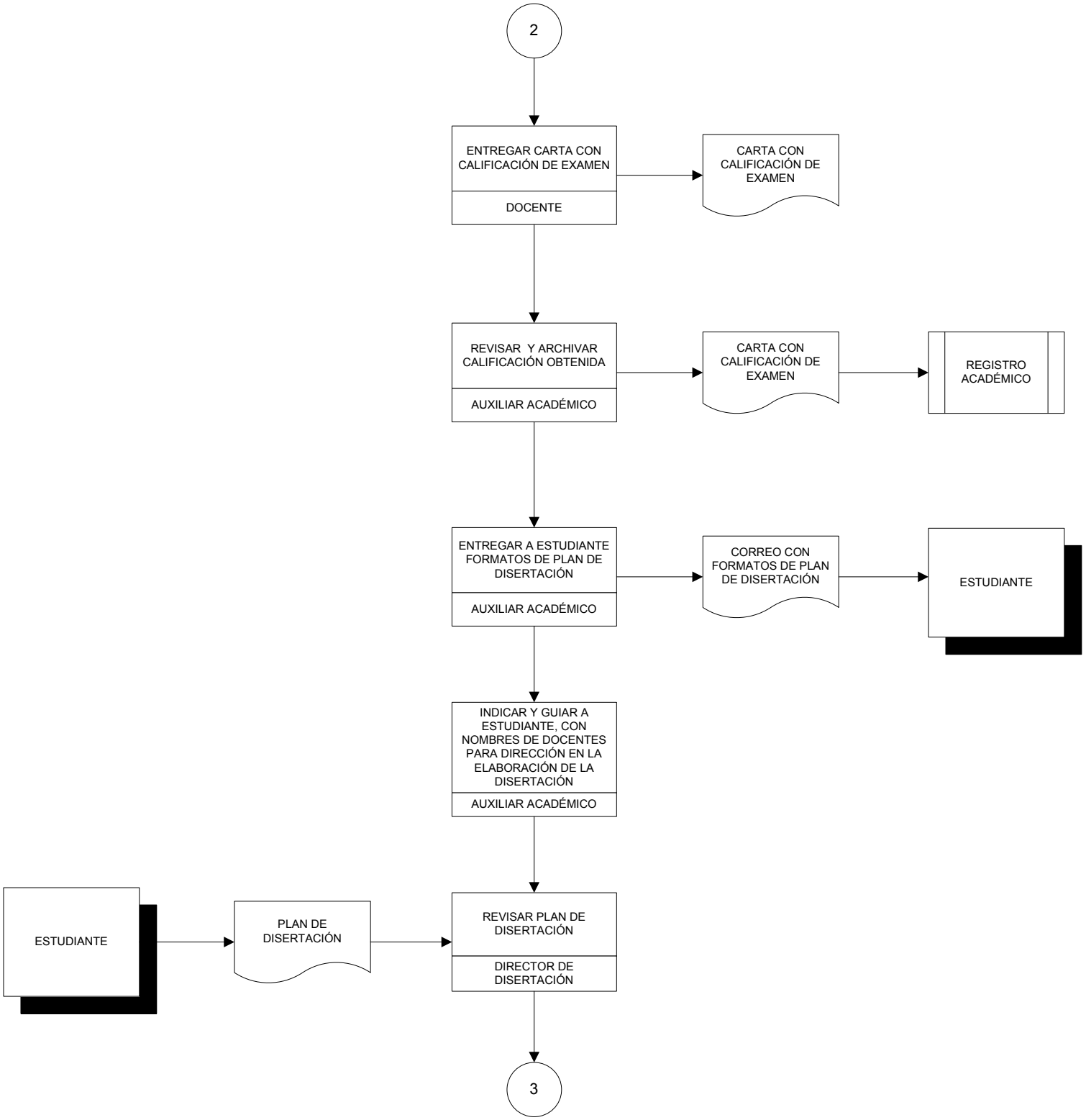
Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• No se cuenta con indicadores para medir la gestión del proceso.

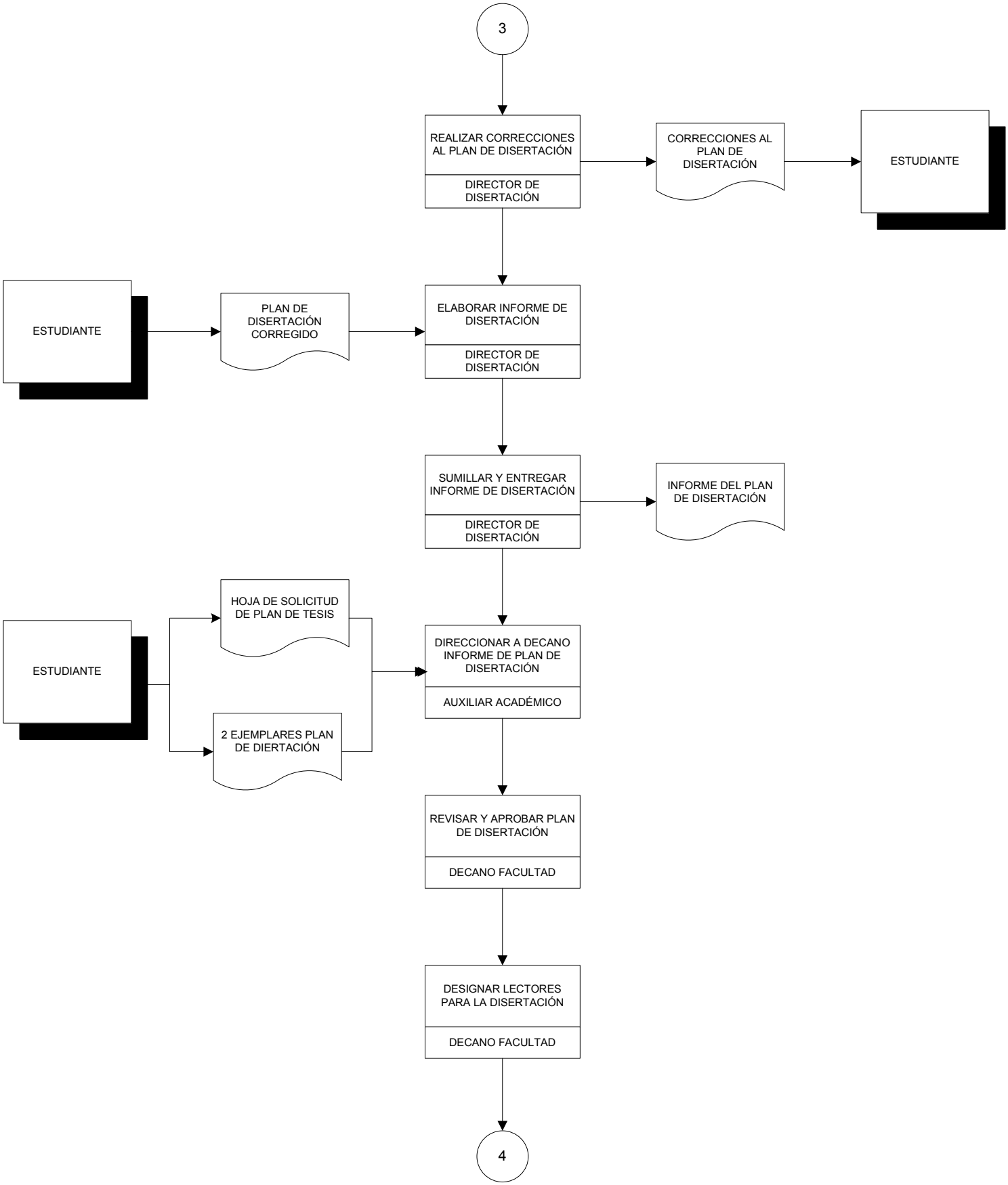
DOCUMENTACIÓN: (Manuales, instructivos, registros físicos y digitales, etc.)

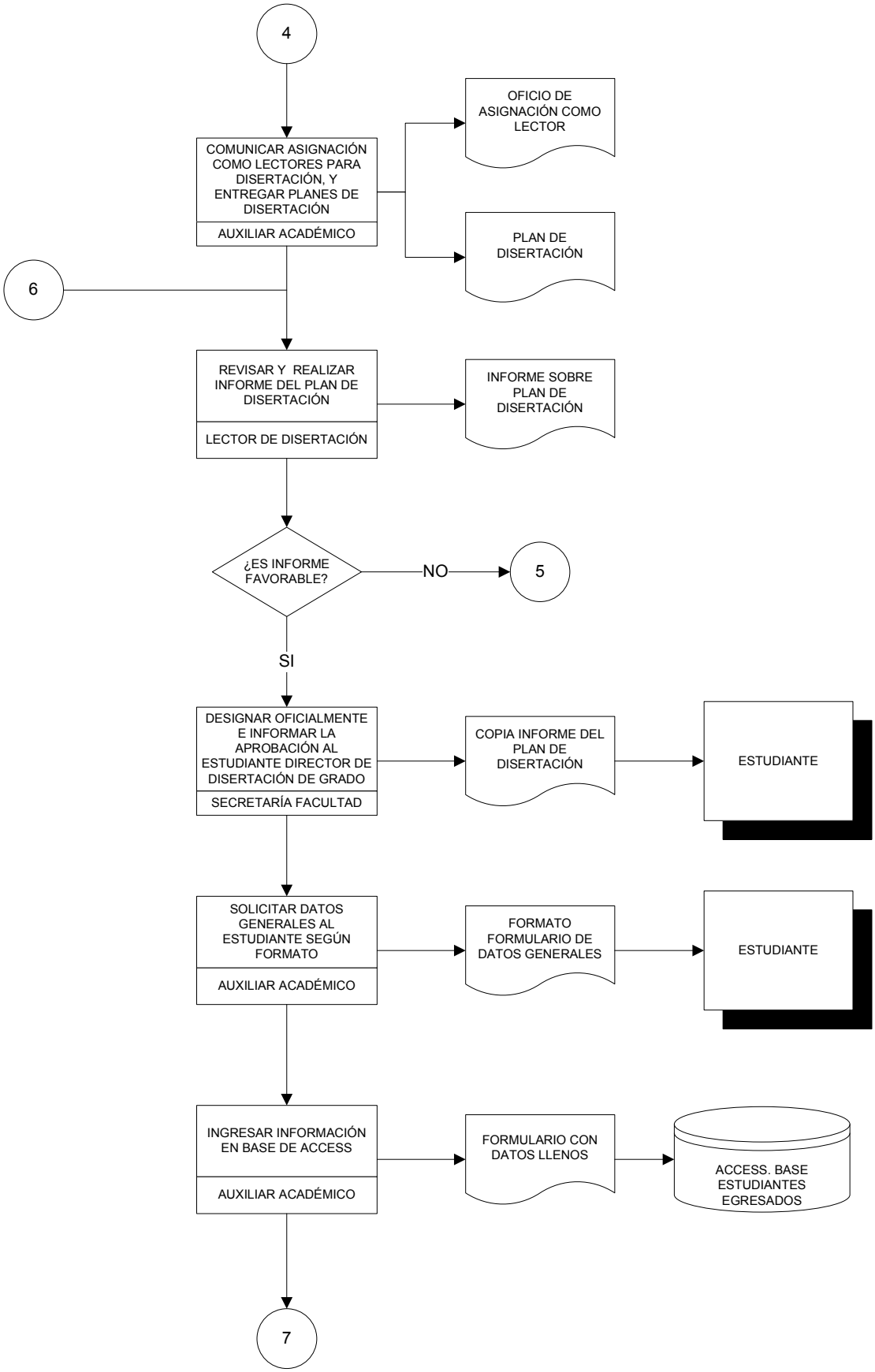
Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No Aplica	• No Aplica

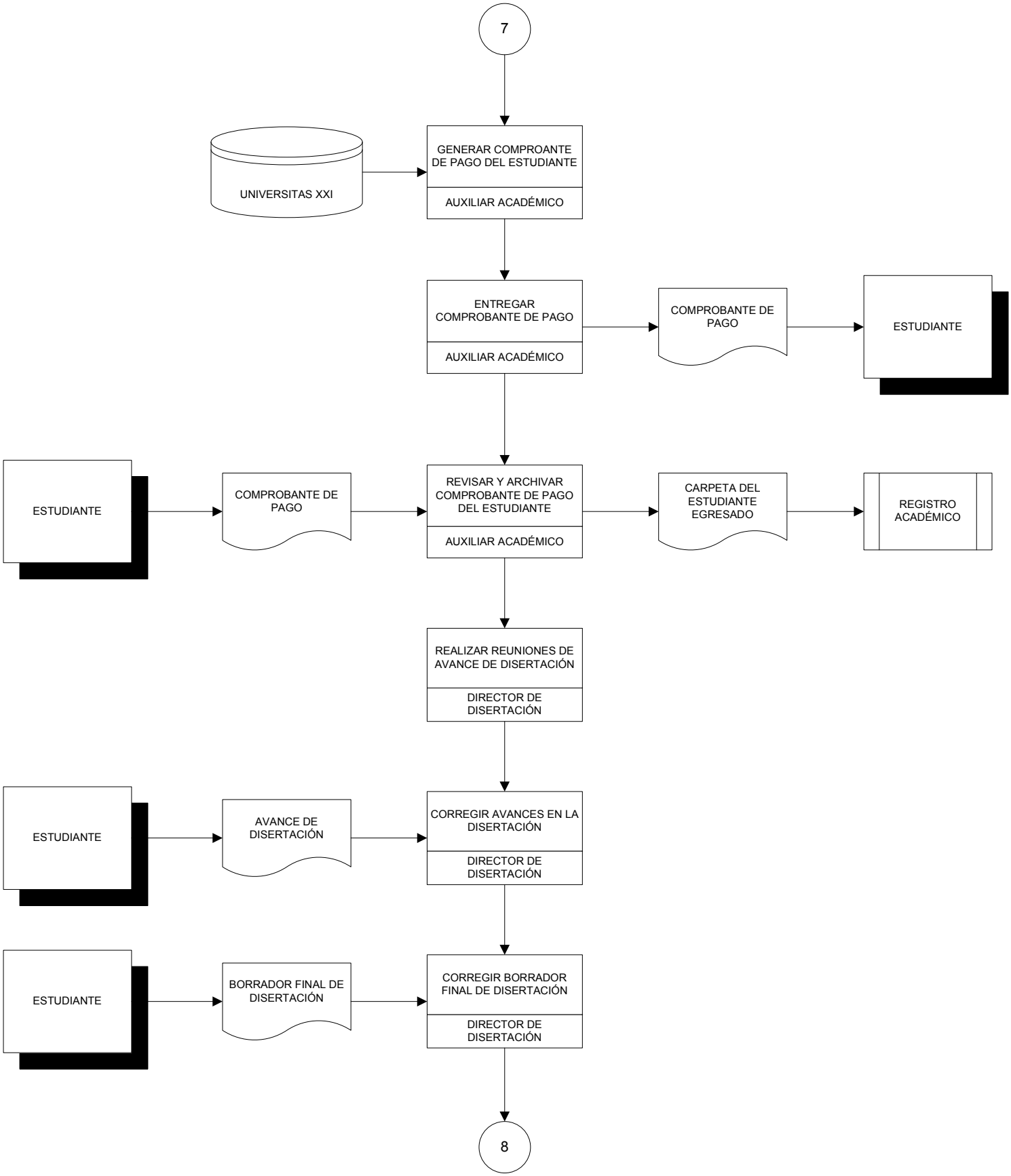

INICIO
ESTUDIANTE
SOLICITUD DE EGRESADO
RECEPTAR SOLICITUD DE EGRESADO
AUXILIAR ACADÉMICO
ENTREGAR Y ARCHIVAR CERTIFICADO DE EGRESADO DEL ESTUDIANTE
AUXILIAR ACADÉMICO
CERTIFICADO DE EGRESADO
ESTUDIANTE
COPIA CERTIFICADO EGRESADO
REGISTRO ACADÉMCO
ESTUDIANTE
SOLICITUD PARA RENDIR EXAMEN DE GRADO
RECEPTAR SOLICITUD PARA RENDIR EXAMEN DE GRADO
AUXILIAR ACADÉMICO
REVISAR Y APROBAR SOLICITUD PARA RENDIR EXAMEN DE GRADO
DECANO FACULTAD
UNIVERSITAS XXI
GENERAR COMPROBANTE DE PAGO
AUXILIAR ACADÉMICO
ENTREGAR COMPROBANTE DE PAGO
SECRETARÍA FACULTAD
COMPROBANTE DE PAGO
ESTUDIANTE
ESTUDIANTE
COMPROBANTE PAGADO EN TESORERÍA
ENTREGAR SOLICITUD A DECANO CON LISTADO DE MATERIAS A SER SORTEADAS
SECRETARÍA FACULTAD
1

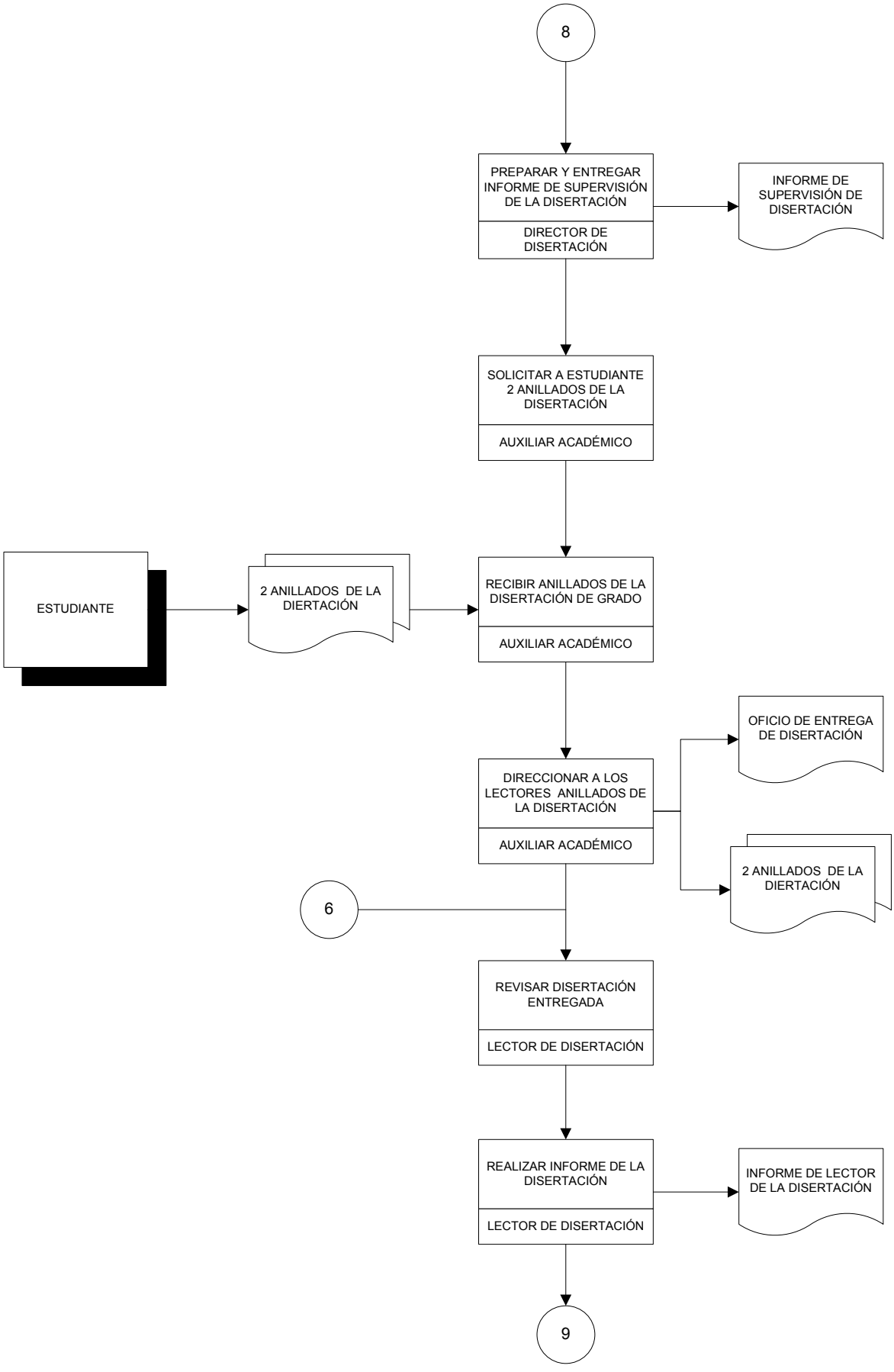

1
SELECCIONAR MEDIANTE SORTEO MATERIAS A RENDIR POR EL ESTUDIANTE
DECANO FACULTAD
INFORMAR A DOCENTE, QUE DEBE APLICAR EXAMENDE LA MATERIA SORTEADA
AUXILIAR ACADÉMICO
OFICIO INFORMATIVO PARA APLICAR EXAMEN A ESTUDIANTE
CONFIRMAR FECHA Y HORA DE EXAMEN DE GRADO
AUXILIAR ACADÉMICO
INFORMAR A ESTUDIANTE MATERIA SELECCIONADA Y HORARIOS DE APLICACIÓN DE EXAMEN
AUXILIAR ACADÉMICO
CORREO CON INFORMACIÓN DE MATERIA Y HORARIOS
ESTUDIANTE
APLICAR ÉXAMENES DE ACUERDO A HORARIO ESTABLECIDO
DOCENTE
REVISAR Y CALIFICAR EXAMEN DE GRADO DEL ESTUDIANTE
DOCENTE
2

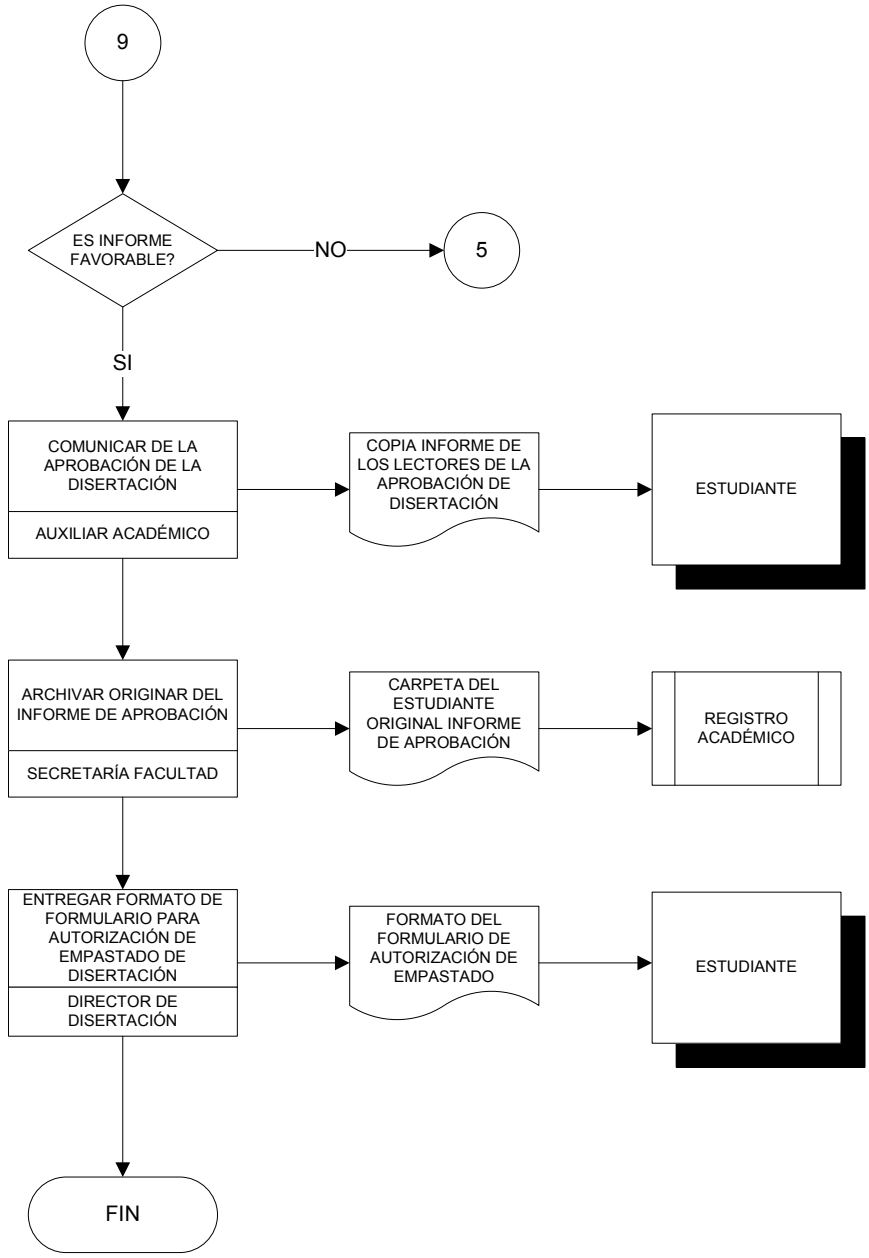

2
ENTREGAR CARTA CON CALIFICACIÓN DE EXAMEN
DOCENTE
CARTA CON CALIFICACIÓN DE EXAMEN
REVISAR Y ARCHIVAR CALIFICACIÓN OBTENIDA
AUXILIAR ACADÉMICO
CARTA CON CALIFICACIÓN DE EXAMEN
REGISTRO ACADÉMICO
ENTREGAR A ESTUDIANTE FORMATOS DE PLAN DE DISERTACIÓN
AUXILIAR ACADÉMICO
CORREO CON FORMATOS DE PLAN DE DISERTACIÓN
ESTUDIANTE
INDICAR Y GUIAR A ESTUDIANTE, CON NOMBRES DE DOCENTES PARA DIRECCIÓN EN LA ELABORACIÓN DE LA DISERTACIÓN
AUXILIAR ACADÉMICO
ESTUDIANTE
PLAN DE DISERTACIÓN
REVISAR PLAN DE DISERTACIÓN
DIRECTOR DE DISERTACIÓN
3

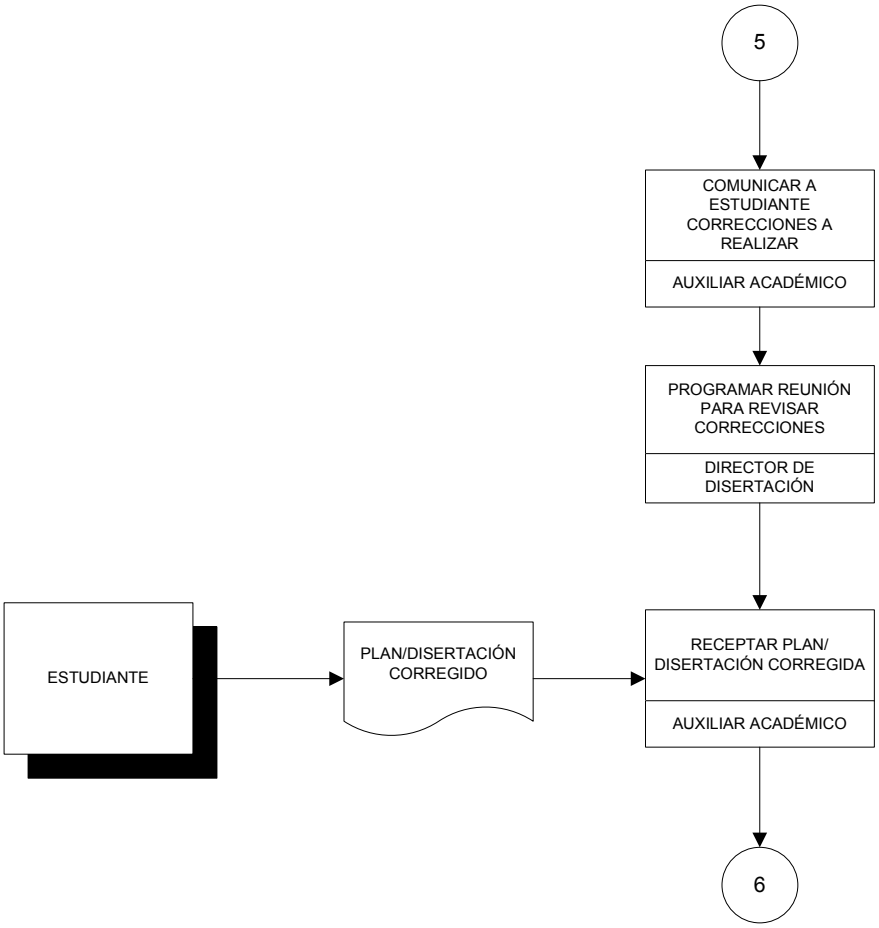

3
REALIZAR CORRECCIONES AL PLAN DE DISERTACIÓN
DIRECTOR DE DISERTACIÓN
CORRECCIONES AL PLAN DE DISERTACIÓN
ESTUDIANTE
ESTUDIANTE
PLAN DE DISERTACIÓN CORREGIDO
ELABORAR INFORME DE DISERTACIÓN
DIRECTOR DE DISERTACIÓN
SUMILLAR Y ENTREGAR INFORME DE DISERTACIÓN
DIRECTOR DE DISERTACIÓN
INFORME DEL PLAN DE DISERTACIÓN
ESTUDIANTE
HOJA DE SOLICITUD DE PLAN DE TESIS
2 EJEMPLARES PLAN DE DIERTACIÓN
DIRECCIONAR A DECANO INFORME DE PLAN DE DISERTACIÓN
AUXILIAR ACADÉMICO
REVISAR Y APROBAR PLAN DE DISERTACIÓN
DECANO FACULTAD
DESIGNAR LECTORES PARA LA DISERTACIÓN
DECANO FACULTAD
4


4
COMUNICAR ASIGNACIÓN COMO LECTORES PARA DISERTACIÓN, Y ENTREGAR PLANES DE DISERTACIÓN
AUXILIAR ACADÉMICO
OFICIO DE ASIGNACIÓN COMO LECTOR
PLAN DE DISERTACIÓN
6
REVISAR Y REALIZAR INFORME DEL PLAN DE DISERTACIÓN
LECTOR DE DISERTACIÓN
INFORME SOBRE PLAN DE DISERTACIÓN
¿ES INFORME FAVORABLE?
NO
5
SI
DESIGNAR OFICIALMENTE E INFORMAR LA APROBACIÓN AL ESTUDIANTE DIRECTOR DE DISERTACIÓN DE GRADO
SECRETARÍA FACULTAD
COPIA INFORME DEL PLAN DE DISERTACIÓN
ESTUDIANTE
SOLICITAR DATOS GENERALES AL ESTUDIANTE SEGÚN FORMATO
AUXILIAR ACADÉMICO
FORMATO FORMULARIO DE DATOS GENERALES
ESTUDIANTE
INGRESAR INFORMACIÓN EN BASE DE ACCESS
AUXILIAR ACADÉMICO
FORMULARIO CON DATOS LLENOS
ACCESS. BASE ESTUDIANTES EGRESADOS
7


7
UNIVERSITAS XXI
GENERAR COMPROANTE DE PAGO DEL ESTUDIANTE
AUXILIAR ACADÉMICO
ENTREGAR COMPROBANTE DE PAGO
AUXILIAR ACADÉMICO
COMPROBANTE DE PAGO
ESTUDIANTE
ESTUDIANTE
COMPROBANTE DE PAGO
REVISAR Y ARCHIVAR COMPROBANTE DE PAGO DEL ESTUDIANTE
AUXILIAR ACADÉMICO
CARPETA DEL ESTUDIANTE EGRESADO
REGISTRO ACADÉMICO
REALIZAR REUNIONES DE AVANCE DE DISERTACIÓN
DIRECTOR DE DISERTACIÓN
ESTUDIANTE
AVANCE DE DISERTACIÓN
CORREGIR AVANCES EN LA DISERTACIÓN
DIRECTOR DE DISERTACIÓN
ESTUDIANTE
BORRADOR FINAL DE DISERTACIÓN
CORREGIR BORRADOR FINAL DE DISERTACIÓN
DIRECTOR DE DISERTACIÓN
8

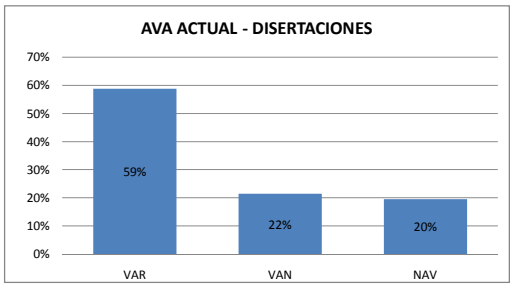

8
PREPARAR Y ENTREGAR INFORME DE SUPERVISIÓN DE LA DISERTACIÓN
DIRECTOR DE DISERTACIÓN
INFORME DE SUPERVISIÓN DE DISERTACIÓN
SOLICITAR A ESTUDIANTE 2 ANILLADOS DE LA DISERTACIÓN
AUXILIAR ACADÉMICO
ESTUDIANTE
2 ANILLADOS DE LA DIERTACIÓN
RECIBIR ANILLADOS DE LA DISERTACIÓN DE GRADO
AUXILIAR ACADÉMICO
OFICIO DE ENTREGA DE DISERTACIÓN
DIRECCIONAR A LOS LECTORES ANILLADOS DE LA DISERTACIÓN
AUXILIAR ACADÉMICO
2 ANILLADOS DE LA DIERTACIÓN
6
REVISAR DISERTACIÓN ENTREGADA
LECTOR DE DISERTACIÓN
REALIZAR INFORME DE LA DISERTACIÓN
LECTOR DE DISERTACIÓN
INFORME DE LECTOR DE LA DISERTACIÓN
9


9
ES INFORME FAVORABLE?
NO
5
SI
COMUNICAR DE LA APROBACIÓN DE LA DISERTACIÓN
AUXILIAR ACADÉMICO
COPIA INFORME DE LOS LECTORES DE LA APROBACIÓN DE DISERTACIÓN
ESTUDIANTE
ARCHIVAR ORIGINAR DEL INFORME DE APROBACIÓN
SECRETARÍA FACULTAD
CARPETA DEL ESTUDIANTE ORIGINAL INFORME DE APROBACIÓN
REGISTRO ACADÉMICO
ENTREGAR FORMATO DE FORMULARIO PARA AUTORIZACIÓN DE EMPASTADO DE DISERTACIÓN
DIRECTOR DE DISERTACIÓN
FORMATO DEL FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN DE EMPASTADO
ESTUDIANTE
FIN


5
COMUNICAR A ESTUDIANTE CORRECCIONES A REALIZAR
AUXILIAR ACADÉMICO
PROGRAMAR REUNIÓN PARA REVISAR CORRECCIONES
DIRECTOR DE DISERTACIÓN
ESTUDIANTE
PLAN/DISERTACIÓN CORREGIDO
RECEPTAR PLAN/ DISERTACIÓN CORREGIDA
AUXILIAR ACADÉMICO
6

DISERTACIONES				
No	ACTIVIDAD	VAR	VAN	NAV
1	RECEPTAR SOLICITUD DE EGRESADO (AUXILIAR ACADÉMICO)			X
2	ENTREGAR Y ARCHIVAR CERTIFICADO DE EGRESADO DEL ESTUDIANTE (AUXILIAR ACADÉMICO)			X
3	RECEPTAR SOLICITUD PARA RENDIR EXAMEN DE GRADO (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
4	REVISAR Y APROBAR SOLICITUD PARA RENDIR EXAMEN DE GRADO (DECANO FACULTAD)			X
5	GENERAR COMPROBANTE DE PAGO AL ESTUDIANTE (AUXILIAR ACADÉMICO)		X	
6	ENTREGAR COMPROBANTE DE PAGO (AUXILIAR ACADÉMICO)		X	
7	ENTREGAR SOLICITUD A DECANO CON MATERIAS A SER SORTEADAS (SECRETARÍA FACULTAD)	X		
8	SELECCIONAR MEDIANTE SORTEO MATERIAS A RENDIR POR EL ESTUDIANTE (DECANO FACULTAD)	X		
9	INFORMAR A DOCENTE QUE DEBE APLICAR EXAMEN DE GRADO DE LA MATERIA SORTEADA (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
10	CONFIRMAR FECHA Y HORA DE EXAMEN DE GRADO (AUXILIAR ACADÉMICO)		X	
11	INFORMAR A ESTUDIANTE MATERIA SELECCIONADA Y HORARIOS DE APLICACIÓN DE EXAMEN (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
12	APLICAR EXAMEN DE ACUERDO A HORARIO ESTABLECIDO (DOCENTE)	X		
13	REVISAR Y CALIFICAR EXAMEN DE GRADO DEL ESTUDIANTE (DOCENTE)	X		
14	ENTREGAR CARTA CON CALIFICACIÓN DE EXAMEN (DOCENTE)	X		
15	REVISAR Y ARCHIVAR CALIFICACIÓN OBTENIDA (AUXILIAR ACADÉMICO)		X	
16	SI NO CUMPLE CON LA NOTA MÍNIMA, VUELVE A LA ACTIVIDAD 3.		X	
17	SI CUMPLE CON LA NOTA MÍNIMA, ENTREGAR A ESTUDIANTE FORMATO DE PLAN DE DISERTACIÓN (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
18	INDICAR Y GUIAR A ESTUDIANTE CON NOMBRES DE DOCENTES PARA DIRECCIÓN DE DISERTACIÓN (AUXILIAR ACADÉMICO)		X	
19	REVISAR PLAN DE DISERTACIÓN (DIRECTOR DE DISERTACIÓN)	X		
20	REALIZAR CORRECCIONES AL PLAN DE DISERTACIÓN (DIRECTOR DE DISERTACIÓN)	X		
21	ELABORAR INFORME DE DISERTACIÓN (DIRECTOR DE DISERTACIÓN)	X		
22	SUMILLAR Y ENTREGAR INFORME DE DISERTACIÓN (DIRECTOR DE DISERTACIÓN)	X		
23	DIRECCIONAR A DECANO INFORME DE PLAN DE DISERTACIÓN (AUXILIAR ACADÉMICO)			X
24	REVISAR Y APROBAR PLAN DE DISERTACIÓN (DECANO FACULTAD)	X		
25	DESIGNAR LECTORES PARA LA DISERTACIÓN (DECANO FACULTAD)	X		
26	COMUNICAR ASIGNACIÓN COMO LECTORES PARA DISERTACIÓN, Y ENTREGAR LOS PLANES DE DISERTACIÓN (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
27	REVISAR PLAN Y REALIZAR INFORME DE PLAN DE DISERTACIÓN (LECTOR DE DISERTACIÓN)	X		
28	SI NO ES INFORME FAVORABLE, COMUNICAR A ESTUDIANTE CORRECCIONES A REALIZAR (SECRETARÍA FACULTAD)			X
29	PROGRAMAR REUNIÓN PARA REVISAR CORRECCIONES (DIRECTOR DE DISERTACIÓN)			X
30	RECEPTAR PLAN DE DISERTACIÓN CORREGIDO (DIRECTOR DE DISERTACIÓN)			X
31	SI ES INFORME FAVORABLE, DESIGNAR OFICIALMENTE Y COMUNICAR LA APROBACIÓN DE LA DISERTACIÓN Y EL DIRECTOR (SECRETARÍA FACULTAD)	X		
32	SOLICITAR DATOS GENERALES AL ESTUDIANTE, SEGÚN FORMATO (AUXILIAR ACADÉMICO)			X
33	INGRESAR INFORMACIÓN EN LA BASE (AUXILIAR ACADÉMICO)			X
34	GENERAR COMPROBANTE DE PAGO AL ESTUDIANTE (AUXILIAR ACADÉMICO)		X	
35	ENTREGAR COMPROBANTE DE PAGO (AUXILIAR ACADÉMICO)		X	
36	REVISAR Y ARCHIVAR COMPROBANTE DE PAGO DEL ESTUDIANTE (AUXILIAR ACADÉMICO)		X	
37	REALIZAR REUNIONES DE AVANCE DE DISERTACIÓN (DIRECTOR DE DISERTACIÓN)	X		
38	CORREGIR AVANCES DE LA DISERTACIÓN (DIRECTOR DE DISERTACIÓN)	X		
39	CORREGIR BORRADOR FINAL DE DISERTACIÓN (DIRECTOR DE DISERTACIÓN)	X		
40	PREPARAR Y ENTREGAR INFORME DE SUPERVISIÓN DE LA DISERTACIÓN (DIRECTOR DE DISERTACIÓN)	X		
41	SOLICITAR A ESTUDIANTE 2 ANILLADOS DE LA DISERTACIÓN (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
42	RECIBIR ANILLADOS DE LA DISERTACIÓN DE GRADO AUXILIAR ACADÉMICO)			X
43	DIRECCIONAR A LOS LECTORES LOS ANILLADOS DE LA DISERTACIÓN (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
44	REVISAR DISERTACIÓN ENTREGADA (LECTOR DE DISERTACIÓN)	X		
45	REALIZAR INFORME DE LA DISERTACIÓN (LECTOR DE DISERTACIÓN)	X		
46	SI NO ES INFORME FAVORABLE, COMUNICAR A ESTUDIANTE CORRECCIONES A REALIZAR (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
47	PROGRAMAR REUNIÓN PARA REVISAR CORRECCIONES (DIRECTOR DE DISERTACIÓN)	X		
48	RECEPTAR DISERTACIÓN CORREGIDA (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
49	SI ES INFORME FAVORABLE, COMUNICAR DE LA APROBACIÓN DE LA DISERTACIÓN (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
50	ARCHIVAR ORIGINAL DEL INFORME DE APROBACIÓN (AUXILIAR ACADÉMICO)		X	
51	ENTREGAR FORMATO DE FORMULARIO PARA AUTORIZACIÓN DE EMPASTADO DE DISERTACIÓN (DIRECTOR DE DISERTACIÓN)		X	
	TOTAL	30	11	10
	PORCENTAJE	59%	22%	20%

VAR	59%
VAN	22%
NAV	20%
TOTAL	100%



ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

DISERTACIONES

PROCESO: (Mudas en general, valor agregado)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• Los exámenes complexivos se consideran innecesarios ya que solo es una materia que se sortea para rendir. • No existe cronogramas de revisión y plazos máximos para entrega de informes solicitados al director y lectores. • Se considera innecesario los informes de aprobación de la disertación por parte de los lectores ya que estos se deben revisar conjuntamente con el estudiante. • No cuenta con un docente responsable de la revisión metodológica • El registro de los datos de los egresados es una actividad que no agrega valor, ya que con esa información solamente se archiva.

PERSONAS: (Carga, remuneración, motivación, competencias, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Los Directores de Disertaciones son docentes capacitados que pueden cumplir las adecuadamente las funciones asignadas.	•

INFRAESTRUCTURA: (Edificaciones, instalaciones, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
	• Instalaciones sanitarias antiguas, en ocasiones a dado lugar a inundaciones.

EQUIPOS: (Maquinaria, computadores, equipo de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No aplica	• No aplica

SOFTWARE: (Licencias, desarrollo, reportes, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Todos los programas y software instalados en las computadoras cuentan con las debidas licencias.	•

MATERIALES: (Materia prima, suministros de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No aplica	• No aplica

NORMATIVA: (Reglamentos, políticas, directrices, etc.)

ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

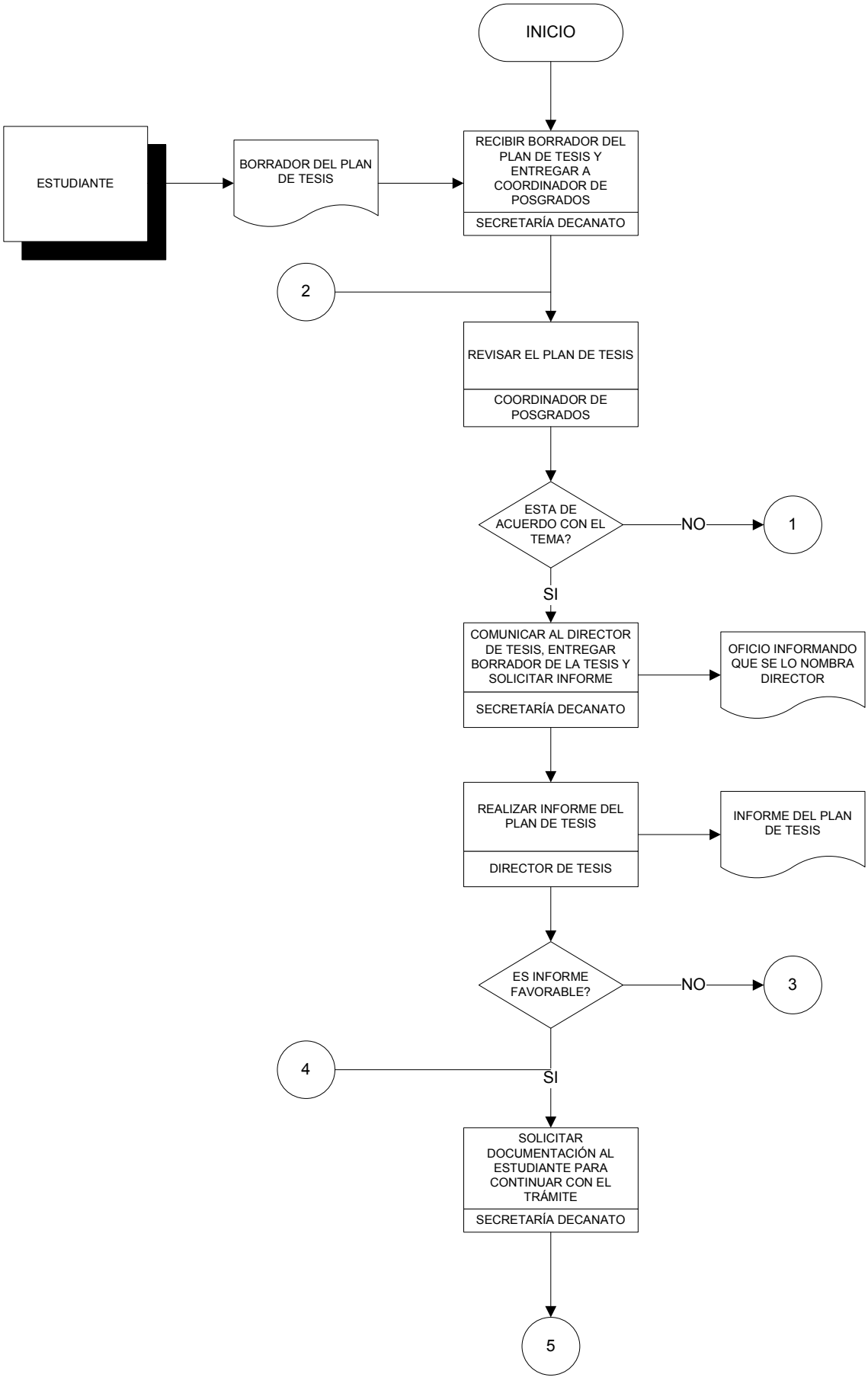
Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Este proceso se rige bajo el Reglamento General de Grados y el Reglamento General de Estudiantes.	•

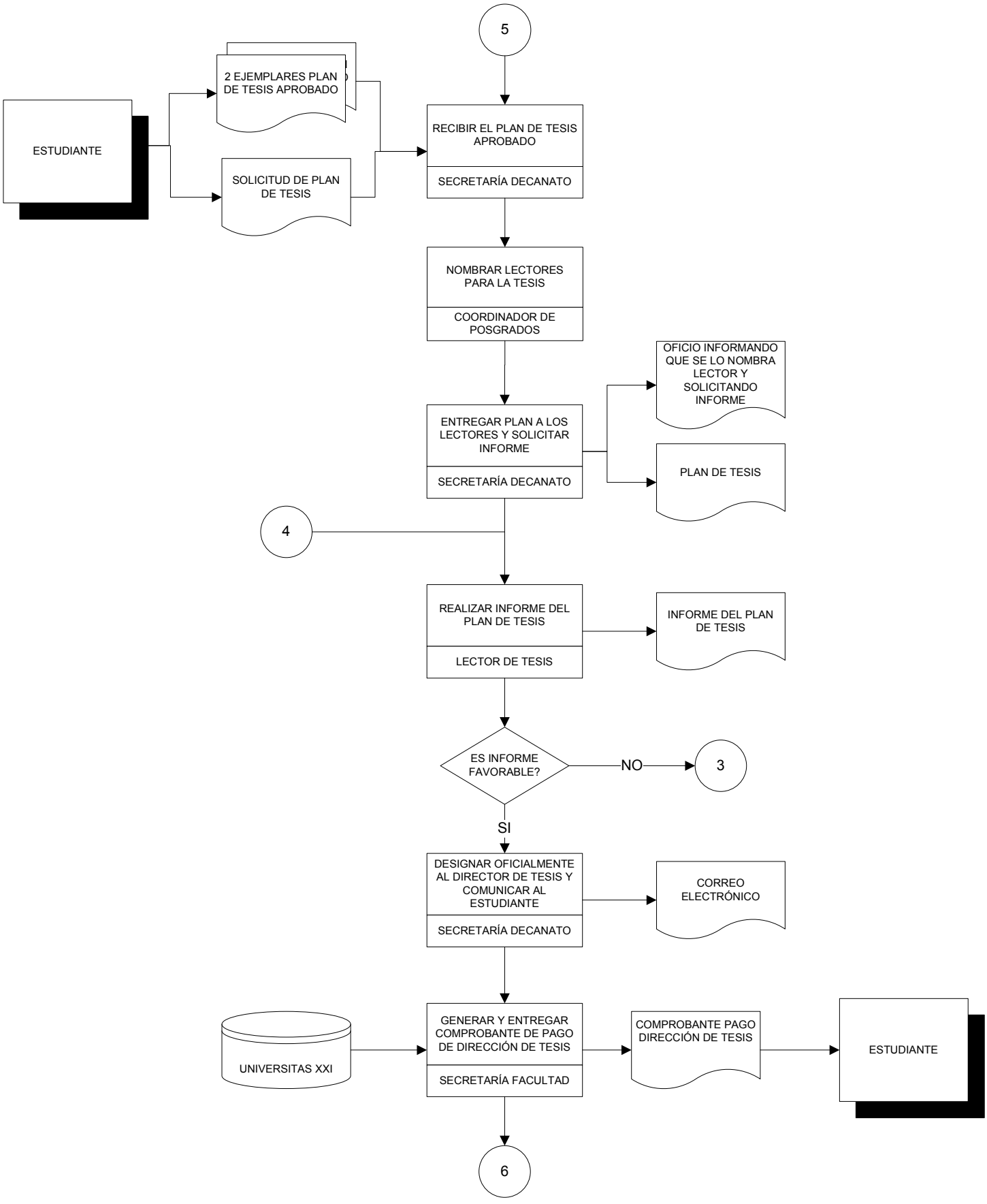
MEDICIÓN: (Dispositivos de medición, indicadores, etc.)

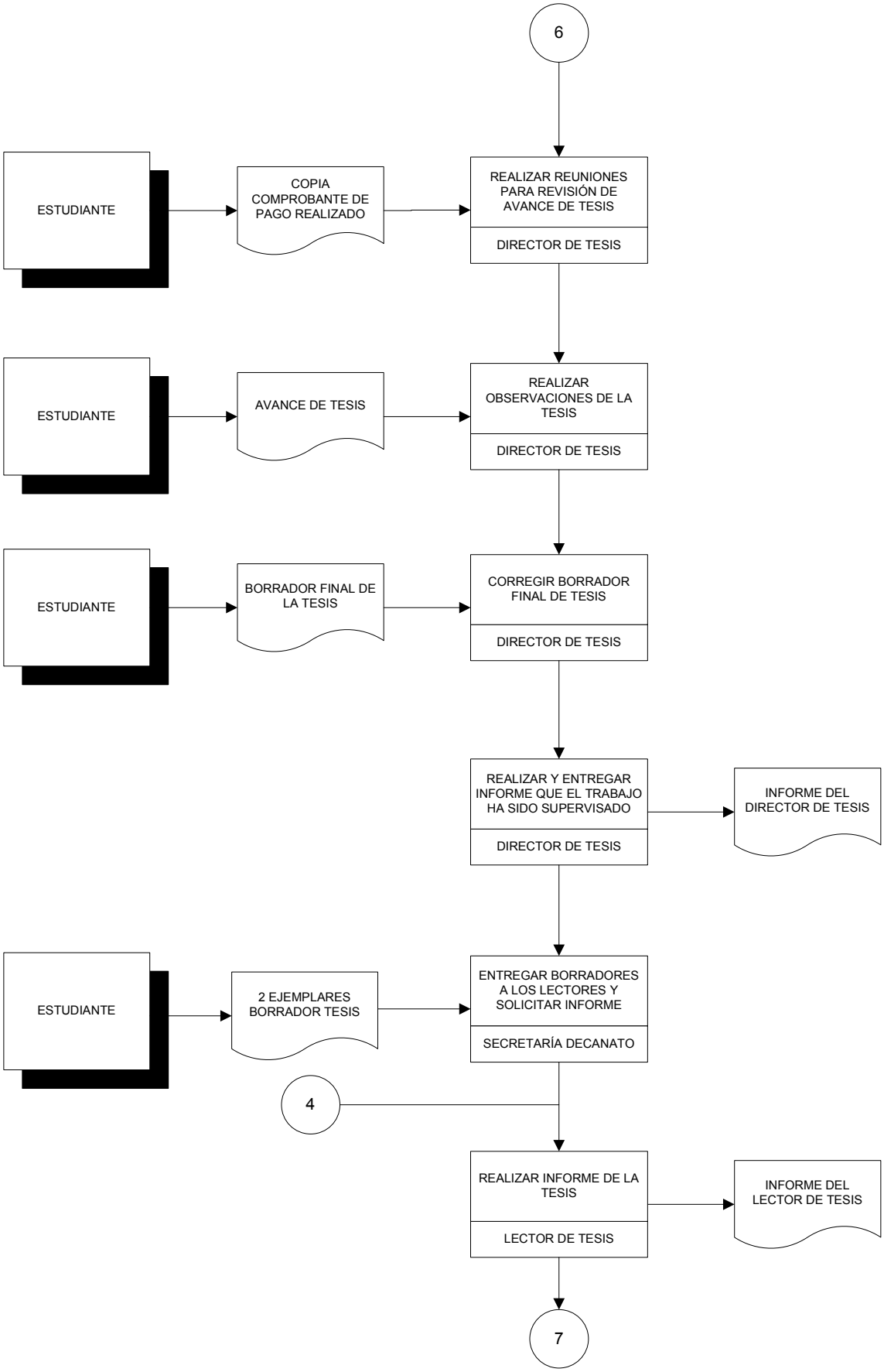
Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• No se cuenta con indicadores para medir la gestión del proceso.

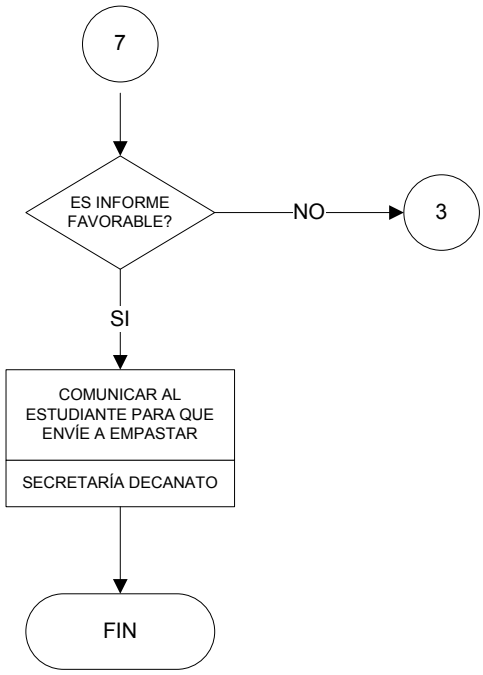
DOCUMENTACIÓN: (Manuales, instructivos, registros físicos y digitales, etc.)

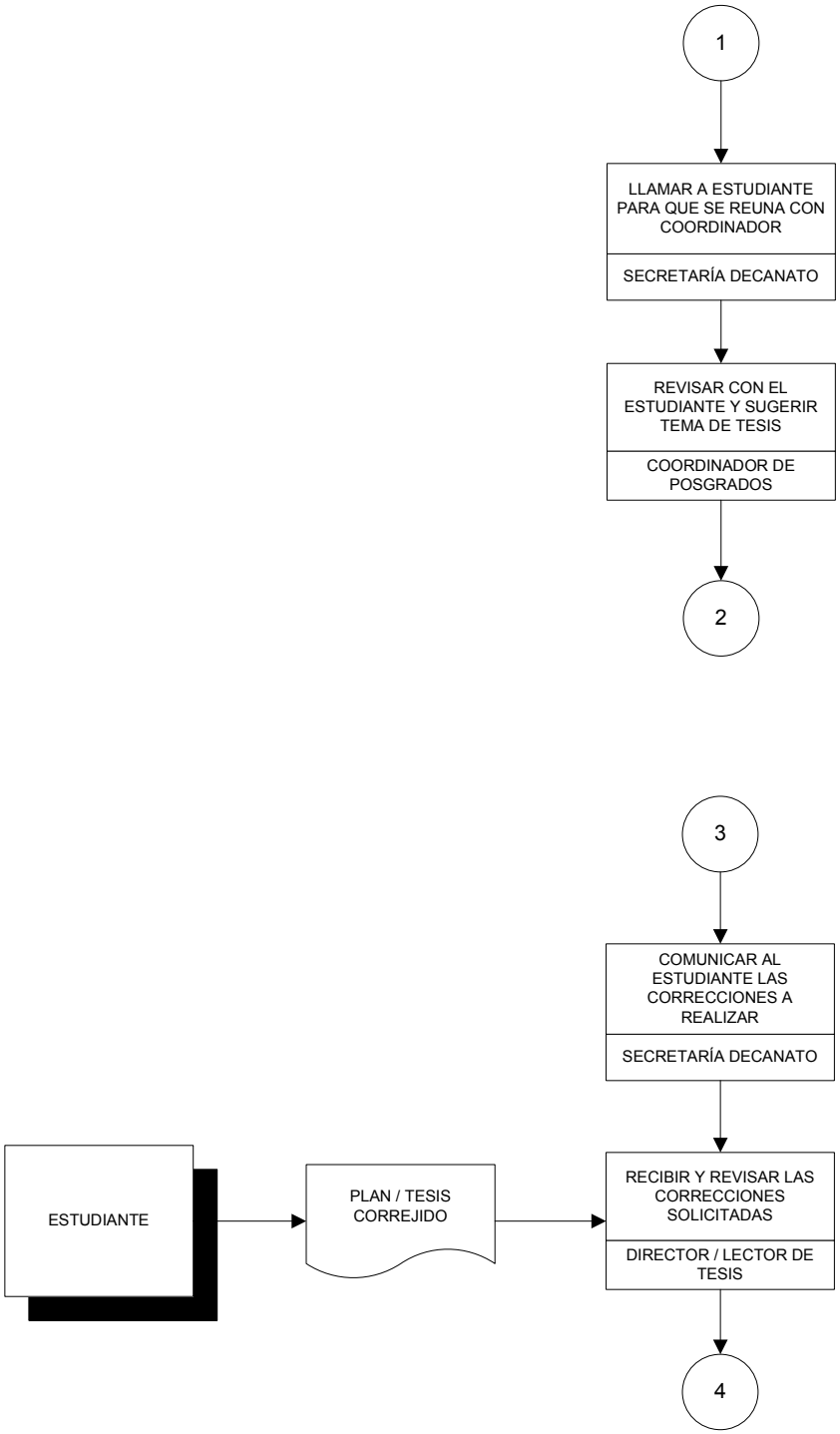
Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• Se realiza un registro de los datos de los estudiantes egresados, pero estos datos son muy básicos y solamente se archiva.


INICIO
ESTUDIANTE
BORRADOR DEL PLAN DE TESIS
RECIBIR BORRADOR DEL PLAN DE TESIS Y ENTREGAR A COORDINADOR DE POSGRADOS
SECRETARÍA DECANATO
2
REVISAR EL PLAN DE TESIS
COORDINADOR DE POSGRADOS
ESTA DE ACUERDO CON EL TEMA?
NO
1
SI
COMUNICAR AL DIRECTOR DE TESIS, ENTREGAR BORRADOR DE LA TESIS Y SOLICITAR INFORME
SECRETARÍA DECANATO
OFICIO INFORMANDO QUE SE LO NOMBRA DIRECTOR
REALIZAR INFORME DEL PLAN DE TESIS
DIRECTOR DE TESIS
INFORME DEL PLAN DE TESIS
ES INFORME FAVORABLE?
NO
3
4
SI
SOLICITAR DOCUMENTACIÓN AL ESTUDIANTE PARA CONTINUAR CON EL TRÁMITE
SECRETARÍA DECANATO
5


5
2 EJEMPLARES PLAN DE TESIS APROBADO
ESTUDIANTE
SOLICITUD DE PLAN DE TESIS
RECIBIR EL PLAN DE TESIS APROBADO
SECRETARÍA DECANATO
NOMBRAR LECTORES PARA LA TESIS
COORDINADOR DE POSGRADOS
OFICIO INFORMANDO QUE SE LO NOMBRA LECTOR Y SOLICITANDO INFORME
ENTREGAR PLAN A LOS LECTORES Y SOLICITAR INFORME
SECRETARÍA DECANATO
PLAN DE TESIS
4
REALIZAR INFORME DEL PLAN DE TESIS
LECTOR DE TESIS
INFORME DEL PLAN DE TESIS
ES INFORME FAVORABLE?
NO
3
SI
DESIGNAR OFICIALMENTE AL DIRECTOR DE TESIS Y COMUNICAR AL ESTUDIANTE
SECRETARÍA DECANATO
CORREO ELECTRÓNICO
UNIVERSITAS XXI
GENERAR Y ENTREGAR COMPROBANTE DE PAGO DE DIRECCIÓN DE TESIS
SECRETARÍA FACULTAD
COMPROBANTE PAGO DIRECCIÓN DE TESIS
ESTUDIANTE
6

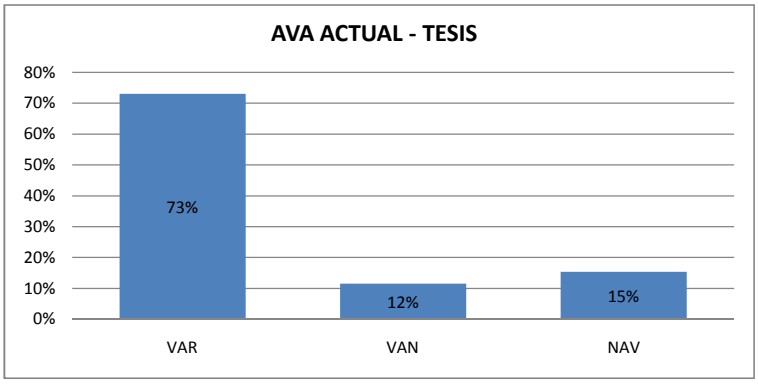

6
ESTUDIANTE
COPIA COMPROBANTE DE PAGO REALIZADO
REALIZAR REUNIONES PARA REVISIÓN DE AVANCE DE TESIS
DIRECTOR DE TESIS
ESTUDIANTE
AVANCE DE TESIS
REALIZAR OBSERVACIONES DE LA TESIS
DIRECTOR DE TESIS
ESTUDIANTE
BORRADOR FINAL DE LA TESIS
CORREGIR BORRADOR FINAL DE TESIS
DIRECTOR DE TESIS
REALIZAR Y ENTREGAR INFORME QUE EL TRABAJO HA SIDO SUPERVISADO
DIRECTOR DE TESIS
INFORME DEL DIRECTOR DE TESIS
ESTUDIANTE
2 EJEMPLARES BORRADOR TESIS
ENTREGAR BORRADORES A LOS LECTORES Y SOLICITAR INFORME
SECRETARÍA DECANATO
4
REALIZAR INFORME DE LA TESIS
LECTOR DE TESIS
INFORME DEL LECTOR DE TESIS
7


7
ES INFORME FAVORABLE?
NO
3
SI
COMUNICAR AL ESTUDIANTE PARA QUE ENVÍE A EMPASTAR
SECRETARÍA DECANATO
FIN


1
LLAMAR A ESTUDIANTE PARA QUE SE REUNA CON COORDINADOR
SECRETARÍA DECANATO
REVISAR CON EL ESTUDIANTE Y SUGERIR TEMA DE TESIS
COORDINADOR DE POSGRADOS
2
3
COMUNICAR AL ESTUDIANTE LAS CORRECCIONES A REALIZAR
SECRETARÍA DECANATO
ESTUDIANTE
PLAN / TESIS CORREJIDO
RECIBIR Y REVISAR LAS CORRECCIONES SOLICITADAS
DIRECTOR / LECTOR DE TESIS
4

TESIS				
N°	ACTIVIDADES	VAR	VAN	NAV
1	RECIBIR BORRADOR DEL PLAN DE TESIS Y ENTREGAR A COORDINADORA DE POSGRADOS. (SECRETARÍA DECANATO)	X		
2	REVISAR EL PLAN DE TESIS (COORDINADORA DE POSGRADOS)	X		
3	SI NO ESTA DE ACUERDO CON EL TEMA LLAMAR A ESTUDIANTE PARA QUE SE REUNA CON COORDINADOR (SECRETARÍA DECANATO)			X
4	REVISAR CON EL ESTUDIANTE Y SUGERIR TEMA DE TESIS (COORDINADORA DE POSGRADOS)	X		
5	COMUNICAR AL DIRECTOR DE TESIS, ENTREGAR BORRADOR DE LA TESIS Y SOLICITAR INFORME (SECRETARÍA DECANATO)	X		
6	REALIZAR INFORME DEL PLAN DE TESIS (DIRECTOR DE TESIS)	X		
7	SI EL INFORME NO ES FAVORABLE COMUNICAR AL ESTUDIANTE LAS CORRECCIONES A REALIZAR (SECRETARÍA DECANATO)			X
8	RECIBIR Y REVISAR LAS CORRECCIONES SOLICITADAS (DIRECTOR DE TESIS)	X		
9	SOLICITAR DOCUMENTACIÓN AL ESTUDIANTE PARA CONTINUAR CON EL TRÁMITE (SECRETARÍA DECANATO)		X	
10	RECIBIR EL PLAN DE TESIS (SECRETARÍA DECANATO)	X		
11	NOMBRAR LECTORES PARA LA TESIS (COORDINADORA DE POSGRADOS)	X		
12	ENTREGAR PLAN A LOS LECTORES Y SOLICITAR INFORME (SECRETARÍA DECANATO)	X		
13	REALIZAR INFORME DEL PLAN DE TESIS (LECTORES DE TESIS)	X		
14	SI EL INFORME NO ES FAVORABLE COMUNICAR AL ESTUDIANTE LAS CORRECCIONES A REALIZAR (SECRETARÍA DECANATO)			X
15	RECIBIR Y REVISAR LAS CORRECCIONES SOLICITADAS (LECTOR DE TESIS)	X		
16	DESIGNAR OFICIALMENTE AL DIRECTOR DE TESIS Y COMUNICAR AL ESTUDIANTE (SECRETARÍA DECANATO)	X		
17	GENERAR Y ENTREGAR COMPROBANTE DE PAGO DIRECCIÓN DE TESIS (SECRETARÍA FACULTAD)		X	
18	REALIZAR REUNIONES PARA REVISIÓN DE AVANCE DE TESIS (DIRECTOR DE TESIS)	X		
19	REALIZAR OBSERVACIONES DE LA TESIS (DIRECTOR DE TESIS)	X		
20	CORREGIR BORRADOR FINAL DE TESIS (DIRECTOR DE TESIS)	X		
21	REALIZAR Y ENTREGAR INFORME QUE EL TRABAJO FUE SUPERVIZADO (DIRECTOR DE TESIS)		X	
22	ENTREGAR BORRADORES A LOS LECTORES Y SOLICITAR INFORME (SECRETARÍA DECANATO)	X		
23	REALIZAR INFORME DE LA TESIS (LECTORES DE TESIS)	X		
24	SI EL INFORME NO ES FAVORABLE COMUNICAR AL ESTUDIANTE LAS CORRECCIONES A REALIZAR (SECRETARÍA DECANATO)			X
25	RECIBIR Y REVISAR LAS CORRECCIONES SOLICITADAS (LECTOR DE TESIS)	X		
26	COMUNICAR AL ESTUDIANTE PARA QUE ENVÍE A EMPASTAR (SECRETARÍA DECANATO)	X		
TOTAL		19	3	4
PORCENTAJE		73%	12%	15%

VAR	73%
VAN	12%
NAV	15%
TOTAL	100%



ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

TESIS

PROCESO: (Mudas en general, valor agregado)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• No existe cronogramas de revisión y plazos máximos para entrega de informes solicitados al director y lectores. • Se considera innecesario los informes de aprobación de la disertación por parte de los lectores ya que estos se deben revisar conjuntamente con el estudiante. • No cuenta con un docente responsable de la revisión metodológica • Proceso que se debería de manejar de manera similar con las Disertaciones de Pregado

PERSONAS: (Carga, remuneración, motivación, competencias, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Los Directores de Disertaciones son docentes capacitados que pueden cumplir las adecuadamente las funciones asignadas.	•

INFRAESTRUCTURA: (Edificaciones, instalaciones, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
	• Instalaciones sanitarias antiguas, en ocasiones a dado lugar a inundaciones.

EQUIPOS: (Maquinaria, computadores, equipo de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No aplica	• No aplica

SOFTWARE: (Licencias, desarrollo, reportes, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Todos los programas y software instalados en las computadoras cuentan con las debidas licencias.	•

MATERIALES: (Materia prima, suministros de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No aplica	• No aplica

ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

NORMATIVA: (Reglamentos, políticas, directrices, etc.)

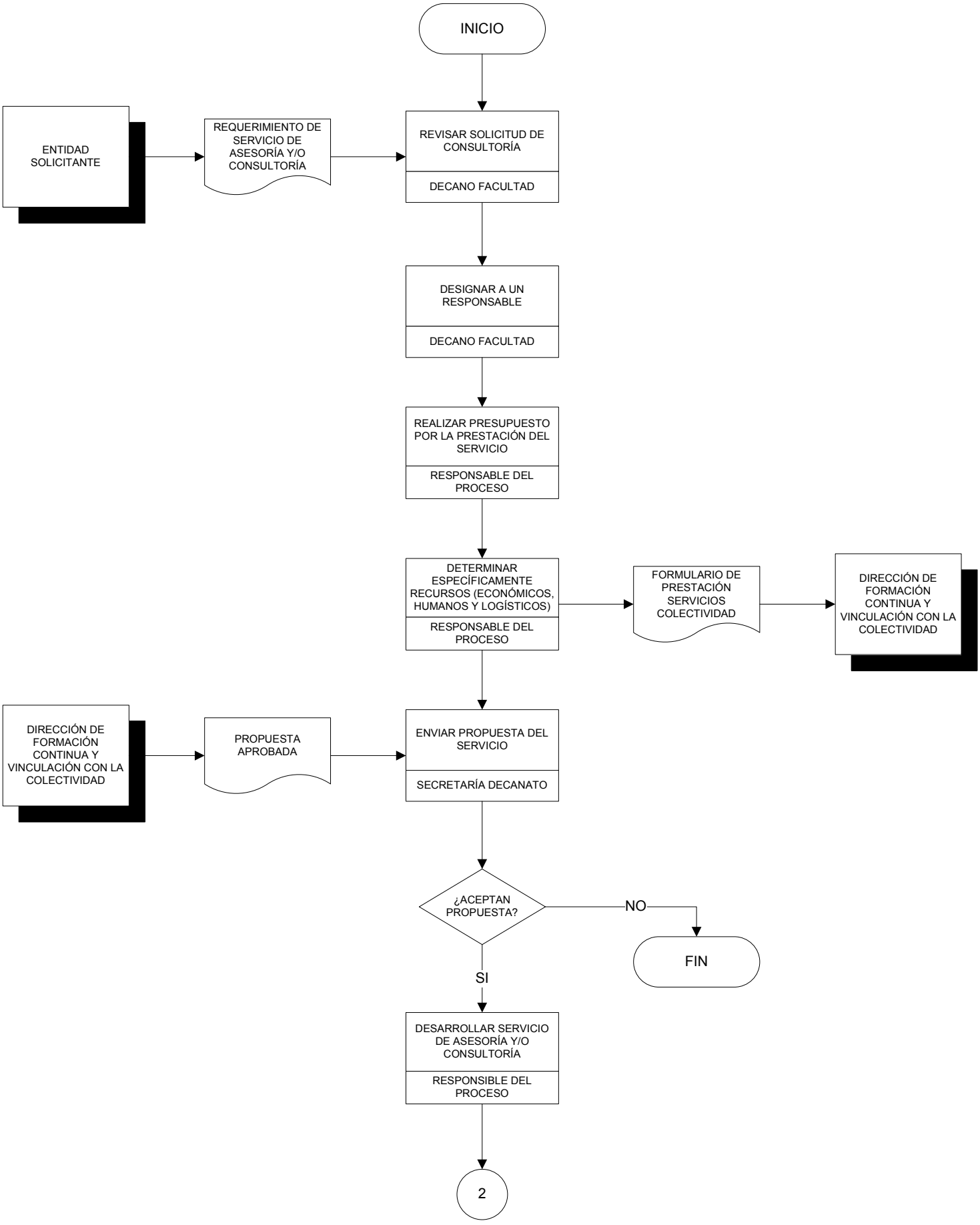
Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Este proceso se rige bajo el Reglamento General de Grados y Reglamento General de Estudiantes.	•

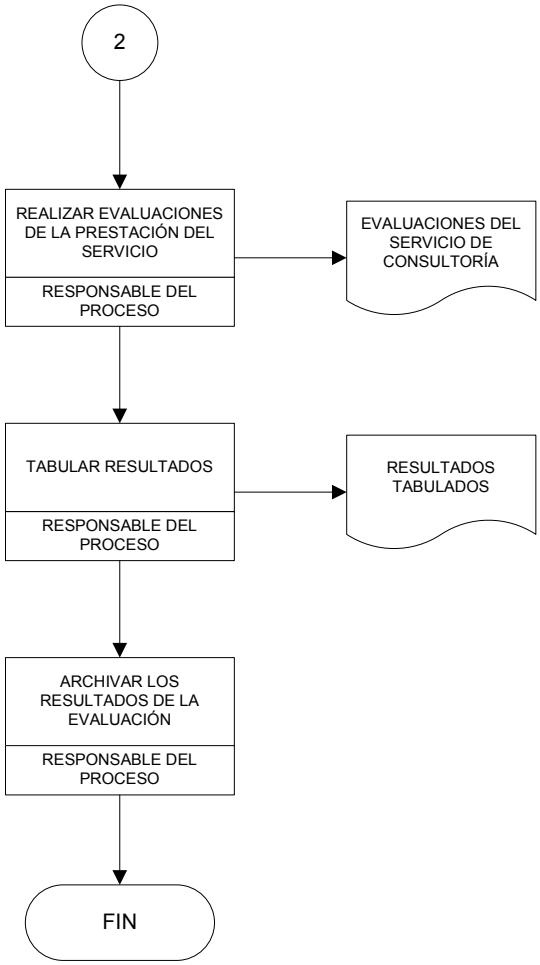
MEDICIÓN: (Dispositivos de medición, indicadores, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• No se cuenta con indicadores para medir la gestión del proceso.

DOCUMENTACIÓN: (Manuales, instructivos, registros físicos y digitales, etc.)

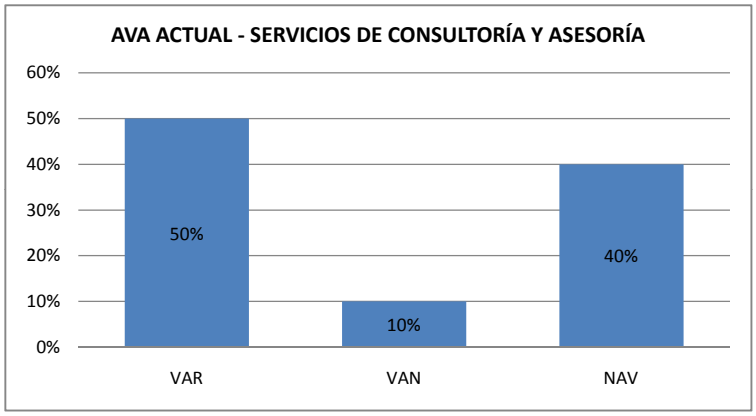
Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No Aplica	• No Aplica


INICIO
ENTIDAD SOLICITANTE
REQUERIMIENTO DE SERVICIO DE ASESORÍA Y/O CONSULTORÍA
REVISAR SOLICITUD DE CONSULTORÍA
DECANO FACULTAD
DESIGNAR A UN RESPONSABLE
DECANO FACULTAD
REALIZAR PRESUPUESTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
RESPONSABLE DEL PROCESO
DETERMINAR ESPECÍFICAMENTE RECURSOS (ECONÓMICOS, HUMANOS Y LOGÍSTICOS)
RESPONSABLE DEL PROCESO
FORMULARIO DE PRESTACIÓN SERVICIOS COLECTIVIDAD
DIRECCIÓN DE FORMACIÓN CONTINUA Y VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD
DIRECCIÓN DE FORMACIÓN CONTINUA Y VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD
PROPUESTA APROBADA
ENVIAR PROPUESTA DEL SERVICIO
SECRETARÍA DECANATO
¿ACEPTAN PROPUESTA?
NO
FIN
SI
DESARROLLAR SERVICIO DE ASESORÍA Y/O CONSULTORÍA
RESPONSIBLE DEL PROCESO
2


2
REALIZAR EVALUACIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
RESPONSABLE DEL PROCESO
EVALUACIONES DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA
TABULAR RESULTADOS
RESPONSABLE DEL PROCESO
RESULTADOS TABULADOS
ARCHIVAR LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN
RESPONSABLE DEL PROCESO
FIN

SERVICIOS DE CONSULTORÍA Y ASESORÍA				
No	**ACTIVIDAD**	**VAR**	**VAN**	**NAV**
1	REVISAR SOLICITUD DE ASESORÍA O CONSULTORÍA (DECANO FACULTAD)	X		
2	DESIGNAR A UN RESPONSABLE PARA EL PROCESO (DECANO FACULTAD)	X		
3	REALIZAR PRESUPUESTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (RESPONSABLE DEL PROCESO)	X		
4	DETERMINAR ESPECÍFICAMENTE RECURSOSECONÓMICOS, HUMANOS, LOGÍSTICOS (RESPONSABLE DEL PROCESO)		X	
5	ENVIAR PROPUESTA DEL SERVICIO (SECRETARÍA DECANATO)	X		
6	SI NO ACEPTAN LA PROPUESTA, SE FINALIZA EL PROCESO			X
7	SI ACEPTAN LA PROPUESTA, DESARROLLAR EL SERVICIO DE ASESORÍA O CONSULTORÍA (RESPONSABLE DEL PROCESO)	X		
8	REALIZAR EVALUACIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (RESPONSABLE DEL PROCESO)			X
9	TABULAR RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES (RESPONSABLE DEL PROCESO)			X
10	ARCHIVAR LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES (RESPONSABLE DEL PROCESO)			X
TOTAL		**5**	**1**	**4**
PORCENTAJE		**50%**	**10%**	**40%**

VAR	50%
VAN	10%
NAV	40%
TOTAL	**100%**



ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

SERVICIOS DE CONSULTORÍA Y ASESORÍA

PROCESO: (Mudas en general, valor agregado)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• Es un proceso que se presente esporádicamente en la Facultad. • No se hace revisiones antes de enviar la propuesta del servicio. • Se debería tener una cita directamente con los interesados del servicio previo al envío de la propuesta. • No cuenta con campañas publicitarias que difundan los servicios que se ofertan en la Facultad.

PERSONAS: (Carga, remuneración, motivación, competencias, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• El responsable del proceso tiene todas las actividades a su cargo; se debería delegar actividades de supervisión y de responsabilidad, ya que el mismo se encarga de enviar la propuesta del servicio.

INFRAESTRUCTURA: (Edificaciones, instalaciones, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No aplica	• No aplica

EQUIPOS: (Maquinaria, computadores, equipo de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No aplica	• No aplica

SOFTWARE: (Licencias, desarrollo, reportes, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No aplica	• No aplica

MATERIALES: (Materia prima, suministros de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No aplica	• No aplica

NORMATIVA: (Reglamentos, políticas, directrices, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• No existe directrices para el proceso

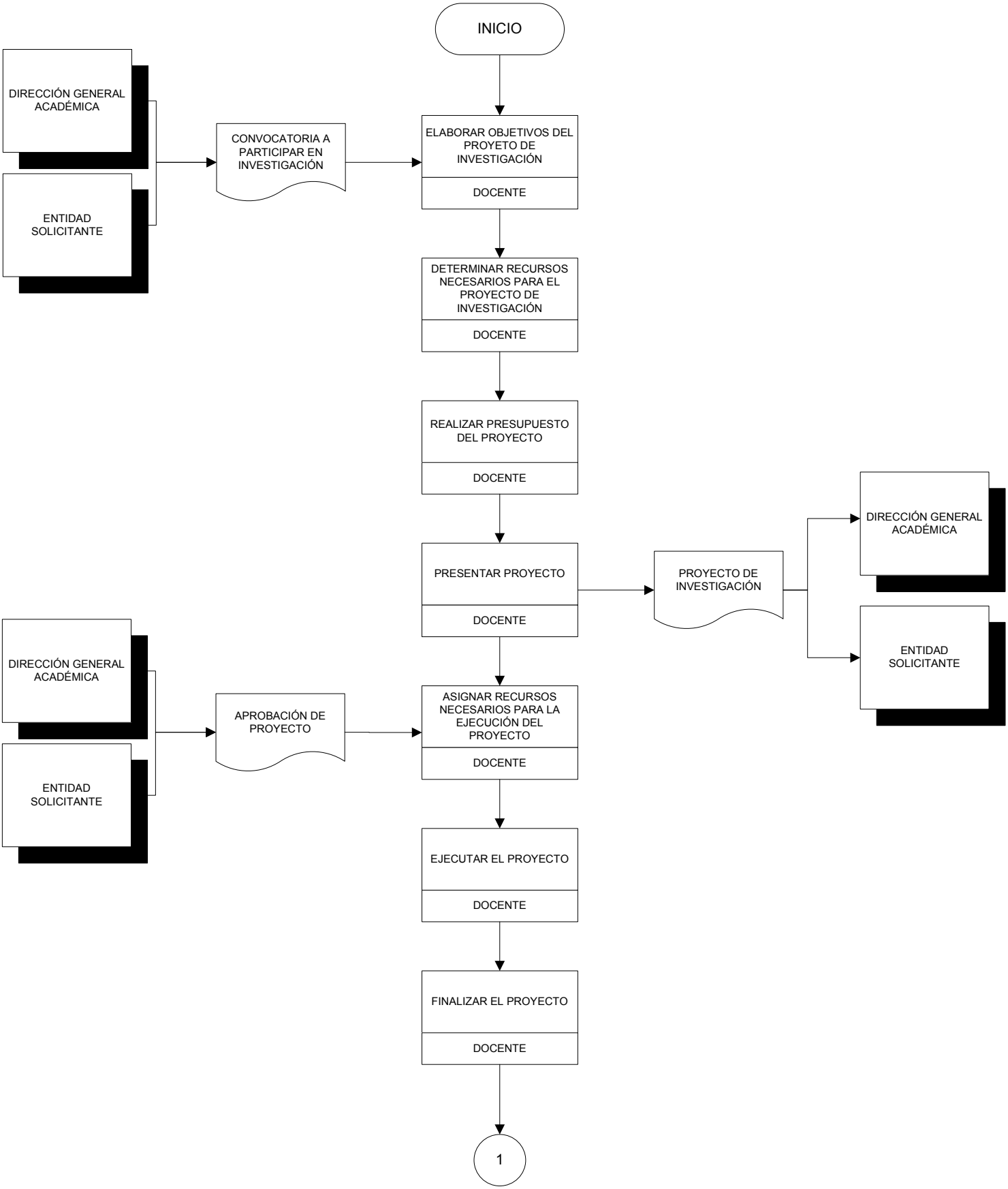
MEDICIÓN: (Dispositivos de medición, indicadores, etc.)

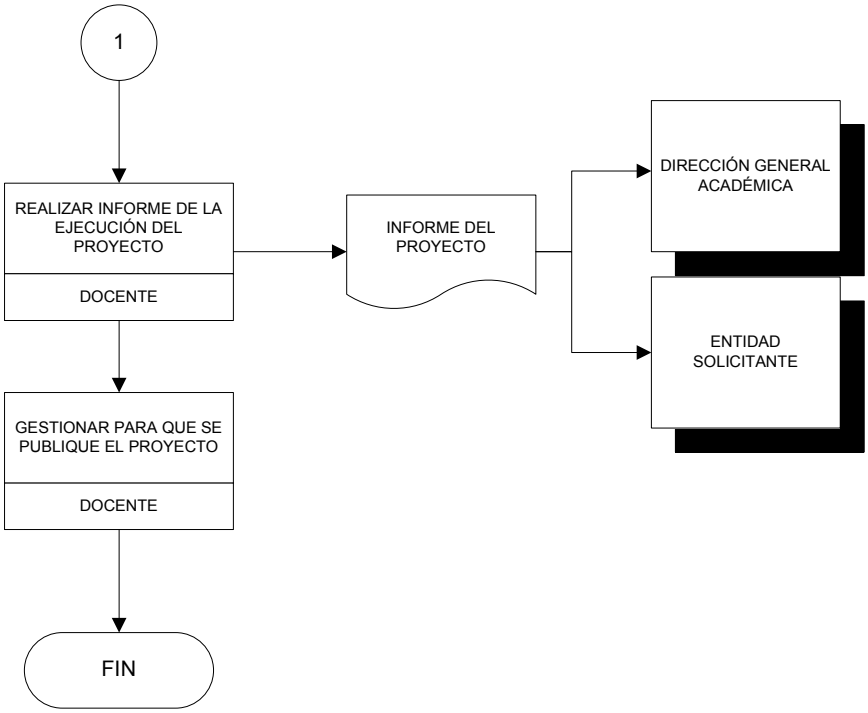
Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• A pesar que se realiza una encuesta de satisfacción del servicio, esta solamente se la archiva y no se toman acciones

	preventivas y correctivas. • No existe indicadores para la gestión del proceso.

DOCUMENTACIÓN: (Manuales, instructivos, registros físicos y digitales, etc.)

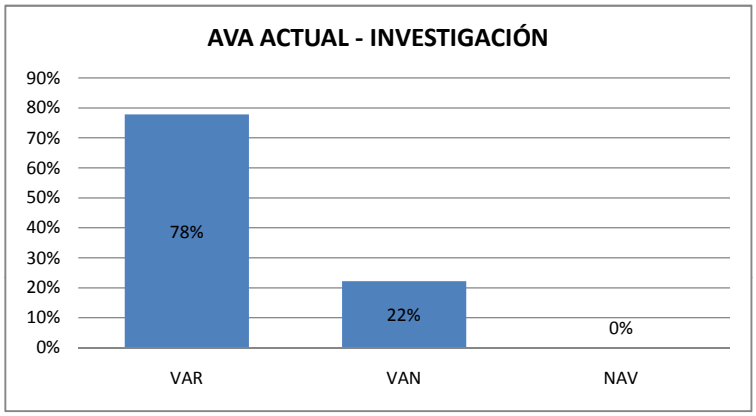
Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• No existen adecuados registros o bases en las cuales se deje constancia de los servicios de asesoría brindados.


INICIO
DIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA
ENTIDAD SOLICITANTE
CONVOCATORIA A PARTICIPAR EN INVESTIGACIÓN
ELABORAR OBJETIVOS DEL PROYETO DE INVESTIGACIÓN
DOCENTE
DETERMINAR RECURSOS NECESARIOS PARA EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
DOCENTE
REALIZAR PRESUPUESTO DEL PROYECTO
DOCENTE
PRESENTAR PROYECTO
DOCENTE
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA
ENTIDAD SOLICITANTE
DIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA
ENTIDAD SOLICITANTE
APROBACIÓN DE PROYECTO
ASIGNAR RECURSOS NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO
DOCENTE
EJECUTAR EL PROYECTO
DOCENTE
FINALIZAR EL PROYECTO
DOCENTE
1


1
REALIZAR INFORME DE LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO
DOCENTE
INFORME DEL PROYECTO
DIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA
ENTIDAD SOLICITANTE
GESTIONAR PARA QUE SE PUBLIQUE EL PROYECTO
DOCENTE
FIN

INVESTIGACIÓN				
No	**ACTIVIDAD**	**VAR**	**VAN**	**NAV**
1	ELABORAR OBJETIVOS DEL PROYETO DE INVESTIGACIÓN (DOCENTE)	X		
2	DETERMINAR RECURSOS NECESARIOS PARA EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN (DOCENTE)	X		
3	REALIZAR PRESUPUESTO DEL PROYECTO (DOCENTE)		X	
4	PRESENTAR PROYECTO (DOCENTE)	X		
5	ASIGNAR RECURSOS NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO (DOCENTE)	X		
6	EJECUTAR PROYECTO (DOCENTE)	X		
7	FINALIZAR PROYECTO (DOCENTE)	X		
8	REALIZAR INFORME DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO (DOCENTE)	X		
9	SOLICITAR QUE SE PUBLIQUE EL PROYECTO (DOCENTE)		X	
TOTAL		**7**	**2**	**0**
PORCENTAJE		**78%**	**22%**	**0%**

VAR	78%
VAN	22%
NAV	0%
TOTAL	**100%**



ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

INVESTIGACIÓN

PROCESO: (Mudas en general, valor agregado)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• No existe una planificación de las líneas de investigación a ser tratadas dentro de un periodo • El proyecto no tiene supervisión por parte del Decano de la Facultad, el responsable trata directamente con la DGA, o con la entidad solicitante. • El seguimiento a la publicación de los proyectos de investigación debería ser por parte de la Facultad, y no por el responsable.

PERSONAS: (Carga, remuneración, motivación, competencias, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• Las actividades se encuentran llevadas a cabo completamente por el responsable, no existe distribución de tareas, específicamente las administrativas. • No existe capacitación específica a las personas que van a desarrollar los proyectos. • No existe una persona responsable de la investigación que promueva y difunda este proceso.

INFRAESTRUCTURA: (Edificaciones, instalaciones, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No aplica	• No aplica

EQUIPOS: (Maquinaria, computadores, equipo de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No aplica	• No aplica

SOFTWARE: (Licencias, desarrollo, reportes, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No aplica	• No aplica

MATERIALES: (Materia prima, suministros de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No aplica	• No aplica

NORMATIVA: (Reglamentos, políticas, directrices, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No aplica	• No aplica

ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

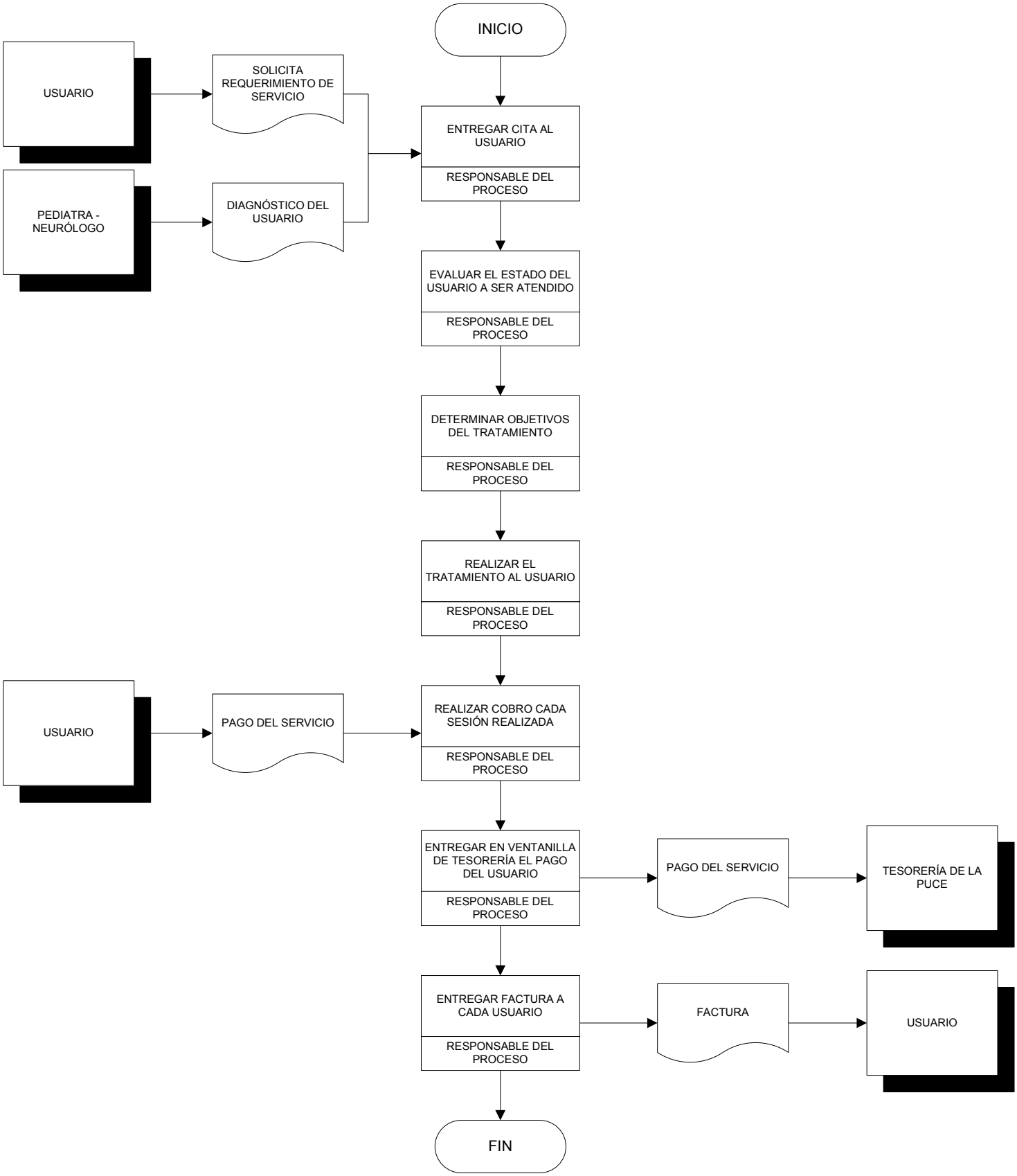
MEDICIÓN: (Dispositivos de medición, indicadores, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• No se cuenta con indicadores para medir la gestión del proceso.

DOCUMENTACIÓN: (Manuales, instructivos, registros físicos y digitales, etc.)

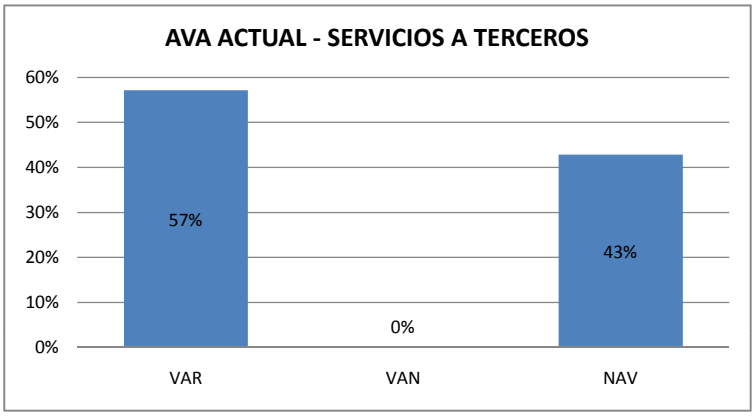
Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• No se lleva un registro o base de las investigaciones realizadas.

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR	DIAGNÓSTICO DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CODIGO	Proceso: SERVICIOS A TERCEROS
Edición: 01	Página 1 de 1



SERVICIOS A TERCEROS				
No	**ACTIVIDAD**	**VAR**	**VAN**	**NAV**
1	ENTREGAR CITA AL USUARIOS (RESPONSABLE DEL PROCESO)	X		
2	EVALUAR EL ESTADO DEL NIÑO A SER ATENDIDO (RESPONSABLE DEL PROCESO)	X		
3	DETERMINAR OBJETIVOS DEL TRATAMIENTO (RESPONSABLE DEL PROCESO)	X		
4	REALIZAR TRATAMIENTO AL USUARIOS (RESPONSABLE DEL PROCESO)	X		
5	REALIZAR COBRO POR LA CADA SECIÓN REALIZADA (RESPONSABLE DEL PROCESO)			X
6	ENTREGAR EN VENTANILLA DE TESORERÍA EL PAGO DEL USUARIO (RESPONSABLE DEL PROCESO)			X
7	ENTREGAR FACTURA A CADA USUARIO (RESPONSABLE DEL PROCESO)			X
TOTAL		**4**	**0**	**3**
PORCENTAJE		**57%**	**0%**	**43%**

VAR	57%
VAN	0%
NAV	43%
TOTAL	**100%**



ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

SERVICIOS A TERCEROS

PROCESO: (Mudas en general, valor agregado)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• El pago del servicio prestado no debe ser cancelado directamente al responsable del proceso, se debe solicitar que estos valores sean pagados en la Tesorería de la Universidad. • No existe promoción de los servicios que ofrece la Facultad • No cuenta con una ficha del usuario para mantener un control del desarrollo de su tratamiento.

PERSONAS: (Carga, remuneración, motivación, competencias, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• La persona encargada de este proceso se encuentra altamente capacitada para ejercer las funciones que demanda el proceso.	• Solo existe una persona responsable de todo el proceso, se debe delegar funciones sobre todo las que son administrativas. • Esto ocasiona una fuerte carga laboral a la única persona responsable del proceso.

INFRAESTRUCTURA: (Edificaciones, instalaciones, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• El espacio físico con el que se cuenta para el proceso es pequeño.

EQUIPOS: (Maquinaria, computadores, equipo de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No aplica	• Se necesita mejores equipos que permitan una mejor ejecución de los servicios.

SOFTWARE: (Licencias, desarrollo, reportes, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No aplica	• No aplica

MATERIALES: (Materia prima, suministros de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No aplica	• No aplica

NORMATIVA: (Reglamentos, políticas, directrices, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• No existe un manual establecido del proceso.

ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

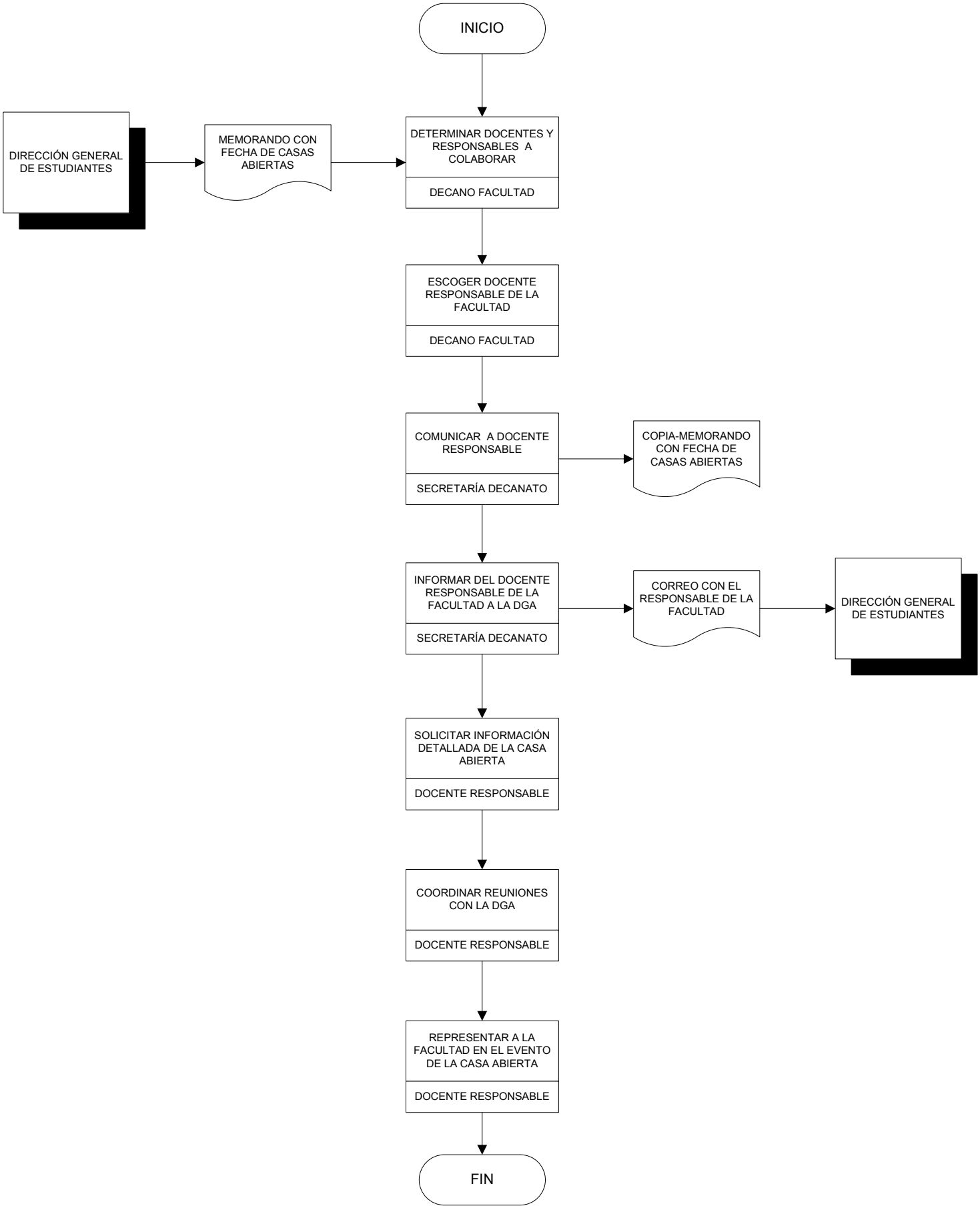
MEDICIÓN: (Dispositivos de medición, indicadores, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• No se cuenta con indicadores para medir la gestión del proceso • No se realizan encuestas de satisfacción a las personas que reciben el servicio.

DOCUMENTACIÓN: (Manuales, instructivos, registros físicos y digitales, etc.)

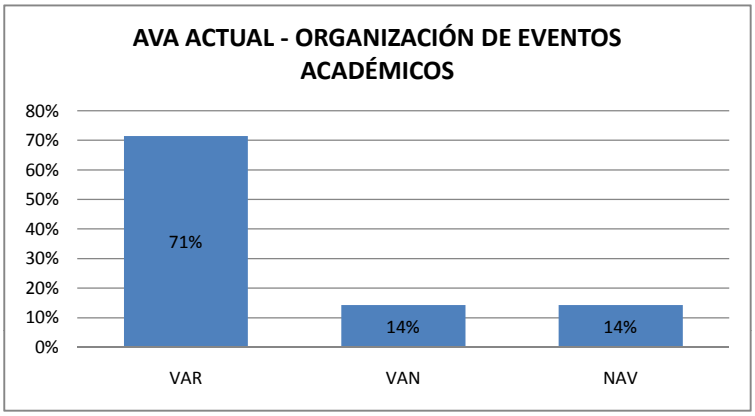
Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• No se lleva un registro o base de datos de los usuarios que se brinda el servicio.

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR	DIAGNÓSTICO DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CODIGO	Proceso: ORGANIZACIÓN DE EVENTOS ACADÉMICOS
Edición: 01	Página 1 de 1



ORGANIZACIÓN DE EVENTOS ACADÉMICOS				
No	**ACTIVIDAD**	**VAR**	**VAN**	**NAV**
1	DETERMINAR DOCENTES Y RESPONSABLES A PARTICIPAR (DECANO FACULTAD)	X		
2	ESCOGER DOCENTE RESPONSABLE DE LA FACULTAD (DECANO FACULTAD)			X
3	COMUNICAR A DOCENTE RESPONSIBLE (SECRETARÍA DECANATO)	X		
4	INFORMAR A LA DGA DEL DOCENTE RESPONSABLE DE LA FACULTAD (SECRETARÍA DECANATO)		X	
5	SOLICITAR INFORMACIÓN DETALLADA DE LA CASA ABIERTA (DOCENTE RESPONSABLE)	X		
6	COORDINAR REUNIONES CON LA DGA (DOCENTE RESPONSABLE)	X		
7	REPRESENTAR A LA FACULTAD EN EL EVENTO DE LA CASA ABIERTA (DOCENTE RESPONSABLE)	X		
TOTAL		**5**	**1**	**1**
PORCENTAJE		**71%**	**14%**	**14%**

VAR	71%
VAN	14%
NAV	14%
TOTAL	**100%**



ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

ORGANIZACIÓN DE EVENTOS ACADÉMICOS

PROCESO: (Mudas en general, valor agregado)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• El alcance del proceso no se encuentra adecuadamente definido, ya que actualmente solo se centra en la organización para las exposiciones de las casa abiertas organizadas por la Universidad.

PERSONAS: (Carga, remuneración, motivación, competencias, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• El Decano de la Facultad designa a un responsable (docente), que represente en las casas abiertas organizadas por la DGA.	• No se cuenta con un Docente que promueva y planifique este proceso.

INFRAESTRUCTURA: (Edificaciones, instalaciones, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No aplica	• No aplica

EQUIPOS: (Maquinaria, computadores, equipo de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No aplica	• No aplica

SOFTWARE: (Licencias, desarrollo, reportes, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No aplica	• No aplica

MATERIALES: (Materia prima, suministros de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Los suministros de oficina son entregados de manera oportuna y las cantidades suficientes.	•

NORMATIVA: (Reglamentos, políticas, directrices, etc.)

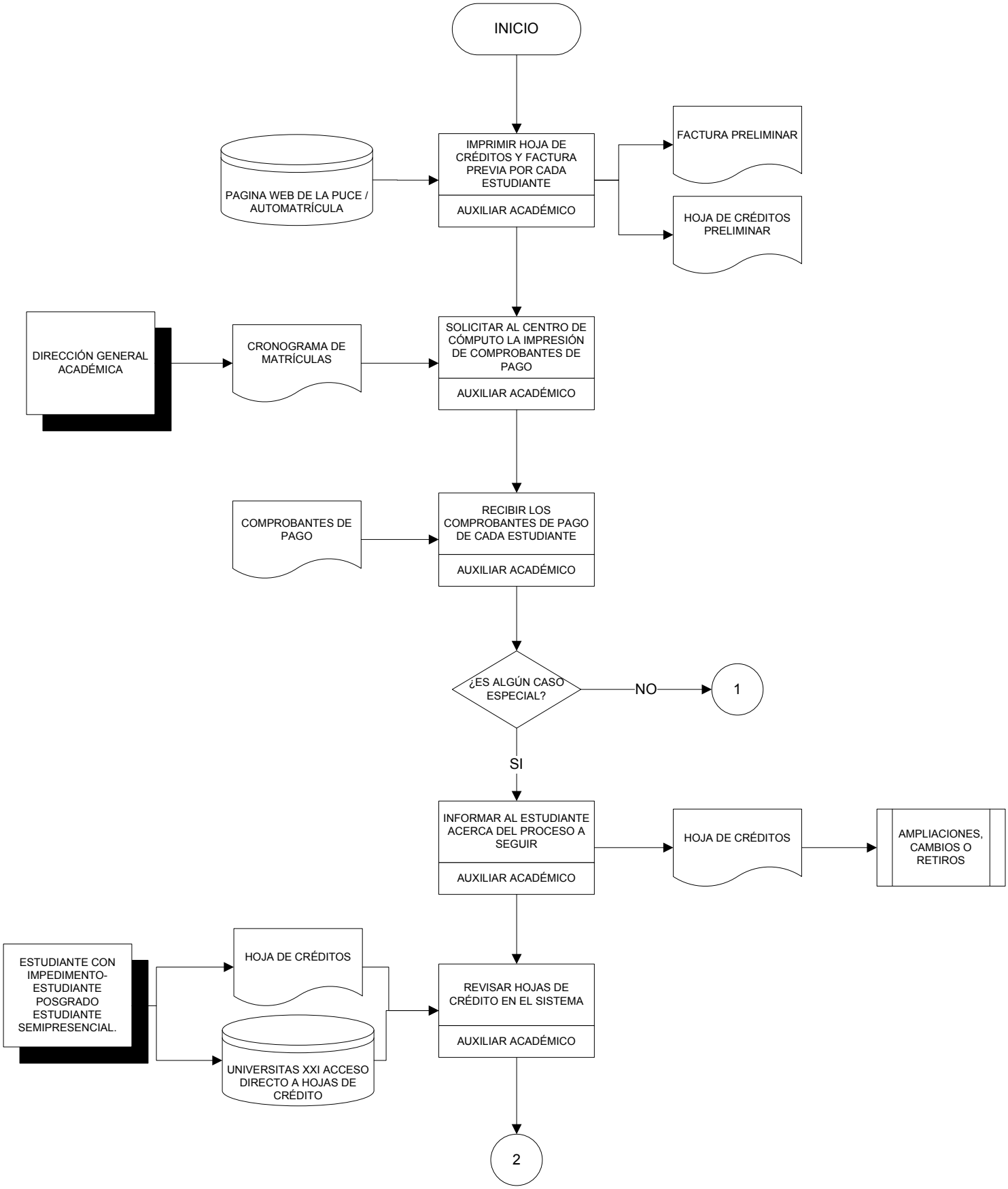
Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• No existe un manual establecido del proceso.

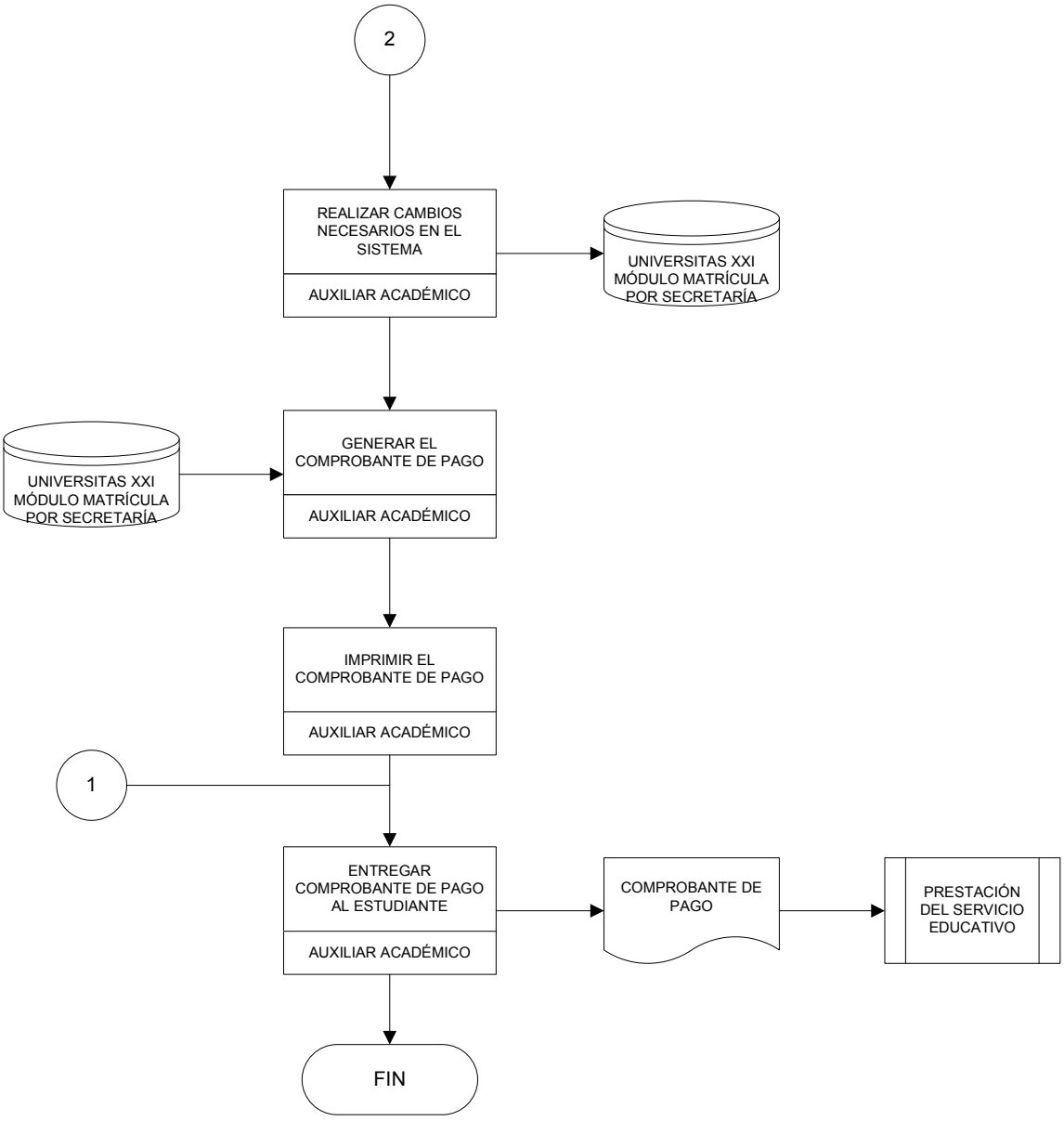
MEDICIÓN: (Dispositivos de medición, indicadores, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No aplica	• No aplica

DOCUMENTACIÓN: (Manuales, instructivos, registros físicos y digitales, etc.)

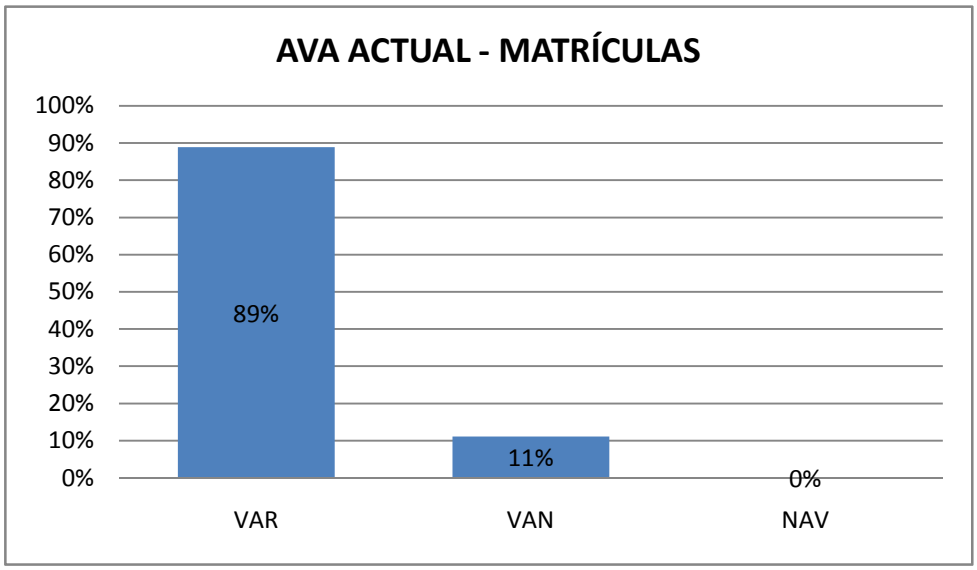
Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	• No se lleva un registro o base de datos de los usuarios que se brinda el servicio.


INICIO
PAGINA WEB DE LA PUCE / AUTOMATRÍCULA
IMPRIMIR HOJA DE CRÉDITOS Y FACTURA PREVIA POR CADA ESTUDIANTE
AUXILIAR ACADÉMICO
FACTURA PRELIMINAR
HOJA DE CRÉDITOS PRELIMINAR
DIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA
CRONOGRAMA DE MATRÍCULAS
SOLICITAR AL CENTRO DE CÓMPUTO LA IMPRESIÓN DE COMPROBANTES DE PAGO
AUXILIAR ACADÉMICO
COMPROBANTES DE PAGO
RECIBIR LOS COMPROBANTES DE PAGO DE CADA ESTUDIANTE
AUXILIAR ACADÉMICO
¿ES ALGÚN CASO ESPECIAL?
NO
1
SI
INFORMAR AL ESTUDIANTE ACERCA DEL PROCESO A SEGUIR
AUXILIAR ACADÉMICO
HOJA DE CRÉDITOS
AMPLIACIONES, CAMBIOS O RETIROS
ESTUDIANTE CON IMPEDIMENTO- ESTUDIANTE POSGRADO ESTUDIANTE SEMIPRESENCIAL.
HOJA DE CRÉDITOS
UNIVERSITAS XXI ACCESO DIRECTO A HOJAS DE CRÉDITO
REVISAR HOJAS DE CRÉDITO EN EL SISTEMA
AUXILIAR ACADÉMICO
2


2
REALIZAR CAMBIOS NECESARIOS EN EL SISTEMA
AUXILIAR ACADÉMICO
UNIVERSITAS XXI MÓDULO MATRÍCULA POR SECRETARÍA
GENERAR EL COMPROBANTE DE PAGO
AUXILIAR ACADÉMICO
UNIVERSITAS XXI MÓDULO MATRÍCULA POR SECRETARÍA
IMPRIMIR EL COMPROBANTE DE PAGO
AUXILIAR ACADÉMICO
1
ENTREGAR COMPROBANTE DE PAGO AL ESTUDIANTE
AUXILIAR ACADÉMICO
COMPROBANTE DE PAGO
PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO
FIN

MATRÍCULAS				
N°	ACTIVIDADES	VAR	VAN	NAV
1	IMPRIMIR HOJA DE CREDITOS Y FACTURA PREVIA POR CADA ESTUDIANTE (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
2	SOLICITAR AL CENTRO DE COMPUTO LA IMPRESIÓN DE COMPROBANTES DE PAGO (AUXILIAR ACADÉMICO)		X	
3	RECIBIR LOS COMPROBANTES DE PAGO DE CADA ESTUDIANTE (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
4	SI ES ALGÚN CASO ESPECIAL SE INFORMA AL ESTUDIANTE ACERCA DEL PROCESO A SEGUIR (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
5	REVISAR EN EL SISTEMA HOJAS DE CREDITOS LLENADAS POR EL ESTUDIANTE (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
6	REALIZAR CAMBIOS NECESARIOS EN EL SISTEMA	X		
7	GENERAL EL COMPROBANTE DE PAGO (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
8	IMPRIMIR EL COMPROBANTE DE PAGO (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
9	ENTREGAR COMPROBANTE DE PAGO AL ESTUDIANTE (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
TOTAL		**8**	**1**	**0**
PORCENTAJE		**89%**	**11%**	**0%**

VAR	89%
VAN	11%
NAV	0%
TOTAL	100%



ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

MATRÍCULAS

PROCESO: (Mudas en general, valor agregado)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Proceso automatizado manejado directamente por el sistema de AUTO MATRÍCULA de la PUCE. • El alumno realiza de manera individual la toma de créditos por medio del sistema de Auto matrícula, desde cualquier sitio no necesariamente desde la Secretaría de la Facultad o desde la Universidad. • Las matrículas se rigen al calendario de la DGA y DGE.	• Cuando el alumno tiene inconvenientes con el sistema de AUTOMATRÍCULA de la PUCE no cuenta con ningún tipo de asistencia, sino se debe acercar a la universidad y realizar la toma de créditos manualmente desde la Secretaría de la Facultad. • No se realiza una planificación y calendario interno del proceso. • Todos los procesos realizados por la Secretaría de la Facultad se deberían unificar con el resto de Facultades.

PERSONAS: (Carga, remuneración, motivación, competencias, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Personal que maneja el sistema académico de la PUCE se encuentra altamente capacitado en las funciones que realiza. • Existe buen ambiente laboral y buena relación de trabajo entre el personal administrativo de la Facultad.	• No existen incentivos por parte de las autoridades de la Facultad que motiven al personal. • Existe carga laboral en temporadas de matrículas.

INFRAESTRUCTURA: (Edificaciones, instalaciones, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• A pesar de ser una edificación antigua la Infraestructura de las oficinas han sido readecuadas, por lo que cuentan con un lugar propicio para realizar sus actividades. • La Facultad cuenta con un ascensor que permita a las personas con discapacidad movilizarse a los pisos superiores. • Cuentan con un espacio de cafetería para los docentes y personal administrativo.	• Las aulas, oficinas administrativas y demás espacios físicos dentro de la edificación son demasiado fríos. • Instalaciones sanitarias antiguas, en ocasiones a dado lugar a inundaciones. • Los colores de la edificación interna y externa son muy opacos.

EQUIPOS: (Maquinaria, computadores, equipo de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Maquinaria, computadoras y equipo de oficina adecuados para las actividades	• El mantenimiento de las impresoras antes era manejado por la Universidad,

ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

realizadas. • Cuentan con impresoras para generar los comprobantes de pago en el caso de matrículas extraordinarias • Las computadoras cuentan con un sistema veloz que permite ingresar al Sistema Académico de manera inmediata.	actualmente es manejado por proveedor externo quienes no solucionan los problemas de manera eficiente.

SOFTWARE: (Licencias, desarrollo, reportes, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• El software instalado del Sistema Académico Universitas XXI, permite realizar de manera eficiente las actividades de este proceso.	

MATERIALES: (Materia prima, suministros de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Los suministros de oficina son entregados de manera oportuna y las cantidades requeridas.	

NORMATIVA: (Reglamentos, políticas, directrices, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Normas del Reglamento de Estudiantes de la PUCE. • Calendarios de la DGA y la DGE	

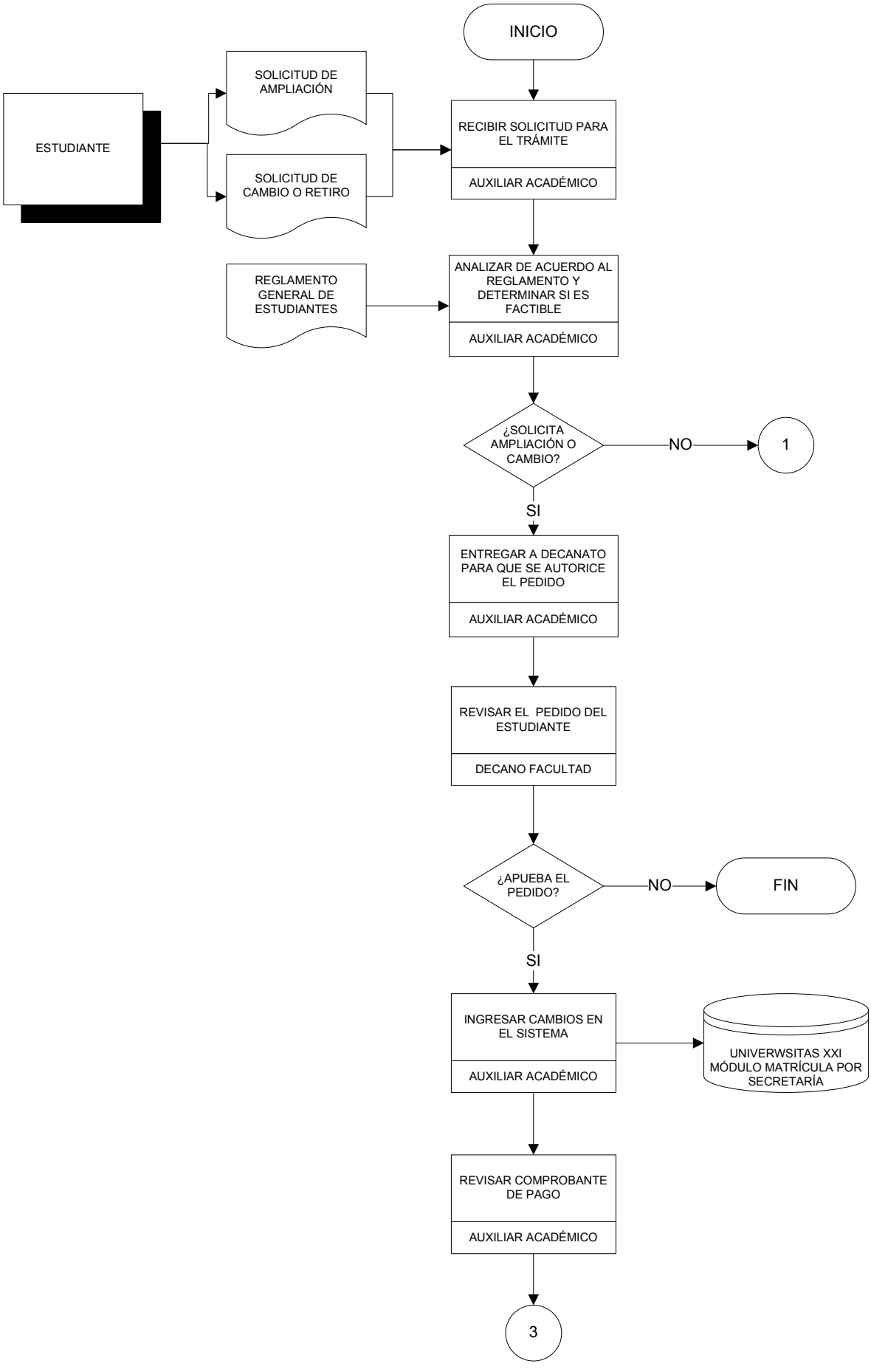
MEDICIÓN: (Dispositivos de medición, indicadores, etc.)

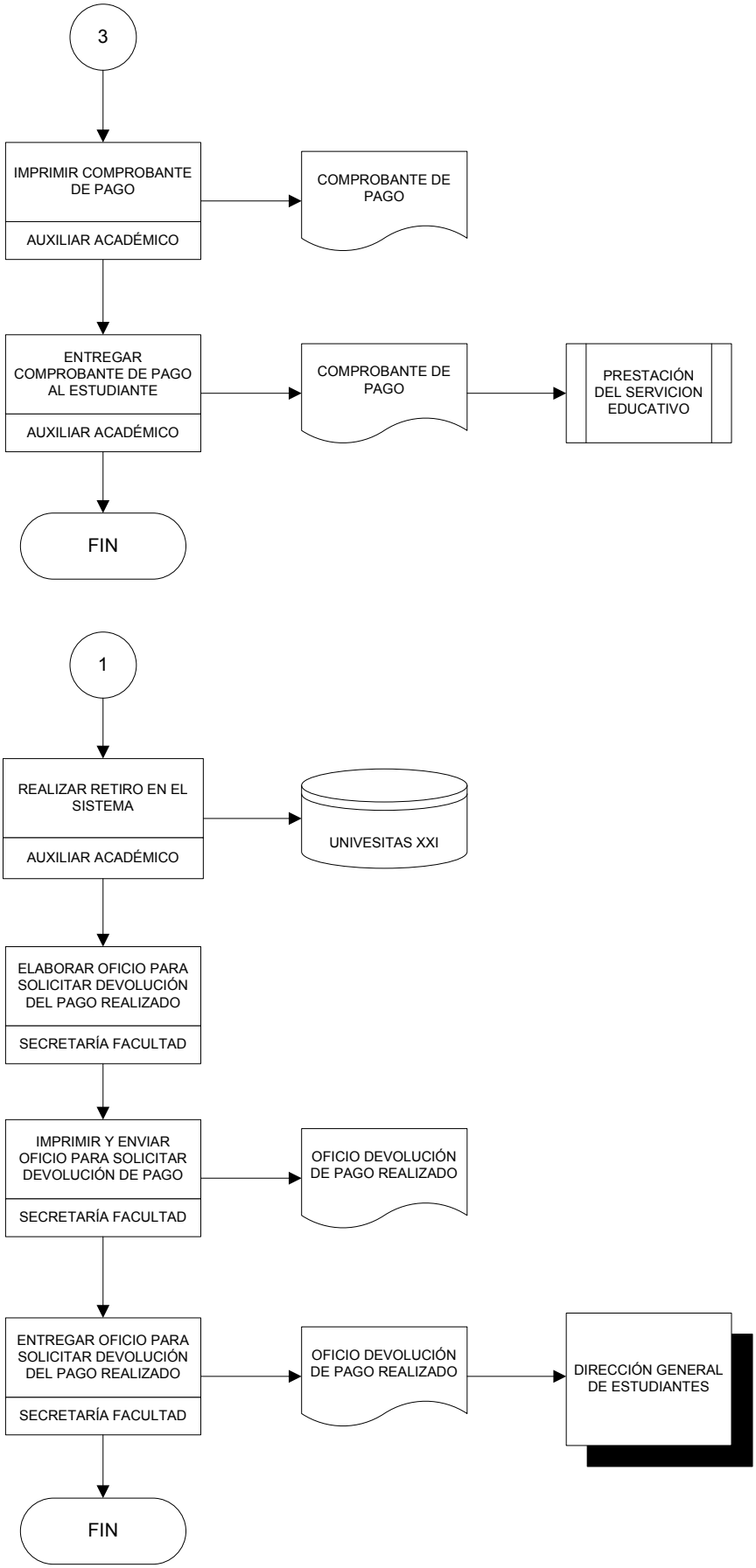
Aspectos fuertes	Aspectos débiles
	• No existen dispositivos de medición ni ningún tipo de indicador para este proceso.

DOCUMENTACIÓN: (Manuales, instructivos, registros físicos y digitales, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
	• No existen manuales del proceso de matrículas en general. • Cuando se implementó el Sistema Académico Universitas XXI, se realizó la capacitación al personal responsable, pero no existe ningún manual.

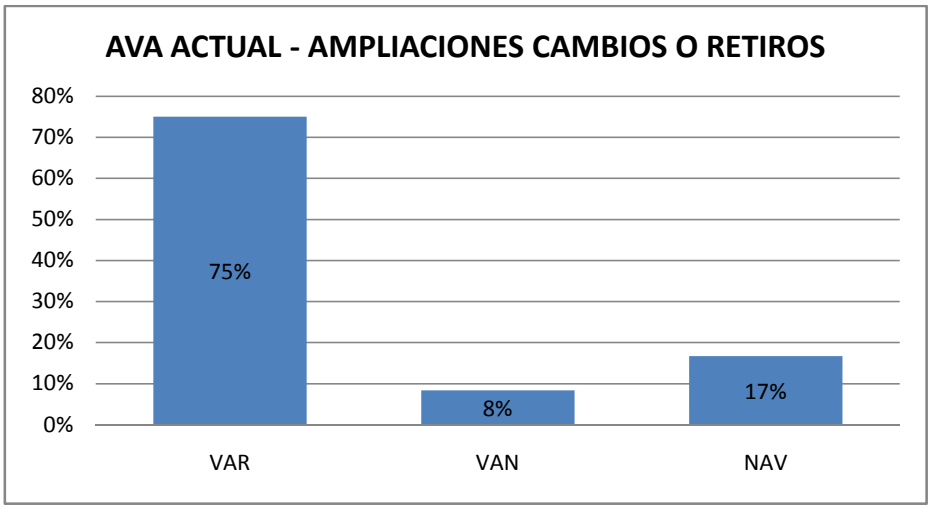
	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR	DIAGNÓSTICO DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CODIGO	Proceso: AMPLIACIONES, CAMBIOS O RETIROS	
Edición: 01		Página 1 de 2




3
IMPRIMIR COMPROBANTE DE PAGO
AUXILIAR ACADÉMICO
COMPROBANTE DE PAGO
ENTREGAR COMPROBANTE DE PAGO AL ESTUDIANTE
AUXILIAR ACADÉMICO
COMPROBANTE DE PAGO
PRESTACIÓN DEL SERVICION EDUCATIVO
FIN
1
REALIZAR RETIRO EN EL SISTEMA
AUXILIAR ACADÉMICO
UNIVESITAS XXI
ELABORAR OFICIO PARA SOLICITAR DEVOLUCIÓN DEL PAGO REALIZADO
SECRETARÍA FACULTAD
IMPRIMIR Y ENVIAR OFICIO PARA SOLICITAR DEVOLUCIÓN DE PAGO
SECRETARÍA FACULTAD
OFICIO DEVOLUCIÓN DE PAGO REALIZADO
ENTREGAR OFICIO PARA SOLICITAR DEVOLUCIÓN DEL PAGO REALIZADO
SECRETARÍA FACULTAD
OFICIO DEVOLUCIÓN DE PAGO REALIZADO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIANTES
FIN

AMPLIACIONES CAMBIOS O RETIROS				
N°	ACTIVIDADES	VAR	VAN	NAV
1	RECIBIR LA SOLICITUD PARA EL TRÁMITE (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
2	REVISAR DE ACUERDO AL REGLAMENTO Y DETERMINAR SI ES FACTIBLE	X		
3	SI SOLICITA AMPLIACIÓN O CAMBIO ENTREGAR A DECANATO PARA QUE SE AUTORICE EL PEDIDO (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
4	REVISAR EL PEDIDO DEL ESTUDIANTE (DECANO)	X		
5	SI APRUEBA EL PEDIDO INGRESAR CAMBIOS EN EL SISTEMA (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
6	REVISAR COMPROBANTE DE PAGO (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
7	IMPRIMIR COMPROBANTE DE PAGO (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
8	ENTREGAR COMPROBANTE DE PAGO AL ESTUDIANTE (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
9	SI NO SOLICITA AMPLIACIÓN REALIZAR RETIRO EN EL SISTEMA	X		
10	ELABORAR OFICIO PARA SOLICITAR DEVOLUCIÓN DEL PAGO REALIZADO (AUXILIAR ACADÉMICO)		X	
11	IMPRIMIR Y ENVIAR OFICIO PARA SOLICITAR DEVOLUCIÓN DE PAGO (AUXILIAR ACADÉMICO)			X
12	ENTREGAR OFICIO PARA SOLICITAR DEVOLUCIÓN DEL PAGO REALIZADO (AUXILIAR ACADÉMICO)			X
TOTAL		**9**	**1**	**2**
PORCENTAJE		**75%**	**8%**	**17%**

VAR	75%
VAN	8%
NAV	17%
TOTAL	**100%**



ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

AMPLIACIONES CAMBIOS O RETIROS

PROCESO: (Mudas en general, valor agregado)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Es una atención directa al estudiante desde la secretaría de la Facultad. • En caso de ser retiro no se requiere de autorización del Decano sino es comunicado directamente a la DGE para el reembolso del dinero. • Existen fechas límites para realizar este tipo de pedido por parte del estudiante. • Según el Reglamento General de Estudiantes existe un máximo de créditos adicionales que se pueden tomar por semestre.	• No se deberían enviar mediante oficio físico la solicitud de devolución de pago del estudiante, sino se debería ingresar al sistema directamente y enviar mediante correo electrónico, es decir automatizarlo. • Todos los procesos realizados por la Secretaría de la Facultad se deberían unificar con el resto de Facultades. • No existe formalidad en ciertos requisitos solicitados por los estudiantes.

PERSONAS: (Carga, remuneración, motivación, competencias, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Personal responsable de este proceso se encuentra altamente capacitado en las funciones que realiza. • Existe buen ambiente laboral y buena relación de trabajo entre el personal administrativo de la Facultad.	• No existen incentivos por parte de las autoridades de la Facultad que motiven al personal. • Existe carga laboral en temporadas de matrículas.

INFRAESTRUCTURA: (Edificaciones, instalaciones, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• A pesar de ser una edificación antigua la Infraestructura de las oficinas han sido readecuadas, por lo que cuentan con un lugar propicio para realizar sus actividades. • La Facultad cuenta con un ascensor que permita a las personas con discapacidad movilizarse a los pisos superiores. • Cuentan con un espacio de cafetería para los docentes y personal administrativo.	• Las aulas, oficinas administrativas y demás espacios físicos dentro de la edificación son demasiado fríos. • Instalaciones sanitarias antiguas, en ocasiones a dado lugar a inundaciones. • Los colores de la edificación interna y externa son muy opacos.

EQUIPOS: (Maquinaria, computadores, equipo de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Maquinaria, computadoras y equipo de oficina adecuados para las actividades	

realizadas. • Cuentan con impresoras para generar los comprobantes de pago en el caso requerido. • Las computadoras cuentan con un sistema veloz que permite ingresar al Sistema Académico de manera inmediata.	

SOFTWARE: (Licencias, desarrollo, reportes, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Todos los programas y software instalados en las computadoras cuentan con las debidas licencias.	

MATERIALES: (Materia prima, suministros de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Los suministros de oficina son entregados de manera oportuna y las cantidades suficientes.	

NORMATIVA: (Reglamentos, políticas, directrices, etc.)

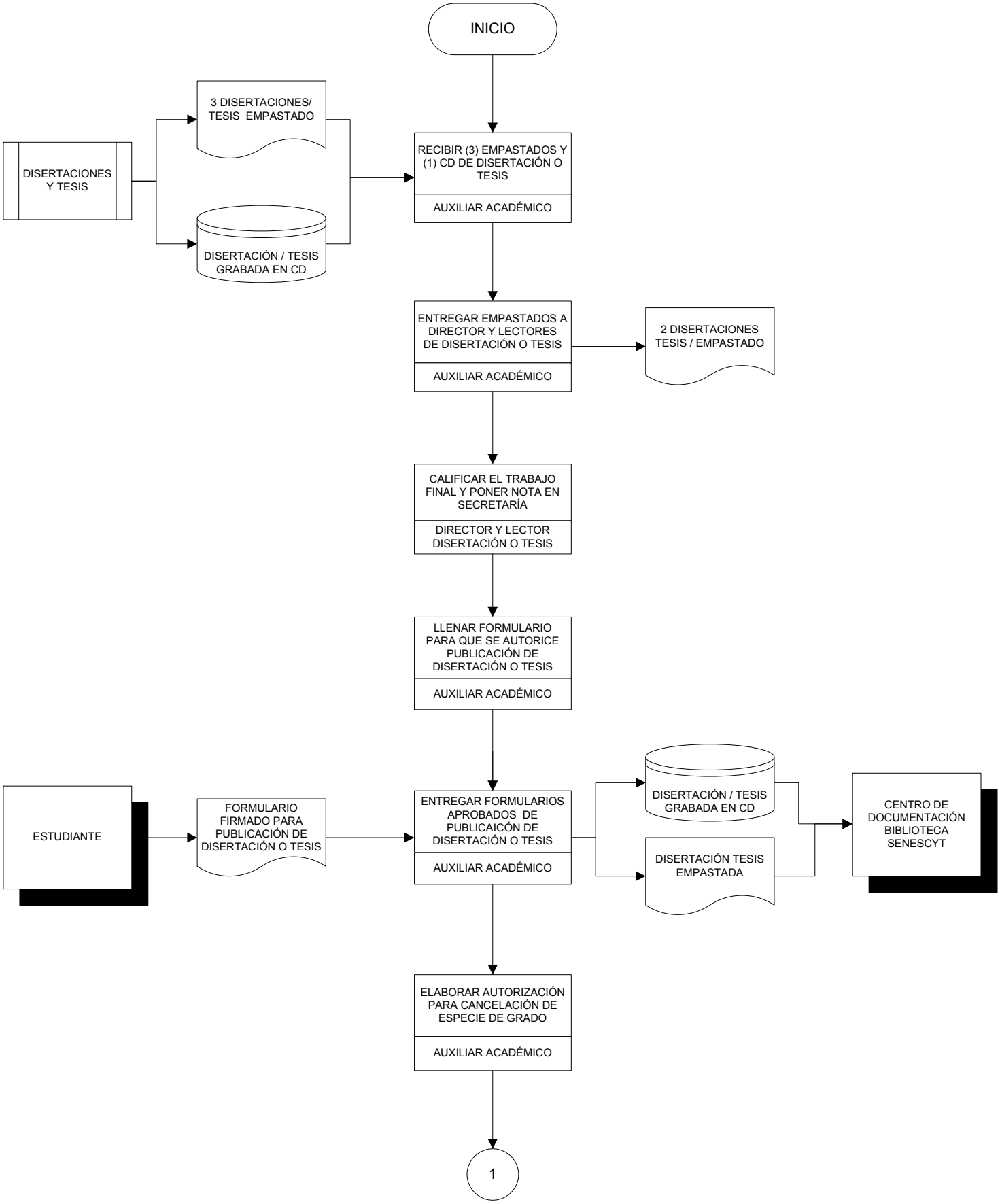
Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Reglamento de Estudiantes de la PUCE	

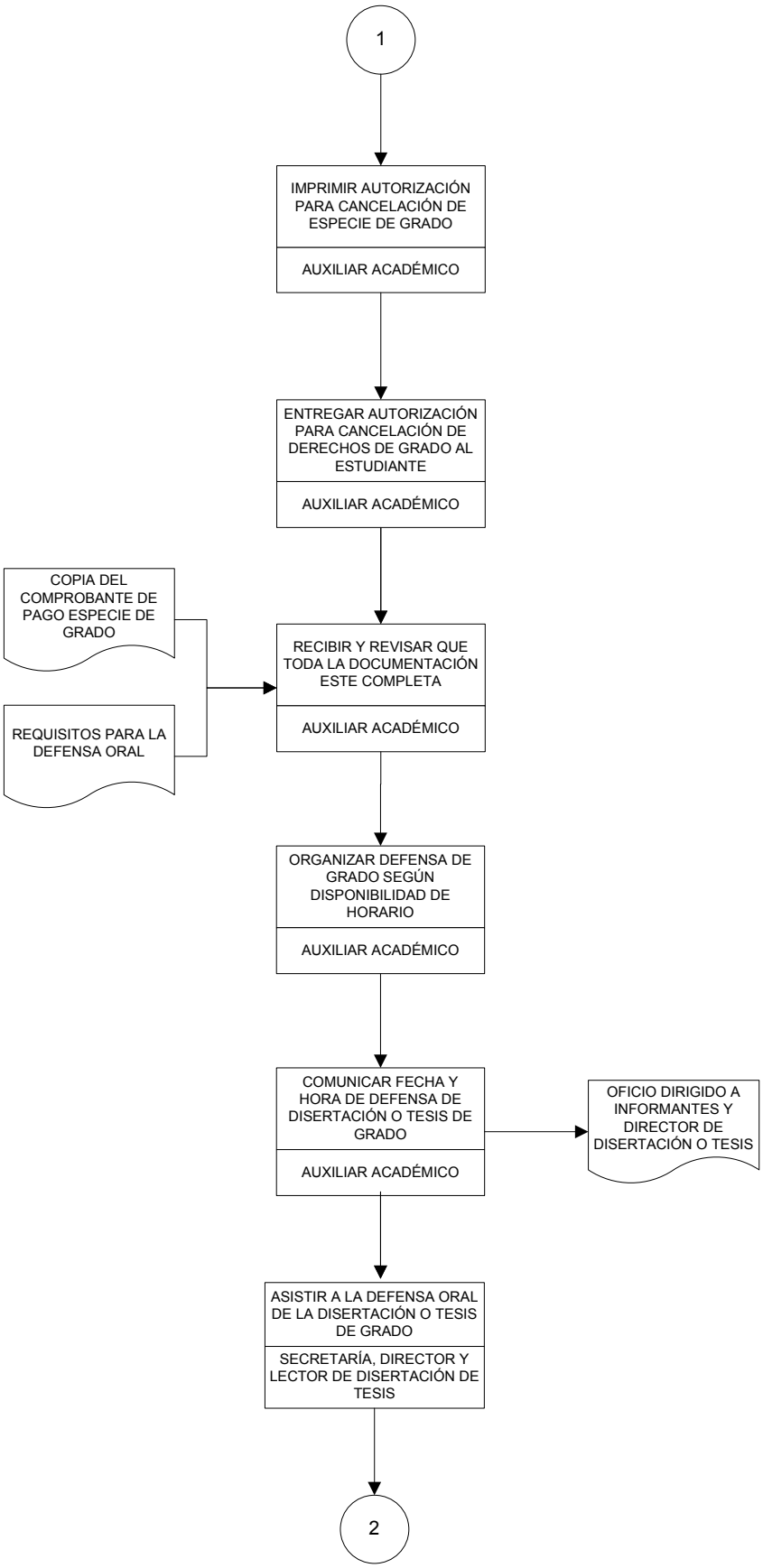
MEDICIÓN: (Dispositivos de medición, indicadores, etc.)

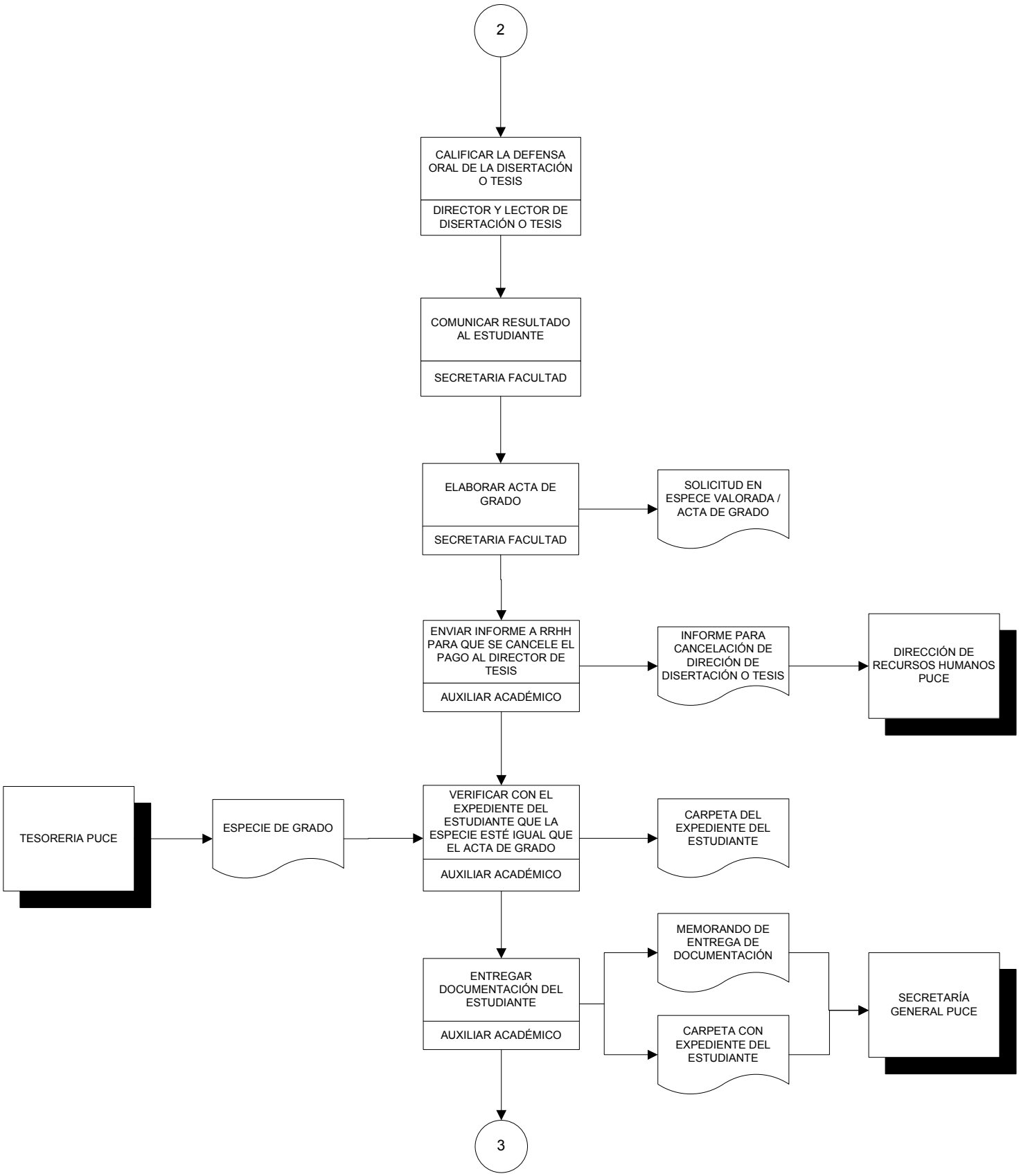
Aspectos fuertes	Aspectos débiles
	• No existen dispositivos de medición ni ningún tipo de indicador para este proceso.

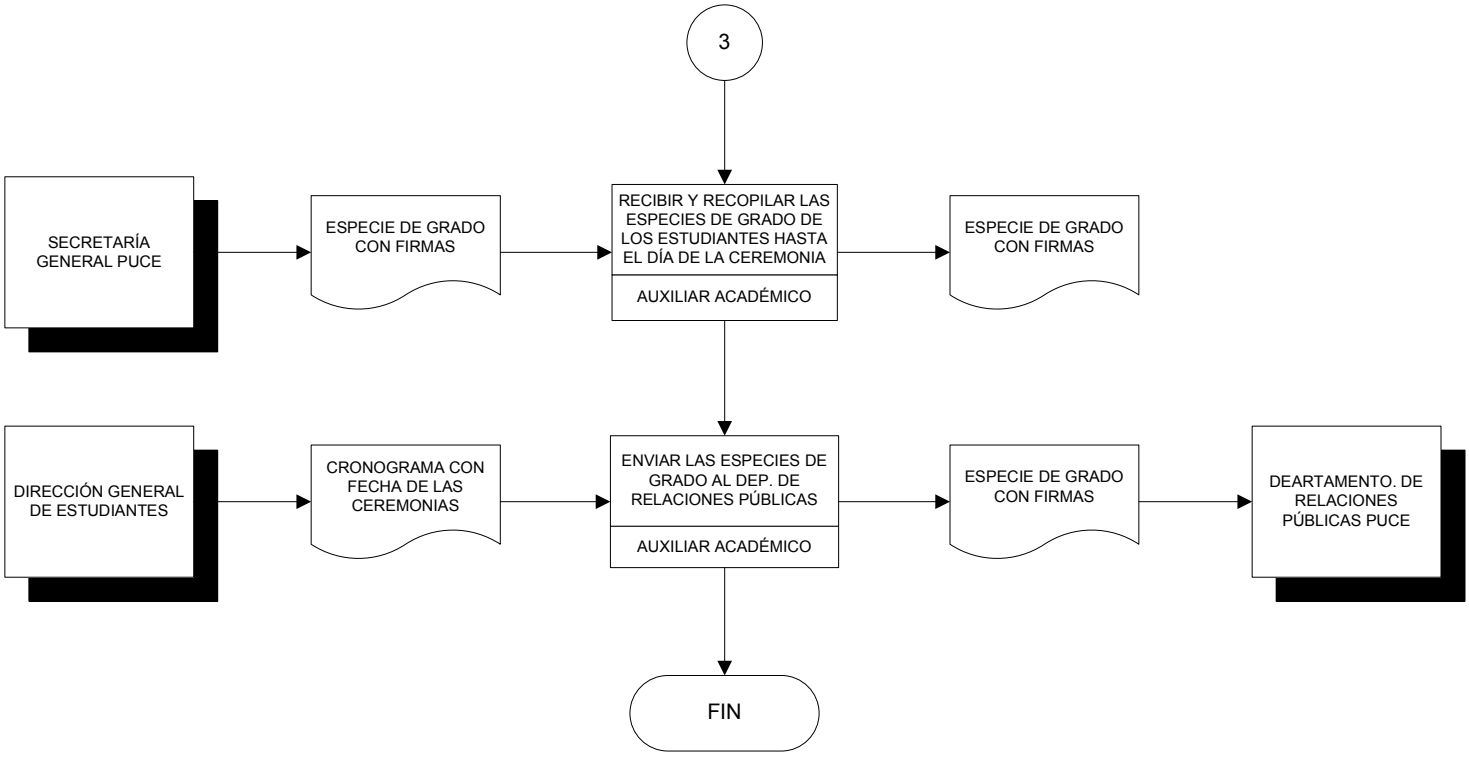
DOCUMENTACIÓN: (Manuales, instructivos, registros físicos y digitales, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
	• No existen manuales del proceso en General. • Cuando se implementó el nuevo Sistema Académico se realizó la capacitación al personal que manejaba el sistema, pero no existe ningún manual.


INICIO
3 DISERTACIONES/ TESIS EMPASTADO
DISERTACIONES Y TESIS
DISERTACIÓN / TESIS GRABADA EN CD
RECIBIR (3) EMPASTADOS Y (1) CD DE DISERTACIÓN O TESIS
AUXILIAR ACADÉMICO
ENTREGAR EMPASTADOS A DIRECTOR Y LECTORES DE DISERTACIÓN O TESIS
AUXILIAR ACADÉMICO
2 DISERTACIONES TESIS / EMPASTADO
CALIFICAR EL TRABAJO FINAL Y PONER NOTA EN SECRETARÍA
DIRECTOR Y LECTOR DISERTACIÓN O TESIS
LLENAR FORMULARIO PARA QUE SE AUTORICE PUBLICACIÓN DE DISERTACIÓN O TESIS
AUXILIAR ACADÉMICO
ESTUDIANTE
FORMULARIO FIRMADO PARA PUBLICACIÓN DE DISERTACIÓN O TESIS
ENTREGAR FORMULARIOS APROBADOS DE PUBLICAICÓN DE DISERTACIÓN O TESIS
AUXILIAR ACADÉMICO
DISERTACIÓN / TESIS GRABADA EN CD
DISERTACIÓN TESIS EMPASTADA
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN BIBLIOTECA SENESCYT
ELABORAR AUTORIZACIÓN PARA CANCELACIÓN DE ESPECIE DE GRADO
AUXILIAR ACADÉMICO
1

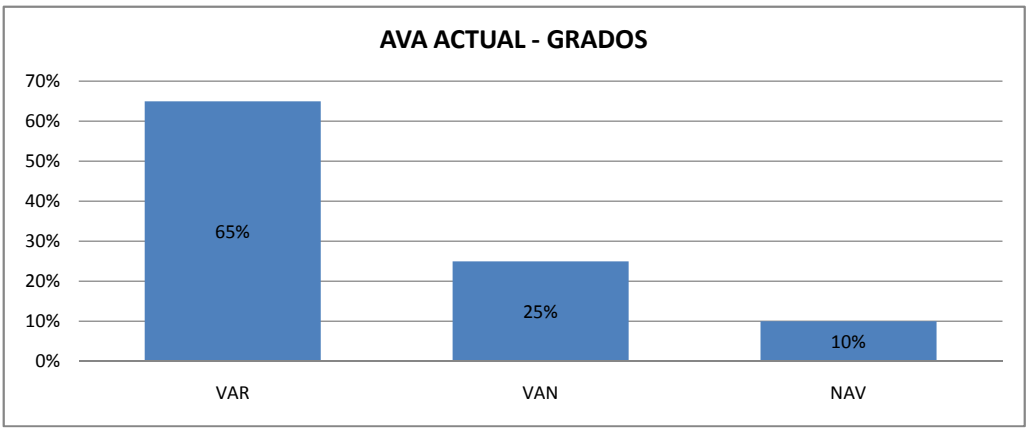

1
IMPRIMIR AUTORIZACIÓN PARA CANCELACIÓN DE ESPECIE DE GRADO
AUXILIAR ACADÉMICO
ENTREGAR AUTORIZACIÓN PARA CANCELACIÓN DE DERECHOS DE GRADO AL ESTUDIANTE
AUXILIAR ACADÉMICO
COPIA DEL COMPROBANTE DE PAGO ESPECIE DE GRADO
REQUISITOS PARA LA DEFENSA ORAL
RECIBIR Y REVISAR QUE TODA LA DOCUMENTACIÓN ESTE COMPLETA
AUXILIAR ACADÉMICO
ORGANIZAR DEFENSA DE GRADO SEGÚN DISPONIBILIDAD DE HORARIO
AUXILIAR ACADÉMICO
COMUNICAR FECHA Y HORA DE DEFENSA DE DISERTACIÓN O TESIS DE GRADO
AUXILIAR ACADÉMICO
OFICIO DIRIGIDO A INFORMANTES Y DIRECTOR DE DISERTACIÓN O TESIS
ASISTIR A LA DEFENSA ORAL DE LA DISERTACIÓN O TESIS DE GRADO
SECRETARÍA, DIRECTOR Y LECTOR DE DISERTACIÓN DE TESIS
2


2
CALIFICAR LA DEFENSA ORAL DE LA DISERTACIÓN O TESIS
DIRECTOR Y LECTOR DE DISERTACIÓN O TESIS
COMUNICAR RESULTADO AL ESTUDIANTE
SECRETARIA FACULTAD
ELABORAR ACTA DE GRADO
SECRETARIA FACULTAD
SOLICITUD EN ESPECE VALORADA / ACTA DE GRADO
ENVIAR INFORME A RRHH PARA QUE SE CANCELE EL PAGO AL DIRECTOR DE TESIS
AUXILIAR ACADÉMICO
INFORME PARA CANCELACIÓN DE DIRECIÓN DE DISERTACIÓN O TESIS
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS PUCE
TESORERIA PUCE
ESPECIE DE GRADO
VERIFICAR CON EL EXPEDIENTE DEL ESTUDIANTE QUE LA ESPECIE ESTÉ IGUAL QUE EL ACTA DE GRADO
AUXILIAR ACADÉMICO
CARPETA DEL EXPEDIENTE DEL ESTUDIANTE
ENTREGAR DOCUMENTACIÓN DEL ESTUDIANTE
AUXILIAR ACADÉMICO
MEMORANDO DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN
CARPETA CON EXPEDIENTE DEL ESTUDIANTE
SECRETARÍA GENERAL PUCE
3


3
SECRETARÍA GENERAL PUCE
ESPECIE DE GRADO CON FIRMAS
RECIBIR Y RECOPILAR LAS ESPECIES DE GRADO DE LOS ESTUDIANTES HASTA EL DÍA DE LA CEREMONIA
AUXILIAR ACADÉMICO
ESPECIE DE GRADO CON FIRMAS
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIANTES
CRONOGRAMA CON FECHA DE LAS CEREMONIAS
ENVIAR LAS ESPECIES DE GRADO AL DEP. DE RELACIONES PÚBLICAS
AUXILIAR ACADÉMICO
ESPECIE DE GRADO CON FIRMAS
DEARTAMENTO. DE RELACIONES PÚBLICAS PUCE
FIN

GRADOS				
N°	ACTIVIDADES	VAR	VAN	NAV
1	RECIBIR (3) EMPASTADOS Y (1) CD DE DISERTACIÓN O TESIS (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
2	ENTREGAR EMPASTADOS A DIRECTOR Y LECTORES DE DISERTACIÓN O TESIS (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
3	CALIFICAR EL TRABAJO FINAL Y PONER NOTA EN SECRETARÍA (DIRECTOR DE DISERTACIÓN O TESIS - LECTORES)	X		
4	LLENAR FORMULARIO PARA QUE SE AUTORICE PUBLICACIÓN DE DISERTACIÓN O TESIS (AUXILIAR ACADÉMICO)		X	
5	ENTREGAR FORMULARIOS APROBADOS DE DISERTACIÓN O TESIS (AUXILIAR ACADÉMICO)		X	
6	ELABORAR AUTORIZACIÓN PARA CANCELACIÓN DE ESPECIE DE GRADO (AUXILIAR ACADÉMICO)		X	
7	IMPRIMIR AUTORIZACIÓN PARA CANCELACIÓN DE ESPECIE DE GRADO (AUXILIAR ACADÉMICO)	x		
8	ENTREGAR AUTORIZACIÓN PARA CANCELACIÓN DE DERECHOS DE GRADO AL ESTUDIANTE (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
9	RECIBIR Y REVISAR QUE TODA LA DOCUMENTACIÓN ESTE COMPLETA (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
10	ORGANIZAR DEFENSA DE GRADO SEGÚN DISPONIBILIDAD DE HORARIO (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
11	COMUNICAR FECHA Y HORA DE DEFENSA DE DISERTACIÓN O TESIS DE GRADO (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
12	ASISTIR A LA DEFENSA ORAL DE LA DISERTACIÓN O TESIS DE GRADO (SECRETARÍA DIRECTOR Y LECTOR DE DISERTACIÓN DE TESIS)	X		
13	CALIFICAR LA DEFENSA ORAL DE LA DISERTACIÓN O TESIS (DIRECTOR Y LECTOR DE DISERTACIÓN O TESIS)	X		
14	COMUNICAR RESULTADO AL ESTUDIANTE (SECRETARÍA FACULTAD)	X		
15	ELABORAR ACTA DE GRADO (SECRETARÍA FACULTAD)	X		
16	ENVIAR INFORME A RRHH PARA QUE SE CANCELE EL PAGO AL DIRECTOR DE TESIS (AUXILIAR ACADÉMICO)		X	
17	VERIFICAR CON EL EXPEDIENTE DEL ESTUDIANTE QUE LA ESPECIE ESTÉ IGUAL QUE EL ACTA DE GRADO (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
18	ENTREGAR DOCUMENTACIÓN DEL ESTUDIANTE (AUXILIAR ACADÉMICO)		X	
19	RECIBIR Y RECOPILAR LAS ESPECIES DE GRADO DE LOS ESTUDIANTES HASTA EL DÍA DE LA CEREMONIA (AUXILIAR ACADÉMICO)			X
20	ENVIAR LAS ESPECIES DE GRADO AL DEP. DE RELACIONES PÚBLICAS (AUXILIAR ACADÉMICO)			X
TOTAL		13	5	2
PORCENTAJE		65%	25%	10%

VAR	65%
VAN	25%
NAV	10%
TOTAL	**100%**



ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

GRADOS

PROCESO: (Mudas en general, valor agregado)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Los trámites son manejados directamente con la secretaría de la Facultad y el estudiante.	• Las especies de grado deberían ser enviadas directamente al Departamento de Relaciones Publicas de la PUCE. • Se piden 3 empastados de disertación tesis, cuando en el resto de Facultades solo se solicita información digitalizada • Todos los procesos realizados por la Secretaría de la Facultad se deberían unificar con el resto de Facultades. • No tiene una evaluación que determine el grado de satisfacción del proceso

PERSONAS: (Carga, remuneración, motivación, competencias, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Personal que realiza este proceso se encuentra altamente capacitado en las funciones que realiza y con experiencia en sus labores los que permite optimizar el tiempo. • Existe buen ambiente laboral y buena relación de trabajo entre el personal administrativo de la Facultad.	• No existen incentivos por parte de las autoridades de la Facultad que motiven al personal.

INFRAESTRUCTURA: (Edificaciones, instalaciones, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• A pesar de ser una edificación antigua la Infraestructura de las oficinas han sido readecuadas, por lo que cuentan con un lugar propicio para realizar sus actividades. • La Facultad cuenta con un ascensor que permita a las personas con discapacidad movilizarse a los pisos superiores. • Cuentan con un espacio de cafetería para los docentes y personal administrativo.	• Las aulas, oficinas administrativas y demás espacios físicos dentro de la edificación son demasiado fríos. • Instalaciones sanitarias antiguas, en ocasiones a dado lugar a inundaciones. • Los colores de la edificación interna y externa son muy opacos.

ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

EQUIPOS: (Maquinaria, computadores, equipo de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Maquinaria, computadoras y equipo de oficina adecuados para las actividades realizadas.	

SOFTWARE: (Licencias, desarrollo, reportes, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No Aplica	

MATERIALES: (Materia prima, suministros de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Los suministros de oficina son entregados de manera oportuna y las cantidades suficientes.	

NORMATIVA: (Reglamentos, políticas, directrices, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Reglamento General de Grados de la PUCE.	

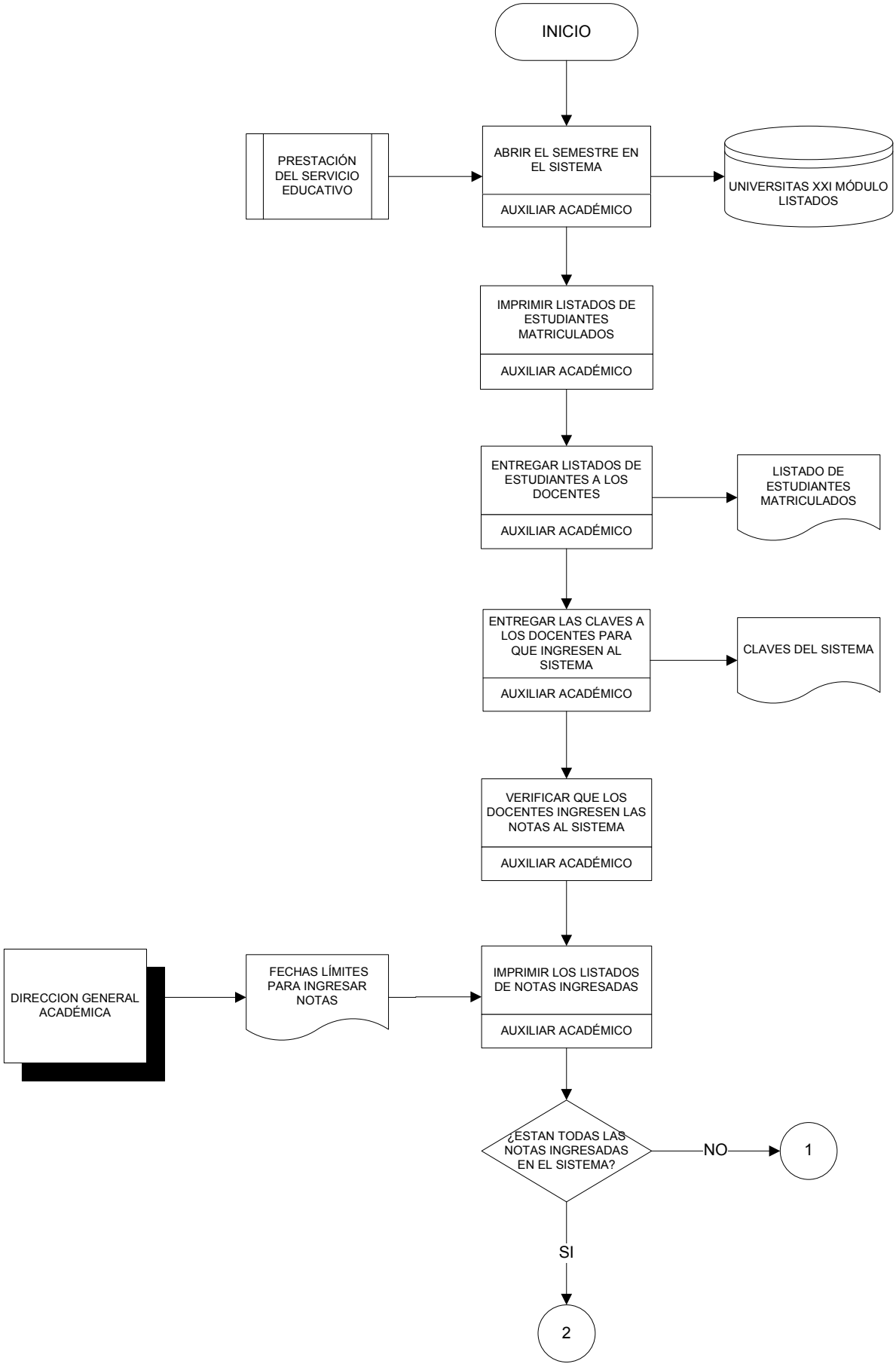
MEDICIÓN: (Dispositivos de medición, indicadores, etc.)

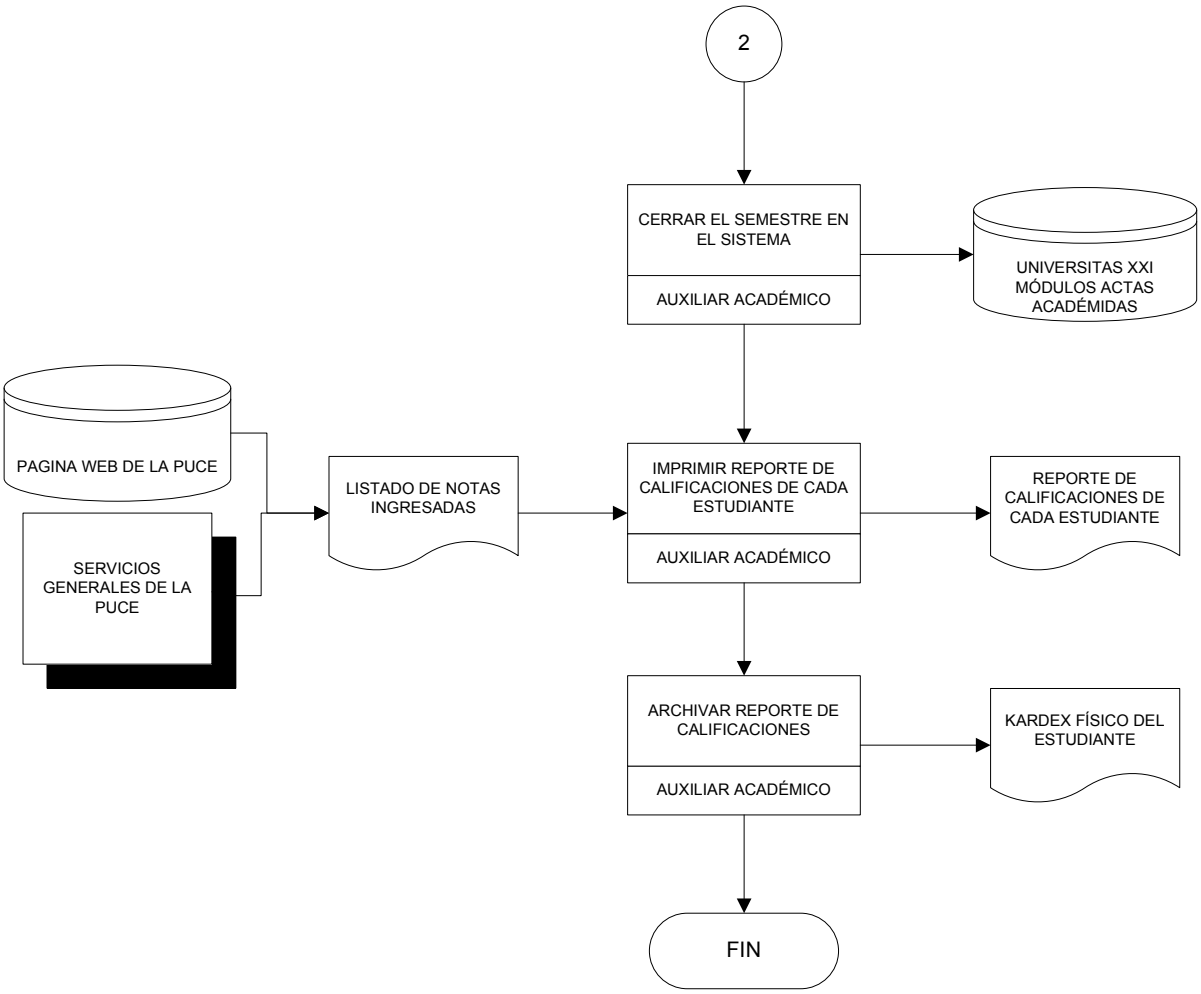
Aspectos fuertes	Aspectos débiles
	• No existen dispositivos de medición ni ningún tipo de indicador para este proceso.

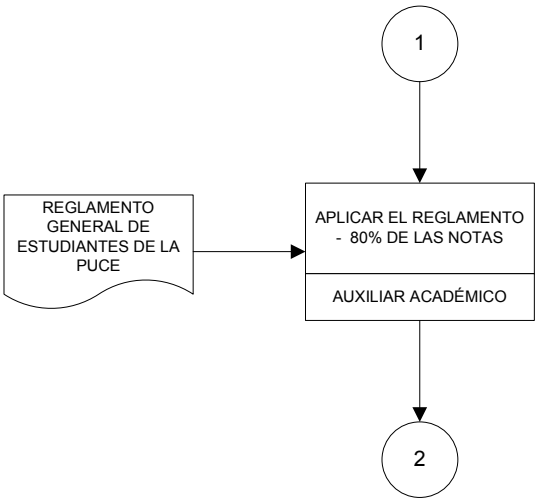
DOCUMENTACIÓN: (Manuales, instructivos, registros físicos y digitales, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
	• No existen manuales del proceso en general.

	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR	DIAGNÓSTICO DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CODIGO	Proceso: REGISTRO ACADÉMICO	
Edición: 01		Página 1 de 2

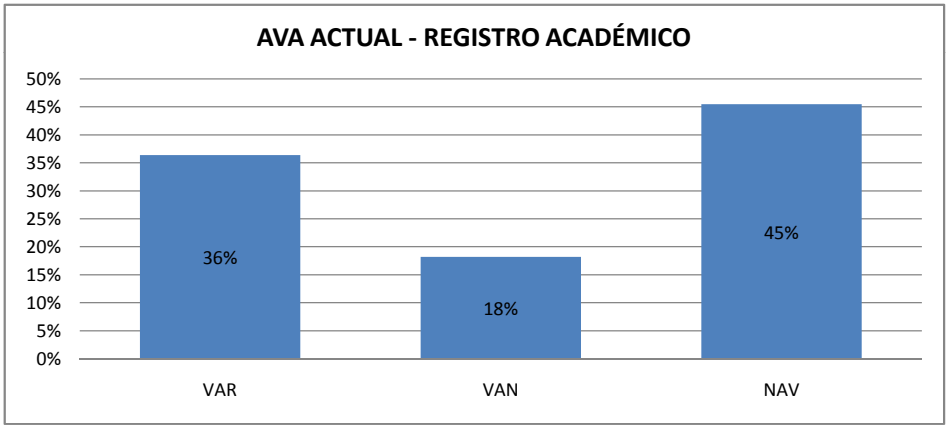



2
CERRAR EL SEMESTRE EN EL SISTEMA
AUXILIAR ACADÉMICO
UNIVERSITAS XXI MÓDULOS ACTAS ACADÉMIDAS
PAGINA WEB DE LA PUCE
SERVICIOS GENERALES DE LA PUCE
LISTADO DE NOTAS INGRESADAS
IMPRIMIR REPORTE DE CALIFICACIONES DE CADA ESTUDIANTE
AUXILIAR ACADÉMICO
REPORTE DE CALIFICACIONES DE CADA ESTUDIANTE
ARCHIVAR REPORTE DE CALIFICACIONES
AUXILIAR ACADÉMICO
KARDEX FÍSICO DEL ESTUDIANTE
FIN


1
REGLAMENTO GENERAL DE ESTUDIANTES DE LA PUCE
APLICAR EL REGLAMENTO - 80% DE LAS NOTAS
AUXILIAR ACADÉMICO
2

REGISTRO ACADÉMICO				
N°	**ACTIVIDADES**	**VAR**	**VAN**	**NAV**
1	ABRIR EL SEMESTRE EN EL SISTEMA (AUXILIAR ACADÉMICO)		X	
2	IMPRIMIR LISTADOS DE ESTUDIANTES MATRICULADOS (AUXILIAR ACADÉMICO FACULTAD)			X
3	ENTREGAR LISTADOS DE ESTUDIANTES A LOS DOCENTES (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
4	ENTREGAR LAS CLAVES A LOS DOCENTES PARA QUE INGRESEN AL SISTEMA (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
5	VERIFICAR QUE LOS DOCENTES INGRESEN LAS NOTAS AL SISTEMA (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
6	IMPRIMIR LOS LISTADOS DE NOTAS YA INGRESADAS (AUXILIAR ACADÉMICO)			X
7	SI NO ESTAN TODAS LAS NOTAS INGRESADAS EN EL SISTEMA APLICAR EL REGLAMENTO - 80% DE LAS NOTAS (AUXILIAR ACADÉMICO)			X
8	SI ESTAN TODAS LAS NOTAS INGRESADAS EN EL SISTEMA PUBLICAR EL LISTADO DE NOTAS YA INGRESADAS (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
9	CERRAR EL SEMESTRE EN EL SISTEMA (AUXILIAR ACADÉMICO)		X	
10	IMPRIMIR REPORTE DE CALIFICACIONES DE CADA ESTUDIANTE (AUXILIAR ACADÉMICO)			X
11	ARCHIVAR REPORTE DE CALIFICACIONES (AUXILIAR ACADÉMICO)			X
TOTAL		**4**	**2**	**5**
PORCENTAJE		**36%**	**18%**	**45%**

VAR	36%
VAN	18%
NAV	45%
TOTAL	100%



ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

REGISTRO ACADÉMICO

PROCESO: (Mudas en general, valor agregado)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• El proceso cuenta con el sistema Académico de Universitas XXI dónde se ingresa la Programación Académica, por lo que el Registro Académico es de manera más eficiente. • Se rige al calendario de la DGA, dónde se establecen fechas límites para el registro de calificaciones sino se aplica el Reglamento General de Estudiantes.	• La secretaría de la Facultad imprime los listados de los estudiantes matriculados para entregar al docente, y los listados de las notas ya ingresadas. • No se evalúa la entrega oportuna el registro de notas y asistencia de acuerdo al Reglamento. • No se le solicita un respaldo físico de las notas registradas, por lo tanto no hay un control del Ingreso Físico Vs. el Ingreso en el Sistema. • Todos los procesos realizados por la Secretaría de la Facultad se deberían unificar con el resto de Facultades.

PERSONAS: (Carga, remuneración, motivación, competencias, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Personal que realiza este proceso se encuentra altamente capacitado en las funciones que realiza. • Existe buen ambiente laboral y buena relación de trabajo entre el personal administrativo de la Facultad.	• No existen incentivos por parte de las autoridades de la Facultad que motiven al personal.

INFRAESTRUCTURA: (Edificaciones, instalaciones, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• A pesar de ser una edificación antigua la Infraestructura de las oficinas han sido readecuadas, por lo que cuentan con un lugar propicio para realizar sus actividades. • La Facultad cuenta con un ascensor que permita a las personas con discapacidad movilizarse a los pisos superiores. • Cuentan con un espacio de cafetería para los docentes y personal administrativo.	• Las aulas, oficinas administrativas y demás espacios físicos dentro de la edificación son demasiado fríos. • Instalaciones sanitarias antiguas, en ocasiones a dado lugar a inundaciones. • Los colores de la edificación interna y externa son muy opacos.

ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

EQUIPOS: (Maquinaria, computadores, equipo de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Maquinaria, computadoras y equipo de oficina adecuados para las actividades realizadas.	

SOFTWARE: (Licencias, desarrollo, reportes, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• El software instalado del Sistema Académico Universitas XXI, permite realizar de manera eficiente las actividades de este proceso.	

MATERIALES: (Materia prima, suministros de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No Aplica	

NORMATIVA: (Reglamentos, políticas, directrices, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Reglamento General de Estudiantes • Fechas establecidas por la Secretaría de la Facultad y la DGA.	

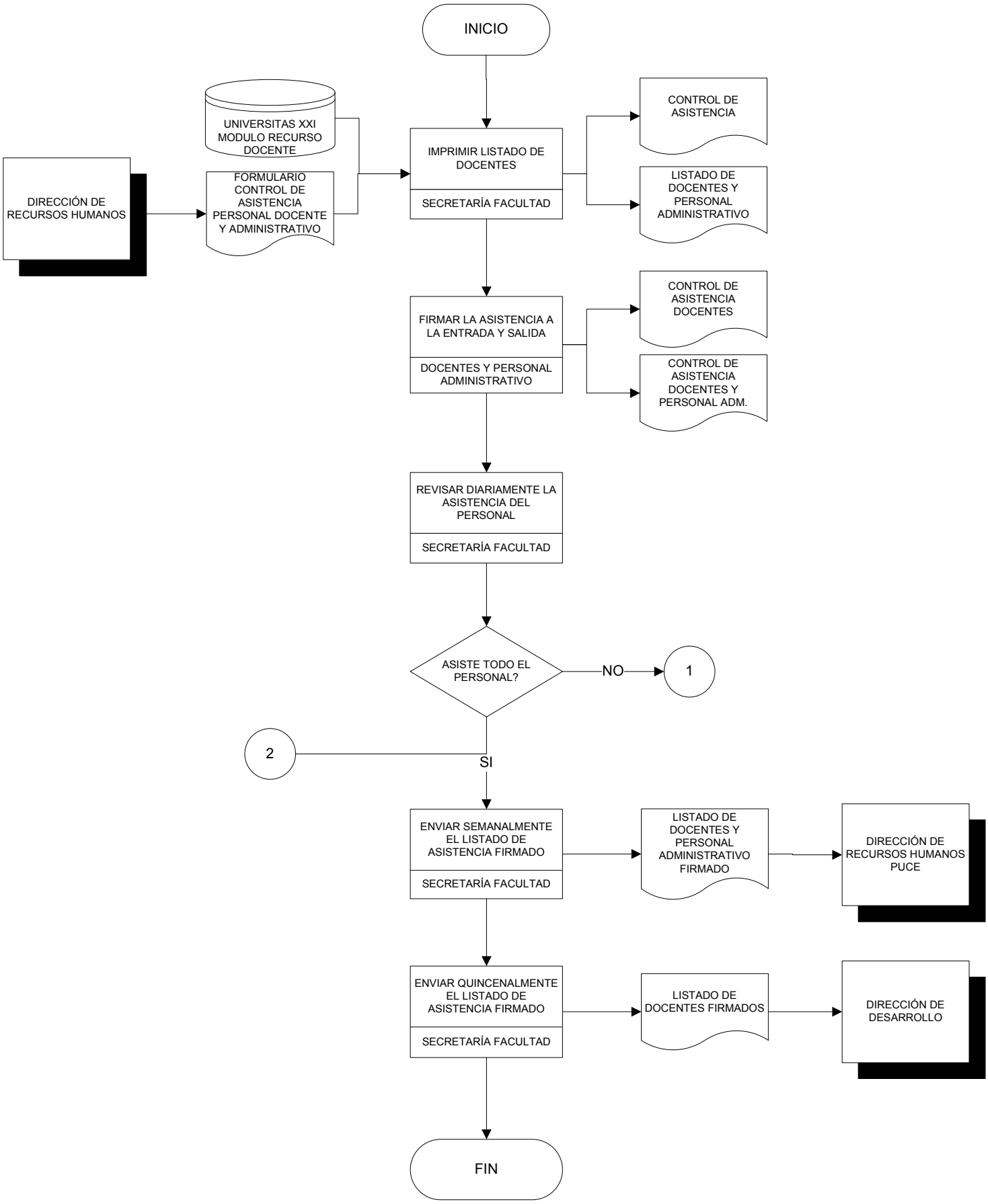
MEDICIÓN: (Dispositivos de medición, indicadores, etc.)

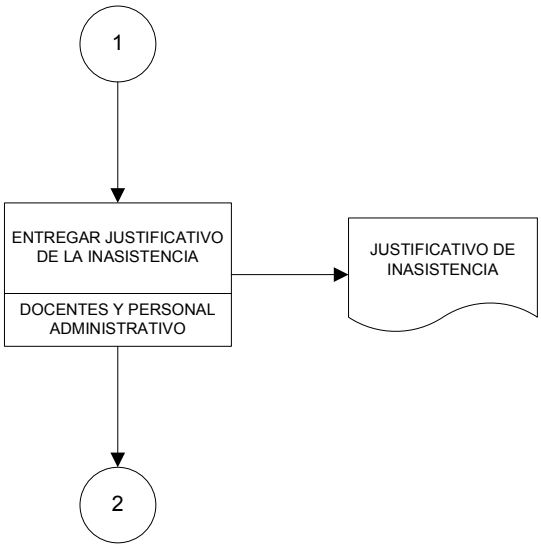
Aspectos fuertes	Aspectos débiles
	• No existen dispositivos de medición ni ningún tipo de indicador para este proceso.

DOCUMENTACIÓN: (Manuales, instructivos, registros físicos y digitales, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
	• No existen manuales del proceso en general.

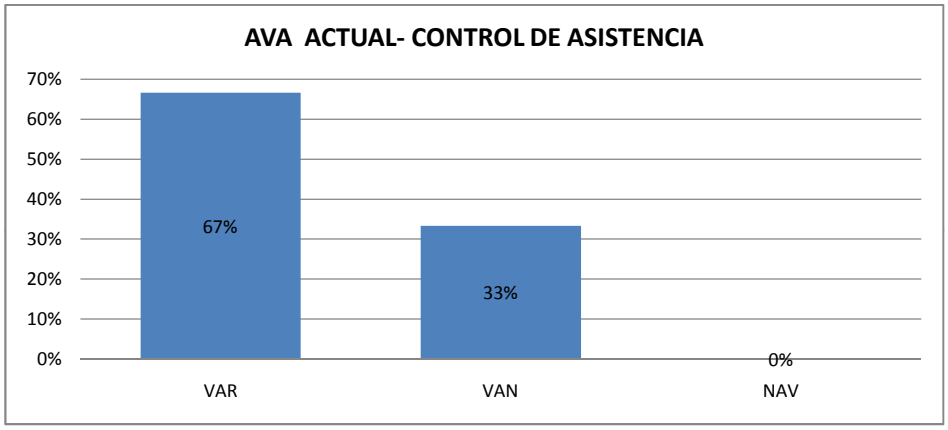
	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR	DIAGNÓSTICO DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CODIGO	Proceso: CONTROL DE ASISTENCIA PERSONAL	
Edición: 01		Página 1 de 2




1
ENTREGAR JUSTIFICATIVO DE LA INASISTENCIA
DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO
JUSTIFICATIVO DE INASISTENCIA
2

CONTROL DE ASISTENCIA PERSONAL				
N°	**ACTIVIDADES**	**VAR**	**VAN**	**NAV**
1	IMPRIMIR LISTADO DE DOCENTESS (SECRETARÍA FACULTAD)	X		
2	FIRMAR LA ASISTENCIA A LA ENTRADA Y SALIDA (DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO)	X		
3	REVISAR DIARIAMENTE LA ASISTENCIA DEL PERSONAL	X		
4	SI NO ASISTE TODO EL PERSONAL EL DOCENTES ENTREGA JUSTIFICATIVO DE LA INASISTENCIA (DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO)	X		
5	ENVIAR SEMANALMENTE EL LISTADO DE ASISTENCIA FIRMADO (SECRETARÍA FACULTAD)		X	
6	ENVIAR QUINCENALMENTE EL LISTADO DE ASISTENCIA FIRMADO (SECRETARÍA FACULTAD)		X	
TOTAL		**4**	**2**	**0**
PORCENTAJE		**67%**	**33%**	**0%**

VAR	67%
VAN	33%
NAV	0%
TOTAL	**100%**



ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

CONTROL DE ASISTENCIA PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO

PROCESO: (Mudas en general, valor agregado)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• El proceso cuenta con fechas límites de la Dirección de Recursos Humanos y la DGA lo que genera un mayor control de la Asistencia de Personal Administrativo y Docente.	• Se lo realiza de manera manual debería existir un sistema para que se registre electrónicamente la asistencia del personal. • No existe un control exacto cuando el personal administrativo y docente realiza el registro a la entrada y salida. • No se elabora informes de control de asistencias e inasistencias. • Todos los procesos realizados por la Secretaría de la Facultad se deberían unificar con el resto de Facultades.

PERSONAS: (Carga, remuneración, motivación, competencias, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Personal que realiza este proceso se encuentra altamente capacitado en las funciones que realiza y con experiencia en sus labores los que permite optimizar el tiempo. • Existe buen ambiente laboral y buena relación de trabajo entre el personal administrativo de la Facultad.	• No existen incentivos por parte de las autoridades de la Facultad que motiven al personal.

INFRAESTRUCTURA: (Edificaciones, instalaciones, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• A pesar de ser una edificación antigua la Infraestructura de las oficinas han sido readecuadas, por lo que cuentan con un lugar propicio para realizar sus actividades. • La Facultad cuenta con un ascensor que permita a las personas con discapacidad movilizarse a los pisos superiores. • Cuentan con un espacio de cafetería para los docentes y personal administrativo.	• Las aulas, oficinas administrativas y demás espacios físicos dentro de la edificación son demasiado fríos. • Instalaciones sanitarias antiguas, en ocasiones a dado lugar a inundaciones. • Los colores de la edificación interna y externa son muy opacos.

EQUIPOS: (Maquinaria, computadores, equipo de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
	• No cuenta con un reloj biométrico o tarjetas

	electrónicas para el registro de ingreso y salida del personal docente y administrativo de la Facultad. • Se debería implementar un scanner que sea manejado por la secretaría de la Facultad, solo hay uno que se encuentra en la secretaría de decanato.

SOFTWARE: (Licencias, desarrollo, reportes, etc.)

Aspectos fuertes	**Aspectos débiles**
• No Aplica	• No Aplica

MATERIALES: (Materia prima, suministros de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	**Aspectos débiles**
• Los suministros de oficina son entregados de manera oportuna y las cantidades suficientes.	

NORMATIVA: (Reglamentos, políticas, directrices, etc.)

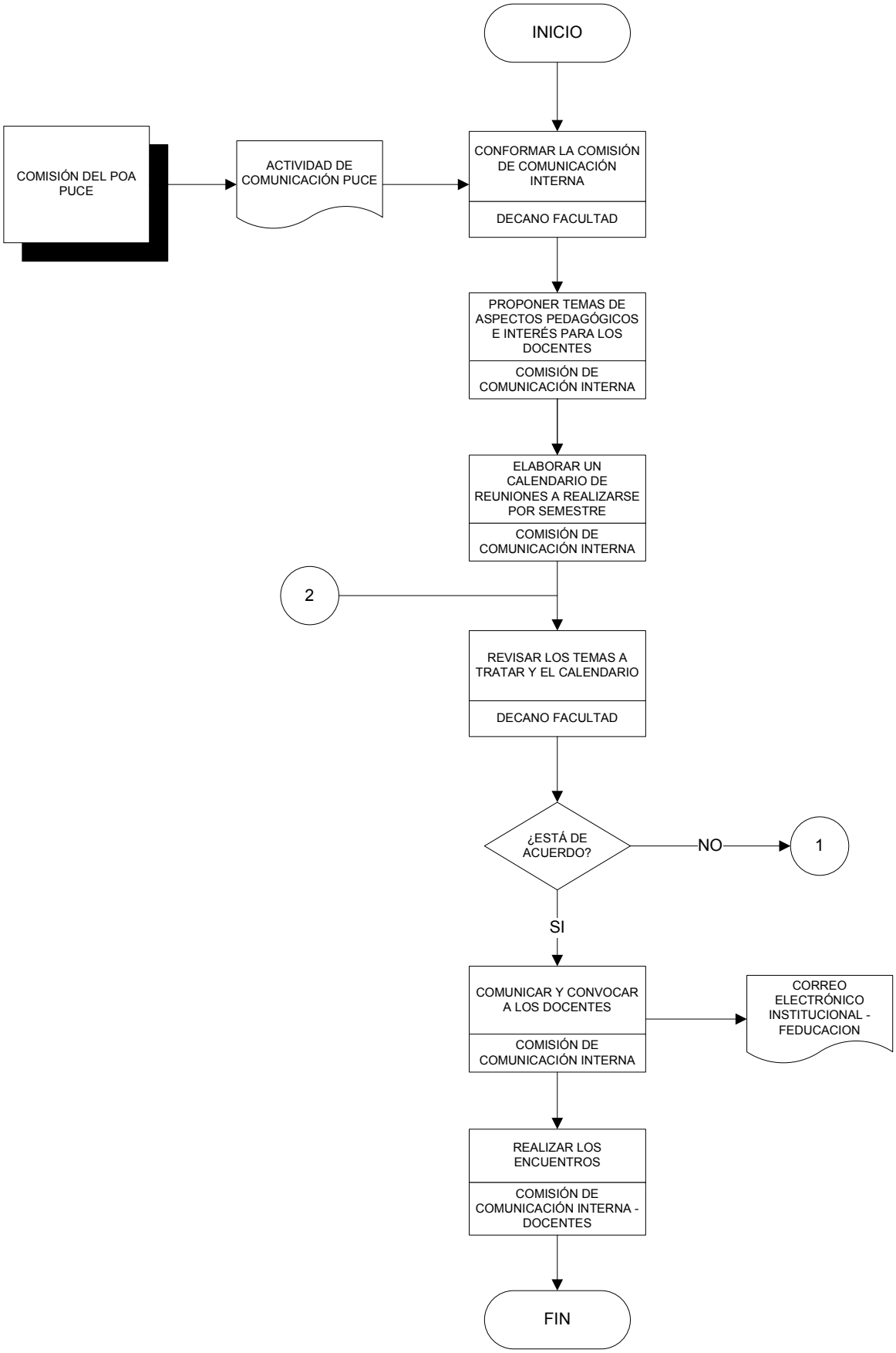
Aspectos fuertes	**Aspectos débiles**
• Reglamento General de Personal Académico. • Reglamento Interno de la PUCE	

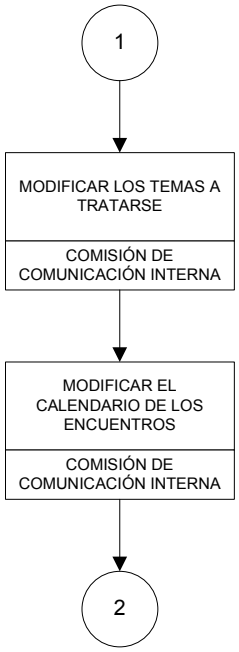
MEDICIÓN: (Dispositivos de medición, indicadores, etc.)

Aspectos fuertes	**Aspectos débiles**
	• No existen dispositivos de medición ni ningún tipo de indicador para este proceso.

DOCUMENTACIÓN: (Manuales, instructivos, registros físicos y digitales, etc.)

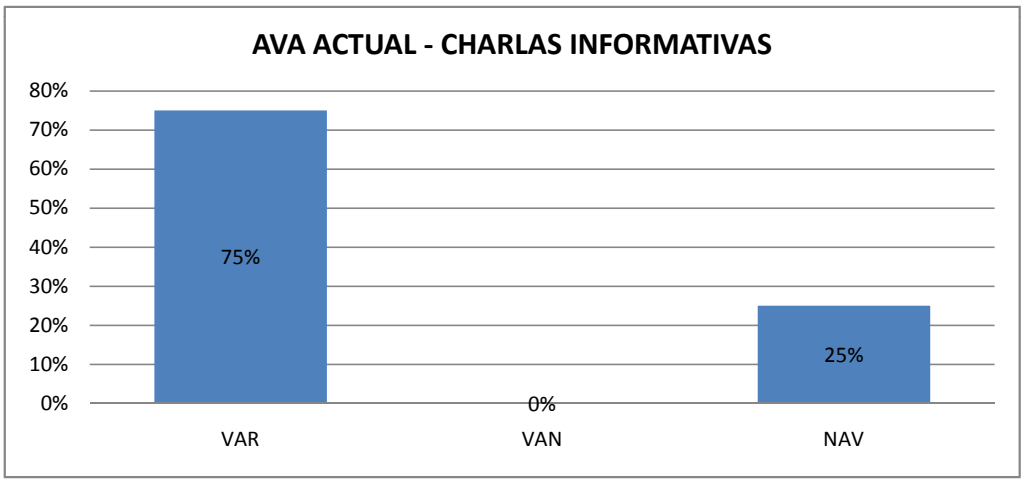
Aspectos fuertes	**Aspectos débiles**
	• No existen manuales del proceso en general.


INICIO
COMISIÓN DEL POA PUCE
ACTIVIDAD DE COMUNICACIÓN PUCE
CONFORMAR LA COMISIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA
DECANO FACULTAD
PROPONER TEMAS DE ASPECTOS PEDAGÓGICOS E INTERÉS PARA LOS DOCENTES
COMISIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA
ELABORAR UN CALENDARIO DE REUNIONES A REALIZARSE POR SEMESTRE
COMISIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA
2
REVISAR LOS TEMAS A TRATAR Y EL CALENDARIO
DECANO FACULTAD
¿ESTÁ DE ACUERDO?
NO
1
SI
COMUNICAR Y CONVOCAR A LOS DOCENTES
COMISIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA
CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL - FEDUCACION
REALIZAR LOS ENCUENTROS
COMISIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA - DOCENTES
FIN


1
MODIFICAR LOS TEMAS A TRATARSE
COMISIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA
MODIFICAR EL CALENDARIO DE LOS ENCUENTROS
COMISIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA
2

CHARLAS INFORMATIVAS DOCENTES				
N°	**ACTIVIDADES**	**VAR**	**VAN**	**NAV**
1	CONFORMAR LA COMISIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA (DECANO FACULTAD)	X		
2	PROPONER TEMAS DE ASPECTOS PEDAGÓGICOS E INTERÉS PARA LOS DOCENTES (COMISIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA)	X		
3	ELABORAR UN CALENDARIO DE REUNIONES A REALIZARSE POR SEMESTRE (COMISIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA)	X		
4	REVISAR LOS TEMAS A TRATARSE Y EL CALENDARIO (DECANO FACULTAD)	X		
5	SI NO ESTÁ DE ACUERDO MODIFICAR LOS TEMAS A TRATARSE (COMISIÓN DE COM)UNICACIÓN INTERNA			X
6	MODIFICAR EL CALENDARIO DE LOS ENCUENTROS (COMISIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA)			X
7	SI ESTÁ DE ACUERDO COMUNICAR Y CONVOCAR A LOS DOCENTES (COMISIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA)	X		
8	REALIZAR LOS ENCUENTROS (COMISIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA)	X		
TOTAL		**6**	**0**	**2**
PORCENTAJE		**75%**	**0%**	**25%**

VAR	75%
VAN	0%
NAV	25%
TOTAL	**100%**



ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

CHARLAS INFORMATIVAS DOCENTES

PROCESO: (Mudas en general, valor agregado)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Este proceso permite la integración y mejora la comunicación entre los docentes de la Facultad. • Informa temas que permiten mejorar el desarrollo intelectual y contribuye a la formación profesional del docente.	• Para escoger los temas no se cuenta con la participación directa de docentes, ni se realiza una consulta directa de los temas que les gustaría tratar en los encuentros realizados. • La programación y planificación de las charlas debería realizarse de manera directa con el Decano de la Facultad. • No cuenta con un proceso que identifique las necesidades de capacitación del personal docente de la Facultad.

PERSONAS: (Carga, remuneración, motivación, competencias, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Personal a cargo de este proceso, cuenta con competencias necesarias.	

INFRAESTRUCTURA: (Edificaciones, instalaciones, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• A pesar de ser una edificación antigua la Infraestructura de las oficinas han sido readecuadas, por lo que cuentan con un lugar propicio para realizar sus actividades. • La Facultad cuenta con un ascensor que permita a las personas con discapacidad movilizarse a los pisos superiores.	• Las aulas, oficinas administrativas y demás espacios físicos dentro de la edificación son demasiado fríos. • Instalaciones sanitarias antiguas, en ocasiones a dado lugar a inundaciones. • Los colores de la edificación interna y externa son muy opacos.

EQUIPOS: (Maquinaria, computadores, equipo de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No Aplica	• No Aplica

SOFTWARE: (Licencias, desarrollo, reportes, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No Aplica	• No Aplica

MATERIALES: (Materia prima, suministros de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Los suministros de oficina son entregados	

de manera oportuna y las cantidades suficientes.	

NORMATIVA: (Reglamentos, políticas, directrices, etc.)

Aspectos fuertes	**Aspectos débiles**
• Objetivos del Plan Operativo Anual de la Facultad.	•

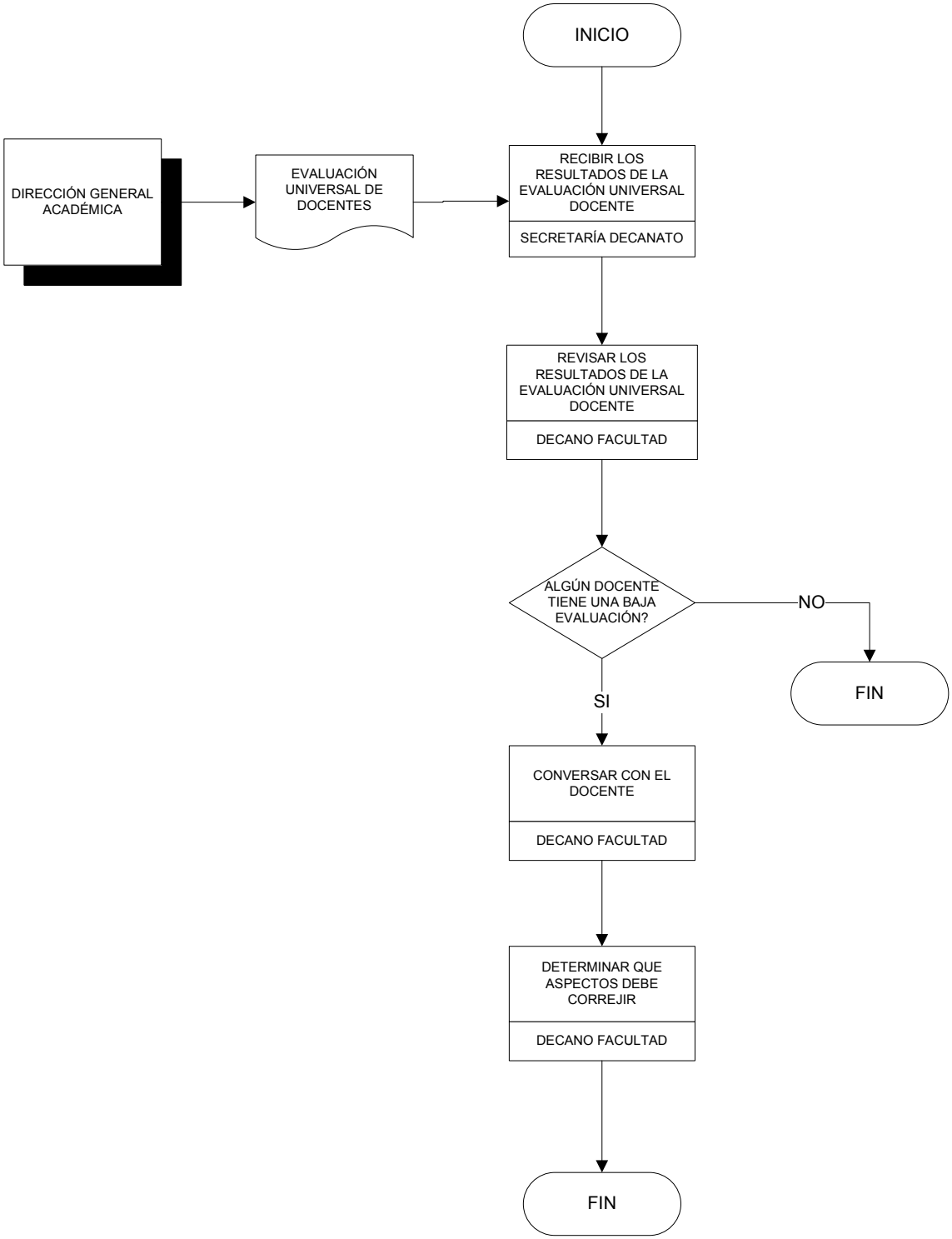
MEDICIÓN: (Dispositivos de medición, indicadores, etc.)

Aspectos fuertes	**Aspectos débiles**
	• No existen dispositivos de medición ni ningún tipo de indicador para este proceso.

DOCUMENTACIÓN: (Manuales, instructivos, registros físicos y digitales, etc.)

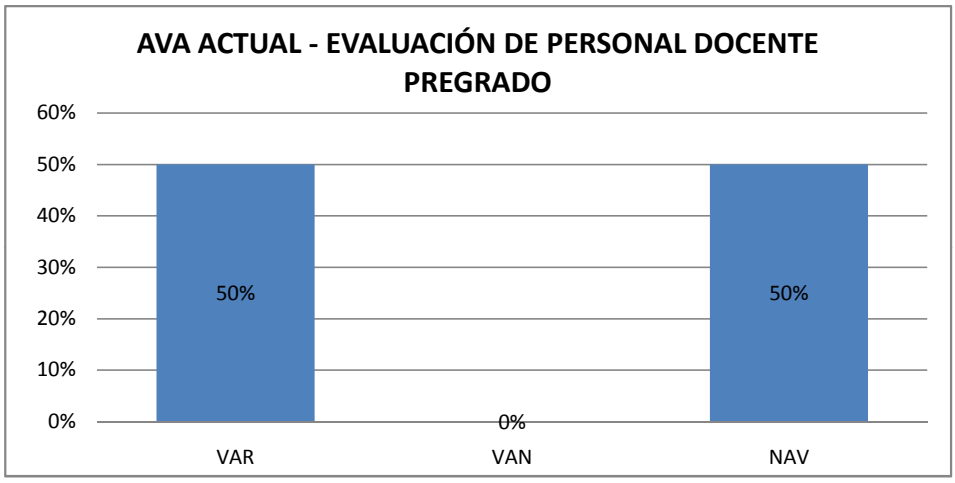
Aspectos fuertes	**Aspectos débiles**
	• No existen manuales del proceso en general.

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR	DIAGNÓSTICO DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CODIGO	Proceso: EVALUACIÓN DE PERSONAL DOCENTE PREGRADO
Edición: 01	Página 1 de 1



EVALUACIÓN DE PERSONAL DOCENTE PREGRADO				
N°	**ACTIVIDADES**	**VAR**	**VAN**	**NAV**
1	RECIBIR LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN UNIVERSAL DOCENTE (SECRETARÍA DECANATO)	X		
2	REVISAR LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN UNIVERSAL DOCENTE (DECANO FACULTAD)	X		
3	SI ALGÚN DOCENTE TIENE UNA BAJA EVALUACIÓN SE CONVERSA CON EL DOCENTE (DECANO FACULTAD)			X
4	DETERMINAR QUE ASPECTOS DEBE CORREJIR (DECANO FACULTAD)			X
TOTAL		**2**	**0**	**2**
PORCENTAJE		**50%**	**0%**	**50%**

VAR	50%
VAN	0%
NAV	50%
TOTAL	**100%**



ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

EVALUACIÓN DE PERSONAL DOCENTE PREGRADO

PROCESO: (Mudas en general, valor agregado)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• El proceso es manejado directamente por la DGA dónde se realiza la evaluación universal de Docentes de la PUCE por medio de la intranet de la Universidad.	• No existe un seguimiento para el personal que ha sido evaluado, ni una evaluación específica a cada docente que debería ser manejada directamente desde la Facultad de Ciencias de la Educación. • No se realiza un análisis específico de cada docente para determinar si requiere Retroalimentación.

PERSONAS: (Carga, remuneración, motivación, competencias, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
	• La Facultad no cuenta con personal específico que realice un seguimiento y aplicación de una retroalimentación a los docentes con baja evaluación.

INFRAESTRUCTURA: (Edificaciones, instalaciones, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No Aplica	• No Aplica

EQUIPOS: (Maquinaria, computadores, equipo de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No Aplica	• No Aplica

SOFTWARE: (Licencias, desarrollo, reportes, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No Aplica	• No Aplica

MATERIALES: (Materia prima, suministros de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Los suministros de oficina son entregados de manera oportuna y las cantidades suficientes.	

NORMATIVA: (Reglamentos, políticas, directrices, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles

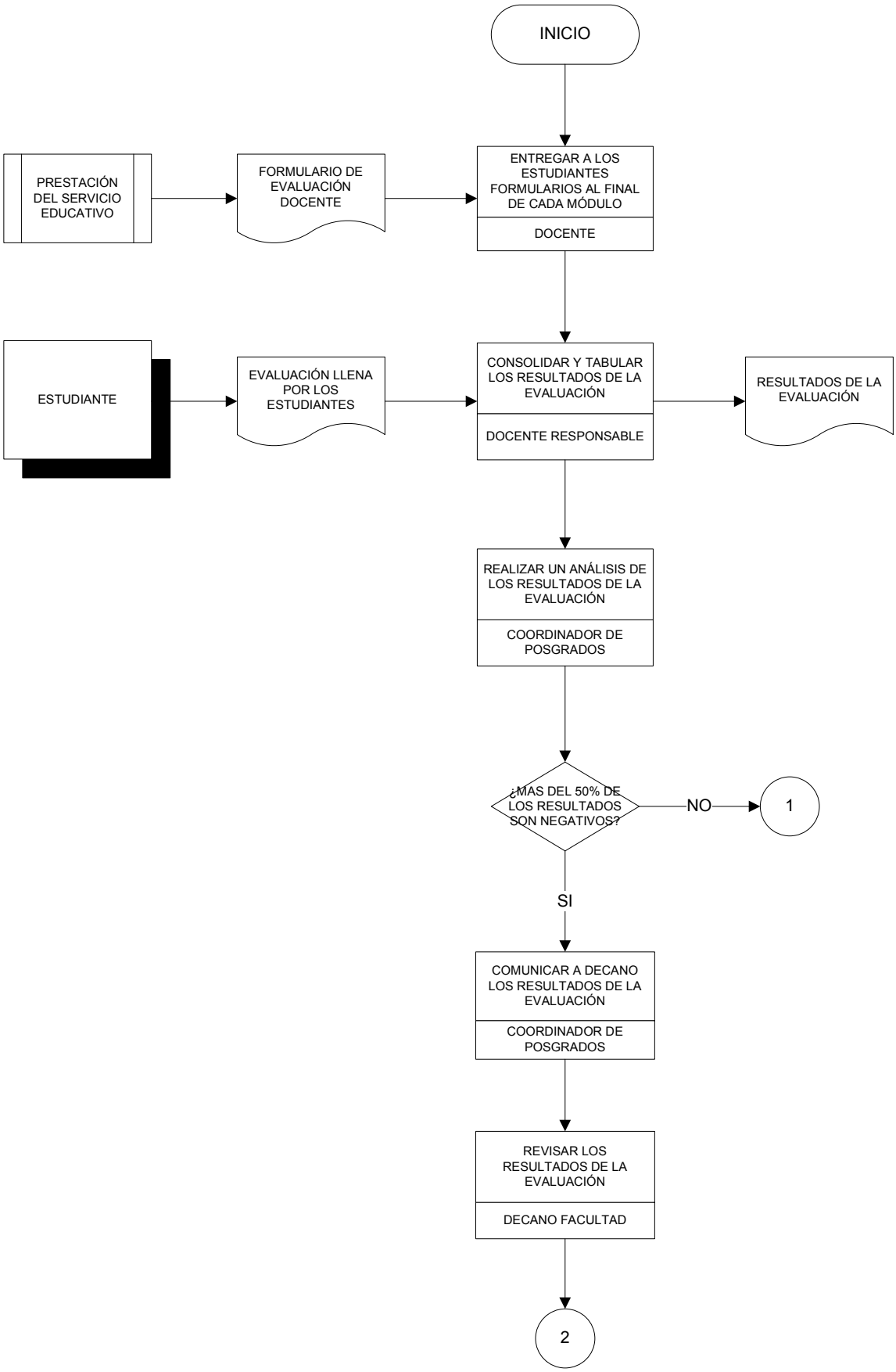
• No Aplica	• No Aplica

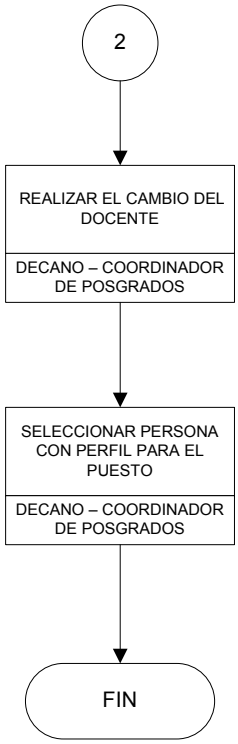
MEDICIÓN: (Dispositivos de medición, indicadores, etc.)

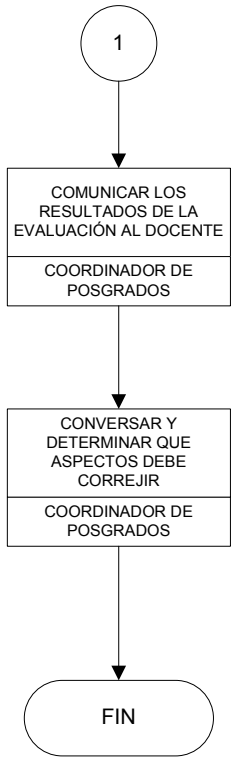
Aspectos fuertes	**Aspectos débiles**
	• No existen dispositivos de medición ni ningún tipo de indicador para este proceso.

DOCUMENTACIÓN: (Manuales, instructivos, registros físicos y digitales, etc.)

Aspectos fuertes	**Aspectos débiles**
	• No existen manuales del proceso en general.

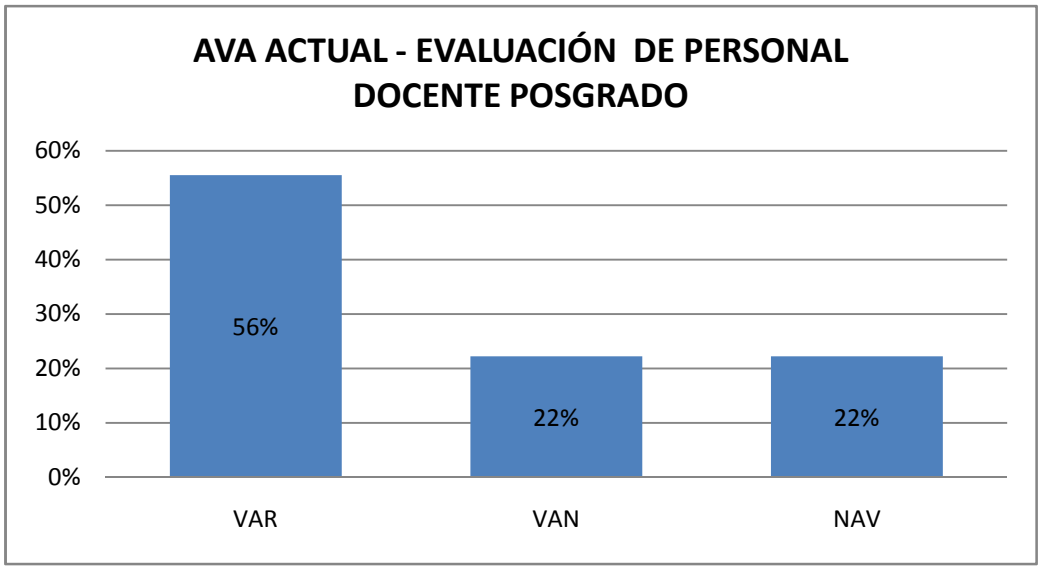

INICIO
PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO
FORMULARIO DE EVALUACIÓN DOCENTE
ENTREGAR A LOS ESTUDIANTES FORMULARIOS AL FINAL DE CADA MÓDULO
DOCENTE
ESTUDIANTE
EVALUACIÓN LLENA POR LOS ESTUDIANTES
CONSOLIDAR Y TABULAR LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN
DOCENTE RESPONSABLE
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN
REALIZAR UN ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN
COORDINADOR DE POSGRADOS
¿MAS DEL 50% DE LOS RESULTADOS SON NEGATIVOS?
NO
1
SI
COMUNICAR A DECANO LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN
COORDINADOR DE POSGRADOS
REVISAR LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN
DECANO FACULTAD
2


2
REALIZAR EL CAMBIO DEL DOCENTE
DECANO – COORDINADOR DE POSGRADOS
SELECCIONAR PERSONA CON PERFIL PARA EL PUESTO
DECANO – COORDINADOR DE POSGRADOS
FIN


1
COMUNICAR LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN AL DOCENTE
COORDINADOR DE POSGRADOS
CONVERSAR Y DETERMINAR QUE ASPECTOS DEBE CORREJIR
COORDINADOR DE POSGRADOS
FIN

EVALUACIÓN DE PERSONAL DOCENTE POSGRADO				
N°	ACTIVIDADES	VAR	VAN	NAV
1	ENTREGAR A LOS ESTUDIANTES FORMULARIOS AL FINAL DE CADA MÓDULO (DOCENTE)	X		
2	CONSOLIDAR Y TABULAR LOS RESULTADOS DE LA AVALUACIÓN (DOCENTE RESPONSABLE)	X		
3	REALIZAR UN ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN (COORDINADOR POSGRADOS)	X		
4	SI MAS DEL 50% DE LOS RESULTADOS NO SON NEGATIVOS SE COMUNICA AL DOCENTE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN (COORDINADOR DE POSGRADOS)	X		
5	CONVERSAR Y DETERMINAR QUE ASPECTOS DEBE CORREJIR (COORDINADOR DE POSGRADOS)	X		
6	SI MAS DEL 50% DE LOS RESULTADOS SON NEGATIVOS COMUNICAR A LA DECANO FACULTAD LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN (COORDINADOR DE POSGRADOS)			X
7	REVISAR LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN (DECANO FACULTAD)			X
8	REALIZAR EL CAMBIO DEL DOCENTE (DECANO FACULTAD / COORDINADOR DE POSGRADOS)		X	
9	SELECCIONAR PERSONA CON PERFIL PARA EL PUESTO (DECANO FACULTAD / COORDINADOR POSGRADOS)		X	
TOTAL		**5**	**2**	**2**
PORCENTAJE		**56%**	**22%**	**22%**

VAR	56%
VAN	22%
NAV	22%
TOTAL	**100%**



ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

EVALUACIÓN DE PERSONAL DOCENTE POSGRADO

PROCESO: (Mudas en general, valor agregado)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• La contratación del personal docente de posgrado es realizada mediante facturación por prestación de servicios, por lo que si existe una evaluación que no es satisfactoria al siguiente módulo no es contratado el mismo personal y se realiza el cambio sin ningún inconveniente.	• No se realiza un análisis específico de cada docente para determinar si requiere Retroalimentación en algún aspecto. • Se debe realizar una evaluación por cada clase prestada que determine qué factores se deberían corregir la siguiente clase y no esperar hasta que finalice el módulo de estudios para realizarlo.

PERSONAS: (Carga, remuneración, motivación, competencias, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
	• La Facultad no cuenta con personal capacitado para realizar un debido seguimiento y aplicación de una retroalimentación a los docentes con baja evaluación.

INFRAESTRUCTURA: (Edificaciones, instalaciones, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No Aplica	

EQUIPOS: (Maquinaria, computadores, equipo de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No Aplica	

SOFTWARE: (Licencias, desarrollo, reportes, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No Aplica	

MATERIALES: (Materia prima, suministros de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Los suministros de oficina son entregados de manera oportuna y las cantidades suficientes.	

NORMATIVA: (Reglamentos, políticas, directrices, etc.)

ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

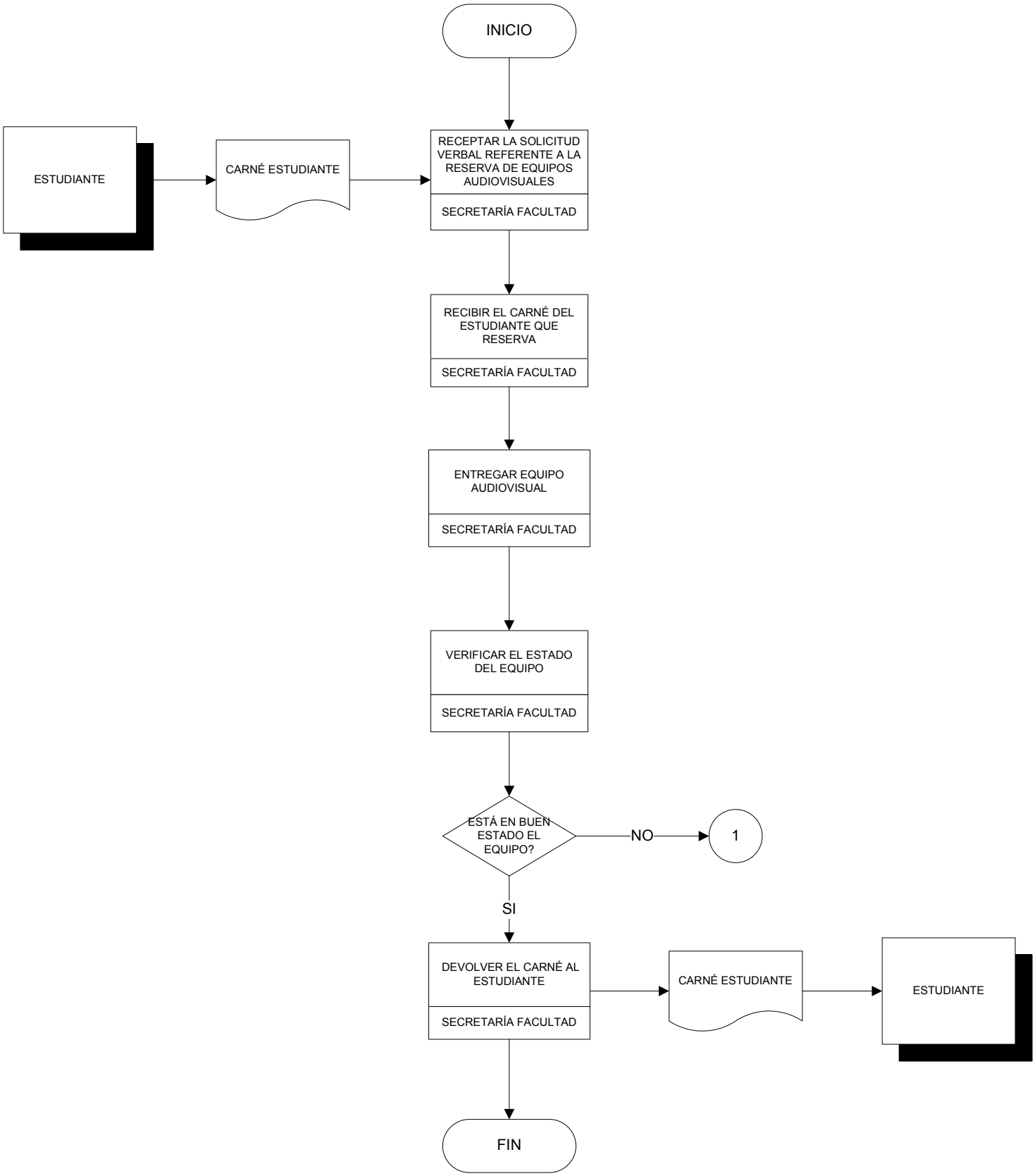
Aspectos fuertes	**Aspectos débiles**
• NO APLICA	

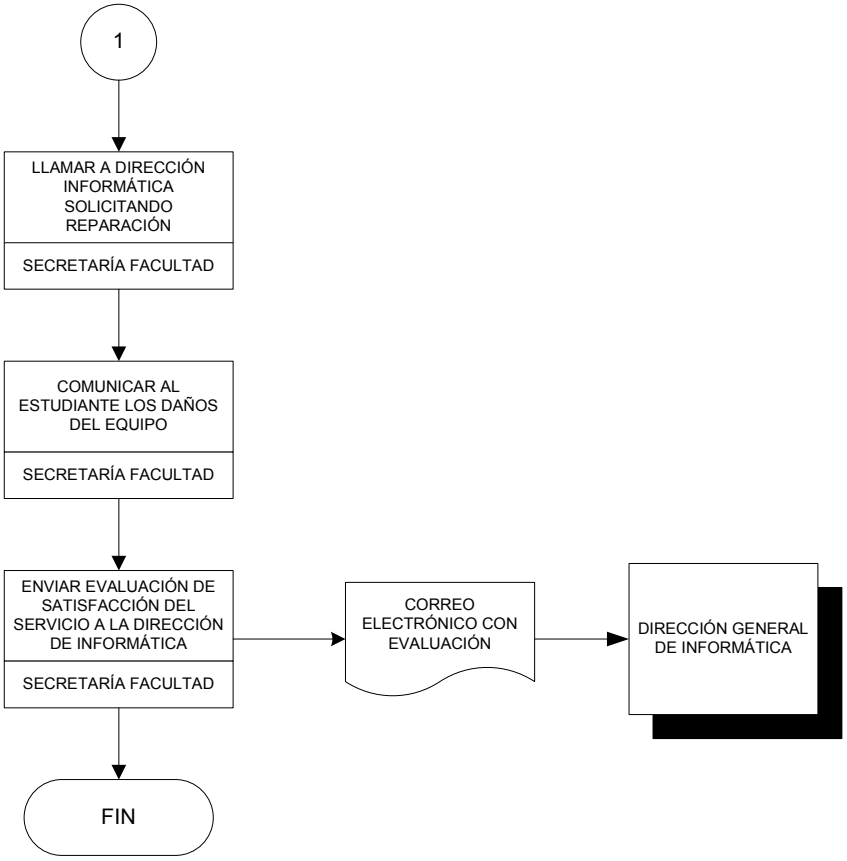
MEDICIÓN: (Dispositivos de medición, indicadores, etc.)

Aspectos fuertes	**Aspectos débiles**
	• No existen dispositivos de medición ni ningún tipo de indicador para este proceso.

DOCUMENTACIÓN: (Manuales, instructivos, registros físicos y digitales, etc.)

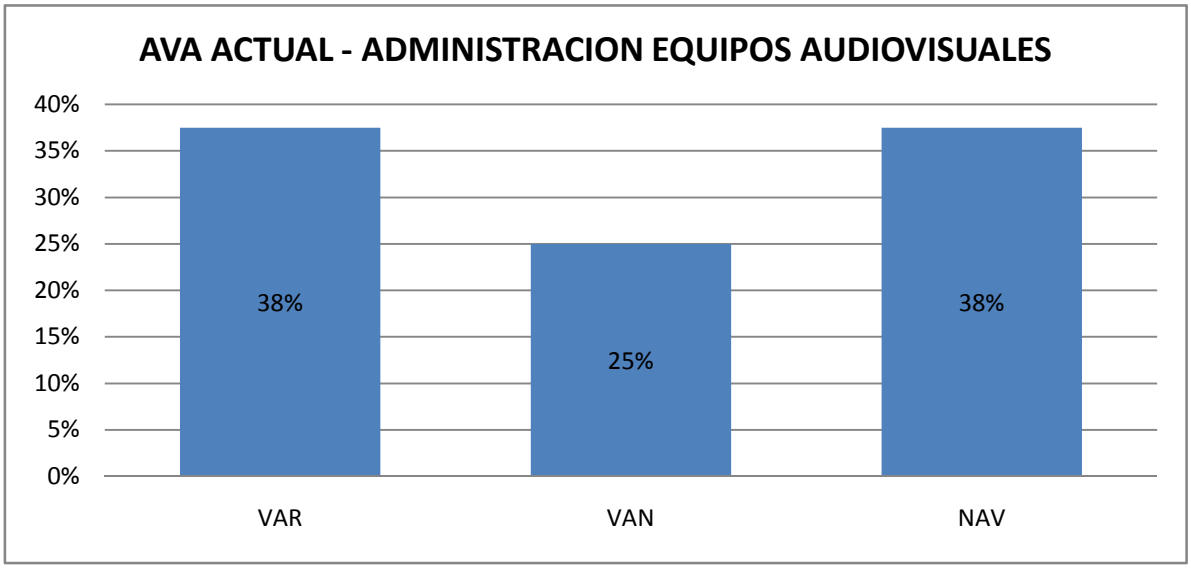
Aspectos fuertes	**Aspectos débiles**
	• No existen manuales del proceso en general.


INICIO
ESTUDIANTE
CARNÉ ESTUDIANTE
RECEPTAR LA SOLICITUD VERBAL REFERENTE A LA RESERVA DE EQUIPOS AUDIOVISUALES
SECRETARÍA FACULTAD
RECIBIR EL CARNÉ DEL ESTUDIANTE QUE RESERVA
SECRETARÍA FACULTAD
ENTREGAR EQUIPO AUDIOVISUAL
SECRETARÍA FACULTAD
VERIFICAR EL ESTADO DEL EQUIPO
SECRETARÍA FACULTAD
ESTÁ EN BUEN ESTADO EL EQUIPO?
NO
1
SI
DEVOLVER EL CARNÉ AL ESTUDIANTE
SECRETARÍA FACULTAD
CARNÉ ESTUDIANTE
ESTUDIANTE
FIN


1
LLAMAR A DIRECCIÓN INFORMÁTICA SOLICITANDO REPARACIÓN
SECRETARÍA FACULTAD
COMUNICAR AL ESTUDIANTE LOS DAÑOS DEL EQUIPO
SECRETARÍA FACULTAD
ENVIAR EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO A LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
SECRETARÍA FACULTAD
CORREO ELECTRÓNICO CON EVALUACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA
FIN

ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS AUDIOVISUALES				
N°	ACTIVIDADES	VAR	VAN	NAV
1	RECEPTAR LA SOLICITUD VERBAL REFERENTE A LA RESERVA DE EQUIPOS AUDIOVISUALES (SECRETARÍA FACULTAD)	X		
2	RECIBIR EL CARNÉ DEL ESTUDIANTE QUE RESERVA (SECRETARÍA FACULTAD)		X	
3	ENTREGAR EL EQUIPO AUDIOVISUAL (SECRETARÍA FACULTAD)	X		
4	VERIFICAR EL ESTADO DEL EQUIPO (SECRETARÍA FACULTAD)	X		
5	SI ESTÁ EN BUEN ESTADO DEVOLVER EL CARNÉ AL ESTUDIANTE (SECRETARÍA FACULTAD)		X	
6	SI NO ESTÁ EN BUEN ESTADO ENTREGAR A UN TÉCNICO QUE VERIFIQUE DAÑOS DEL EQUIPO (SECRETARÍA FACULTAD)			X
7	COMUNICAR AL ESTUDIANTE LOS DAÑOS DEL ESQUIPO (SECRETARÍA FACULTAD)			X
8	ENTREGAR A UN TÉCNICO PARA QUE REALICE EL ARREGLO DEL EQUIPO (SECREATARÍA FACULTAD)			X
TOTAL		**3**	**2**	**3**
PORCENTAJE		**38%**	**25%**	**38%**

VAR	38%
VAN	25%
NAV	38%
TOTAL	**100%**



ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS AUDIOVISUALES

PROCESO: (Mudas en general, valor agregado)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• La única aula que se encuentra equipada en la Facultad es manejada directamente por la Dirección de Informática de la PUCE, por lo que la reservación se la realiza directamente por el sistema.	• La Facultad solo cuenta con un aula que se encuentra equipada con audiovisuales. • Cuenta con un infocus que es solicitado directamente desde la secretaría de la Facultad.

PERSONAS: (Carga, remuneración, motivación, competencias, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Personal de secretaría entrega el infocus cuando es requerido por el estudiante.	•

INFRAESTRUCTURA: (Edificaciones, instalaciones, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• La Facultad cuenta con un ascensor que permita a las personas con discapacidad movilizarse a los pisos superiores. • Cuentan con un espacio de cafetería para los docentes y personal administrativo.	• No cuenta con aulas equipadas con equipos de audiovisuales.

EQUIPOS: (Maquinaria, computadores, equipo de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
	• No hay suficientes equipos de audiovisuales.

SOFTWARE: (Licencias, desarrollo, reportes, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No Aplica	• No Aplica

MATERIALES: (Materia prima, suministros de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No Aplica	• No Aplica

NORMATIVA: (Reglamentos, políticas, directrices, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No Aplica	• No Aplica

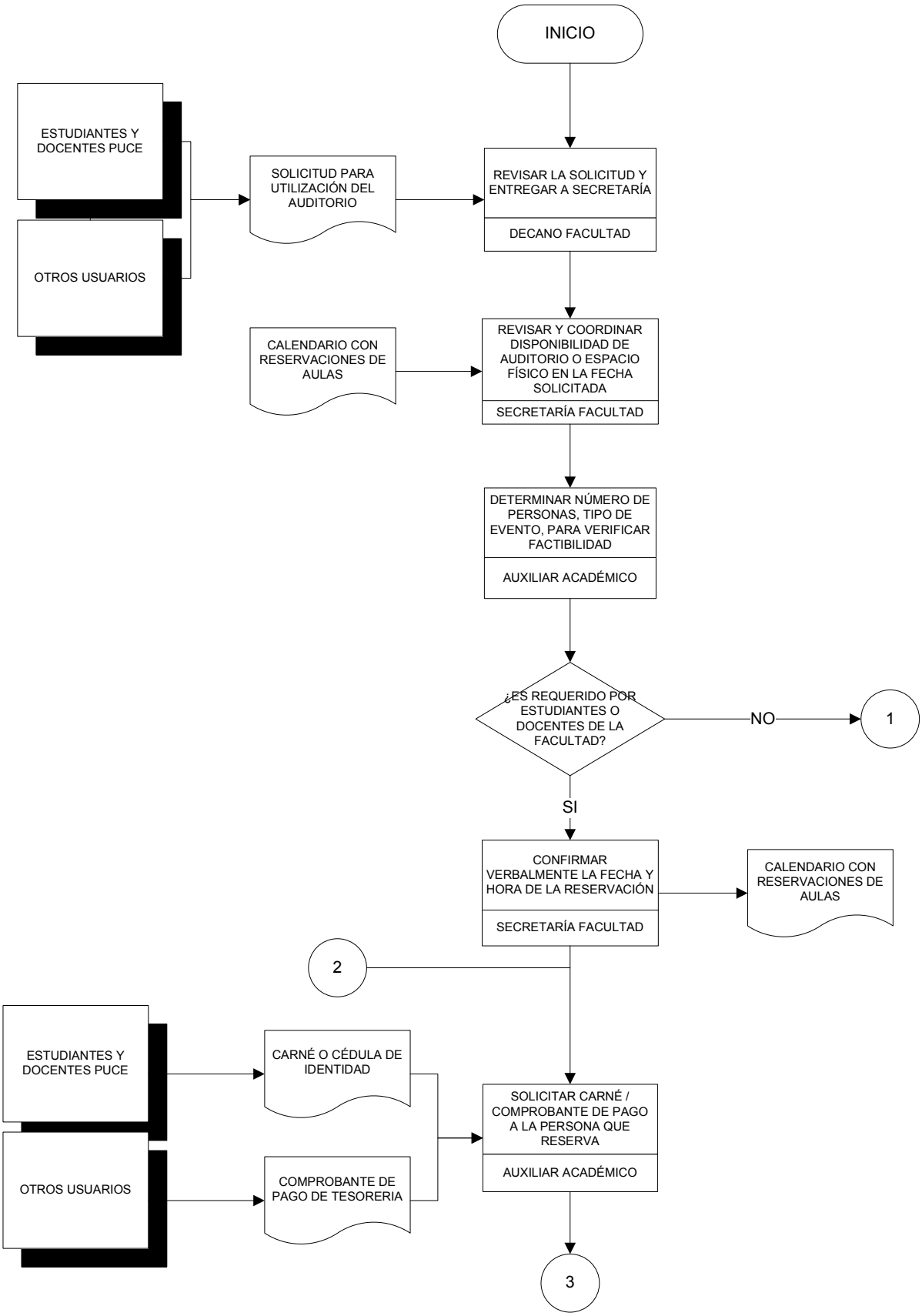
ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

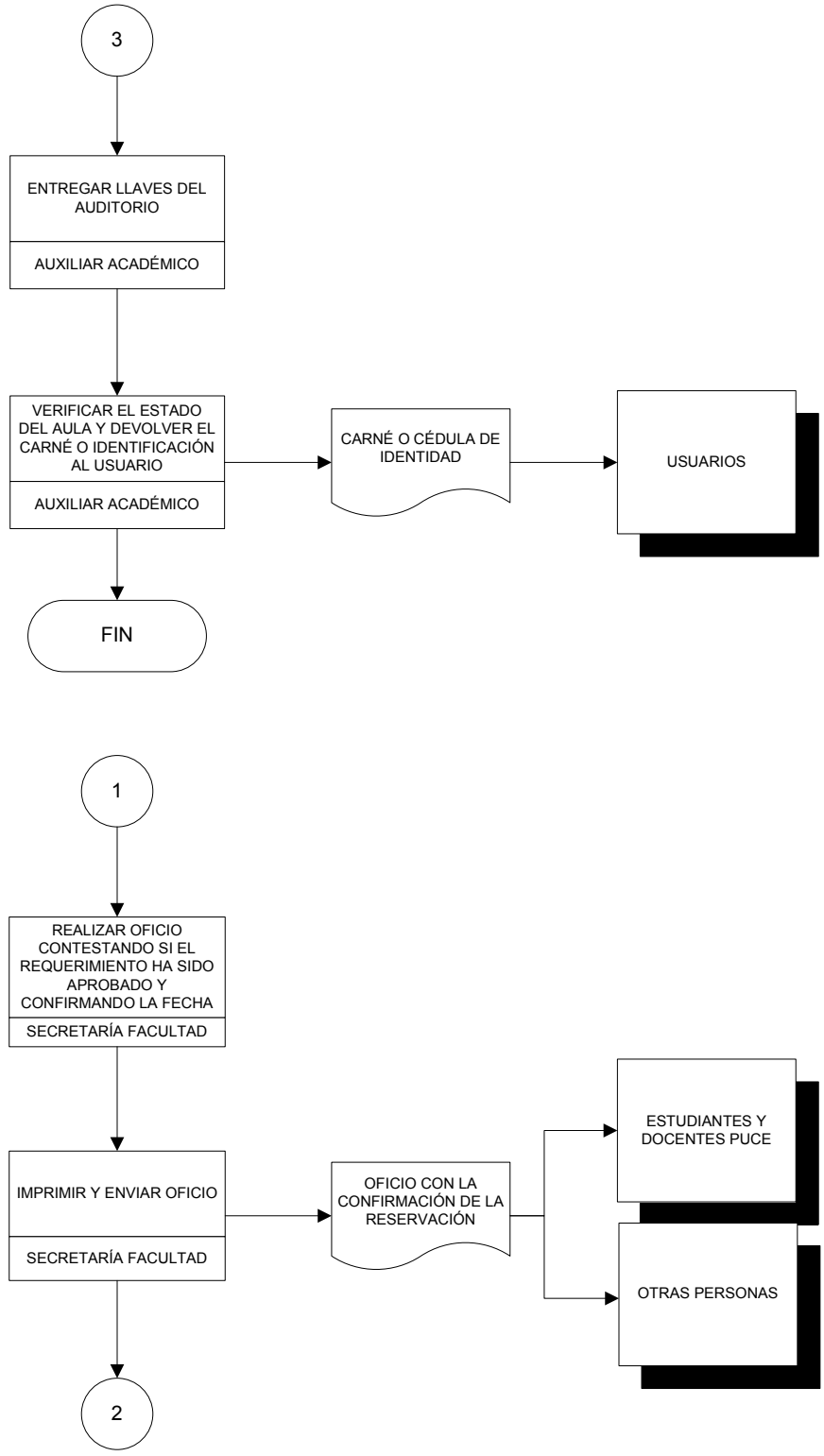
MEDICIÓN: (Dispositivos de medición, indicadores, etc.)

Aspectos fuertes	**Aspectos débiles**
	• No existen dispositivos de medición ni ningún tipo de indicador para este proceso.

DOCUMENTACIÓN: (Manuales, instructivos, registros físicos y digitales, etc.)

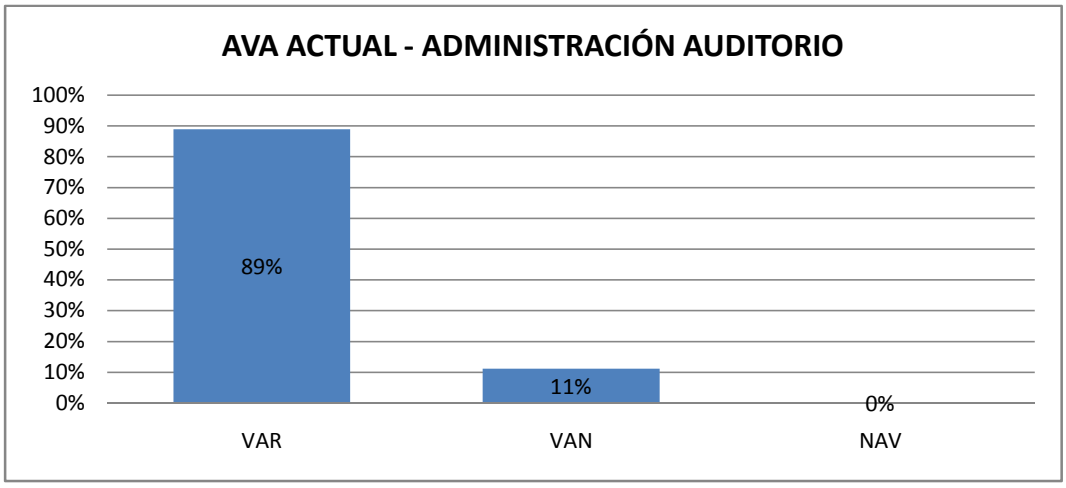
Aspectos fuertes	**Aspectos débiles**
	• No existen manuales del proceso en general.


INICIO
ESTUDIANTES Y DOCENTES PUCE
OTROS USUARIOS
SOLICITUD PARA UTILIZACIÓN DEL AUDITORIO
REVISAR LA SOLICITUD Y ENTREGAR A SECRETARÍA
DECANO FACULTAD
CALENDARIO CON RESERVACIONES DE AULAS
REVISAR Y COORDINAR DISPONIBILIDAD DE AUDITORIO O ESPACIO FÍSICO EN LA FECHA SOLICITADA
SECRETARÍA FACULTAD
DETERMINAR NÚMERO DE PERSONAS, TIPO DE EVENTO, PARA VERIFICAR FACTIBILIDAD
AUXILIAR ACADÉMICO
¿ES REQUERIDO POR ESTUDIANTES O DOCENTES DE LA FACULTAD?
NO
1
SI
CONFIRMAR VERBALMENTE LA FECHA Y HORA DE LA RESERVACIÓN
SECRETARÍA FACULTAD
CALENDARIO CON RESERVACIONES DE AULAS
2
ESTUDIANTES Y DOCENTES PUCE
OTROS USUARIOS
CARNÉ O CÉDULA DE IDENTIDAD
COMPROBANTE DE PAGO DE TESORERIA
SOLICITAR CARNÉ / COMPROBANTE DE PAGO A LA PERSONA QUE RESERVA
AUXILIAR ACADÉMICO
3


3
ENTREGAR LLAVES DEL AUDITORIO
AUXILIAR ACADÉMICO
VERIFICAR EL ESTADO DEL AULA Y DEVOLVER EL CARNÉ O IDENTIFICACIÓN AL USUARIO
AUXILIAR ACADÉMICO
CARNÉ O CÉDULA DE IDENTIDAD
USUARIOS
FIN
1
REALIZAR OFICIO CONTESTANDO SI EL REQUERIMIENTO HA SIDO APROBADO Y CONFIRMANDO LA FECHA
SECRETARÍA FACULTAD
IMPRIMIR Y ENVIAR OFICIO
SECRETARÍA FACULTAD
OFICIO CON LA CONFIRMACIÓN DE LA RESERVACIÓN
ESTUDIANTES Y DOCENTES PUCE
OTRAS PERSONAS
2

ADMINISTRACIÓN DE AUDITORIO				
N°	ACTIVIDADES	VAR	VAN	NAV
1	REVISAR LA SOLICITUD Y ENTREGAR A SECRETARÍA (DECANO FACULTAD)	X		
2	REVISAR Y COORDINAR DISPONIBILIDAD DE AUDITORIO O ESPACIO FÍSICO EN LA FECHA SOLICITADA (SECRETARÍA FACULTAD)	X		
3	DETERMINAR NÚMERO DE PERSONAS Y TIPO DE EVENTO, PARA VERIFICAR FACTIBILIDAD (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
4	SI NO ES SOLICITADO POR ESTUDIANTES O DOCENTES DE LA FACULTAD REALIZAR OFICIO CONTESTANDO SI EL REQUERIMIENTO HA SIDO APROBADO Y CONFIRMANDO LA FECHA (SECRETARÍA FACULTAD)	X		
5	IMPRIMIR Y ENVIAR OFICIO (SECRETARÍA FACULTAD)		X	
6	SI ES SOLICITADO POR ESTUDIANTES O DOCENTES DE LA FACULTAD CONFIRMAR VERBALMENTE LA FECHA Y HORA DE LA RESERVACIÓN (SECRETARÍA FACULTAD)	X		
7	SOLICITAR CARNÉ / COMPROBANTE DE PAGO A LA PERSONA QUE RESERVA (SECRETARÍA FACULTAD)	X		
8	ENTREGAR LLAVES DEL AUDITORIO AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
9	VERIFICAR EL ESTADO DEL AULA Y DEVOLVER EL CARNÉ O IDENTIFICACIÓN AL USUARIO (AUXILIAR ACADÉMICO)	X		
TOTAL		**8**	**1**	**0**
PORCENTAJE		**89%**	**11%**	**0%**

VAR	89%
VAN	11%
NAV	0%
TOTAL	**100%**



ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

ADMINISTRACIÓN DE AUDITORIO

PROCESO: (Mudas en general, valor agregado)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• La Facultad cuenta con un Auditorio nuevo que sirve para realizar cualquier tipo de evento. • Ha sido implementado un reglamento realizado por secretaría para el uso del Auditorio.	• El auditorio no se encuentra equipado completamente, por lo que los Usuarios deben solicitar la instalación del sonido en la DGA. • Existe deficiencia en el equipamiento de las aulas de la Facultad. • Todo el proceso para reservar las aulas y espacios físicos se lo realiza de manera manual.

PERSONAS: (Carga, remuneración, motivación, competencias, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Los espacios físicos y auditorio son solicitados directamente a la Secretaría de la Facultad.	

INFRAESTRUCTURA: (Edificaciones, instalaciones, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• .	• Las aulas, oficinas administrativas y demás espacios físicos dentro de la edificación son demasiado fríos. • Instalaciones sanitarias antiguas, en ocasiones a dado lugar a inundaciones. • Los colores de la edificación interna y externa son muy opacos.

EQUIPOS: (Maquinaria, computadores, equipo de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
	• No cuenta con suficientes equipos de audiovisuales. • El auditorio no se encuentra equipado completamente no cuenta con Sonido.

SOFTWARE: (Licencias, desarrollo, reportes, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No Aplica	• No Aplica

ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

MATERIALES: (Materia prima, suministros de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	**Aspectos débiles**
• No Aplica	• No Aplica

NORMATIVA: (Reglamentos, políticas, directrices, etc.)

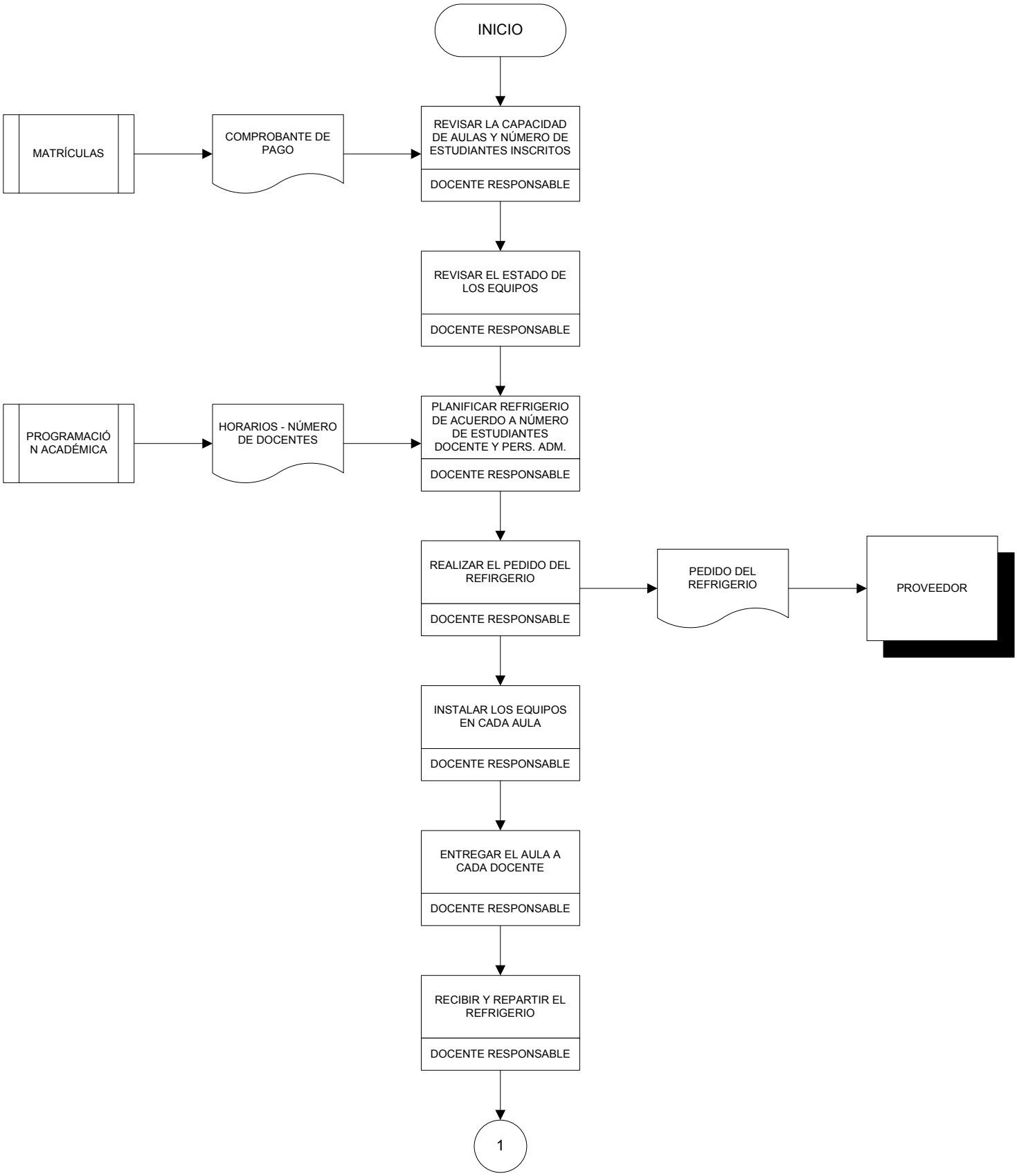
Aspectos fuertes	**Aspectos débiles**
• Hay reglamento interno para el uso del Auditorio de la Facultad.	

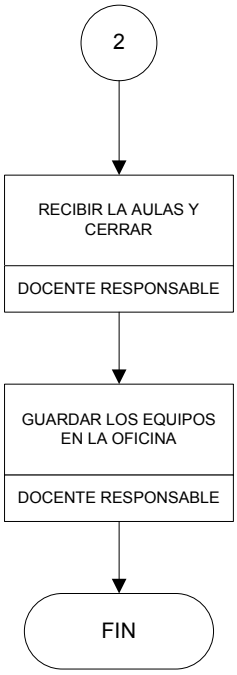
MEDICIÓN: (Dispositivos de medición, indicadores, etc.)

Aspectos fuertes	**Aspectos débiles**
	• No existen dispositivos de medición ni ningún tipo de indicador para este proceso.

DOCUMENTACIÓN: (Manuales, instructivos, registros físicos y digitales, etc.)

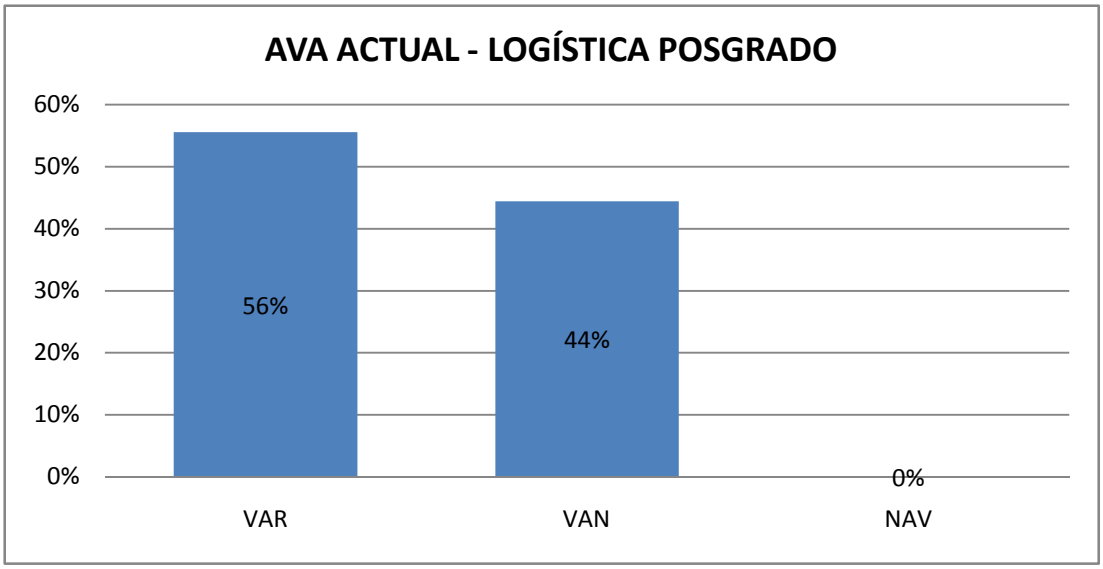
Aspectos fuertes	**Aspectos débiles**
	• No existen manuales del proceso en general.


INICIO
MATRÍCULAS
COMPROBANTE DE PAGO
REVISAR LA CAPACIDAD DE AULAS Y NÚMERO DE ESTUDIANTES INSCRITOS
DOCENTE RESPONSABLE
REVISAR EL ESTADO DE LOS EQUIPOS
DOCENTE RESPONSABLE
PROGRAMACIÓ N ACADÉMICA
HORARIOS - NÚMERO DE DOCENTES
PLANIFICAR REFRIGERIO DE ACUERDO A NÚMERO DE ESTUDIANTES DOCENTE Y PERS. ADM.
DOCENTE RESPONSABLE
REALIZAR EL PEDIDO DEL REFIRGERIO
DOCENTE RESPONSABLE
PEDIDO DEL REFRIGERIO
PROVEEDOR
INSTALAR LOS EQUIPOS EN CADA AULA
DOCENTE RESPONSABLE
ENTREGAR EL AULA A CADA DOCENTE
DOCENTE RESPONSABLE
RECIBIR Y REPARTIR EL REFRIGERIO
DOCENTE RESPONSABLE
1


2
RECIBIR LA AULAS Y CERRAR
DOCENTE RESPONSABLE
GUARDAR LOS EQUIPOS EN LA OFICINA
DOCENTE RESPONSABLE
FIN

LOGÍSTICA DE POSGRADO				
N°	**ACTIVIDADES**	**VAR**	**VAN**	**NAV**
1	REVISAR LA CAPACIDAD DE AULAS Y NÚMERO DE ESTUDIANTES INSCRITOS (DOCENTE RESPONSABLE)	X		
2	REVISAR EL ESTADO DE LOS EQUIPOS (DOCENTE RESPONSABLE)		X	
3	PLANIFICAR REFRIGERIO DE ACUERDO A NÚMERO DE ESTUDIANTES DOCENTE Y PERS. ADM. (DOCENTE RESPONSABLE)	X		
4	REALIZAR EL PEDIDO DEL REFIRGERIO (DOCENTE RESPONSABLE)		X	
5	INSTALAR LOS EQUIPOS EN CADA AULA (DOCENTE RESPONSABLE)		X	
6	ENTREGAR EL AULA A CADA DOCENTE (DOCENTE RESPONSABLE)	X		
7	RECIBIR Y REPARTIR EL REFRIGERIO (DOCENTE RESPONSABLE)		X	
8	RECIBIR LA AULAS Y CERRAR (DOCENTE RESPONSABLE)	X		
9	GUARDAR LOS EQUIPOS EN LA OFICINA (DOCENTE RESPONSABLE)	X		
TOTAL		**5**	**4**	**0**
PORCENTAJE		**56%**	**44%**	**0%**

VAR	56%
VAN	44%
NAV	0%
TOTAL	**100%**



ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

LOGISTICA DE POSGRADO

PROCESO: (Mudas en general, valor agregado)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Los posgrados manejan sus propios equipos los cuales han sido autofinanciados.	• Para cada clase se tiene que instalar y desinstalar los equipos de Audiovisuales ya que no existen aulas equipadas. • No se cuenta con un proceso que de solución a los problemas de infraestructura presentado en el proceso.

PERSONAS: (Carga, remuneración, motivación, competencias, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Persona responsable de este proceso altamente capacitado lo que le permite optimizar tiempo y realizar sus actividades de manera eficiente.	

INFRAESTRUCTURA: (Edificaciones, instalaciones, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• A pesar de ser una edificación antigua la Infraestructura de las oficinas son adecuadas, cuentan con oficinas cómodas que les permite trabajar en un lugar propicio al realizar sus actividades. • El edifico tiene un amplio espacio que permite que no haya hacinamiento de personas. • La Facultad cuenta con un ascensor que permita a las personas con discapacidad movilizarse a los pisos superiores. • Cuentan con un espacio de cafetería para los docentes y personal administrativo.	• Las aulas, oficinas administrativas y demás espacios físicos dentro de la edificación son demasiado fríos. • Instalaciones sanitarias antiguas, en ocasiones a dado lugar a inundaciones.

EQUIPOS: (Maquinaria, computadores, equipo de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Maquinaria, computadoras y equipo de oficina adecuados para las actividades realizadas.	

ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

SOFTWARE: (Licencias, desarrollo, reportes, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No Aplica	• No Aplica

MATERIALES: (Materia prima, suministros de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Los suministros de oficina son entregados de manera oportuna y las cantidades suficientes.	

NORMATIVA: (Reglamentos, políticas, directrices, etc.)

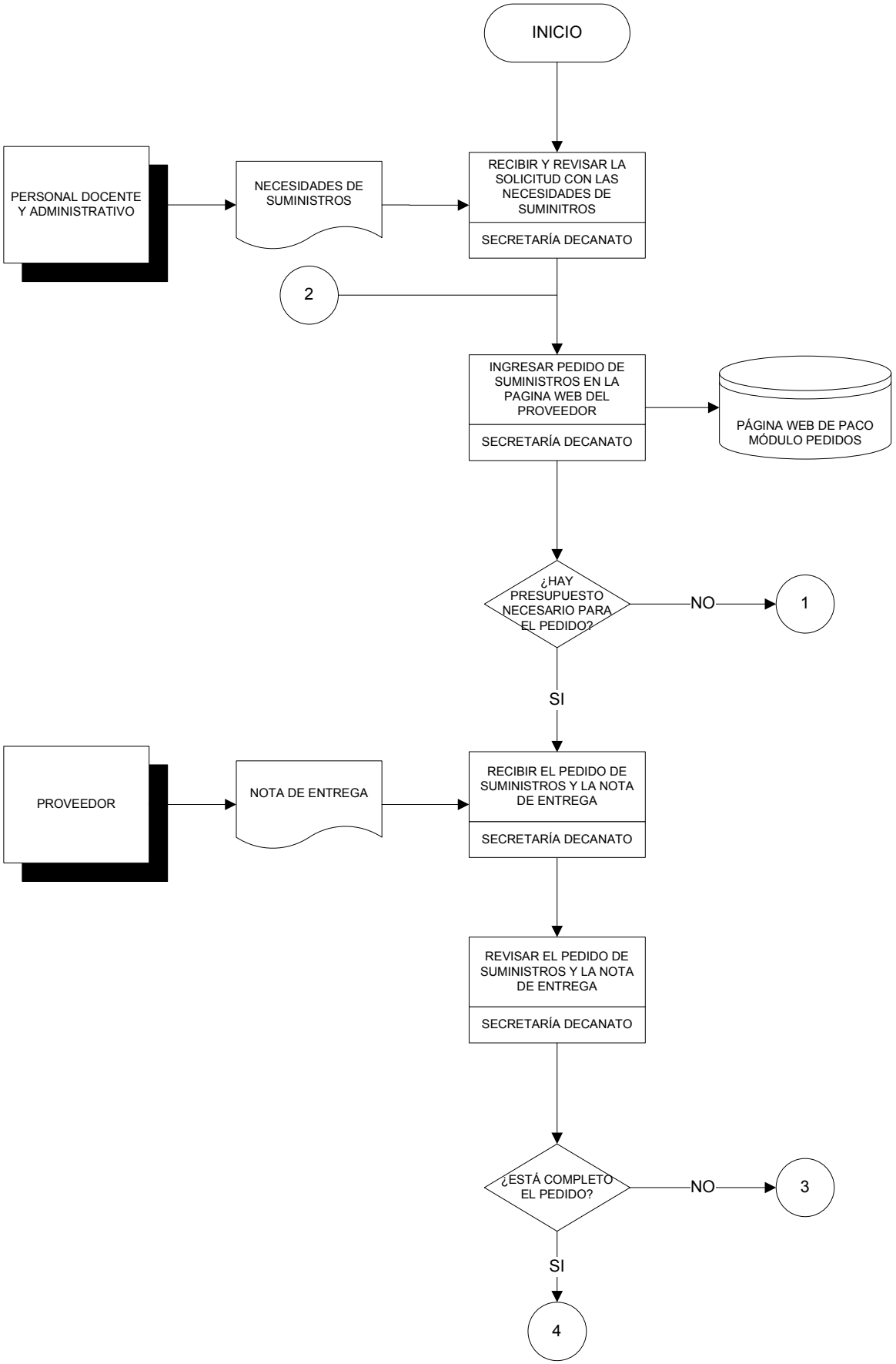
Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No Aplica	• No Aplica

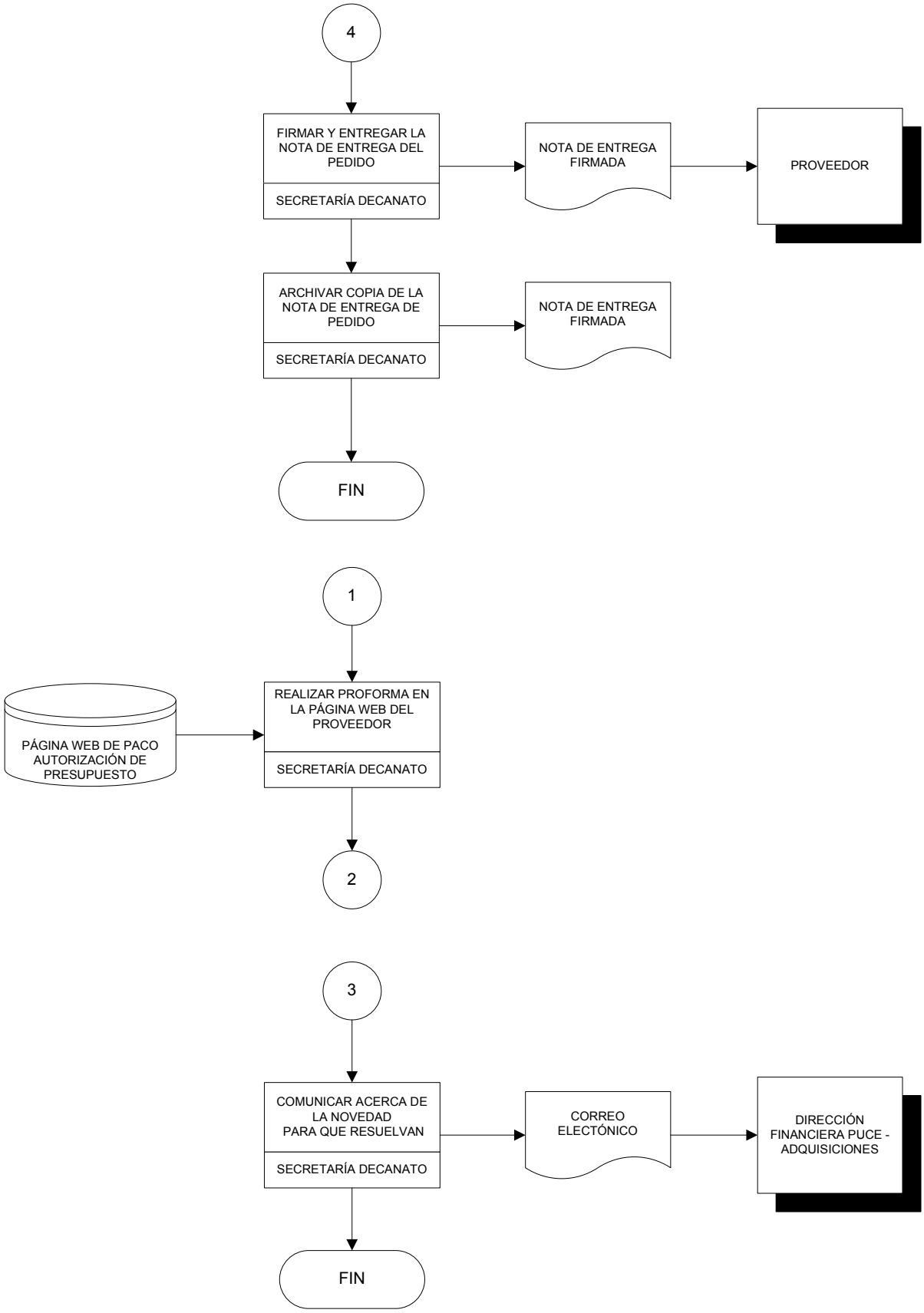
MEDICIÓN: (Dispositivos de medición, indicadores, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
	• No existen dispositivos de medición ni ningún tipo de indicador para este proceso.

DOCUMENTACIÓN: (Manuales, instructivos, registros físicos y digitales, etc.)

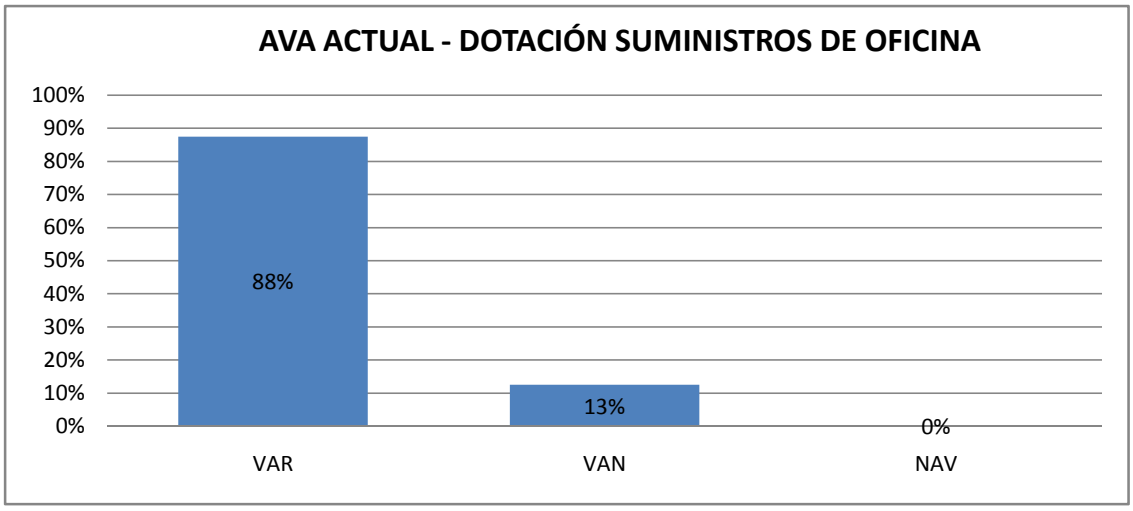
Aspectos fuertes	Aspectos débiles
	• No existen manuales del proceso en general.


INICIO
PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO
NECESIDADES DE SUMINISTROS
RECIBIR Y REVISAR LA SOLICITUD CON LAS NECESIDADES DE SUMINITROS
SECRETARÍA DECANATO
2
INGRESAR PEDIDO DE SUMINISTROS EN LA PAGINA WEB DEL PROVEEDOR
SECRETARÍA DECANATO
PÁGINA WEB DE PACO MÓDULO PEDIDOS
¿HAY PRESUPUESTO NECESARIO PARA EL PEDIDO?
NO
1
SI
PROVEEDOR
NOTA DE ENTREGA
RECIBIR EL PEDIDO DE SUMINISTROS Y LA NOTA DE ENTREGA
SECRETARÍA DECANATO
REVISAR EL PEDIDO DE SUMINISTROS Y LA NOTA DE ENTREGA
SECRETARÍA DECANATO
¿ESTÁ COMPLETO EL PEDIDO?
NO
3
SI
4


4
FIRMAR Y ENTREGAR LA NOTA DE ENTREGA DEL PEDIDO
SECRETARÍA DECANATO
NOTA DE ENTREGA FIRMADA
PROVEEDOR
ARCHIVAR COPIA DE LA NOTA DE ENTREGA DE PEDIDO
SECRETARÍA DECANATO
NOTA DE ENTREGA FIRMADA
FIN
1
PÁGINA WEB DE PACO AUTORIZACIÓN DE PRESUPUESTO
REALIZAR PROFORMA EN LA PÁGINA WEB DEL PROVEEDOR
SECRETARÍA DECANATO
2
3
COMUNICAR ACERCA DE LA NOVEDAD PARA QUE RESUELVAN
SECRETARÍA DECANATO
CORREO ELECTÓNICO
DIRECCIÓN FINANCIERA PUCE - ADQUISICIONES
FIN

DOTACIÓN DE SUMINISTROS DE OFICINA				
N°	ACTIVIDADES	VAR	VAN	NAV
1	RECIBIR Y REVISAR LA SOLICITUD CON LAS NECESIDADES DE SUMINITROS(SECRETARÍA DECANATO)	X		
2	INGRESAR PEDIDO DE SUMINISTROS EN LA PAGINA WEB DEL PROVEEDOR	X		
3	SI NO HAY PRESUPUESTO NECESARIO PARA EL PEDIDO REALIZAR PROFORMA EN LA PÁGINA WEB DEL PROVEEDOR(SECRETARÍA DECANATO)	X		
4	RECIBIR EL PEDIDO DE SUMINISTROS Y LA NOTA DE ENTREGA(SECRETARÍA DECANATO)	X		
5	REVISAR EL PEDIDO DE SUMINISTROS Y LA NOTA DE ENTREGA(SECRETARÍA DECANATO)	X		
6	SI ESTÁ CORRECTO EL PEDIDO FIRMAR Y ENTREGAR LA NOTA DE ENTREGA DEL PEDIDO (SECRETARÍA DECANATO)	X		
7	ARCHIVAR COPIA DE LA NOTA DE ENTREGA DE PEDIDO(SECRETARÍA DECANATO)	X		
8	SI NO ESTÁ COMPLETO EL PEDIDO COMUNICAR ACERCA DE LA NOVEDAD A ADQUISICIONES PARA QUE RESUELVAN(SECRETARÍA DECANATO)		X	
TOTAL		7	1	0
PORCENTAJE		88%	13%	0%

VAR	88%
VAN	13%
NAV	0%
TOTAL	**100%**



ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

DOTACIÓN DE SUMINISTROS DE OFICINA

PROCESO: (Mudas en general, valor agregado)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• El pedido de suministros se lo realiza directamente a la página Web del Proveedor, lo que no genera ningún tipo de trámite innecesario.	• No se encontró ningún aspecto débil en este proceso

PERSONAS: (Carga, remuneración, motivación, competencias, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• El personal que responsable de este proceso se encuentra altamente capacitado, tiene experiencia suficiente lo que le permite realizar sus actividades de manera eficiente.	

INFRAESTRUCTURA: (Edificaciones, instalaciones, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	•

EQUIPOS: (Maquinaria, computadores, equipo de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Maquinaria, computadoras y equipo de oficina adecuados para las actividades realizadas.	

SOFTWARE: (Licencias, desarrollo, reportes, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Todos los programas y software instalados en las computadoras cuentan con las debidas licencias.	

MATERIALES: (Materia prima, suministros de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Los suministros de oficina son entregados de manera oportuna y las cantidades suficientes.	

ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

NORMATIVA: (Reglamentos, políticas, directrices, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No Aplica	• No Aplica

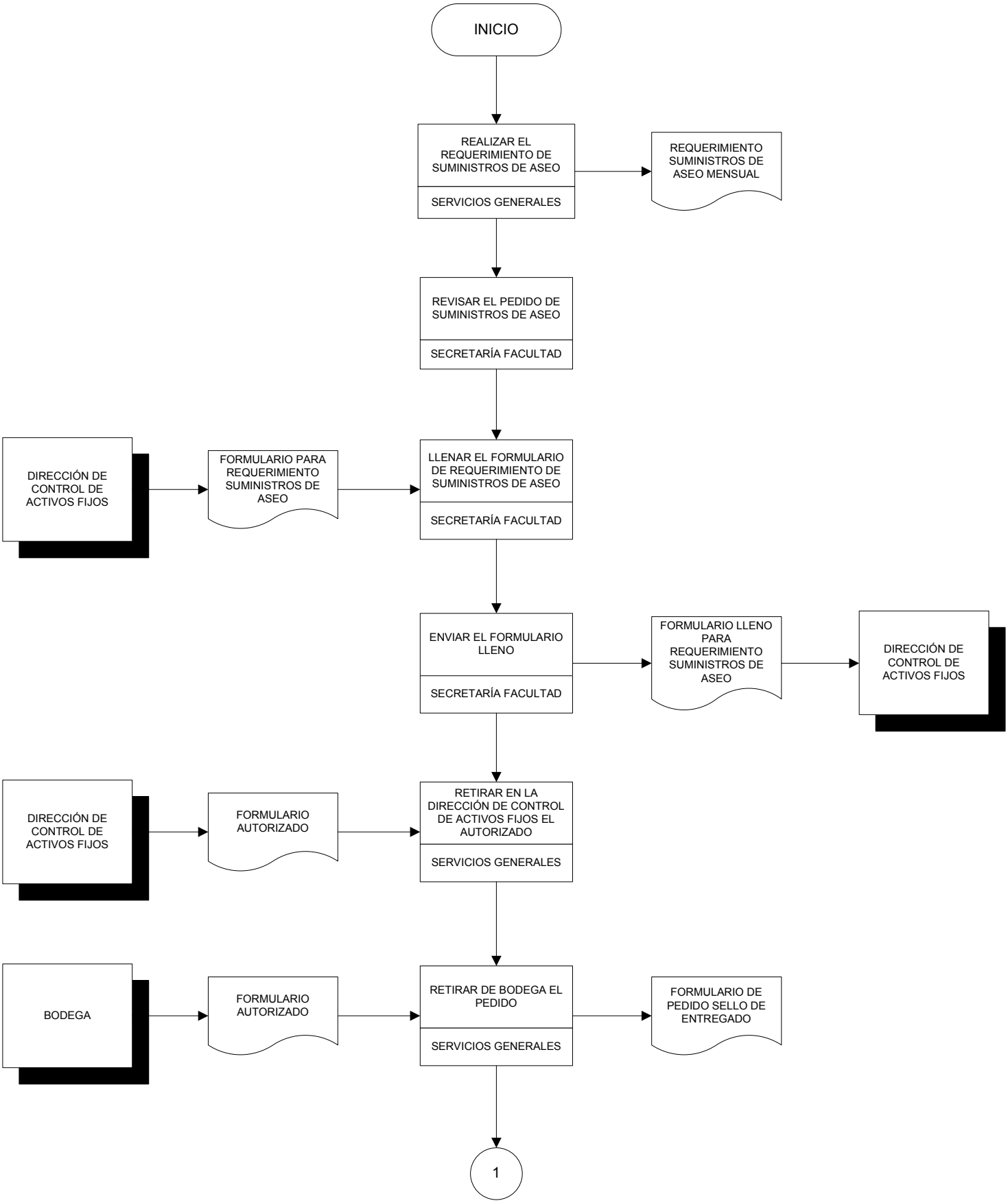
MEDICIÓN: (Dispositivos de medición, indicadores, etc.)

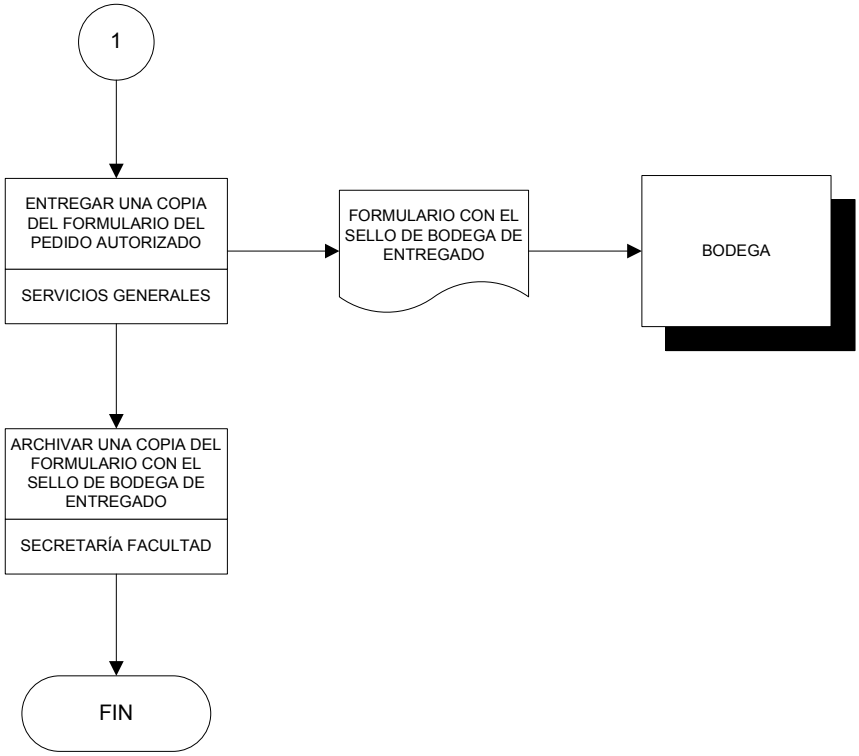
Aspectos fuertes	Aspectos débiles
	• No existen dispositivos de medición ni ningún tipo de indicador para este proceso.

DOCUMENTACIÓN: (Manuales, instructivos, registros físicos y digitales, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
	• No existen manuales del proceso en general.

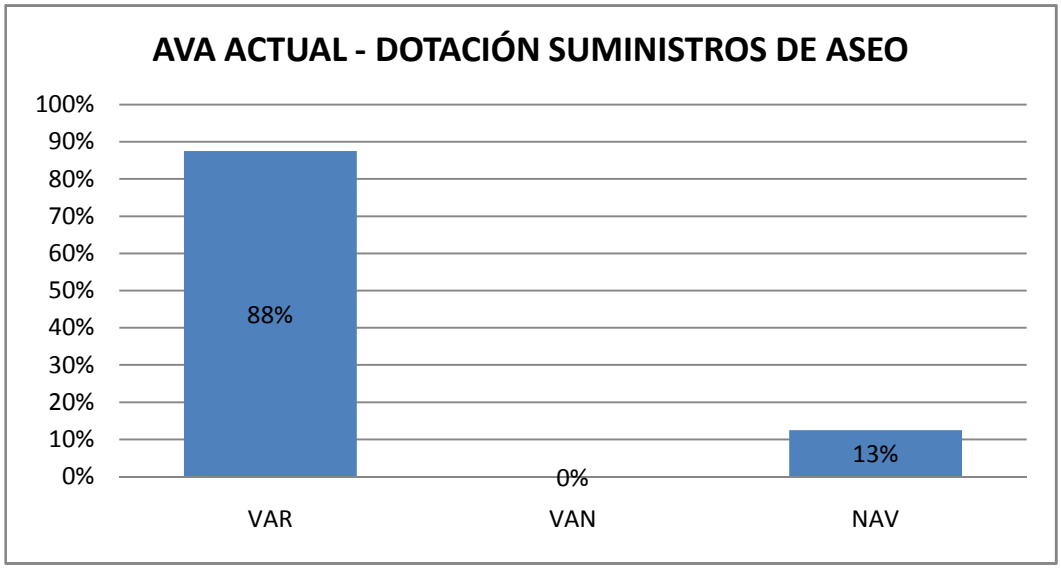
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR	DIAGNÓSTICO DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CODIGO	Proceso: DOTACIÓN SUMINISTROS DE ASEO
Edición: 01	Página 1 de 2




1
ENTREGAR UNA COPIA DEL FORMULARIO DEL PEDIDO AUTORIZADO
SERVICIOS GENERALES
FORMULARIO CON EL SELLO DE BODEGA DE ENTREGADO
BODEGA
ARCHIVAR UNA COPIA DEL FORMULARIO CON EL SELLO DE BODEGA DE ENTREGADO
SECRETARÍA FACULTAD
FIN

DOTACIÓN DE SUMINISTROS DE ASEO				
N°	ACTIVIDADES	VAR	VAN	NAV
1	REALIZAR EL REQUERIMIENTO DE SUMINISTROS DE ASEO (SERVICIOS GENERALES)	X		
2	REVISAR EL PEDIDO DE SUMINISTROS DE ASEO (SECRETARÍA FACULTAD)	X		
3	LLENAR EL FORMULARIO DE REQUERIMIENTO DE SUMINISTROS DE ASEO (SECRETARÍA FACULTAD)	X		
4	ENVIAR EL FORMULARIO LLENO (SECRETARÍA FACULTAD)	X		
5	RETIRAR EN LA DIRECCIÓN DE CONTROL DE ACTIVOS FIJOS EL AUTORIZADO (SERVICIOS GENERALES)			X
6	RETIRAR DE BODEGA EL PEDIDO (SERVICIOS GENERALES)	X		
7	ENTREGAR UNA COPIA DEL FORMULARIO DEL PEDIDO AUTORIZADO (SECRETARÍA FACULTAD)	X		
8	ARCHIVAR UNA COPIA DEL FORMULARIO CON EL SELLO DE BODEGA DE ENTREGADO (SECRETARÍA FACULTAD)	X		
TOTAL		**7**	**0**	**1**
PORCENTAJE		**88%**	**0%**	**13%**

VAR	88%
VAN	0%
NAV	13%
TOTAL	**100%**



ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

DOTACIÓN DE SUMINISTROS DE ASEO

PROCESO: (Mudas en general, valor agregado)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• El pedido de suministros de Aseo se lo realiza directamente a la oficina de Dirección de Control de Activos Fijos dónde es retirado directamente por el conserje de la Facultad.	• No se encontró ningún aspecto débil en este proceso

PERSONAS: (Carga, remuneración, motivación, competencias, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Persona responsable de este proceso altamente capacitado lo que le permite optimizar tiempo y realizar sus actividades de manera eficiente.	

INFRAESTRUCTURA: (Edificaciones, instalaciones, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	•

EQUIPOS: (Maquinaria, computadores, equipo de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Maquinaria, computadoras y equipo de oficina adecuados para las actividades realizadas.	

SOFTWARE: (Licencias, desarrollo, reportes, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No Aplica	• No Aplica

MATERIALES: (Materia prima, suministros de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Los suministros de oficina son entregados de manera oportuna y las cantidades suficientes.	

ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

NORMATIVA: (Reglamentos, políticas, directrices, etc.)

Aspectos fuertes	**Aspectos débiles**
• No Aplica	• No Aplica

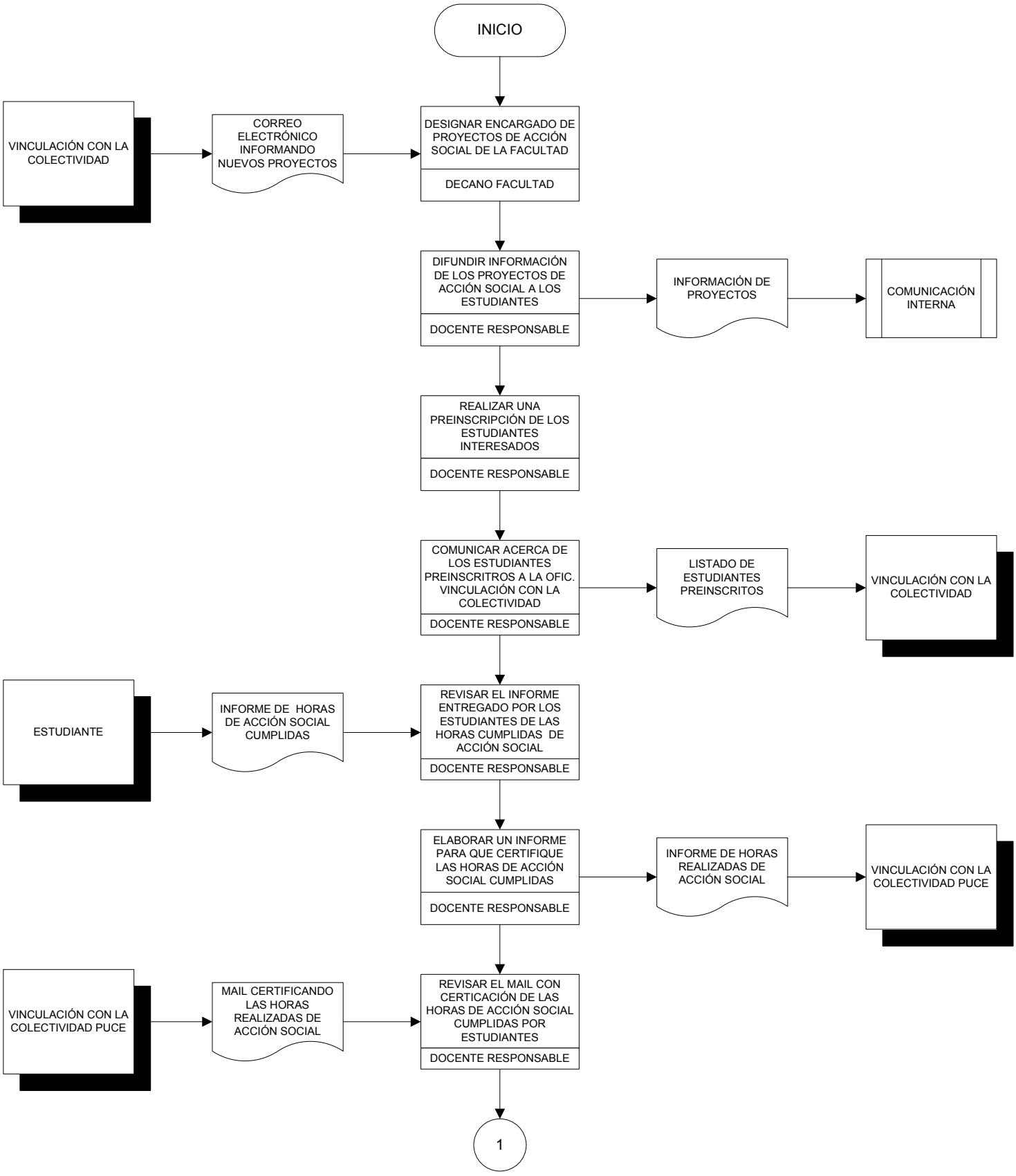
MEDICIÓN: (Dispositivos de medición, indicadores, etc.)

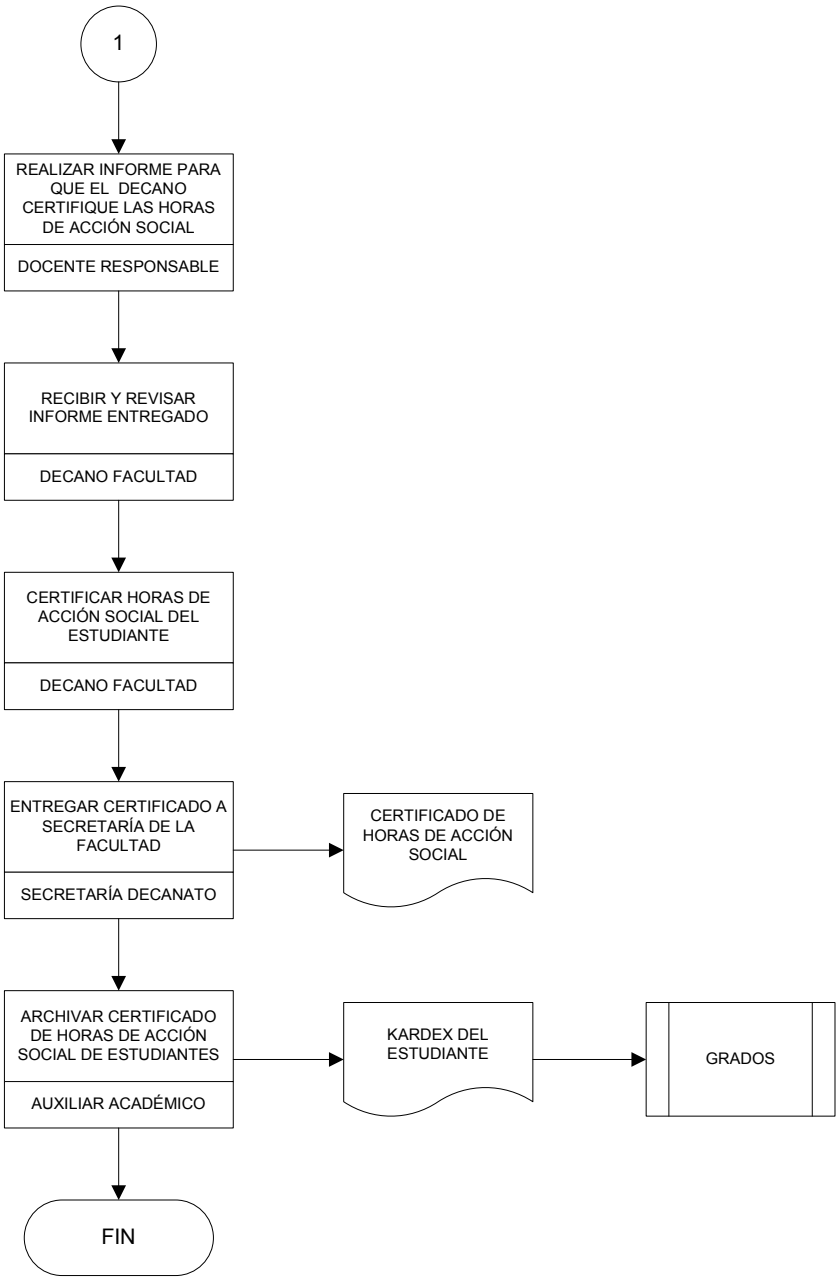
Aspectos fuertes	**Aspectos débiles**
	• No existen dispositivos de medición ni ningún tipo de indicador para este proceso.

DOCUMENTACIÓN: (Manuales, instructivos, registros físicos y digitales, etc.)

Aspectos fuertes	**Aspectos débiles**
	• No existen manuales del proceso en general.

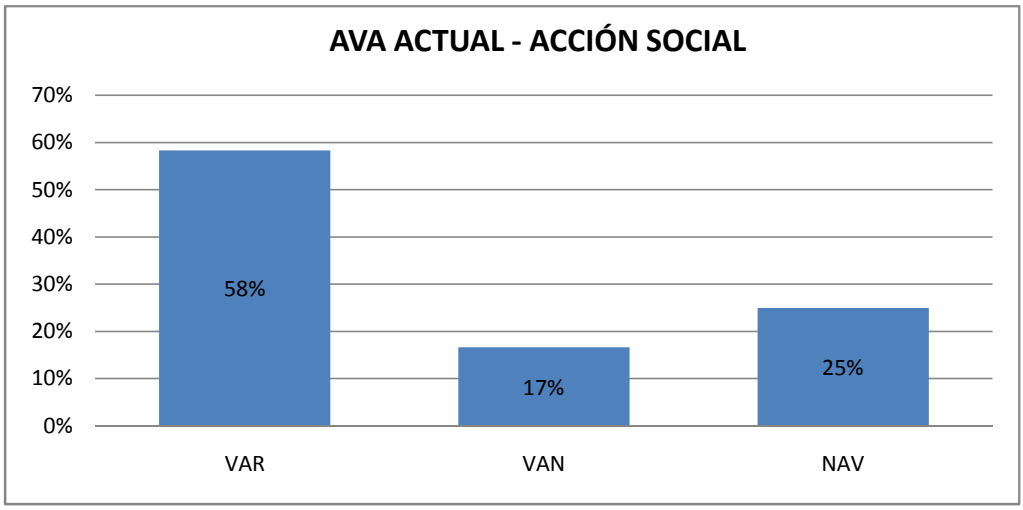
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR	DIAGNÓSTICO DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CODIGO	Proceso: ACCIÓN SOCIAL
Edición: 01	Página 1 de 2




1
REALIZAR INFORME PARA QUE EL DECANO CERTIFIQUE LAS HORAS DE ACCIÓN SOCIAL
DOCENTE RESPONSABLE
RECIBIR Y REVISAR INFORME ENTREGADO
DECANO FACULTAD
CERTIFICAR HORAS DE ACCIÓN SOCIAL DEL ESTUDIANTE
DECANO FACULTAD
ENTREGAR CERTIFICADO A SECRETARÍA DE LA FACULTAD
SECRETARÍA DECANATO
CERTIFICADO DE HORAS DE ACCIÓN SOCIAL
ARCHIVAR CERTIFICADO DE HORAS DE ACCIÓN SOCIAL DE ESTUDIANTES
AUXILIAR ACADÉMICO
KARDEX DEL ESTUDIANTE
GRADOS
FIN

ACCIÓN SOCIAL				
N°	ACTIVIDADES	VAR	VAN	NAV
1	DESIGNAR ENCARGADO DE PROYECTOS DE ACCIÓN SOCIAL DE LA FACULTAD (DECANO FACULTAD)	X		
2	DIFUNDIR INFORMACIÓN DE LOS PROYECTOS DE ACCIÓN SOCIAL A LOS ESTUDIANTES (DOCENTE RESPONSABLE)	X		
3	REALIZAR UNA PREINSCRIPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES INTERESADOS (DOCENTE RESPONSABLE)	X		
4	COMUNICAR ACERCA DE LOS ESTUDIANTES PREINSCRITROS A LA OFIC. VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD (DOCENTE RESPONSABLE)	X		
5	REVISAR EL INFORME ENTREGADO POR LOS ESTUDIANTES DE LAS HORAS CUMPLIDAS DE ACCIÓN SOCIAL (DOCENTE RESPONSABLE)	X		
6	ELABORAR UN INFORME PARA QUE CERTIFIQUE LAS HORAS DE ACCIÓN SOCIAL CUMPLIDAS (DOCENTE RESPONSABLE)	X		
7	REVISAR EL MAIL CON CERTICACIÓN DE LAS HORAS DE ACCIÓN SOCIAL CUMPLIDAS POR ESTUDIANTES (DOCENTE RESPONSABLE)	X		
8	REALIZAR INFORME PARA QUE DECANO CERTIFIQUE LAS HORAS DE ACCIÓN SOCIAL (DOCENTE RESPONSABLE)			X
9	RECIBIR Y REVISAR INFORME ENTREGADO (DECANO FACULTAD)			X
10	CERTIFICAR HORAS DE ACCIÓN SOCIAL DEL ESTUDIANTE (DECANO FACULTAD)			X
11	ENTREGAR CERTIFICADO A SECRETARÍA DE LA FACULTAD (SECRETARÍA DECANATO)		X	
12	ARCHIVAR CERTIFICADO DE HORAS DE ACCIÓN SOCIAL DE ESTUDIANTES (AUXILIAR ACADÉMICO)		X	
TOTAL		**7**	**2**	**3**
PORCENTAJE		**58%**	**17%**	**25%**

VAR	58%
VAN	17%
NAV	25%
TOTAL	**100%**



ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

ACCIÓN SOCIAL

PROCESO: (Mudas en general, valor agregado)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Los Programas de Acción Social son manejados de manera conjunta con la Oficina de Vinculación con la Colectividad	• La Facultad de Ciencias de la Educación no maneja sus propios programas de Acción Social. • Las horas de Acción social son certificadas por el Departamento de Vinculación con la Colectividad y por el Decano de la Facultad.

PERSONAS: (Carga, remuneración, motivación, competencias, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Persona responsable de este proceso altamente capacitado lo que le permite optimizar tiempo y realizar sus actividades de manera eficiente. • El docente responsable hace de intermediaria entre el Estudiante y la Oficina de Vinculación con la Colectividad.	

INFRAESTRUCTURA: (Edificaciones, instalaciones, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
•	•

EQUIPOS: (Maquinaria, computadores, equipo de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No Aplica	• No Aplica

SOFTWARE: (Licencias, desarrollo, reportes, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• No Aplica	• No Aplica

MATERIALES: (Materia prima, suministros de oficina, etc.)

Aspectos fuertes	Aspectos débiles
• Los suministros de oficina son entregados de manera oportuna y las cantidades suficientes.	

NORMATIVA: (Reglamentos, políticas, directrices, etc.)

ANÁLISIS DE ASPECTOS FUERTES Y ASPECTOS DÉBILES

Aspectos fuertes	**Aspectos débiles**
• No Aplica	• No Aplica

MEDICIÓN: (Dispositivos de medición, indicadores, etc.)

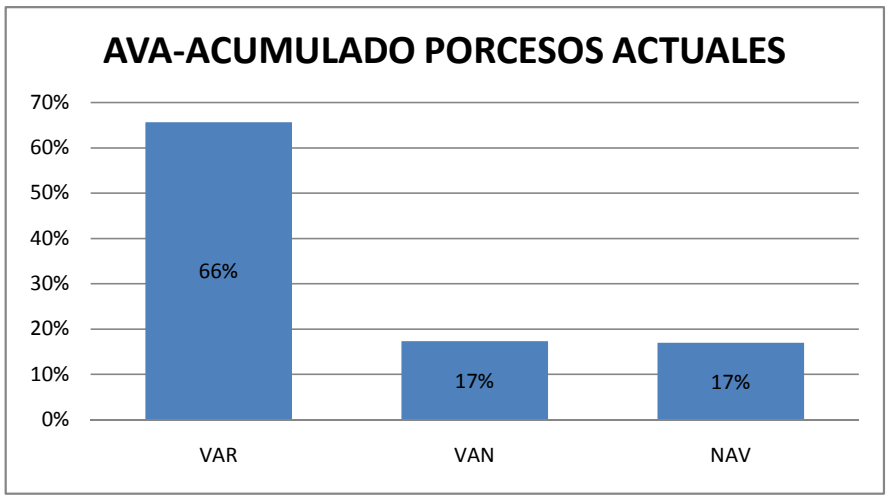
Aspectos fuertes	**Aspectos débiles**
	• No existen dispositivos de medición ni ningún tipo de indicador para este proceso.

DOCUMENTACIÓN: (Manuales, instructivos, registros físicos y digitales, etc.)

Aspectos fuertes	**Aspectos débiles**
	• No existen manuales del proceso en general.

ANALISIS DE VALOR AGREGADO DE LOS PROCESOS ACTUALES					
N°	**Nombre del Proceso**	**VAR**	**VAC**	**NVA**	**TOTAL**
1	Elaboración del Plan Operativo	9	4	4	17
2	Comunicación Interna	4	1	0	5
3	Solución de Reclamos	7	0	0	7
4	Diseño Curricular Pregrado	9	5	4	18
5	Diseño Curricular Posgrado	13	3	0	16
6	Programación Académica	9	0	3	12
7	Prestación del Servicio Educativo	7	3	1	11
8	Disertaciones	30	11	10	51
9	Tesis	19	3	4	26
10	Servicios de Consultoría y Asesoría	5	1	4	10
11	Investigación	7	2	0	9
12	Servicios a Terceros	4	0	3	7
13	Organización de Eventos Académicos	5	1	1	7
14	Matrículas	8	1	0	9
15	Ampliaciones, Cambios o Retiros	9	1	2	12
16	Registro académico	4	2	5	11
17	Grados	13	5	2	20
18	Control de Asistencia de Personal	4	2	0	6
19	Evaluación de Personal Docente Pregrado	2	0	2	4
20	Evaluación de Personal Docente Posgrado	5	2	2	9
21	Charlas Informativas Docentes	6	0	2	8
22	Administración de Equipos Audiovisuales	3	2	3	8
23	Administración Auditorio	8	1	0	9
24	Logística de Posgrado	5	4	0	9
25	Dotación de Suministros de Oficina	7	1	0	8
26	Dotación de Suministros de Aseo	7	0	1	8
27	Acción Social	7	2	3	12
TOTAL		**216**	**57**	**56**	**329**
PORCENTAJE		**66%**	**17%**	**17%**	**100%**

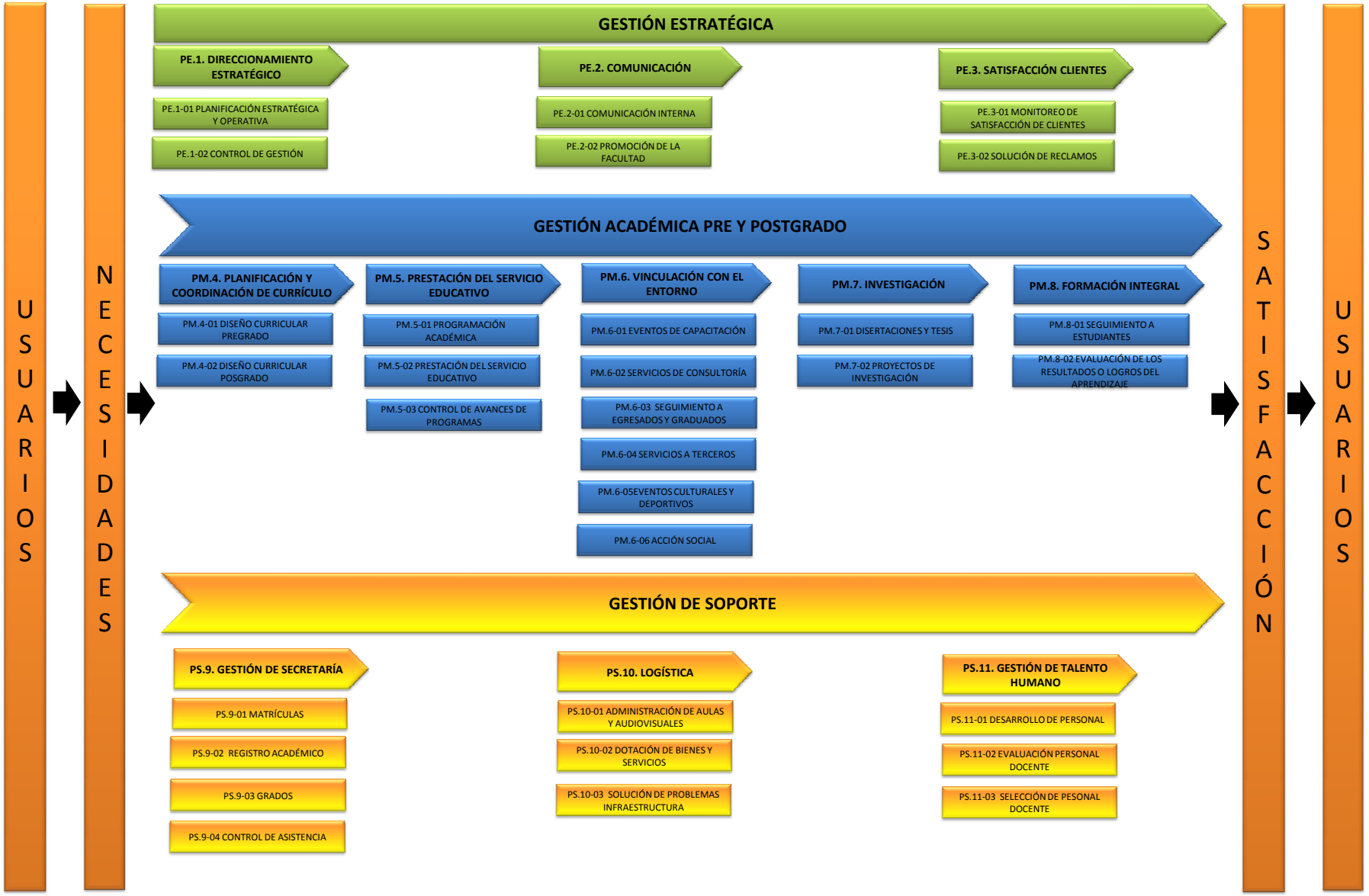
VAR	66%
VAN	17%
NAV	17%
TOTAL	**100%**



ANEXO N° 4

MANUALES DE PROCEDIMIENTOS PROPUESTOS

Mapa de Procesos de la Facultad de Ciencias de la Educación de la PUCE



1. **PROPOSITO:** Elaborar acciones encaminadas al cumplimiento de objetivos institucionales mediante el diseño de planes estratégicos y operativos para la Facultad de Ciencias de la Educación

2. **ALCANCE:** Este proceso se aplica a todas las áreas funcionales de la Facultad de Ciencias de la Educación de la PUCE.

3. **RESPONSABLE DEL PROCESO:**

   Decano Facultad: Se encarga de la elaboración de los planes operativos y estratégicos anuales.

   Responsable del proyecto: Designado para la ejecución de los proyectos de la Facultad.

   Responsable del proceso: Encargado de realizar el monitoreo y medición del proceso, mediante la aplicación de los indicadores de gestión

4. **DEFINICIONES**

   Análisis FODA: Herramienta de análisis estratégico que permite analizar elementos internos o exógenos que afectan al funcionamiento de la organización.

   POA: Conocido como Plan Operativo Anual, es un documento formal que se numeran los objetivos a conseguir durante el presente ejercicio, mediante la aplicación de acciones y estrategias.

5. **POLITICAS**

   - Se deberá elaborar un plan estratégico, para cuatro años, el mismo que deberá ser revisado de manera anual, de acuerdo a las necesidades y expectativas que tenga la Facultad de Ciencias de la Educación.
   - Se contará con el apoyo de todo el personal, sea este docente o administrativo para la elaboración de los planes estratégicos y operativos.
   - Los planes operativos anuales estarán alineados a los objetivos del Plan Estratégico de la PUCE.
   - Los responsables de los proyectos son los encargados de la planificación, organización y control de cada uno de ellos.
   - Se deberá realizar una capacitación previa a la ejecución de los proyectos, para que los responsables tengan un conocimiento técnico de las metodologías de desarrollo en proyectos.
   - Se deberán reportar los avances de manera bimensual de cada proyecto.

6. INDICADORES

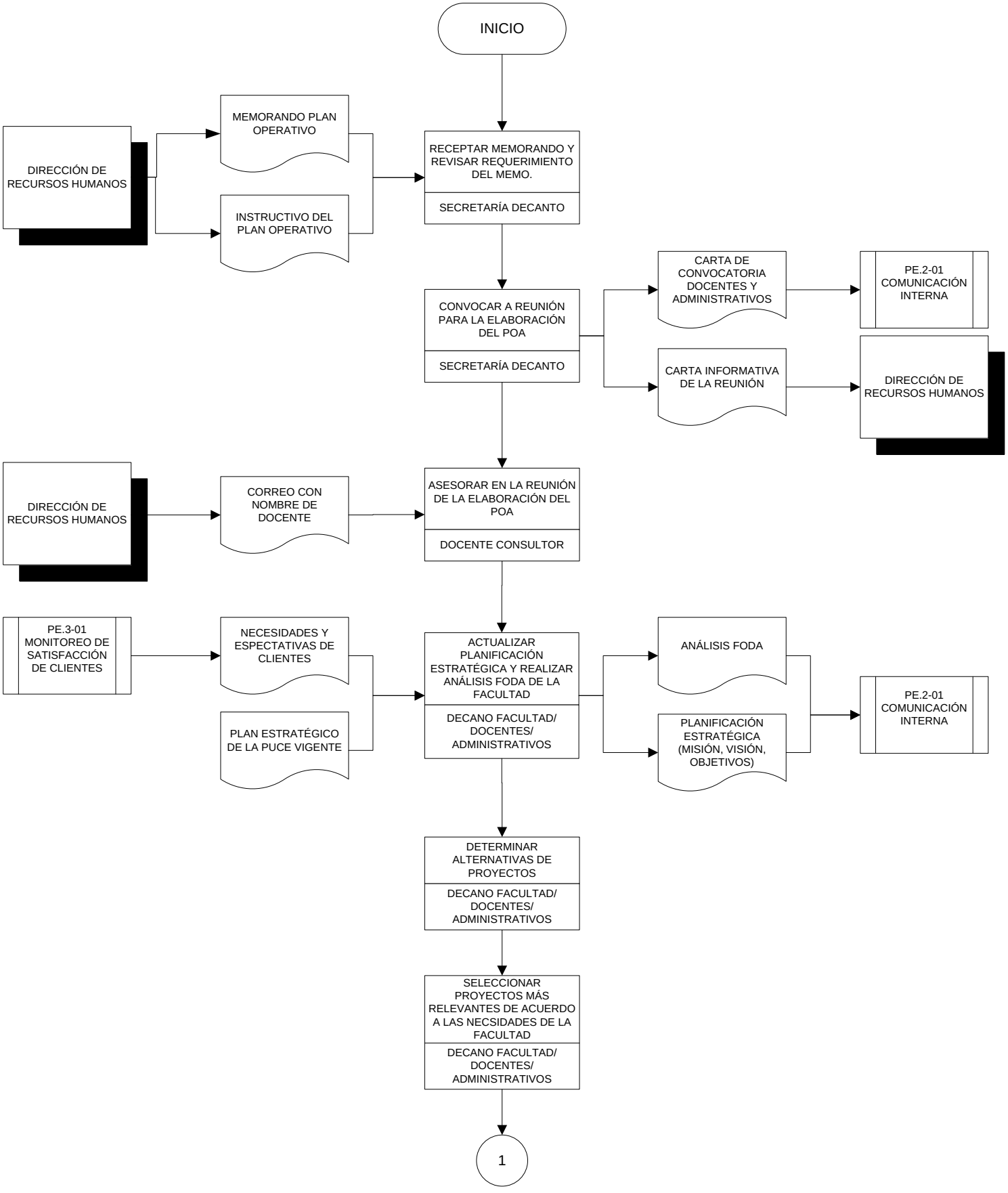
CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
IN.PE.1-01.1	% de Docentes y Estudiantes que conocen la Misión y Visión de la Facultad	0,8*(% de docentes que conocen visión y misión de la Facultad) + 0,2*(% de estudiantes que conocen visión y misión de la Facultad)	Semestral
IN.PE.1-01.2	Cumplimiento de proyectos	# de proyectos finalizados/ # de proyectos planificados * 100	Anual
IN.PE.1-01.3	Cumplimiento de avance del POA	# de actividades ejecutadas en cada proyecto/ # de actividades planificadas en cada proyecto	Bimensual

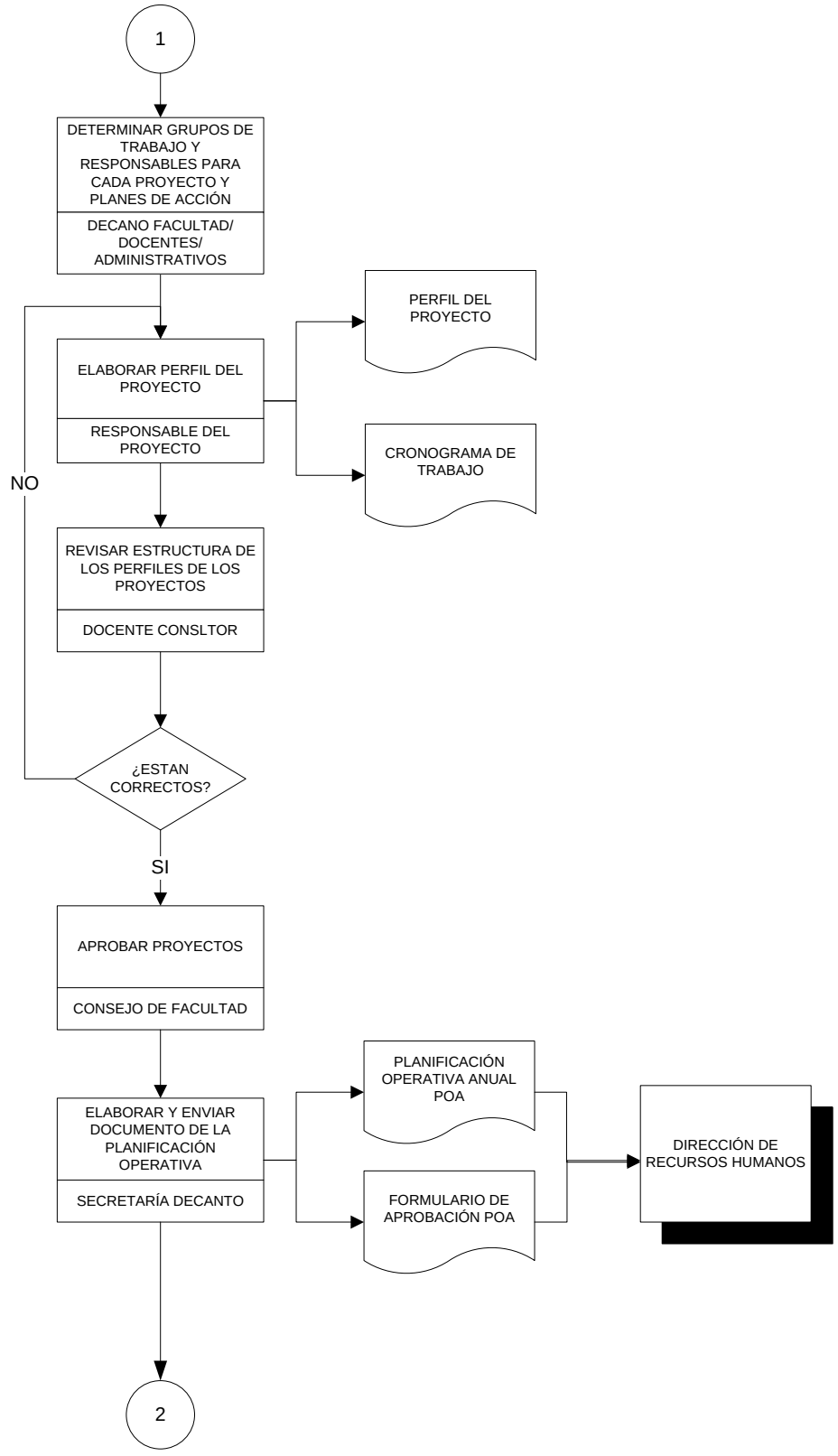
7. DOCUMENTOS

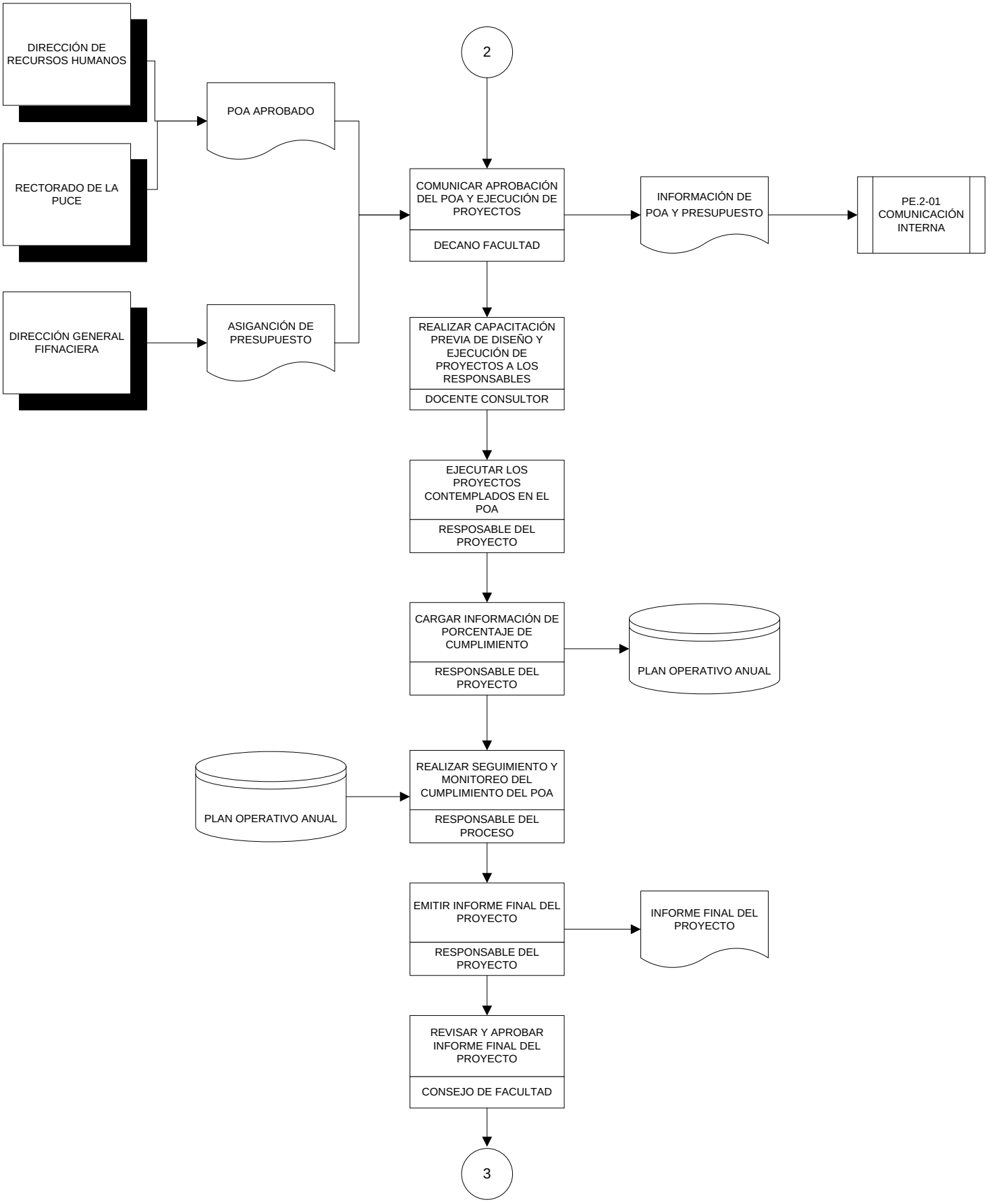
DOCUMENTOS	
Código	**Nombre**
Doc. PE.1-0 1.1	Carta de convocatoria Docentes y Administrativos
Doc. PE.1-01.2	Carta Informativa de la reunión
Doc. PE.1-01.3	Análisis FODA
Doc. PE.1-01.4	Planificación estratégica
Doc. PE.1-0 1.5	Perfil del proyecto
Doc. PE.1-0 1.6	Cronograma de Trabajo
Doc. PE.1-0 1.7	Planificación Operativa Anual POA
Doc. PE.1-0 1.8	Formulario de aprobación POA
Doc. PE.1-0 1.9	Información de POA y presupuesto
Doc. PE.1-0 1.10	Informe Final del Proyecto
Doc. PE.1-0 1.11	Informe de Desempeño del Proceso

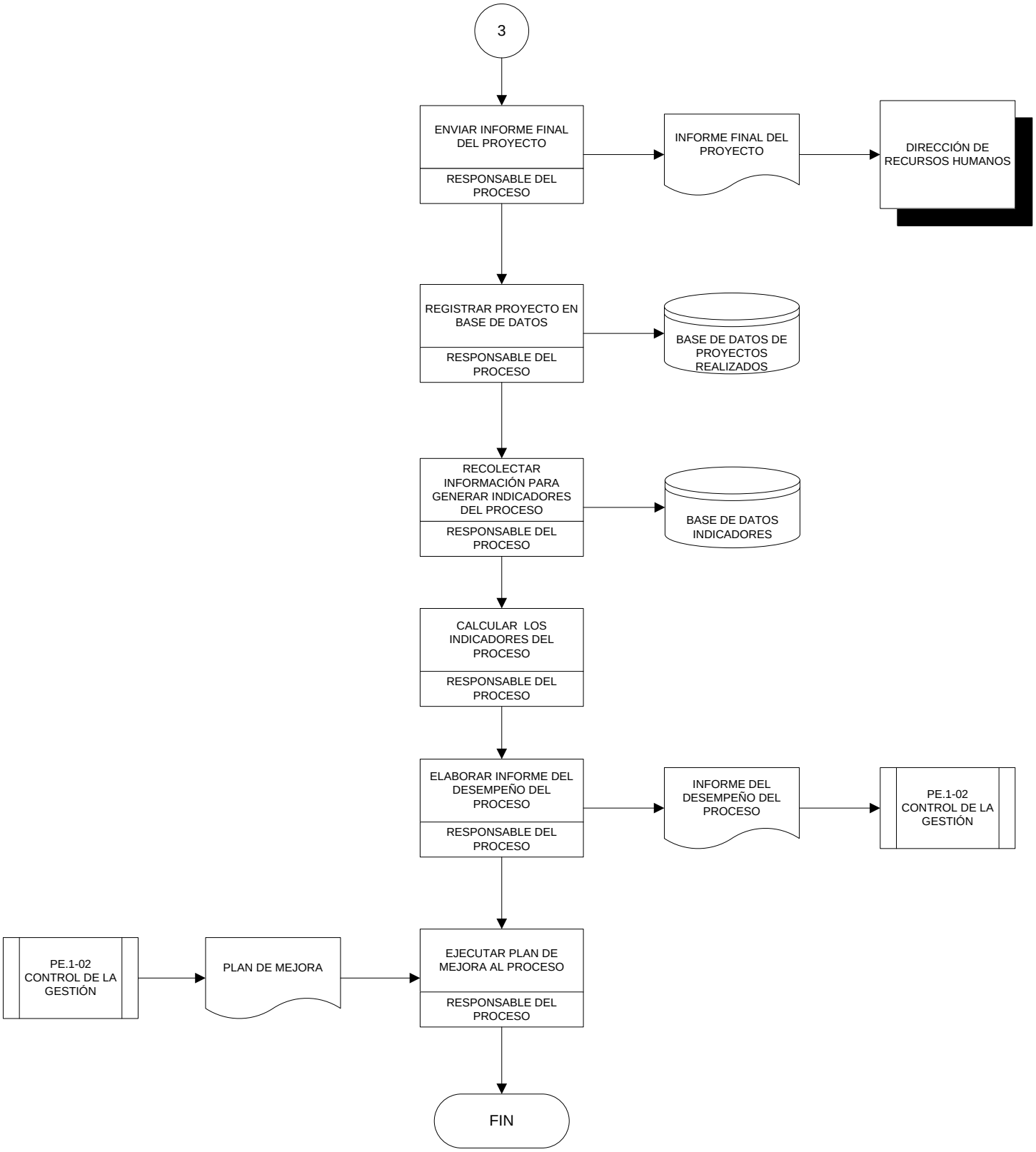
8. DIAGRAMA DE FLUJO

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:


INICIO
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
MEMORANDO PLAN OPERATIVO
INSTRUCTIVO DEL PLAN OPERATIVO
RECEPTAR MEMORANDO Y REVISAR REQUERIMIENTO DEL MEMO.
SECRETARÍA DECANTO
CONVOCAR A REUNIÓN PARA LA ELABORACIÓN DEL POA
SECRETARÍA DECANTO
CARTA DE CONVOCATORIA DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS
PE.2-01 COMUNICACIÓN INTERNA
CARTA INFORMATIVA DE LA REUNIÓN
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
CORREO CON NOMBRE DE DOCENTE
ASESORAR EN LA REUNIÓN DE LA ELABORACIÓN DEL POA
DOCENTE CONSULTOR
PE.3-01 MONITOREO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES
NECESIDADES Y ESPECTATIVAS DE CLIENTES
PLAN ESTRATÉGICO DE LA PUCE VIGENTE
ACTUALIZAR PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y REALIZAR ANÁLISIS FODA DE LA FACULTAD
DECANO FACULTAD/ DOCENTES/ ADMINISTRATIVOS
ANÁLISIS FODA
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA (MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS)
PE.2-01 COMUNICACIÓN INTERNA
DETERMINAR ALTERNATIVAS DE PROYECTOS
DECANO FACULTAD/ DOCENTES/ ADMINISTRATIVOS
SELECCIONAR PROYECTOS MÁS RELEVANTES DE ACUERDO A LAS NECSIDADES DE LA FACULTAD
DECANO FACULTAD/ DOCENTES/ ADMINISTRATIVOS
1


1
DETERMINAR GRUPOS DE TRABAJO Y RESPONSABLES PARA CADA PROYECTO Y PLANES DE ACCIÓN
DECANO FACULTAD/ DOCENTES/ ADMINISTRATIVOS
ELABORAR PERFIL DEL PROYECTO
RESPONSABLE DEL PROYECTO
PERFIL DEL PROYECTO
CRONOGRAMA DE TRABAJO
NO
REVISAR ESTRUCTURA DE LOS PERFILES DE LOS PROYECTOS
DOCENTE CONSLTOR
¿ESTAN CORRECTOS?
SI
APROBAR PROYECTOS
CONSEJO DE FACULTAD
ELABORAR Y ENVIAR DOCUMENTO DE LA PLANIFICACIÓN OPERATIVA
SECRETARÍA DECANTO
PLANIFICACIÓN OPERATIVA ANUAL POA
FORMULARIO DE APROBACIÓN POA
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
2


DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
RECTORADO DE LA PUCE
DIRECCIÓN GENERAL FIFNACIERA
POA APROBADO
ASIGANCIÓN DE PRESUPUESTO
2
COMUNICAR APROBACIÓN DEL POA Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS
DECANO FACULTAD
INFORMACIÓN DE POA Y PRESUPUESTO
PE.2-01 COMUNICACIÓN INTERNA
REALIZAR CAPACITACIÓN PREVIA DE DISEÑO Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS A LOS RESPONSABLES
DOCENTE CONSULTOR
EJECUTAR LOS PROYECTOS CONTEMPLADOS EN EL POA
RESPOSABLE DEL PROYECTO
CARGAR INFORMACIÓN DE PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
RESPONSABLE DEL PROYECTO
PLAN OPERATIVO ANUAL
PLAN OPERATIVO ANUAL
REALIZAR SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DEL POA
RESPONSABLE DEL PROCESO
EMITIR INFORME FINAL DEL PROYECTO
RESPONSABLE DEL PROYECTO
INFORME FINAL DEL PROYECTO
REVISAR Y APROBAR INFORME FINAL DEL PROYECTO
CONSEJO DE FACULTAD
3


3
ENVIAR INFORME FINAL DEL PROYECTO
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME FINAL DEL PROYECTO
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
REGISTRAR PROYECTO EN BASE DE DATOS
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS DE PROYECTOS REALIZADOS
RECOLECTAR INFORMACIÓN PARA GENERAR INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS INDICADORES
CALCULAR LOS INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
ELABORAR INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PLAN DE MEJORA
EJECUTAR PLAN DE MEJORA AL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
FIN

1. **PROPOSITO:** Garantizar el cumplimiento de los objetivos de cada proceso de la Facultad, mediante la evaluación del desempeño de los indicadores para determinar acciones correctivas y preventivas de manera oportuna para cada proceso del Sistema de Gestión.

2. **ALCANCE:** Todos los procesos de la Facultad de Ciencias de la Educación de la PUCE.

3. **RESPONSABLE DEL PROCESO:**

Responsable del Proceso: Persona que ha sido nombrada o asignada para garantizar su planificación, ejecución, cumplimiento y desarrollo de las propuestas de mejora de cada proceso.

Responsables de Cada Proceso: Encargado de participar en la reunión para proponer las acciones correctivas, preventivas y plan de mejora del proceso que se encuentre a su cargo.

Decano Facultad: Encargado de aprobar las propuestas de mejora de cada proceso.

4. **DEFINICIONES**

Propuestas de Mejora: Conjunto de acciones preventivas y correctivas tomadas para que un proceso se desarrolle de manera eficiente y contribuya al mejoramiento continúo del mismo.

Plan de acciones preventivas: Determinar objetivos y estrategias para tomar acciones que permitan eliminar la no conformidad potencial de un proceso.

Plan de acciones correctivas: Determinar objetivos y estrategias para tomar acciones que permitan eliminar la no conformidad de un proceso.

5. **POLITICAS**

- Se realizarán reuniones semestrales con los responsables de cada proceso para ejecutar una revisión conjunta de los resultados de los indicadores, para determinar las propuestas de mejora de los procesos que requieran.

- El responsable del proceso entregará informes mensuales a los responsables de cada área.
- El responsable del proceso deberá comunicar a los involucrados de cada proceso acerca de las propuestas de mejora.
- El Decano de la Facultad aprobará los planes de mejora propuestos.
- El Decano de la Facultad evaluará el cumplimiento de los planes de mejora propuestos a cada proceso.

6. INDICADORES

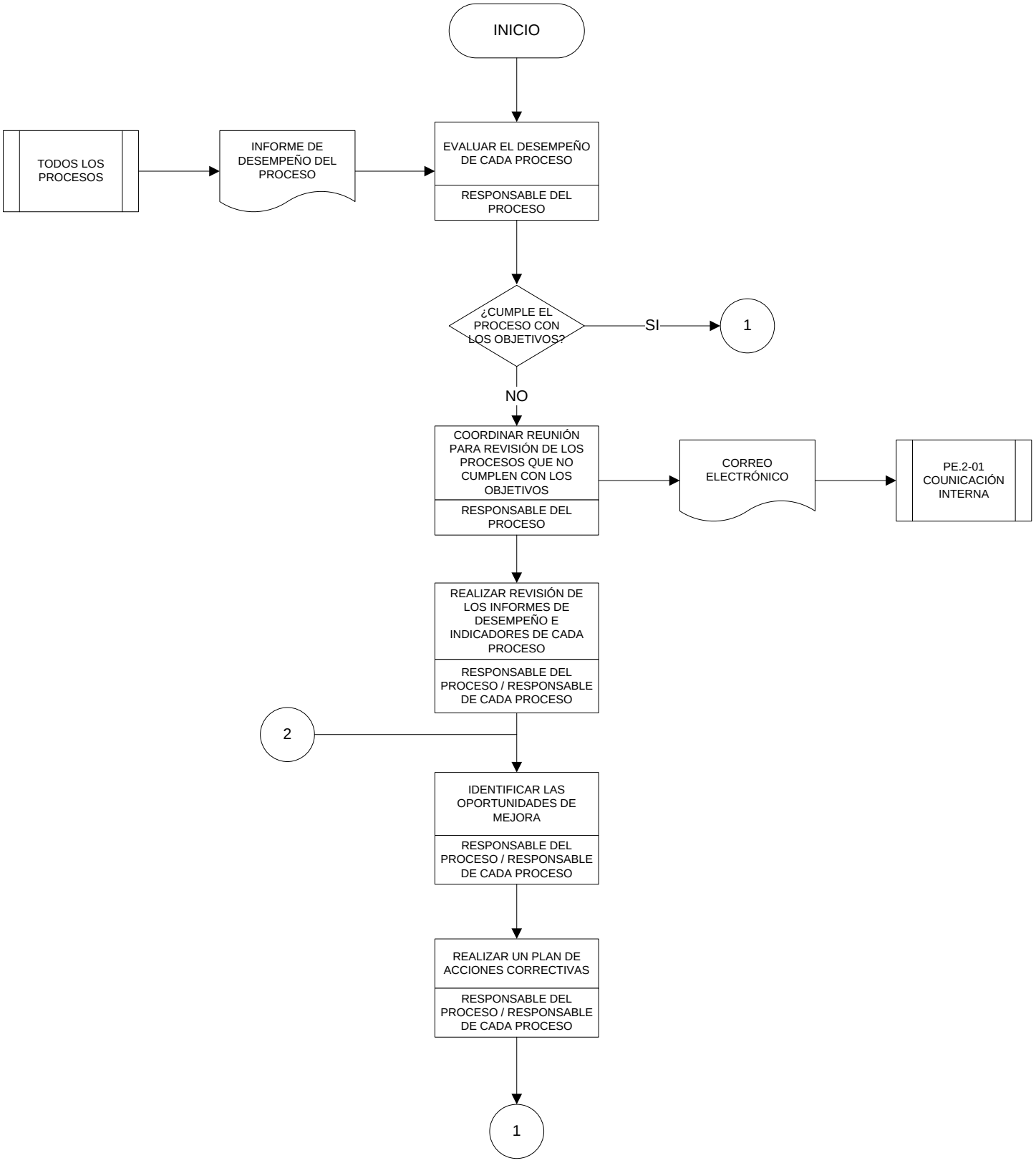
CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
IN.PE.1-02.1	% de Indicadores dentro del Rango Permitido	(# de indicadores dentro del rango permitido / # total de indicadores) * 100	Semestral
IN.PE.1-02.2	% de Eficacia de las Propuestas de Mejora	(# de propuestas de mejora ejecutadas / # de propuestas de mejora proyectadas) * 100	Semestral
IN.PE.1-02.3	Eficacia de las Oportunidades de Mejora	# oportunidades de mejora ejecutadas / # de oportunidades de mejora detectadas	Semestral

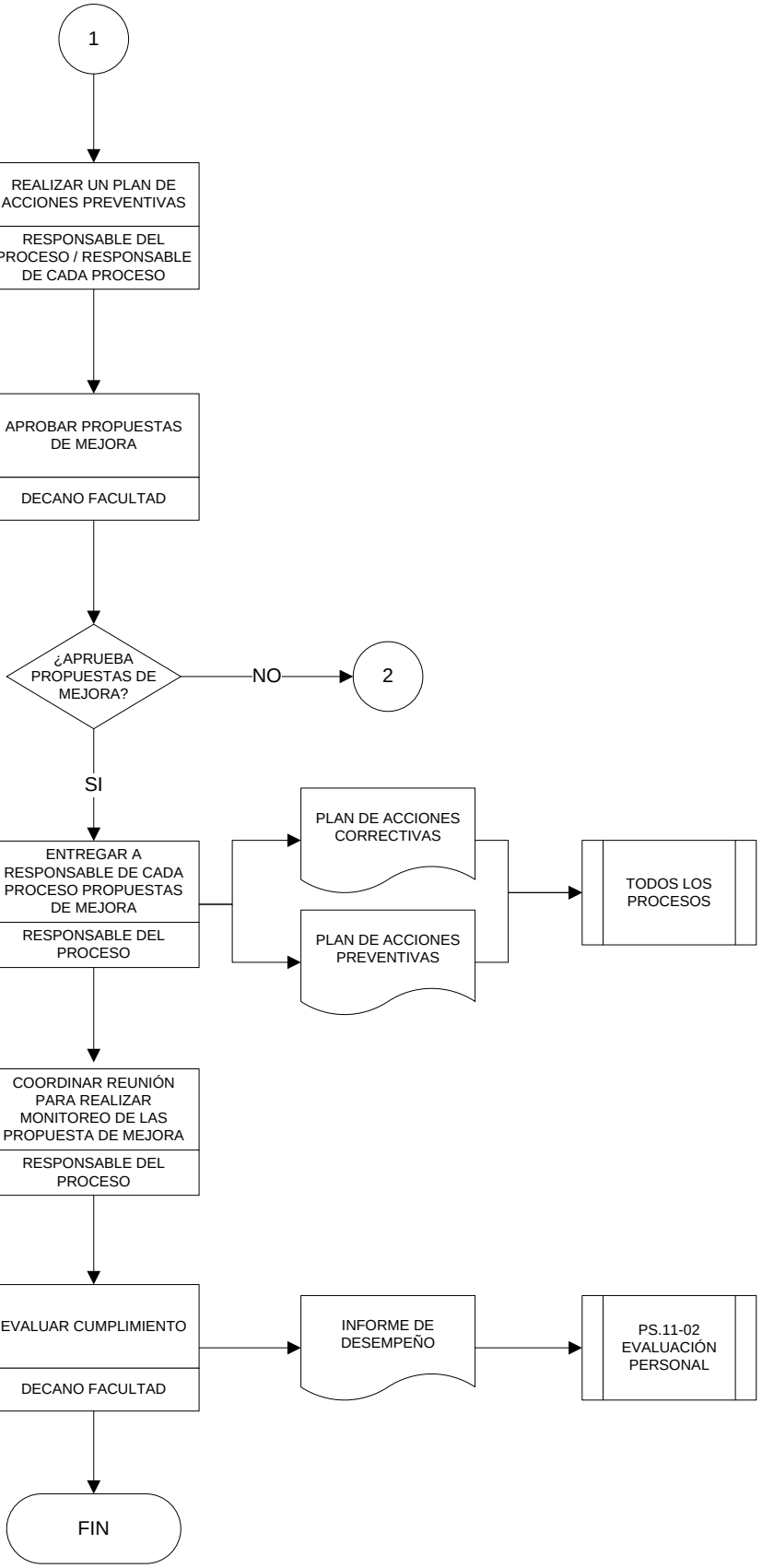
7. DOCUMENTOS

DOCUMENTOS	
Código	**Nombre**
Doc.PE.1-02.1	Correo electrónico para coordinar reunión con coordinadores de cada proceso
Doc.PE.1-02.2	Plan de acciones correctivas
Doc.PE.1-02.3	Plan de acciones preventivas
Doc.PE.1-02-4	Informe de desempeño del Proceso

8. DIAGRAMA DE FLUJO

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:


INICIO
TODOS LOS PROCESOS
INFORME DE DESEMPEÑO DEL PROCESO
EVALUAR EL DESEMPEÑO DE CADA PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
¿CUMPLE EL PROCESO CON LOS OBJETIVOS?
SI
1
NO
COORDINAR REUNIÓN PARA REVISIÓN DE LOS PROCESOS QUE NO CUMPLEN CON LOS OBJETIVOS
RESPONSABLE DEL PROCESO
CORREO ELECTRÓNICO
PE.2-01 COUNICACIÓN INTERNA
REALIZAR REVISIÓN DE LOS INFORMES DE DESEMPEÑO E INDICADORES DE CADA PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO / RESPONSABLE DE CADA PROCESO
2
IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA
RESPONSABLE DEL PROCESO / RESPONSABLE DE CADA PROCESO
REALIZAR UN PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS
RESPONSABLE DEL PROCESO / RESPONSABLE DE CADA PROCESO
1


1
REALIZAR UN PLAN DE ACCIONES PREVENTIVAS
RESPONSABLE DEL PROCESO / RESPONSABLE DE CADA PROCESO
APROBAR PROPUESTAS DE MEJORA
DECANO FACULTAD
¿APRUEBA PROPUESTAS DE MEJORA?
NO
2
SI
ENTREGAR A RESPONSABLE DE CADA PROCESO PROPUESTAS DE MEJORA
RESPONSABLE DEL PROCESO
PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS
PLAN DE ACCIONES PREVENTIVAS
TODOS LOS PROCESOS
COORDINAR REUNIÓN PARA REALIZAR MONITOREO DE LAS PROPUESTA DE MEJORA
RESPONSABLE DEL PROCESO
EVALUAR CUMPLIMIENTO
DECANO FACULTAD
INFORME DE DESEMPEÑO
PS.11-02 EVALUACIÓN PERSONAL
FIN

1. **PROPOSITO:** Difundir información a Estudiantes, Docentes y personal Administrativo para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales mediante la interacción de los involucrados y fomentando al mejoramiento continuo.

2. **ALCANCE:** Personal Administrativo, Docentes, Estudiantes de Pregrado: Carreras Presenciales - Semi presenciales y Estudiantes de Posgrado de la Facultad de Ciencias de Educación de la PUCE.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO:

Responsable del Proceso: Persona que ha sido nombrada como encargado para garantizar su planificación, ejecución, cumplimiento y medición de los indicadores del proceso.

Decano Facultad: Encargado de aprobar el plan de comunicación semestral de la Facultad.

4. DEFINICIONES

Plan de Comunicación: Desarrollo detallado de los objetivos, análisis del entorno comunicativo, líneas estratégicas de comunicación, implementación, evaluación de los resultados y seguimiento del plan de comunicación.

Necesidades de Comunicación: Requerimientos de estudiantes, docentes y personal administrativo que se desee difundir dentro de la Facultad.

5. POLITICAS

- Se deberá elaborar un Plan de Comunicación al inicio de cada semestre con la participación de todo el personal de la Facultad y aprobación del Decano de la Facultad para garantizar que se cumpla con las necesidades de comunicación de la Facultad.
- Se deberá colocar en carteleras que se encuentre en visibilidad de estudiantes y docentes la Planeación Estratégica de la Facultad.
- Se utilizará los medios más eficientes para difundir la información garantizando que la información sea entregada de manera oportuna.
- Se deberá comunicar los resultados o logros del aprendizaje que los estudiantes deben alcanzar al término de sus estudios.

6. INDICADORES

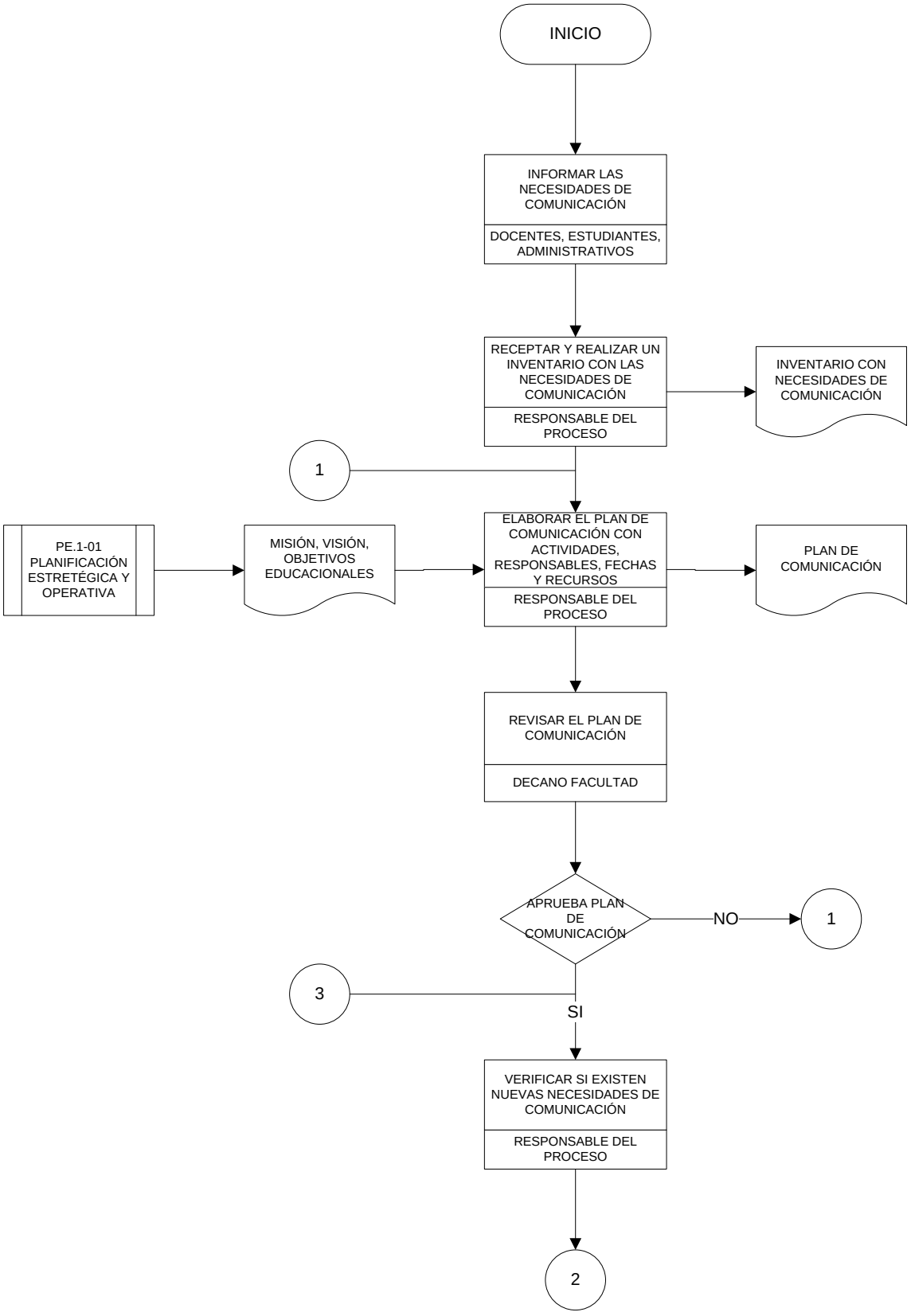
CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
IN.PE.2-01.1	% de Docentes y Estudiantes que conocen la Misión y Visión de la Facultad	0,8*(% de docentes que conocen visión y misión de la Facultad) + 0,2*(% de estudiantes que conocen visión y misión de la Facultad)	Semestral
IN.PE.2-01.2	% de Docentes que conocen la Misión y Visión de la Facultad	(# de Docentes que conocen la Misión y Visión de la Facultad / # Total de Docentes) * 100	Semestral
IN.PE.2-01.3	% de Estudiantes que conocen la Misión y Visión de la Facultad	(# de Estudiantes que conocen la Misión y Visión de la Facultad / # Total de Estudiantes de la Facultad) * 100	Semestral
IN.PE.2-01.4	% de estudiantes de la carrera que conocen el perfil de egreso.	(# de estudiantes de la Facultad que conocen el perfil de egreso / # Total de Estudiantes de la Facultad) * 100.	Semestral
IN.PE.2-01.5	% de Cumplimiento del Plan de Comunicación	(# de actividades realizadas / # de actividades planeadas)	Semestral
IN.PE.2-01.6	eficiencia de cada uno de los medios	(# de personas a las que les llegó la información por cada uno de los medios / # de personas investigadas)	Semestral

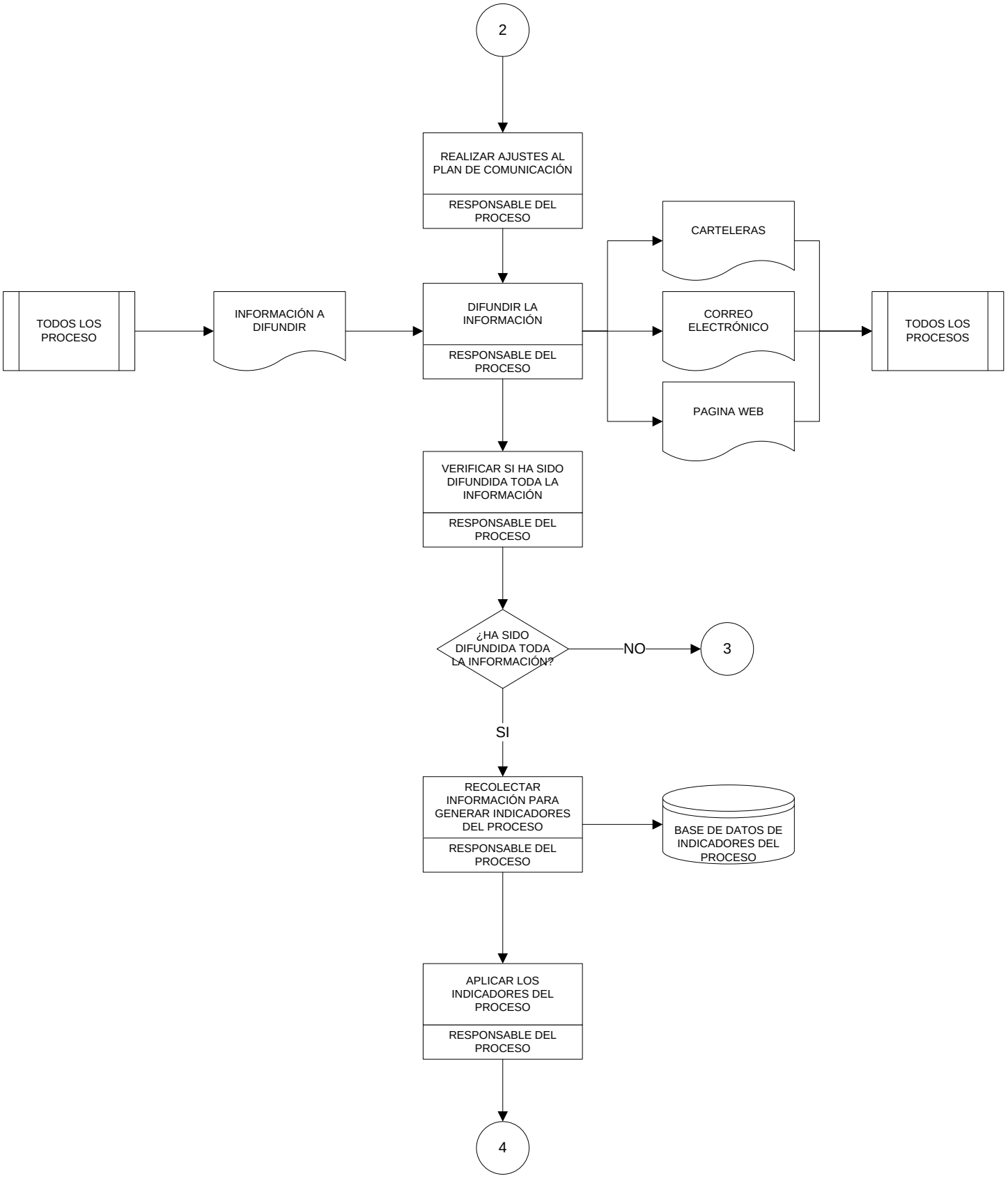
7. DOCUMENTOS

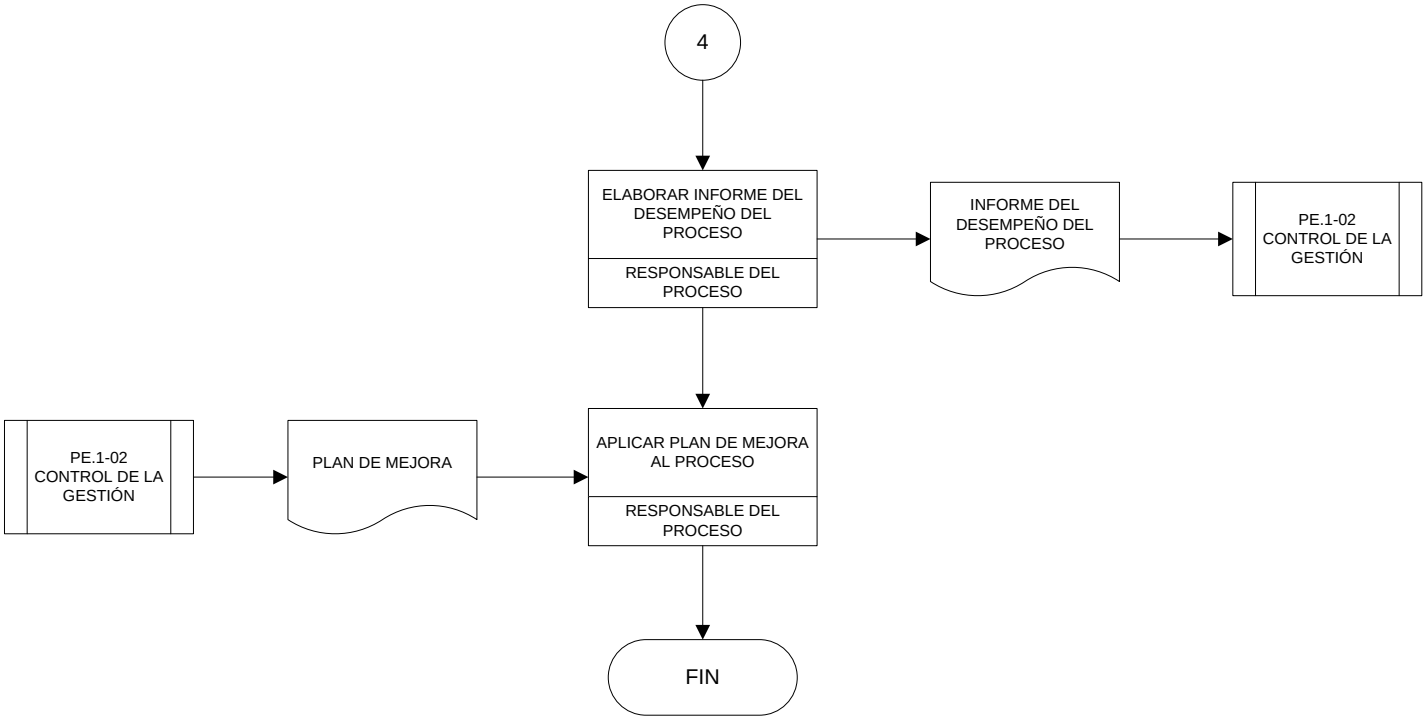
DOCUMENTOS	
Código	**Nombre**
Doc.PE.2-01.1	Inventario con necesidades de Comunicación
Doc.PE.2-01.2	Plan de Comunicación
Doc.PE.2-01.3	Informe de desempeño del Proceso

8. DIAGRAMA DE FLUJO

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:


INICIO
INFORMAR LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN
DOCENTES, ESTUDIANTES, ADMINISTRATIVOS
RECEPTAR Y REALIZAR UN INVENTARIO CON LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN
RESPONSABLE DEL PROCESO
INVENTARIO CON NECESIDADES DE COMUNICACIÓN
1
PE.1-01 PLANIFICACIÓN ESTRETÉGICA Y OPERATIVA
MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS EDUCACIONALES
ELABORAR EL PLAN DE COMUNICACIÓN CON ACTIVIDADES, RESPONSABLES, FECHAS Y RECURSOS
RESPONSABLE DEL PROCESO
PLAN DE COMUNICACIÓN
REVISAR EL PLAN DE COMUNICACIÓN
DECANO FACULTAD
APRUEBA PLAN DE COMUNICACIÓN
NO
1
3
SI
VERIFICAR SI EXISTEN NUEVAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN
RESPONSABLE DEL PROCESO
2


2
REALIZAR AJUSTES AL PLAN DE COMUNICACIÓN
RESPONSABLE DEL PROCESO
TODOS LOS PROCESO
INFORMACIÓN A DIFUNDIR
DIFUNDIR LA INFORMACIÓN
RESPONSABLE DEL PROCESO
CARTELERAS
CORREO ELECTRÓNICO
PAGINA WEB
TODOS LOS PROCESOS
VERIFICAR SI HA SIDO DIFUNDIDA TODA LA INFORMACIÓN
RESPONSABLE DEL PROCESO
¿HA SIDO DIFUNDIDA TODA LA INFORMACIÓN?
NO
3
SI
RECOLECTAR INFORMACIÓN PARA GENERAR INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS DE INDICADORES DEL PROCESO
APLICAR LOS INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
4


4
ELABORAR INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PLAN DE MEJORA
APLICAR PLAN DE MEJORA AL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
FIN

1. **PROPOSITO:** Promocionar a la Facultad acerca de las carreras de pregrado y posgrado, modalidades de estudio, planes de estudio, programas académicos, denominación del título, eventos académicos, culturales y de capacitación, para promover un mayor desarrollo y crecimiento de la Facultad.

2. **ALCANCE:** Es para la promoción a la sociedad en general, de las carreras de Pregrado y Posgrado, modalidades de estudio: presenciales y semipresenciales; currículo de las carreras, denominación del título, eventos académicos culturales y eventos de capacitación de la Facultad de Ciencias de la Educación.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO:

Responsable del Proceso: Persona que ha sido nombrada como encargado de garantizar la planificación, ejecución, cumplimiento y medición de los indicadores de gestión.

Decano Facultad: Encargada de aprobar el presupuesto y plan de capacitación para que sea enviado a la Dirección General Financiera de la PUCE.

4. DEFINICIONES

Investigación de Mercado: Encuestas realizadas a una determinada población para obtener información que permita solucionar problemas e identificar las oportunidades de marketing de la Facultad.

Resultados investigación de Mercado: Información acerca de expectativas percepciones y tendencias de clientes potenciales de la Facultad.

Plan de Promoción: Planificación dónde se determina objetivos y estrategias de marketing en base a los resultados obtenidos de la investigación de mercado para aumentar la demanda de los servicios de la Facultad.

Presupuesto de Promoción: Análisis financiero de cada uno de los recursos necesarios para llevar a cabo el plan de promoción de la Facultad

Disposiciones Financieras: Requerimientos y lineamientos financieros establecidos por la DGF de la PUCE necesarios para la elaboración del presupuesto de promoción.

Usuarios interesados: Personas o instituciones que después de haber recibido la promoción de la facultad, solicitan información adicional.

5. POLITICAS

- La planificación de la Promoción de la Facultad será realizada para cada semestre y estará a cargo del responsable del proceso.
- Antes de dar inicio a la elaboración del plan de promoción de la Facultad se realizará un estudio de mercado que determine a los clientes potenciales de los servicios que ofrece la Facultad.
- El Decano de la Facultad deberá aprobar el plan de promoción y presupuesto antes de que sea enviado a la Dirección General Financiera.
- Se deberá crear una base de datos de los Interesados de los servicios de la Facultad
- Se dará un seguimiento continuo a los interesados de alguno de los servicios de la Facultad.

6. INDICADORES

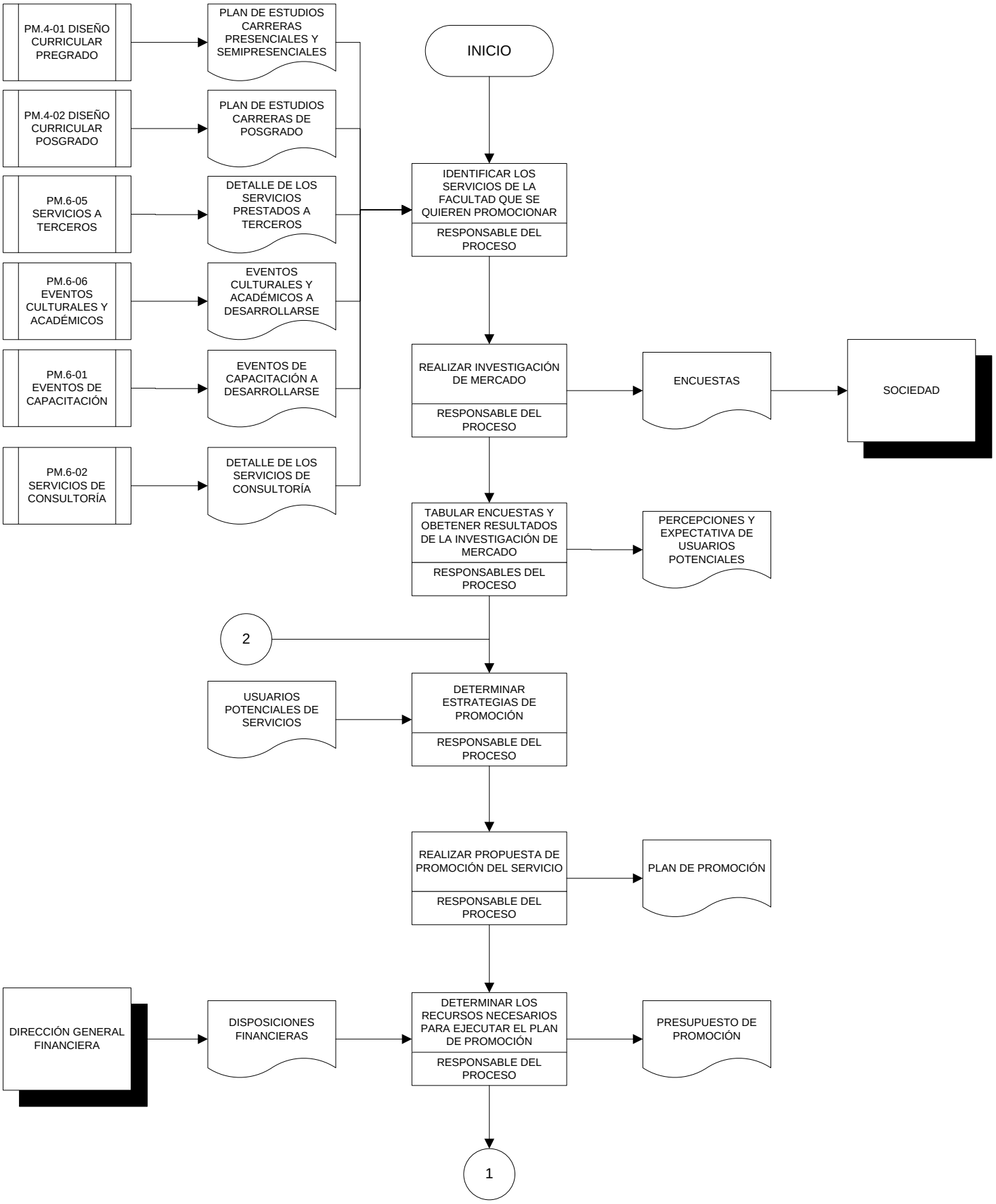
CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
IN.PE.2-02.1	Cumplimiento del Plan de Promoción de la Facultad	(# de actividades del Plan de la Promoción ejecutadas / total de promoción del plan de promoción)*100	Semestral
IN.PE.2-02.2	Incremento de estudiantes inscritos en carreras pregrado	(# de Estudiantes inscritos semestre actual - # de estudiantes inscritos semestre anterior) – 1	Semestral
IN.PE.2-02.3	Incremento de estudiantes inscritos en carreras posgrado	1-(# de Estudiantes inscritos semestre actual - # de estudiantes inscritos semestre anterior) * 100	Semestral
IN.PE.2-02.4	Incremento de estudiantes inscritos en eventos culturales y académicos	1-(# de Estudiantes inscritos semestre actual - # de estudiantes inscritos semestre anterior)*100	Semestral
IN.PE.2-02.5	Incremento de personas inscritos en eventos de capacitación	1-(# de personas inscritas semestre actual - # de personas inscritas semestre anterior)*100	Semestral

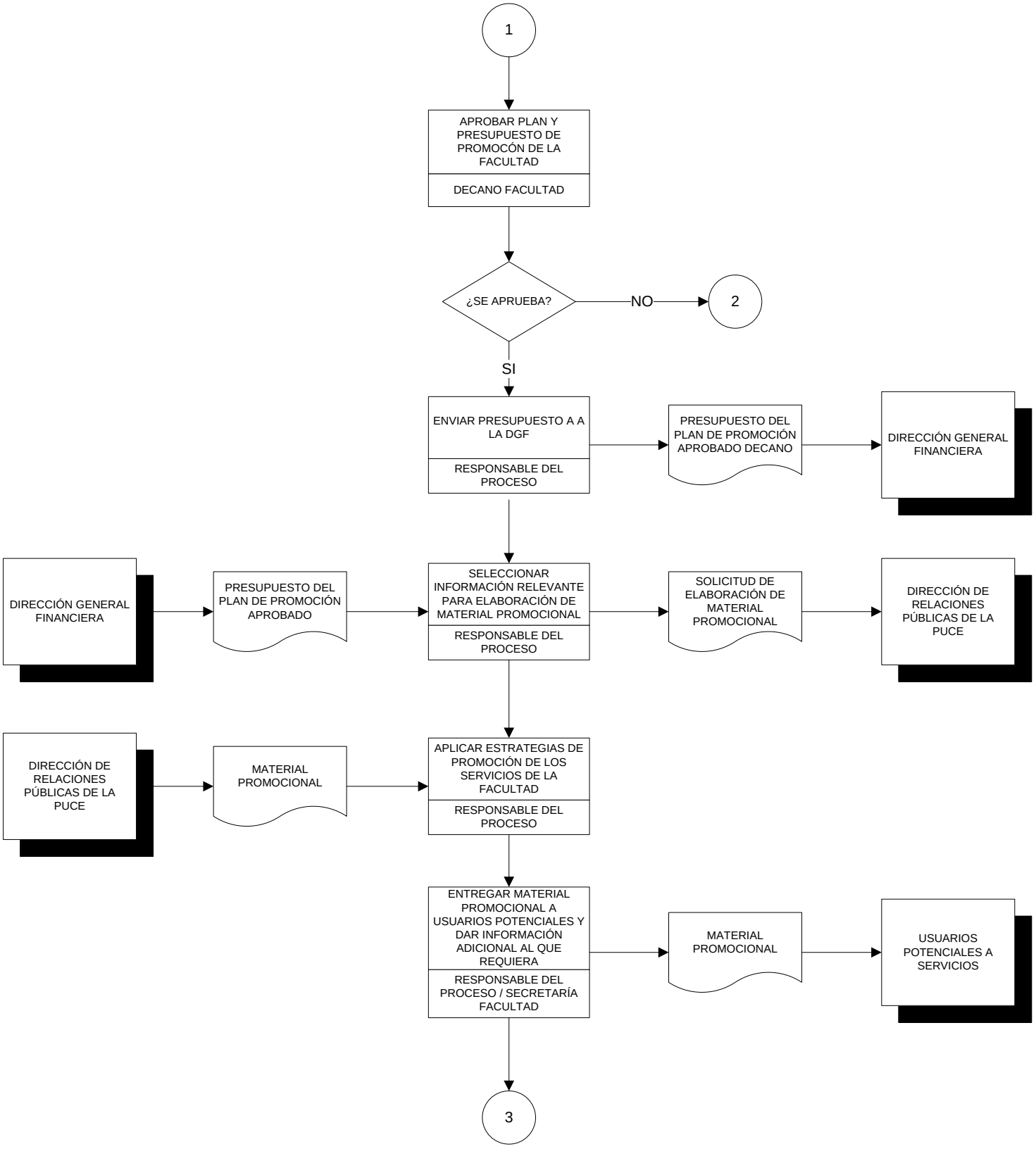
7. DOCUMENTOS

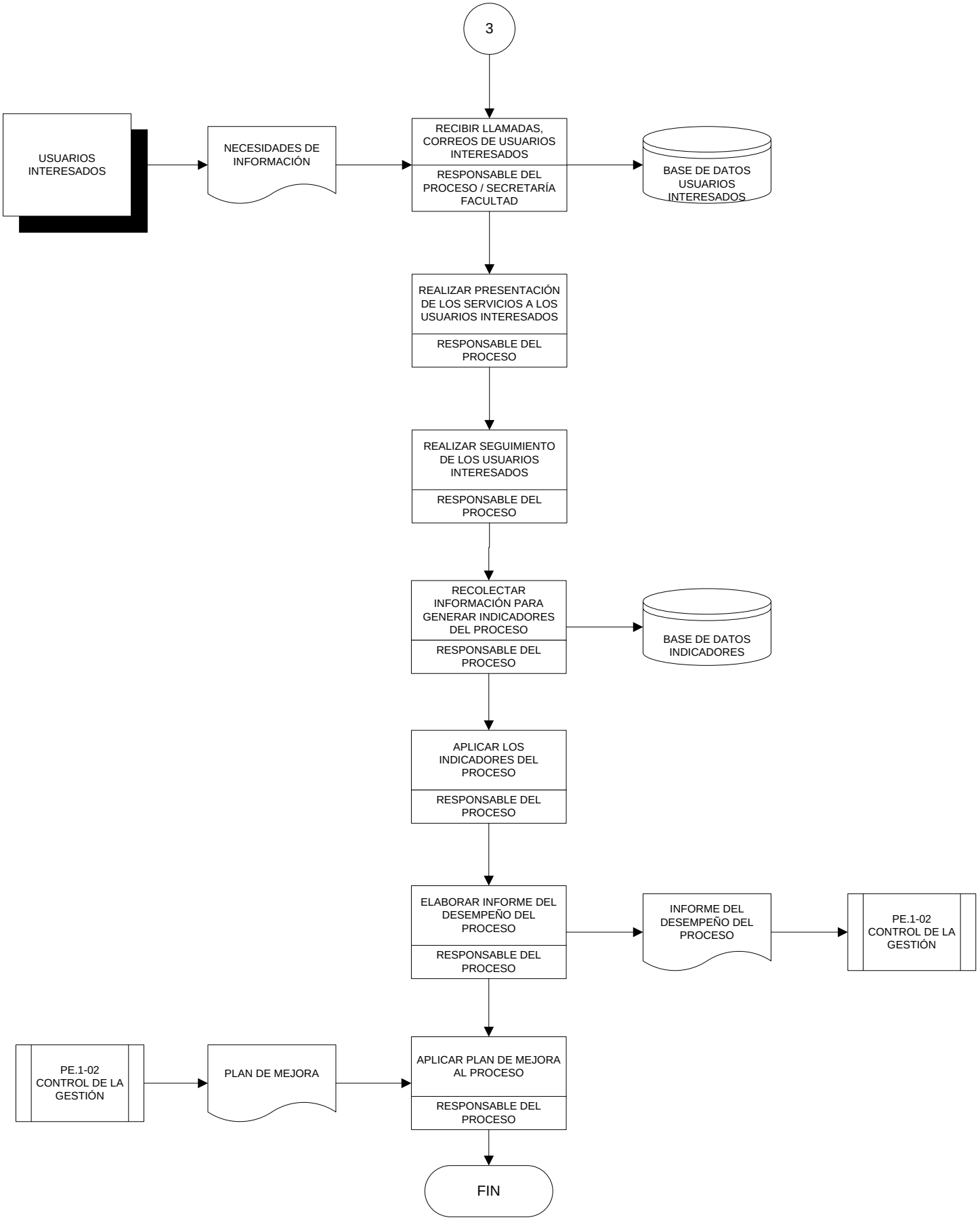
DOCUMENTOS	
Código	**Nombre**
Doc.PE.2-02.1	Encuestas
Doc.PE.2-02.2	Percepciones y expectativas de usuarios potenciales
Doc.PE.2-02.3	Plan de Promoción de la Facultad
Doc.PE.2-02.4	Presupuesto del Plan de Promoción
Doc.PE.2-02.5	Presupuesto del Plan de Promoción aprobado por Decano
Doc.PE.2-02.6	Solicitud de elaboración de material de promoción
Doc.PE.2-02.7	Material promocional de la Facultad
Doc.PE.2-02-8	Informe de desempeño del proceso

8. DIAGRAMA DE FLUJO

Responsable del Proceso	**Jefe de Unidad**
Fecha:	Fecha:


PM.4-01 DISEÑO CURRICULAR PREGRADO
PM.4-02 DISEÑO CURRICULAR POSGRADO
PM.6-05 SERVICIOS A TERCEROS
PM.6-06 EVENTOS CULTURALES Y ACADÉMICOS
PM.6-01 EVENTOS DE CAPACITACIÓN
PM.6-02 SERVICIOS DE CONSULTORÍA
PLAN DE ESTUDIOS CARRERAS PRESENCIALES Y SEMIPRESENCIALES
PLAN DE ESTUDIOS CARRERAS DE POSGRADO
DETALLE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS A TERCEROS
EVENTOS CULTURALES Y ACADÉMICOS A DESARROLLARSE
EVENTOS DE CAPACITACIÓN A DESARROLLARSE
DETALLE DE LOS SERVICIOS DE CONSULTORÍA
INICIO
IDENTIFICAR LOS SERVICIOS DE LA FACULTAD QUE SE QUIEREN PROMOCIONAR
RESPONSABLE DEL PROCESO
REALIZAR INVESTIGACIÓN DE MERCADO
RESPONSABLE DEL PROCESO
ENCUESTAS
SOCIEDAD
TABULAR ENCUESTAS Y OBETENER RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO
RESPONSABLES DEL PROCESO
PERCEPCIONES Y EXPECTATIVA DE USUARIOS POTENCIALES
2
USUARIOS POTENCIALES DE SERVICIOS
DETERMINAR ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN
RESPONSABLE DEL PROCESO
REALIZAR PROPUESTA DE PROMOCIÓN DEL SERVICIO
RESPONSABLE DEL PROCESO
PLAN DE PROMOCIÓN
DIRECCIÓN GENERAL FINANCIERA
DISPOSICIONES FINANCIERAS
DETERMINAR LOS RECURSOS NECESARIOS PARA EJECUTAR EL PLAN DE PROMOCIÓN
RESPONSABLE DEL PROCESO
PRESUPUESTO DE PROMOCIÓN
1


1
APROBAR PLAN Y PRESUPUESTO DE PROMOCÓN DE LA FACULTAD
DECANO FACULTAD
¿SE APRUEBA?
NO
2
SI
ENVIAR PRESUPUESTO A A LA DGF
RESPONSABLE DEL PROCESO
PRESUPUESTO DEL PLAN DE PROMOCIÓN APROBADO DECANO
DIRECCIÓN GENERAL FINANCIERA
DIRECCIÓN GENERAL FINANCIERA
PRESUPUESTO DEL PLAN DE PROMOCIÓN APROBADO
SELECCIONAR INFORMACIÓN RELEVANTE PARA ELABORACIÓN DE MATERIAL PROMOCIONAL
RESPONSABLE DEL PROCESO
SOLICITUD DE ELABORACIÓN DE MATERIAL PROMOCIONAL
DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS DE LA PUCE
DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS DE LA PUCE
MATERIAL PROMOCIONAL
APLICAR ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA FACULTAD
RESPONSABLE DEL PROCESO
ENTREGAR MATERIAL PROMOCIONAL A USUARIOS POTENCIALES Y DAR INFORMACIÓN ADICIONAL AL QUE REQUIERA
RESPONSABLE DEL PROCESO / SECRETARÍA FACULTAD
MATERIAL PROMOCIONAL
USUARIOS POTENCIALES A SERVICIOS
3


3
USUARIOS INTERESADOS
NECESIDADES DE INFORMACIÓN
RECIBIR LLAMADAS, CORREOS DE USUARIOS INTERESADOS
RESPONSABLE DEL PROCESO / SECRETARÍA FACULTAD
BASE DE DATOS USUARIOS INTERESADOS
REALIZAR PRESENTACIÓN DE LOS SERVICIOS A LOS USUARIOS INTERESADOS
RESPONSABLE DEL PROCESO
REALIZAR SEGUIMIENTO DE LOS USUARIOS INTERESADOS
RESPONSABLE DEL PROCESO
RECOLECTAR INFORMACIÓN PARA GENERAR INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS INDICADORES
APLICAR LOS INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
ELABORAR INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PLAN DE MEJORA
APLICAR PLAN DE MEJORA AL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
FIN

1. **PROPOSITO:** Determinar la satisfacción de los clientes de la Facultad en base a las necesidades y expectativas, mediante su respectiva monitoreo y control.

2. **ALCANCE:** Se aplica al monitoreo de satisfacción de clientes (estudiantes, personal docente y administrativo) de la Facultad de Ciencias de la Educación.

3. **RESPONSABLE DEL PROCESO:**

   Decano: Se encarga del análisis de los resultados obtenidos del monitoreo de la satisfacción de clientes y de las acciones posteriores a definir.

   Responsable del proceso: Encargado de realizar el apoyo, monitoreo y medición del proceso, mediante la aplicación de los indicadores de gestión.

4. **DEFINICIONES**

   Grupos determinados: Personas definidas previamente integrado por estudiantes, personal docente y administrativo de la Facultad de Ciencias de la Educación

5. **POLITICAS**

   - El monitoreo de la satisfacción de clientes se lo realizará de manera semestral.
   - Las necesidades y expectativas de los clientes serán determinados por los estudiantes, docentes y personal administrativo, así como por otros clientes de la Facultad.

6. **INDICADORES**

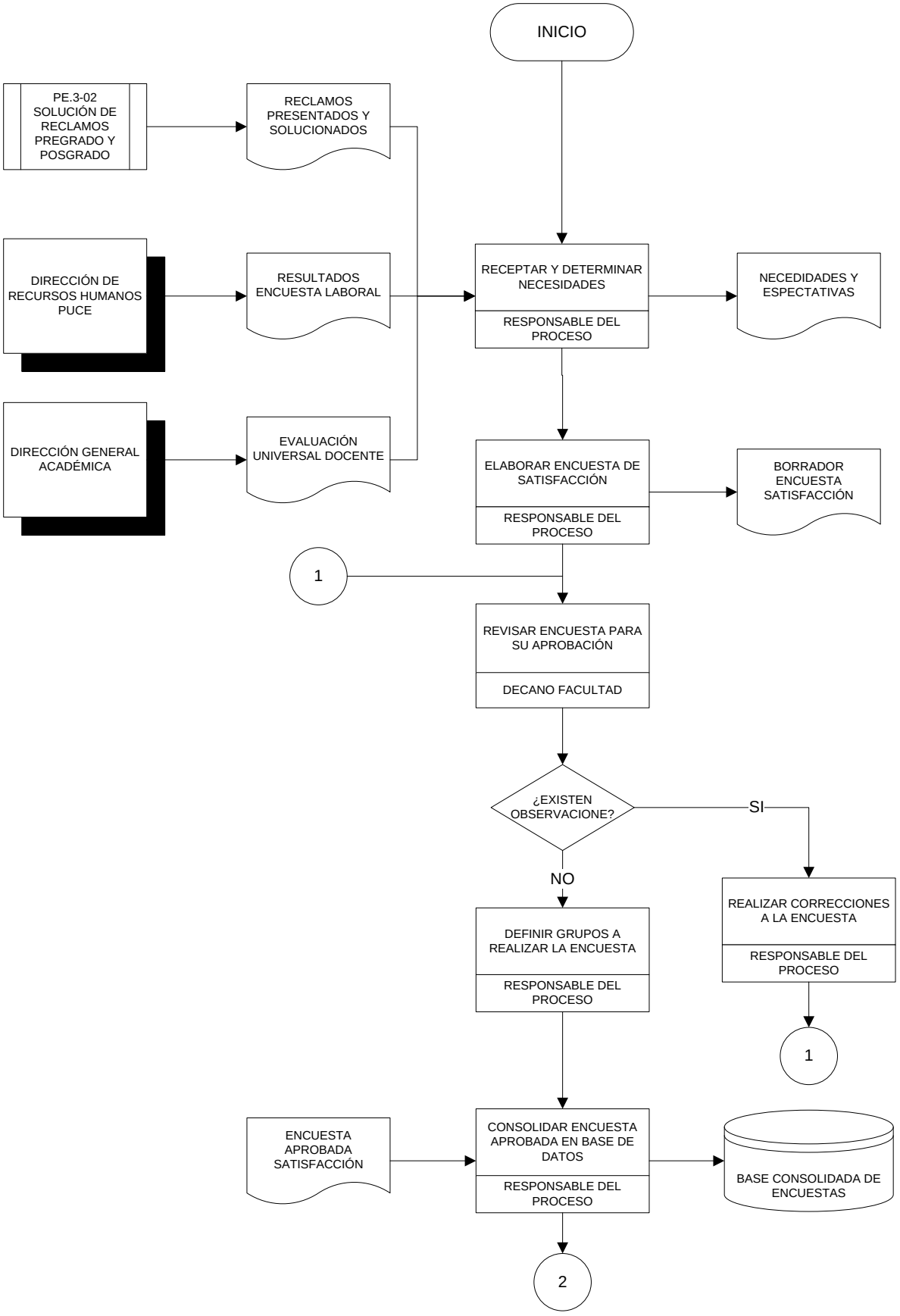
CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
IN.PE.3-01.1	Nivel de satisfacción de los clientes	Resultados de encuesta satisfacción de clientes	Semestral
IN.PE.3-01.2	Nivel de satisfacción de docentes y administrativos	Resultados de la encuesta de clima laboral.	Anual
IN.PE.3-01.3	Nivel de satisfacción de los estudiantes	% de estudiantes que declaran estar satisfechos en la Encuesta Universal Docente.	Semestral

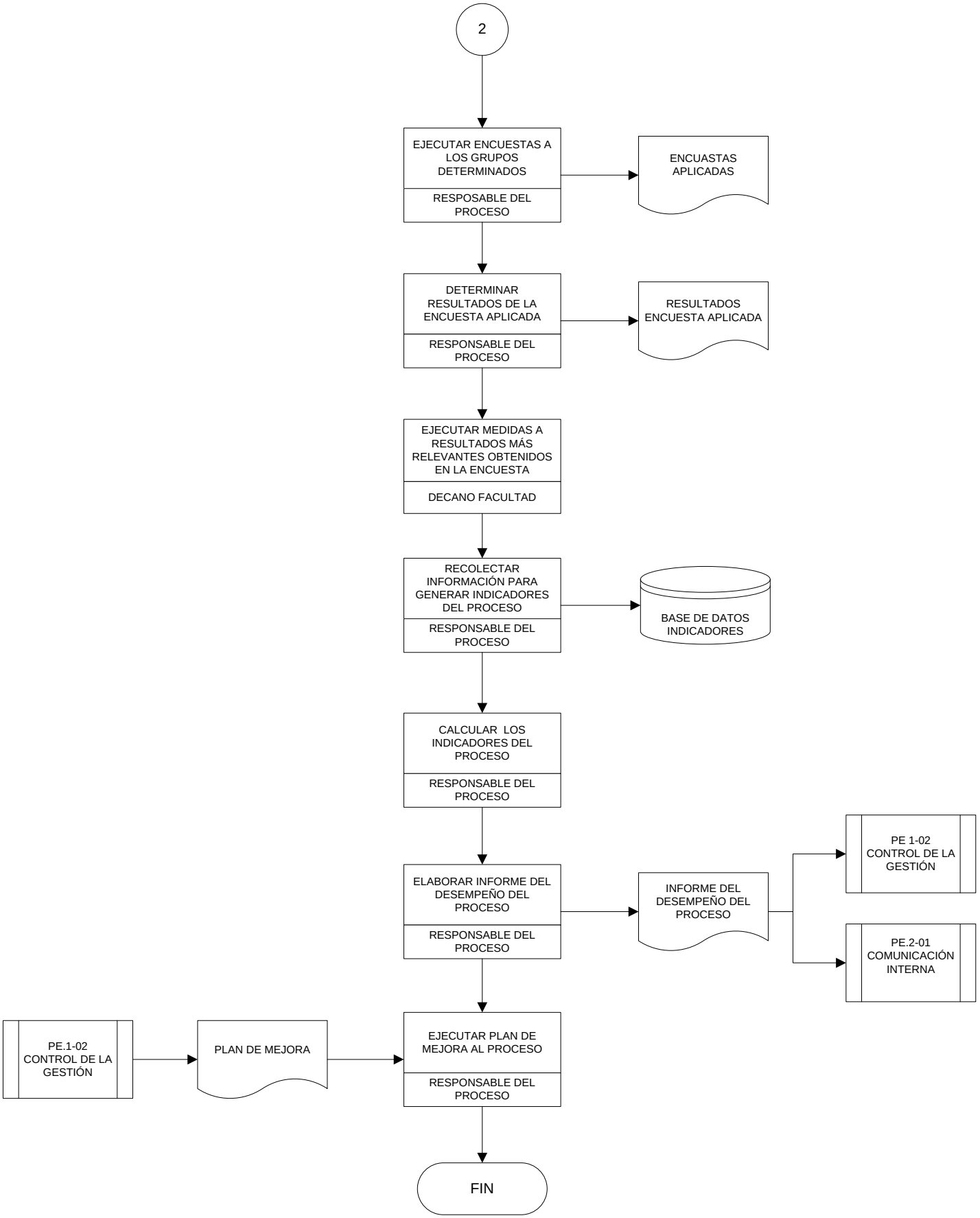
7. DOCUMENTOS

DOCUMENTOS	
Código	**Nombre**
Doc. PE.3-01.1	Necesidades y expectativas de clientes.
Doc. PE.3-01.2	Encuesta satisfacción de clientes
Doc. PE.3-01.3	Resultados encuesta aplicada
Doc. PE.3-01.4	Informe de desempeño del proceso

8. DIAGRAMA DE FLUJO

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:


INICIO
PE.3-02 SOLUCIÓN DE RECLAMOS PREGRADO Y POSGRADO
RECLAMOS PRESENTADOS Y SOLUCIONADOS
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS PUCE
RESULTADOS ENCUESTA LABORAL
DIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA
EVALUACIÓN UNIVERSAL DOCENTE
RECEPTAR Y DETERMINAR NECESIDADES
RESPONSABLE DEL PROCESO
NECEDIDADES Y ESPECTATIVAS
ELABORAR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
RESPONSABLE DEL PROCESO
BORRADOR ENCUESTA SATISFACCIÓN
1
REVISAR ENCUESTA PARA SU APROBACIÓN
DECANO FACULTAD
¿EXISTEN OBSERVACIONE?
SI
NO
REALIZAR CORRECCIONES A LA ENCUESTA
RESPONSABLE DEL PROCESO
1
DEFINIR GRUPOS A REALIZAR LA ENCUESTA
RESPONSABLE DEL PROCESO
ENCUESTA APROBADA SATISFACCIÓN
CONSOLIDAR ENCUESTA APROBADA EN BASE DE DATOS
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE CONSOLIDADA DE ENCUESTAS
2


2
EJECUTAR ENCUESTAS A LOS GRUPOS DETERMINADOS
RESPOSABLE DEL PROCESO
ENCUASTAS APLICADAS
DETERMINAR RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA
RESPONSABLE DEL PROCESO
RESULTADOS ENCUESTA APLICADA
EJECUTAR MEDIDAS A RESULTADOS MÁS RELEVANTES OBTENIDOS EN LA ENCUESTA
DECANO FACULTAD
RECOLECTAR INFORMACIÓN PARA GENERAR INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS INDICADORES
CALCULAR LOS INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
ELABORAR INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
PE 1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PE.2-01 COMUNICACIÓN INTERNA
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PLAN DE MEJORA
EJECUTAR PLAN DE MEJORA AL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
FIN

1. **PROPOSITO:** Receptar y dar solución a los reclamos solicitados por docentes administrativos y estudiantes de La Facultad de Ciencias de la Educación.

2. **ALCANCE:** Reclamos solicitados por Personal Administrativo, Personal Docente, Estudiantes de Pregrado: Carreras Presenciales - Semi presenciales y Estudiantes de Posgrado de la Facultad de Ciencias de Educación de la PUCE.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO:

Responsable del Proceso: Persona encargada de garantizar la planificación, ejecución, cumplimiento y aplicación de los indicadores de gestión del proceso.

Coordinador y responsable de área: Encargado de direccionar aquellos reclamos de su área, al docente responsable.

Consejo de Facultad: Dar solución en caso de que el docente responsable del reclamo no pueda direccionar o dar solución al reclamo presentado.

Decano Facultad: Dar solución a aquellos reclamos que no sean referentes a docentes o prestación del servicio educativo.

4. DEFINICIONES

Reclamo: Inconformidad de algún proceso presentada por Docente, Personal Administrativo o Estudiante de la Facultad.

Registro de Reclamos: Constancia escrita de reclamos recibidos de Estudiantes, Docentes o Personal Administrativo de la Facultad.

Reglamentos de la PUCE: Lineamientos y políticas internas de la Universidad que deber ser cumplido por todos los docentes personal administrativo y estudiantes.
Los reglamentos de la PUCE son: Reglamento de Facultades, Reglamento de Personal Académico, Reglamento de Estudiantes, Reglamento de Grados, Reglamento interno de Trabajo.

5. POLITICAS

- Todo tipo de reclamo debe ser receptado y registrado para tener constancia de que ha sido recibido.
- Los reclamos que puedan ser solucionados en ese instante serán atendidos de manera inmediata.

- El responsable del proceso debe realizar el monitoreo de todos los reclamos receptados, los que se hayan solucionado y en caso de no ser solucionado se deberá elaborar un informe.
- El responsable del proceso deberá elaborar informes mensuales de los reclamos atendidos, y serán entregados al Decano de la Facultad.
- En última instancia de que un reclamo no pueda ser solucionado o direccionado deberá ser comunicado inmediatamente al Decano de la Facultad.

6. INDICADORES

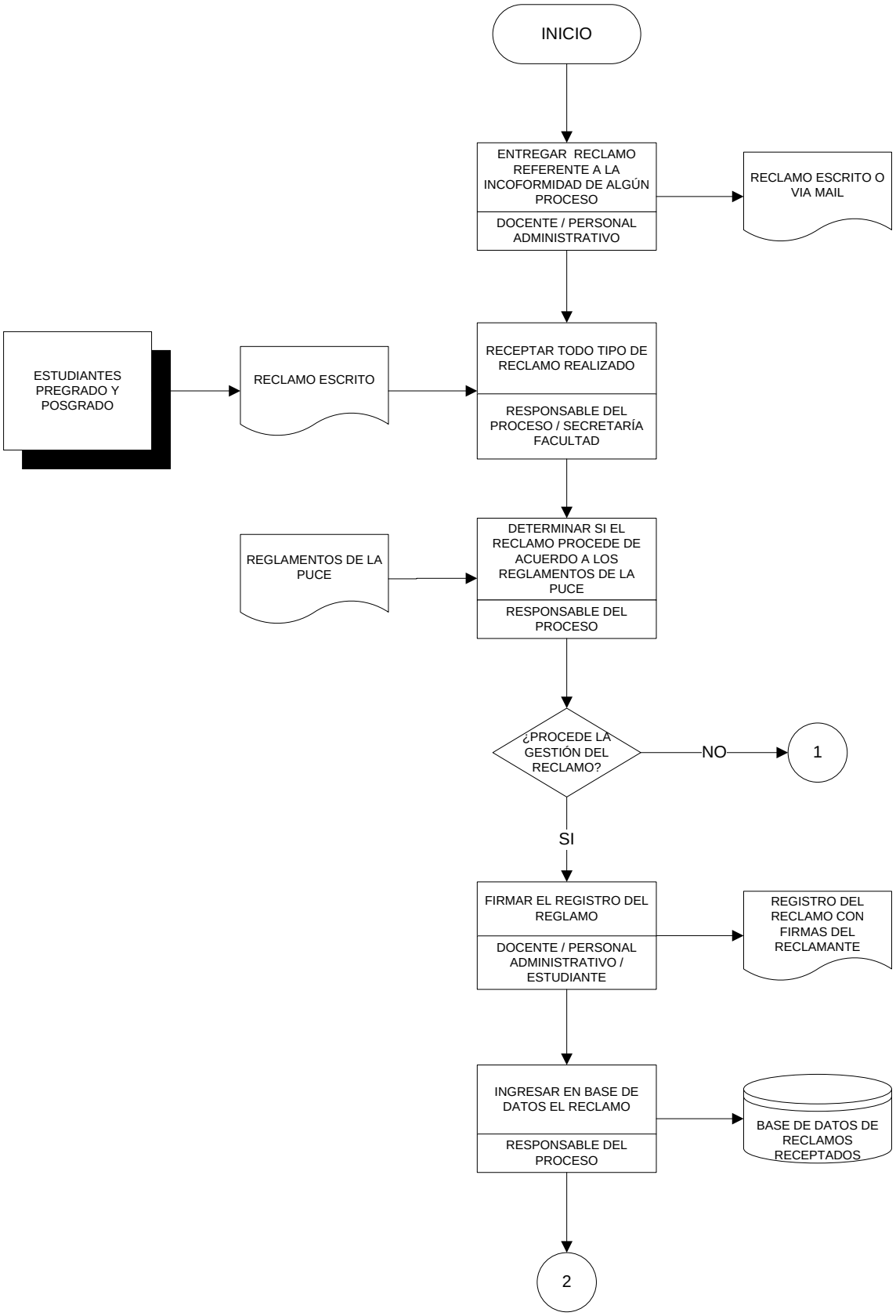
CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
IN.PE.3-02.1	Reclamos Recibidos	# de Reclamos Recibidos	Mensual
IN.PE.3-02.2	Reclamos Solucionados	(# de reclamos solucionados / total de reclamos recibidos) * 100	Mensual
IN.PE.3-02.3	Satisfacción del Proceso	Grado de satisfacción estudiantil con respecto a la resolución de reclamos	Semestral

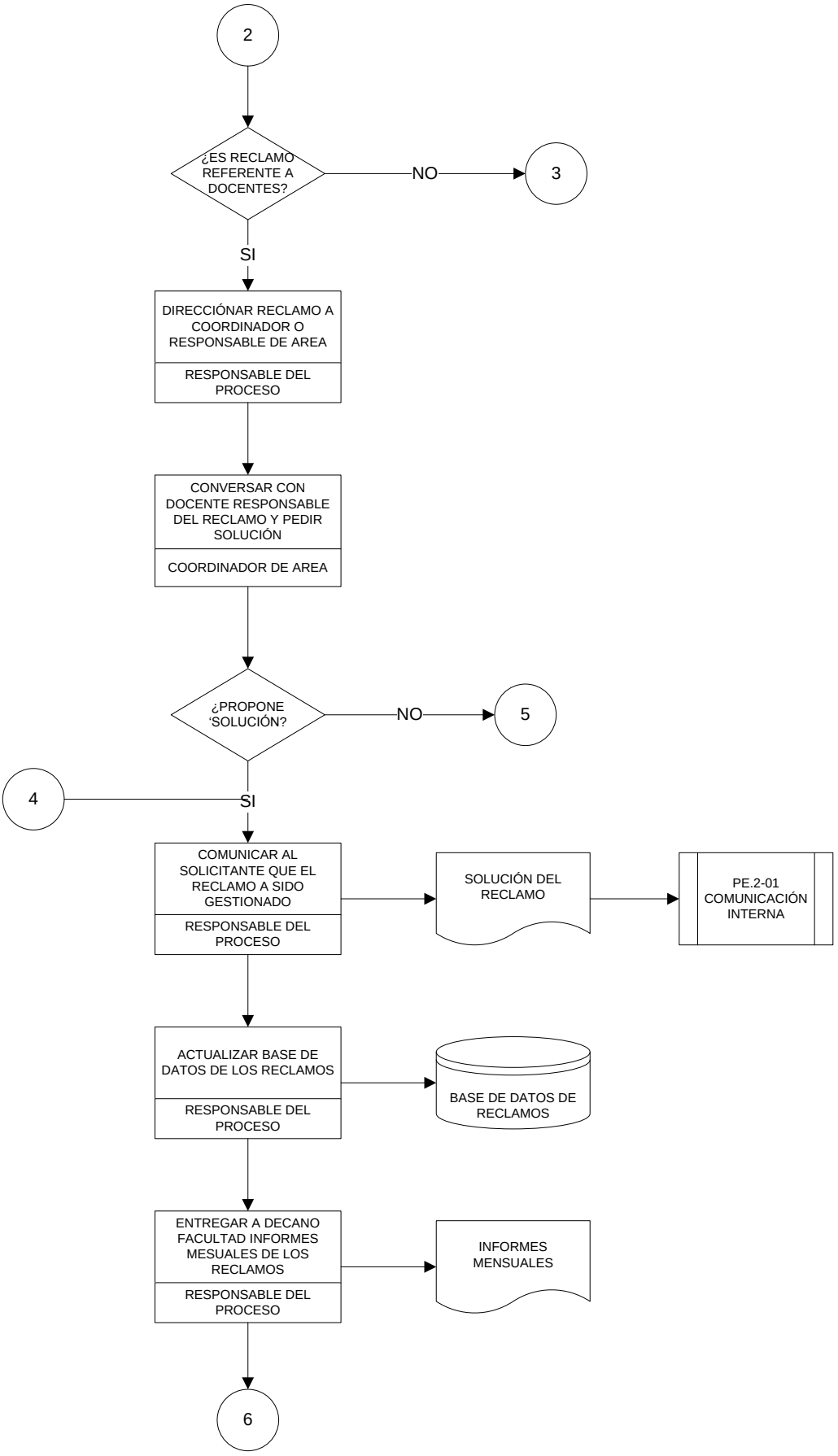
7. DOCUMENTOS

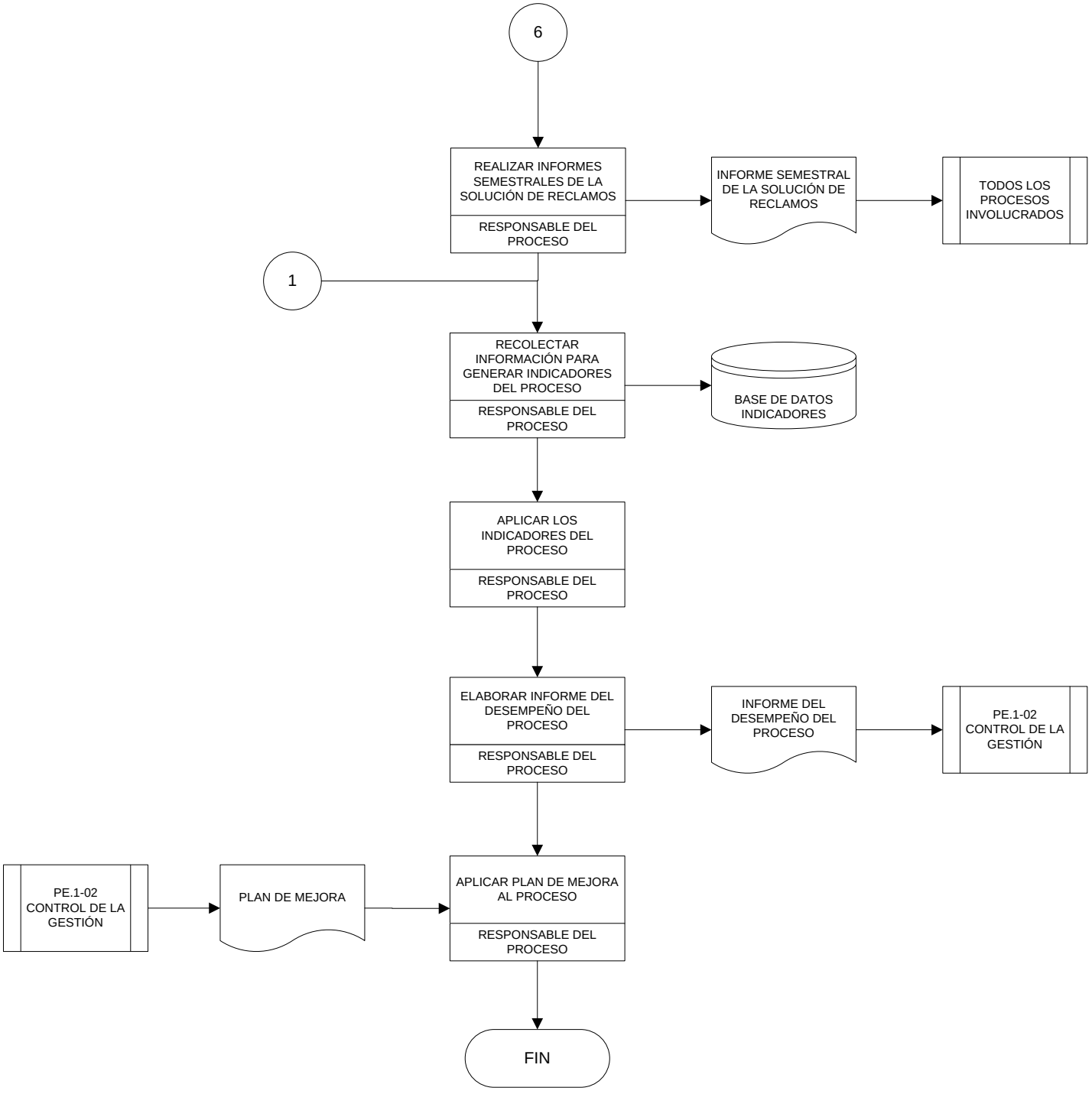
DOCUMENTOS	
Código	**Nombre**
Doc.PE.3-02.1	Reclamo escrito o via mail de docentes, estudiantes o personal administrativo de la Facultad
Doc.PE.3-02.2	Registro del Reclamo con firmas del Reclamante
Doc.PE.3-02.3	Solución del Reclamo
Doc.PE.3-02.4	Informe mensual de los reclamos recibidos y gestionados al Decano Facultad
Doc.PE.3-02.5	Informe semestral de la solución de reclamos a todos los procesos
Doc.PE.3-02.6	Informe de desempeño del proceso

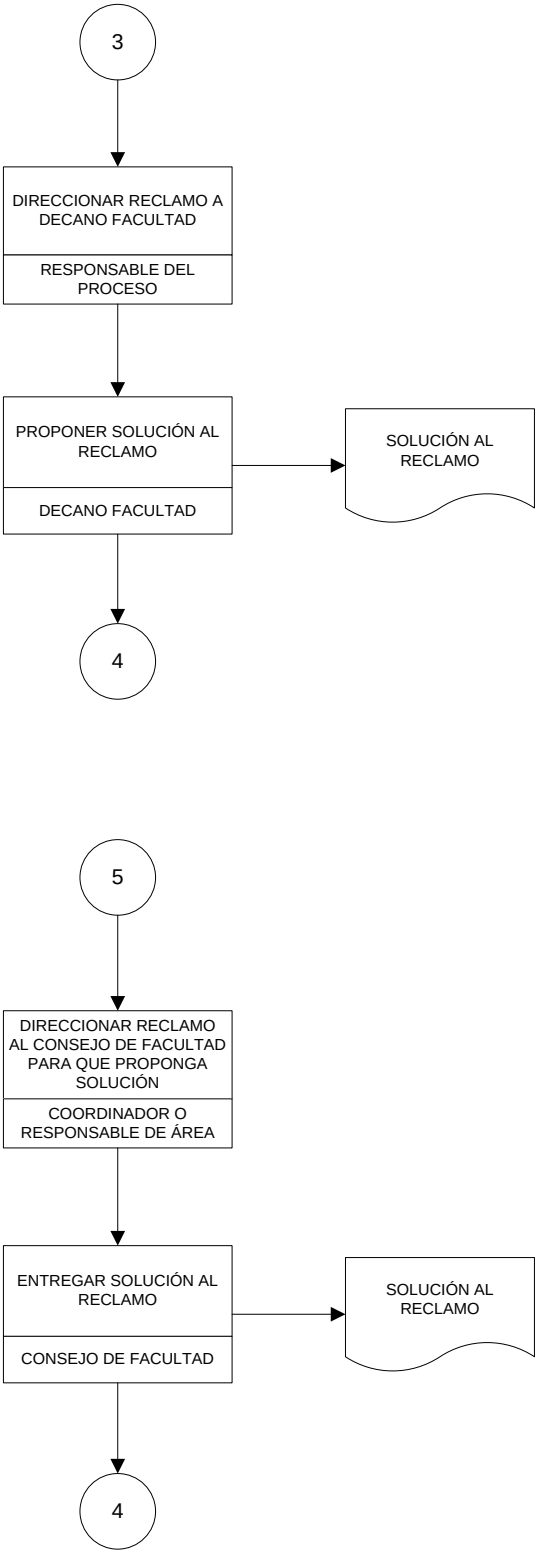
8. DIAGRAMA DE FLUJO

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:


INICIO
ENTREGAR RECLAMO REFERENTE A LA INCOFORMIDAD DE ALGÚN PROCESO
DOCENTE / PERSONAL ADMINISTRATIVO
RECLAMO ESCRITO O VIA MAIL
ESTUDIANTES PREGRADO Y POSGRADO
RECLAMO ESCRITO
RECEPTAR TODO TIPO DE RECLAMO REALIZADO
RESPONSABLE DEL PROCESO / SECRETARÍA FACULTAD
REGLAMENTOS DE LA PUCE
DETERMINAR SI EL RECLAMO PROCEDE DE ACUERDO A LOS REGLAMENTOS DE LA PUCE
RESPONSABLE DEL PROCESO
¿PROCEDE LA GESTIÓN DEL RECLAMO?
NO
1
SI
FIRMAR EL REGISTRO DEL REGLAMO
DOCENTE / PERSONAL ADMINISTRATIVO / ESTUDIANTE
REGISTRO DEL RECLAMO CON FIRMAS DEL RECLAMANTE
INGRESAR EN BASE DE DATOS EL RECLAMO
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS DE RECLAMOS RECEPTADOS
2


2
¿ES RECLAMO REFERENTE A DOCENTES?
NO
3
SI
DIRECCIÓNAR RECLAMO A COORDINADOR O RESPONSABLE DE AREA
RESPONSABLE DEL PROCESO
CONVERSAR CON DOCENTE RESPONSABLE DEL RECLAMO Y PEDIR SOLUCIÓN
COORDINADOR DE AREA
¿PROPONE SOLUCIÓN?
NO
5
4
SI
COMUNICAR AL SOLICITANTE QUE EL RECLAMO A SIDO GESTIONADO
RESPONSABLE DEL PROCESO
SOLUCIÓN DEL RECLAMO
PE.2-01 COMUNICACIÓN INTERNA
ACTUALIZAR BASE DE DATOS DE LOS RECLAMOS
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS DE RECLAMOS
ENTREGAR A DECANO FACULTAD INFORMES MESUALES DE LOS RECLAMOS
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORMES MENSUALES
6


6
REALIZAR INFORMES SEMESTRALES DE LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME SEMESTRAL DE LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS
TODOS LOS PROCESOS INVOLUCRADOS
1
RECOLECTAR INFORMACIÓN PARA GENERAR INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS INDICADORES
APLICAR LOS INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
ELABORAR INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PLAN DE MEJORA
APLICAR PLAN DE MEJORA AL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
FIN


3
DIRECCIONAR RECLAMO A DECANO FACULTAD
RESPONSABLE DEL PROCESO
PROPONER SOLUCIÓN AL RECLAMO
DECANO FACULTAD
SOLUCIÓN AL RECLAMO
4
5
DIRECCIONAR RECLAMO AL CONSEJO DE FACULTAD PARA QUE PROPONGA SOLUCIÓN
COORDINADOR O RESPONSABLE DE ÁREA
ENTREGAR SOLUCIÓN AL RECLAMO
CONSEJO DE FACULTAD
SOLUCIÓN AL RECLAMO
4

1. **PROPOSITO:** Actualizar y/o rediseñar los planes de estudio de pregrado, según las necesidades y requerimientos. Elaborar una programación de cada asignatura, profesor y paralelo (programas analíticos y syllabus).

2. **ALCANCE:** Se aplica al plan de estudios, al desarrollo de los programas analíticos y a los syllabus a nivel de pregrado.

3. **RESPONSABLE DEL PROCESO:**

   Coordinador o Responsable de Área: Responsable de verificar que los planes de estudios se encuentren actualizados.

   Consejo de Facultad: Organismo encargado de la revisión y aprobación de los planes de estudios, programas analíticos y syllabus.

   Docente: Responsable de la elaboración de los syllabus de cada materia asignada a los cada uno, en base a los programas analíticos

   Responsable del proceso: Encargado de realizar el monitoreo y medición del proceso, mediante la aplicación de los indicadores de gestión.

4. **DEFINICIONES**

   Consejo de Facultad: Es la Instancia interna de la facultad conformada por el Decano, dos Vocales principales, 2 suplentes y por el Secretario Abogado. (Sin derecho a voto).

   Plan de estudios o Pénsum: Son los programas de las distinta asignaturas que se tiene en cada nivel y carrera de la facultad.

   Programa analítico: Es un boceto general de las asignaturas que contiene el plan de estudios.

   Syllabus: Programación de la prestación del servicio educativo elaborada por cada docente, en donde se detalla los temas a ser tratados, metodología aplicada y bibliografía utilizada.

5. **POLITICAS**

   - El diseño curricular se lo ejecutará de acuerdo a las necesidades internas y requerimientos de organismos de control.
   - Los docentes serán responsables de elaborar y entregar los syllabus correspondientes a cada una de sus asignaturas de acuerdo a los plazos que se

establezcan y en los formatos adecuados, los mismos que serán aprobados por el Consejo de Facultad.

- El Diseño Curricular de Pregrado deberá especificar en cada materia la relación con el resultado del aprendizaje el nivel que debe ser alcanzado y la manera de medirlo o evidenciarlo.
- Para realizar el Diseño Curricular de Pregrado se ejecutará en base estudios y análisis de las necesidades del entorno para determinar el perfil Consultado.
- Las propuestas del Diseño Curricular de Programa serán aprobadas por el Consejo de Facultad antes de ser enviado a la DGA para su aprobación.

6. INDICADORES

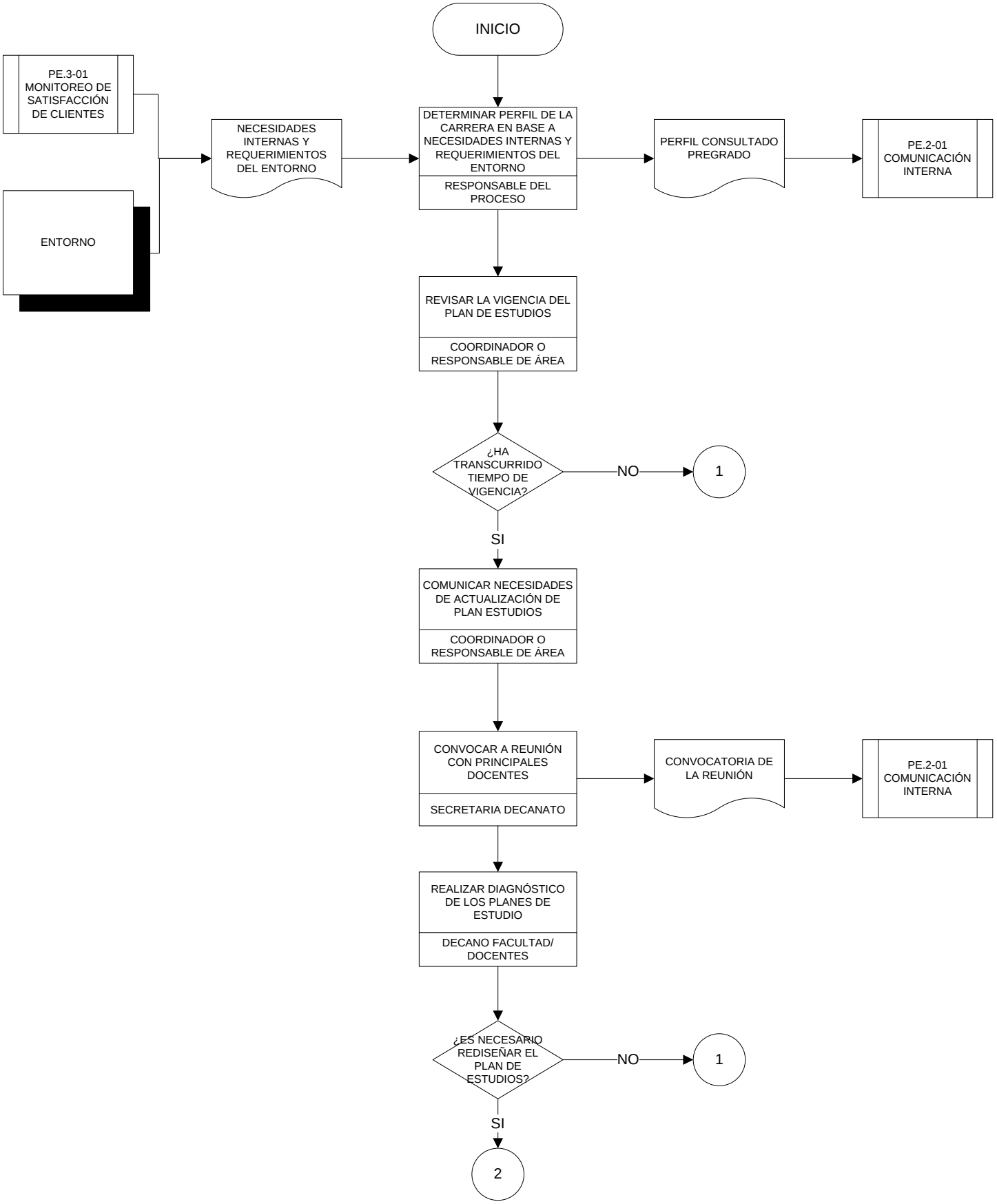
CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
IN.PM.4-01.1	Actualización en el Plan de Estudios	# de veces que se actualiza un Diseño Curricular de Pregrado	Anual
IN.PM.4-01.2	% de materias del Currículo de Pregrado que evidencia los resultados y logros del Aprendizaje	(# de materias que evidencia los resultados o logros del aprendizaje / # total de materias del Currículo de Pregrado) * 100	Semestral
IN.PM.4-01.3	% de materias del plan curricular que tienen syllabus completo	(# de materias que tiene syllabus completos / # total de materias del Currículo de Posgrado) * 100	Semestral
IN.PM.4-01.4	Currículo Equilibrado	Suma Abs (% ideal - % real) / % ideal)	Semestral
IN.PM.4-01.5	Eficacia entrega de syllabus	# de syllabus entregados a tiempo/ # de syllabus solicitados * 100	Semestral
IN.PM.4-01.6	Correspondencia denominación de la carrera	Denominación del título profesional que otorga la carrera Vs. Denominación del título profesional a nivel nacional e internacional.	Anual
IN.PM.4-01.7	Perfil Consultado	Perfil de egreso y profesional definidos en base a estudios y análisis de las necesidades del entorno.	Anual

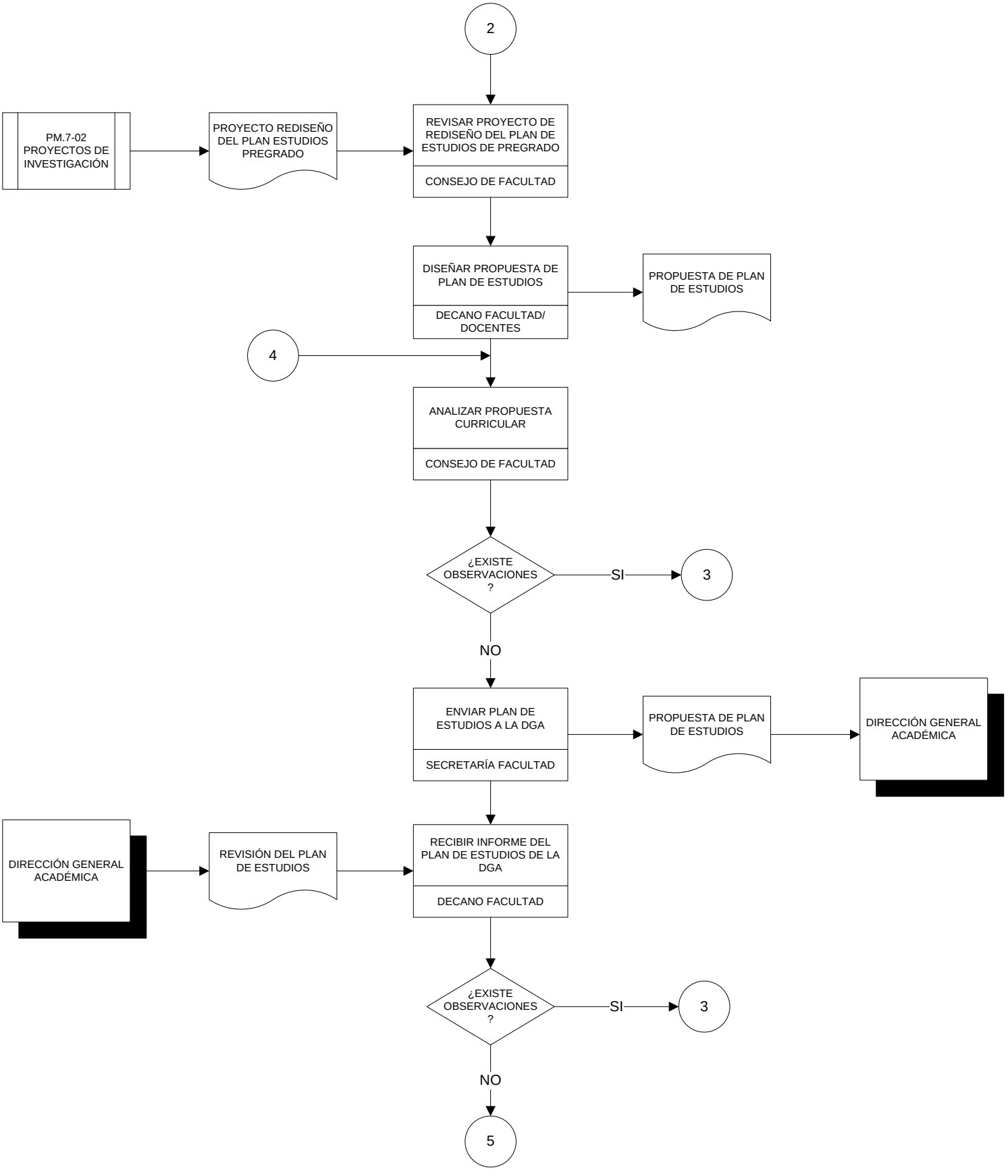
7. DOCUMENTOS

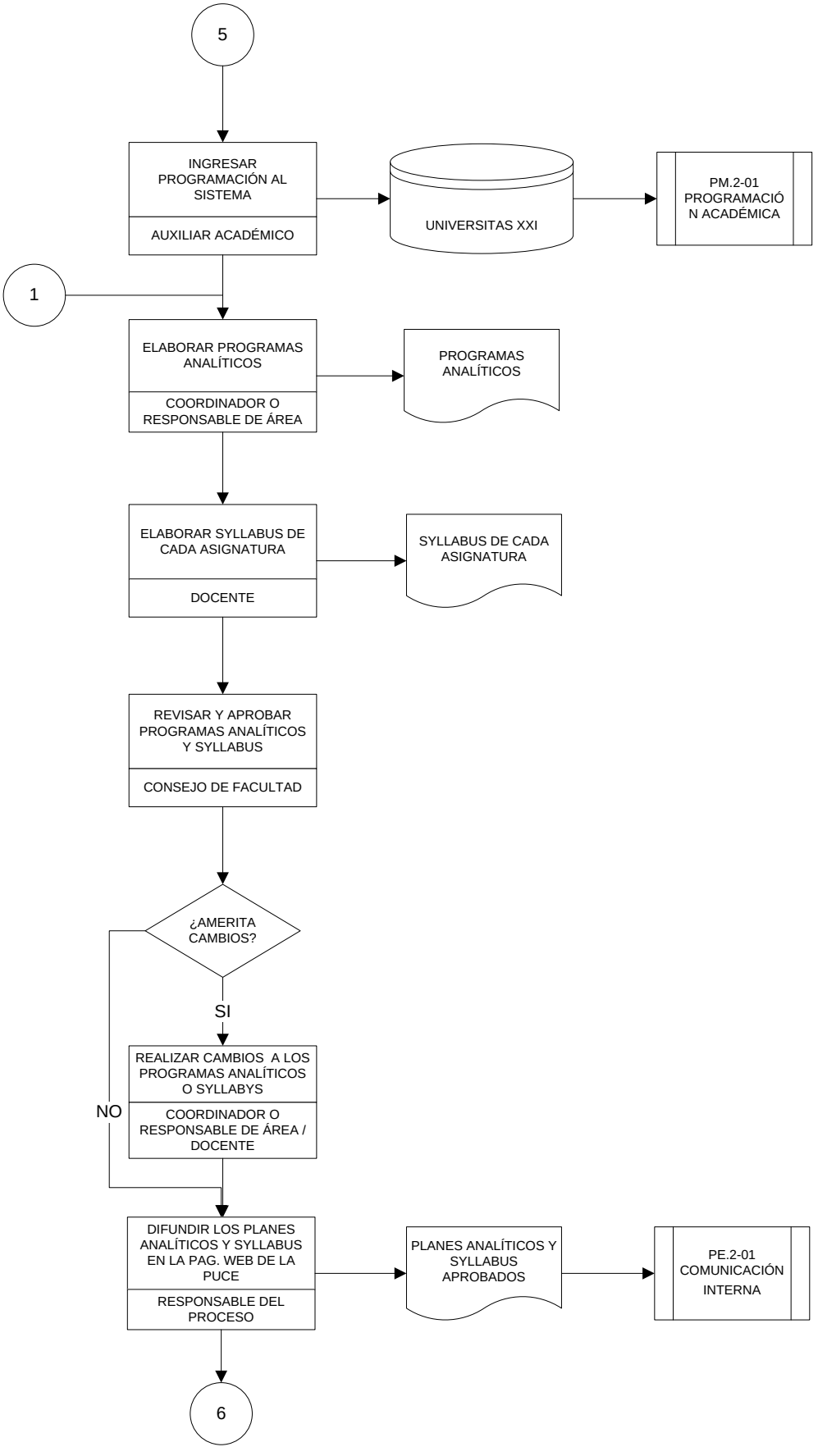
DOCUMENTOS	
Código	**Nombre**
Doc. PM.4-01.1	Perfil Consultado Pregrado
Doc. PM.4-01.2	Convocatoria de la reunión
Doc. PM.4-01.3	Proyecto Rediseño Plan de Estudios Pregrado
Doc. PM.4-01.4	Propuesta del Plan de Estudios
Doc. PM.4-01.5	Programas Analíticos
Doc. PM.4-01.6	Syllabus de las Asignaturas
Doc. PM.4-01.7	Informe de Desempeño del Proceso

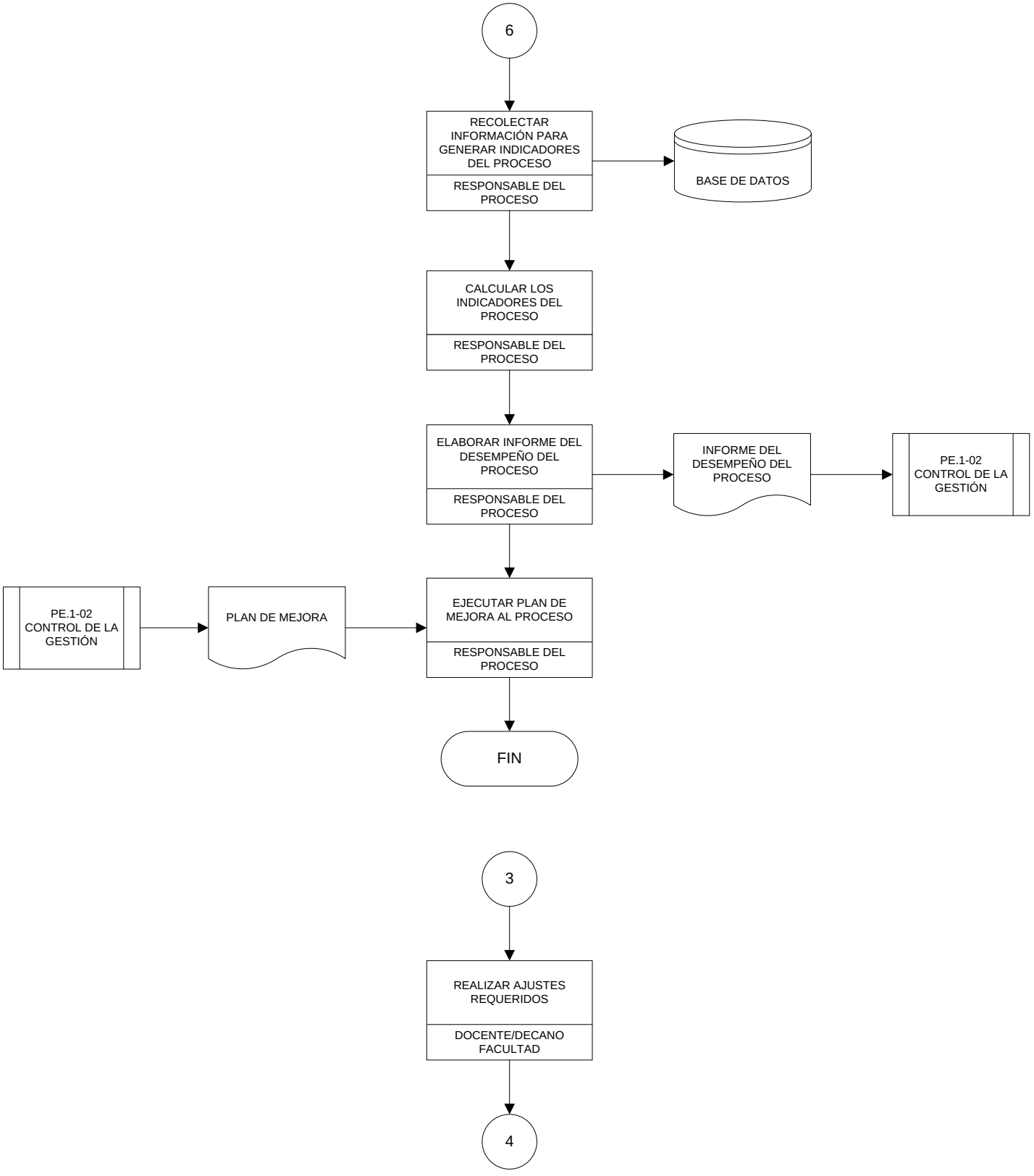
8. DIAGRAMA DE FLUJO

Responsable del Proceso	**Jefe de Unidad**
Fecha:	Fecha:


INICIO
PE.3-01 MONITOREO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES
ENTORNO
NECESIDADES INTERNAS Y REQUERIMIENTOS DEL ENTORNO
DETERMINAR PERFIL DE LA CARRERA EN BASE A NECESIDADES INTERNAS Y REQUERIMIENTOS DEL ENTORNO
RESPONSABLE DEL PROCESO
PERFIL CONSULTADO PREGRADO
PE.2-01 COMUNICACIÓN INTERNA
REVISAR LA VIGENCIA DEL PLAN DE ESTUDIOS
COORDINADOR O RESPONSABLE DE ÁREA
¿HA TRANSCURRIDO TIEMPO DE VIGENCIA?
NO
1
SI
COMUNICAR NECESIDADES DE ACTUALIZACIÓN DE PLAN ESTUDIOS
COORDINADOR O RESPONSABLE DE ÁREA
CONVOCAR A REUNIÓN CON PRINCIPALES DOCENTES
SECRETARIA DECANATO
CONVOCATORIA DE LA REUNIÓN
PE.2-01 COMUNICACIÓN INTERNA
REALIZAR DIAGNÓSTICO DE LOS PLANES DE ESTUDIO
DECANO FACULTAD/ DOCENTES
¿ES NECESARIO REDISEÑAR EL PLAN DE ESTUDIOS?
NO
1
SI
2


2
PM.7-02 PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN
PROYECTO REDISEÑO DEL PLAN ESTUDIOS PREGRADO
REVISAR PROYECTO DE REDISEÑO DEL PLAN DE ESTUDIOS DE PREGRADO
CONSEJO DE FACULTAD
DISEÑAR PROPUESTA DE PLAN DE ESTUDIOS
DECANO FACULTAD/ DOCENTES
PROPUESTA DE PLAN DE ESTUDIOS
4
ANALIZAR PROPUESTA CURRICULAR
CONSEJO DE FACULTAD
¿EXISTE OBSERVACIONES ?
SI
3
NO
ENVIAR PLAN DE ESTUDIOS A LA DGA
SECRETARÍA FACULTAD
PROPUESTA DE PLAN DE ESTUDIOS
DIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA
DIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA
REVISIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS
RECIBIR INFORME DEL PLAN DE ESTUDIOS DE LA DGA
DECANO FACULTAD
¿EXISTE OBSERVACIONES ?
SI
3
NO
5


5
INGRESAR PROGRAMACIÓN AL SISTEMA
AUXILIAR ACADÉMICO
UNIVERSITAS XXI
PM.2-01 PROGRAMACIÓN ACADÉMICA
1
ELABORAR PROGRAMAS ANALÍTICOS
COORDINADOR O RESPONSABLE DE ÁREA
PROGRAMAS ANALÍTICOS
ELABORAR SYLLABUS DE CADA ASIGNATURA
DOCENTE
SYLLABUS DE CADA ASIGNATURA
REVISAR Y APROBAR PROGRAMAS ANALÍTICOS Y SYLLABUS
CONSEJO DE FACULTAD
¿AMERITA CAMBIOS?
SI
NO
REALIZAR CAMBIOS A LOS PROGRAMAS ANALÍTICOS O SYLLABYS
COORDINADOR O RESPONSABLE DE ÁREA / DOCENTE
DIFUNDIR LOS PLANES ANALÍTICOS Y SYLLABUS EN LA PAG. WEB DE LA PUCE
RESPONSABLE DEL PROCESO
PLANES ANALÍTICOS Y SYLLABUS APROBADOS
PE.2-01 COMUNICACIÓN INTERNA
6


6
RECOLECTAR INFORMACIÓN PARA GENERAR INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS
CALCULAR LOS INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
ELABORAR INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PLAN DE MEJORA
EJECUTAR PLAN DE MEJORA AL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
FIN
3
REALIZAR AJUSTES REQUERIDOS
DOCENTE/DECANO FACULTAD
4

1. **PROPOSITO:** Proponer y actualizar el plan de estudios, programas analíticos y syllabus de cada materia el mismo que será realizado en base a resultados de necesidades y expectativas de la sociedad y encaminadas al cumplimiento de las Leyes y organismos reguladores de la Educación Superior del País.

2. **ALCANCE:** Plan de estudios, programas analíticos y syllabus de cada materia referente a los programas curriculares de Posgrado de la Facultad de Ciencias de Educación de la PUCE.

3. **RESPONSABLE DEL PROCESO:**

Responsable del Proceso: Encargado de realizar el monitoreo y medición del proceso mediante la aplicación de los indicadores de gestión.

Consejo de Facultad: Verificar que el plan de estudios se encuentre de acuerdo a los lineamientos de la Dirección General Académica y el SENESCYT.

Coordinadora de Posgrados: Elaborar los planes analíticos y verificar que el plan de estudios se ejecute de manera eficiente.

Docente: Encargado de elaborar los syllabus de las materias a su cargo.

4. **DEFINICIONES**

SENESCYT: Secretaría Nacional de Educación Superior Ciencia y Tecnología

Consejo de Facultad: Instancia interna de la facultad conformada por el Decano, dos Vocales principales, 2 suplentes y por el Secretario Abogado. (sin derecho a voto).

Plan de estudios o Pénsum: Son los programas de las distintas asignaturas que se tiene en cada nivel y carrera de la facultad.

Programa analítico: Es un boceto general de las asignaturas que contiene el plan de estudios.

Syllabus: Programación de la prestación del servicio educativo elaborada por cada docente, en donde se detalla los temas a ser tratados, metodología aplicada y bibliografía utilizada.

5. POLITICAS

- Para realizar el diseño Curricular de Posgrado se realizará en base de estudios y análisis de las necesidades del entorno para determinar el perfil Consultado, que deberá ser comunicado internamente.
- El Diseño Curricular de Posgrado deberá relacionar las materias del currículo a ser desarrollado durante la formación profesional que garantice que al término de sus estudios el estudiante posea los resultados del aprendizaje estipulados en el perfil de egreso.
- El Diseño Curricular de Posgrado deberá especificar en cada materia la relación con el resultado y logros del aprendizaje; el nivel que debe ser alcanzado y la manera de medirlo o evidenciarlo.
- El programa Curricular de Posgrado tendrá vigencia de 4 años de acuerdo a la ley de Educación Superior del País.
- Se realizará en Diseño Curricular de Posgrado según las recomendaciones de la Dirección General Académica.
- Las propuestas de Diseños Curriculares de Posgrado serán aprobadas por el Consejo de Facultad antes de ser enviado a la Dirección General Académica para su aprobación.
- El Coordinador de posgrado deberá realizar y presentar los programas analíticos.
- Cada Docente debe presentar el syllabus y bibliografía de las materias que se encuentren a su cargo las mismas que serán aprobados por el Consejo de Facultad.
- Los programas analíticos una vez aprobados por la Dirección General Académica deberán ser cargados en la Página Web de la PUCE y Sistema Académico.

6. INDICADORES

CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
IN.PM.4-02.1	Actualización en el Plan de Estudios	# de veces que se actualiza un Diseño Curricular de Posgrado	Anual
IN.PM.4-02.2	% de Materias del Currículo de Posgrado que evidencia los resultados y logros del Aprendizaje	(# de materias que evidencia los resultados o logros del aprendizaje / # total de materias del Currículo de Posgrado) * 100	Semestral
IN.PM.4-02.3	% de materias del plan curricular que tienen sílabos completos	(# de materias que tiene silabos completos / # total de materias del Currículo de Posgrado) * 100	Semestral

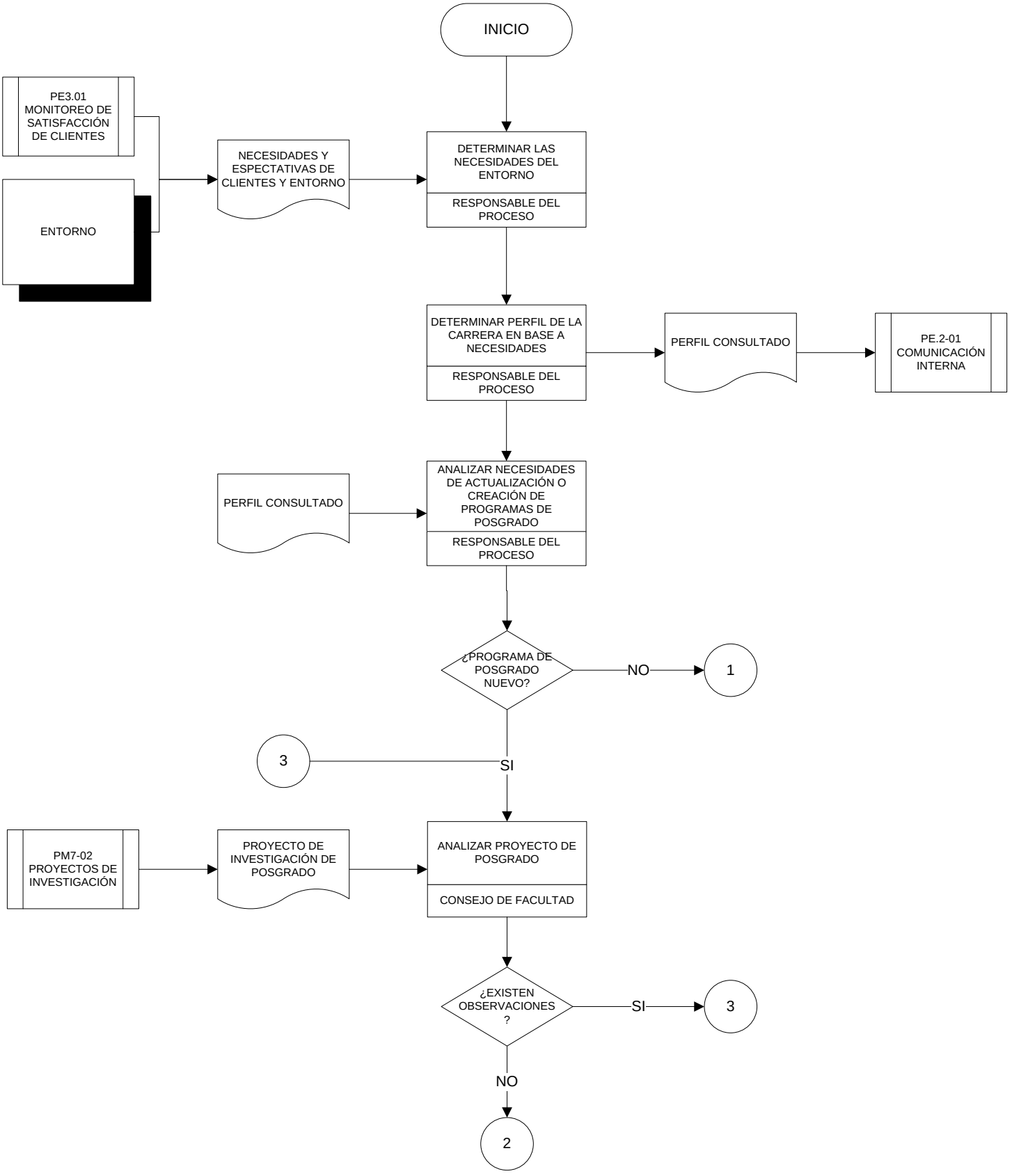
CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
IN.PM.4-02.4	Currículo Equilibrado	Suma Abs (% ideal - % real) / % ideal)	Semestral
IN.PM.4-02.5	Eficacia en entrega de Syllabus	(# de syllabus entregados a tiempo / # total de syllabus solicitados) * 100	Semestral
IN.PM.4-01.6	Correspondencia denominación de la carrera	Denominación del título profesional que otorga la carrera Vs. Denominación del título profesional a nivel nacional e internacional.	Anual
IN.PM.4-01.7	Perfil Consultado	Perfil de egreso y profesional definidos en base a estudios y análisis de las necesidades del entorno.	Anual

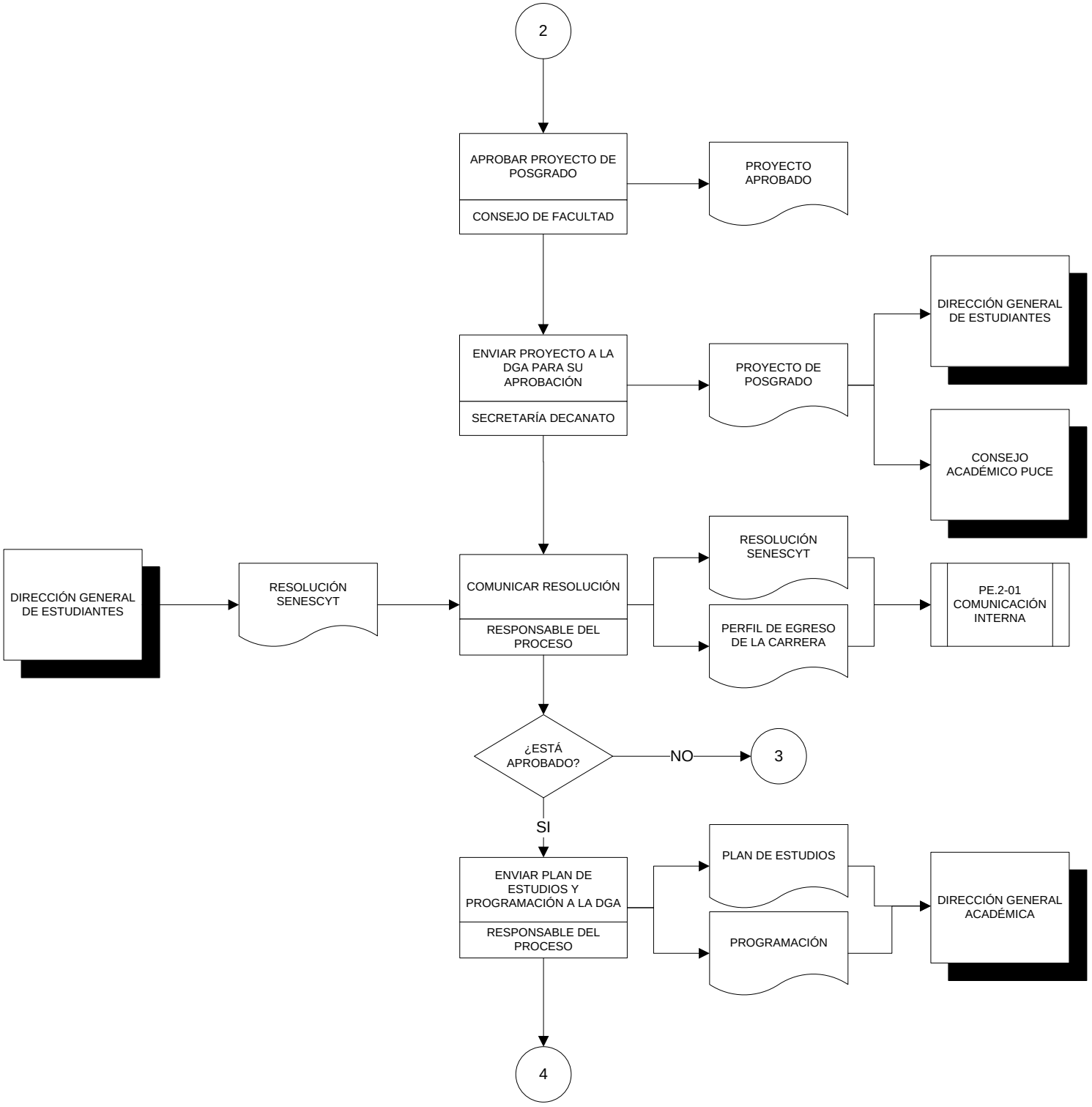
7. DOCUMENTOS

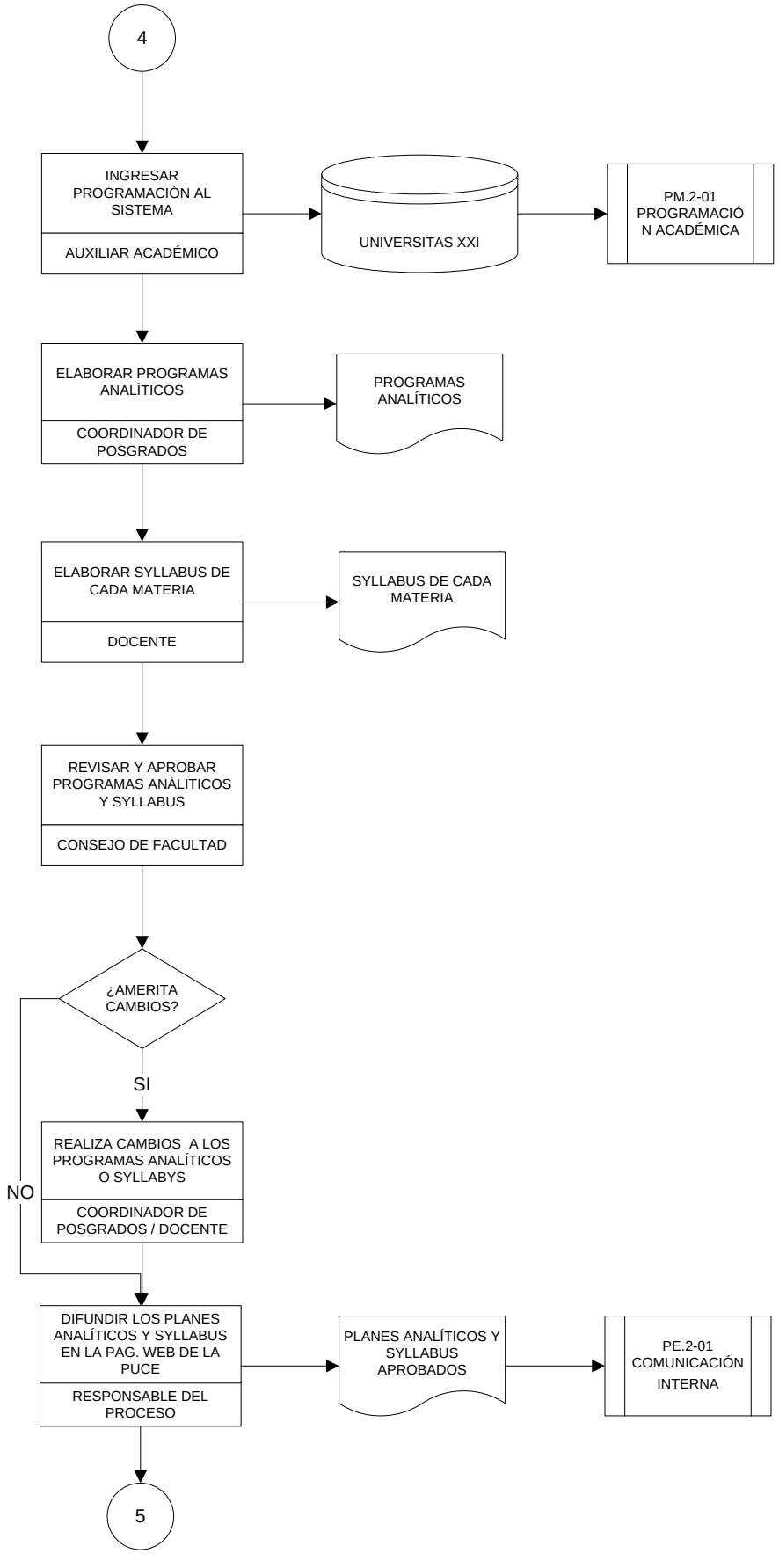
DOCUMENTOS	
Código	**Nombre**
Doc.PM.4-02.1	Perfil consultado de la Carrera
Doc.PM.4-02.2	Proyecto de Posgrado aprobado por la Decana
Doc.PM.4-02.3	Resolución del SENESCYT
Doc.PM.4-02.4	Perfil de Egreso de la Carrera
Doc.PM.4-02.5	Plan de Estudios
Doc.PM.4-02.6	Programación
Doc.PM.4-02.7	Programas Analíticos
Doc.PM.4-02.8	Syllabus de cada materia
Doc.PM.4-02.9	Planes analíticos y Syllabus aprobados por el consejo de Facultad.
Doc.PM.4-02.10	Informe de Desempeño del Proceso
Doc.PM.4-02.11	Solicitud de ajustes a la DGA
Doc.PM.4-02.12	Propuesta Curricular

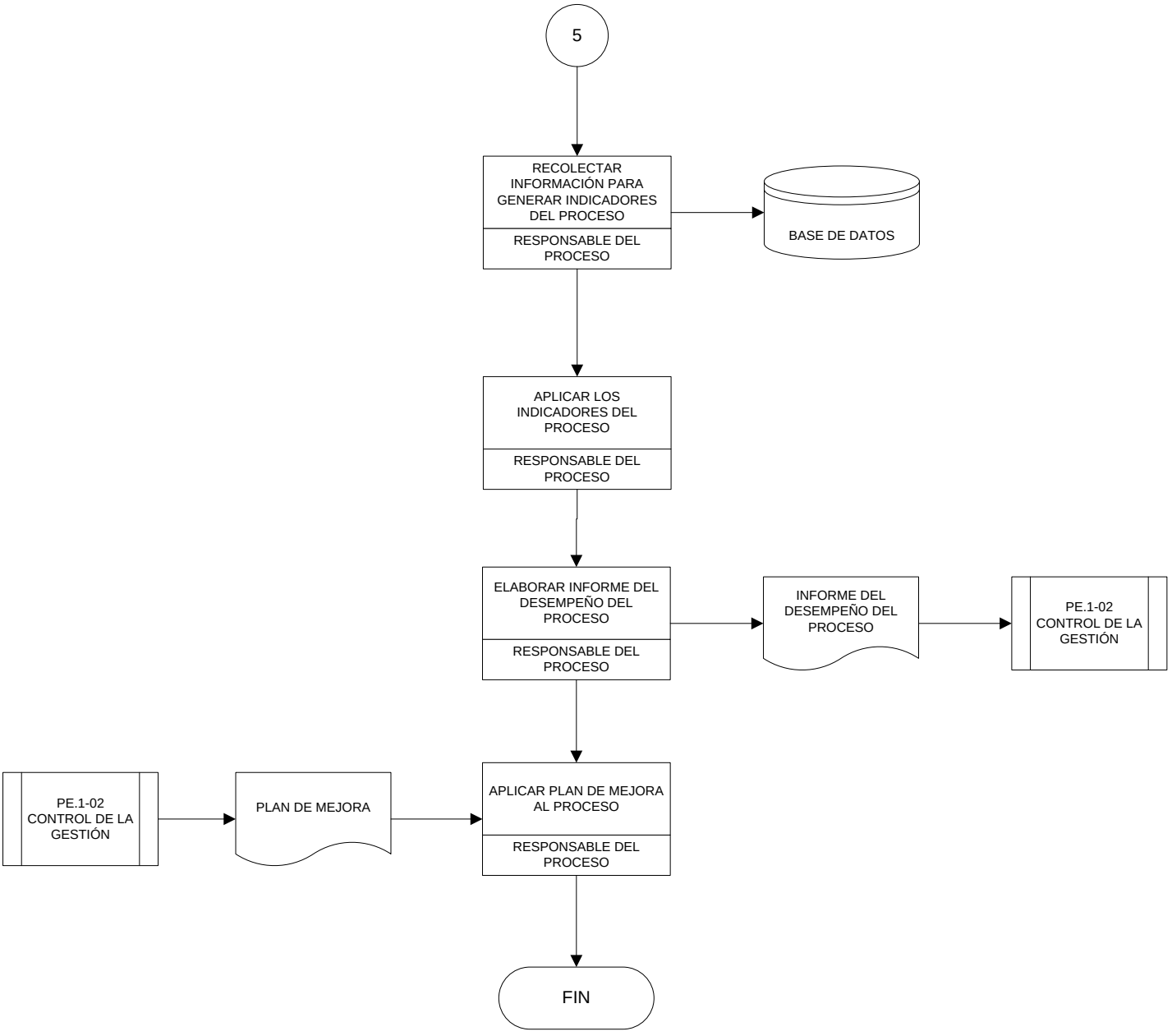
8. DIAGRAMA DE FLUJO

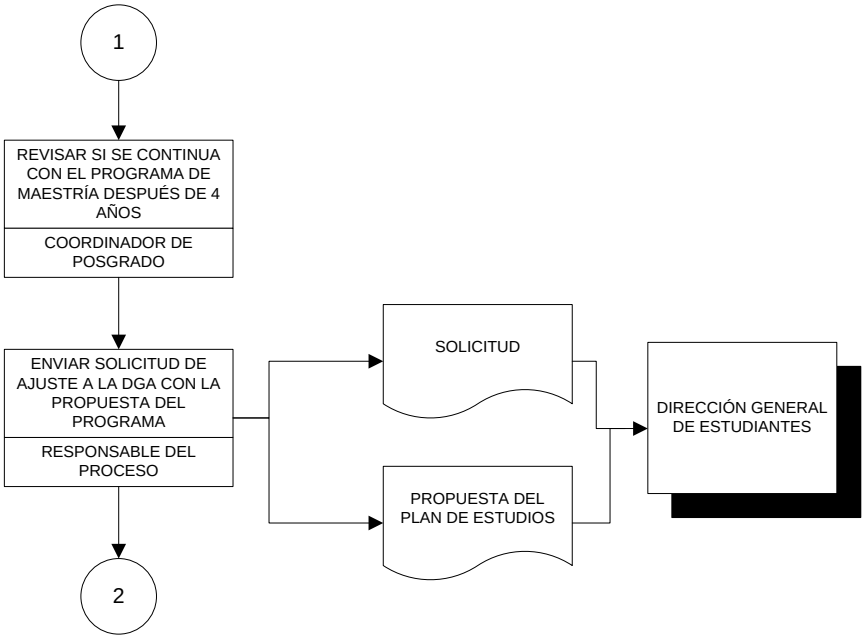
Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:


INICIO
PE3.01 MONITOREO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES
ENTORNO
NECESIDADES Y ESPECTATIVAS DE CLIENTES Y ENTORNO
DETERMINAR LAS NECESIDADES DEL ENTORNO
RESPONSABLE DEL PROCESO
DETERMINAR PERFIL DE LA CARRERA EN BASE A NECESIDADES
RESPONSABLE DEL PROCESO
PERFIL CONSULTADO
PE.2-01 COMUNICACIÓN INTERNA
PERFIL CONSULTADO
ANALIZAR NECESIDADES DE ACTUALIZACIÓN O CREACIÓN DE PROGRAMAS DE POSGRADO
RESPONSABLE DEL PROCESO
¿PROGRAMA DE POSGRADO NUEVO?
NO
1
3
SI
PM7-02 PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO
ANALIZAR PROYECTO DE POSGRADO
CONSEJO DE FACULTAD
¿EXISTEN OBSERVACIONES ?
SI
3
NO
2


2
APROBAR PROYECTO DE POSGRADO
CONSEJO DE FACULTAD
PROYECTO APROBADO
ENVIAR PROYECTO A LA DGA PARA SU APROBACIÓN
SECRETARÍA DECANATO
PROYECTO DE POSGRADO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIANTES
CONSEJO ACADÉMICO PUCE
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIANTES
RESOLUCIÓN SENESCYT
COMUNICAR RESOLUCIÓN
RESPONSABLE DEL PROCESO
RESOLUCIÓN SENESCYT
PERFIL DE EGRESO DE LA CARRERA
PE.2-01 COMUNICACIÓN INTERNA
¿ESTÁ APROBADO?
NO
3
SI
ENVIAR PLAN DE ESTUDIOS Y PROGRAMACIÓN A LA DGA
RESPONSABLE DEL PROCESO
PLAN DE ESTUDIOS
PROGRAMACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA
4


4
INGRESAR PROGRAMACIÓN AL SISTEMA
AUXILIAR ACADÉMICO
UNIVERSITAS XXI
PM.2-01 PROGRAMACIÓN ACADÉMICA
ELABORAR PROGRAMAS ANALÍTICOS
COORDINADOR DE POSGRADOS
PROGRAMAS ANALÍTICOS
ELABORAR SYLLABUS DE CADA MATERIA
DOCENTE
SYLLABUS DE CADA MATERIA
REVISAR Y APROBAR PROGRAMAS ANÁLITICOS Y SYLLABUS
CONSEJO DE FACULTAD
¿AMERITA CAMBIOS?
SI
NO
REALIZA CAMBIOS A LOS PROGRAMAS ANALÍTICOS O SYLLABYS
COORDINADOR DE POSGRADOS / DOCENTE
DIFUNDIR LOS PLANES ANALÍTICOS Y SYLLABUS EN LA PAG. WEB DE LA PUCE
RESPONSABLE DEL PROCESO
PLANES ANALÍTICOS Y SYLLABUS APROBADOS
PE.2-01 COMUNICACIÓN INTERNA
5


5
RECOLECTAR INFORMACIÓN PARA GENERAR INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS
APLICAR LOS INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
ELABORAR INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PLAN DE MEJORA
APLICAR PLAN DE MEJORA AL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
FIN


1
REVISAR SI SE CONTINUA CON EL PROGRAMA DE MAESTRÍA DESPUÉS DE 4 AÑOS
COORDINADOR DE POSGRADO
ENVIAR SOLICITUD DE AJUSTE A LA DGA CON LA PROPUESTA DEL PROGRAMA
RESPONSABLE DEL PROCESO
SOLICITUD
PROPUESTA DEL PLAN DE ESTUDIOS
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIANTES
2

1. **PROPOSITO:** Elaborar acciones que permiten establecer y controlar la Programación Académica en base al Diseño Curricular, estableciendo los respectivos horarios para cada una de las carreras y niveles de la Facultad.

2. **ALCANCE:** Se aplica a todas las asignaturas impartidas en la Facultad de Ciencias de la Educación, tanto de Pregrado (modalidad presencial y semi-presencial) como de Posgrado.

3. **RESPONSABLE DEL PROCESO:**

   Consejo de Facultad: Organismo encargado de la revisión y aprobación de la Programación Académica.

   Secretaría de la Facultad: Responsable de la elaboración de la Programación académica y horarios con cada docente.

   Responsable del proceso: Encargado de realizar el monitoreo y medición del proceso, mediante la aplicación de los indicadores de gestión.

4. **DEFINICIONES**

   Programación Académica: Documento que contiene las materias a dictarse durante el semestre en curso, número de horas semanales, número de créditos, número de estudiantes y los docentes.

5. **POLITICAS**

   - La Secretaría de la Facultad deberá coordinar con cada profesor los horarios de clases.
   - La Programación Académica deberá ser aprobada por el Consejo de Facultad y posteriormente enviada a la Dirección General Académica.
   - Se aprovechará al máximo el recurso docente que existe en la Facultad para minimizar la contratación de nuevo personal.
   - Para el desarrollo del proceso se debe acatar obligatoriamente las normas vigentes que constan en los estatutos y reglamentos de la Universidad.
   - Los horarios serán comunicados oportunamente por los canales de comunicación que dispone la Facultad.

6. INDICADORES

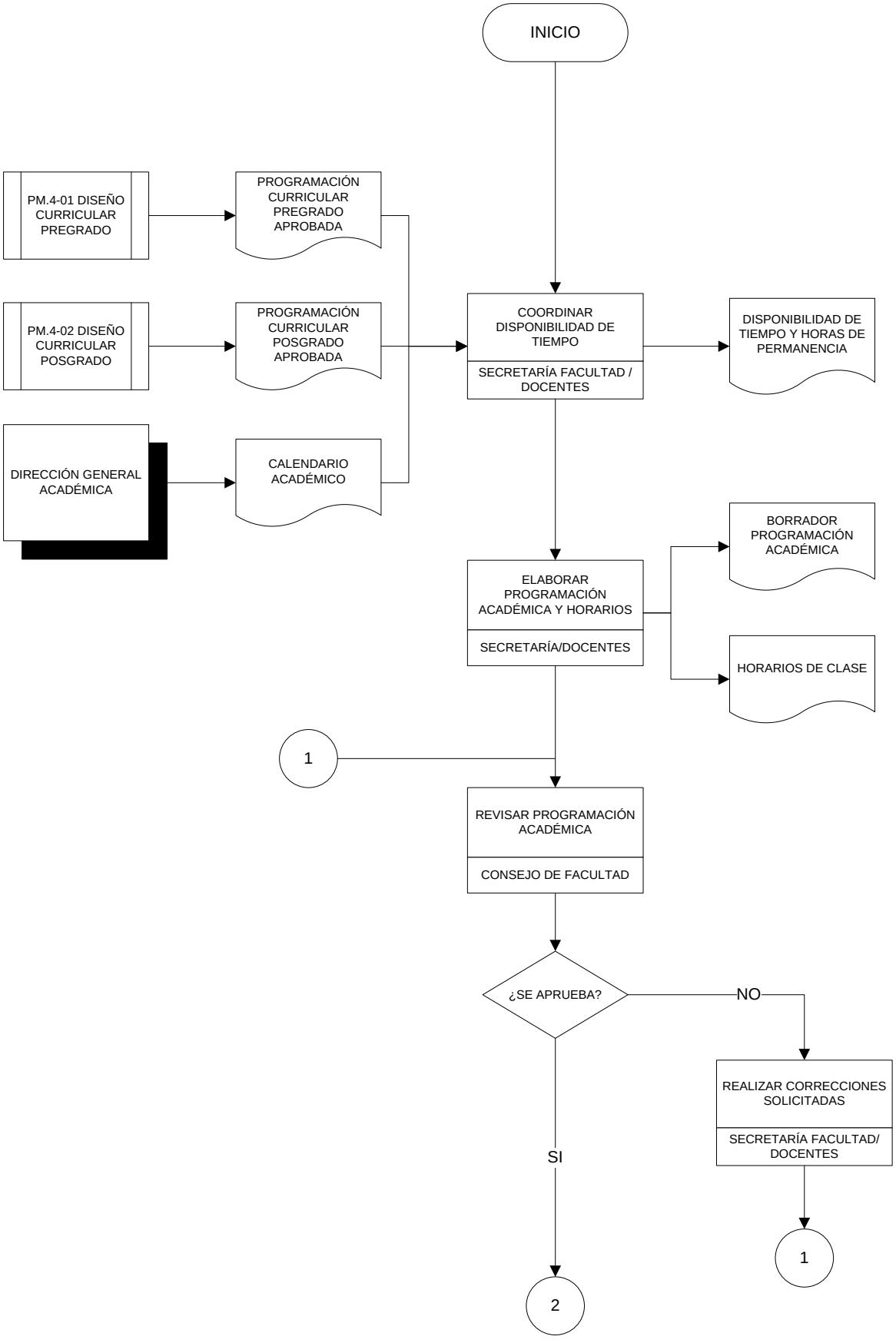
CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
IN.PM.5-01.1	Cambios en la Programación Académica	# de veces que se realizó correcciones en la Planificación.	Semestral
IN.PM.5-01.2	Nivel de Carga de docentes	# de materias dictadas por docente/ promedio de materias dictadas por docentes* 100	Semestral
IN.PM.5-01.3	% Docentes Tiempo Completo	# Docentes tiempo completo / # total de profesores de la carrera	Semestral
IN.PM.5-01.4	Relación de docentes Tiempo completo y Estudiantes	# de estudiantes de la Carrera / N° de profesores Tiempo Completo	Semestral
IN.PM.5-01.5	Carga horaria Tiempo Completo	#promedio de horas (de 60 minutos) semanales de clase dictadas por profesor a tiempo completo	Semestral
IN.PM.5-01.6	% Docentes Medio Tiempo	# de docentes medio tiempo /Total de profesores de la carrera	Semestral
IN.PM.5-01.7	Carga horaria Medio Tiempo	#promedio de horas (de 60 minutos) semanales de clase dictadas por profesor a Medio tiempo	Semestral
IN.PM.5-01.8	% Docentes Tiempo Parcial	# de docentes a tiempo parcial o contratado por horas de clase dictadas / total de profesores de la carrera	Semestral
IN.PM.5-01.9	Relación de docentes Tiempo parcial y Estudiantes	N° de estudiantes de la Carrera / N° de profesores Tiempo Parcial	Semestral
IN.PM.5-01.10	Carga horaria Tiempo Parcial.	#promedio de horas (de 60 minutos) semanales de clase dictadas por profesor a tiepo parcial	Semestral

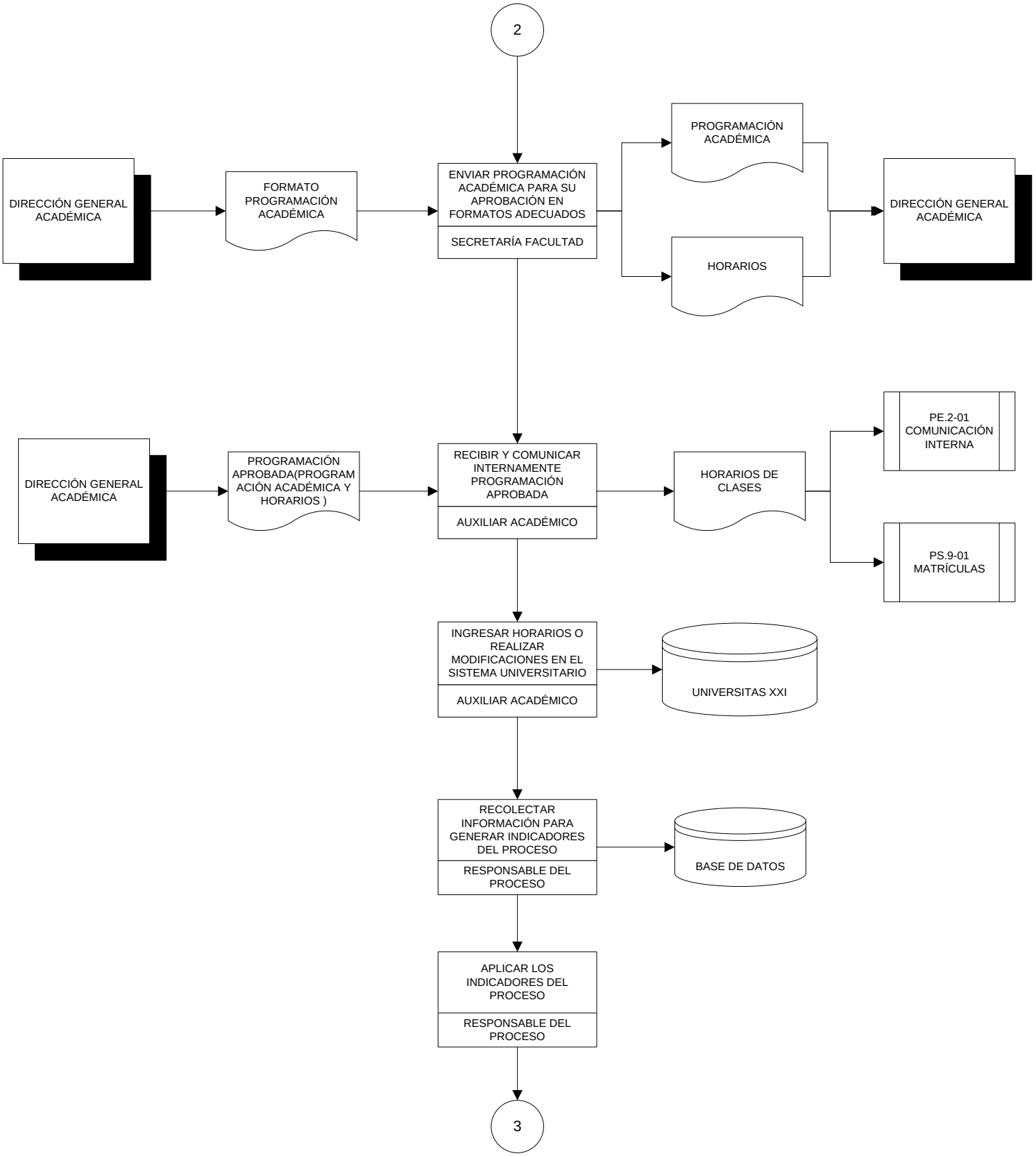
7. DOCUMENTOS

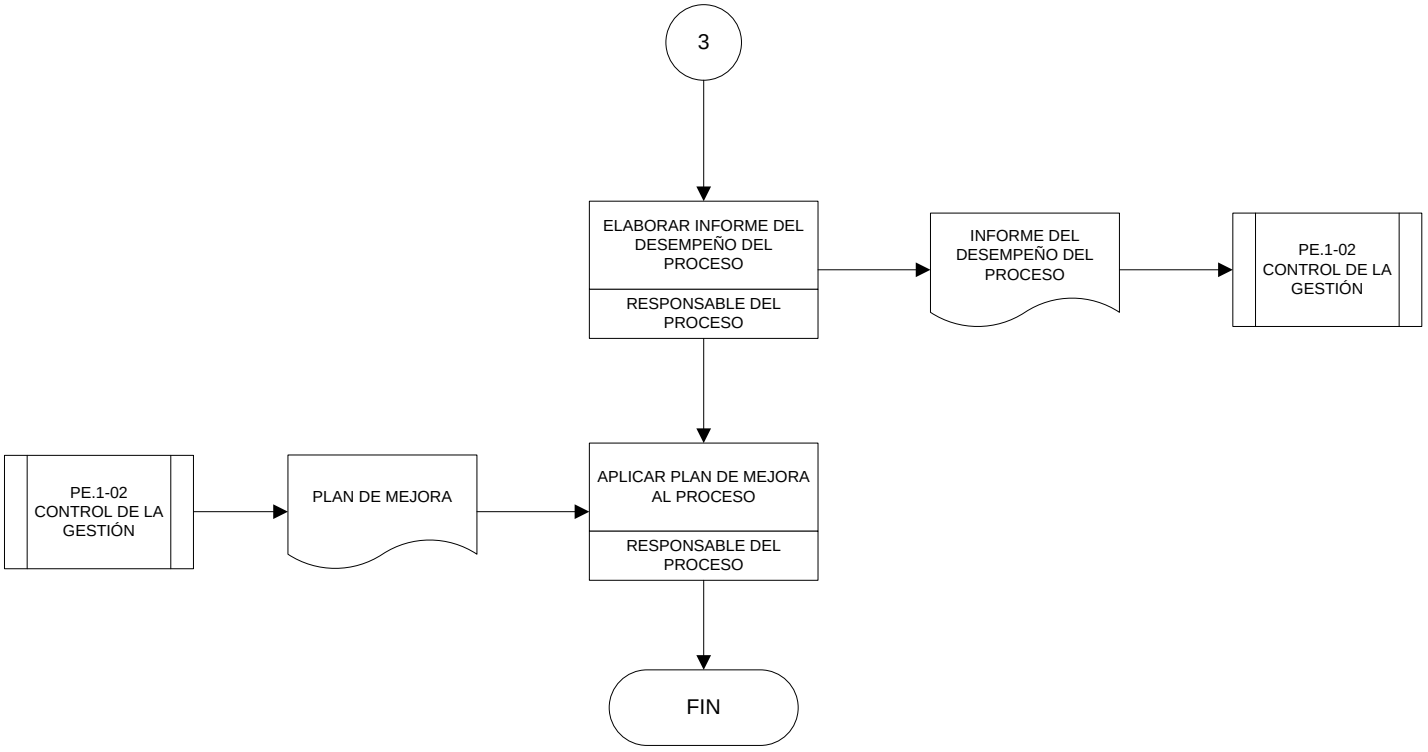
DOCUMENTOS	
Código	**Nombre**
Doc. PM.5-01.1	Disponibilidad de tiempo y horas de permanencia
Doc. PM.5-01.2	Borrador Programación Interna
Doc. PM.5-01.3	Horarios de Clase
Doc. PM.5-01.4	Programación Interna
Doc. PM.5-01.5	Informe de Desempeño del proceso

8. DIAGRAMA DE FLUJO

Responsable del Proceso	**Jefe de Unidad**
Fecha:	Fecha:


INICIO
PM.4-01 DISEÑO CURRICULAR PREGRADO
PROGRAMACIÓN CURRICULAR PREGRADO APROBADA
PM.4-02 DISEÑO CURRICULAR POSGRADO
PROGRAMACIÓN CURRICULAR POSGRADO APROBADA
DIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA
CALENDARIO ACADÉMICO
COORDINAR DISPONIBILIDAD DE TIEMPO
SECRETARÍA FACULTAD / DOCENTES
DISPONIBILIDAD DE TIEMPO Y HORAS DE PERMANENCIA
ELABORAR PROGRAMACIÓN ACADÉMICA Y HORARIOS
SECRETARÍA/DOCENTES
BORRADOR PROGRAMACIÓN ACADÉMICA
HORARIOS DE CLASE
1
REVISAR PROGRAMACIÓN ACADÉMICA
CONSEJO DE FACULTAD
¿SE APRUEBA?
NO
SI
REALIZAR CORRECCIONES SOLICITADAS
SECRETARÍA FACULTAD/ DOCENTES
1
2


2
DIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA
FORMATO PROGRAMACIÓN ACADÉMICA
ENVIAR PROGRAMACIÓN ACADÉMICA PARA SU APROBACIÓN EN FORMATOS ADECUADOS
SECRETARÍA FACULTAD
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA
HORARIOS
DIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA
DIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA
PROGRAMACIÓN APROBADA(PROGRAMACIÓN ACADÉMICA Y HORARIOS)
RECIBIR Y COMUNICAR INTERNAMENTE PROGRAMACIÓN APROBADA
AUXILIAR ACADÉMICO
HORARIOS DE CLASES
PE.2-01 COMUNICACIÓN INTERNA
PS.9-01 MATRÍCULAS
INGRESAR HORARIOS O REALIZAR MODIFICACIONES EN EL SISTEMA UNIVERSITARIO
AUXILIAR ACADÉMICO
UNIVERSITAS XXI
RECOLECTAR INFORMACIÓN PARA GENERAR INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS
APLICAR LOS INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
3


3
ELABORAR INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PLAN DE MEJORA
APLICAR PLAN DE MEJORA AL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
FIN

1. **PROPOSITO:** Impartir conocimiento al estudiante a través de la cátedra docente para luego ser evaluada, dando como resultado una calificación que determinará si el estudiante aprueba o no las materias tomadas dentro del periodo.

2. **ALCANCE:** Clases ejecutadas al total de materias establecidas dentro del plan de estudios para Estudiantes de Pregrado: Carreras Presenciales - Semi presenciales y Estudiantes de Posgrado de la Facultad de Ciencias de Educación de la PUCE

3. **RESPONSABLE DEL PROCESO:**

   Responsable del Proceso: Encargado de realizar la planificación, monitoreo y medición del proceso mediante la aplicación de los indicadores de gestión

   Coordinador de Área: Responsable de organizar y comunicar las actividades que estarán a cargo de cada docente de su respectiva área.

   Docente: Encargado de realizar la planificación, ejecución y evaluación de las clases que serán dictadas al estudiante dentro de un periodo educativo.

4. **DEFINICIONES**

   Programa analítico: Es un boceto general de las asignaturas que contiene el plan de estudios.

   Syllabus: Programación de la prestación del servicio educativo elaborada por cada docente, en donde se detalla los temas a ser tratados, metodología aplicada y bibliografía utilizada.

   Acta de Reunión de inicio de semestre: Registro de los temas tratados en la reunión mantenida entre el responsable del proceso y los coordinadores de área para determinar las actividades que serán delegadas a cada docente.

   Acta de Compromisos: Registro semestral de actividades y responsabilidades a ser cumplidas por cada docente.

5. **POLITICAS**

   - Este proceso se regirá al Reglamento de Estudiantes de la PUCE.
   - Cada curso debe contar con un profesor-tutor, el mismo que debe guiarle en asuntos curriculares, evaluar periódicamente su rendimiento monitorear su progreso con el fin de facilitar su éxito en la consecución de los resultados o logros del aprendizaje.

- Cada programa analítico deberá contar con syllabus que deberá tener las actividades a realizarse en cada clase con su respectiva bibliografía y deberán estar al alcance del Estudiante.
- El docente preparará sus clases de acuerdo a lo establecido en los programas curriculares de la carrera.

6. INDICADORES

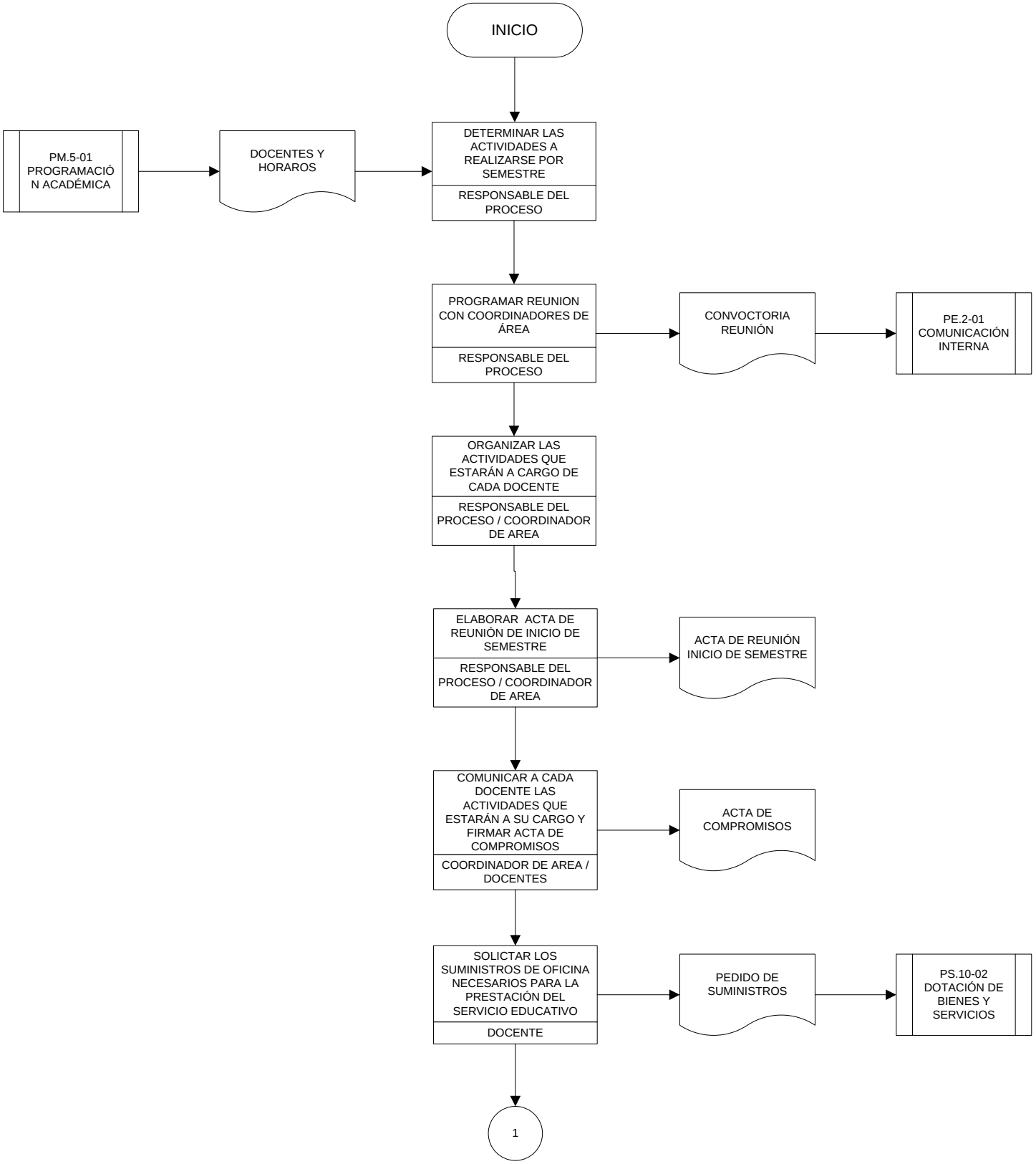
CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
IN.PM.5-02.1	% de Cumplimiento del Programa Curricular	(# de temas cubiertos / total de temas del programa)	Mensual
IN.PM.5-02.2	% de Estudiantes que aprobaron la materia	(# de estudiantes que aprueban la materia / # total de estudiantes) * 100	Semestral

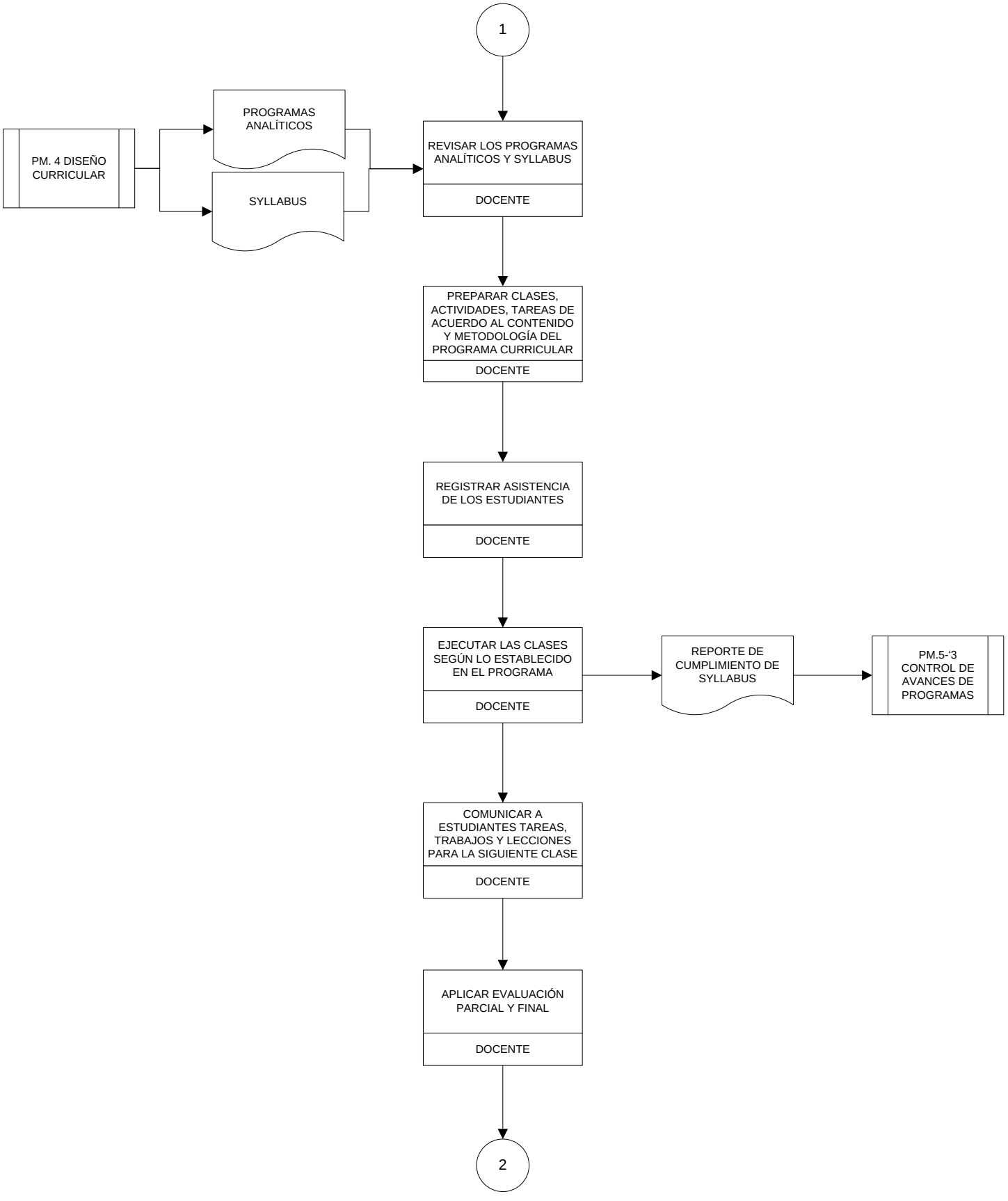
7. DOCUMENTOS

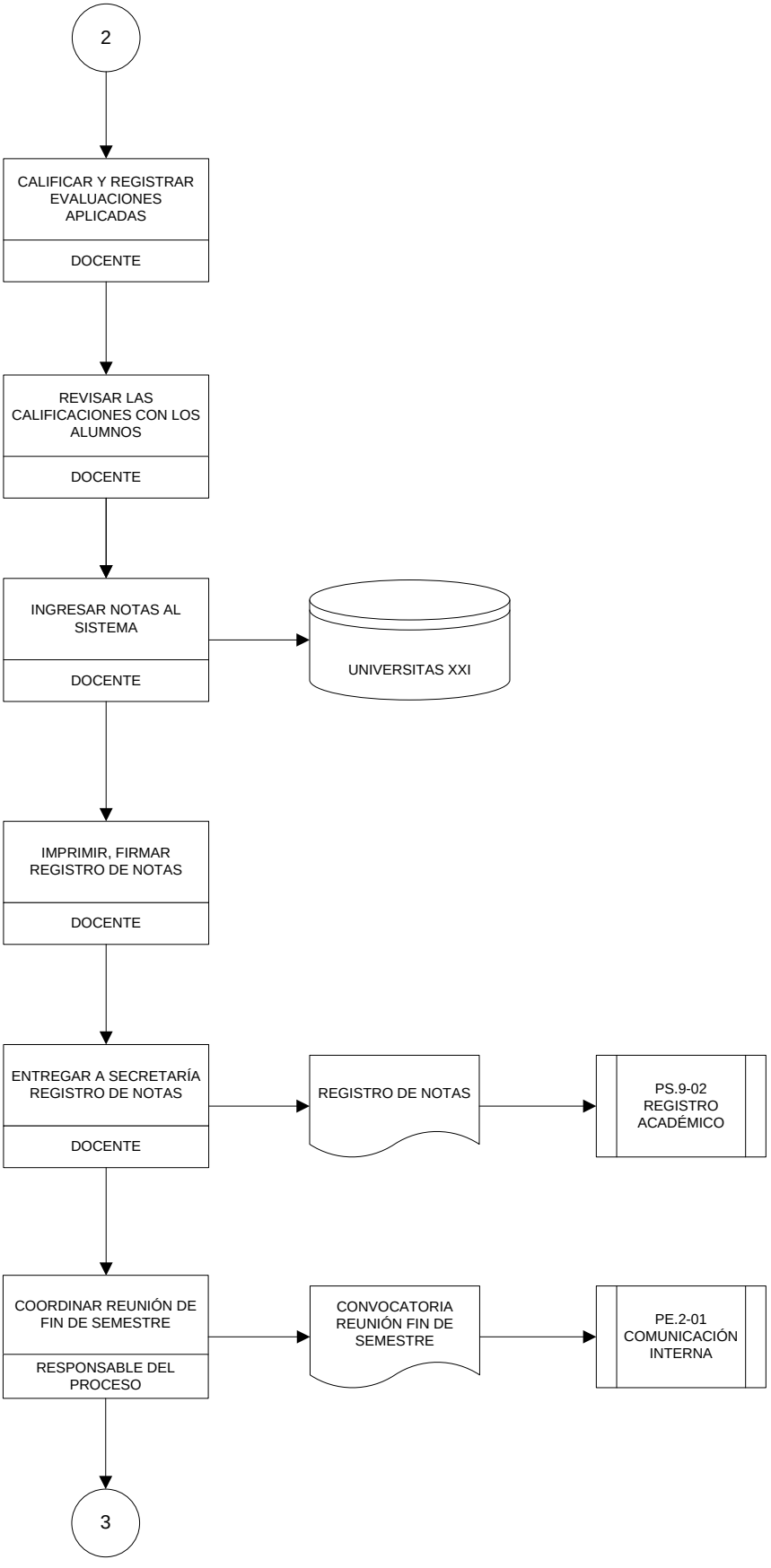
DOCUMENTOS	
Código	**Nombre**
Doc.PM.5-02.1	Convocatoria a reunión con coordinadores de área
Doc.PM.5-02.2	Acta de reunión de Inicio de Semestre
Doc.PM.5-02.3	Acta de compromisos para cumplimiento de docentes
Doc.PM.5-02.4	Pedido de suministros
Doc.PM.5-02.5	Reporte de Cumplimiento de Syllabus
Doc.PM.5-02.6	Convocatoria reunión fin de semestre
Doc.PM.5-02.7	Acta de reunión de Fin de Semestre
Doc.PM.5-02.8	Registro de Notas de Estudiantes
Doc.PM.5-02.9	Informe de Desempeño del Proceso

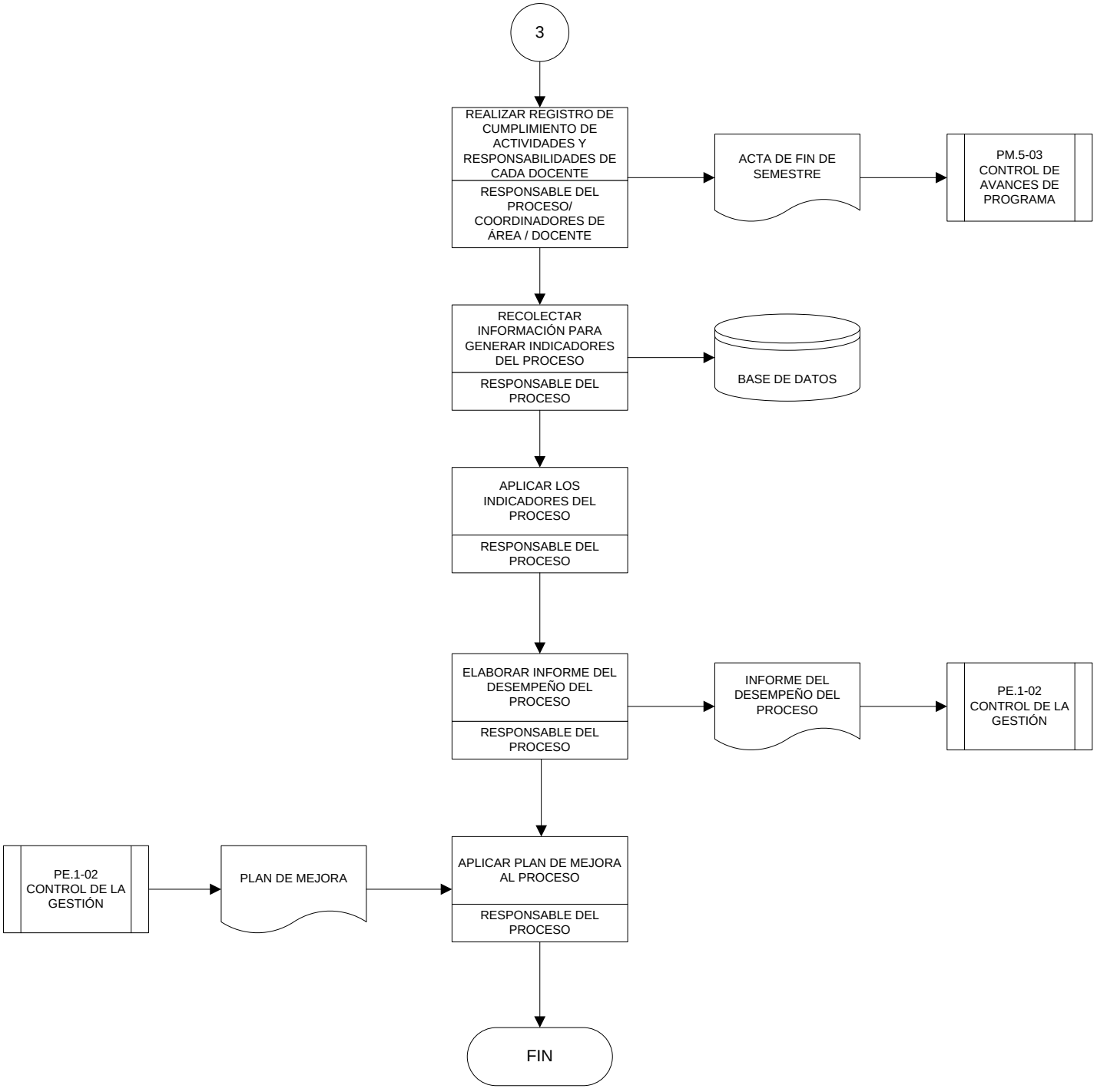
8. DIAGRAMA DE FLUJO

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:


INICIO
PM.5-01 PROGRAMACIÓN ACADÉMICA
DOCENTES Y HORAROS
DETERMINAR LAS ACTIVIDADES A REALIZARSE POR SEMESTRE
RESPONSABLE DEL PROCESO
PROGRAMAR REUNION CON COORDINADORES DE ÁREA
RESPONSABLE DEL PROCESO
CONVOCTORIA REUNIÓN
PE.2-01 COMUNICACIÓN INTERNA
ORGANIZAR LAS ACTIVIDADES QUE ESTARÁN A CARGO DE CADA DOCENTE
RESPONSABLE DEL PROCESO / COORDINADOR DE AREA
ELABORAR ACTA DE REUNIÓN DE INICIO DE SEMESTRE
RESPONSABLE DEL PROCESO / COORDINADOR DE AREA
ACTA DE REUNIÓN INICIO DE SEMESTRE
COMUNICAR A CADA DOCENTE LAS ACTIVIDADES QUE ESTARÁN A SU CARGO Y FIRMAR ACTA DE COMPROMISOS
COORDINADOR DE AREA / DOCENTES
ACTA DE COMPROMISOS
SOLICTAR LOS SUMINISTROS DE OFICINA NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO
DOCENTE
PEDIDO DE SUMINISTROS
PS.10-02 DOTACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
1


1
PM. 4 DISEÑO CURRICULAR
PROGRAMAS ANALÍTICOS
SYLLABUS
REVISAR LOS PROGRAMAS ANALÍTICOS Y SYLLABUS
DOCENTE
PREPARAR CLASES, ACTIVIDADES, TAREAS DE ACUERDO AL CONTENIDO Y METODOLOGÍA DEL PROGRAMA CURRICULAR
DOCENTE
REGISTRAR ASISTENCIA DE LOS ESTUDIANTES
DOCENTE
EJECUTAR LAS CLASES SEGÚN LO ESTABLECIDO EN EL PROGRAMA
DOCENTE
REPORTE DE CUMPLIMIENTO DE SYLLABUS
PM.5-'3 CONTROL DE AVANCES DE PROGRAMAS
COMUNICAR A ESTUDIANTES TAREAS, TRABAJOS Y LECCIONES PARA LA SIGUIENTE CLASE
DOCENTE
APLICAR EVALUACIÓN PARCIAL Y FINAL
DOCENTE
2


2
CALIFICAR Y REGISTRAR EVALUACIONES APLICADAS
DOCENTE
REVISAR LAS CALIFICACIONES CON LOS ALUMNOS
DOCENTE
INGRESAR NOTAS AL SISTEMA
DOCENTE
UNIVERSITAS XXI
IMPRIMIR, FIRMAR REGISTRO DE NOTAS
DOCENTE
ENTREGAR A SECRETARÍA REGISTRO DE NOTAS
DOCENTE
REGISTRO DE NOTAS
PS.9-02 REGISTRO ACADÉMICO
COORDINAR REUNIÓN DE FIN DE SEMESTRE
RESPONSABLE DEL PROCESO
CONVOCATORIA REUNIÓN FIN DE SEMESTRE
PE.2-01 COMUNICACIÓN INTERNA
3


3
REALIZAR REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES DE CADA DOCENTE
RESPONSABLE DEL PROCESO/ COORDINADORES DE ÁREA / DOCENTE
ACTA DE FIN DE SEMESTRE
PM.5-03 CONTROL DE AVANCES DE PROGRAMA
RECOLECTAR INFORMACIÓN PARA GENERAR INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS
APLICAR LOS INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
ELABORAR INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PLAN DE MEJORA
APLICAR PLAN DE MEJORA AL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
FIN

1. **PROPOSITO:** Diseñar herramientas adecuadas, que permitan el control de los programas analíticos y syllabus de cada asignatura.

2. **ALCANCE:** Se aplica a todas las asignaturas impartidas en la Facultad de Ciencias de la Educación, tanto de Pregrado (modalidad presencial y semi-presencial) como de Posgrado.

3. **RESPONSABLE DEL PROCESO:**

   Representante Estudiantil: Estudiante representante de cada paralelo, que se encarga de realizar el seguimiento de la programación de cada una de las materias, así como también la asistencia de cada profesor.

   Coordinador y responsables de Área: Coordinará las reuniones de seguimiento de los programas de cada asignatura.

   Responsable del proceso: Encargado de realizar apoyo, monitoreo y medición del proceso, mediante la aplicación de los indicadores de gestión.

4. **DEFINICIONES**

   Programación Académica: Documento que contiene las materias a dictarse durante el semestre en curso, número de horas semanales, número de créditos, número de estudiantes y docentes.

   Syllabus: Programación de la prestación del servicio educativo elaborada por cada docente, en donde se detalla los temas a ser tratados, metodología aplicada y bibliografía utilizada.

5. **POLITICAS**

   - El Docente tutor será el responsable de designar al representante estudiantil al inicio de cada semestre, con el fin de que éste de seguimiento de los programas de cada asignatura.
   - En caso de que existan inconsistencias en la ejecución de los programas se deberá comunicar al docente para tomar acciones correctivas, además esto será considerado para la evaluación docente.
   - La entrega de informes de avance de programas se lo realizará de manera bimensual.

6. INDICADORES

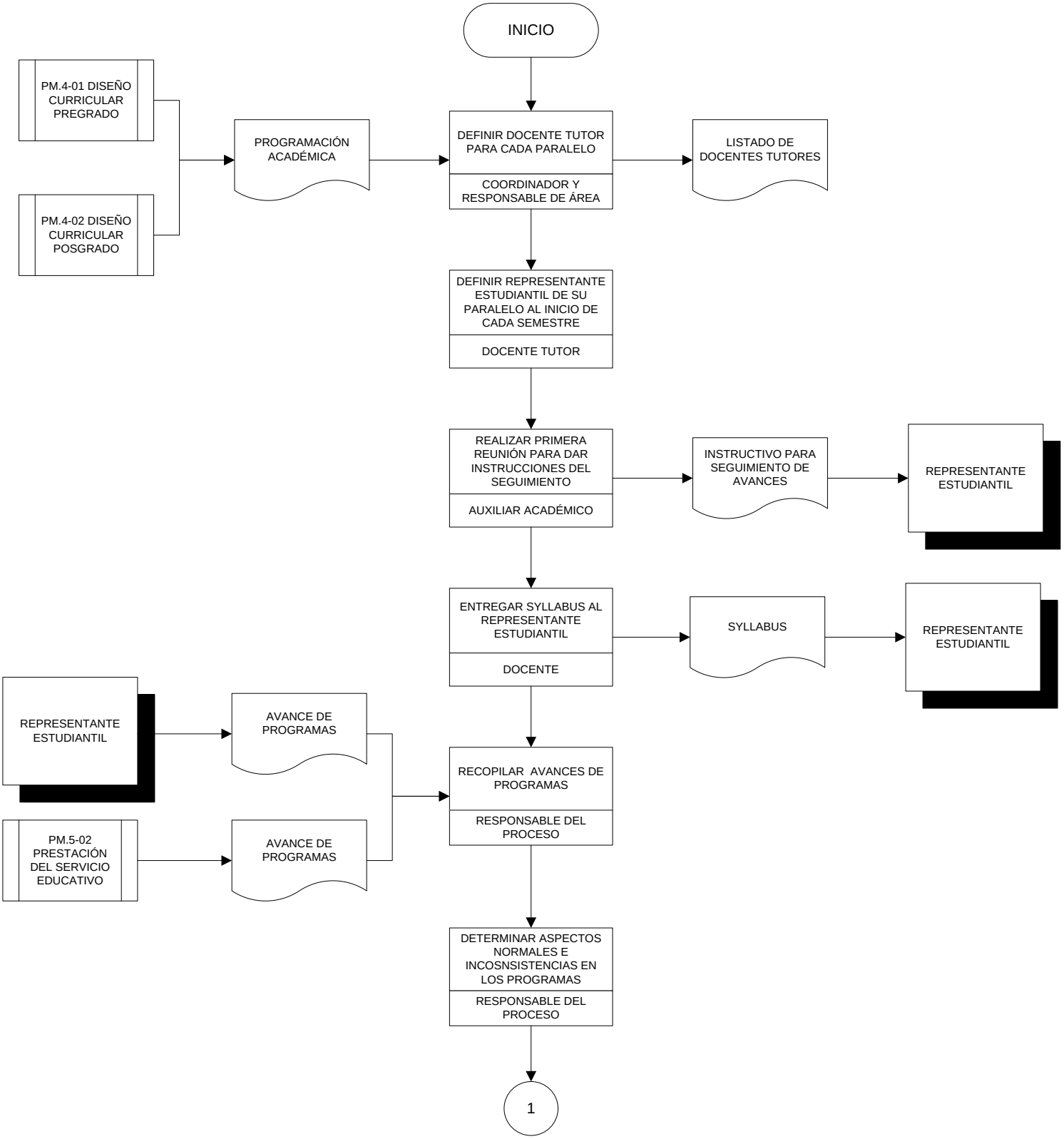
CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
IN.PM.5-03.1	Cumplimiento de asistencia a clases (DOCENTES)	# de horas dictadas de clase por asignatura/ # total de clases por asignatura.	Bimensual
IN.PM.5-03.2	Cumplimiento de avance de programa por modalidad y nivel	# de paralelos por modalidad y nivel que cumplen el programa / # total de paralelos por modalidad y nivel	Bimensual
IN.PM.5-03.3	Nivel de cumplimiento de programas	# de temas ejecutados/ # total de temas que constan en los programas. * 100	Bimensual

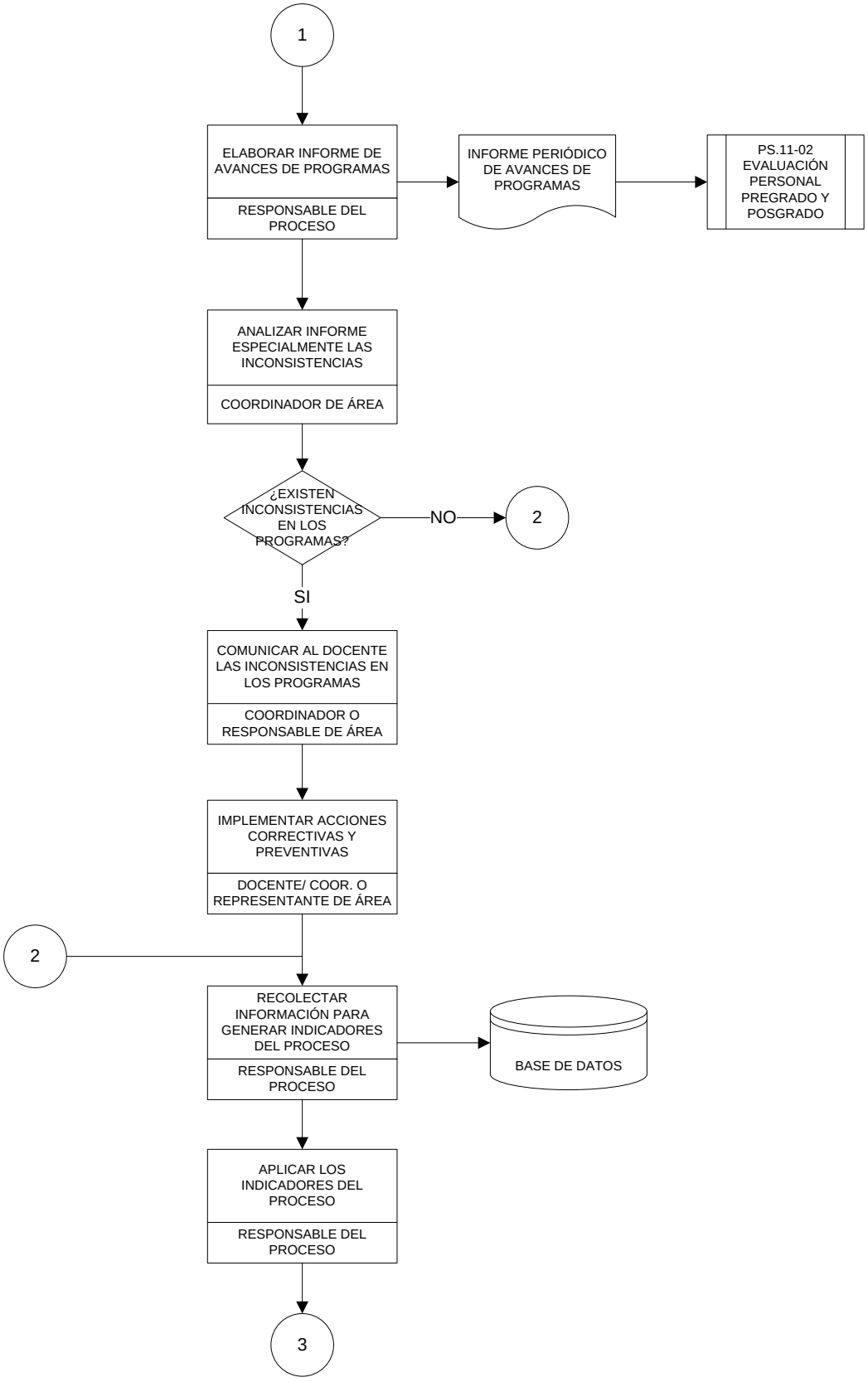
7. DOCUMENTOS

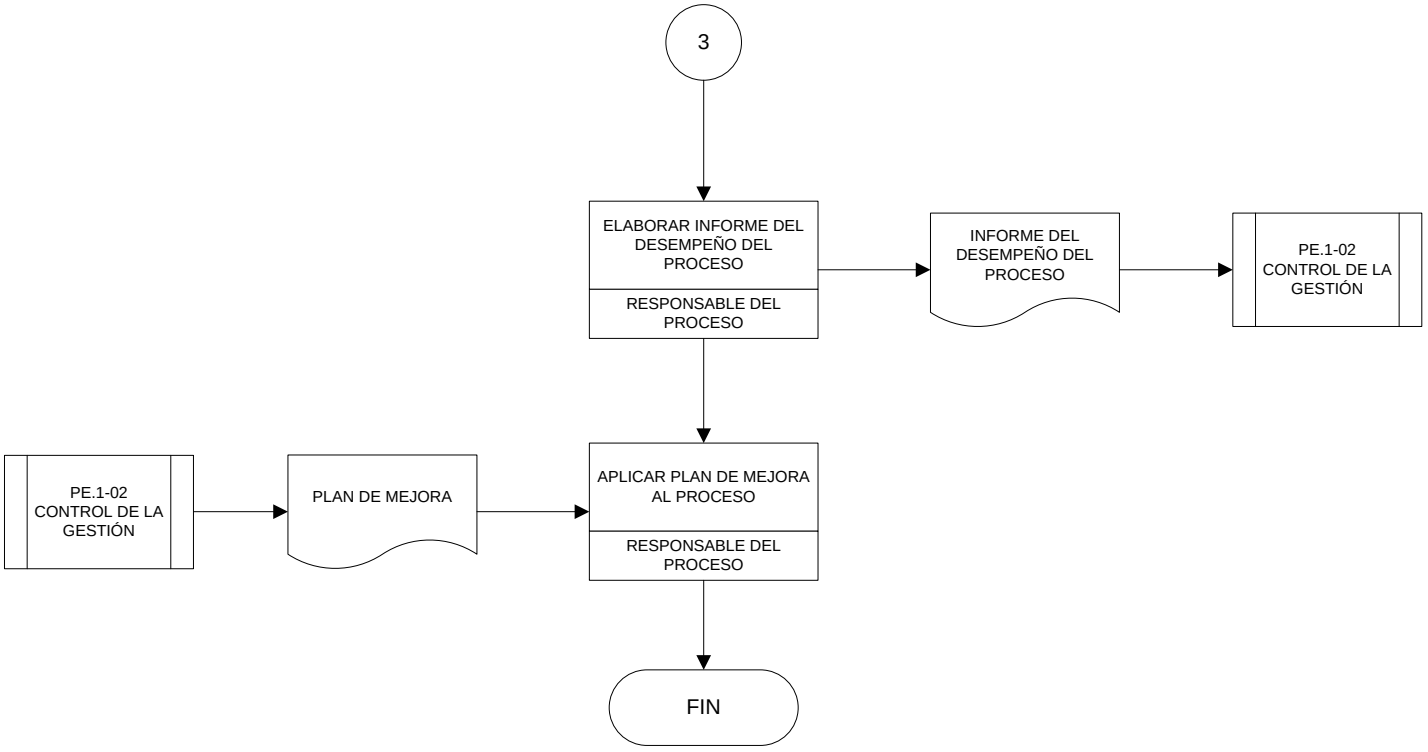
DOCUMENTOS	
Código	**Nombre**
Doc. PM.5-03.1	Listado de Docentes Tutores
Doc. PM.5-03.2	Instructivo para Seguimiento de Avances
Doc. PM.5-03.3	Informe periódico de Avances de Programas
Doc. PM.5-03.4	Informe de desempeño del proceso

8. DIAGRAMA DE FLUJO

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:


INICIO
PM.4-01 DISEÑO CURRICULAR PREGRADO
PM.4-02 DISEÑO CURRICULAR POSGRADO
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA
DEFINIR DOCENTE TUTOR PARA CADA PARALELO
COORDINADOR Y RESPONSABLE DE ÁREA
LISTADO DE DOCENTES TUTORES
DEFINIR REPRESENTANTE ESTUDIANTIL DE SU PARALELO AL INICIO DE CADA SEMESTRE
DOCENTE TUTOR
REALIZAR PRIMERA REUNIÓN PARA DAR INSTRUCCIONES DEL SEGUIMIENTO
AUXILIAR ACADÉMICO
INSTRUCTIVO PARA SEGUIMIENTO DE AVANCES
REPRESENTANTE ESTUDIANTIL
ENTREGAR SYLLABUS AL REPRESENTANTE ESTUDIANTIL
DOCENTE
SYLLABUS
REPRESENTANTE ESTUDIANTIL
REPRESENTANTE ESTUDIANTIL
AVANCE DE PROGRAMAS
PM.5-02 PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO
AVANCE DE PROGRAMAS
RECOPILAR AVANCES DE PROGRAMAS
RESPONSABLE DEL PROCESO
DETERMINAR ASPECTOS NORMALES E INCOSNSISTENCIAS EN LOS PROGRAMAS
RESPONSABLE DEL PROCESO
1


1
ELABORAR INFORME DE AVANCES DE PROGRAMAS
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME PERIÓDICO DE AVANCES DE PROGRAMAS
PS.11-02 EVALUACIÓN PERSONAL PREGRADO Y POSGRADO
ANALIZAR INFORME ESPECIALMENTE LAS INCONSISTENCIAS
COORDINADOR DE ÁREA
¿EXISTEN INCONSISTENCIAS EN LOS PROGRAMAS?
NO
2
SI
COMUNICAR AL DOCENTE LAS INCONSISTENCIAS EN LOS PROGRAMAS
COORDINADOR O RESPONSABLE DE ÁREA
IMPLEMENTAR ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
DOCENTE/ COOR. O REPRESENTANTE DE ÁREA
2
RECOLECTAR INFORMACIÓN PARA GENERAR INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS
APLICAR LOS INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
3


3
ELABORAR INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PLAN DE MEJORA
APLICAR PLAN DE MEJORA AL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
FIN

1. **PROPOSITO:** Realizar y promover eventos de capacitación propuestos por el personal docente de la Facultad, referente a aspectos relacionados con cada una de las carreras.

2. **ALCANCE:** Eventos de capacitación dirigidos a estudiantes y docentes de la PUCE; usuarios en general.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO:

Responsable del Proceso: Persona que ha sido nombrada o asignada como encargado para garantizar la planificación, ejecución, cumplimiento y monitoreo de los indicadores del proceso.

Docente Responsable: Realizará la propuesta de los eventos de capacitación de la Facultad, y una vez aprobado será el responsable de su ejecución.

Consejo de Facultad: Encargado de aprobar las propuestas de capacitación de los eventos a realizarse por cada semestre.

4. DEFINICIONES

Programas de Curso: Es un detalle del evento de capacitación a desarrollarse donde se especifica los temas a tratarse, planes académicos, y duración.

Presupuesto del Curso: Cuantificar los recursos humanos y logísticos que se va a requerir para llevar a cabo el evento.

5. POLITICAS

- El responsable del proceso será encargado de planificar y convocar a reunión a los docentes de la Facultad para determinar los responsables de los eventos de capacitación a realizarse por semestre.
- Se realizará por lo menos un evento de capacitación por cada semestre.
- Se deberá monitorear el grado de satisfacción de los participantes del evento.

6. INDICADORES

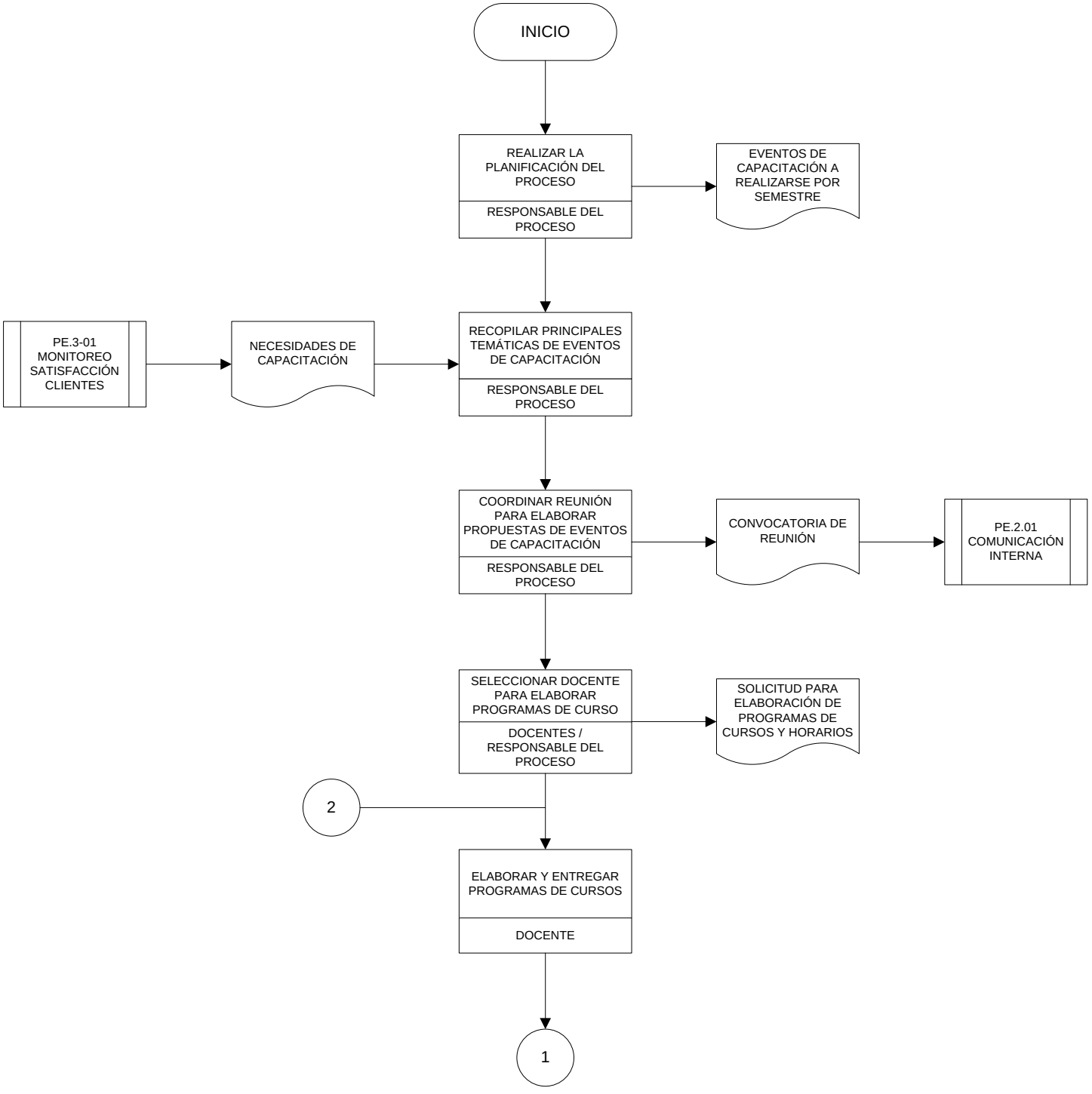
CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
IN.PM.6-1.1	Cumplimiento del Plan	# Eventos de Capacitación Realizados / Eventos de Capacitación planificados)*100	Semestral
IN.PM.6-1.2	Nivel de acogida del Evento	(# de estudiantes inscritos / total de cupo de estudiantes del evento)	Semestral
IN.PM.6-1.3	Docentes de la Facultad participantes de la Facultad	# de docentes de la Facultad participantes de la Facultad	Semestral

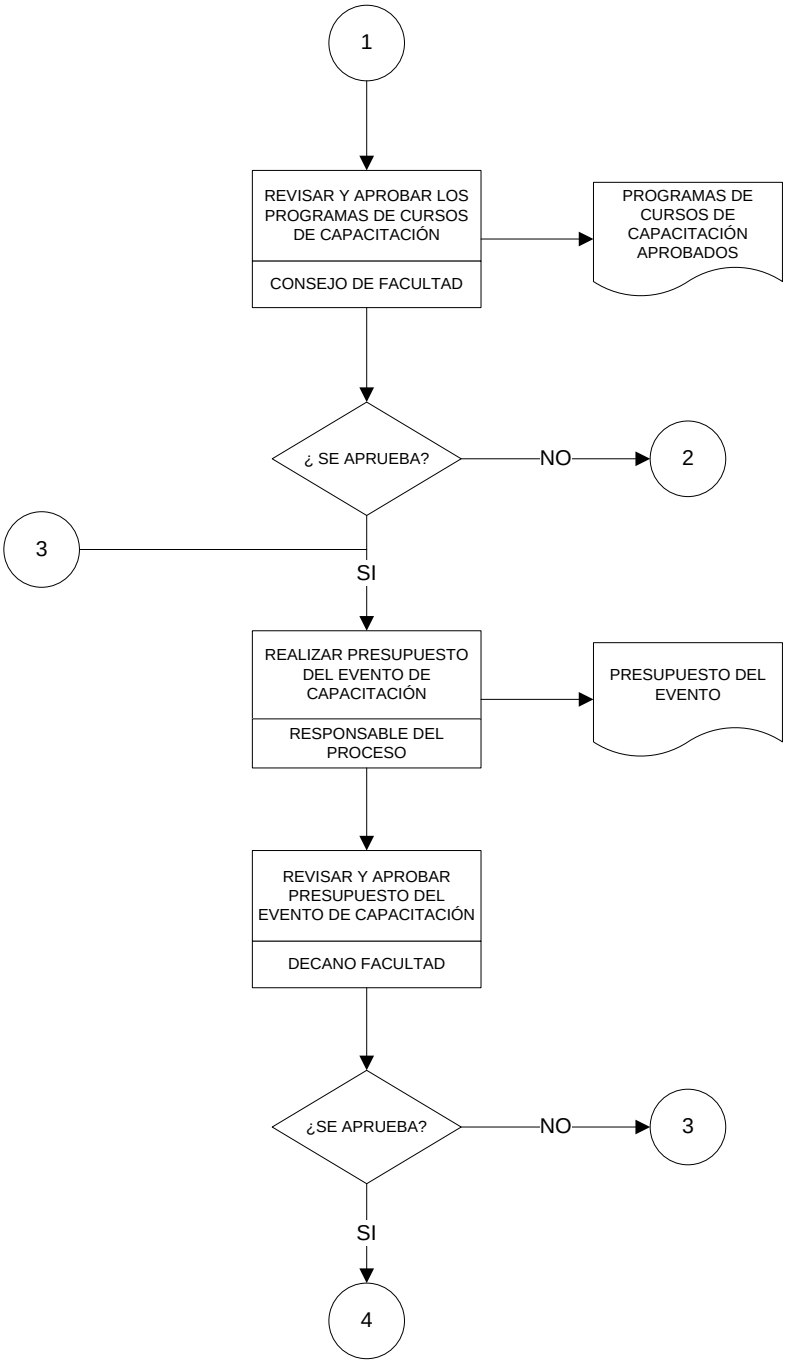
7. DOCUMENTOS

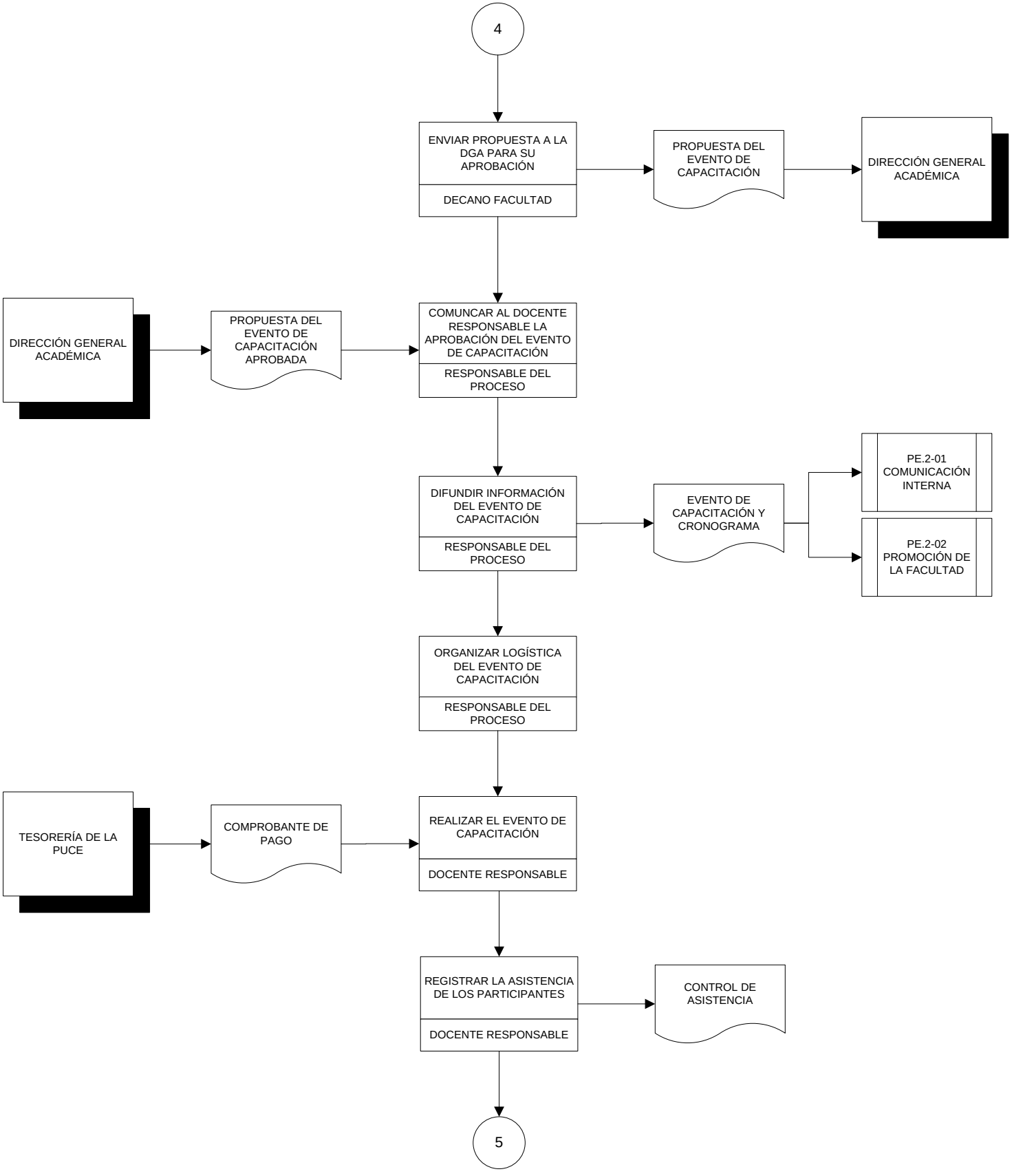
DOCUMENTOS	
Código	**Nombre**
Doc.PM.6-01.1	Planificación de Eventos de capacitación a realizarse por semestre
Doc.PM.6-01.2	Convocatoria de reunión para coordinación de eventos de capacitación
Doc.PM.6-01.3	Solicitud para elaboración de programas de cursos y horarios
Doc.PM.6-01.4	Programas de cursos de capacitación aprobados por el consejo académico
Doc.PM.6-01.5	Presupuesto del evento de capacitación
Doc.PM.6-01.6	Propuesta del evento de capacitación aprobada por la DGA y cronograma
Doc.PM.6-01.7	Registro del Control de Asistencia
Doc.PM.6-01.8	Resultado de la Evaluación de Satisfacción del curso
Doc.PM.6-01.9	Certificados firmados
Doc.PM.6-01.10	Requerimiento de pago a la DGF
Doc.PM.6-01.11	Informe de desempeño del Proceso

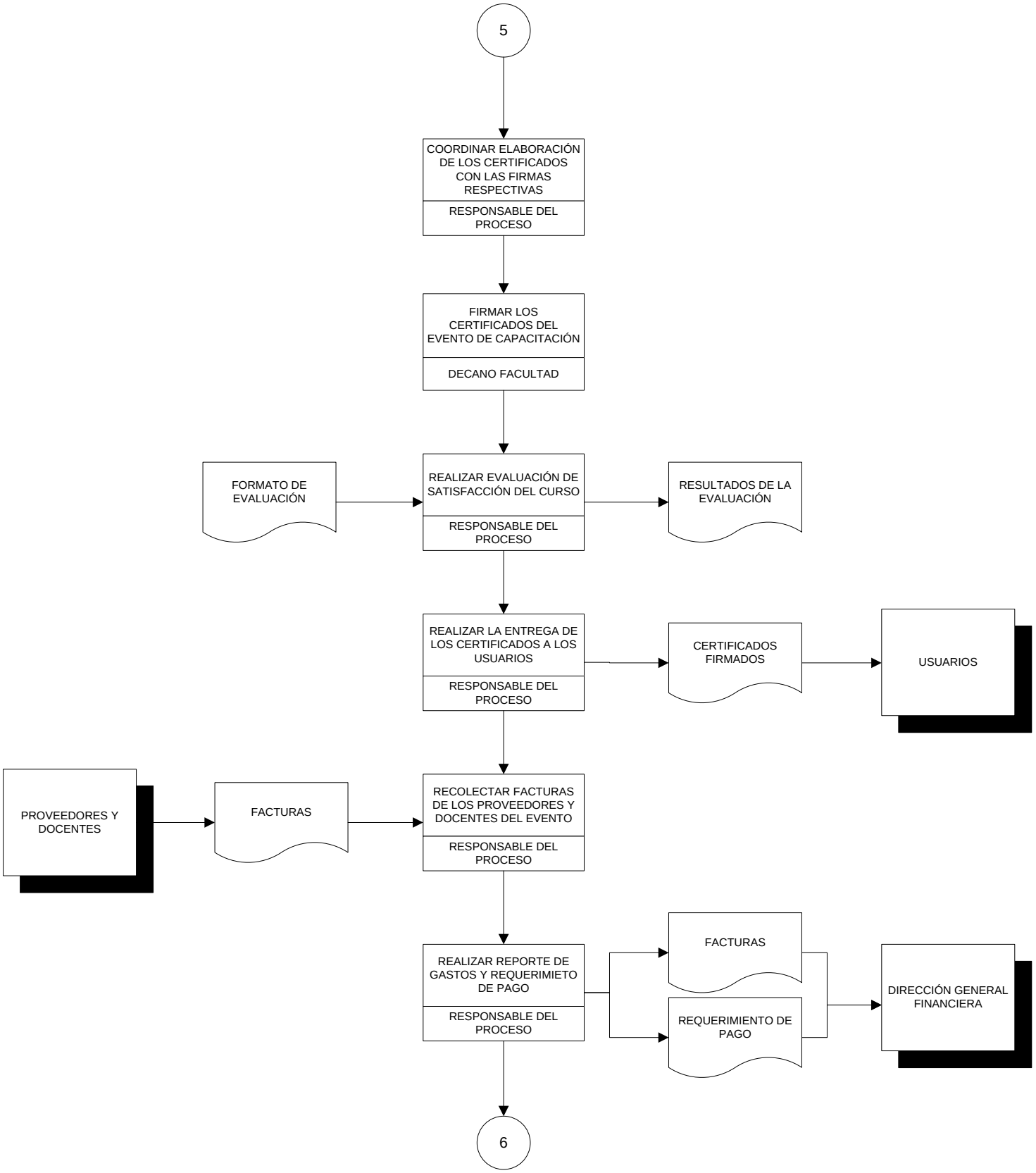
8. DIAGRAMA DE FLUJO

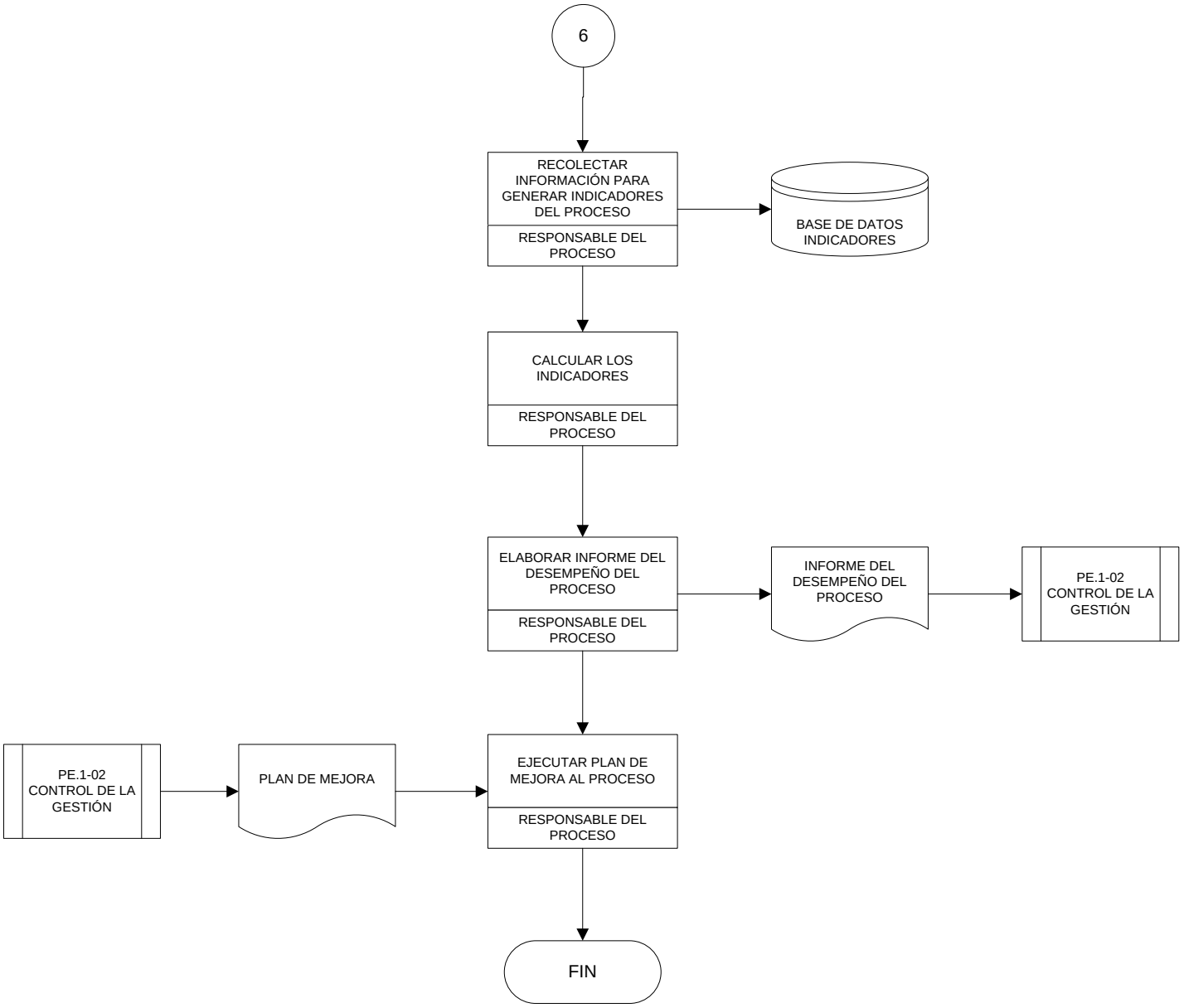
Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:


INICIO
REALIZAR LA PLANIFICACIÓN DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
EVENTOS DE CAPACITACIÓN A REALIZARSE POR SEMESTRE
PE.3-01 MONITOREO SATISFACCIÓN CLIENTES
NECESIDADES DE CAPACITACIÓN
RECOPILAR PRINCIPALES TEMÁTICAS DE EVENTOS DE CAPACITACIÓN
RESPONSABLE DEL PROCESO
COORDINAR REUNIÓN PARA ELABORAR PROPUESTAS DE EVENTOS DE CAPACITACIÓN
RESPONSABLE DEL PROCESO
CONVOCATORIA DE REUNIÓN
PE.2.01 COMUNICACIÓN INTERNA
SELECCIONAR DOCENTE PARA ELABORAR PROGRAMAS DE CURSO
DOCENTES / RESPONSABLE DEL PROCESO
SOLICITUD PARA ELABORACIÓN DE PROGRAMAS DE CURSOS Y HORARIOS
2
ELABORAR Y ENTREGAR PROGRAMAS DE CURSOS
DOCENTE
1


1
REVISAR Y APROBAR LOS PROGRAMAS DE CURSOS DE CAPACITACIÓN
CONSEJO DE FACULTAD
PROGRAMAS DE CURSOS DE CAPACITACIÓN APROBADOS
¿ SE APRUEBA?
NO
2
3
SI
REALIZAR PRESUPUESTO DEL EVENTO DE CAPACITACIÓN
RESPONSABLE DEL PROCESO
PRESUPUESTO DEL EVENTO
REVISAR Y APROBAR PRESUPUESTO DEL EVENTO DE CAPACITACIÓN
DECANO FACULTAD
¿SE APRUEBA?
NO
3
SI
4


4
ENVIAR PROPUESTA A LA DGA PARA SU APROBACIÓN
DECANO FACULTAD
PROPUESTA DEL EVENTO DE CAPACITACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA
DIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA
PROPUESTA DEL EVENTO DE CAPACITACIÓN APROBADA
COMUNCAR AL DOCENTE RESPONSABLE LA APROBACIÓN DEL EVENTO DE CAPACITACIÓN
RESPONSABLE DEL PROCESO
DIFUNDIR INFORMACIÓN DEL EVENTO DE CAPACITACIÓN
RESPONSABLE DEL PROCESO
EVENTO DE CAPACITACIÓN Y CRONOGRAMA
PE.2-01 COMUNICACIÓN INTERNA
PE.2-02 PROMOCIÓN DE LA FACULTAD
ORGANIZAR LOGÍSTICA DEL EVENTO DE CAPACITACIÓN
RESPONSABLE DEL PROCESO
TESORERÍA DE LA PUCE
COMPROBANTE DE PAGO
REALIZAR EL EVENTO DE CAPACITACIÓN
DOCENTE RESPONSABLE
REGISTRAR LA ASISTENCIA DE LOS PARTICIPANTES
DOCENTE RESPONSABLE
CONTROL DE ASISTENCIA
5


5
COORDINAR ELABORACIÓN DE LOS CERTIFICADOS CON LAS FIRMAS RESPECTIVAS
RESPONSABLE DEL PROCESO
FIRMAR LOS CERTIFICADOS DEL EVENTO DE CAPACITACIÓN
DECANO FACULTAD
FORMATO DE EVALUACIÓN
REALIZAR EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CURSO
RESPONSABLE DEL PROCESO
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN
REALIZAR LA ENTREGA DE LOS CERTIFICADOS A LOS USUARIOS
RESPONSABLE DEL PROCESO
CERTIFICADOS FIRMADOS
USUARIOS
PROVEEDORES Y DOCENTES
FACTURAS
RECOLECTAR FACTURAS DE LOS PROVEEDORES Y DOCENTES DEL EVENTO
RESPONSABLE DEL PROCESO
REALIZAR REPORTE DE GASTOS Y REQUERIMIETO DE PAGO
RESPONSABLE DEL PROCESO
FACTURAS
REQUERIMIENTO DE PAGO
DIRECCIÓN GENERAL FINANCIERA
6


6
RECOLECTAR INFORMACIÓN PARA GENERAR INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS INDICADORES
CALCULAR LOS INDICADORES
RESPONSABLE DEL PROCESO
ELABORAR INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PLAN DE MEJORA
EJECUTAR PLAN DE MEJORA AL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
FIN

1. **PROPOSITO:** Conseguir una vinculación con el entorno a través de la satisfacción de las necesidades de consultoría, en temas que pueda solventar la Facultad de Ciencias de la Educación.

2. **ALCANCE:** Se aplica a todos los servicios de consultoría que brinda la Facultad de Ciencias de la Educación.

3. **RESPONSABLE DEL PROCESO:**

   Equipo de Consultoría: Docentes de la Facultad de Ciencias de la Educación encargados de la Planificación y ejecución del servicio de consultoría.

   Responsable del proceso: Encargado de realizar el monitoreo y medición del proceso, mediante la aplicación de los indicadores de gestión.

4. **DEFINICIONES**

   Propuesta de consultoría: Documento que incluye la propuesta técnica y económica, la cuál es presentada al cliente del servicio para su aprobación.

5. **POLÍTICAS**

   - La Facultad de Ciencias de la Educación promoverá la participación de los docentes en los servicios de consultoría
   - El equipo de consultoría se encargará de realizar las encuestas de satisfacción a los usuarios.
   - La propuesta de consultoría previa a la presentación al usuario será aprobada por el Decano de la Facultad.
   - Se deberá realizar campañas de difusión del servicio de consultoría para poder aumentar la demanda del mismo.

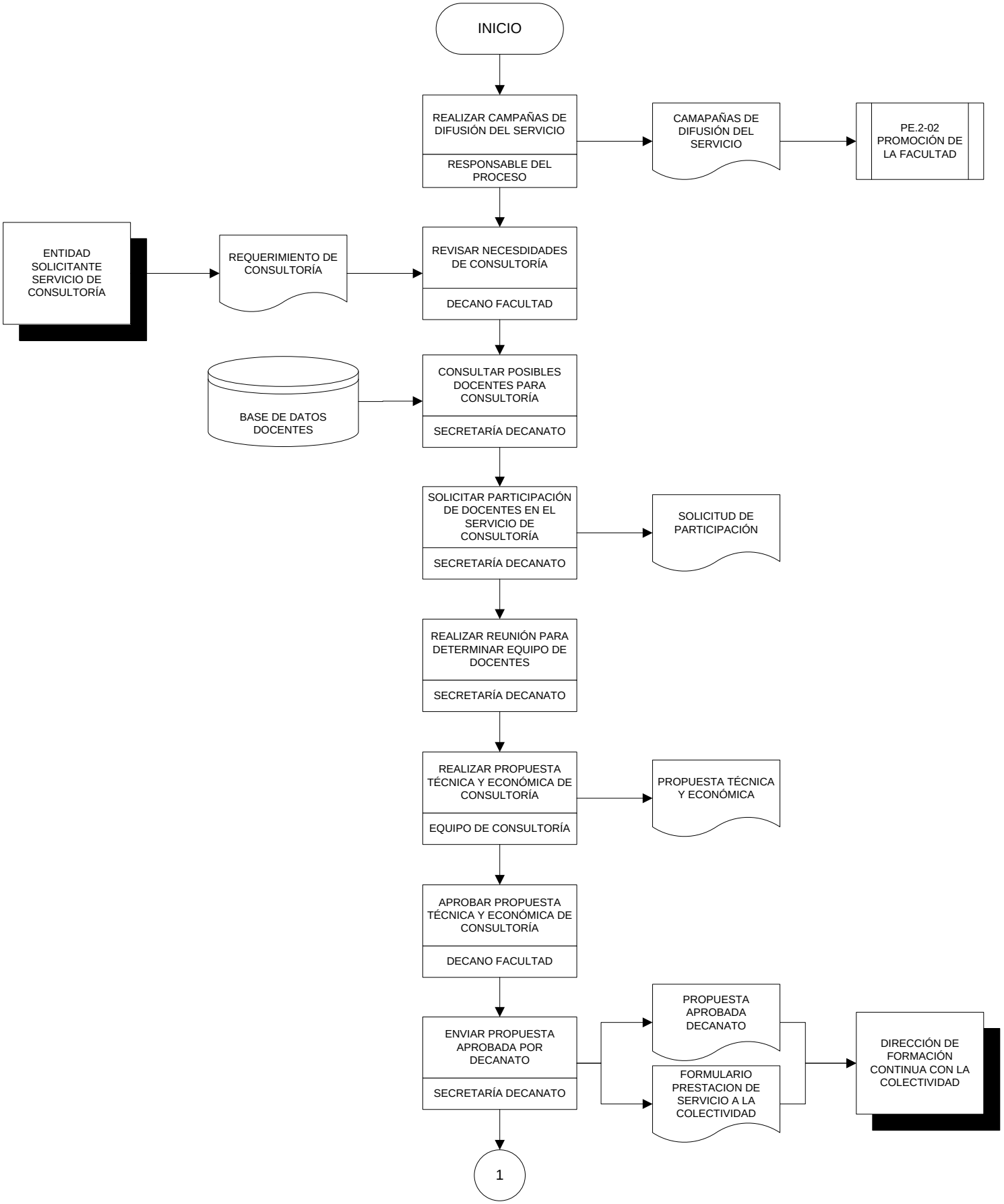
6. **INDICADORES**

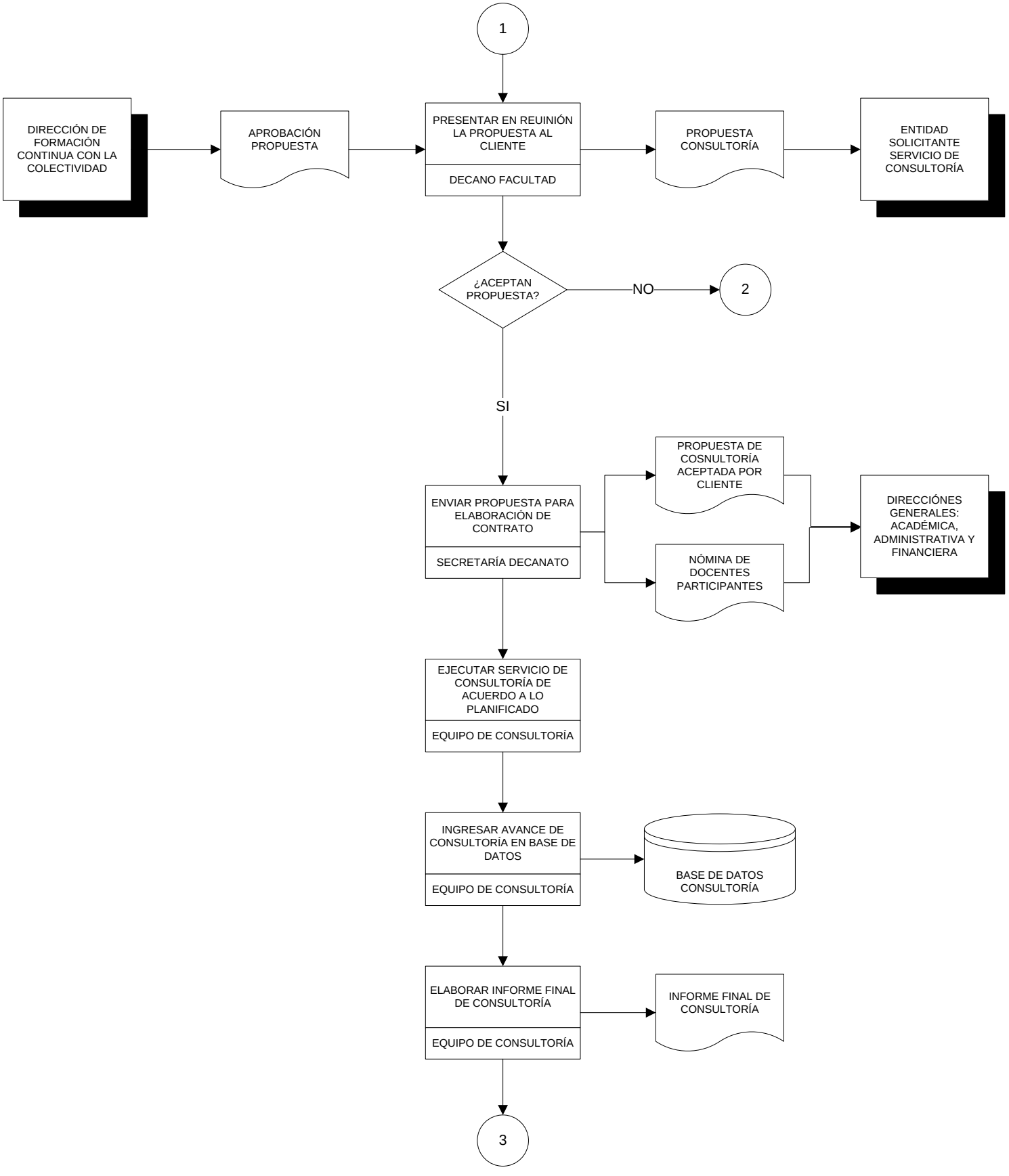
CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
IN.PM.6-02.1	Consultorías realizadas	# de consultorías realizadas	Anual
IN.PM.6-02.2	Ingreso por consultoría	Total de ingreso total de consultorías realizadas	Anual
IN.PM.6-02.3	% de participación de docentes	# de docentes que participaron/ total de docentes de la facultad.	Anual
IN.PM.6-02.4	Horas por consultoría	Total de horas trabajadas por consultoría.	Anual
IN.PM.6-02.5	Satisfacción del servicio	Encuesta de satisfacción de la consultoría	Anual

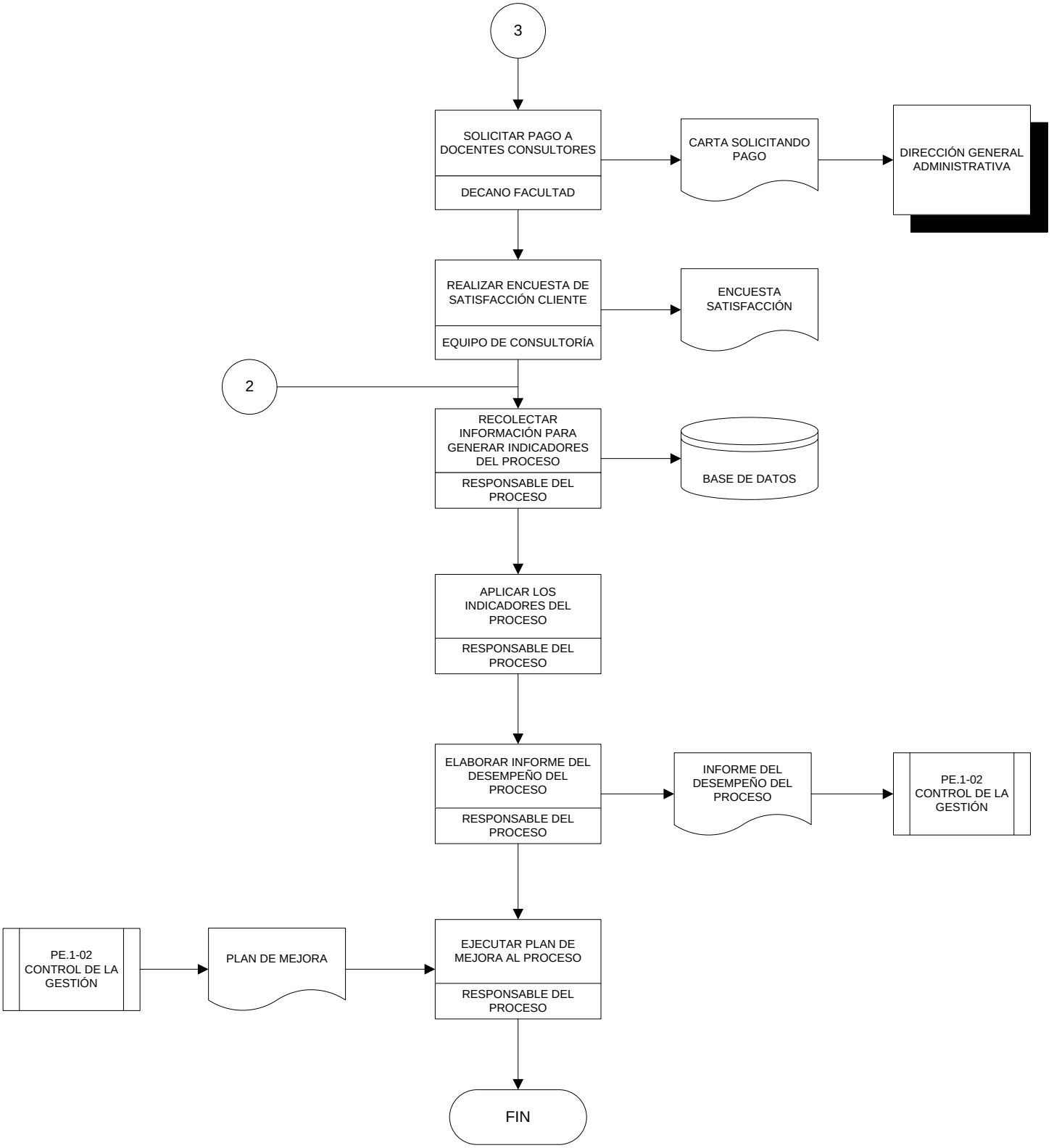
7. DOCUMENTOS

DOCUMENTOS	
Código	**Nombre**
Doc. PM.6-02.1	Solicitud a Docentes de Participación
Doc. PM.6-02.2	Propuesta de Consultoría
Doc. PM.6-02.3	Nómina de Docentes Participantes
Doc. PM.6-02.4	Informe Final de Consultoría
Doc. PM.6-02.5	Carta de Solicitud de Pago a Docentes
Doc. PM.6-02.6	Encuesta de Satisfacción Clientes
Doc. PM.6-02.7	Informe de Desempeño del Proceso

8. DIAGRAMA DE FLUJO


INICIO
REALIZAR CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN DEL SERVICIO
RESPONSABLE DEL PROCESO
CAMAPAÑAS DE DIFUSIÓN DEL SERVICIO
PE.2-02 PROMOCIÓN DE LA FACULTAD
ENTIDAD SOLICITANTE SERVICIO DE CONSULTORÍA
REQUERIMIENTO DE CONSULTORÍA
REVISAR NECESDIDADES DE CONSULTORÍA
DECANO FACULTAD
BASE DE DATOS DOCENTES
CONSULTAR POSIBLES DOCENTES PARA CONSULTORÍA
SECRETARÍA DECANATO
SOLICITAR PARTICIPACIÓN DE DOCENTES EN EL SERVICIO DE CONSULTORÍA
SECRETARÍA DECANATO
SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN
REALIZAR REUNIÓN PARA DETERMINAR EQUIPO DE DOCENTES
SECRETARÍA DECANATO
REALIZAR PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA DE CONSULTORÍA
EQUIPO DE CONSULTORÍA
PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA
APROBAR PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA DE CONSULTORÍA
DECANO FACULTAD
ENVIAR PROPUESTA APROBADA POR DECANATO
SECRETARÍA DECANATO
PROPUESTA APROBADA DECANATO
FORMULARIO PRESTACION DE SERVICIO A LA COLECTIVIDAD
DIRECCIÓN DE FORMACIÓN CONTINUA CON LA COLECTIVIDAD
1


1
DIRECCIÓN DE FORMACIÓN CONTINUA CON LA COLECTIVIDAD
APROBACIÓN PROPUESTA
PRESENTAR EN REUINIÓN LA PROPUESTA AL CLIENTE
DECANO FACULTAD
PROPUESTA CONSULTORÍA
ENTIDAD SOLICITANTE SERVICIO DE CONSULTORÍA
¿ACEPTAN PROPUESTA?
NO
2
SI
ENVIAR PROPUESTA PARA ELABORACIÓN DE CONTRATO
SECRETARÍA DECANATO
PROPUESTA DE COSNULTORÍA ACEPTADA POR CLIENTE
NÓMINA DE DOCENTES PARTICIPANTES
DIRECCIÓNES GENERALES: ACADÉMICA, ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
EJECUTAR SERVICIO DE CONSULTORÍA DE ACUERDO A LO PLANIFICADO
EQUIPO DE CONSULTORÍA
INGRESAR AVANCE DE CONSULTORÍA EN BASE DE DATOS
EQUIPO DE CONSULTORÍA
BASE DE DATOS CONSULTORÍA
ELABORAR INFORME FINAL DE CONSULTORÍA
EQUIPO DE CONSULTORÍA
INFORME FINAL DE CONSULTORÍA
3


3
SOLICITAR PAGO A DOCENTES CONSULTORES
DECANO FACULTAD
CARTA SOLICITANDO PAGO
DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA
REALIZAR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTE
EQUIPO DE CONSULTORÍA
ENCUESTA SATISFACCIÓN
2
RECOLECTAR INFORMACIÓN PARA GENERAR INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS
APLICAR LOS INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
ELABORAR INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PLAN DE MEJORA
EJECUTAR PLAN DE MEJORA AL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
FIN

1. **PROPOSITO:** Realizar un monitoreo mediante la utilización de herramientas informáticas para determinar el nivel laboral, educacional, liderazgo y competitivo de los estudiantes egresados y graduados de la Facultad.

2. **ALCANCE:** Estudiantes Egresados y Graduados de Pregrado: Carreras Presenciales - Semi presenciales de Posgrado de la Facultad de Ciencias de Educación de la PUCE.

3. **RESPONSABLE DEL PROCESO:**

   Responsable del Proceso: Persona que ha sido nombrada o asignada como encargado para garantizar la planificación, ejecución, cumplimiento del proceso y medición de los indicadores del proceso.

4. **DEFINICIONES**

   Base de Datos Egresados: Registro electrónico de los estudiantes que han egresado de la Facultad el mismo que tendrá información personal, académica y laboral de estudiantes desde la fecha de egresamiento hasta la fecha del grado.

   Base de Datos Graduados: Registro electrónico de los graduados de la facultad que recopilará información referente al nivel ocupacional y formación continua del graduado.

5. **POLITICAS**

   - El responsable del proceso deberá monitorear a los estudiantes egresados y graduados de la Facultad.
   - El proceso deberá contar con formatos digitales de captura de información y programas de procesamiento de la Información
   - El responsable del proceso deberá generar informes semestrales sobre el estado de los Estudiantes de la Facultad, el mismo que será entregado al Decano de la Facultad.

6. INDICADORES

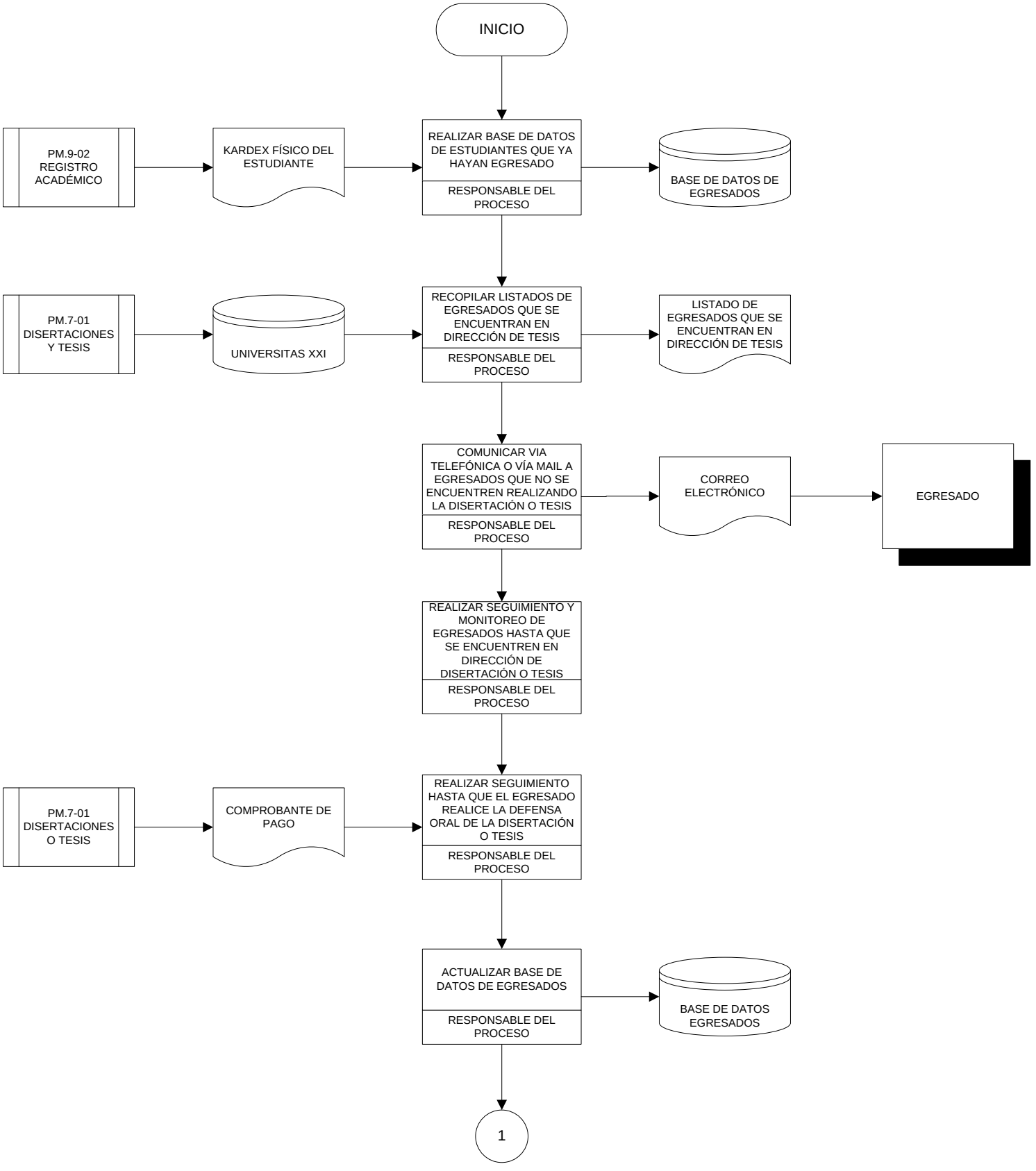
CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
IN.PM.6-03.1	Nivel de Empleo referente a la carrera de Egresados	(# de Estudiantes Egresados de la Facultad con empleo referente a la carrera / Total de Estudiantes Egresados) * 100	Anual
IN.PM.6-03.2	Nivel de Empleo referente a la carrera de Graduados	(# de Estudiantes Graduados de la Facultad con empleo referente a la carrera / Total de Estudiantes graduados) * 100	Anual
IN.PM.6-03.3	Graduados que han realizado alguna especialización	# de Graduados que han realizado especialización	Anual
IN.PM.6-03.4	Egresados o Graduados que han realizado cursos y seminarios referentes a la carrera	# de Graduados que han realizado cursos y seminarios referentes a la carrera.	Anual

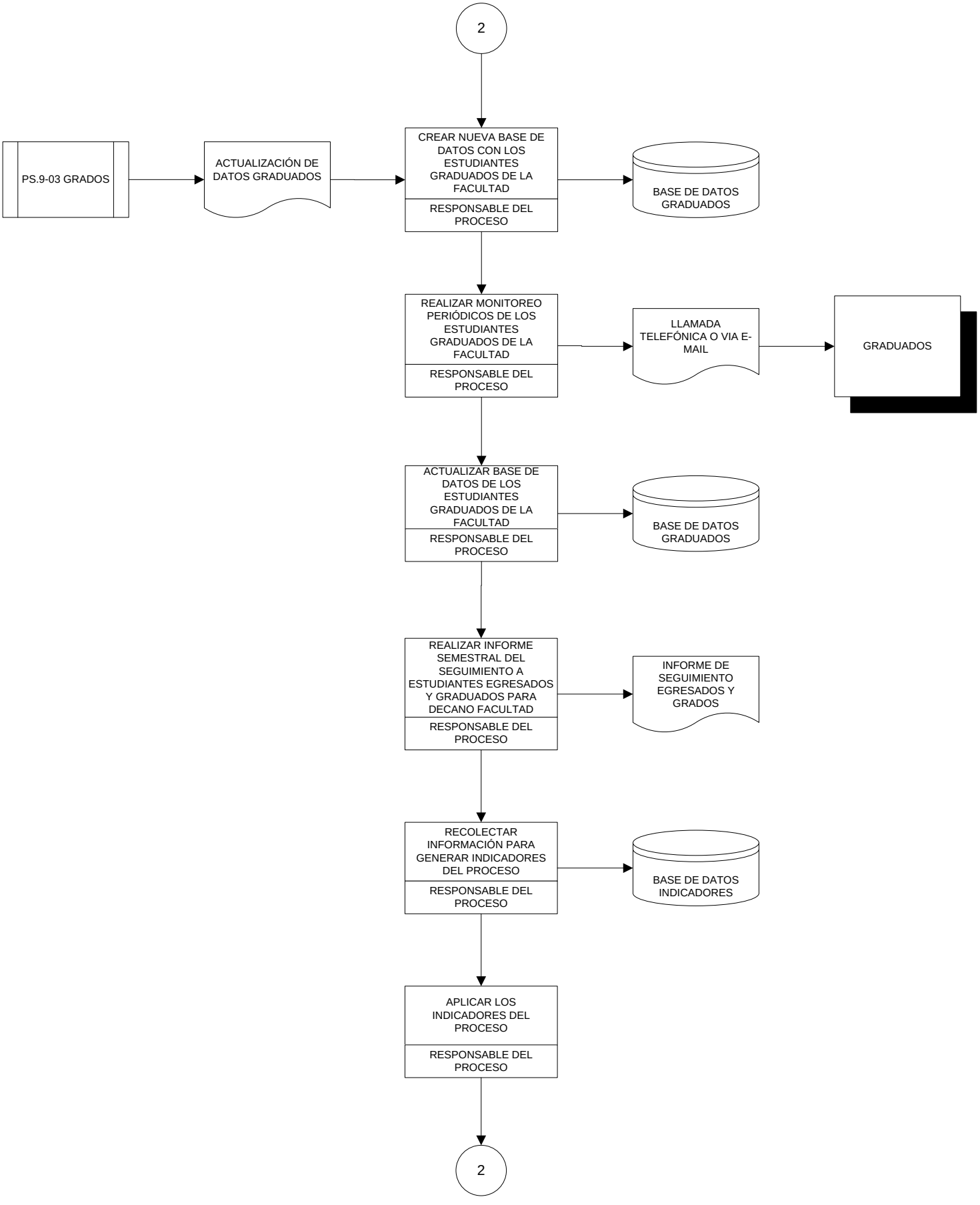
7. DOCUMENTOS

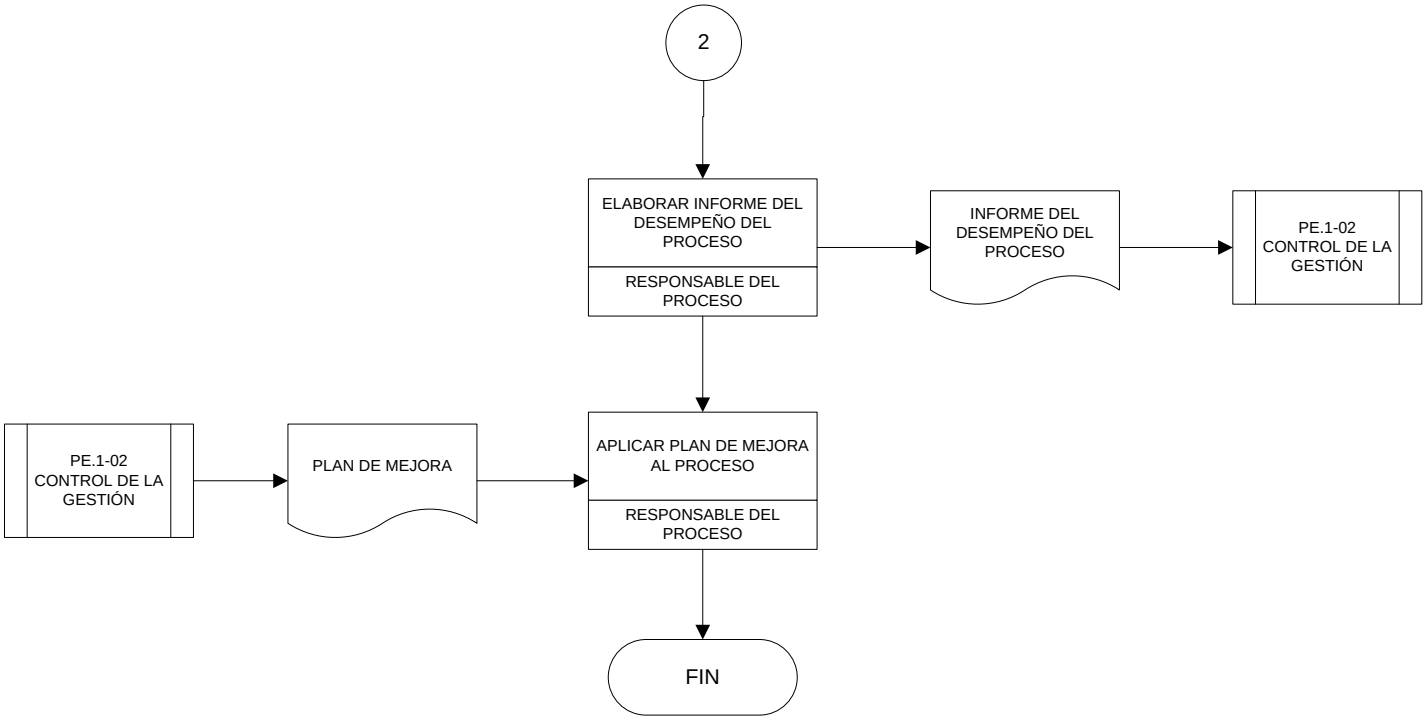
DOCUMENTOS	
Código	**Nombre**
Doc.PM.6-03.1	Listado de egresados que se encuentran en dirección de tesis
Doc.PM.6-03.2	Correo electrónico a egresados que no se encuentran en dirección de tesis
Doc.PM.6-03.3	Correo electrónico para actualización de datos de estudiantes graduados
Doc.PM.6-03.4	Informe de seguimiento a egresados y graduados de la Facultad
Doc.PM.6-03.5	Informe de desempeño del proceso

8. DIAGRAMA DE FLUJO

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:


INICIO
PM.9-02 REGISTRO ACADÉMICO
KARDEX FÍSICO DEL ESTUDIANTE
REALIZAR BASE DE DATOS DE ESTUDIANTES QUE YA HAYAN EGRESADO
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS DE EGRESADOS
PM.7-01 DISERTACIONES Y TESIS
UNIVERSITAS XXI
RECOPILAR LISTADOS DE EGRESADOS QUE SE ENCUENTRAN EN DIRECCIÓN DE TESIS
RESPONSABLE DEL PROCESO
LISTADO DE EGRESADOS QUE SE ENCUENTRAN EN DIRECCIÓN DE TESIS
COMUNICAR VIA TELEFÓNICA O VÍA MAIL A EGRESADOS QUE NO SE ENCUENTREN REALIZANDO LA DISERTACIÓN O TESIS
RESPONSABLE DEL PROCESO
CORREO ELECTRÓNICO
EGRESADO
REALIZAR SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE EGRESADOS HASTA QUE SE ENCUENTREN EN DIRECCIÓN DE DISERTACIÓN O TESIS
RESPONSABLE DEL PROCESO
PM.7-01 DISERTACIONES O TESIS
COMPROBANTE DE PAGO
REALIZAR SEGUIMIENTO HASTA QUE EL EGRESADO REALICE LA DEFENSA ORAL DE LA DISERTACIÓN O TESIS
RESPONSABLE DEL PROCESO
ACTUALIZAR BASE DE DATOS DE EGRESADOS
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS EGRESADOS
1


2
PS.9-03 GRADOS
ACTUALIZACIÓN DE DATOS GRADUADOS
CREAR NUEVA BASE DE DATOS CON LOS ESTUDIANTES GRADUADOS DE LA FACULTAD
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS GRADUADOS
REALIZAR MONITOREO PERIÓDICOS DE LOS ESTUDIANTES GRADUADOS DE LA FACULTAD
RESPONSABLE DEL PROCESO
LLAMADA TELEFÓNICA O VIA E-MAIL
GRADUADOS
ACTUALIZAR BASE DE DATOS DE LOS ESTUDIANTES GRADUADOS DE LA FACULTAD
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS GRADUADOS
REALIZAR INFORME SEMESTRAL DEL SEGUIMIENTO A ESTUDIANTES EGRESADOS Y GRADUADOS PARA DECANO FACULTAD
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME DE SEGUIMIENTO EGRESADOS Y GRADOS
RECOLECTAR INFORMACIÓN PARA GENERAR INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS INDICADORES
APLICAR LOS INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
2


2
ELABORAR INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PLAN DE MEJORA
APLICAR PLAN DE MEJORA AL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
FIN

1. **PROPOSITO:** Conseguir una vinculación con el entorno a través de la prestación de servicios de la Unidad de Estimulación Temprana de la Facultad de Ciencias de la Educación.

2. **ALCANCE:** Se aplica a la Unidad de Estimulación Temprana de la Facultad de Ciencias de la Educación.

3. **RESPONSABLE DEL PROCESO:**

   Especialista: Persona encargada de brindar el servicio a los usuarios que requieren tratamiento de la Unidad de la Facultad de Ciencias de la Educación.

   Responsable del proceso: Encargado del apoyo administrativo y de realizar el monitoreo y medición del proceso, mediante la aplicación de los indicadores de gestión.

4. **DEFINICIONES**

   Unidad de Estimulación Temprana: Es un servicio destinado a prevenir, mejorar y atender las alteraciones temporales de los niños menores de 5 años que se encuentran en situación de riesgo o que presentan daño establecido, mediante un proceso de participación sistemática del profesional, la familia y la comunidad.

   Ficha del Usuario: Es un registro en el cual consta los datos personales del usuario y el desarrollo del mismo en base al tratamiento efectuado.

5. **POLITICAS**

   - La facultad debe realizar campañas de difusión para dar a conocer la Unidad de Estimulación Temprana.
   - Se debe analizar la posibilidad de expandir la Unidad de Estimulación Temprana con el objetivo de tener un Centro que permita un mayor desarrollo de los servicios prestados y así se podrá tener una inclusión para estudiantes en entrenamiento.
   - Las funciones administrativas de la Unidad deberán ser delegadas a un responsable para que el especialista se encargue netamente de la prestación del servicio.
   - Se debe establecer un horario de atención fijo para la Unidad de Estimulación Temprana.
   - Los pacientes serán atendidos una vez que hayan realizado una cita previa en los horarios de atención, en la cual se indicará la fecha y el valor del servicio que debe ser pagado en la Tesorería de la Universidad antes de la atención.
   - Se deberá crear y actualizar una ficha del paciente para mantener un control de pacientes así como su desarrollo.

6. INDICADORES

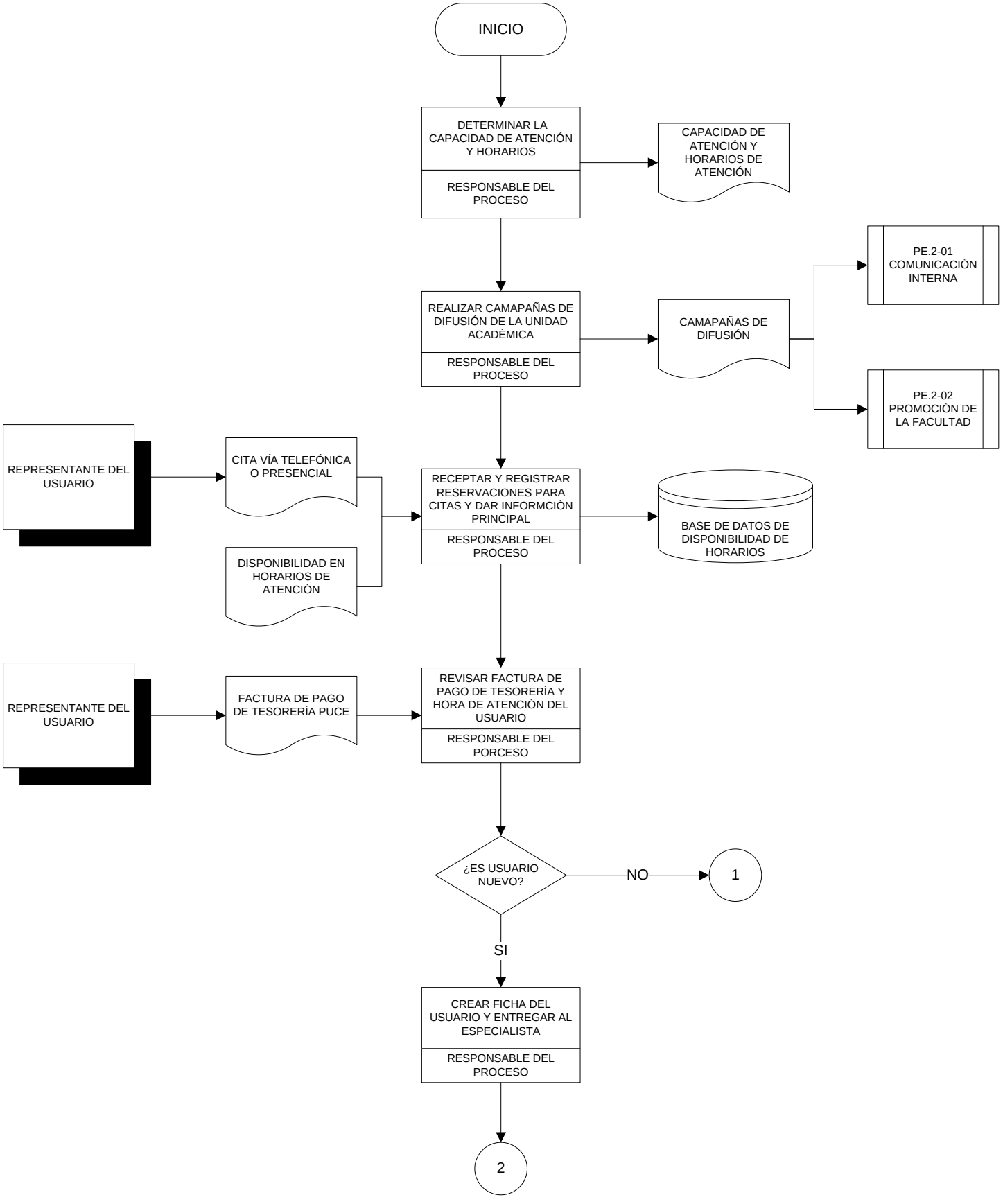
CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
IN.PM.6-04.1	Pacientes atendidos	# total de pacientes atendidos	Mensual
IN.PM.6-04.2	% de nuevos pacientes	# de nuevos pacientes atendidos / total de pacientes atendidos * 100	Mensual
IN.PM.6-04.3	% de atenciones efectivas	# total de pacientes atendidos / # total de citas solicitadas * 100	Mensual

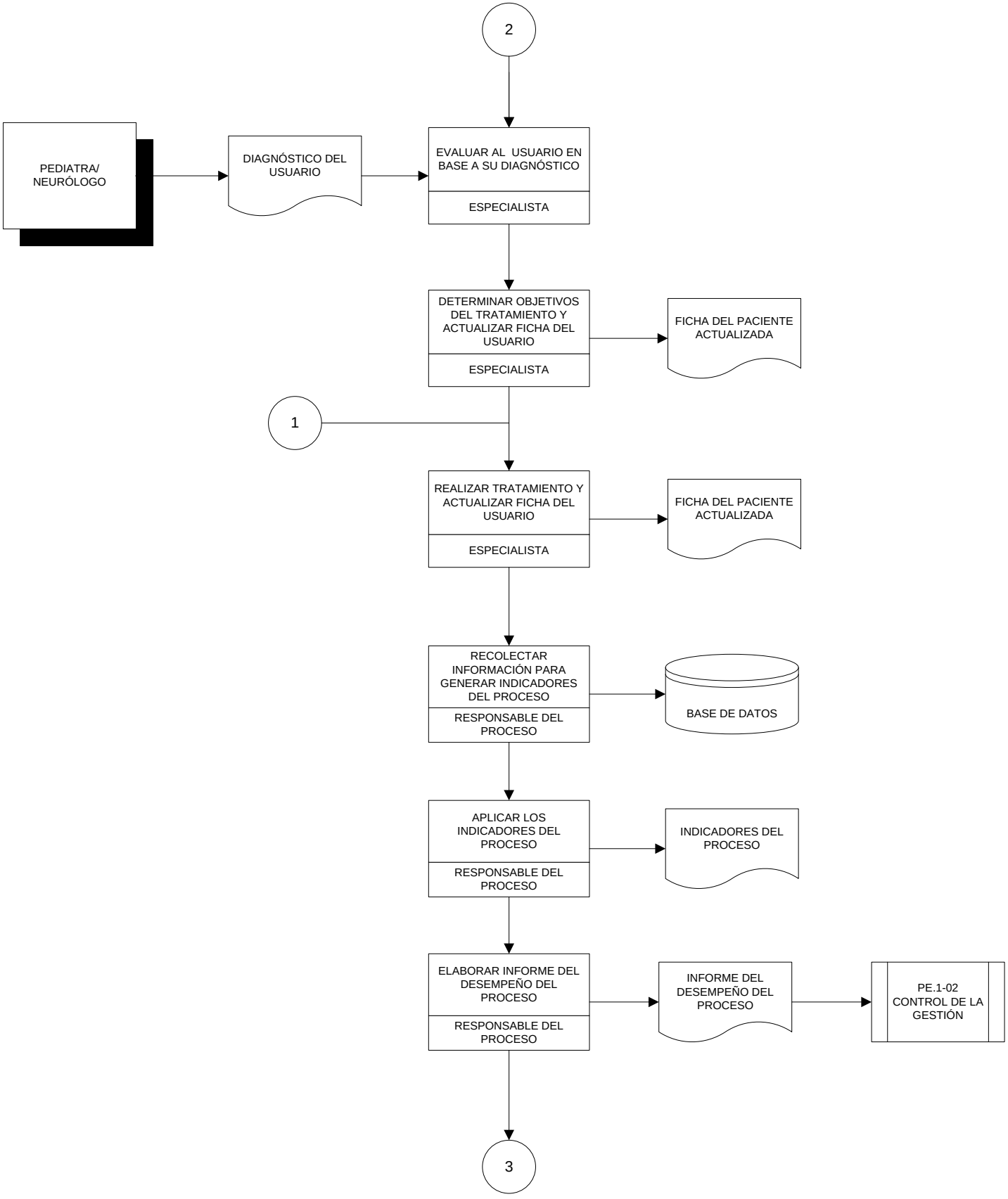
7. DOCUMENTOS

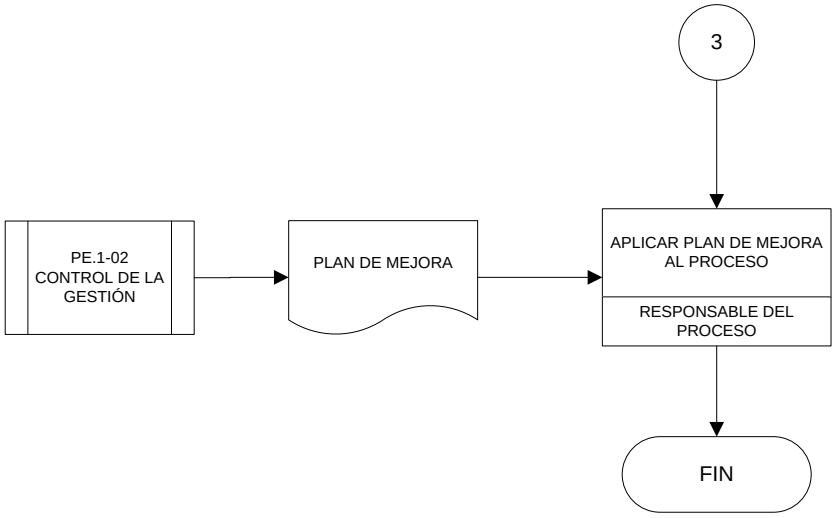
DOCUMENTOS	
Código	**Nombre**
Doc. PM.6-04.1	Horarios de Atención
Doc. PM.6-04.2	Campañas de Difusión
Doc. PM.6-04.3	Ficha del Usuario
Doc. PM.6-04.4	Informes de Desempeño del Proceso

8. DIAGRAMA DE FLUJO

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:


INICIO
DETERMINAR LA CAPACIDAD DE ATENCIÓN Y HORARIOS
RESPONSABLE DEL PROCESO
CAPACIDAD DE ATENCIÓN Y HORARIOS DE ATENCIÓN
REALIZAR CAMAPAÑAS DE DIFUSIÓN DE LA UNIDAD ACADÉMICA
RESPONSABLE DEL PROCESO
CAMAPAÑAS DE DIFUSIÓN
PE.2-01 COMUNICACIÓN INTERNA
PE.2-02 PROMOCIÓN DE LA FACULTAD
REPRESENTANTE DEL USUARIO
CITA VÍA TELEFÓNICA O PRESENCIAL
DISPONIBILIDAD EN HORARIOS DE ATENCIÓN
RECEPTAR Y REGISTRAR RESERVACIONES PARA CITAS Y DAR INFORMCIÓN PRINCIPAL
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS DE DISPONIBILIDAD DE HORARIOS
REPRESENTANTE DEL USUARIO
FACTURA DE PAGO DE TESORERÍA PUCE
REVISAR FACTURA DE PAGO DE TESORERÍA Y HORA DE ATENCIÓN DEL USUARIO
RESPONSABLE DEL PORCESO
¿ES USUARIO NUEVO?
NO
1
SI
CREAR FICHA DEL USUARIO Y ENTREGAR AL ESPECIALISTA
RESPONSABLE DEL PROCESO
2


2
PEDIATRA/ NEURÓLOGO
DIAGNÓSTICO DEL USUARIO
EVALUAR AL USUARIO EN BASE A SU DIAGNÓSTICO
ESPECIALISTA
DETERMINAR OBJETIVOS DEL TRATAMIENTO Y ACTUALIZAR FICHA DEL USUARIO
ESPECIALISTA
FICHA DEL PACIENTE ACTUALIZADA
1
REALIZAR TRATAMIENTO Y ACTUALIZAR FICHA DEL USUARIO
ESPECIALISTA
FICHA DEL PACIENTE ACTUALIZADA
RECOLECTAR INFORMACIÓN PARA GENERAR INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS
APLICAR LOS INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
INDICADORES DEL PROCESO
ELABORAR INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
3


3
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PLAN DE MEJORA
APLICAR PLAN DE MEJORA AL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
FIN

1. **PROPOSITO:** Fomentar a los estudiantes, docentes y personal administrativo a la participación en las distintas actividades culturales y deportivas organizadas por la Facultad y por la Universidad.

2. **ALCANCE:** Estudiantes de Pregrado: Carreras Presenciales - Semi presenciales; Estudiantes de Posgrado; Personal Administrativo y Docente de la Facultad de Ciencias de Educación de la PUCE.
   Estudiantes y Docentes de otras Facultades de la PUCE.

3. **RESPONSABLE DEL PROCESO:**

   Responsable del Proceso: Persona que ha sido nombrada o asignada como encargado de garantizar su planificación, ejecución, cumplimiento y medición de los indicadores del proceso.

   Decano Facultad: Encargada de aprobar los eventos culturales y académicos a realizarse propios de la Facultad y de escoger al responsable del evento para representar a la Facultad en la casa abierta organizada por la DGE.

4. DEFINICIONES

DGE: Dirección General de Estudiantes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Responsable del Evento: Encargado de representar a la Facultad en la Casa Abierta organizada por la DGE y en el caso de ser organizados por la Facultad encargado de llevar a cabo el evento Cultural o académico.

5. POLITICAS

- El responsable del proceso estará encargado de realizar la planificación de los eventos culturales y deportivos a ejecutarse por cada semestre.
- Al menos el 30% de estudiantes debe participar en actividades culturales y deportivas de la Facultad.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:

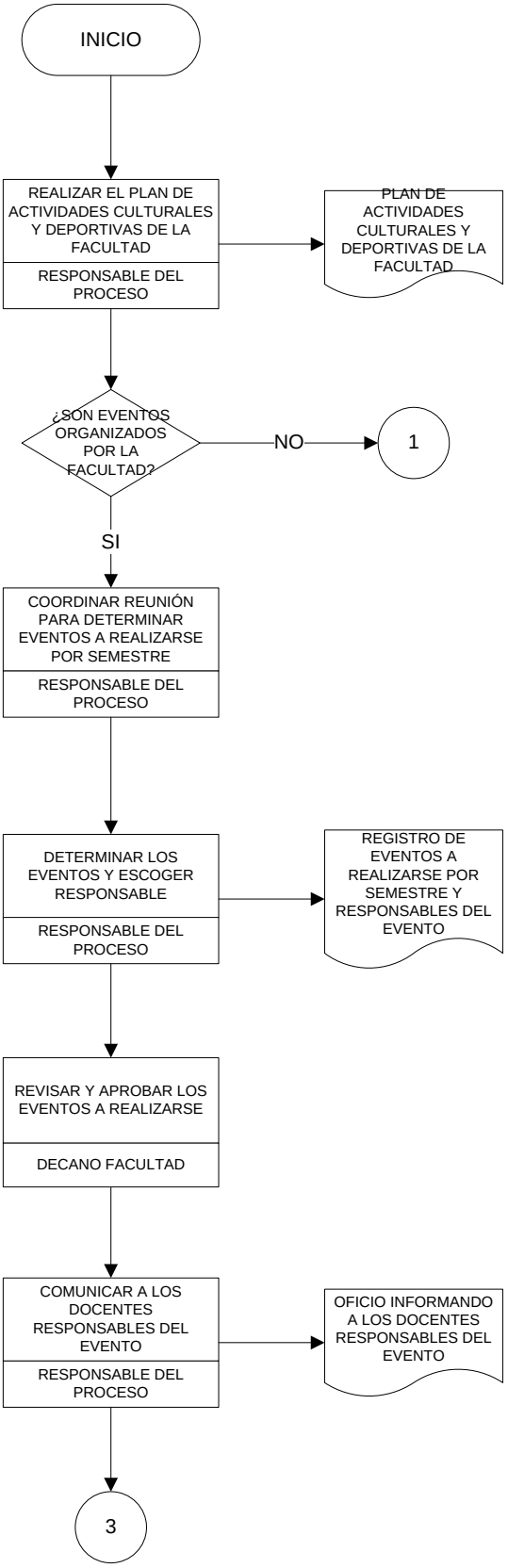
6. INDICADORES

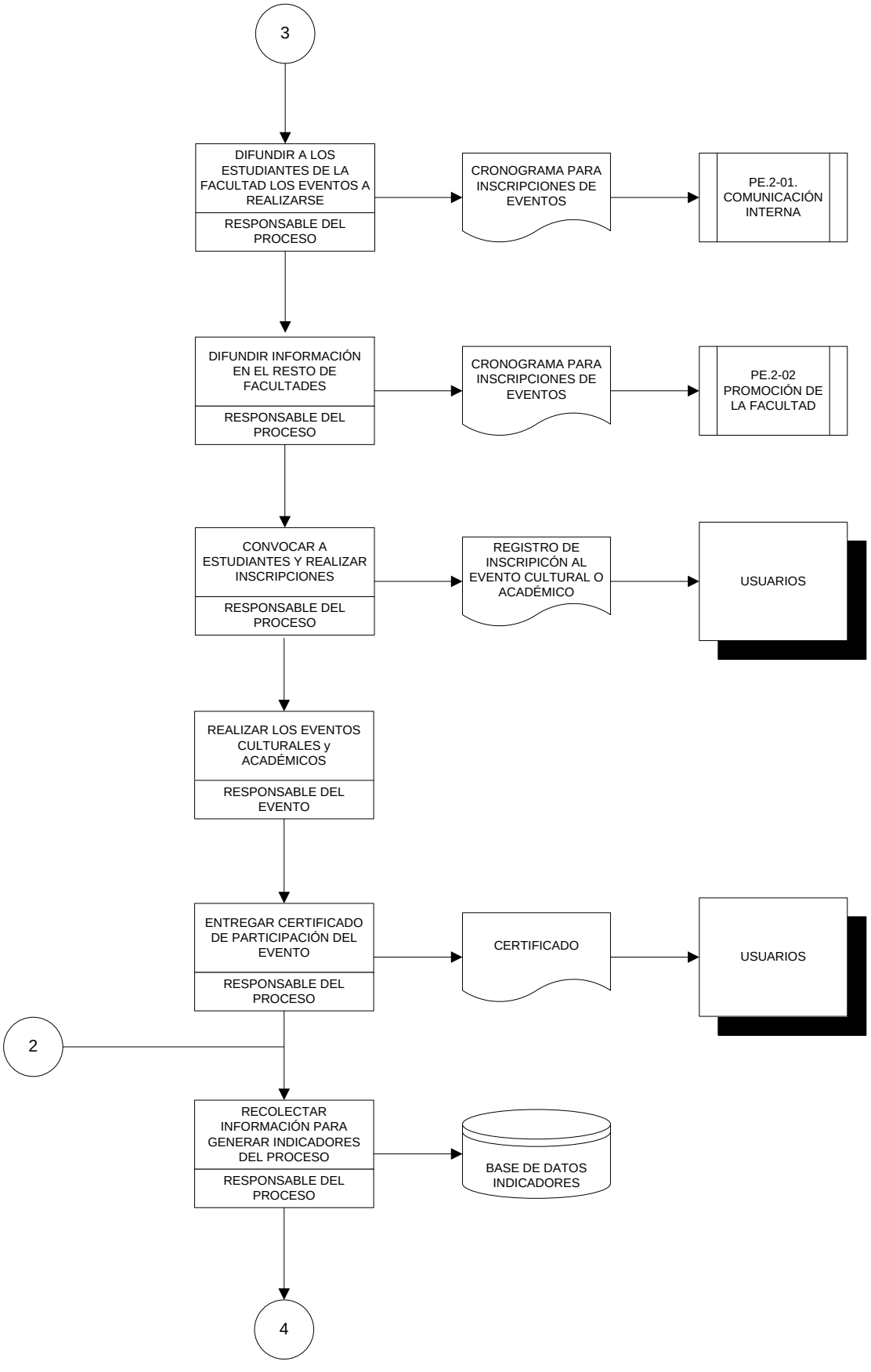
CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
IN.PM-6.06.1	Cumplimiento del Plan	(# de eventos culturales y deportivos realizados por semestre / total de eventos culturales y deportivos planificados) * 100	Semestral
IN.PM-6.06.2	% de Participación de Estudiantes de la Facultad	(# de estudiantes que participaron en eventos culturales y deportivos / total de estudiantes de la Facultad)	Semestral
IN.PM-6.06.3	% de Participación de Docentes de la Facultad	(# de Docentes que participaron en eventos culturales y deportivos / total de Docentes de la Facultad)	Semestral

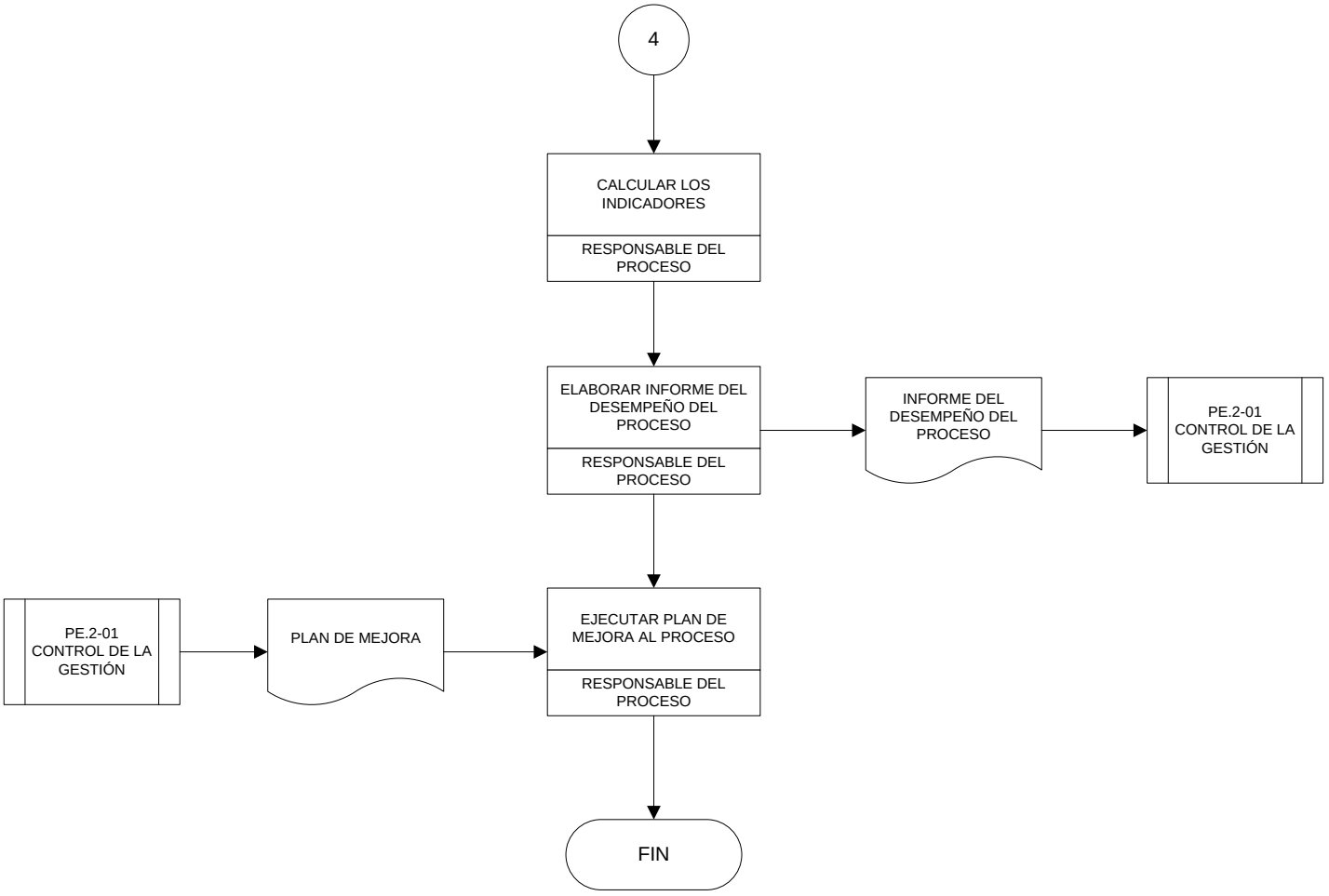
7. DOCUMENTOS

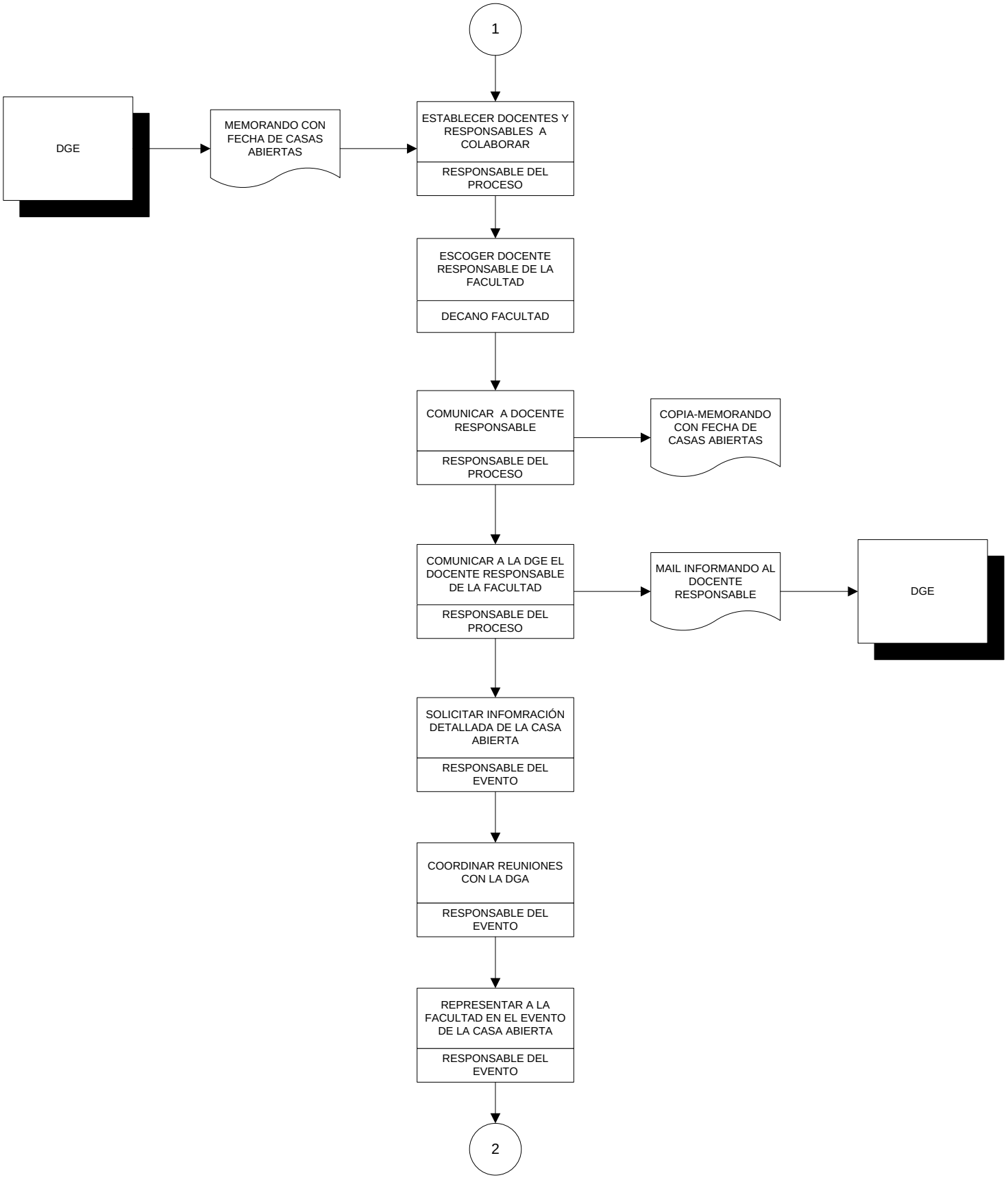
DOCUMENTOS	
Código	**Nombre**
Doc.PM.6-06.1	Plan de actividades culturales y deportivas de la Facultad
Doc.PM.6-06.2	Registro de eventos a realizarse por semestre y responsables del Evento
Doc.PM.6-06.3	Oficio informando a los Docentes responsables del Evento
Doc.PM.6-06.4	Cronograma para la Inscripción de Eventos
Doc.PM.6-06.5	Registro de Inscripciones al Eventos Culturales y Académicos
Doc.PM.6-06.6	Certificado de Asistencia al Evento
Doc.PM.6-06.7	Informe de Desempeño del Proceso

8. DIAGRAMA DE FLUJO


INICIO
REALIZAR EL PLAN DE ACTIVIDADES CULTURALES Y DEPORTIVAS DE LA FACULTAD
RESPONSABLE DEL PROCESO
PLAN DE ACTIVIDADES CULTURALES Y DEPORTIVAS DE LA FACULTAD
¿SON EVENTOS ORGANIZADOS POR LA FACULTAD?
NO
1
SI
COORDINAR REUNIÓN PARA DETERMINAR EVENTOS A REALIZARSE POR SEMESTRE
RESPONSABLE DEL PROCESO
DETERMINAR LOS EVENTOS Y ESCOGER RESPONSABLE
RESPONSABLE DEL PROCESO
REGISTRO DE EVENTOS A REALIZARSE POR SEMESTRE Y RESPONSABLES DEL EVENTO
REVISAR Y APROBAR LOS EVENTOS A REALIZARSE
DECANO FACULTAD
COMUNICAR A LOS DOCENTES RESPONSABLES DEL EVENTO
RESPONSABLE DEL PROCESO
OFICIO INFORMANDO A LOS DOCENTES RESPONSABLES DEL EVENTO
3


3
DIFUNDIR A LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD LOS EVENTOS A REALIZARSE
RESPONSABLE DEL PROCESO
CRONOGRAMA PARA INSCRIPCIONES DE EVENTOS
PE.2-01. COMUNICACIÓN INTERNA
DIFUNDIR INFORMACIÓN EN EL RESTO DE FACULTADES
RESPONSABLE DEL PROCESO
CRONOGRAMA PARA INSCRIPCIONES DE EVENTOS
PE.2-02 PROMOCIÓN DE LA FACULTAD
CONVOCAR A ESTUDIANTES Y REALIZAR INSCRIPCIONES
RESPONSABLE DEL PROCESO
REGISTRO DE INSCRIPICÓN AL EVENTO CULTURAL O ACADÉMICO
USUARIOS
REALIZAR LOS EVENTOS CULTURALES y ACADÉMICOS
RESPONSABLE DEL EVENTO
ENTREGAR CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN DEL EVENTO
RESPONSABLE DEL PROCESO
CERTIFICADO
USUARIOS
2
RECOLECTAR INFORMACIÓN PARA GENERAR INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS INDICADORES
4


4
CALCULAR LOS INDICADORES
RESPONSABLE DEL PROCESO
ELABORAR INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
PE.2-01 CONTROL DE LA GESTIÓN
PE.2-01 CONTROL DE LA GESTIÓN
PLAN DE MEJORA
EJECUTAR PLAN DE MEJORA AL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
FIN


1
DGE
MEMORANDO CON FECHA DE CASAS ABIERTAS
ESTABLECER DOCENTES Y RESPONSABLES A COLABORAR
RESPONSABLE DEL PROCESO
ESCOGER DOCENTE RESPONSABLE DE LA FACULTAD
DECANO FACULTAD
COMUNICAR A DOCENTE RESPONSABLE
RESPONSABLE DEL PROCESO
COPIA-MEMORANDO CON FECHA DE CASAS ABIERTAS
COMUNICAR A LA DGE EL DOCENTE RESPONSABLE DE LA FACULTAD
RESPONSABLE DEL PROCESO
MAIL INFORMANDO AL DOCENTE RESPONSABLE
DGE
SOLICITAR INFOMRACIÓN DETALLADA DE LA CASA ABIERTA
RESPONSABLE DEL EVENTO
COORDINAR REUNIONES CON LA DGA
RESPONSABLE DEL EVENTO
REPRESENTAR A LA FACULTAD EN EL EVENTO DE LA CASA ABIERTA
RESPONSABLE DEL EVENTO
2

1. **PROPOSITO:** Fomentar a los estudiantes a colaborar en eventos y actividades encaminadas a cooperar con el entorno, mediante la participación en proyectos de ayuda social a la comunidad.

2. **ALCANCE:** Se aplica a la participación de los estudiantes de Pregrado de la Facultad de Ciencias de la Educación en los proyectos y actividades de acción social con los que cuenta la Universidad.

3. **RESPONSABLE DEL PROCESO:**

   Decano Facultad: Responsable de realizar la certificación de las horas del estudiante.

   Docente Responsable: Encargado de la gestión de los proyectos de acción social por parte de los estudiantes.

   Responsable del proceso: Encargado de realizar el monitoreo y medición del proceso, mediante la aplicación de los indicadores de gestión.

4. **DEFINICIONES**

   Informe de acción social: Documento elaborado por el estudiante en el cuál se detalla las actividades y horas destinadas al programa de acción social.

   Certificado de horas de acción social: Documento que certifica el número de horas que el estudiante participó en el programa de acción social.

5. **POLITICAS**

   - Se debe designar a un docente, para que realice las actividades que amerite el proceso.
   - Una vez certificadas las horas de acción social por el Aréa de Vinculación con la Colectividad de la PUCE, el Decano de la Facultad las aprobará mediante la emisión de un certificado.
   - Se debe exponer la posibilidad de que la Facultad pueda diseñar sus propios programas de Acción Social encaminadas con la profesión de los estudiantes.

6. INDICADORES

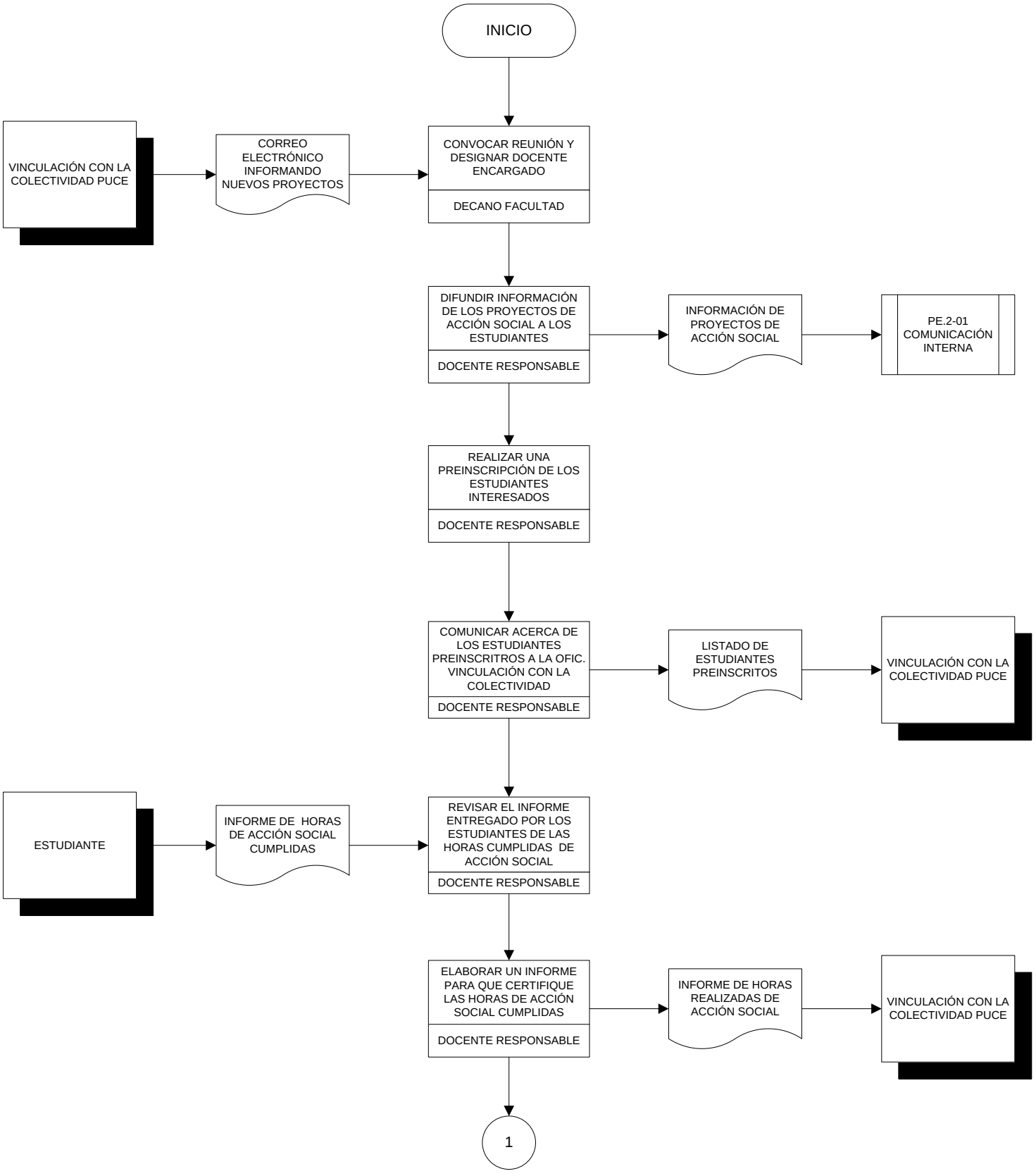
CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
IN.PM.6-06.1	Participación de estudiantes	# de estudiantes que participan / # total de estudiantes de la facultad	Semestral
IN.PM.6-06.2	Acogida de proyectos	# de proyectos seleccionados para participar/ total de proyectos propuestos * 100	Semestral
IN.PM.6-06.3	% efectivo de participación de estudiantes	# de estudiantes que realizaron los proyectos de acción social /número de estudiante preinscritos * 100	Semestral

7. DOCUMENTOS

DOCUMENTOS	
Código	**Nombre**
Doc. PM.6-06.1	Listado de Estudiantes Preinscritos
Doc. PM.6-06.2	Informe de Acción Social
Doc. PM.6-06.3	Certificado de horas de Acción Social
Doc. PM.6-06.4	Informe de Desempeño del Proceso

8. DIAGRAMA DE FLUJO

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:


INICIO
VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD PUCE
CORREO ELECTRÓNICO INFORMANDO NUEVOS PROYECTOS
CONVOCAR REUNIÓN Y DESIGNAR DOCENTE ENCARGADO
DECANO FACULTAD
DIFUNDIR INFORMACIÓN DE LOS PROYECTOS DE ACCIÓN SOCIAL A LOS ESTUDIANTES
DOCENTE RESPONSABLE
INFORMACIÓN DE PROYECTOS DE ACCIÓN SOCIAL
PE.2-01 COMUNICACIÓN INTERNA
REALIZAR UNA PREINSCRIPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES INTERESADOS
DOCENTE RESPONSABLE
COMUNICAR ACERCA DE LOS ESTUDIANTES PREINSCRITROS A LA OFIC. VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD
DOCENTE RESPONSABLE
LISTADO DE ESTUDIANTES PREINSCRITOS
VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD PUCE
ESTUDIANTE
INFORME DE HORAS DE ACCIÓN SOCIAL CUMPLIDAS
REVISAR EL INFORME ENTREGADO POR LOS ESTUDIANTES DE LAS HORAS CUMPLIDAS DE ACCIÓN SOCIAL
DOCENTE RESPONSABLE
ELABORAR UN INFORME PARA QUE CERTIFIQUE LAS HORAS DE ACCIÓN SOCIAL CUMPLIDAS
DOCENTE RESPONSABLE
INFORME DE HORAS REALIZADAS DE ACCIÓN SOCIAL
VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD PUCE
1


1
VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD PUCE
MAIL CERTIFICANDO LAS HORAS REALIZADAS DE ACCIÓN SOCIAL
COPIA DE CERTIFICADO ENVIADO A SECRETARÍA GENERAL
REVISAR EL MAIL CON CERTICACIÓN DE LAS HORAS DE ACCIÓN SOCIAL CUMPLIDAS POR ESTUDIANTES
DOCENTE RESPONSABLE
EMITIR CERTIFICADO DE HORAS DE ACCIÓN SOCIAL
DECANO FACULTAD
CERTIFICADO DE HORAS DE ACCIÓN SOCIAL
ARCHIVAR CERTIFICADO DE HORAS DE ACCIÓN SOCIAL DE ESTUDIANTES
AUXILIAR ACADÉMICA
KARDEX DEL ESTUDIANTE
PS.9-03 GRADOS
PM.8-01 SEGUIMIENTO A ESTUDIANTES
RECOLECTAR INFORMACIÓN PARA GENERAR INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS
APLICAR LOS INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
ELABORAR INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PLAN DE MEJORA
APLICAR PLAN DE MEJORA AL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
FIN

1. **PROPOSITO:** Establecer las condiciones y requerimientos necesarias a seguir para el desarrollo de la investigación previo a la obtención del título de pregrado o posgrado.

2. **ALCANCE:** Estudiantes de Pregrado: Carreras Presenciales - Semi presenciales y Estudiantes Egresados de Posgrado de la Facultad de Ciencias de Educación de la PUCE, que hayan aprobado el número de créditos requeridos, de acuerdo al reglamento de estudiantes.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO:

Responsable del Proceso: Encargado de realizar el monitoreo y medición del proceso mediante la aplicación de los indicadores de gestión.

Director de Disertación o Tesis: Encargado de Guiar, revisar y aprobar el trabajo realizado por el Estudiante.

Lector de Disertación o Tesis: Encargado de revisar y aprobar el trabajo realizado por el Estudiante.

Consejo de Facultad: Encargado de aprobar la temática, director y lector del plan de disertación o tesis.

Docente Responsable de la Revisión Metodológica: Responsable de emitir la carta de aprobación luego de verificar los requerimientos solicitados de acuerdo a las normas de disertación o tesis establecidas.

4. DEFINICIONES

Carta de aprobación de Metodología del Trabajo: Escrito en el cual el docente responsable de la revisión metodológica certifica el cumplimiento los requerimientos solicitados de acuerdo a las normas de disertación o tesis establecidas.

Informe del Plan de Tesis: Documento emitido por el director o lectores de la disertación o tesis para aprobar o negar el plan de disertación o tesis.

5. POLITICAS

- Este proceso se regirá al Reglamento de Estudiantes y al Reglamento de Grados de la PUCE.
- La temática, lectores y director del plan de disertación o tesis será aprobado por el Consejo de Facultad, el estudiantes únicamente puede sugerir pero no elegir.

- Los informes solicitados al Director y lectores de Disertación o Tesis deberán ser entregados en un plazo máximo de 8 días, en caso de incumplimiento será reflejado en el informe de desempeño del docente.

6. INDICADORES

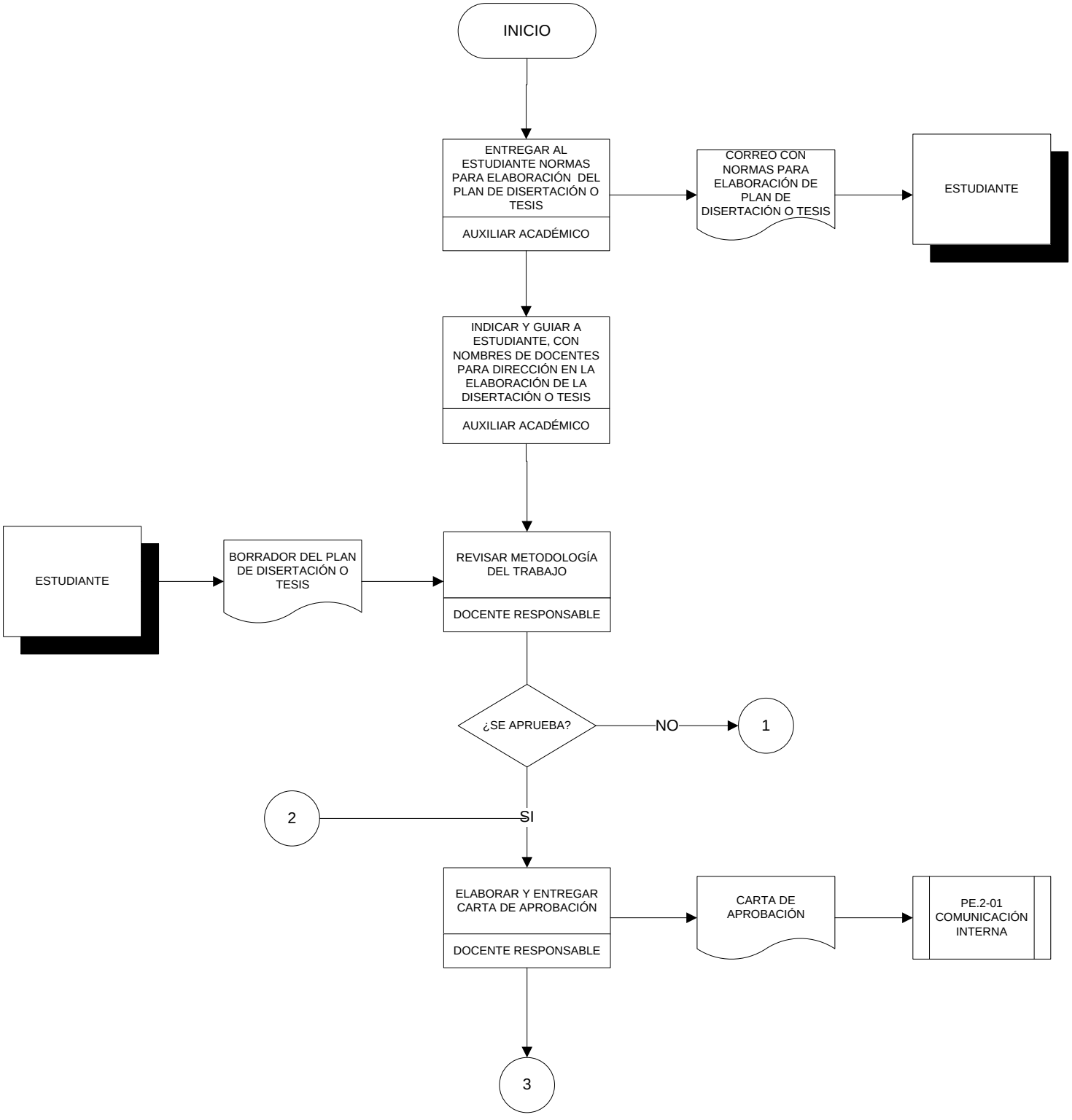
CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
IN.PM.7-01.1	% de estudiantes que finaliza la Disertación o Tesis dentro del Plazo establecido	(# de estudiantes que finalizó la disertación o tesis dentro del plazo establecido / # total de estudiantes egresados en el periodo)	Anual
IN.PM.7-01.2	Cumplimiento de entrega de anillados	(# de disertaciones o tesis entregadas dentro del tiempo / total de disertaciones o tesis entregadas) * 100	Semestral
IN.PM.7-01.3	Cumplimiento de entrega de informe de Sugerencias	(# de informes entregados dentro del tiempo / # total de informes entregados) * 100	Semestral
IN.PM.7-01.4	% de trabajos de titulación enmarcados a Líneas de Investigación	(# de trabajos de titulación defendidos en los últimos tres años, que se enmarcan en las líneas de investigación previamente definidas por la carrera / total de trabajos de titulación defendidos en el mismo período)*100	Semestral

7. DOCUMENTOS

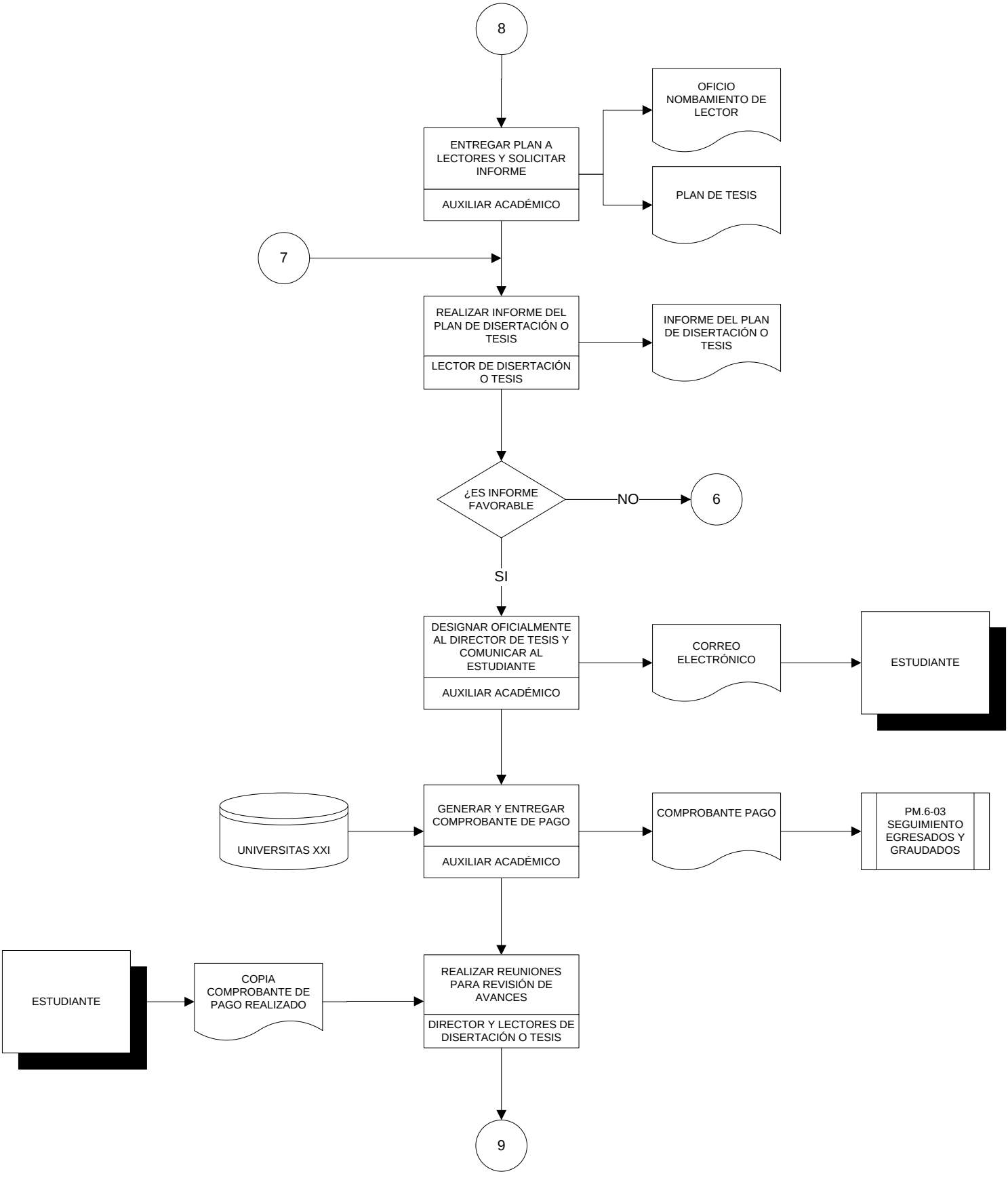
DOCUMENTOS	
Código	**Nombre**
Doc.PM.7-01.1	Normas de Disertación o Tesis
Doc.PM.7-01.2	Carta de Aprobación Metodológica
Doc.PM.7-01.3	Convocatoria de reunión al Consejo de Facultad
Doc.PM.7-01.4	Oficio nombramiento director
Doc.PM.7-01.5	Informe del Plan de Disertación o Tesis del Director

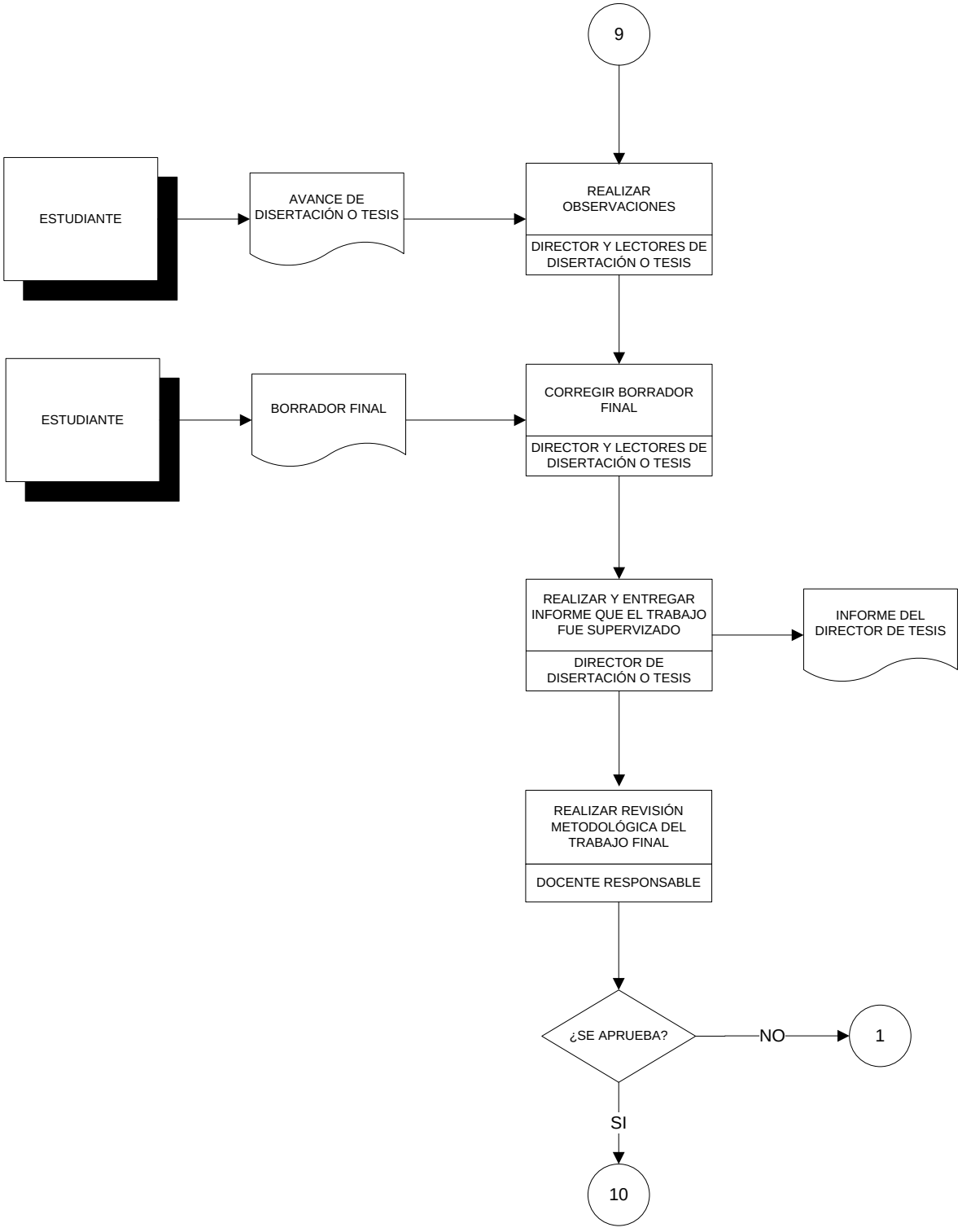
DOCUMENTOS	
Código	**Nombre**
Doc.PM.7-01.6	Oficio nombramiento lector
Doc.PM.7-01.7	Comprobante de pago dirección de disertación o Tesis
Doc.PM.7-01.8	Informe que el trabajo fue supervisado del Director de Disertación o Tesis
Doc.PM.7-01.9	Informe de Aprobación Metodológica de la Disertación o Tesis
Doc.PM.7-01.10	Comprobante de pago derecho de prórroga de plazo
Doc.PM.7-01.11	Informe de desempeño del proceso

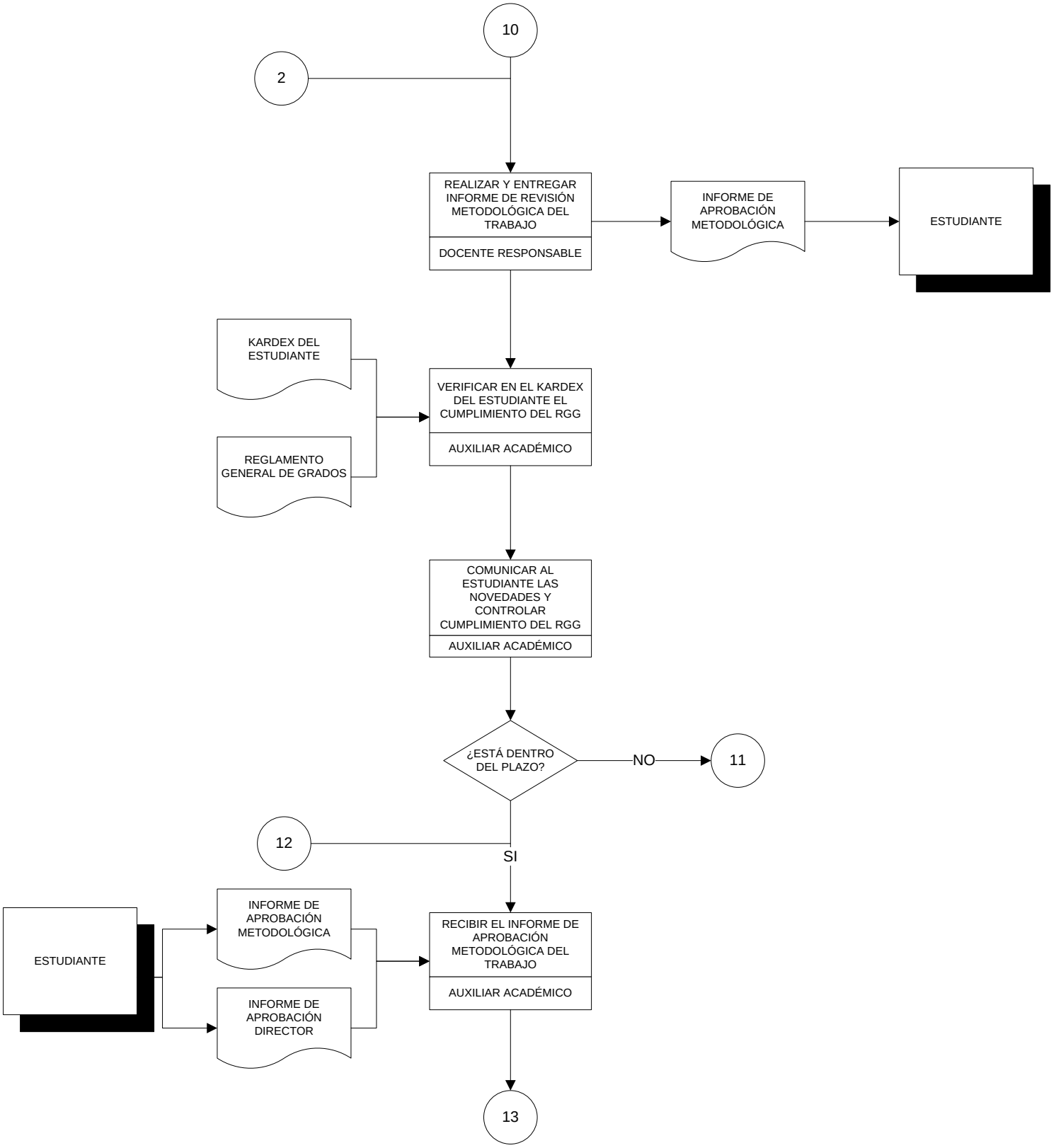
8. DIAGRAMA DE FLUJO

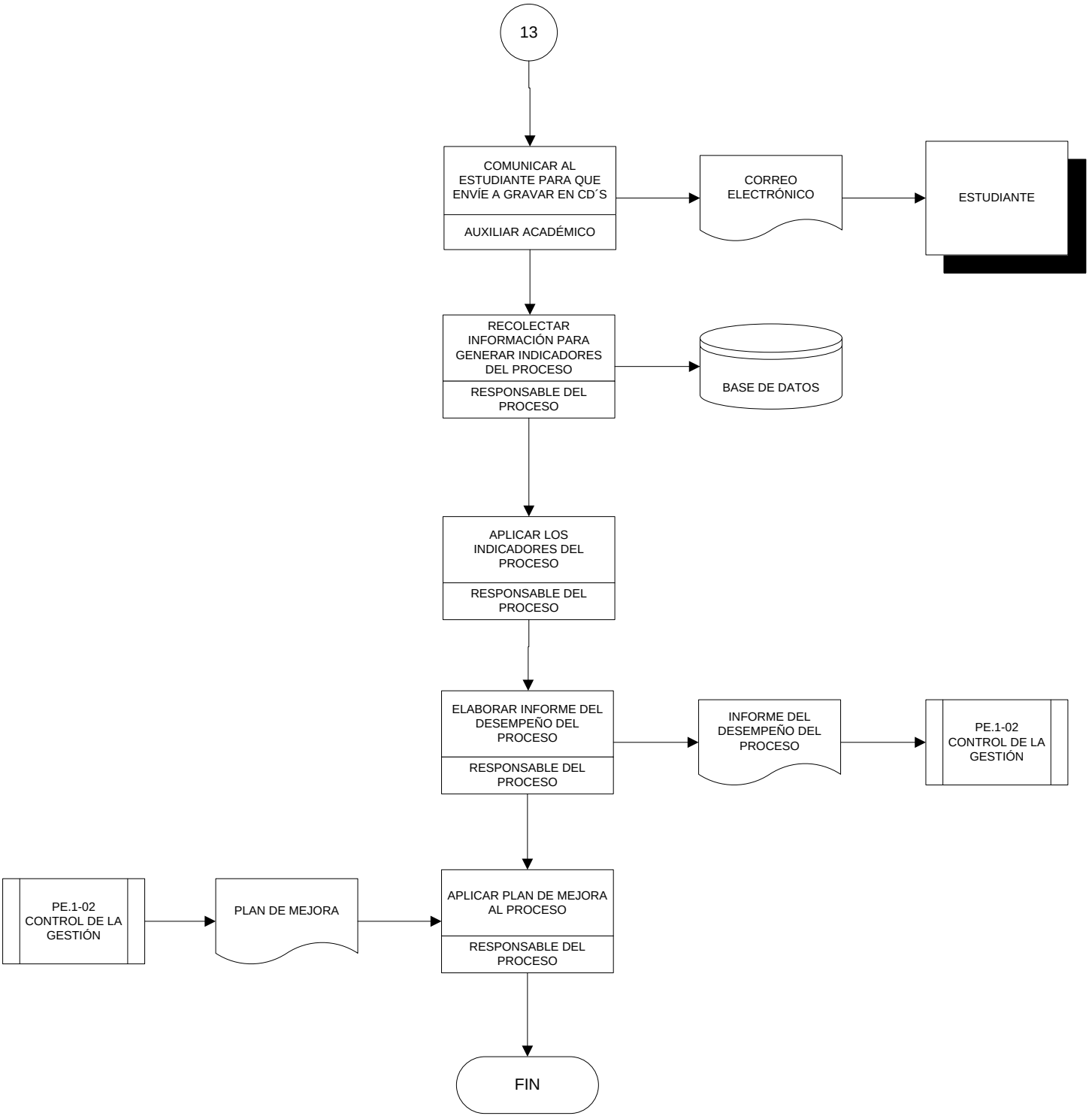

INICIO
ENTREGAR AL ESTUDIANTE NORMAS PARA ELABORACIÓN DEL PLAN DE DISERTACIÓN O TESIS
AUXILIAR ACADÉMICO
CORREO CON NORMAS PARA ELABORACIÓN DE PLAN DE DISERTACIÓN O TESIS
ESTUDIANTE
INDICAR Y GUIAR A ESTUDIANTE, CON NOMBRES DE DOCENTES PARA DIRECCIÓN EN LA ELABORACIÓN DE LA DISERTACIÓN O TESIS
AUXILIAR ACADÉMICO
ESTUDIANTE
BORRADOR DEL PLAN DE DISERTACIÓN O TESIS
REVISAR METODOLOGÍA DEL TRABAJO
DOCENTE RESPONSABLE
¿SE APRUEBA?
NO
1
2
SI
ELABORAR Y ENTREGAR CARTA DE APROBACIÓN
DOCENTE RESPONSABLE
CARTA DE APROBACIÓN
PE.2-01 COMUNICACIÓN INTERNA
3

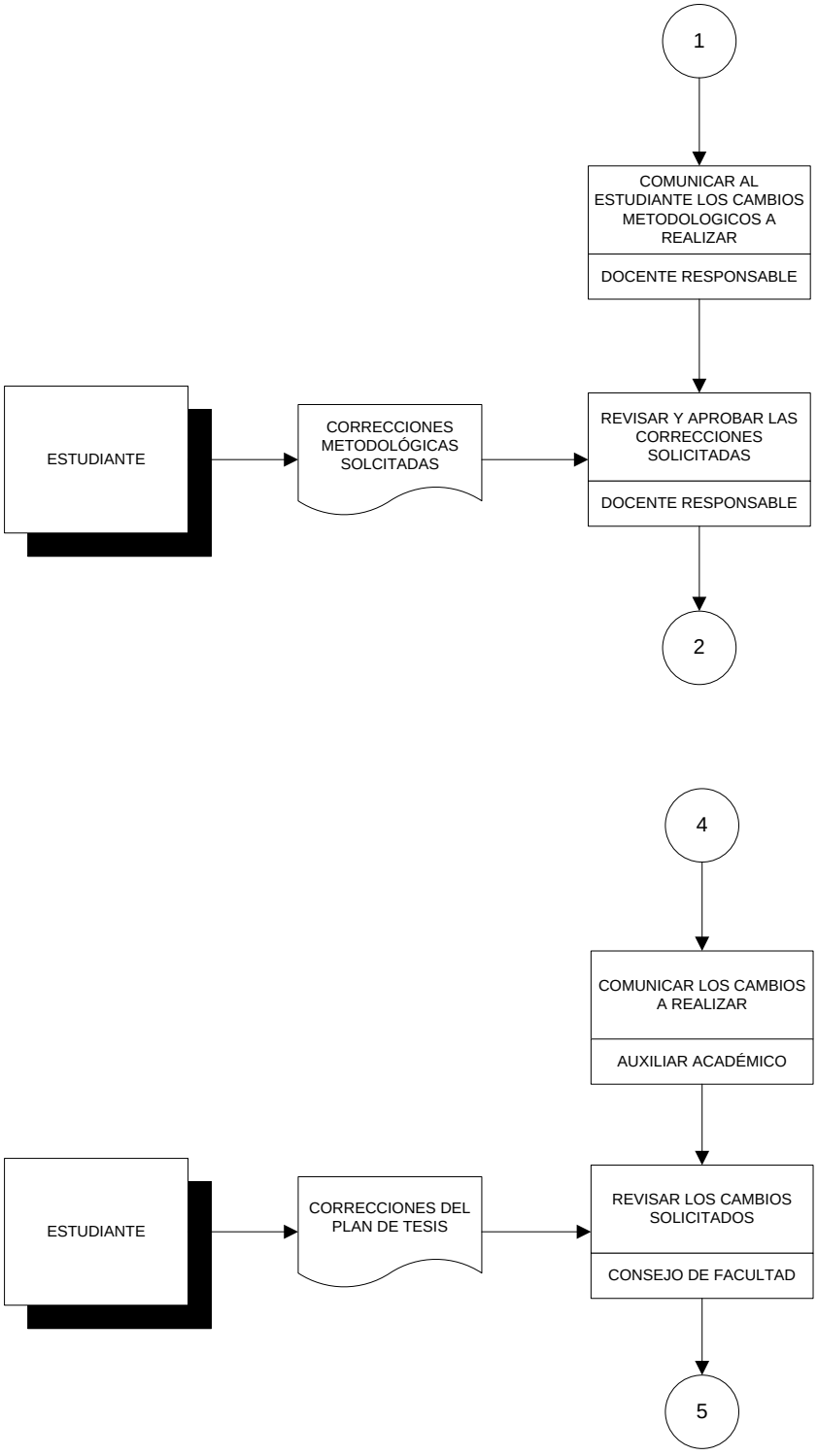

3
CONVOCAR A REUNIÓN A CONSEJO DE FACULTAD
AUXILIAR ACADÉMICO
CONVOCATORIA REUNIÓN HORA Y FECHA
PE.2-01 COMUNICACIÓN INTERNA
5
APROBAR TEMA, DOCENTES TUTOR Y LECTOR DE LOS PLANES INGRESADOS
CONSEJO DE FACULTAD
¿SE APRUEBA?
NO
4
SI
COMUNICAR AL DIRECTOR, ENTREGAR BORRADOR Y SOLICITAR INFORME
AUXILIAR ACADÉMICO
OFICIO INFORMANDO QUE SE LO NOMBRA DIRECTOR
7
REALIZAR INFORME DEL PLAN DE DISERTACIÓN O TESIS
DIRECTOR DE DISERTACIÓN O TESIS
INFORME DEL PLAN DE DISERTACIÓN O TESIS
¿ES INFORME FAVORABLE?
NO
6
SI
ESTUDIANTE
2 EJEMPLARES DE DISERACIÓN O TESIS
SOLICITUD DE PLAN DE TESIS
RECIBIR EL PLAN DE DISERTACIÓN O TESIS APROBADO
AUXILIAR ACADÉMICO
8

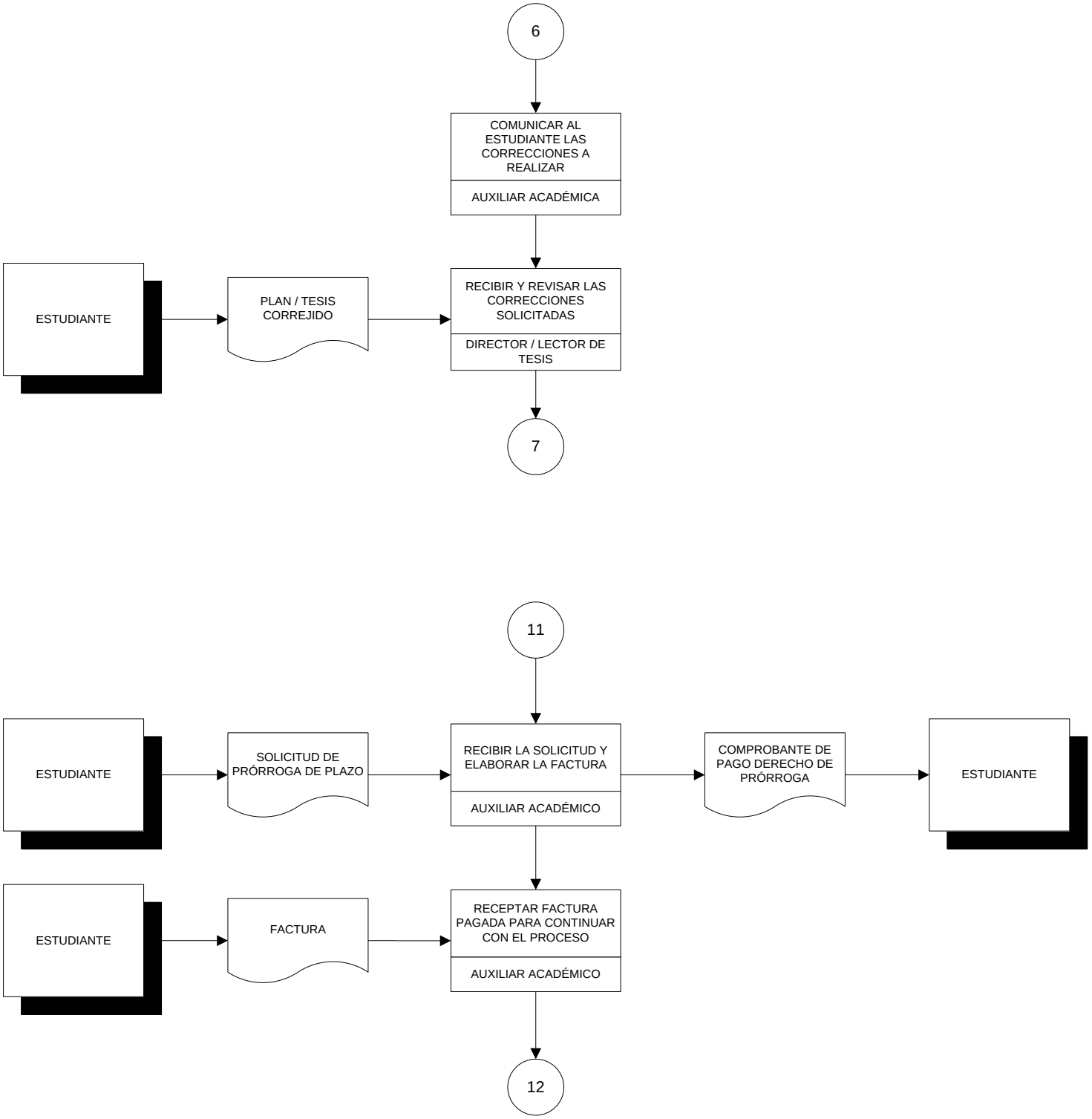

8
ENTREGAR PLAN A LECTORES Y SOLICITAR INFORME
AUXILIAR ACADÉMICO
OFICIO NOMBAMIENTO DE LECTOR
PLAN DE TESIS
7
REALIZAR INFORME DEL PLAN DE DISERTACIÓN O TESIS
LECTOR DE DISERTACIÓN O TESIS
INFORME DEL PLAN DE DISERTACIÓN O TESIS
¿ES INFORME FAVORABLE
NO
6
SI
DESIGNAR OFICIALMENTE AL DIRECTOR DE TESIS Y COMUNICAR AL ESTUDIANTE
AUXILIAR ACADÉMICO
CORREO ELECTRÓNICO
ESTUDIANTE
UNIVERSITAS XXI
GENERAR Y ENTREGAR COMPROBANTE DE PAGO
AUXILIAR ACADÉMICO
COMPROBANTE PAGO
PM.6-03 SEGUIMIENTO EGRESADOS Y GRAUDADOS
ESTUDIANTE
COPIA COMPROBANTE DE PAGO REALIZADO
REALIZAR REUNIONES PARA REVISIÓN DE AVANCES
DIRECTOR Y LECTORES DE DISERTACIÓN O TESIS
9


9
ESTUDIANTE
AVANCE DE DISERTACIÓN O TESIS
REALIZAR OBSERVACIONES
DIRECTOR Y LECTORES DE DISERTACIÓN O TESIS
ESTUDIANTE
BORRADOR FINAL
CORREGIR BORRADOR FINAL
DIRECTOR Y LECTORES DE DISERTACIÓN O TESIS
REALIZAR Y ENTREGAR INFORME QUE EL TRABAJO FUE SUPERVIZADO
DIRECTOR DE DISERTACIÓN O TESIS
INFORME DEL DIRECTOR DE TESIS
REALIZAR REVISIÓN METODOLÓGICA DEL TRABAJO FINAL
DOCENTE RESPONSABLE
¿SE APRUEBA?
NO
1
SI
10


10
2
REALIZAR Y ENTREGAR INFORME DE REVISIÓN METODOLÓGICA DEL TRABAJO
DOCENTE RESPONSABLE
INFORME DE APROBACIÓN METODOLÓGICA
ESTUDIANTE
KARDEX DEL ESTUDIANTE
REGLAMENTO GENERAL DE GRADOS
VERIFICAR EN EL KARDEX DEL ESTUDIANTE EL CUMPLIMIENTO DEL RGG
AUXILIAR ACADÉMICO
COMUNICAR AL ESTUDIANTE LAS NOVEDADES Y CONTROLAR CUMPLIMIENTO DEL RGG
AUXILIAR ACADÉMICO
¿ESTÁ DENTRO DEL PLAZO?
NO
11
12
SI
ESTUDIANTE
INFORME DE APROBACIÓN METODOLÓGICA
INFORME DE APROBACIÓN DIRECTOR
RECIBIR EL INFORME DE APROBACIÓN METODOLÓGICA DEL TRABAJO
AUXILIAR ACADÉMICO
13


13
COMUNICAR AL ESTUDIANTE PARA QUE ENVÍE A GRAVAR EN CD´S
AUXILIAR ACADÉMICO
CORREO ELECTRÓNICO
ESTUDIANTE
RECOLECTAR INFORMACIÓN PARA GENERAR INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS
APLICAR LOS INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
ELABORAR INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PLAN DE MEJORA
APLICAR PLAN DE MEJORA AL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
FIN


1
COMUNICAR AL ESTUDIANTE LOS CAMBIOS METODOLOGICOS A REALIZAR
DOCENTE RESPONSABLE
ESTUDIANTE
CORRECCIONES METODOLÓGICAS SOLCITADAS
REVISAR Y APROBAR LAS CORRECCIONES SOLICITADAS
DOCENTE RESPONSABLE
2
4
COMUNICAR LOS CAMBIOS A REALIZAR
AUXILIAR ACADÉMICO
ESTUDIANTE
CORRECCIONES DEL PLAN DE TESIS
REVISAR LOS CAMBIOS SOLICITADOS
CONSEJO DE FACULTAD
5


6
COMUNICAR AL ESTUDIANTE LAS CORRECCIONES A REALIZAR
AUXILIAR ACADÉMICA
ESTUDIANTE
PLAN / TESIS CORREJIDO
RECIBIR Y REVISAR LAS CORRECCIONES SOLICITADAS
DIRECTOR / LECTOR DE TESIS
7
11
ESTUDIANTE
SOLICITUD DE PRÓRROGA DE PLAZO
RECIBIR LA SOLICITUD Y ELABORAR LA FACTURA
AUXILIAR ACADÉMICO
COMPROBANTE DE PAGO DERECHO DE PRÓRROGA
ESTUDIANTE
ESTUDIANTE
FACTURA
RECEPTAR FACTURA PAGADA PARA CONTINUAR CON EL PROCESO
AUXILIAR ACADÉMICO
12

1. **PROPOSITO:** Generar nuevos conocimientos para la Universidad, mediante el diseño, ejecución y control de investigaciones propuestas por el personal docente de la facultad.

2. **ALCANCE:** Se aplica para las investigaciones propuestas y ejecutadas en cada período académico de la Facultad de Ciencias de la Educación.

3. **RESPONSABLE DEL PROCESO:**

   Responsable del proyecto: Docente encargado de ejecutar el proyecto de investigación y registrar el avance de los mismos.

   Responsable de Investigación: Encargado de la promover y asesorar las investigaciones ejecutadas en la Facultad.

   Consejo de Facultad: Encargado de la revisión y aprobación los proyectos de investigación determinados.

   Responsable del proceso: Encargado de realizar el monitoreo y medición del proceso, mediante la aplicación de los indicadores de gestión.

4. **DEFINICIONES**

   Líneas de Investigación: Es un eje temático definido previamente para los proyectos de investigación a realizar.

   Perfil de investigación: Es un formato establecido por la Dirección General Académica para la presentación de los proyectos de investigación, donde se detalla el plan del proyecto y los recursos necesarios.

5. **POLITICAS**

   - Se deberá considerar la participación de los docentes para promover la cultura de investigación.
   - La Facultad debe apoyar para que las investigaciones que ameriten sean publicadas ante la Comunidad Académica de la Facultad.
   - Para el proceso de deberá seguir la normas y disposiciones de la Dirección de Investigación de la PUCE.
   - Se debe realizar un seguimiento de la ejecución de los proyectos de investigación en el período académico.
   - Se deberá realizar una capacitación previa a la ejecución de los proyectos, para que los responsables tengan un conocimiento técnico de las metodologías de desarrollo en proyectos.

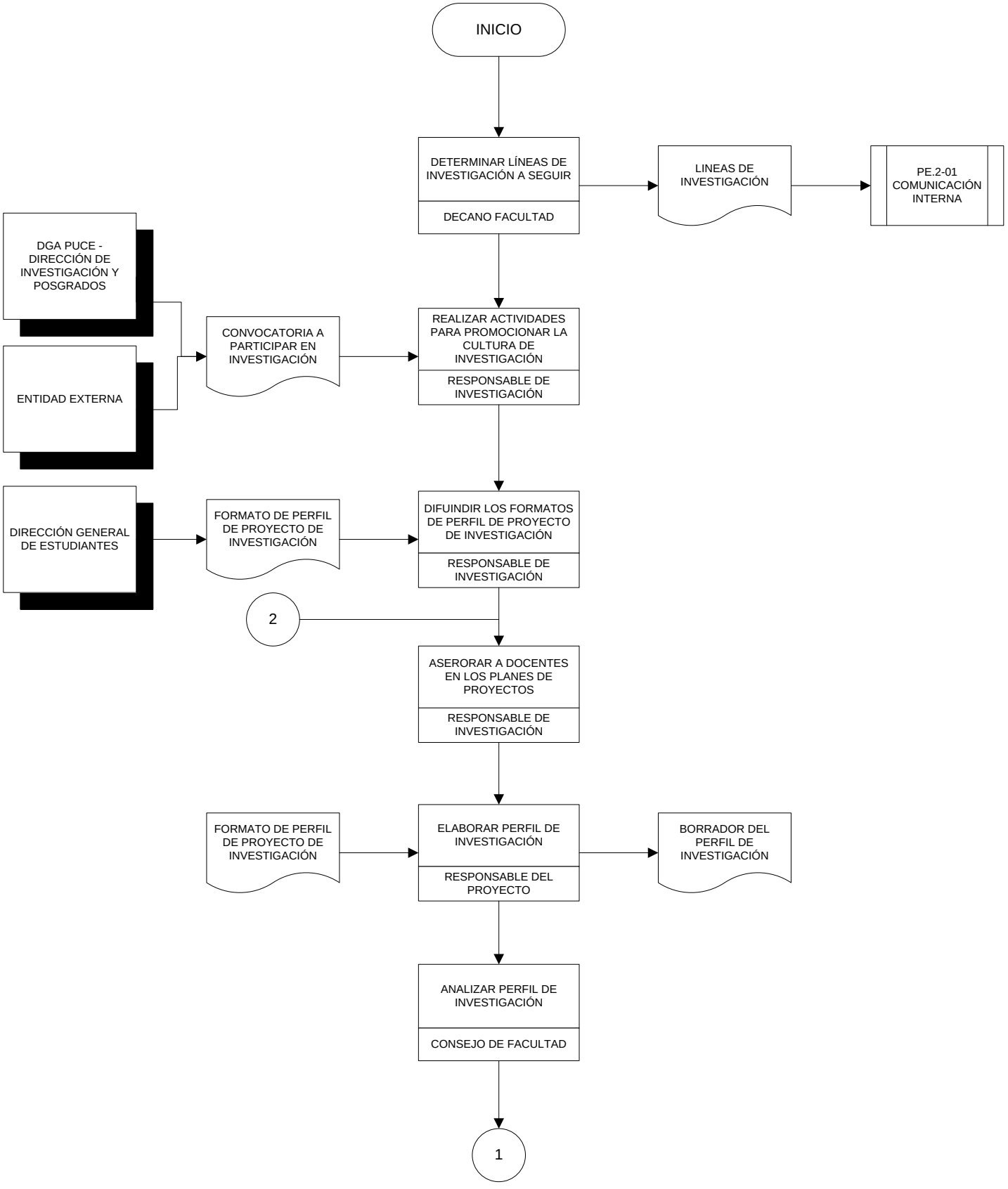
6. INDICADORES

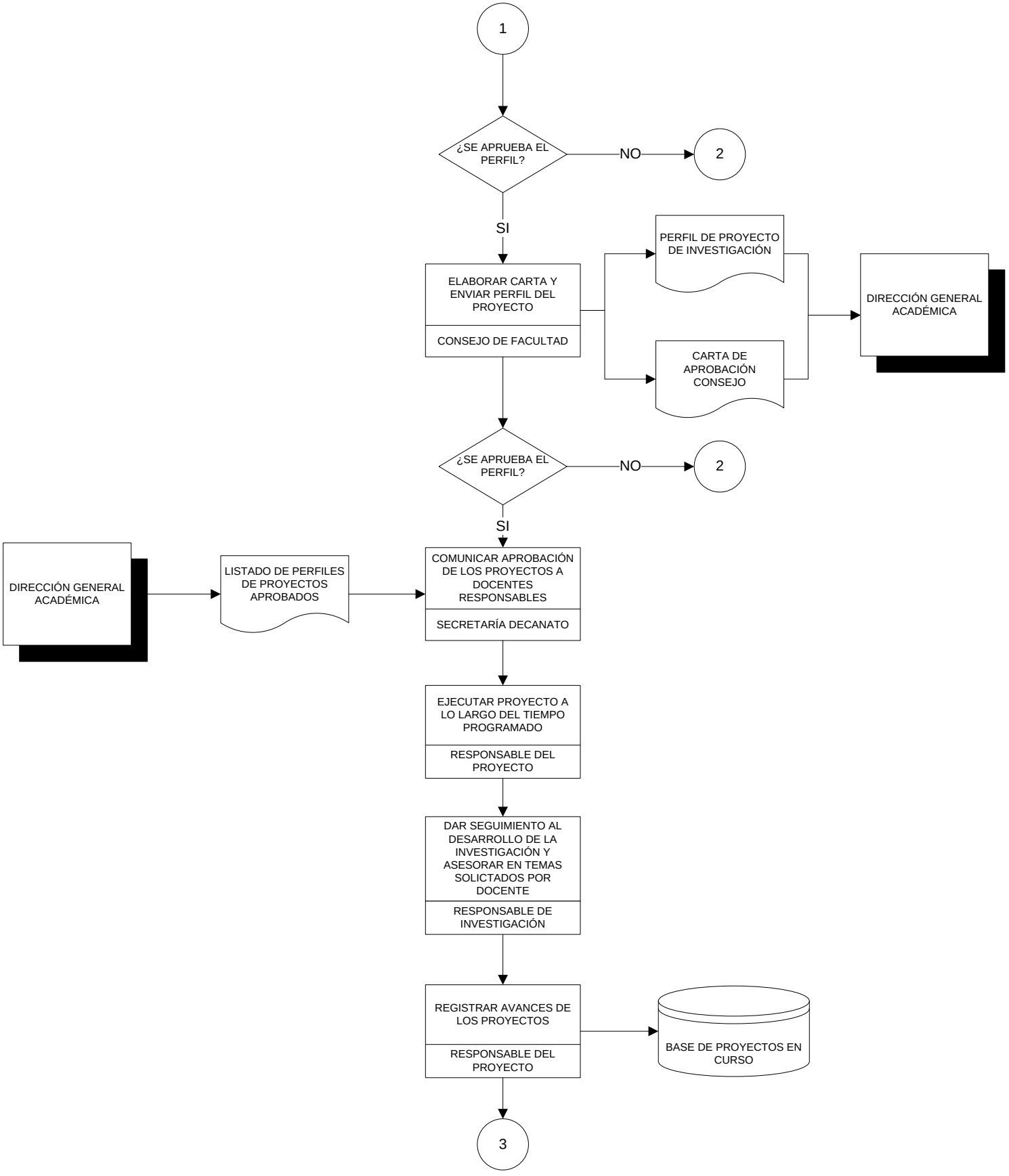
CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
IN.PM.7-02.1	Proyectos del período	Total de proyectos aprobados en el periodo académico	Anual
IN.PM.7-02.2	Gestión de proyectos	# de proyectos culminados en el periodo/ total de proyectos programados * 100	Anual
IN.PM.7-02.3	% de participación docentes	# de docentes que participan en proyectos/ total de docentes * 100	Anual
IN.PM.7-02.4	% Presupuesto Asignado proyectos de investigación	% presupuesto asignado proyectos investigación / total del presupuesto del POA	Anual
IN.PM.7-02.5	Convocatorias realizadas	# de convocatorias para proyectos de investigación realizadas	Anual
IN.PM.7-02.6	Investigación docente TC	100(N° de docentes TC que ha participado) / N° Total de docentes TC	Anual
IN.PM.7-02.7	Investigación docente MT	100(N° de docentes MT que ha participado) / N° Total de docentes MT	Anual
IN.PM.7-02.8	Investigación docente TP	100(N° de docentes TP que ha participado) / N° Total de docentes TP	Anual
IN.PM.7-02.9	Publicaciones	(N° de artículos en revistas no indexadas)*1+2 (N° de libros) + 4 (N° de artículos en revistas indexadas)/N° de docenes de la carrera	Anual
IN.PM.7-02.10	Libros	N° de libros publicados en las áreas de conocimiento de la carrera / N° de Docentes	
IN.PM.7-02.11	Artículos en revistas indexadas	Nº de artículos en revistas indexadas, en el área del conocimiento de la carrera/Nº de docentes de la carrera	
IN.PM.7-02.12	Artículos en revistas no indexadas	Nº de publicaciones en revistas no indexadas, en el área del conocimiento de la carrera/Nº de docentes de la carrera	

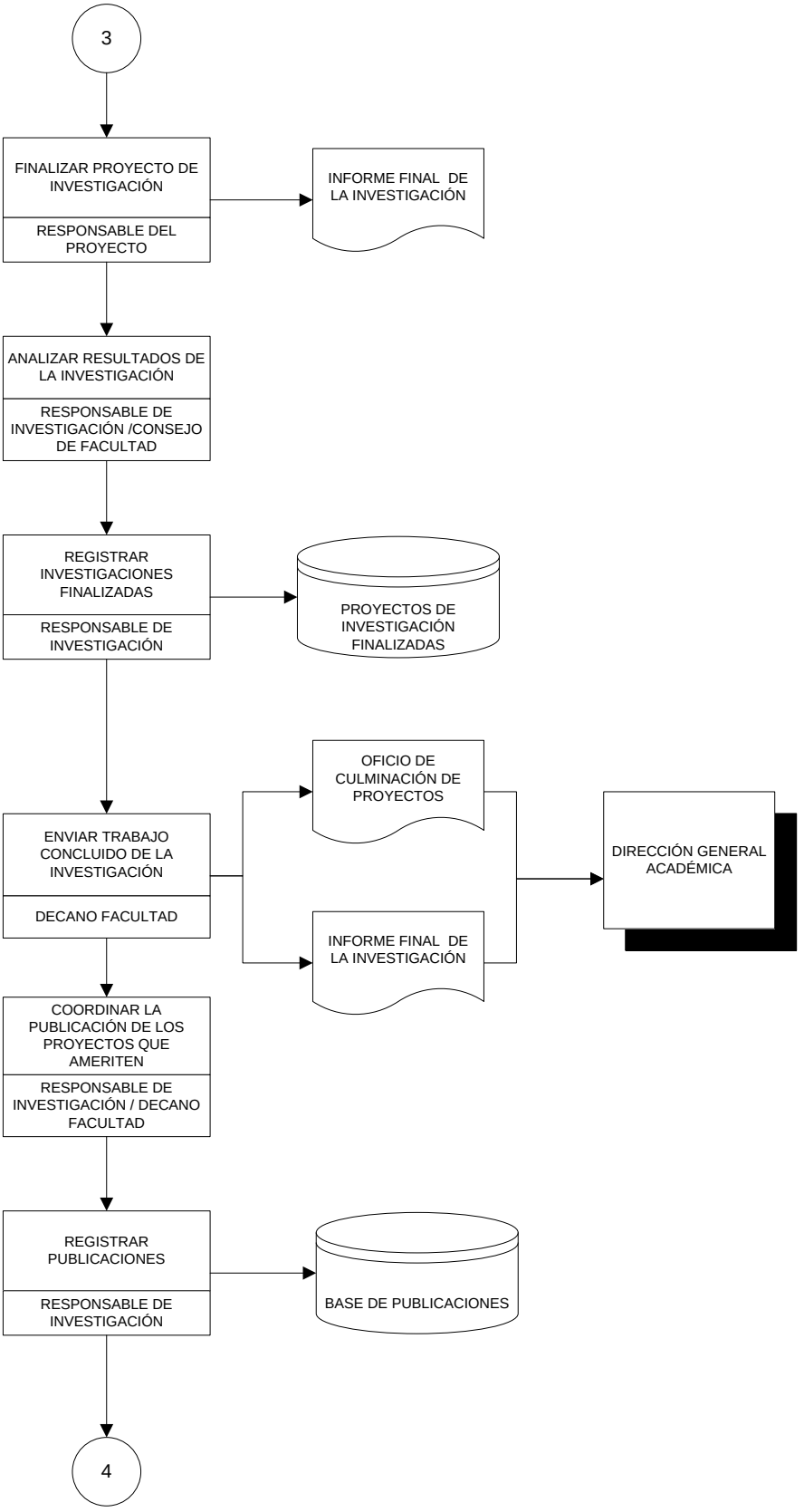
7. DOCUMENTOS

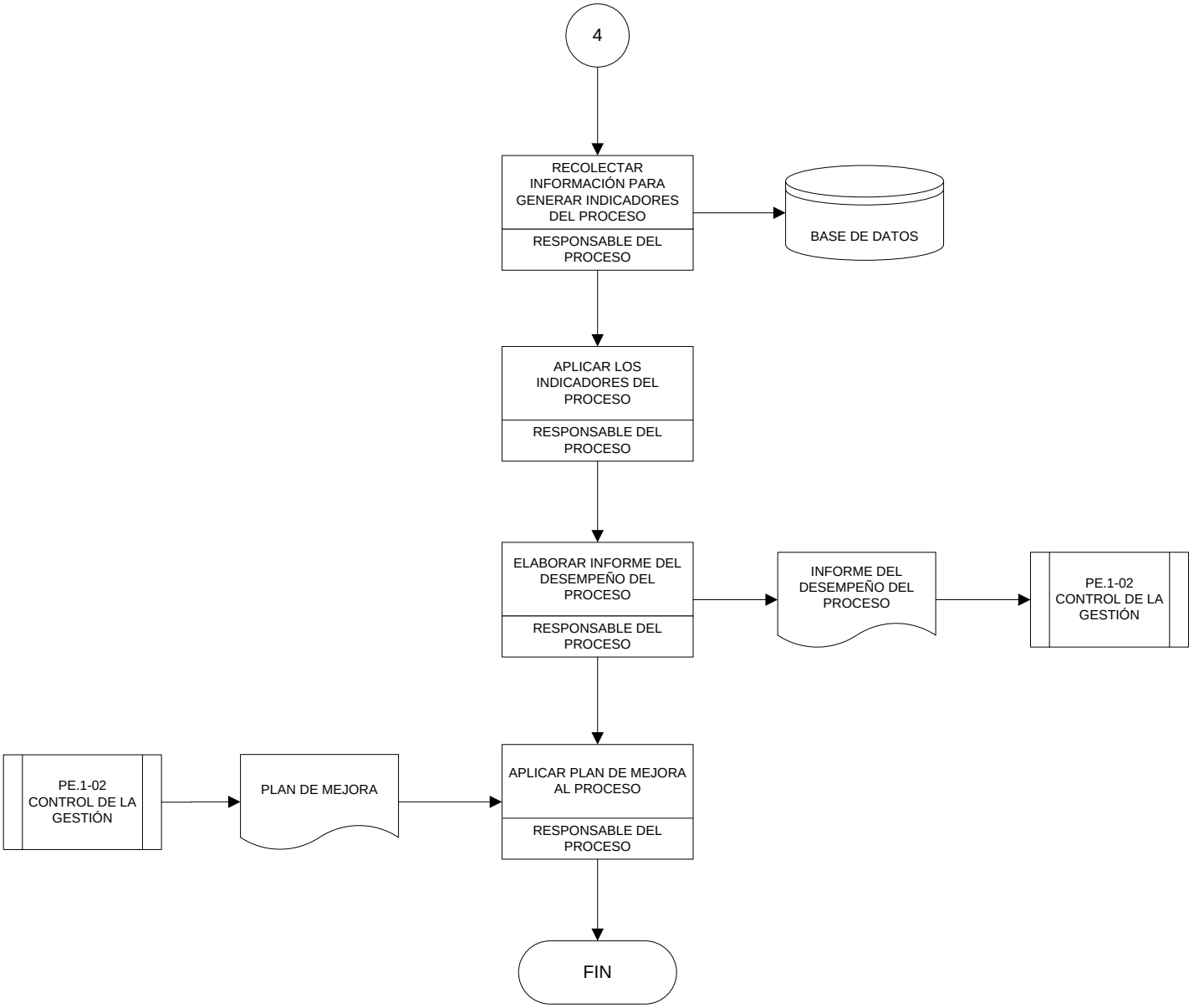
DOCUMENTOS	
Código	**Nombre**
Doc. PM.7-02.1	Líneas de Investigación
Doc. PM.7-02.2	Borrador Perfil de Investigación
Doc. PM.7-02.3	Perfil de proyecto de investigación
Doc. PM.7-02.4	Carta de Aprobación por Consejo
Doc. PM.7-02.5	Informe Final de Investigación
Doc. PM.7-02.6	Oficio de Culminación de Proyectos
Doc. PM.7.02.7	Informe de Desempeño del Proceso

8. DIAGRAMA DE FLUJO


INICIO
DETERMINAR LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN A SEGUIR
DECANO FACULTAD
LINEAS DE INVESTIGACIÓN
PE.2-01 COMUNICACIÓN INTERNA
DGA PUCE - DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADOS
ENTIDAD EXTERNA
CONVOCATORIA A PARTICIPAR EN INVESTIGACIÓN
REALIZAR ACTIVIDADES PARA PROMOCIONAR LA CULTURA DE INVESTIGACIÓN
RESPONSABLE DE INVESTIGACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIANTES
FORMATO DE PERFIL DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
DIFUINDIR LOS FORMATOS DE PERFIL DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
RESPONSABLE DE INVESTIGACIÓN
2
ASERORAR A DOCENTES EN LOS PLANES DE PROYECTOS
RESPONSABLE DE INVESTIGACIÓN
FORMATO DE PERFIL DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
ELABORAR PERFIL DE INVESTIGACIÓN
RESPONSABLE DEL PROYECTO
BORRADOR DEL PERFIL DE INVESTIGACIÓN
ANALIZAR PERFIL DE INVESTIGACIÓN
CONSEJO DE FACULTAD
1


1
¿SE APRUEBA EL PERFIL?
NO
2
SI
ELABORAR CARTA Y ENVIAR PERFIL DEL PROYECTO
CONSEJO DE FACULTAD
PERFIL DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
CARTA DE APROBACIÓN CONSEJO
DIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA
¿SE APRUEBA EL PERFIL?
NO
2
SI
DIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA
LISTADO DE PERFILES DE PROYECTOS APROBADOS
COMUNICAR APROBACIÓN DE LOS PROYECTOS A DOCENTES RESPONSABLES
SECRETARÍA DECANATO
EJECUTAR PROYECTO A LO LARGO DEL TIEMPO PROGRAMADO
RESPONSABLE DEL PROYECTO
DAR SEGUIMIENTO AL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN Y ASESORAR EN TEMAS SOLICTADOS POR DOCENTE
RESPONSABLE DE INVESTIGACIÓN
REGISTRAR AVANCES DE LOS PROYECTOS
RESPONSABLE DEL PROYECTO
BASE DE PROYECTOS EN CURSO
3


3
FINALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
RESPONSABLE DEL PROYECTO
INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN
ANALIZAR RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN
RESPONSABLE DE INVESTIGACIÓN /CONSEJO DE FACULTAD
REGISTRAR INVESTIGACIONES FINALIZADAS
RESPONSABLE DE INVESTIGACIÓN
PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN FINALIZADAS
ENVIAR TRABAJO CONCLUIDO DE LA INVESTIGACIÓN
DECANO FACULTAD
OFICIO DE CULMINACIÓN DE PROYECTOS
INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA
COORDINAR LA PUBLICACIÓN DE LOS PROYECTOS QUE AMERITEN
RESPONSABLE DE INVESTIGACIÓN / DECANO FACULTAD
REGISTRAR PUBLICACIONES
RESPONSABLE DE INVESTIGACIÓN
BASE DE PUBLICACIONES
4


4
RECOLECTAR INFORMACIÓN PARA GENERAR INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS
APLICAR LOS INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
ELABORAR INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PLAN DE MEJORA
APLICAR PLAN DE MEJORA AL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
FIN

1. **PROPOSITO:** Realizar monitoreo a los estudiantes desde el primer semestre de la carrera, determinar el grado de avance y todos aquellos sucesos académicos que ocurran hasta el momento que culminen la carrera.

2. **ALCANCE:** Estudiantes de Pregrado: Carreras Presenciales - Semi presenciales de la Facultad de Ciencias de Educación de la PUCE.

3. **RESPONSABLE DEL PROCESO**

   Responsable del Proceso: Persona que ha sido nombrada o asignada como encargado para garantizar su planificación, ejecución, cumplimiento y medición de los indicadores del proceso.

4. DEFINICIONES

Requerimientos de Egreso: Aprobación de créditos requeridos en el plan de estudios, aprobación de la evaluación de los resultados y logros del aprendizaje, cumplimiento de las horas de labor social, cumplimiento de horas de pasantías.

5. POLITICAS

- El responsable del proceso será encargado de realizar el monitoreo de los estudiantes desde el primer nivel, hasta que egresan de la carrera.
- El responsable del proceso deberá de realizar un informe semestral resaltando aquellos principales suceso del seguimiento de estudiantes de la Facultad.
- Se deberá realizar el monitoreo del cumplimiento de las horas de acción social y pasantías del estudiante.
- Los resultados del Informe semestral deberán ser analizados por el decano de la Facultad quién decidirá qué aspectos requieren de revisión y retroalimentación.

6. INDICADORES

CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
IN.PM.0-01.1	Deserción de la Carrera	N° de estudiantes de un periodo que han desertado / N° de estudiantes del periodo.	Semestral
IN.PM.8-01.2	Estudiantes que finalizan la Carrera dentro del periodo establecido	(# estudiantes que culminan la carrera en un periodo / total de estudiantes inscritos en ese periodo)*100	Semestral
IN.PM.8-01.3	Materia de la Carrera que no	Carrera con mayor # de estudiantes que la reprueban.	Semestral

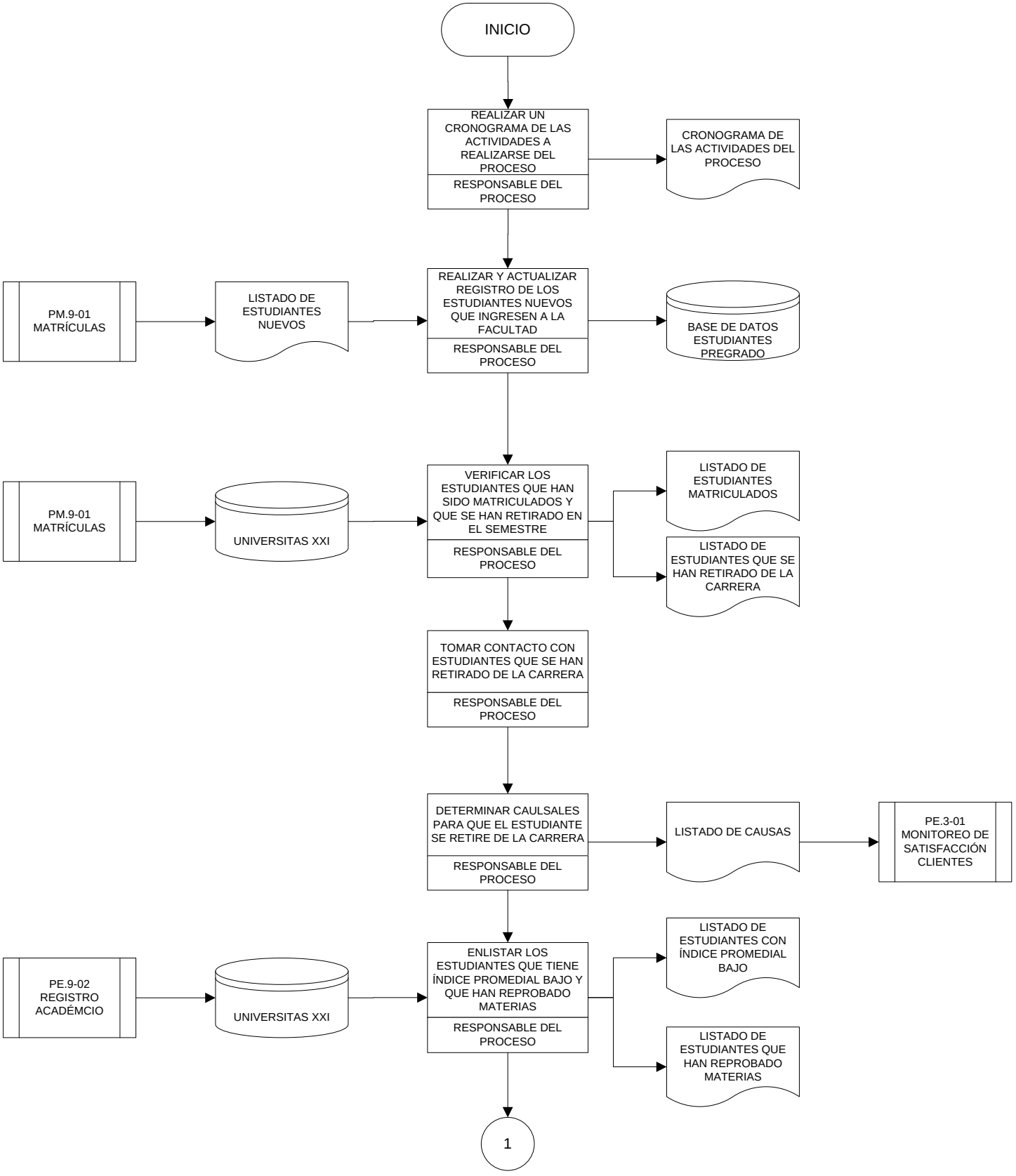
CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
	aprueba la mayoría de estudiantes		
IN.PM.8-01.4	% de estudiantes que ha cumplido con las horas de pasantías requeridas	(N° de estudiantes que han cumplido horas de pasantías requeridas)/(N° de estudiantes de la carrera durante el mismo periodo)*100	Semestral
IN.PM.8-01.5	% de estudiantes que ha cumplido con las horas de labor social requeridas	(N° de estudiantes que han cumplido horas de labor social)/(N° de estudiantes de la carrera durante el mismo periodo)*100	Semestral

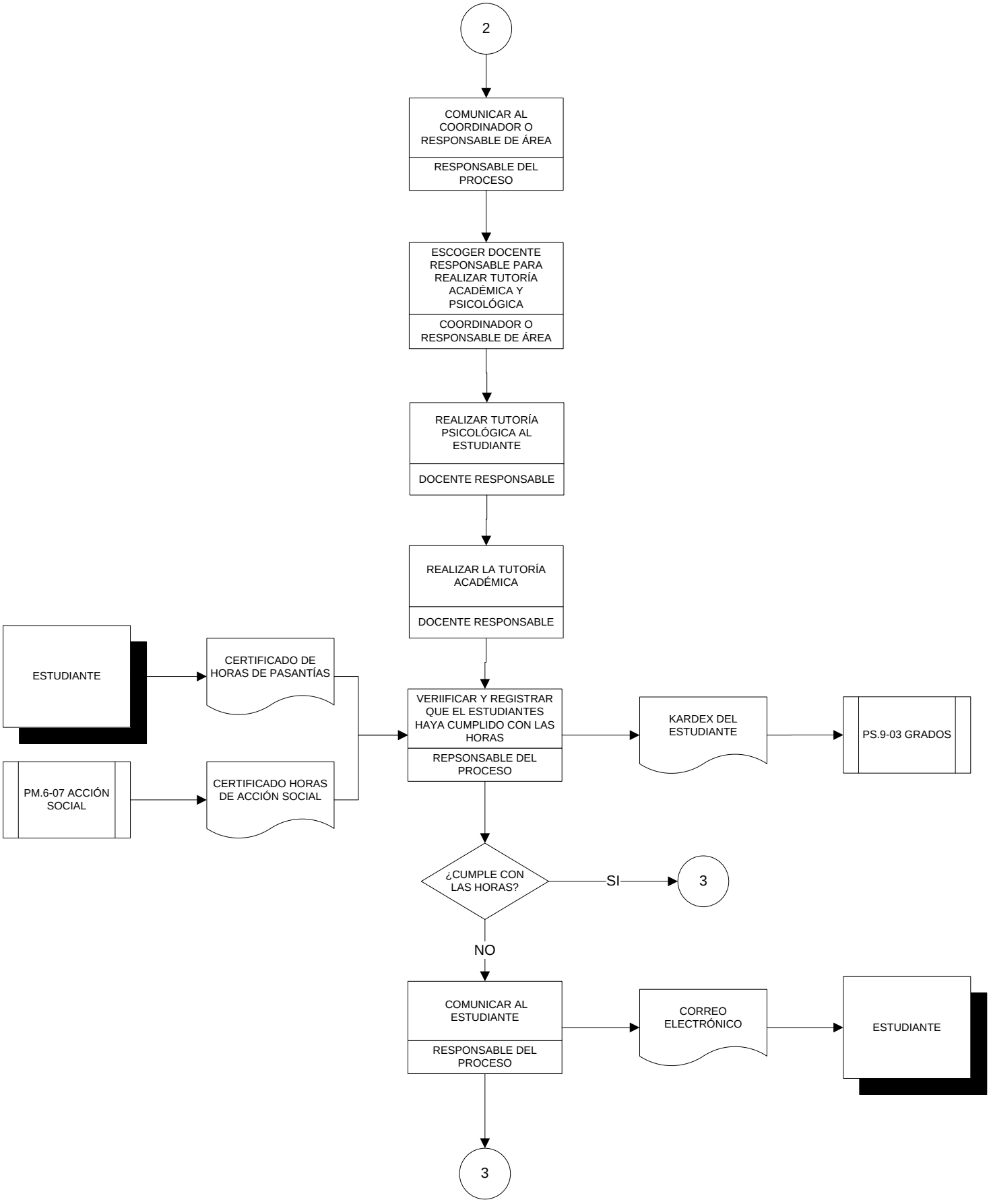
7. DOCUMENTOS

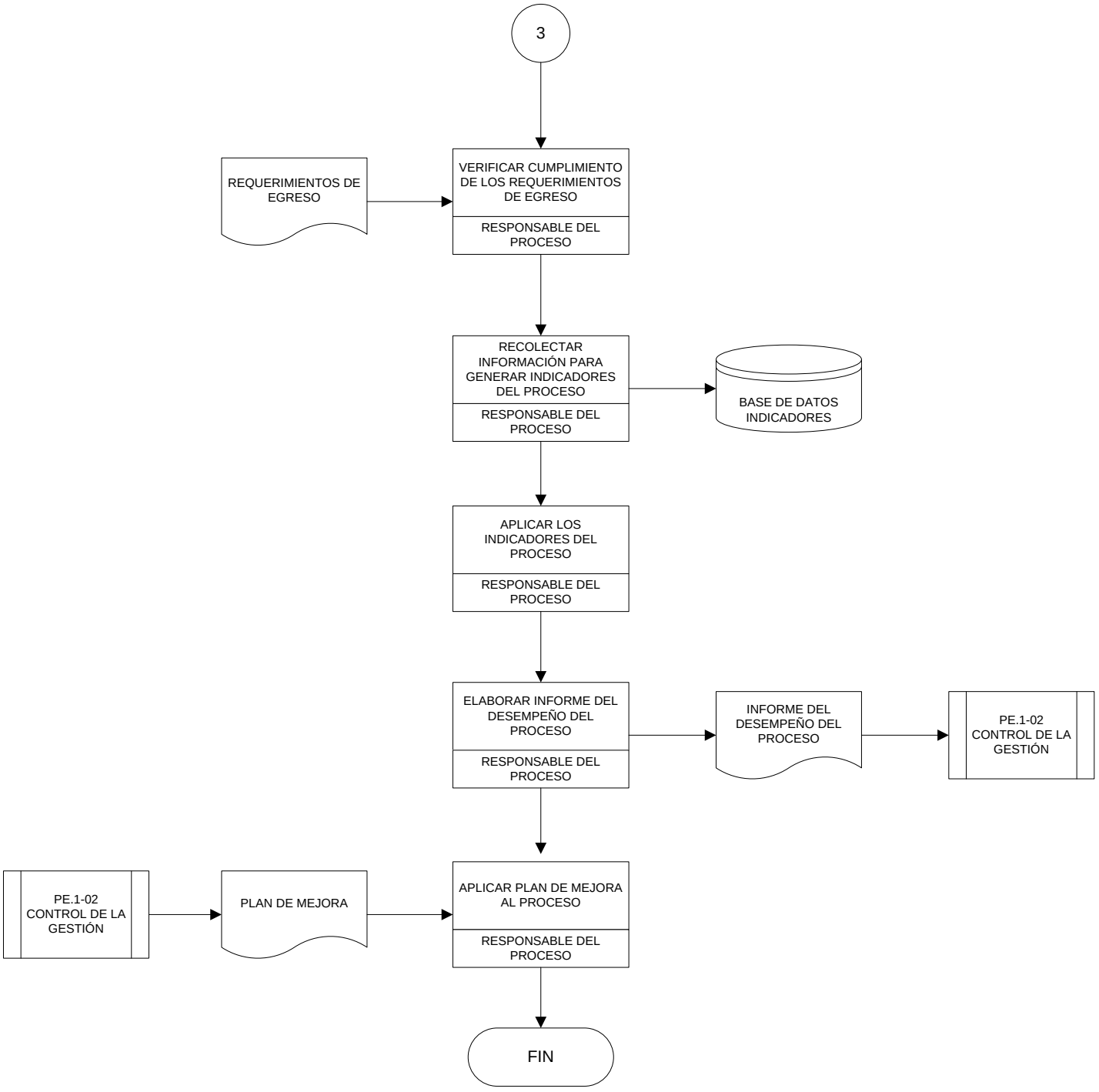
DOCUMENTOS	
Código	**Nombre**
Doc.PM.8-01.1	Cronograma de actividades del proceso
Doc.PM.8-01.2	Listado de estudiantes matriculados
Doc.PM.8-01.3	Listado de estudiantes que se han retirado de la carrera
Doc.PM.8-01.4	Listado de causas de los estudiantes que se retiraron de la carrera
Doc.PM.8-01.5	Listado de estudiantes con índice promedial bajo
Doc.PM.8-01.6	Listado de estudiantes que han reprobado materias
Doc.PM.8-01.7	Kardex actualizado del estudiante
Doc.PM.8-01.8	Correo electrónico comunicando al estudiante incumplimiento de horas de pasantías o acción social
Doc.PM.8-01.9	Informe de desempeño del proceso

8. DIAGRAMA DE FLUJO

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:


INICIO
REALIZAR UN CRONOGRAMA DE LAS ACTIVIDADES A REALIZARSE DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
CRONOGRAMA DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO
PM.9-01 MATRÍCULAS
LISTADO DE ESTUDIANTES NUEVOS
REALIZAR Y ACTUALIZAR REGISTRO DE LOS ESTUDIANTES NUEVOS QUE INGRESEN A LA FACULTAD
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS ESTUDIANTES PREGRADO
PM.9-01 MATRÍCULAS
UNIVERSITAS XXI
VERIFICAR LOS ESTUDIANTES QUE HAN SIDO MATRICULADOS Y QUE SE HAN RETIRADO EN EL SEMESTRE
RESPONSABLE DEL PROCESO
LISTADO DE ESTUDIANTES MATRICULADOS
LISTADO DE ESTUDIANTES QUE SE HAN RETIRADO DE LA CARRERA
TOMAR CONTACTO CON ESTUDIANTES QUE SE HAN RETIRADO DE LA CARRERA
RESPONSABLE DEL PROCESO
DETERMINAR CAULSALES PARA QUE EL ESTUDIANTE SE RETIRE DE LA CARRERA
RESPONSABLE DEL PROCESO
LISTADO DE CAUSAS
PE.3-01 MONITOREO DE SATISFACCIÓN CLIENTES
PE.9-02 REGISTRO ACADÉMCIO
UNIVERSITAS XXI
ENLISTAR LOS ESTUDIANTES QUE TIENE ÍNDICE PROMEDIAL BAJO Y QUE HAN REPROBADO MATERIAS
RESPONSABLE DEL PROCESO
LISTADO DE ESTUDIANTES CON ÍNDICE PROMEDIAL BAJO
LISTADO DE ESTUDIANTES QUE HAN REPROBADO MATERIAS
1


2
COMUNICAR AL COORDINADOR O RESPONSABLE DE ÁREA
RESPONSABLE DEL PROCESO
ESCOGER DOCENTE RESPONSABLE PARA REALIZAR TUTORÍA ACADÉMICA Y PSICOLÓGICA
COORDINADOR O RESPONSABLE DE ÁREA
REALIZAR TUTORÍA PSICOLÓGICA AL ESTUDIANTE
DOCENTE RESPONSABLE
REALIZAR LA TUTORÍA ACADÉMICA
DOCENTE RESPONSABLE
ESTUDIANTE
CERTIFICADO DE HORAS DE PASANTÍAS
PM.6-07 ACCIÓN SOCIAL
CERTIFICADO HORAS DE ACCIÓN SOCIAL
VERIIFICAR Y REGISTRAR QUE EL ESTUDIANTES HAYA CUMPLIDO CON LAS HORAS
REPSONSABLE DEL PROCESO
KARDEX DEL ESTUDIANTE
PS.9-03 GRADOS
¿CUMPLE CON LAS HORAS?
SI
3
NO
COMUNICAR AL ESTUDIANTE
RESPONSABLE DEL PROCESO
CORREO ELECTRÓNICO
ESTUDIANTE
3


3
REQUERIMIENTOS DE EGRESO
VERIFICAR CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS DE EGRESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
RECOLECTAR INFORMACIÓN PARA GENERAR INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS INDICADORES
APLICAR LOS INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
ELABORAR INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PLAN DE MEJORA
APLICAR PLAN DE MEJORA AL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
FIN

1. **PROPOSITO:** Determinar los mecanismos necesarios y las técnicas que evalúen lo que el estudiante conoce, comprende y / o sea capaz de demostrar una vez terminado el periodo del aprendizaje. Los mismos que deben ser evidenciados de manera clara y precisa.

2. **ALCANCE:** Se aplica en el último nivel de la carrera de los estudiantes de Pregrado: Carreras Presenciales y Semi presenciales de la Facultad de Ciencias de la Educación

3. **RESPONSABLE DEL PROCESO:**

Responsable del Proceso: Encargado de realizar la coordinación monitoreo y medición del proceso, mediante la aplicación de los indicadores de gestión.

Personal docente y Consejo de Facultad: Encargados de elaborar los mecanismos de evaluación apropiados, que midan los resultados o logros del aprendizaje.

4. **DEFINICIONES**

Perfil de Egreso: Los conocimientos y aptitudes que el estudiante se encuentra en la capacidad de demostrar al momento de egresar de la carrera.

Técnica de Evaluación: Instrumento, recurso o procedimiento utilizado para evaluar un determinado criterio y subcriterio requerido por el modelo de acreditación de carreras.

Identificación y definición del problema: Capacidad de identificar y diagnosticar las causas del problema, analizarlo, traducirlos y sin ambigüedades en una propuesta operativa para su resolución tomando en cuenta la información disponible, con el fin de determinar los objetivos, identificar restricciones en el problema, establecer criterios para su aceptación y aprobación de las soluciones.

Factibilidad, evaluación y selección: Capacidad de evaluar la factibilidad de las distintas alternativas o soluciones propuestas considerando las restricciones establecidas con el fin de determinar objetivamente el valor relativo de las alternativas factibles o de las soluciones propuestas de acuerdo a los criterios de evaluación comunicar de forma documentada estas propuestas.

Formulación de problema: Capacidad del estudiante para identificar un problema. Mide la habilidad para plantear Científicamente el problema y expresar cuales son las variables de mayor relevancia a ser analizadas.

Resolución del problema: Habilidad para verificar los valores de variables consideradas para resolución del problema y cómo se relacionan unas con otras y poner en práctica los medios para lograr la transformación deseada.

Utilización de herramientas especializadas: Capacidad y destreza de aplicar las habilidades, técnicas y herramientas de su área de conocimiento para resolución de problemas relacionados. Comprende utilización de herramientas, instrumentos, equipos y aparatos especializados, incluyendo software computacional, y la utilización de recursos que figuran en bibliotecas especializadas y en buscadores de literatura especializada.

Trabajo en equipo: Capacidad de los estudiantes para trabajar como parte de un equipo de profesionales de diferentes áreas.

Comportamiento ético: Conocimiento de valores éticos y códigos de ética profesional y su aplicación en el reconocimiento de problemas éticos.

Comunicación Efectiva: Incluye un rango de medios de comunicación: escrita, oral, gráfica y electrónica.

5. POLITICAS

- Se deberá difundir de manera constante las directrices generales de la evaluación de los resultados y logros del aprendizaje con el fin de que todos los estudiantes conozcan este nuevo requerimiento.
- Este proceso tendrá la participación de todo el personal docente con el fin de determinar técnicas apropiadas para la evaluación.
- El cronograma y horario establecido para la evaluación deberá cumplirse tanto por los docentes y estudiantes.
- Si se requiere realizar un cambio en el horario de evaluaciones se deberá informar previamente y estará sujeto a aprobación.

6. INDICADORES

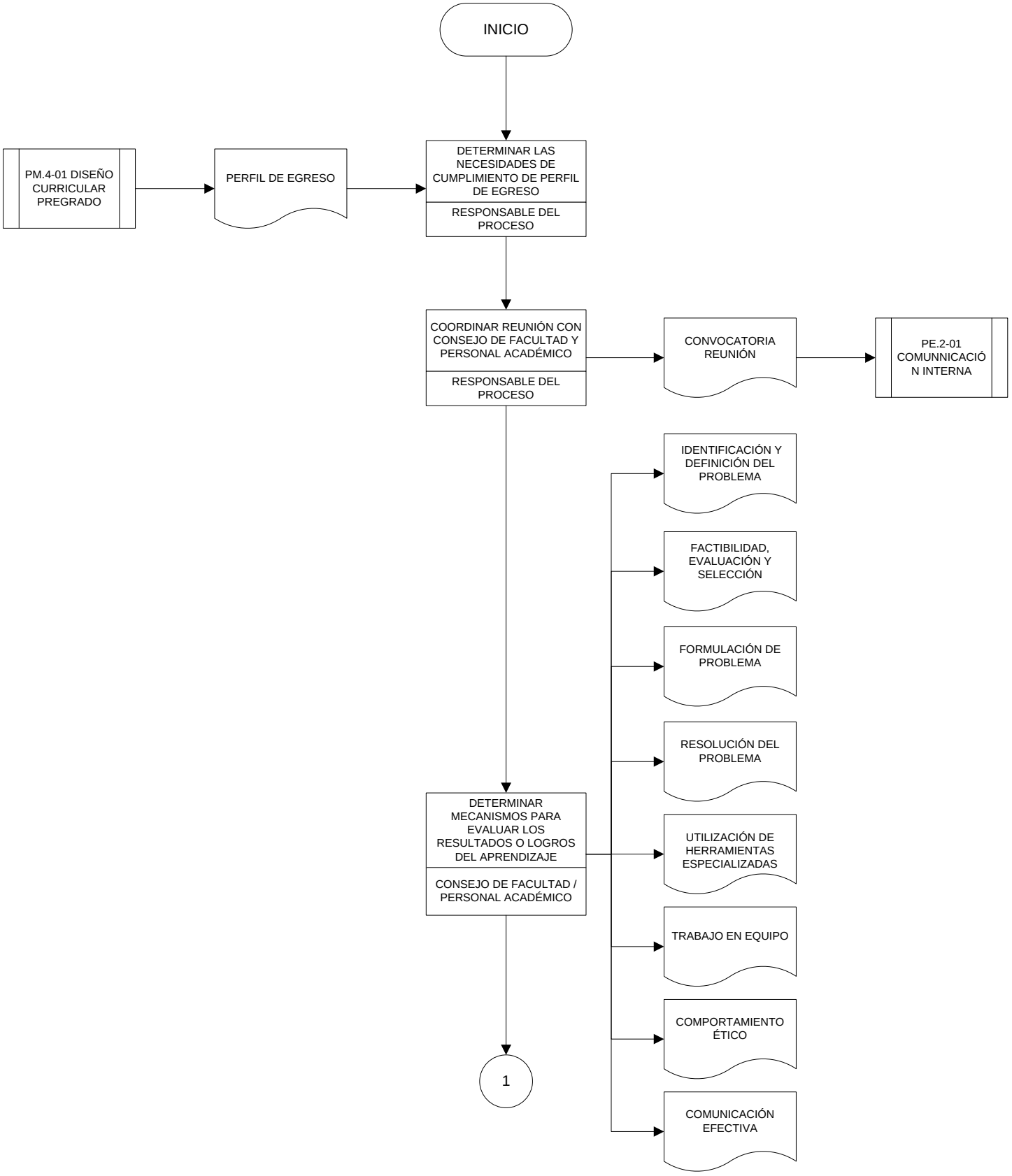
CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
IN.PM.8-02.1	% de Ausentismo evaluaciones	1- (# de estudiantes que rindieron el examen en fecha establecida / total de estudiantes que debieron rendir el examen) * 100	Semestral
IN.PM.8-02.2	% de estudiantes aprobados	(# de estudiantes aprobados / total de estudiantes que rindieron el examen) * 100	Semestral
IN.PM.8-02.3	Conocimiento del Perfil de Egreso	(% de estudiantes de la carrera que conocen el perfil de egreso / total de estudiantes de la carrera.)* 100	Semestral

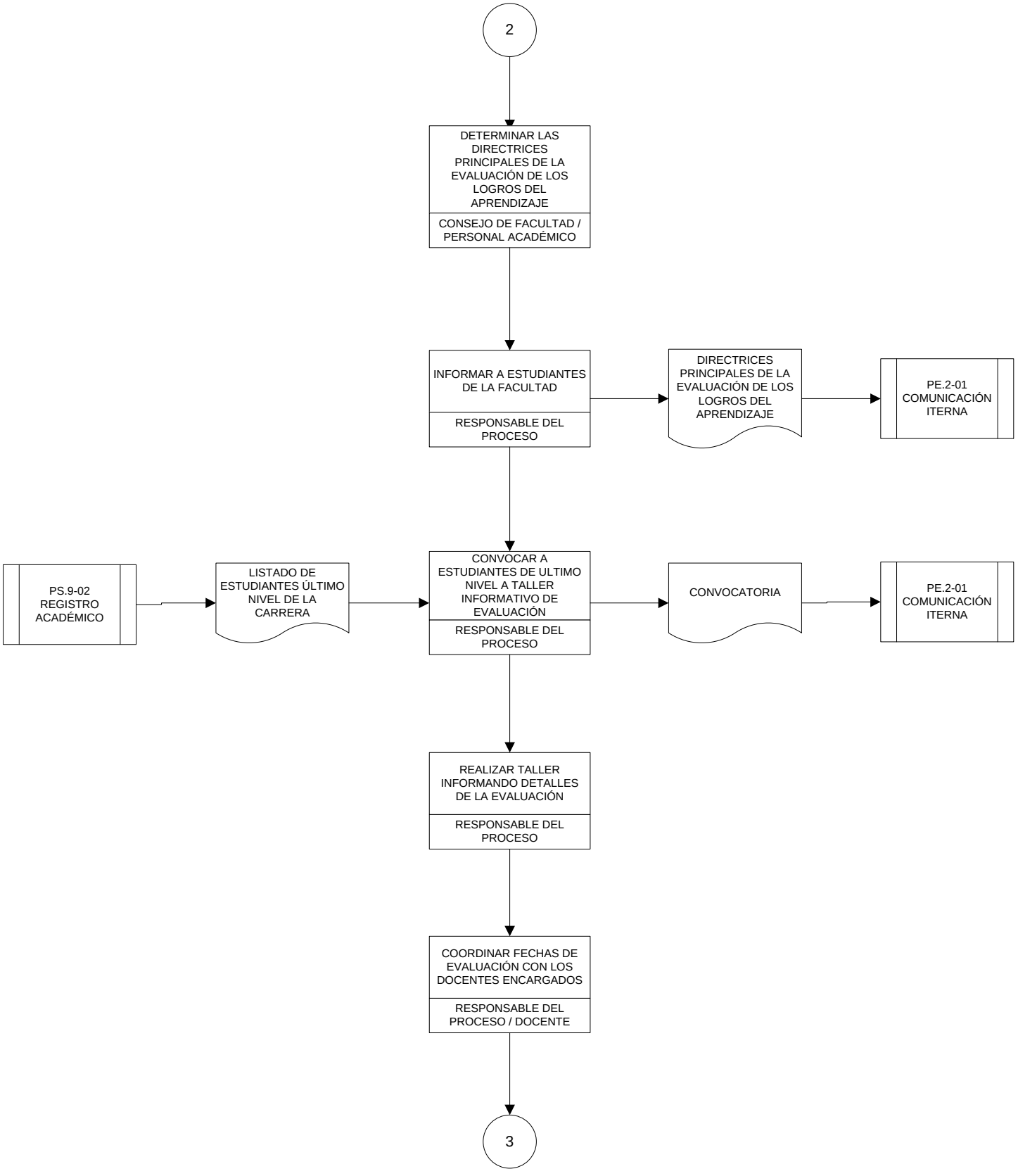
7. DOCUMENTOS

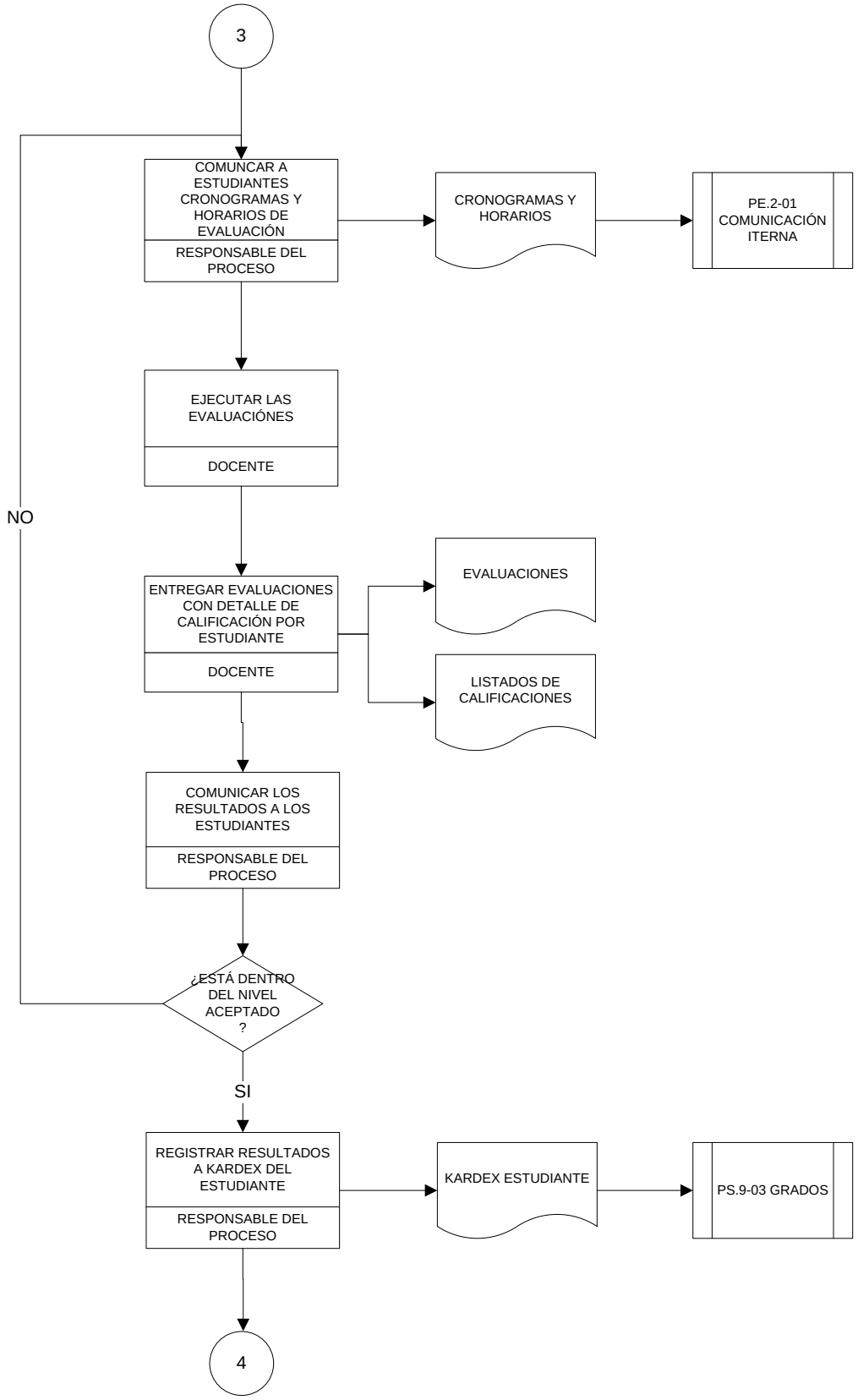
DOCUMENTOS	
Código	**Nombre**
Doc.PM.8-02.1	Convocatoria de reunión al consejo de facultad y personal académico
Doc.PM.8-02.2	Técnicas propuestas de evaluación
Doc.PM.8-02.3	Directrices generales de evaluación
Doc.PM.8-02.4	Convocatoria a estudiantes a taller informativo
Doc.PM.8-02.5	Cronogramas y horarios de Evaluación
Doc.PM.8-02.6	Evaluaciones de estudiantes
Doc.PM.8-02.7	Listado de Calificaciones
Doc.PM.8-02.8	Kardex del estudiante
Doc.PM.8-02.9	Informe de desempeño del proceso

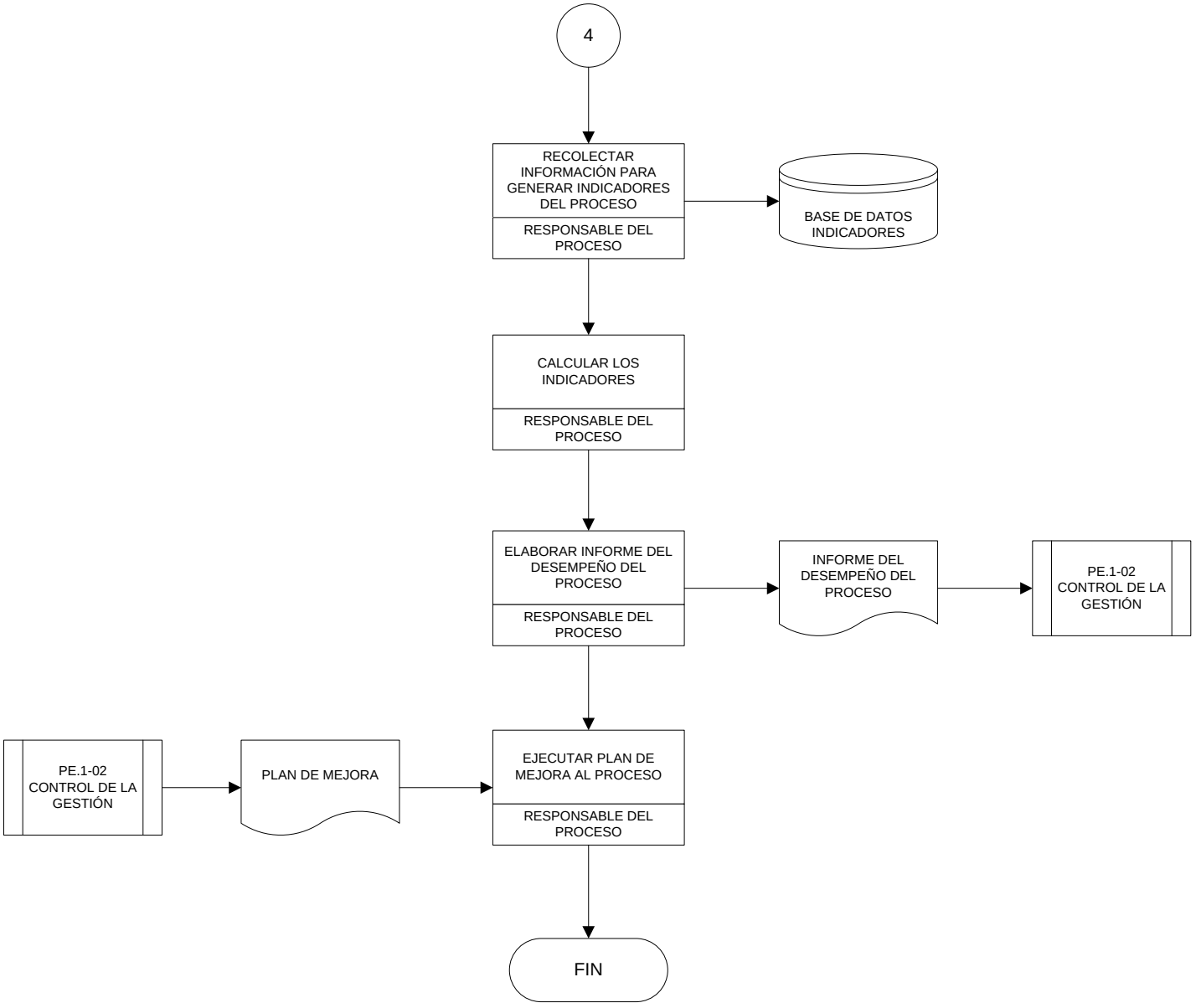
8. DIAGRAMA DE FLUJO

Responsable del Proceso	**Jefe de Unidad**
Fecha:	Fecha:


INICIO
PM.4-01 DISEÑO CURRICULAR PREGRADO
PERFIL DE EGRESO
DETERMINAR LAS NECESIDADES DE CUMPLIMIENTO DE PERFIL DE EGRESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
COORDINAR REUNIÓN CON CONSEJO DE FACULTAD Y PERSONAL ACADÉMICO
RESPONSABLE DEL PROCESO
CONVOCATORIA REUNIÓN
PE.2-01 COMUNNICACIÓN INTERNA
IDENTIFICACIÓN Y DEFINICIÓN DEL PROBLEMA
FACTIBILIDAD, EVALUACIÓN Y SELECCIÓN
FORMULACIÓN DE PROBLEMA
RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA
DETERMINAR MECANISMOS PARA EVALUAR LOS RESULTADOS O LOGROS DEL APRENDIZAJE
CONSEJO DE FACULTAD / PERSONAL ACADÉMICO
UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS ESPECIALIZADAS
TRABAJO EN EQUIPO
COMPORTAMIENTO ÉTICO
COMUNICACIÓN EFECTIVA
1


2
DETERMINAR LAS DIRECTRICES PRINCIPALES DE LA EVALUACIÓN DE LOS LOGROS DEL APRENDIZAJE
CONSEJO DE FACULTAD / PERSONAL ACADÉMICO
INFORMAR A ESTUDIANTES DE LA FACULTAD
RESPONSABLE DEL PROCESO
DIRECTRICES PRINCIPALES DE LA EVALUACIÓN DE LOS LOGROS DEL APRENDIZAJE
PE.2-01 COMUNICACIÓN ITERNA
PS.9-02 REGISTRO ACADÉMICO
LISTADO DE ESTUDIANTES ÚLTIMO NIVEL DE LA CARRERA
CONVOCAR A ESTUDIANTES DE ULTIMO NIVEL A TALLER INFORMATIVO DE EVALUACIÓN
RESPONSABLE DEL PROCESO
CONVOCATORIA
PE.2-01 COMUNICACIÓN ITERNA
REALIZAR TALLER INFORMANDO DETALLES DE LA EVALUACIÓN
RESPONSABLE DEL PROCESO
COORDINAR FECHAS DE EVALUACIÓN CON LOS DOCENTES ENCARGADOS
RESPONSABLE DEL PROCESO / DOCENTE
3


3
COMUNCAR A ESTUDIANTES CRONOGRAMAS Y HORARIOS DE EVALUACIÓN
RESPONSABLE DEL PROCESO
CRONOGRAMAS Y HORARIOS
PE.2-01 COMUNICACIÓN ITERNA
EJECUTAR LAS EVALUACIÓNES
DOCENTE
NO
ENTREGAR EVALUACIONES CON DETALLE DE CALIFICACIÓN POR ESTUDIANTE
DOCENTE
EVALUACIONES
LISTADOS DE CALIFICACIONES
COMUNICAR LOS RESULTADOS A LOS ESTUDIANTES
RESPONSABLE DEL PROCESO
¿ESTÁ DENTRO DEL NIVEL ACEPTADO ?
SI
REGISTRAR RESULTADOS A KARDEX DEL ESTUDIANTE
RESPONSABLE DEL PROCESO
KARDEX ESTUDIANTE
PS.9-03 GRADOS
4


4
RECOLECTAR INFORMACIÓN PARA GENERAR INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS INDICADORES
CALCULAR LOS INDICADORES
RESPONSABLE DEL PROCESO
ELABORAR INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PLAN DE MEJORA
EJECUTAR PLAN DE MEJORA AL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
FIN

1. **PROPOSITO:** Establecer las actividades para realizar el registro de los créditos a ser tomados por los estudiante, mediante la utilización de herramientas informáticas para dar inicio al ciclo académico de cada semestre. Una vez matriculado realizar el trámite necesario para tomar materias adicionales, cambiar una materia o no, o realizar el retiro según sea el caso.

2. **ALCANCE:** Matriculas ordinarias y extraordinarias; Ampliaciones cambios o retiros de estudiantes de Pregrado: Carreras Presenciales - Semi presenciales y estudiantes de Posgrado de la Facultad de Ciencias de Educación dentro del calendario establecido por la Universidad.

3. **RESPONSABLE DEL PROCESO:**

   Responsable del Proceso: Encargado de realizar el monitoreo y medición del proceso mediante la aplicación de los indicadores de gestión.

   Auxiliar Académico: Será el responsable de generar los comprobantes de pago y de atender las solicitudes de ampliación cambios retiros de créditos.

   Decano Facultad: Encargado de autorizar la solicitud de ampliación de créditos.

4. **DEFINICIONES**

   DGA: Dirección General Académica de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

   Cronograma Interno: Establecer las fechas, funciones y actividades a realizarse dentro de la Facultad tomando en consideración el cronograma de matrículas establecidos por la DGA.

   DGE: Dirección General de Estudiantes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

   Estudiantes con Impedimentos: Aquellos estudiantes que están incumpliendo con algún tipo de gestión administrativa o educativa dentro de la Facultad o Universidad.

   Matrículas Ordinarias: Matriculas realizadas dentro del cronograma establecido por la DGA.

   Matrículas Extraordinarias: Matrículas realizadas fuera del cronograma establecido por la DGA.

Hoja de Créditos: Listado de materias a ser tomadas por el estudiante dentro de un periodo.

5. POLITICAS

- Este proceso se regirá al Reglamento de Estudiantes de la PUCE y al Calendario de la DGA Y la DGE.
- Para realizar matriculas extraordinarias, ampliaciones cambios o retiros se receptará únicamente con solicitud.
- Los trámites para ampliaciones cambios o retiros serán atendidos durante la 1era semana de clases.
- Para el ingreso de la Facultad se deberá eliminar toda forma de discriminación (de género, étnica, condición y posición social, orientación sexual) y a garantizar igualdad de oportunidades de grupos humanos tradicionalmente discriminados puestas en práctica tanto para el proceso de ingreso.
- El proceso debe contar con nivelación y admisión que permita categorizar a estudiantes en aquellos que tienen conocimientos y aptitudes para la carrera (admitidos), los que tienen aptitudes pero necesitan nivelación de conocimientos (nivelación) y aquellos que no tienen aptitudes para la carrera (rechazados).
- Debe establecer y facilitar su acceso al público para la convalidación de estudios realizados en otras carreras y para la expedición de certificados de estudios, con el fin de facilitar la transferencia estudiantil.

6. INDICADORES

CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
IN.PS.9-01.1	Eficiencia del Sistema de Automatrícula	(# de Estudiantes que realizó toma de créditos por el Sistema / total de estudiantes matriculados)	Semestral
IN.PS.9-01.2	Tasa de crecimiento de Estudiantes Matriculados	(# matriculado semestre actual - # matriculados semestre anterior) / # matriculados semestre actual * 100	Semestral
IN.PS.9-01.3	% de matrículas Ordinarias	(# de estudiantes matriculados ordinariamente/ total de estudiantes matriculados)*100	Semestral
IN.PS.9-01.4	% de matriculas Extraordinarias	(# de estudiantes matriculados extraordinariamente/ total de estudiantes matriculados)*100	Semestral
IN.PS.9-01.5	Tasa de	(# ampliación, cambio o retiro	Semestral

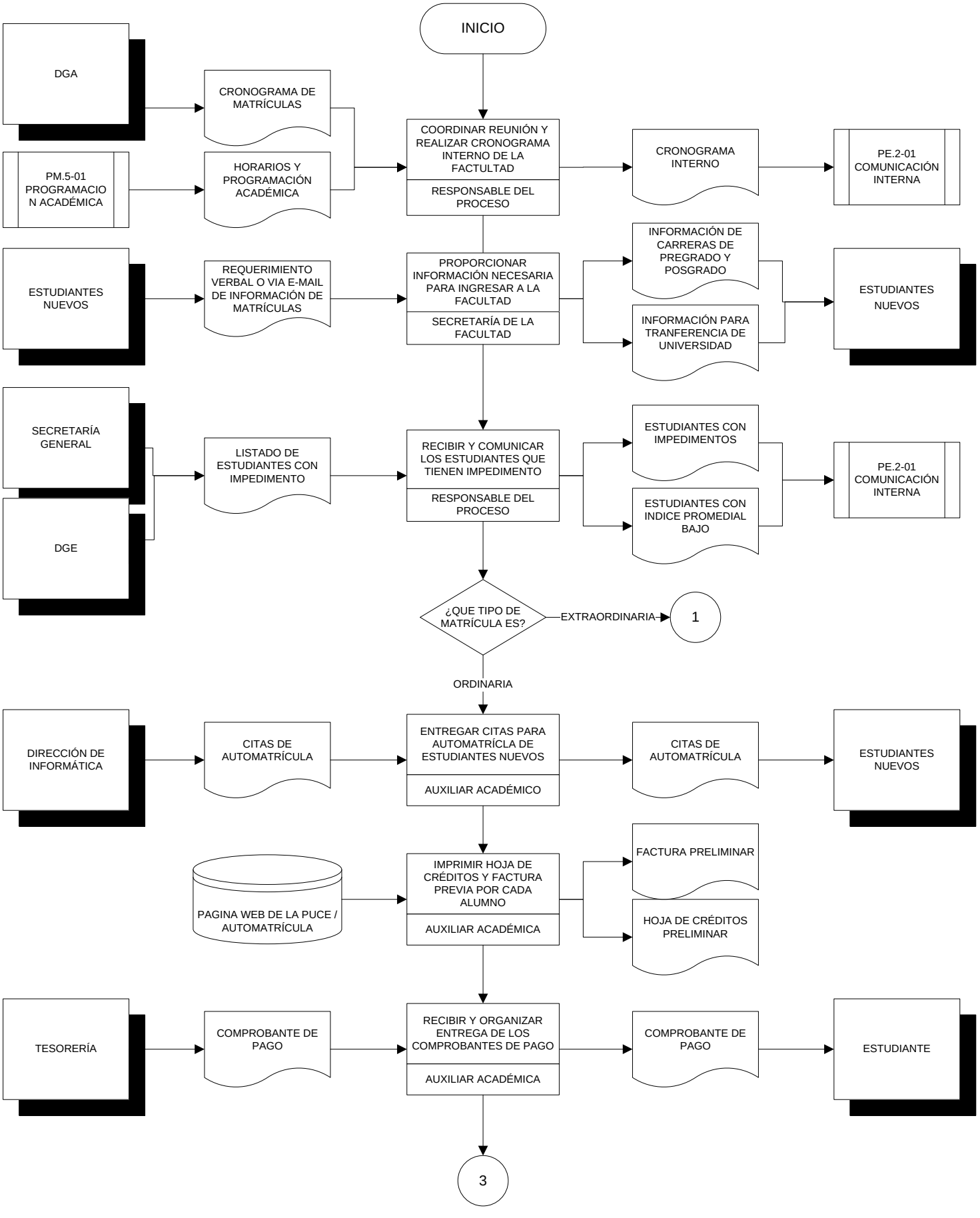
CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
	crecimiento de Ampliaciones cambios o retiros	actual - # ampliación, cambio o retiro anterior) / # ampliación cambio o retiro actual * 100	

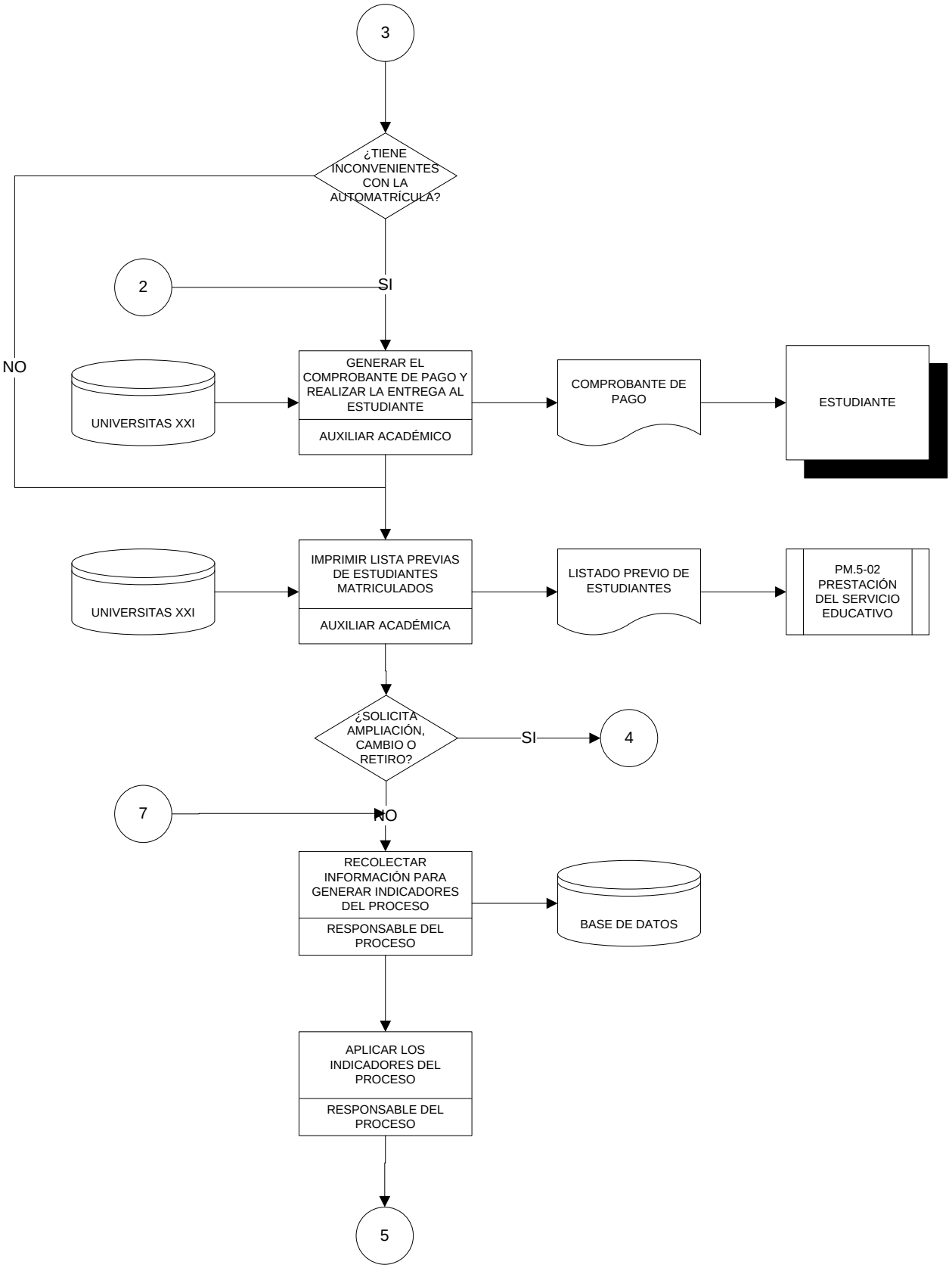
7. DOCUMENTOS

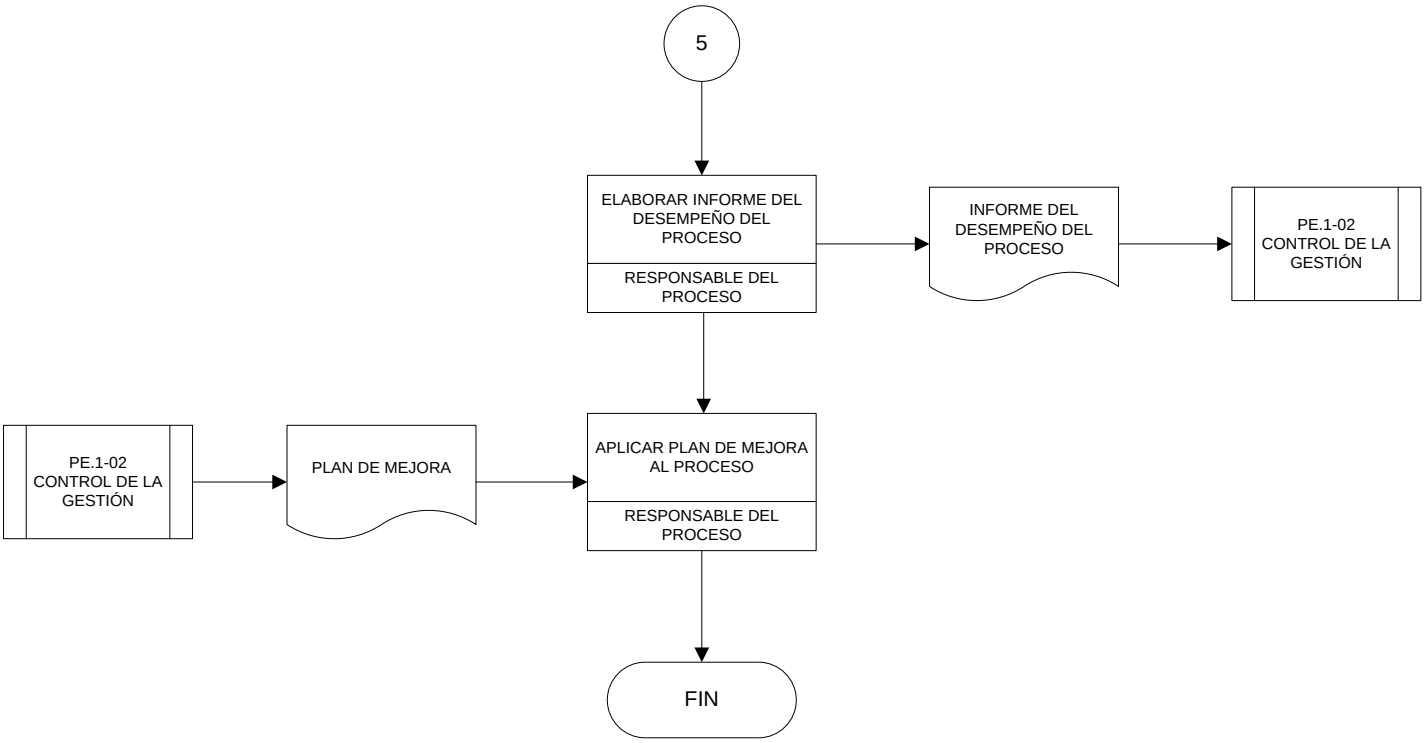
DOCUMENTOS	
Código	**Nombre**
Doc.PS.9-01.1	Cronograma Interno para matrículas
Doc.PS.9-01.2	Información de carreras de Pregrado y Posgrado
Doc.PS.9-01.3	Información para transferencia de Universidad
Doc.PS.9-01.4	Listado de estudiantes con impedimentos
Doc.PS.9-01.5	Listado de estudiantes con índice promedial bajo
Doc.PS.9-01.6	Citas de Auto matrículas
Doc.PS.9-01.7	Factura Preliminar
Doc.PS.9-01.8	Hoja de Créditos preliminar
Doc.PS.9-01.9	Comprobante de pago entregado de Tesorería
Doc.PS.9-01.10	Comprobante de pago generado por Secretaría de la Facultad
Doc.PS.9-01.11	Listado previo de estudiantes matriculados
Doc.PS.9-01.12	Informe de desempeño del proceso
Doc.PS.9-01.13	Solicitud de ampliación de créditos aprobada
Doc.PS.9-01.14	Comprobante de pago para ampliación de créditos
Doc.PS.9-01.15	Oficio para devolución de pago por retiro de materia.

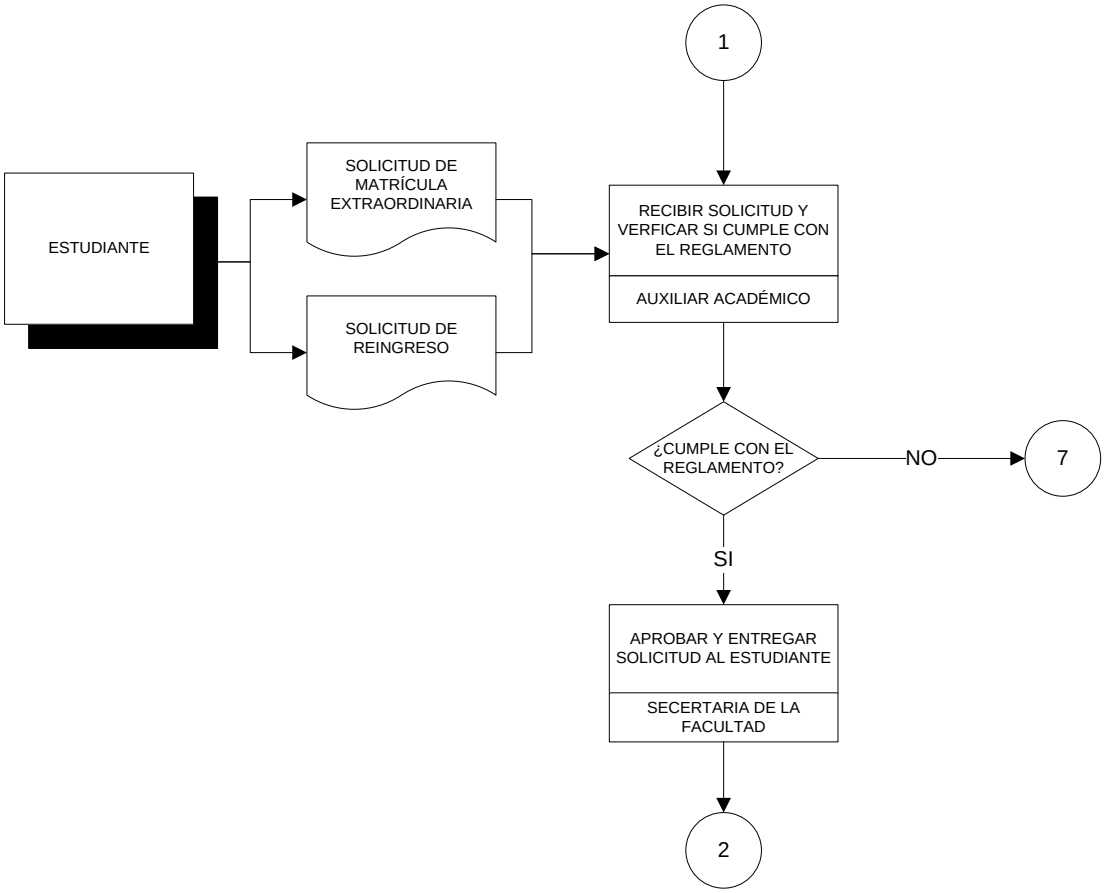
8. DIAGRAMA DE FLUJO

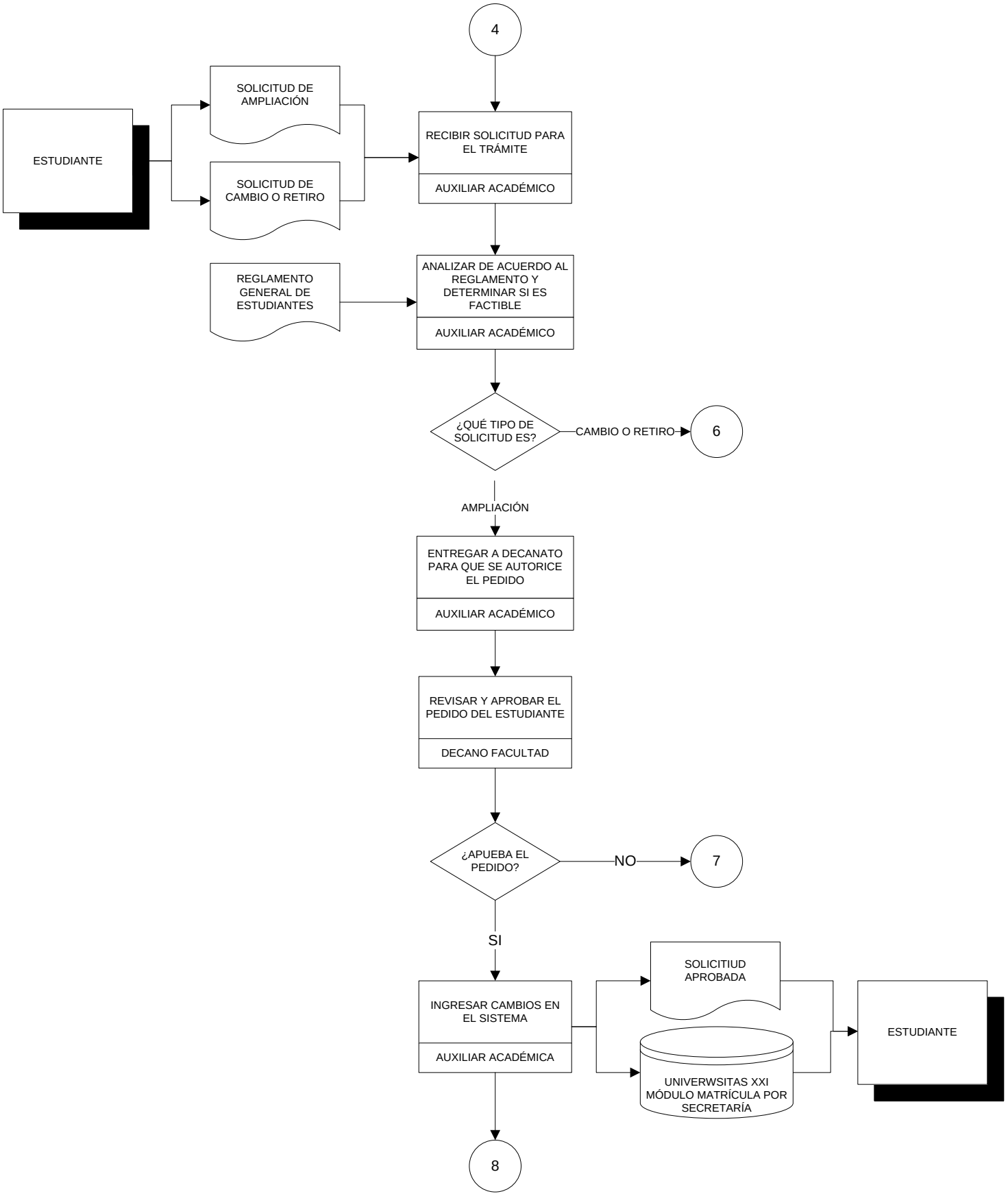
Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:

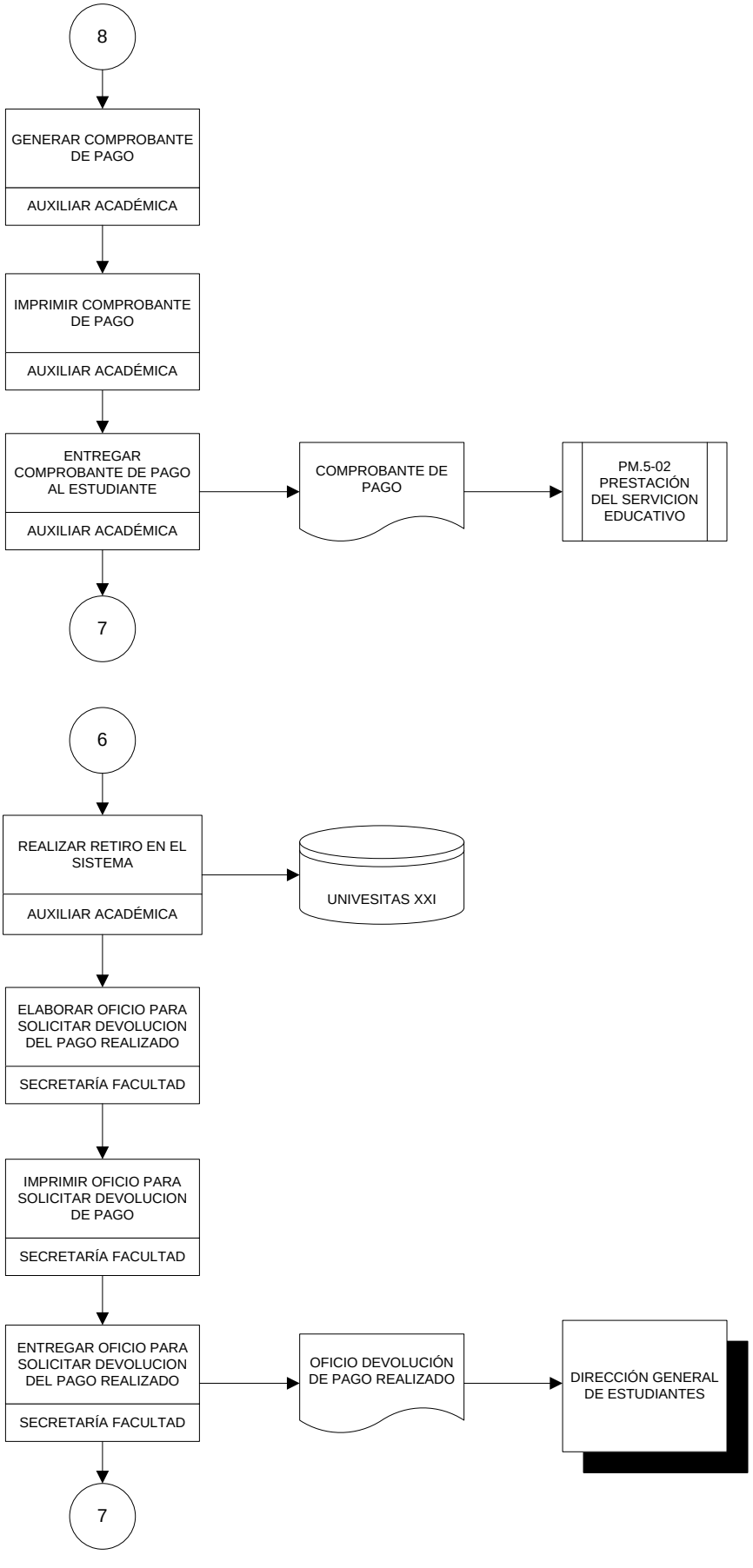

INICIO
DGA
CRONOGRAMA DE MATRÍCULAS
PM.5-01 PROGRAMACION ACADÉMICA
HORARIOS Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA
COORDINAR REUNIÓN Y REALIZAR CRONOGRAMA INTERNO DE LA FACTULTAD
RESPONSABLE DEL PROCESO
CRONOGRAMA INTERNO
PE.2-01 COMUNICACIÓN INTERNA
ESTUDIANTES NUEVOS
REQUERIMIENTO VERBAL O VIA E-MAIL DE INFORMACIÓN DE MATRÍCULAS
PROPORCIONAR INFORMACIÓN NECESARIA PARA INGRESAR A LA FACULTAD
SECRETARÍA DE LA FACULTAD
INFORMACIÓN DE CARRERAS DE PREGRADO Y POSGRADO
INFORMACIÓN PARA TRANFERENCIA DE UNIVERSIDAD
ESTUDIANTES NUEVOS
SECRETARÍA GENERAL
DGE
LISTADO DE ESTUDIANTES CON IMPEDIMENTO
RECIBIR Y COMUNICAR LOS ESTUDIANTES QUE TIENEN IMPEDIMENTO
RESPONSABLE DEL PROCESO
ESTUDIANTES CON IMPEDIMENTOS
ESTUDIANTES CON INDICE PROMEDIAL BAJO
PE.2-01 COMUNICACIÓN INTERNA
¿QUE TIPO DE MATRÍCULA ES?
EXTRAORDINARIA
1
ORDINARIA
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
CITAS DE AUTOMATRÍCULA
ENTREGAR CITAS PARA AUTOMATRÍCLA DE ESTUDIANTES NUEVOS
AUXILIAR ACADÉMICO
CITAS DE AUTOMATRÍCULA
ESTUDIANTES NUEVOS
PAGINA WEB DE LA PUCE / AUTOMATRÍCULA
IMPRIMIR HOJA DE CRÉDITOS Y FACTURA PREVIA POR CADA ALUMNO
AUXILIAR ACADÉMICA
FACTURA PRELIMINAR
HOJA DE CRÉDITOS PRELIMINAR
TESORERÍA
COMPROBANTE DE PAGO
RECIBIR Y ORGANIZAR ENTREGA DE LOS COMPROBANTES DE PAGO
AUXILIAR ACADÉMICA
COMPROBANTE DE PAGO
ESTUDIANTE
3


3
¿TIENE INCONVENIENTES CON LA AUTOMATRÍCULA?
2
SI
NO
UNIVERSITAS XXI
GENERAR EL COMPROBANTE DE PAGO Y REALIZAR LA ENTREGA AL ESTUDIANTE
AUXILIAR ACADÉMICO
COMPROBANTE DE PAGO
ESTUDIANTE
UNIVERSITAS XXI
IMPRIMIR LISTA PREVIAS DE ESTUDIANTES MATRICULADOS
AUXILIAR ACADÉMICA
LISTADO PREVIO DE ESTUDIANTES
PM.5-02 PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO
¿SOLICITA AMPLIACIÓN, CAMBIO O RETIRO?
SI
4
7
NO
RECOLECTAR INFORMACIÓN PARA GENERAR INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS
APLICAR LOS INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
5


5
ELABORAR INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PLAN DE MEJORA
APLICAR PLAN DE MEJORA AL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
FIN


1
ESTUDIANTE
SOLICITUD DE MATRÍCULA EXTRAORDINARIA
SOLICITUD DE REINGRESO
RECIBIR SOLICITUD Y VERFICAR SI CUMPLE CON EL REGLAMENTO
AUXILIAR ACADÉMICO
¿CUMPLE CON EL REGLAMENTO?
NO
7
SI
APROBAR Y ENTREGAR SOLICITUD AL ESTUDIANTE
SECERTARIA DE LA FACULTAD
2


4
ESTUDIANTE
SOLICITUD DE AMPLIACIÓN
SOLICITUD DE CAMBIO O RETIRO
RECIBIR SOLICITUD PARA EL TRÁMITE
AUXILIAR ACADÉMICO
REGLAMENTO GENERAL DE ESTUDIANTES
ANALIZAR DE ACUERDO AL REGLAMENTO Y DETERMINAR SI ES FACTIBLE
AUXILIAR ACADÉMICO
¿QUÉ TIPO DE SOLICITUD ES?
CAMBIO O RETIRO
6
AMPLIACIÓN
ENTREGAR A DECANATO PARA QUE SE AUTORICE EL PEDIDO
AUXILIAR ACADÉMICO
REVISAR Y APROBAR EL PEDIDO DEL ESTUDIANTE
DECANO FACULTAD
¿APUEBA EL PEDIDO?
NO
7
SI
INGRESAR CAMBIOS EN EL SISTEMA
AUXILIAR ACADÉMICA
SOLICITIUD APROBADA
UNIVERWSITAS XXI MÓDULO MATRÍCULA POR SECRETARÍA
ESTUDIANTE
8


8
GENERAR COMPROBANTE DE PAGO
AUXILIAR ACADÉMICA
IMPRIMIR COMPROBANTE DE PAGO
AUXILIAR ACADÉMICA
ENTREGAR COMPROBANTE DE PAGO AL ESTUDIANTE
AUXILIAR ACADÉMICA
COMPROBANTE DE PAGO
PM.5-02 PRESTACIÓN DEL SERVICION EDUCATIVO
7
6
REALIZAR RETIRO EN EL SISTEMA
AUXILIAR ACADÉMICA
UNIVESITAS XXI
ELABORAR OFICIO PARA SOLICITAR DEVOLUCION DEL PAGO REALIZADO
SECRETARÍA FACULTAD
IMPRIMIR OFICIO PARA SOLICITAR DEVOLUCION DE PAGO
SECRETARÍA FACULTAD
ENTREGAR OFICIO PARA SOLICITAR DEVOLUCION DEL PAGO REALIZADO
SECRETARÍA FACULTAD
OFICIO DEVOLUCIÓN DE PAGO REALIZADO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIANTES
7

1. **PROPOSITO:** Registrar el desempeño académico de estudiantes y verificar el cumplimiento de requisitos formales establecidos para el egreso de manera sistematizada, mediante el uso de herramientas informáticas que faciliten el proceso.

2. **ALCANCE:** Se aplica a todos los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación.

3. **RESPONSABLE DEL PROCESO:**

   Secretaría de la Facultad: Responsable de realizar la verificación del ingreso de calificaciones al sistema y cerrar las actas académicas del semestre en cuestión.

   Responsable del proceso: Encargado de realizar el monitoreo y medición del proceso, mediante la aplicación de los indicadores de gestión.

4. **DEFINICIONES**

   Kardex del estudiante: Es un registro que se realiza a todos los estudiantes de la Facultad, desde el momento que ingresan hasta el momento de su grado; en el cuál consta todos los documentos necesarios como son: registro de notas, registro de asistencia, documentos de ingreso a la universidad, registro de matriculas entre otras novedades adicionales del estudiante.

5. **POLITICAS**

   - Los docentes serán responsables de la entrega oportuna de las notas tanto parciales como finales,
   - Se debe establecer fechas máximas de entrega de notas.
   - Las notas serán comunicadas a toda la Facultad de Ciencias de la Educación.
   - La Secretaría de la Facultad será responsable de realizar el cierre del semestre en el sistema, controlando el ingreso de las notas en el mismo.
   - Para este proceso se deberá acatar las normas del Reglamento de Estudiantes de la PUCE.

6. **INDICADORES**

CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
IN.PS.9-02.1	% docentes que ingresaron calificaciones a tiempo.	# docentes que ingresaron calificaciones a tiempo/ #total de docentes * 100	Semestral
IN.PS.9-02.2	Egresado pregrado	Total de egresados de pregrado	Semestral

CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
	presencial	presencial por semestre.	
IN.PS.9-02.3	Egresados pregrado semi-presencial	Total de egresados de pregrado semi-presencial por semestre.	Semestral
IN.PS.9-02.4	Egresados posgrado	Total de egresados de posgrado por semestre.	Semestral
IN.PS.9.02.5	Tasa de crecimiento egresados	(# de egresados del actual semestre- #de egresados del anterior semestre) / # de egresados del actual semestre * 100	Semestral

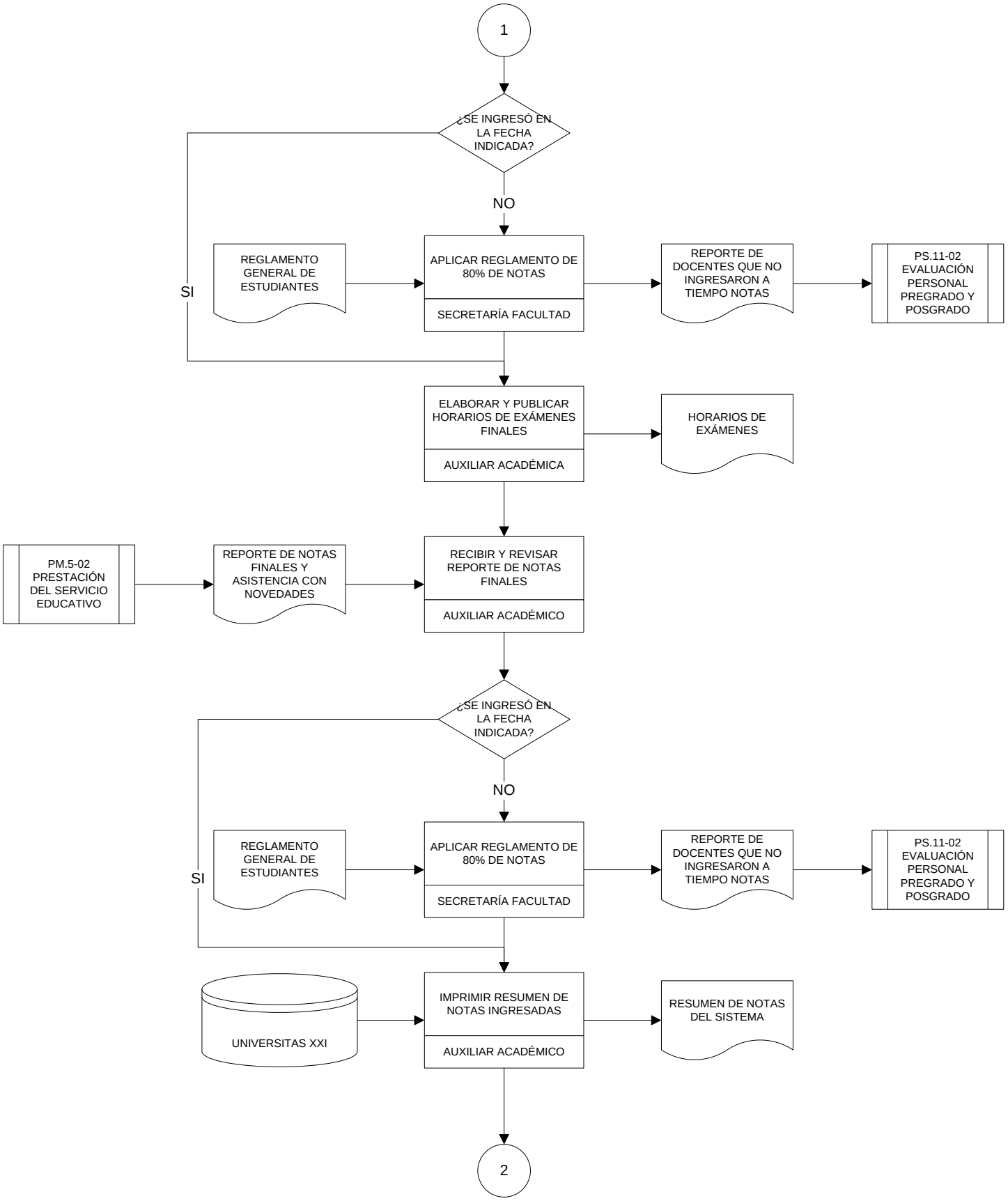
7. DOCUMENTOS

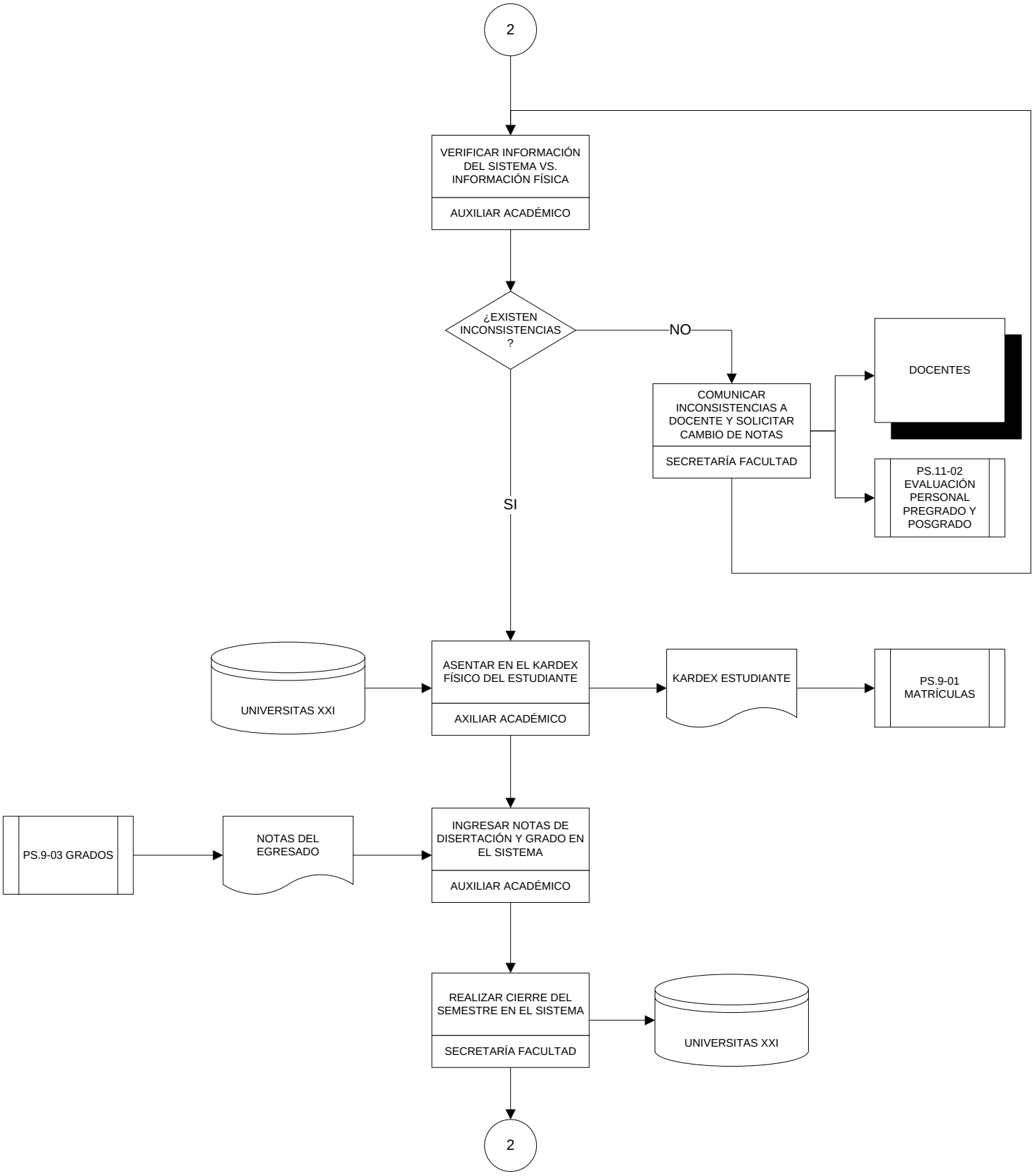
DOCUMENTOS	
Código	**Nombre**
Doc. PS.9-02.1	Cronograma de Actividades de la Facultad
Doc. PS.9-02.2	Listado de estudiantes
Doc. PS.9-02.3	Formato de reporte de asistencia
Doc. PS.9-02.4	Formato de reporte de notas
Doc. PS.9-02.5	Claves de acceso al sistema
Doc. PS.9-02.6	Reporte de docentes que no ingresaron notas a tiempo
Doc. PS.9-02.7	Horarios de exámenes
Doc. PS.9-02.8	Kardex del Estudiante
Doc. PS.9-02.9	Resumen de Notas
Doc. PS.9-02.10	Informe de Desempeño del Proceso

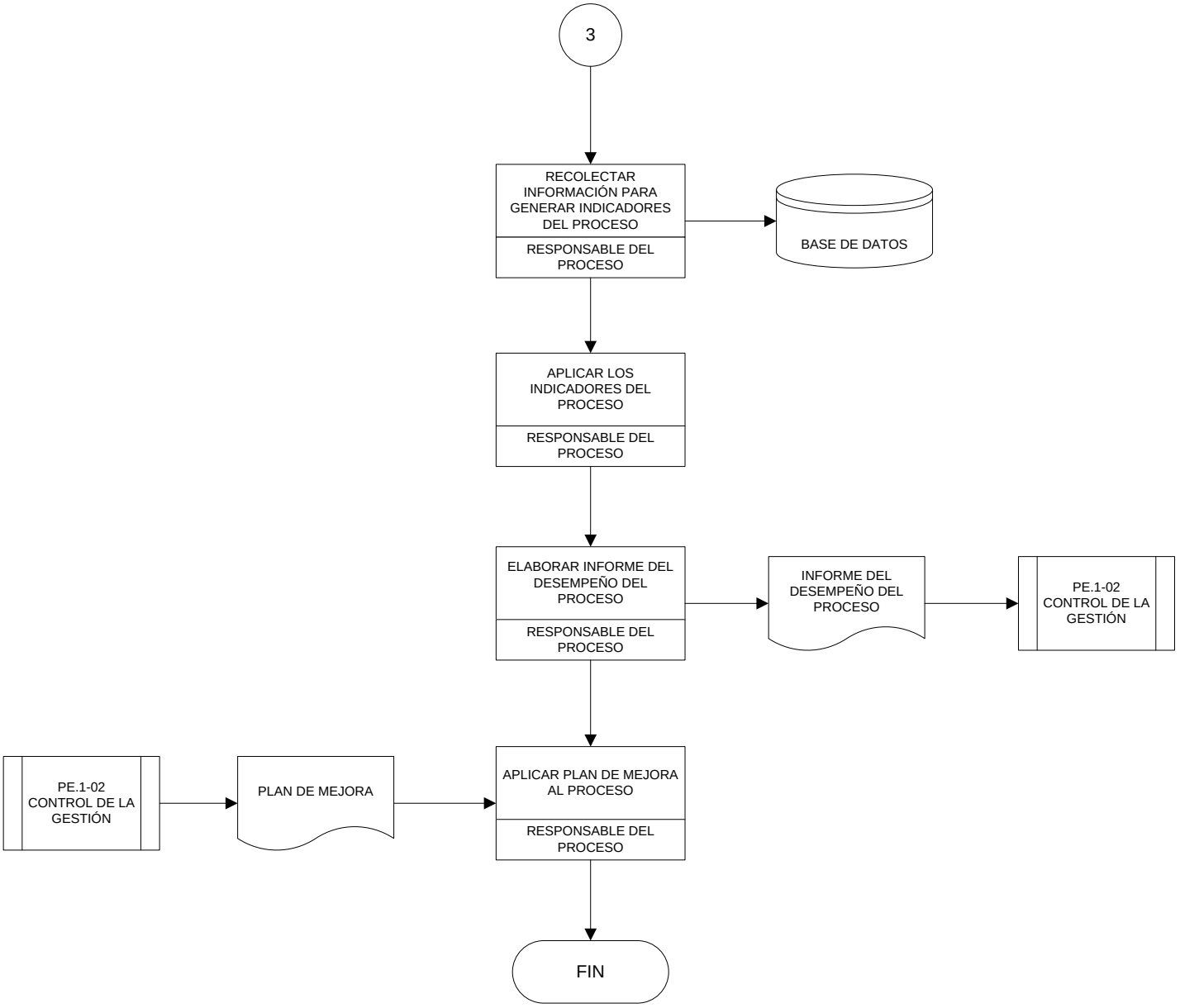
8. DIAGRAMA DE FLUJO

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:


INICIO
DIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA
CALENDARIO ACADÉMICO
RECEPTAR INFORMACIÓN Y ABRIR SEMESTRE EN EL SISTEMA
SECRETARIA FACULTAD
UNIVERSITAS XXi
ELABORAR Y PUBLICAR CALENDARIO DE ACTIVIDADES INTERNAS DE LA FACULTAD
SECRETARIA FACULTAD
CRONOGRAMA ACTIVIDADES FACULTAD
PE.2-01 COMUNICACIÓN INTERNA
LISTADO DE ESTUDIANTES
PS.9-01 MATRÍCULAS
LISTA DE ESTUDIANTES POR MATERIA PARALELO Y DOCENTE
ENTREGAR AL INICIO DEL SEMESTRE LISTADOS ACTUALIZADOS DE ESTUDIANTES PARA REGISTRO DE ASISTENCIA Y CALIFICACIONES
AUXILIAR ACADÉMICO
FORMATO REPORTE DE ASISTENCIA
PM.5-02 PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO
FORMATO REPORTE DE NOTAS
ENTREGAR CLAVES A DOCENTES PARA QUE INGRESEN AL SISTEMA
AUXILIAR ACADÉMICO
CLAVES DE ACCESO AL SISTEMA
PM.5-02 PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO
REPORTE DE NOTAS PARCIALES
RECIBIR Y REVISAR REPORTE DE NOTAS PARCIALES
AUXILIAR ACADÉMICO
1


1
¿SE INGRESÓ EN LA FECHA INDICADA?
NO
SI
REGLAMENTO GENERAL DE ESTUDIANTES
APLICAR REGLAMENTO DE 80% DE NOTAS
SECRETARÍA FACULTAD
REPORTE DE DOCENTES QUE NO INGRESARON A TIEMPO NOTAS
PS.11-02 EVALUACIÓN PERSONAL PREGRADO Y POSGRADO
ELABORAR Y PUBLICAR HORARIOS DE EXÁMENES FINALES
AUXILIAR ACADÉMICA
HORARIOS DE EXÁMENES
PM.5-02 PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO
REPORTE DE NOTAS FINALES Y ASISTENCIA CON NOVEDADES
RECIBIR Y REVISAR REPORTE DE NOTAS FINALES
AUXILIAR ACADÉMICO
¿SE INGRESÓ EN LA FECHA INDICADA?
NO
SI
REGLAMENTO GENERAL DE ESTUDIANTES
APLICAR REGLAMENTO DE 80% DE NOTAS
SECRETARÍA FACULTAD
REPORTE DE DOCENTES QUE NO INGRESARON A TIEMPO NOTAS
PS.11-02 EVALUACIÓN PERSONAL PREGRADO Y POSGRADO
UNIVERSITAS XXI
IMPRIMIR RESUMEN DE NOTAS INGRESADAS
AUXILIAR ACADÉMICO
RESUMEN DE NOTAS DEL SISTEMA
2


2
VERIFICAR INFORMACIÓN DEL SISTEMA VS. INFORMACIÓN FÍSICA
AUXILIAR ACADÉMICO
¿EXISTEN INCONSISTENCIAS ?
NO
SI
COMUNICAR INCONSISTENCIAS A DOCENTE Y SOLICITAR CAMBIO DE NOTAS
SECRETARÍA FACULTAD
DOCENTES
PS.11-02 EVALUACIÓN PERSONAL PREGRADO Y POSGRADO
UNIVERSITAS XXI
ASENTAR EN EL KARDEX FÍSICO DEL ESTUDIANTE
AXILIAR ACADÉMICO
KARDEX ESTUDIANTE
PS.9-01 MATRÍCULAS
PS.9-03 GRADOS
NOTAS DEL EGRESADO
INGRESAR NOTAS DE DISERTACIÓN Y GRADO EN EL SISTEMA
AUXILIAR ACADÉMICO
REALIZAR CIERRE DEL SEMESTRE EN EL SISTEMA
SECRETARÍA FACULTAD
UNIVERSITAS XXI
2


3
RECOLECTAR INFORMACIÓN PARA GENERAR INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS
APLICAR LOS INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
ELABORAR INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PLAN DE MEJORA
APLICAR PLAN DE MEJORA AL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
FIN

1. **PROPOSITO:** Establecer las condiciones y requerimientos necesarios que el estudiante debe seguir para la defensa oral del trabajo escrito de disertación o tesis y una posterior entrega de la especie de grado.

2. **ALCANCE:** Estudiantes de Pregrado: Carreras Presenciales - Semi presenciales y Estudiantes de Posgrado de la Facultad de Ciencias de Educación de la PUCE.

3. **RESPONSABLE DEL PROCESO:**

   Responsable del Proceso: Encargado de realizar el monitoreo y medición del proceso mediante la aplicación de los indicadores de gestión.

   Auxiliar Académico: Encargado de recibir la documentación del estudiante y comunicar los trámites necesarios del proceso.

   Director y Lector de Disertación o Tesis: Encargado calificar el trabajo escrito del estudiante.

4. **DEFINICIONES**

   Especie de Grado: Certificado que abaliza que el estudiante ha finalizado el ciclo de estudios y tiene un título de pregrado o posgrado respectivamente.

   Requisitos para la Defensa Oral: Documentos requeridos por la secretaría de la Facultad para la defensa oral de la disertación o tesis. (2 Solicitudes en Blanco, 1 copia de C.C y papeleta de votación, certificado de matrículas anteriores de Secretaría General, 1 foto).

   Cómputo de Notas: Es el promedio que se realiza de todas las notas del estudiante. (Promedio de Notas de toda la Carrera, nota del trabajo escrito de la Disertación o Tesis y nota de la defensa de la Disertación o Tesis.)

5. **POLITICAS**

   - Este proceso se regirá al Reglamento General de Grados de la PUCE y al Reglamento General de Estudiantes.
   - El Director y Lector de disertación o tesis tendrá un plazo máximo de 8 días para calificar el trabajo y entregar la nota en secretaría.
   - Una vez calificado el trabajo secretaría deberá organizar la defensa y elegir y comunicar al tribunal en un máximo de 8 días.
   - El comprobante de pago de los derechos de grado serán entregados a las 48 horas una vez que el trabajo sea calificado.

- La copia de acta de grado podrá ser retirada por el estudiante a los 8 días de la defensa oral de la disertación o tesis.
- Se deberá realizar una medición de satisfacción del estudiante con el proceso de Grados.

6. INDICADORES

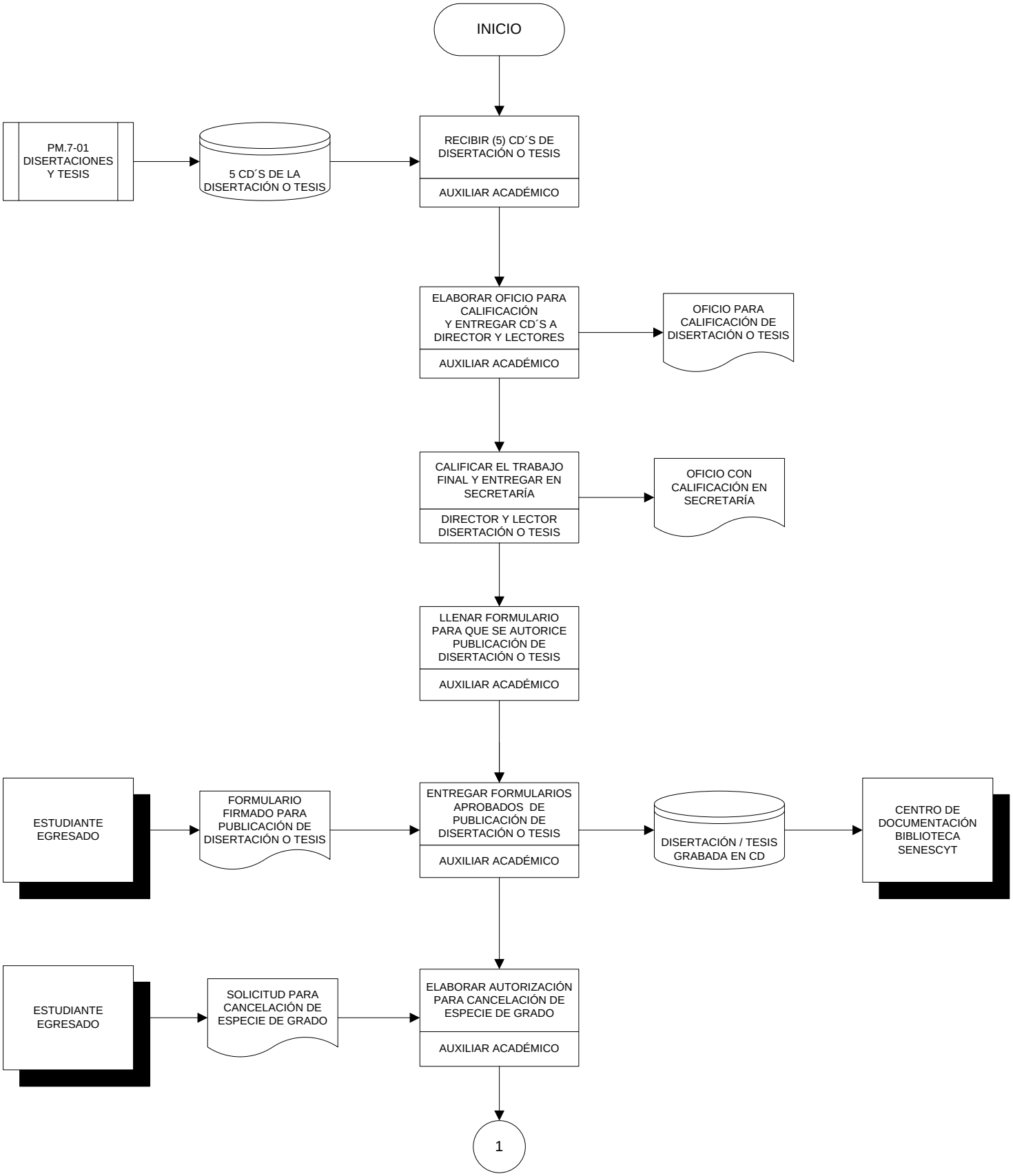
CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
IN.PS.9-03.1	Total de estudiantes graduados en un semestre	# de estudiantes graduados en el semestre	Semestral
IN.PS.9-03.2	% de Estudiantes graduados dentro de un periodo	(# de estudiantes que se gradúa en un periodo / total de estudiantes egresados de un periodo)	Semestral
IN.PS.9-03.3	Tiempo promedio de Grado	Suma (fecha de entrega del acta de grado – Fecha de ingreso de los empastados) / total de grados tramitados	Semestral
IN.PS.9-03.4	% de Satisfacción del estudiante con el proceso de Grados	% de encuestas favorables con el proceso de grados	Semestral
IN.PS.9-03.5	% de quejas con el proceso de grados	# de quejas referente al proceso de grados / total de quejas recibidas	Semestral

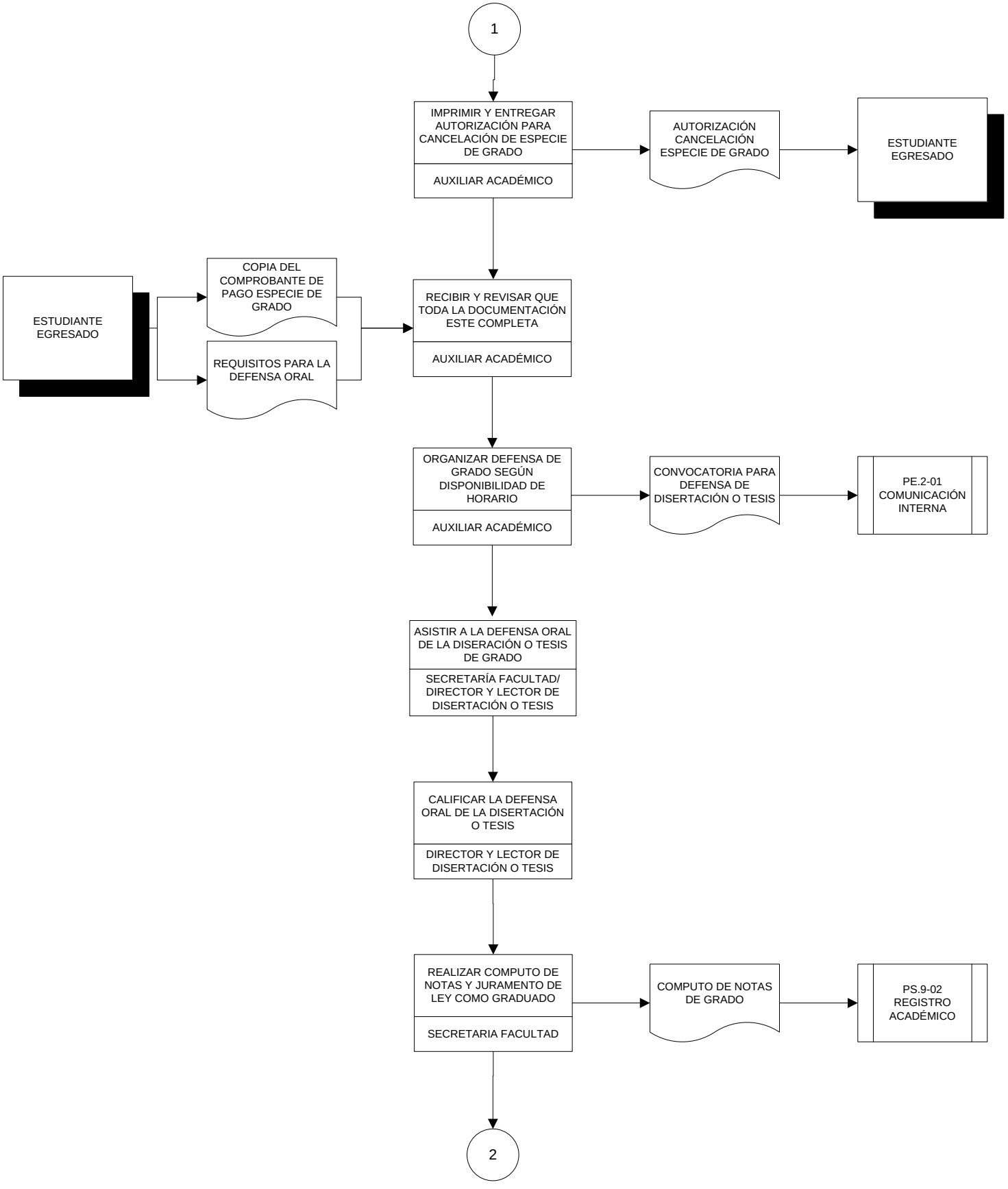
7. DOCUMENTOS

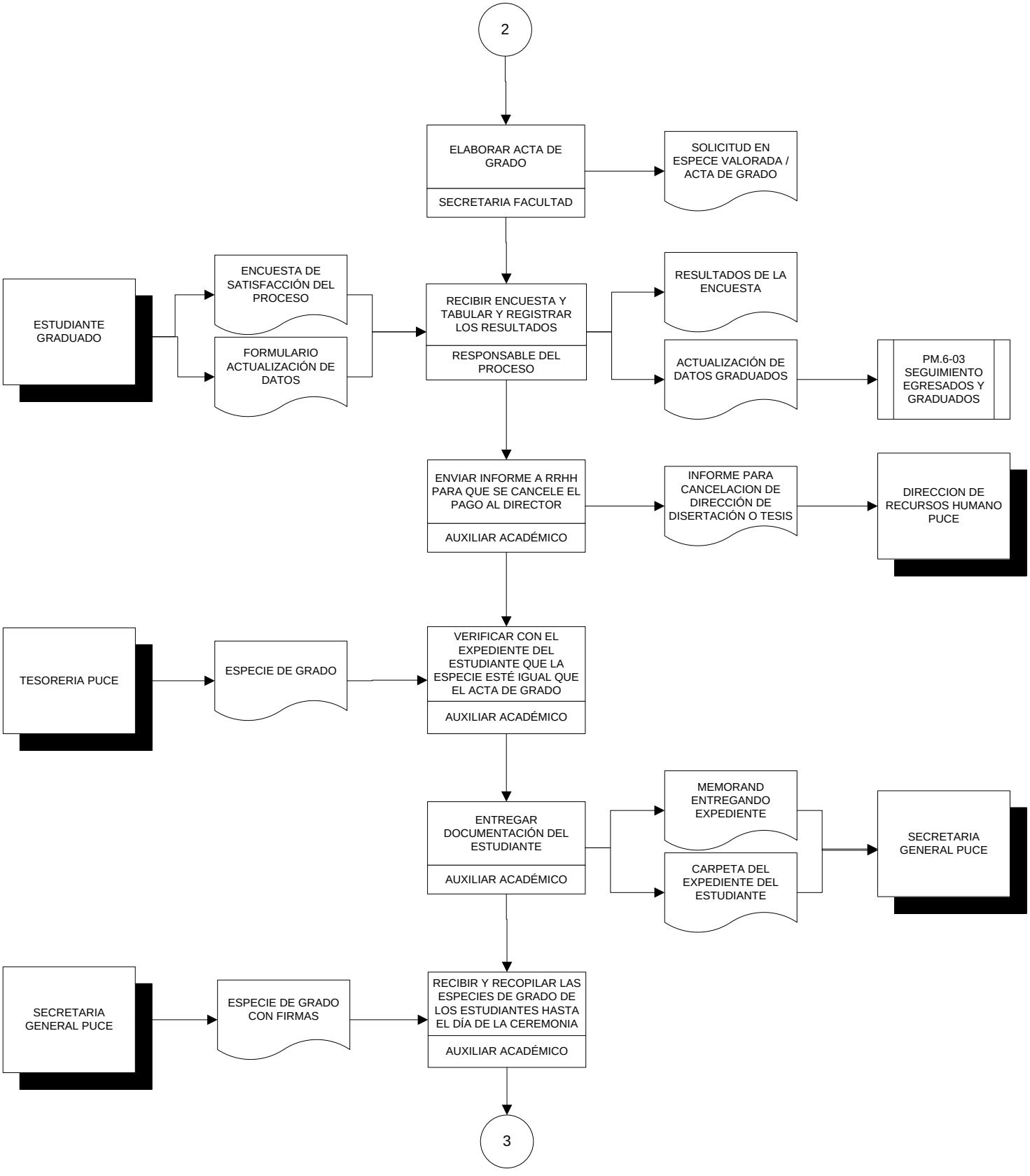
DOCUMENTOS	
Código	**Nombre**
Doc.PS.9-03.1	Oficio dirigido a director y lector de disertación o tesis para calificación de trabajo
Doc.PS.9-03.2	Oficio con calificación de director y lector de disertación o tesis
Doc.PS.9-03.3	Disertación y Tesis calificada
Doc.PS.9-03.4	Autorización para cancelación de derechos de grado
Doc.PS.9-03.5	Convocatoria para defensa oral de disertación o tesis
Doc.PS.9-03.6	Cómputo de Notas de grado del estudiante
Doc.PS.9-03.7	Solicitud en especie valorada con el acta de grado
Doc.PS.9-03.8	Resultados de la Encuesta
Doc.PS.9-03.9	Actualización de datos de graduados
Doc.PS.9-03.10	Informe para cancelación de Dirección de disertación o tesis

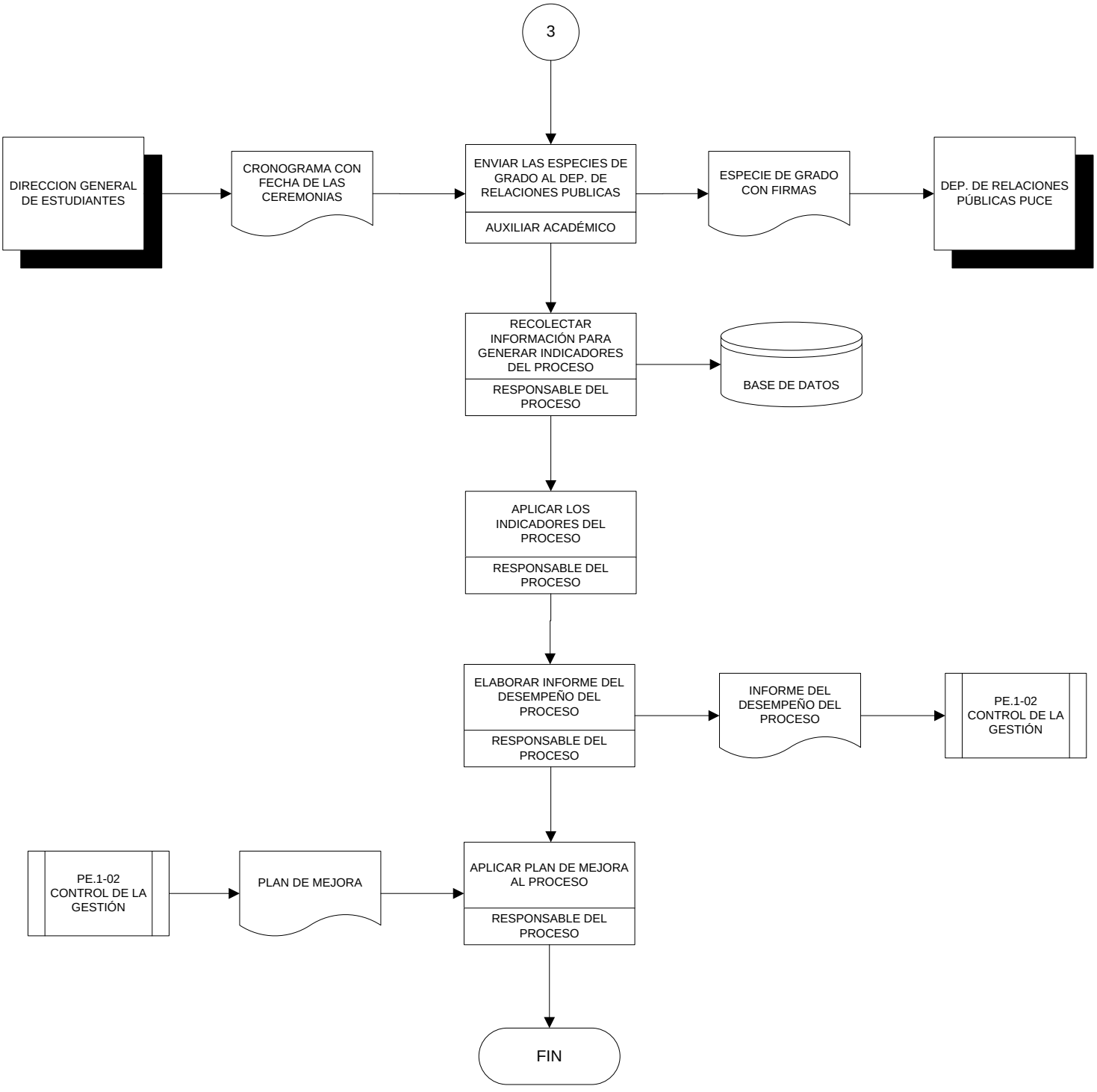
DOCUMENTOS	
Código	**Nombre**
Doc.PS.9-03.11	Memorando entregando expediente del estudiante
Doc.PS.9-03.12	Carpeta del Expediente del estudiante
Doc.PS.9-03.13	Especies de grado con firmas
Doc.PS.9-03.14	Indicadores del Proceso

8. DIAGRAMA DE FLUJO


INICIO
PM.7-01 DISERTACIONES Y TESIS
5 CD´S DE LA DISERTACIÓN O TESIS
RECIBIR (5) CD´S DE DISERTACIÓN O TESIS
AUXILIAR ACADÉMICO
ELABORAR OFICIO PARA CALIFICACIÓN Y ENTREGAR CD´S A DIRECTOR Y LECTORES
AUXILIAR ACADÉMICO
OFICIO PARA CALIFICACIÓN DE DISERTACIÓN O TESIS
CALIFICAR EL TRABAJO FINAL Y ENTREGAR EN SECRETARÍA
DIRECTOR Y LECTOR DISERTACIÓN O TESIS
OFICIO CON CALIFICACIÓN EN SECRETARÍA
LLENAR FORMULARIO PARA QUE SE AUTORICE PUBLICACIÓN DE DISERTACIÓN O TESIS
AUXILIAR ACADÉMICO
ESTUDIANTE EGRESADO
FORMULARIO FIRMADO PARA PUBLICACIÓN DE DISERTACIÓN O TESIS
ENTREGAR FORMULARIOS APROBADOS DE PUBLICACIÓN DE DISERTACIÓN O TESIS
AUXILIAR ACADÉMICO
DISERTACIÓN / TESIS GRABADA EN CD
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN BIBLIOTECA SENESCYT
ESTUDIANTE EGRESADO
SOLICITUD PARA CANCELACIÓN DE ESPECIE DE GRADO
ELABORAR AUTORIZACIÓN PARA CANCELACIÓN DE ESPECIE DE GRADO
AUXILIAR ACADÉMICO
1


1
IMPRIMIR Y ENTREGAR AUTORIZACIÓN PARA CANCELACIÓN DE ESPECIE DE GRADO
AUXILIAR ACADÉMICO
AUTORIZACIÓN CANCELACIÓN ESPECIE DE GRADO
ESTUDIANTE EGRESADO
ESTUDIANTE EGRESADO
COPIA DEL COMPROBANTE DE PAGO ESPECIE DE GRADO
REQUISITOS PARA LA DEFENSA ORAL
RECIBIR Y REVISAR QUE TODA LA DOCUMENTACIÓN ESTE COMPLETA
AUXILIAR ACADÉMICO
ORGANIZAR DEFENSA DE GRADO SEGÚN DISPONIBILIDAD DE HORARIO
AUXILIAR ACADÉMICO
CONVOCATORIA PARA DEFENSA DE DISERTACIÓN O TESIS
PE.2-01 COMUNICACIÓN INTERNA
ASISTIR A LA DEFENSA ORAL DE LA DISERACIÓN O TESIS DE GRADO
SECRETARÍA FACULTAD/ DIRECTOR Y LECTOR DE DISERTACIÓN O TESIS
CALIFICAR LA DEFENSA ORAL DE LA DISERTACIÓN O TESIS
DIRECTOR Y LECTOR DE DISERTACIÓN O TESIS
REALIZAR COMPUTO DE NOTAS Y JURAMENTO DE LEY COMO GRADUADO
SECRETARIA FACULTAD
COMPUTO DE NOTAS DE GRADO
PS.9-02 REGISTRO ACADÉMICO
2


2
ELABORAR ACTA DE GRADO
SECRETARIA FACULTAD
SOLICITUD EN ESPECE VALORADA / ACTA DE GRADO
ESTUDIANTE GRADUADO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROCESO
FORMULARIO ACTUALIZACIÓN DE DATOS
RECIBIR ENCUESTA Y TABULAR Y REGISTRAR LOS RESULTADOS
RESPONSABLE DEL PROCESO
RESULTADOS DE LA ENCUESTA
ACTUALIZACIÓN DE DATOS GRADUADOS
PM.6-03 SEGUIMIENTO EGRESADOS Y GRADUADOS
ENVIAR INFORME A RRHH PARA QUE SE CANCELE EL PAGO AL DIRECTOR
AUXILIAR ACADÉMICO
INFORME PARA CANCELACION DE DIRECCIÓN DE DISERTACIÓN O TESIS
DIRECCION DE RECURSOS HUMANO PUCE
TESORERIA PUCE
ESPECIE DE GRADO
VERIFICAR CON EL EXPEDIENTE DEL ESTUDIANTE QUE LA ESPECIE ESTÉ IGUAL QUE EL ACTA DE GRADO
AUXILIAR ACADÉMICO
ENTREGAR DOCUMENTACIÓN DEL ESTUDIANTE
AUXILIAR ACADÉMICO
MEMORAND ENTREGANDO EXPEDIENTE
CARPETA DEL EXPEDIENTE DEL ESTUDIANTE
SECRETARIA GENERAL PUCE
SECRETARIA GENERAL PUCE
ESPECIE DE GRADO CON FIRMAS
RECIBIR Y RECOPILAR LAS ESPECIES DE GRADO DE LOS ESTUDIANTES HASTA EL DÍA DE LA CEREMONIA
AUXILIAR ACADÉMICO
3


3
DIRECCION GENERAL DE ESTUDIANTES
CRONOGRAMA CON FECHA DE LAS CEREMONIAS
ENVIAR LAS ESPECIES DE GRADO AL DEP. DE RELACIONES PUBLICAS
AUXILIAR ACADÉMICO
ESPECIE DE GRADO CON FIRMAS
DEP. DE RELACIONES PÚBLICAS PUCE
RECOLECTAR INFORMACIÓN PARA GENERAR INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS
APLICAR LOS INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
ELABORAR INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PLAN DE MEJORA
APLICAR PLAN DE MEJORA AL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
FIN

1. **PROPOSITO:** Controlar la asistencia regular del personal docente y administrativo, para cumplir con las actividades planificadas en los horarios previstos.

2. **ALCANCE:** Se aplica para el control de la asistencia de todos los docentes de la Facultad de Ciencias de la Educación, sean estos de tiempo completo, medio tiempo o tiempo parcial; así como también para al personal administrativo.

3. **RESPONSABLE DEL PROCESO:**

   Secretaría Facultad: Responsable de realizar la verificación y control de la asistencia del personal docente de la facultad.

   Responsable del proceso: Encargado de realizar el monitoreo y medición del proceso, mediante la aplicación de los indicadores de gestión.

4. **DEFINICIONES**

   Asistencia Docente: Se refiere a las horas que el docente deberá cumplir en la Facultad de acuerdo a la programación y al Reglamento General del Personal Académico. Para los profesores de tiempo parcial se refiere a la asistencia a su horario de clases de acuerdo a lo planificado.

5. **POLITICAS**

   - La Secretaría de la Facultad será la encargada imprimir y reportar el listado de asistencia de los docentes.
   - El listado debe ser colocado y retirado diariamente.
   - La inasistencia deberá ser justificada por el docente de manera escrita.
   - Las clases perdidas deberán ser recuperadas por el docente en fechas programadas.
   - Plantear a la Dirección de Recursos Humanos la alternativa de adquirir un sistema informático que permite el registro automático de todo el personal de la Facultad y de la Universidad, este dispositivo ayudará a sistematizar este proceso.

6. **INDICADORES**

CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
IN.PS.9-04.1	% administrativos que reportaron inasistencia	# de docentes que reportaron inasistencia / total de docentes * 100	Semestral
IN.PS.9-04.2	% docente que reportaron	# de administrativos que reportaron inasistencia / total de	Semestral

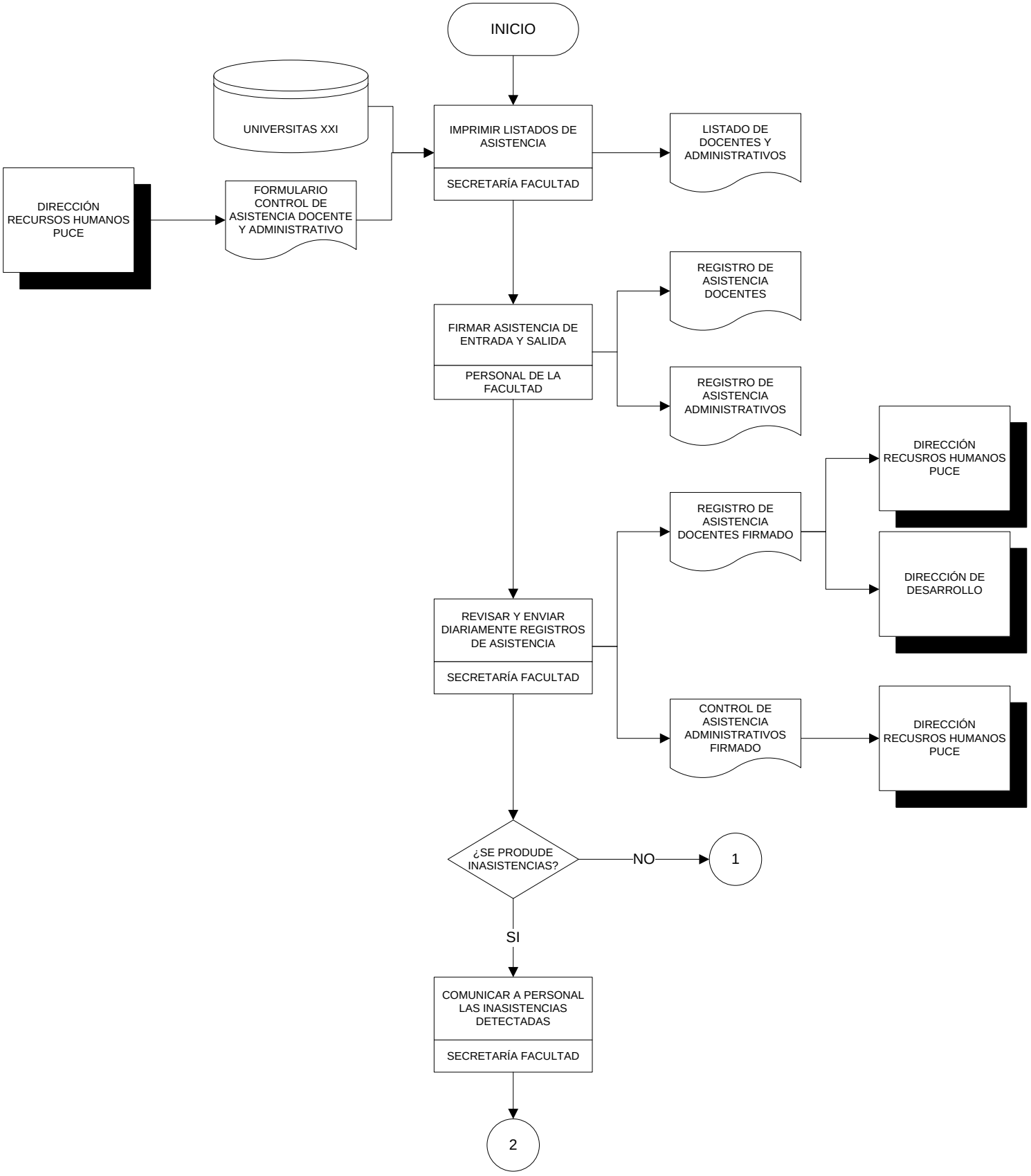
CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
	inasistencia	docentes * 100	
IN.PS.9-04.3	% de inasistencias	# de horas de inasistencias registradas/ # total de horas programadas * 100	Semestral
IN.PS.9-04.4	% de recuperación	(# horas de inasistencia - # de horas recuperadas)/ # de horas de inasistencia * 100	Semestral

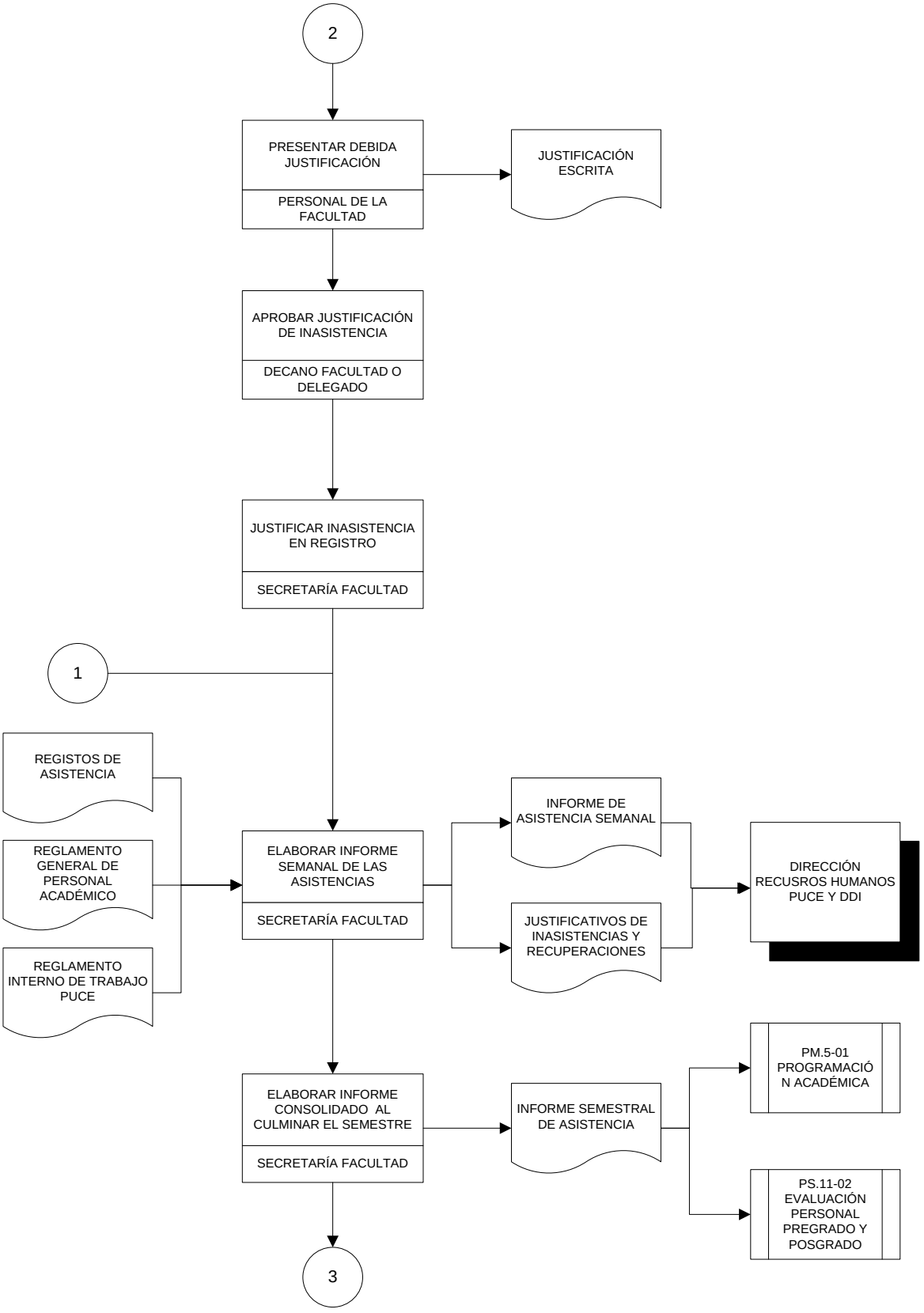
7. DOCUMENTOS

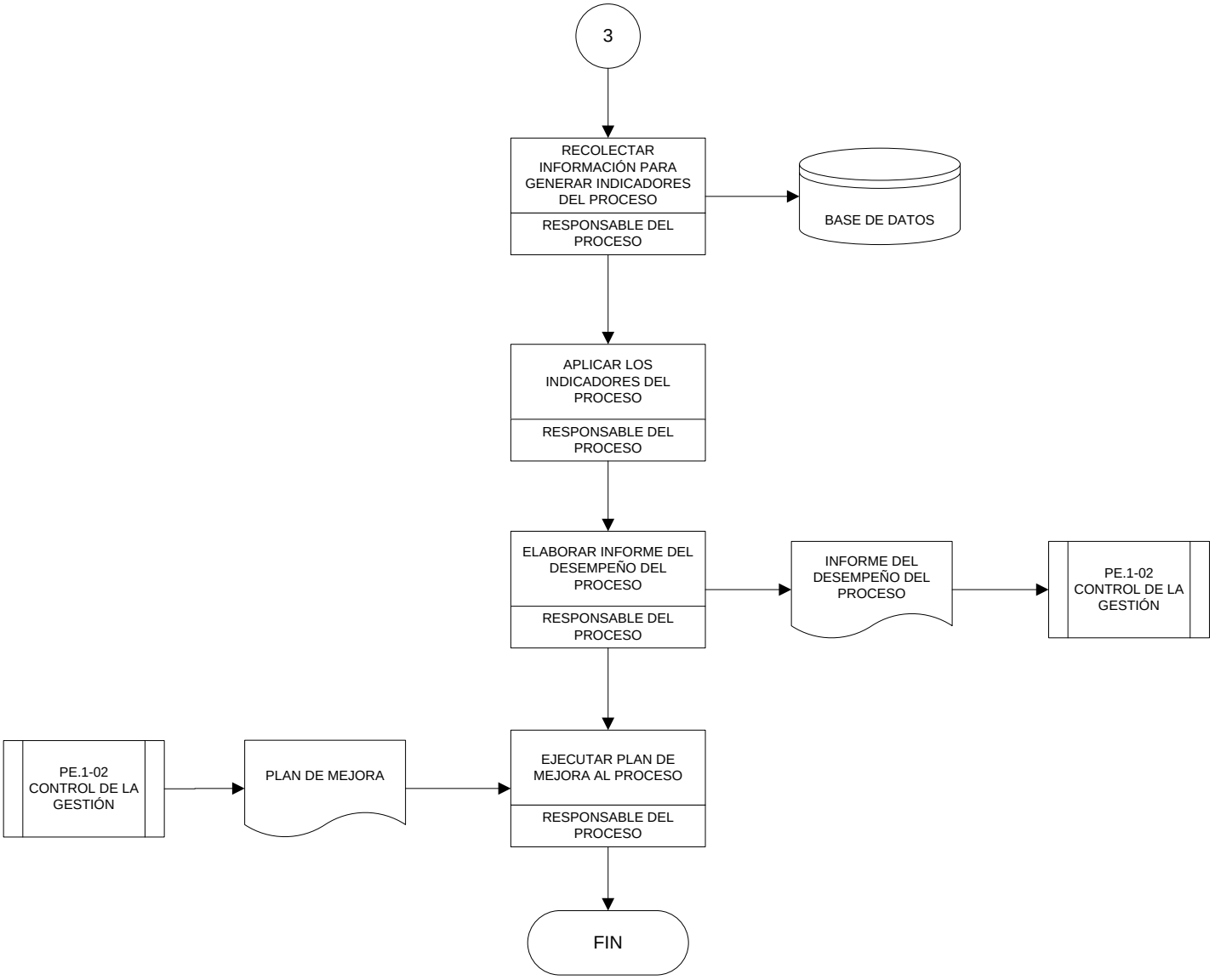
DOCUMENTOS	
Código	**Nombre**
Doc. PS.9-04.1	Listado de Docentes y Administrativos
Doc. PS.9-04.2	Registro de Asistencia de Docentes
Doc. PS.9-04.3	Registro de Asistencia de Administrativos
Doc. PS.9-04.4	Justificación Escrita
Doc. PS.9-04.5	Justificativos de inasistencias y recuperaciones
Doc. PS.9-04.6	Informe Semanal de Asistencia Personal
Doc. PS.9-04.7	Informe Semestral de Asistencia Personal
Doc. PS.9-04.8	Informe del Desempeño del Proceso

8. DIAGRAMA DE FLUJO

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:


INICIO
UNIVERSITAS XXI
DIRECCIÓN RECURSOS HUMANOS PUCE
FORMULARIO CONTROL DE ASISTENCIA DOCENTE Y ADMINISTRATIVO
IMPRIMIR LISTADOS DE ASISTENCIA
SECRETARÍA FACULTAD
LISTADO DE DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS
FIRMAR ASISTENCIA DE ENTRADA Y SALIDA
PERSONAL DE LA FACULTAD
REGISTRO DE ASISTENCIA DOCENTES
REGISTRO DE ASISTENCIA ADMINISTRATIVOS
REVISAR Y ENVIAR DIARIAMENTE REGISTROS DE ASISTENCIA
SECRETARÍA FACULTAD
REGISTRO DE ASISTENCIA DOCENTES FIRMADO
CONTROL DE ASISTENCIA ADMINISTRATIVOS FIRMADO
DIRECCIÓN RECUSROS HUMANOS PUCE
DIRECCIÓN DE DESARROLLO
DIRECCIÓN RECUSROS HUMANOS PUCE
¿SE PRODUDE INASISTENCIAS?
NO
1
SI
COMUNICAR A PERSONAL LAS INASISTENCIAS DETECTADAS
SECRETARÍA FACULTAD
2


2
PRESENTAR DEBIDA JUSTIFICACIÓN
PERSONAL DE LA FACULTAD
JUSTIFICACIÓN ESCRITA
APROBAR JUSTIFICACIÓN DE INASISTENCIA
DECANO FACULTAD O DELEGADO
JUSTIFICAR INASISTENCIA EN REGISTRO
SECRETARÍA FACULTAD
1
REGISTOS DE ASISTENCIA
REGLAMENTO GENERAL DE PERSONAL ACADÉMICO
REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO PUCE
ELABORAR INFORME SEMANAL DE LAS ASISTENCIAS
SECRETARÍA FACULTAD
INFORME DE ASISTENCIA SEMANAL
JUSTIFICATIVOS DE INASISTENCIAS Y RECUPERACIONES
DIRECCIÓN RECUSROS HUMANOS PUCE Y DDI
ELABORAR INFORME CONSOLIDADO AL CULMINAR EL SEMESTRE
SECRETARÍA FACULTAD
INFORME SEMESTRAL DE ASISTENCIA
PM.5-01 PROGRAMACIÓN ACADÉMICA
PS.11-02 EVALUACIÓN PERSONAL PREGRADO Y POSGRADO
3


3
RECOLECTAR INFORMACIÓN PARA GENERAR INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS
APLICAR LOS INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
ELABORAR INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PLAN DE MEJORA
EJECUTAR PLAN DE MEJORA AL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
FIN

1. **PROPOSITO:** Garantizar que las aulas y audiovisuales de la Facultad se encuentren en condiciones adecuadas para su adecuada utilización.

2. **ALCANCE:** Este proceso es para la Administración de los Equipos de Audiovisuales, Administración de Aulas y auditorio de la Facultad de Ciencias de Educación.

3. **RESPONSABLE DEL PROCESO:**

   Responsable del Proceso: Persona que ha sido nombrada o asignada como encargado de garantizar la planificación, ejecución, cumplimiento y medición de los indicadores del proceso.

   Decano Facultad: Encargada de aprobar la solicitud para la reservación del auditorio.

4. **DEFINICIONES**

   DGI: Dirección General de Informática de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador

   Usuarios Internos: Estudiantes, Docentes y Personal Administrativo de la Facultad de Ciencias de la Educación

   Usuarios Externos: Personas que no pertenecen a la Facultad de Ciencias de la Educación pero pertenecen a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

   Otros Usuarios: Personas o instituciones que no pertenecen a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

5. **POLITICAS**

   - Realizar un reglamento de normas internas para el uso de Aulas y Audiovisuales.
   - El usuario interno deberá únicamente presentar su Carné o Cédula de Identificación para la entrega de los equipos o aulas.
   - Las aulas deberán ser reservadas mediante el sistema de Intranet de la PUCE.
   - La reservación del auditorio se realizará mediante solicitud dirigida al Decano de la Facultad.
   - Para la reservación del auditorio en caso de ser otros usuarios, deberán cancelar en la tesorería de la Universidad.

6. INDICADORES

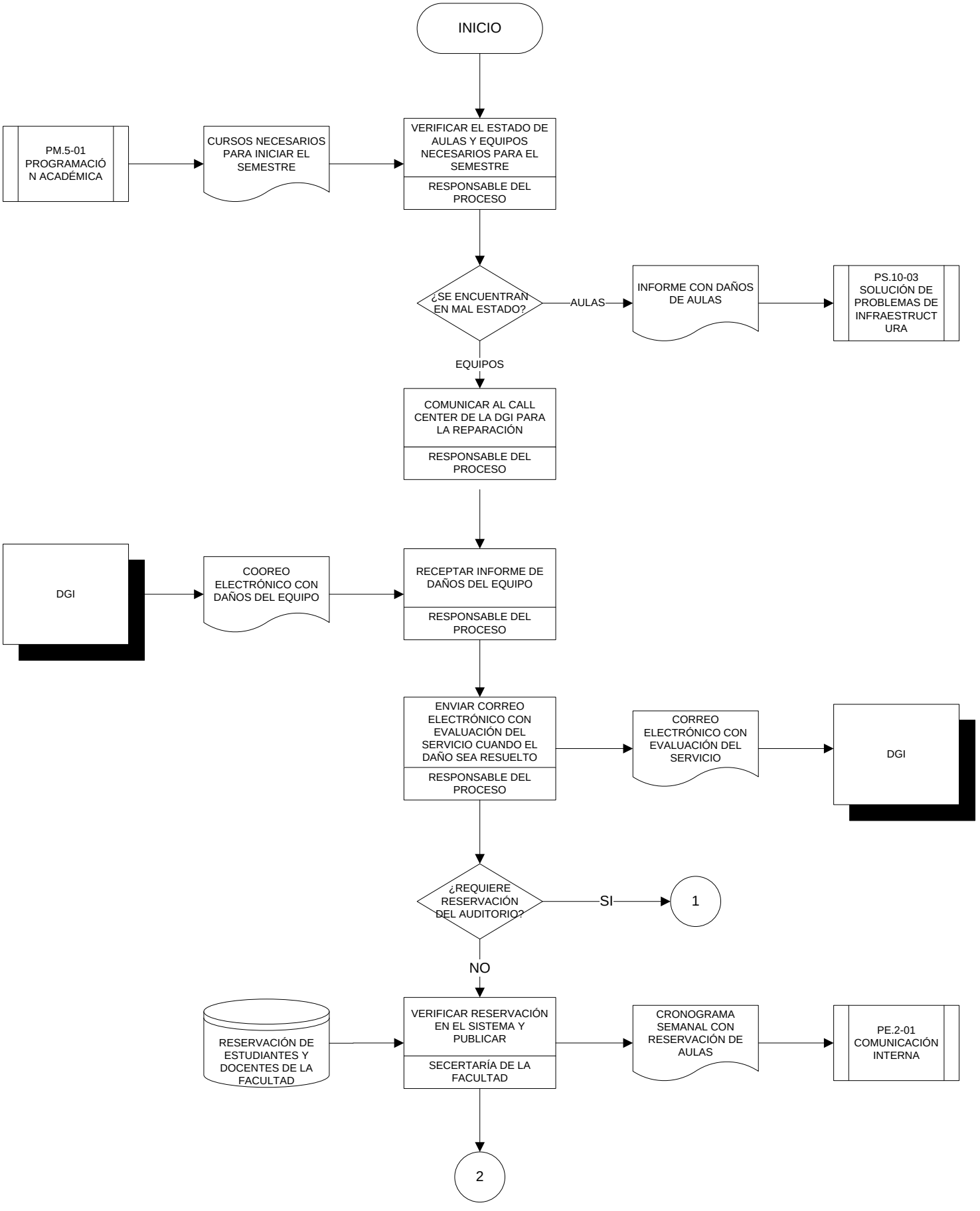
CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
IN.PS.10-01.1	% de Aulas equipadas con Audiovisuales	# de aulas bien equipadas con equipos de audiovisuales y recursos Multimedia de la Facultad / # Total de aulas de la Facultad	Semestral
IN.PS.10-01.2	Número de Audiovisuales	# Total de Audiovisuales de la Facultad	Semestral
IN.PS.10-01.3	Número de Proyectores	# Total de Proyectores de la Facultad	Semestral
IN.PS.10-01.4	% Oficinas tiempo completo	N° de oficinas / N° de docentes Tiempo completo.	Semestral
IN.PS.10-01.5	Satisfacción de las Salas	% de profesores a TP o por horas que se declaran satisfechos o muy satisfechos.	Semestral
IN.PS.10-01.6	Satisfacción del acceso salas de consulta	% de estudiantes que se declaran satisfechos o muy satisfechos sobre las condiciones de los espacios físicos para consultas a los profesores.	Semestral

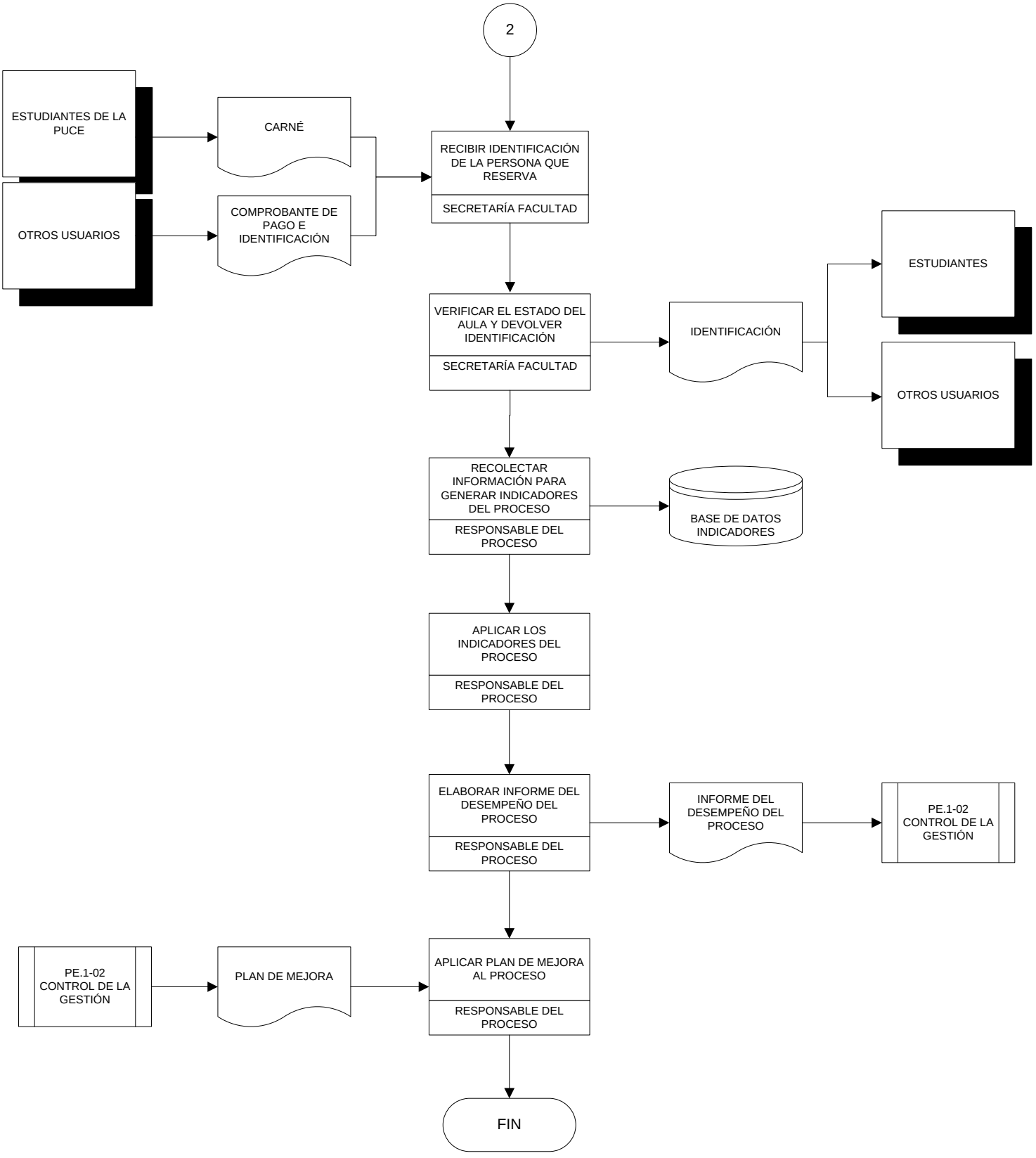
7. DOCUMENTOS

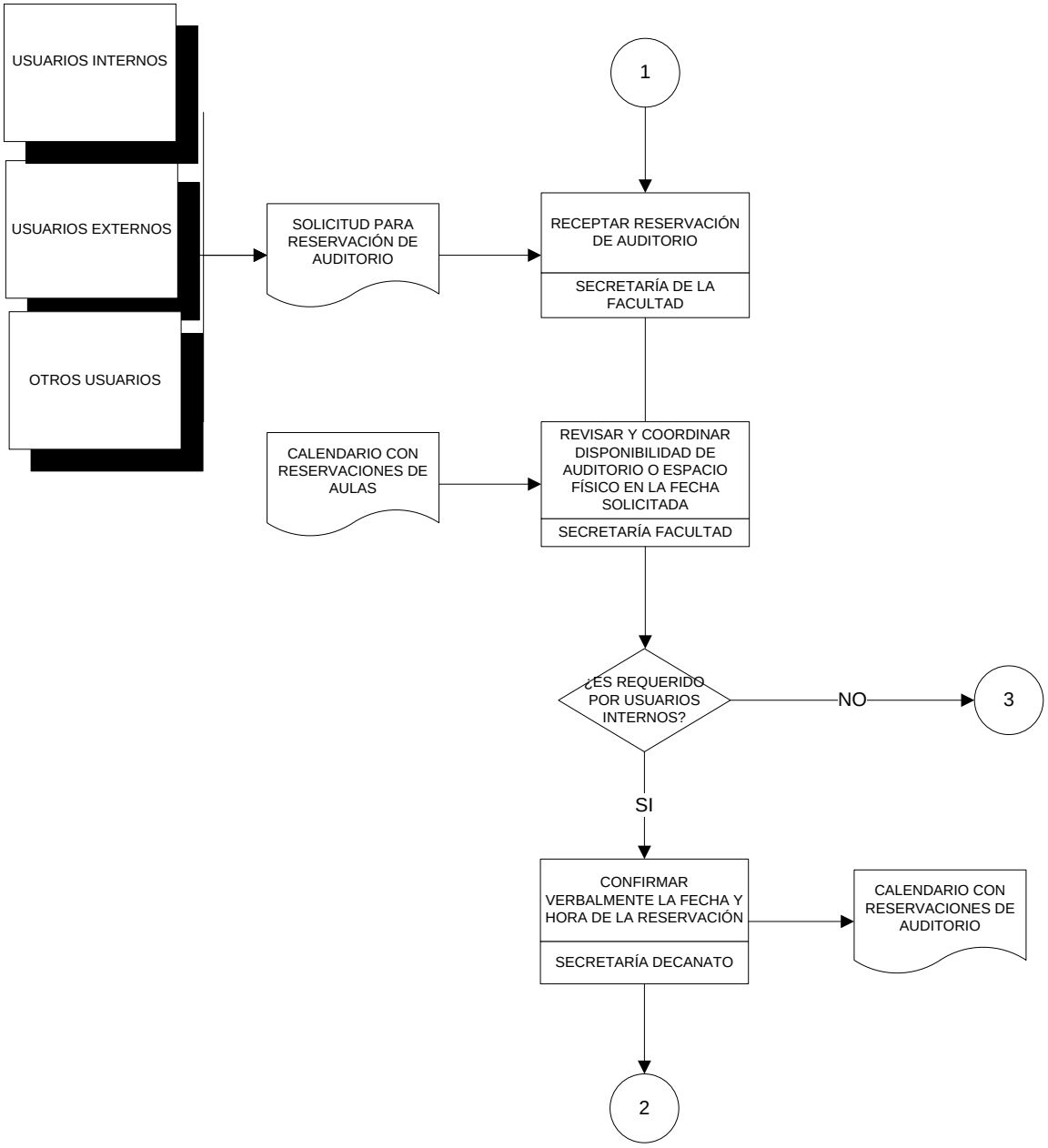
DOCUMENTOS	
Código	**Nombre**
Doc.PS.10-01.1	Informe con daño de Aulas
Doc.PS.10-01.2	Correo electrónico con Evaluación del Servicio de la DGI
Doc.PS.10-01.3	Cronograma semanal con la reservación de Aulas
Doc.PS.10-01.4	Informe de Desempeño del Proceso
Doc.PS.10-01.5	Calendario con reservación de Auditorio
Doc.PS.10-01.6	Solicitud para reservación de Auditorio aprobado por la Decana
Doc.PS.10-01.7	Oficio con la confirmación de la reservación del auditorio
Doc.PS.10-01.8	Copia de la solicitud para reservación de Auditorio aprobado por la Decana

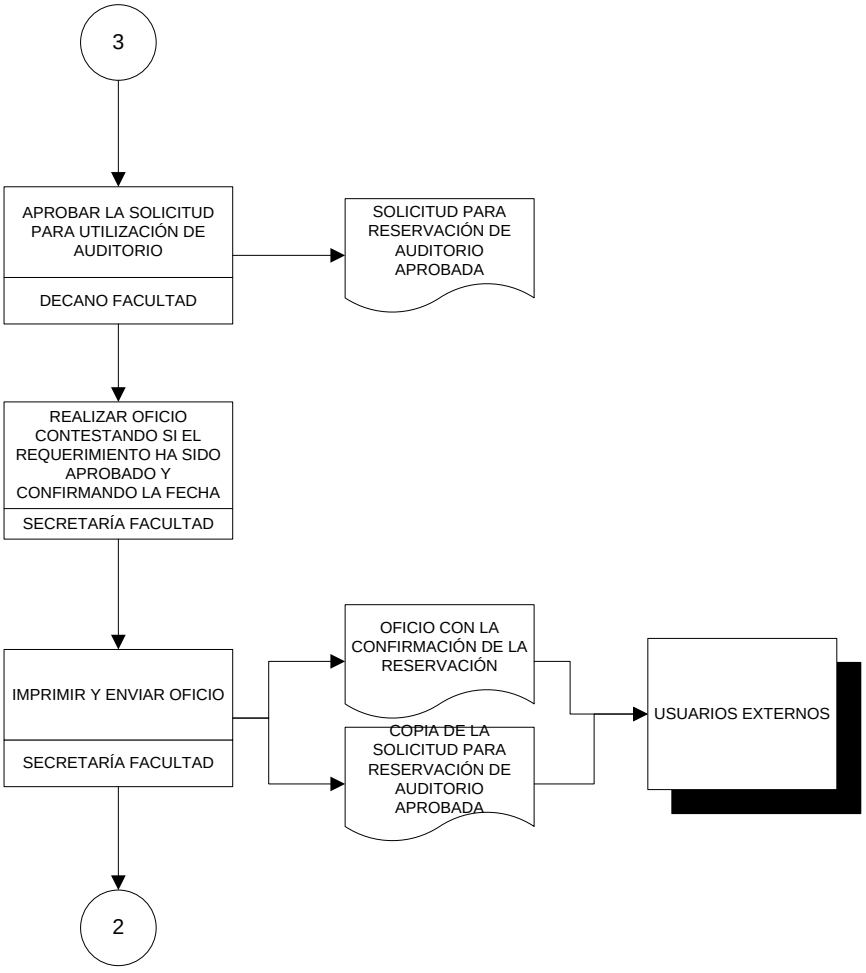
8. DIAGRAMA DE FLUJO

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:


INICIO
PM.5-01 PROGRAMACIÓN ACADÉMICA
CURSOS NECESARIOS PARA INICIAR EL SEMESTRE
VERIFICAR EL ESTADO DE AULAS Y EQUIPOS NECESARIOS PARA EL SEMESTRE
RESPONSABLE DEL PROCESO
¿SE ENCUENTRAN EN MAL ESTADO?
AULAS
INFORME CON DAÑOS DE AULAS
PS.10-03 SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE INFRAESTRUCTURA
EQUIPOS
COMUNICAR AL CALL CENTER DE LA DGI PARA LA REPARACIÓN
RESPONSABLE DEL PROCESO
DGI
COOREO ELECTRÓNICO CON DAÑOS DEL EQUIPO
RECEPTAR INFORME DE DAÑOS DEL EQUIPO
RESPONSABLE DEL PROCESO
ENVIAR CORREO ELECTRÓNICO CON EVALUACIÓN DEL SERVICIO CUANDO EL DAÑO SEA RESUELTO
RESPONSABLE DEL PROCESO
CORREO ELECTRÓNICO CON EVALUACIÓN DEL SERVICIO
DGI
¿REQUIERE RESERVACIÓN DEL AUDITORIO?
SI
1
NO
RESERVACIÓN DE ESTUDIANTES Y DOCENTES DE LA FACULTAD
VERIFICAR RESERVACIÓN EN EL SISTEMA Y PUBLICAR
SECERTARÍA DE LA FACULTAD
CRONOGRAMA SEMANAL CON RESERVACIÓN DE AULAS
PE.2-01 COMUNICACIÓN INTERNA
2


2
ESTUDIANTES DE LA PUCE
OTROS USUARIOS
CARNÉ
COMPROBANTE DE PAGO E IDENTIFICACIÓN
RECIBIR IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA QUE RESERVA
SECRETARÍA FACULTAD
VERIFICAR EL ESTADO DEL AULA Y DEVOLVER IDENTIFICACIÓN
SECRETARÍA FACULTAD
IDENTIFICACIÓN
ESTUDIANTES
OTROS USUARIOS
RECOLECTAR INFORMACIÓN PARA GENERAR INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS INDICADORES
APLICAR LOS INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
ELABORAR INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PLAN DE MEJORA
APLICAR PLAN DE MEJORA AL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
FIN


USUARIOS INTERNOS
USUARIOS EXTERNOS
OTROS USUARIOS
1
SOLICITUD PARA RESERVACIÓN DE AUDITORIO
RECEPTAR RESERVACIÓN DE AUDITORIO
SECRETARÍA DE LA FACULTAD
CALENDARIO CON RESERVACIONES DE AULAS
REVISAR Y COORDINAR DISPONIBILIDAD DE AUDITORIO O ESPACIO FÍSICO EN LA FECHA SOLICITADA
SECRETARÍA FACULTAD
¿ES REQUERIDO POR USUARIOS INTERNOS?
NO
3
SI
CONFIRMAR VERBALMENTE LA FECHA Y HORA DE LA RESERVACIÓN
SECRETARÍA DECANATO
CALENDARIO CON RESERVACIONES DE AUDITORIO
2


3
APROBAR LA SOLICITUD PARA UTILIZACIÓN DE AUDITORIO
DECANO FACULTAD
SOLICITUD PARA RESERVACIÓN DE AUDITORIO APROBADA
REALIZAR OFICIO CONTESTANDO SI EL REQUERIMIENTO HA SIDO APROBADO Y CONFIRMANDO LA FECHA
SECRETARÍA FACULTAD
IMPRIMIR Y ENVIAR OFICIO
SECRETARÍA FACULTAD
OFICIO CON LA CONFIRMACIÓN DE LA RESERVACIÓN
COPIA DE LA SOLICITUD PARA RESERVACIÓN DE AUDITORIO APROBADA
USUARIOS EXTERNOS
2

1. **PROPOSITO:** Establecer acciones que permitan la dotación oportuna y control de bienes y servicios para la Facultad de Ciencias de la Educación.

2. **ALCANCE:** Se aplica a los requerimientos de bienes y servicios de todo el personal docente, administrativo y estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación.

3. **RESPONSABLE DEL PROCESO:**

   Servicios Generales: Responsable de detectar y comunicar las necesidades de suministros de aseo de la Facultad de Ciencias de la Educación.

   Responsable de posgrado: Encargado de la gestión de refrigerios para el personal y estudiantes de posgrado.

   Responsable del proceso: Encargado de realizar la ejecución, monitoreo y medición del proceso, mediante la aplicación de los indicadores de gestión.

4. **DEFINICIONES**

   Nota de entrega: Documento emitido por el proveedor que abaliza la entrega de los suministros solicitados.

5. **POLITICAS**

   - Los pedidos de suministros se los realizará una vez al mes, por tal motivo los requerimientos deben ser planificados para este período de tiempo.
   - La selección de proveedores está bajo jurisdicción de la Dirección de Servicios Generales de la Universidad.
   - Se debe realizar la entrega oportuna de los refrigerios para las clases de posgrados.

6. INDICADORES

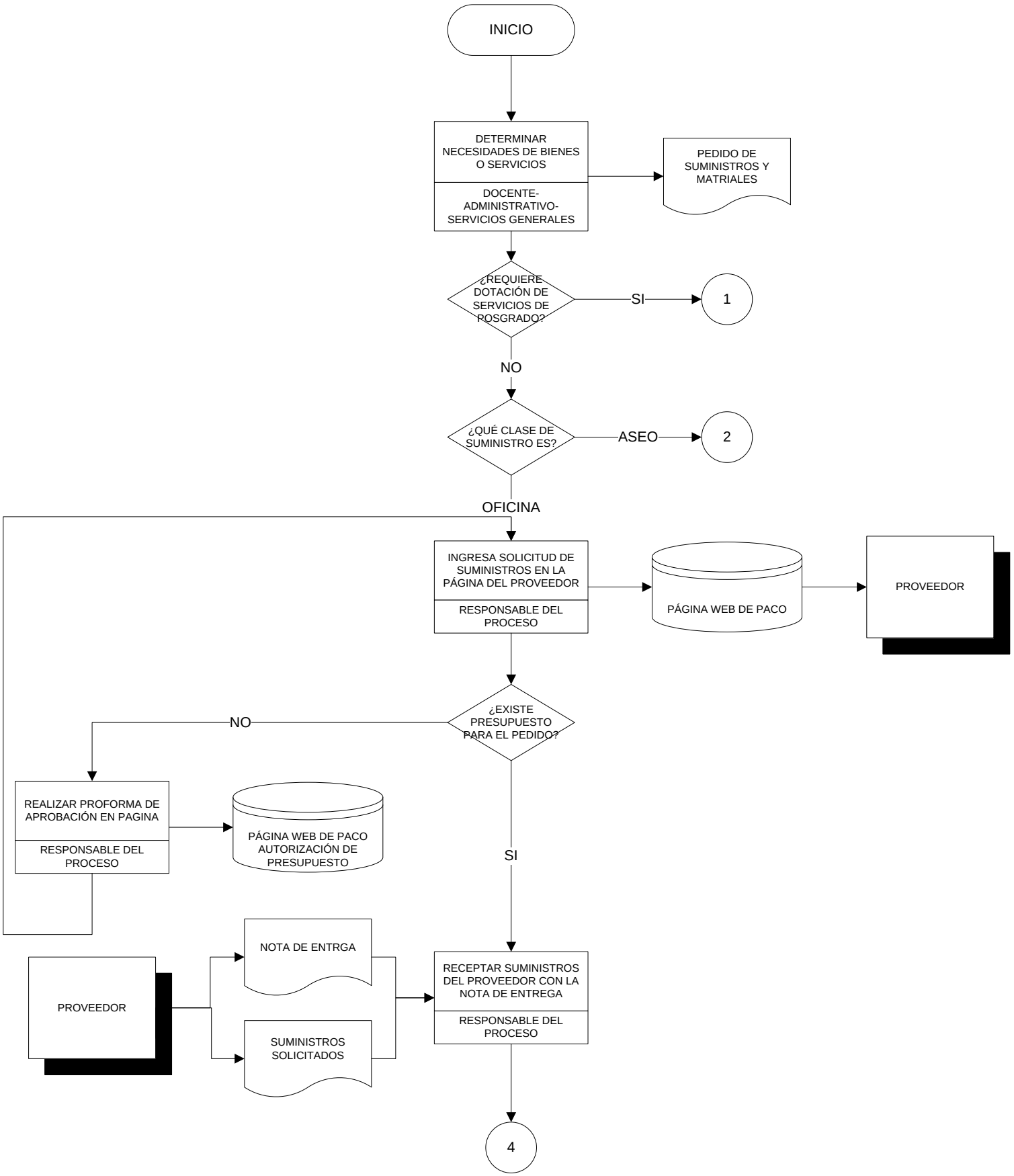
CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
IN.PS.10-02.1	Tiempo transcurrido de entrega de suministros por el proveedor	Fecha de entrega suministros – Fecha de solicitud de suministros	Mensual
IN.PS.10-02.2	Tiempo efectivo de entrega al usuario final	Fecha de entrega al usuario final- fecha de entrega del suministro.	Mensual
IN.PS.10-02.3	Porcentaje de pedidos entregados completos	# de pedidos entregados completos/ total de pedidos realizados	Semestral

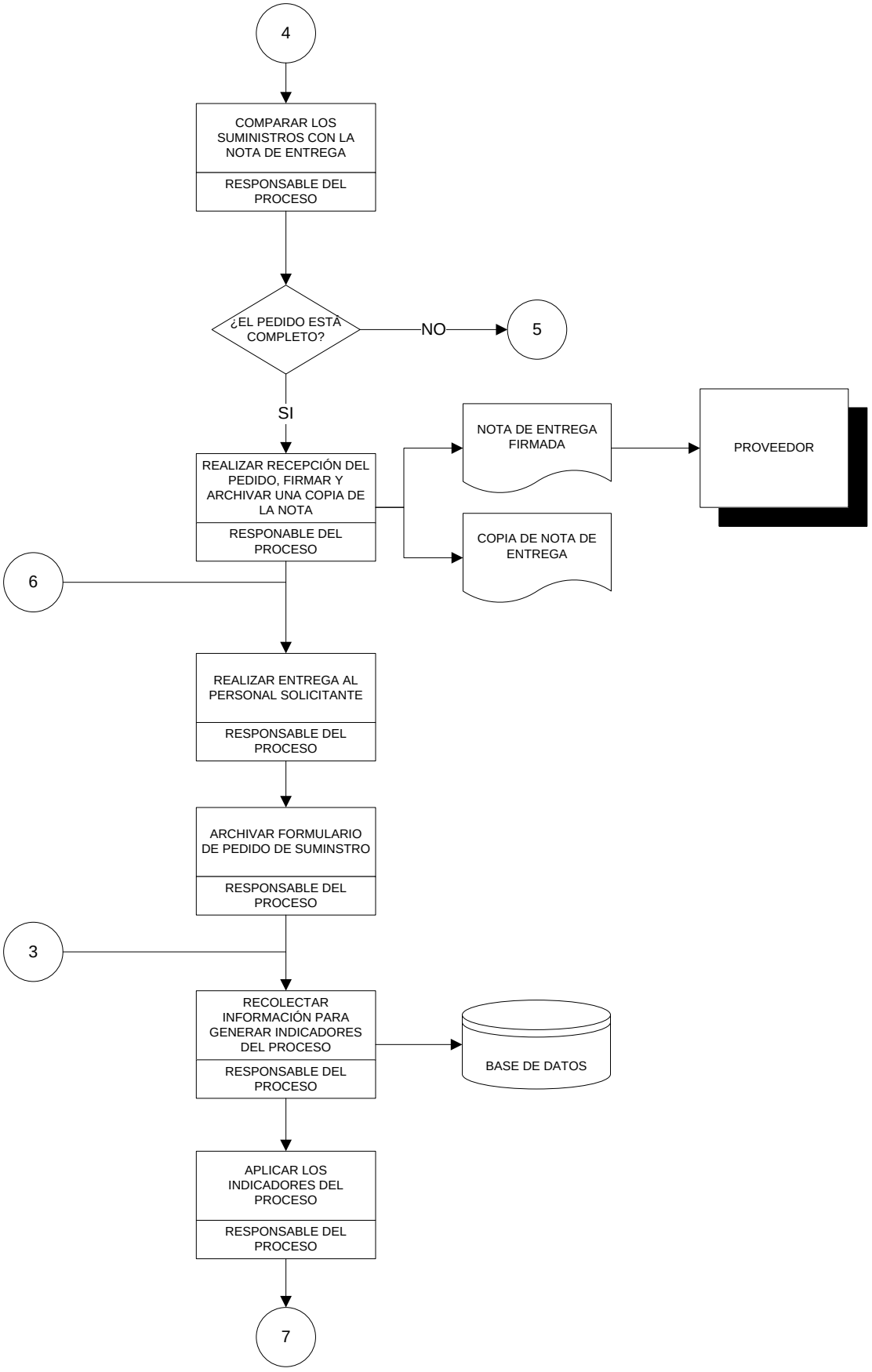
7. DOCUMENTOS

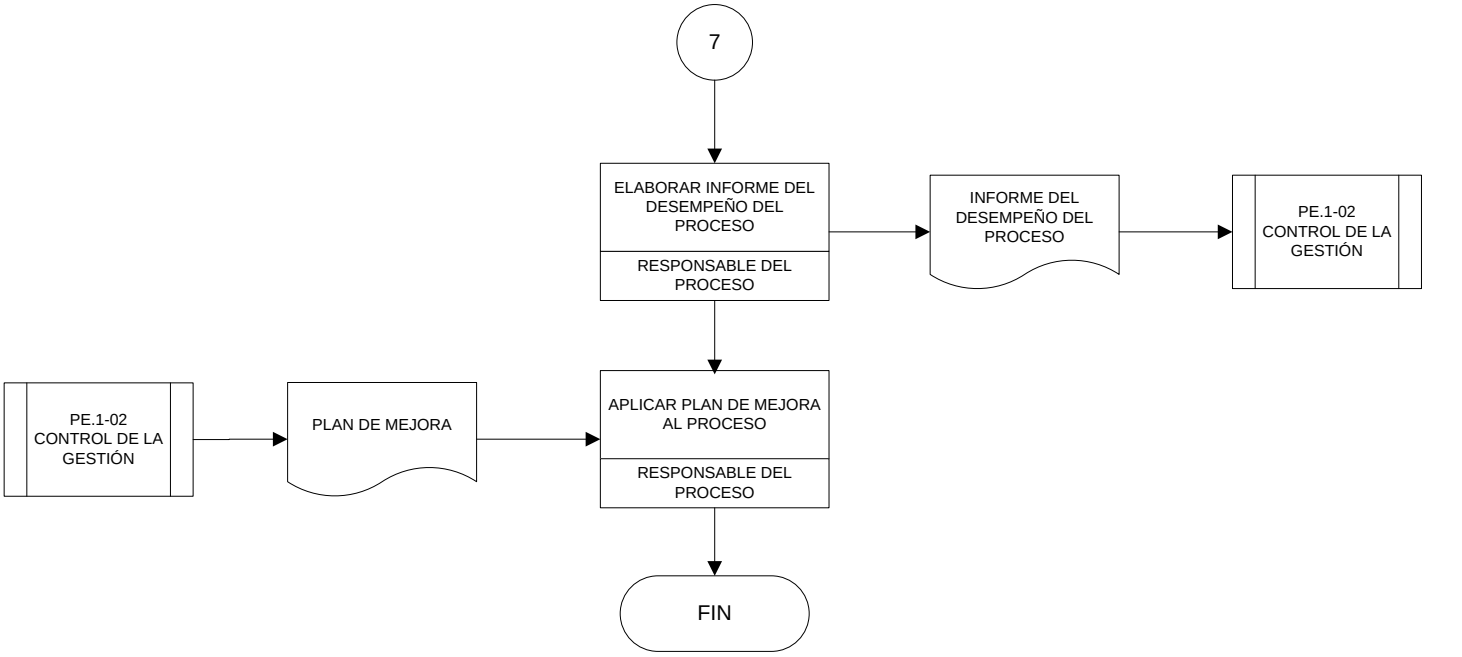
DOCUMENTOS	
Código	**Nombre**
Doc. PS.10-02.1	Pedido de Suministros y materiales
Doc. PS.10-02.2	Nota de Entrega
Doc. PS.10-02.3	Pedido de refrigerios
Doc. PS.10-02.4	Formulario de pedido de suministros de aseo
Doc. PS.10-02.5	Informe de Desempeño del proceso

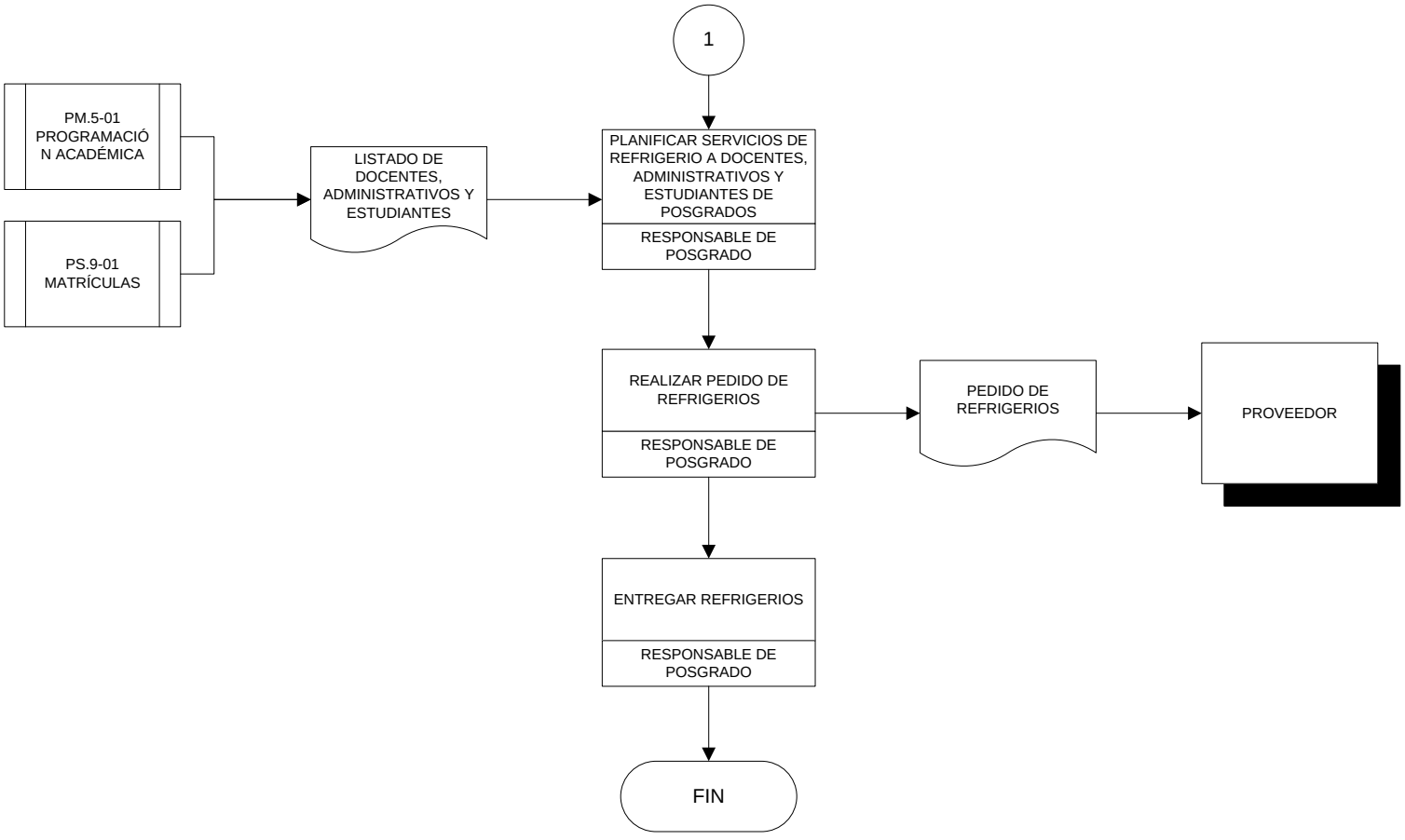
8. DIAGRAMA DE FLUJO

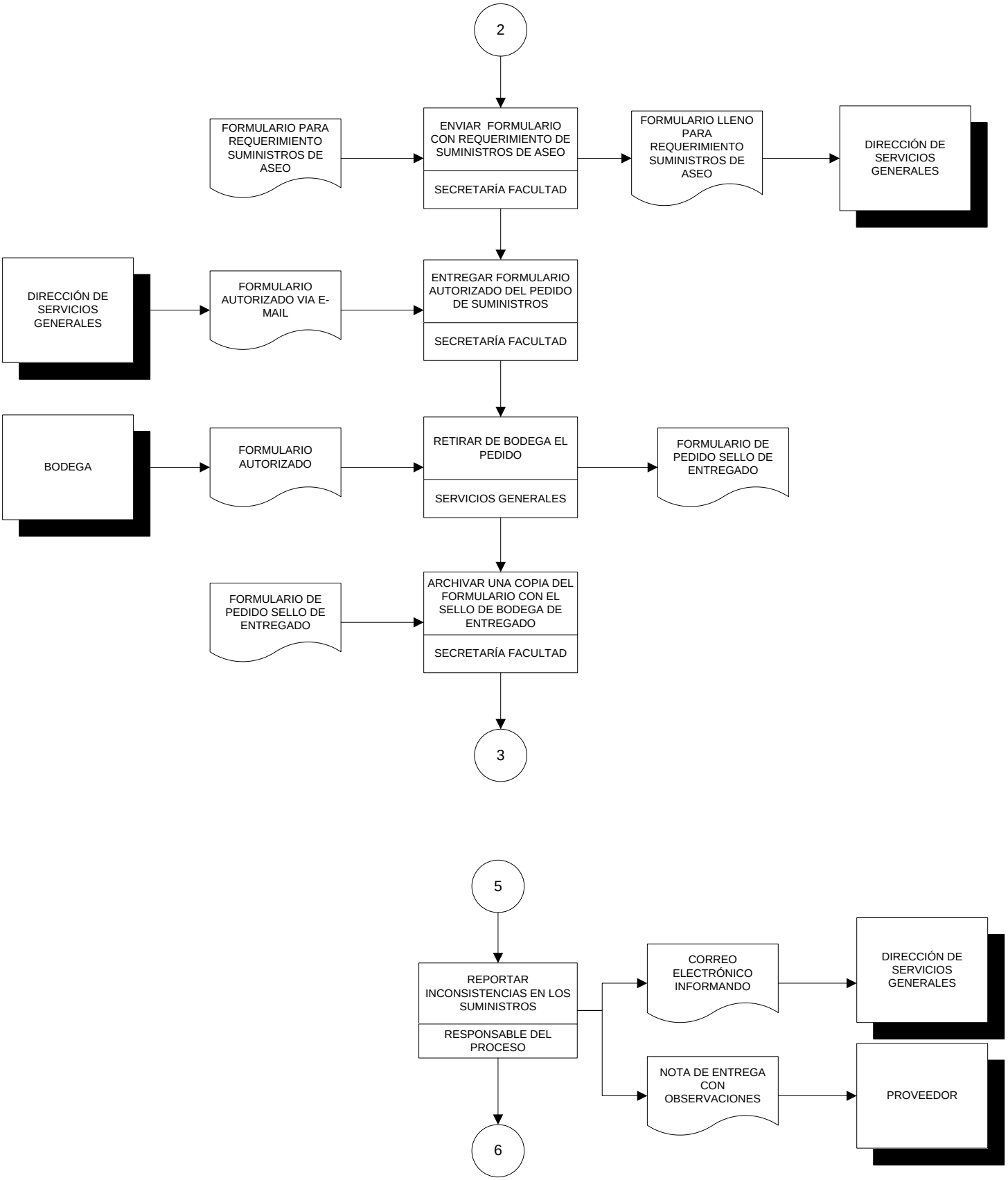
Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:


INICIO
DETERMINAR NECESIDADES DE BIENES O SERVICIOS
DOCENTE-ADMINISTRATIVO-SERVICIOS GENERALES
PEDIDO DE SUMINISTROS Y MATRIALES
¿REQUIERE DOTACIÓN DE SERVICIOS DE POSGRADO?
SI
1
NO
¿QUÉ CLASE DE SUMINISTRO ES?
ASEO
2
OFICINA
INGRESA SOLICITUD DE SUMINISTROS EN LA PÁGINA DEL PROVEEDOR
RESPONSABLE DEL PROCESO
PÁGINA WEB DE PACO
PROVEEDOR
¿EXISTE PRESUPUESTO PARA EL PEDIDO?
NO
REALIZAR PROFORMA DE APROBACIÓN EN PAGINA
RESPONSABLE DEL PROCESO
PÁGINA WEB DE PACO AUTORIZACIÓN DE PRESUPUESTO
SI
NOTA DE ENTRGA
PROVEEDOR
SUMINISTROS SOLICITADOS
RECEPTAR SUMINISTROS DEL PROVEEDOR CON LA NOTA DE ENTREGA
RESPONSABLE DEL PROCESO
4


4
COMPARAR LOS SUMINISTROS CON LA NOTA DE ENTREGA
RESPONSABLE DEL PROCESO
¿EL PEDIDO ESTÁ COMPLETO?
NO
5
SI
REALIZAR RECEPCIÓN DEL PEDIDO, FIRMAR Y ARCHIVAR UNA COPIA DE LA NOTA
RESPONABLE DEL PROCESO
NOTA DE ENTREGA FIRMADA
PROVEEDOR
COPIA DE NOTA DE ENTREGA
6
REALIZAR ENTREGA AL PERSONAL SOLICITANTE
RESPONSABLE DEL PROCESO
ARCHIVAR FORMULARIO DE PEDIDO DE SUMINSTRO
RESPONSABLE DEL PROCESO
3
RECOLECTAR INFORMACIÓN PARA GENERAR INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS
APLICAR LOS INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
7


7
ELABORAR INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PLAN DE MEJORA
APLICAR PLAN DE MEJORA AL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
FIN


1
PM.5-01 PROGRAMACIÓN ACADÉMICA
PS.9-01 MATRÍCULAS
LISTADO DE DOCENTES, ADMINISTRATIVOS Y ESTUDIANTES
PLANIFICAR SERVICIOS DE REFRIGERIO A DOCENTES, ADMINISTRATIVOS Y ESTUDIANTES DE POSGRADOS
RESPONSABLE DE POSGRADO
REALIZAR PEDIDO DE REFRIGERIOS
RESPONSABLE DE POSGRADO
PEDIDO DE REFRIGERIOS
PROVEEDOR
ENTREGAR REFRIGERIOS
RESPONSABLE DE POSGRADO
FIN


2
FORMULARIO PARA REQUERIMIENTO SUMINISTROS DE ASEO
ENVIAR FORMULARIO CON REQUERIMIENTO DE SUMINISTROS DE ASEO
SECRETARÍA FACULTAD
FORMULARIO LLENO PARA REQUERIMIENTO SUMINISTROS DE ASEO
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES
FORMULARIO AUTORIZADO VIA E-MAIL
ENTREGAR FORMULARIO AUTORIZADO DEL PEDIDO DE SUMINISTROS
SECRETARÍA FACULTAD
BODEGA
FORMULARIO AUTORIZADO
RETIRAR DE BODEGA EL PEDIDO
SERVICIOS GENERALES
FORMULARIO DE PEDIDO SELLO DE ENTREGADO
FORMULARIO DE PEDIDO SELLO DE ENTREGADO
ARCHIVAR UNA COPIA DEL FORMULARIO CON EL SELLO DE BODEGA DE ENTREGADO
SECRETARÍA FACULTAD
3
5
REPORTAR INCONSISTENCIAS EN LOS SUMINISTROS
RESPONSABLE DEL PROCESO
CORREO ELECTRÓNICO INFORMANDO
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES
NOTA DE ENTREGA CON OBSERVACIONES
PROVEEDOR
6

1. **PROPOSITO:** Atender y dar solución a aquellos requerimientos solicitados por personal administrativo, docente o estudiantes de la Facultad, referente a los inconvenientes de infraestructura.

2. **ALCANCE:** Instalaciones del Edificio y exteriores de la Facultad de Ciencias de la Educación de la PUCE.

3. **RESPONSABLE DEL PROCESO:**

   Responsable del Proceso: Persona que ha sido asignada como encargado de garantizar la planificación, ejecución, cumplimiento y medición de los indicadores del proceso.

4. **DEFINICIONE**

   DSG: Dirección de Servicios Generales de la Pontifica Universidad Católica del Ecuador.

5. **POLITICAS**

   - Todos los pedidos de solución de problemas de infraestructura deberán ser comunicados mediante correo electrónico al responsable del proceso.
   - Los requerimientos referentes de infraestructura estarán a cargo de la Dirección de Servicios Generales de la PUCE.

6. **INDICADORES**

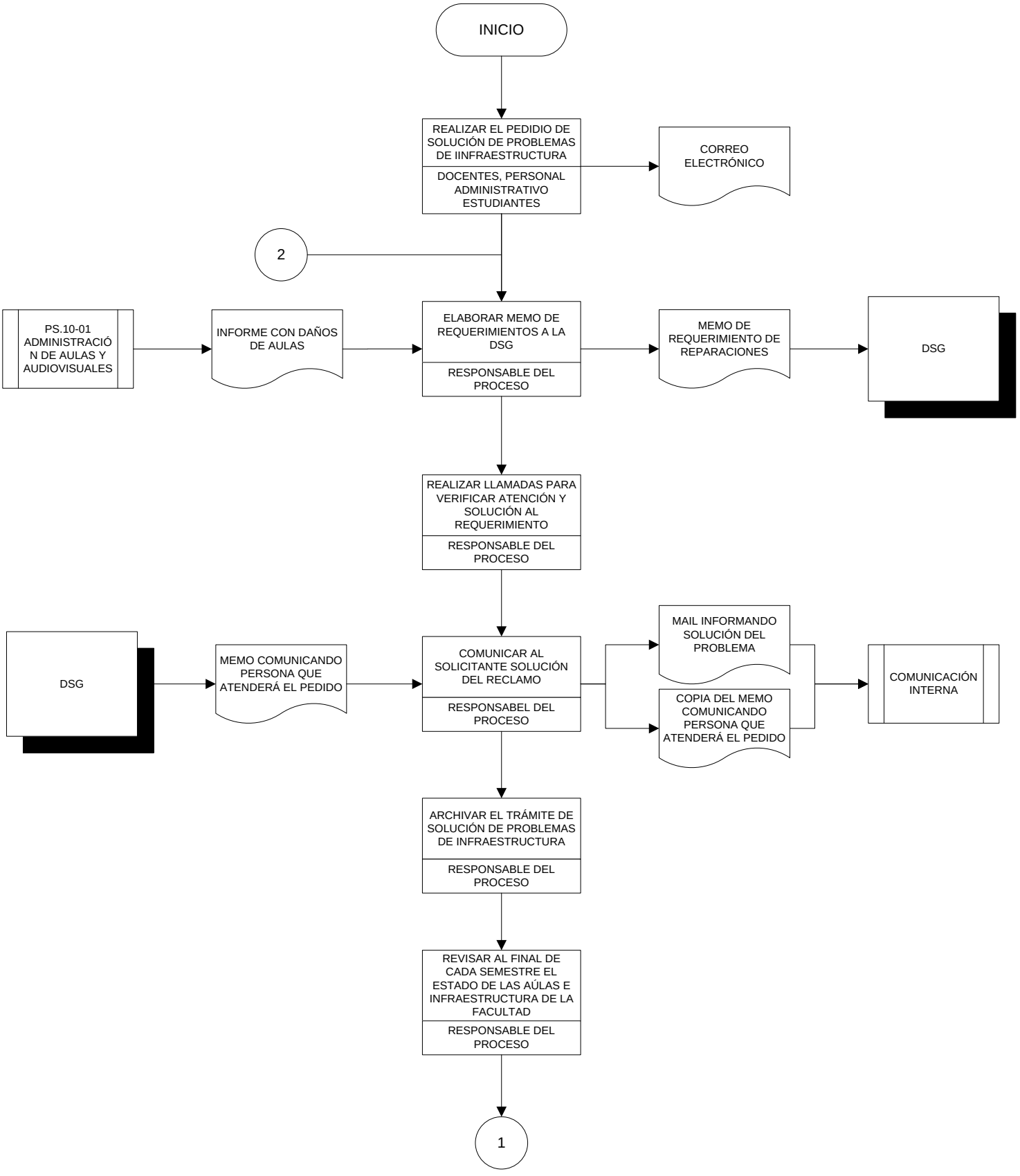
CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
IN.PS.10-03.1	Tiempo de solución	Fecha de solución del requerimiento – Fecha de entrega del requerimiento	Semestral
IN.PS.10-03.2	% de solución de problemas de infraestructura	(# de pedidos solucionados / # total de pedidos recibidos) * 100	Semestral

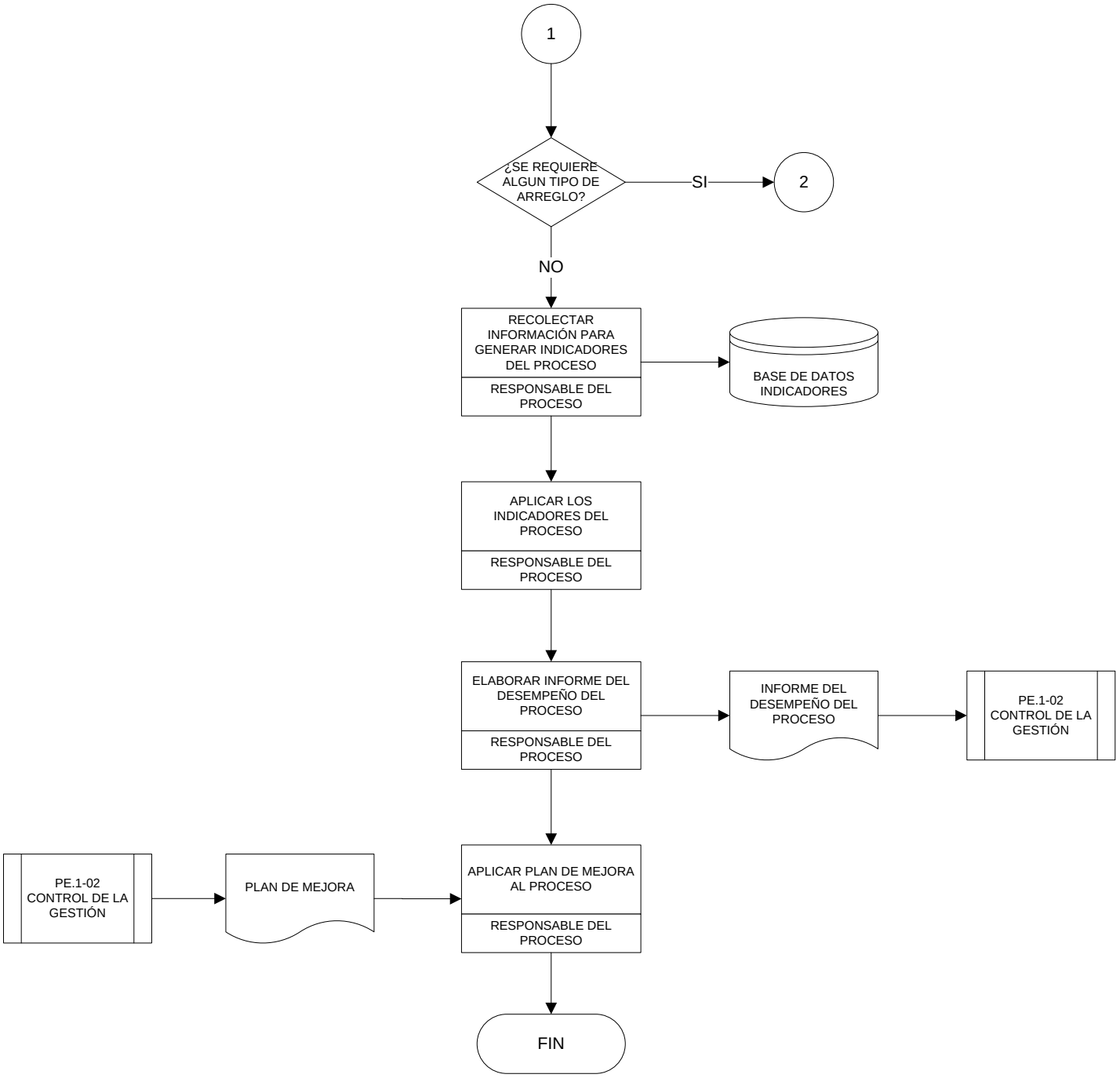
7. DOCUMENTOS

DOCUMENTOS	
Código	**Nombre**
Doc.PS.10-03.1	Correo electrónico con pedido de solución de problemas de infraestructura
Doc.PS.10-03.2	Memo a la DSG de requerimiento de reparaciones
Doc.PS.10-03.4	Mail informando solución del problema
Doc.PS.10-03.5	Copia del memo de la DSG comunicando persona que atenderá el pedido
Doc.PS.10-03.6	Informe de Desempeño del proceso

8. DIAGRAMA DE FLUJO

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:


INICIO
REALIZAR EL PEDIDIO DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE IINFRAESTRUCTURA
DOCENTES, PERSONAL ADMINISTRATIVO ESTUDIANTES
CORREO ELECTRÓNICO
2
PS.10-01 ADMINISTRACIÓN DE AULAS Y AUDIOVISUALES
INFORME CON DAÑOS DE AULAS
ELABORAR MEMO DE REQUERIMIENTOS A LA DSG
RESPONSABLE DEL PROCESO
MEMO DE REQUERIMIENTO DE REPARACIONES
DSG
REALIZAR LLAMADAS PARA VERIFICAR ATENCIÓN Y SOLUCIÓN AL REQUERIMIENTO
RESPONSABLE DEL PROCESO
DSG
MEMO COMUNICANDO PERSONA QUE ATENDERÁ EL PEDIDO
COMUNICAR AL SOLICITANTE SOLUCIÓN DEL RECLAMO
RESPONSABEL DEL PROCESO
MAIL INFORMANDO SOLUCIÓN DEL PROBLEMA
COPIA DEL MEMO COMUNICANDO PERSONA QUE ATENDERÁ EL PEDIDO
COMUNICACIÓN INTERNA
ARCHIVAR EL TRÁMITE DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE INFRAESTRUCTURA
RESPONSABLE DEL PROCESO
REVISAR AL FINAL DE CADA SEMESTRE EL ESTADO DE LAS AÚLAS E INFRAESTRUCTURA DE LA FACULTAD
RESPONSABLE DEL PROCESO
1


1
¿SE REQUIERE ALGUN TIPO DE ARREGLO?
SI
2
NO
RECOLECTAR INFORMACIÓN PARA GENERAR INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS INDICADORES
APLICAR LOS INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
ELABORAR INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PLAN DE MEJORA
APLICAR PLAN DE MEJORA AL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
FIN

1. **PROPOSITO:** Establecer y comunicar necesidades de capacitación de acuerdo a los perfiles de los cargos.

2. **ALCANCE:** Se aplica a todo el personal docente de la Facultad de Ciencias de la Educación.

3. **RESPONSABLE DEL PROCESO:**

   Decano Facultad: Responsable de la revisión y aprobación del listado de las necesidades de desarrollo de los docentes.

   Comisión de Comunicación Interna: Responsables de realizar la ejecución de charlas informativas planeadas en el POA para los docentes.

   Responsable del proceso: Encargado de realizar la ejecución, monitoreo y medición del proceso, mediante la aplicación de los indicadores de gestión.

4. **DEFINICIONES**

   Necesidades de desarrollo de personal: Documento general de las necesidades de capacitación.

5. **POLITICAS**

   - Se debe analizar las necesidades de capacitación de los docentes y determinar si alguna de estas se puede cubrir con las charlas informativas.
   - El Decano de la Facultad será el encargado de revisar y aprobar el docuento con las necesidades de desarrollo.
   - Las capacitaciones que se dicten y las charlas informativas a los docentes serán de carácter obligatorio para el personal involucrado.

6. **INDICADORES**

CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
IN.PS.11-01.1	Promedio de evaluación de cursos	Sumatoria de resultados obtenidos por docente /# de docentes que participaron en la capacitación	Semestral
IN.PS.11-01.2	Horas de capacitación por docente	Registro de horas por docente	Semestral
IN.PS.11-01.3	Temas cubiertos	#necesidades de capacitación	Semestral

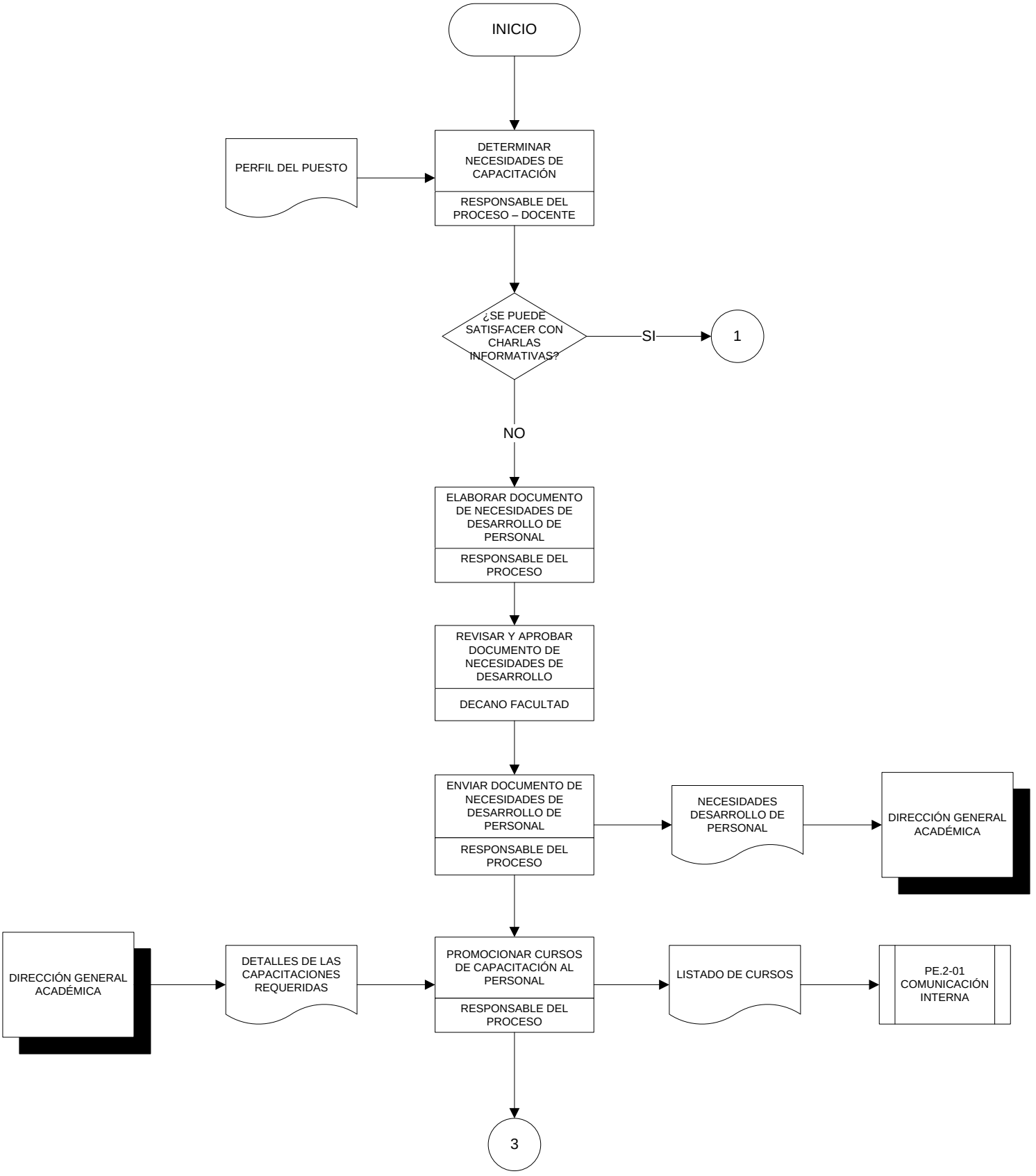
CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
	con las Charlas Informativas	cubiertas por las charlas/Total de necesidades detectadas * 100	
IN.PS.11-01.4	% de docentes con Becas Posgrado	(# de docentes que han obtenido licencia con sueldo para realizar estudios de postgrado / total de docentes)*100	Anual
IN.PS.11-01.5	% de docentes participación Seminarios	(# de docentes que han obtenido financiamiento institucional total para participar en seminarios internacionales en áreas de conocimiento de la Carrera/ total docentes) * 100	Anual
IN.PS.11-01.6	% docentes con año Sabático	(% de docentes que han tenido año sabático / total de Docentes)*100	Anual
IN.PS.11-01.7	Actualización Científica	N° de docentes asistentes/N° de docentes totales de la carrera	Anual

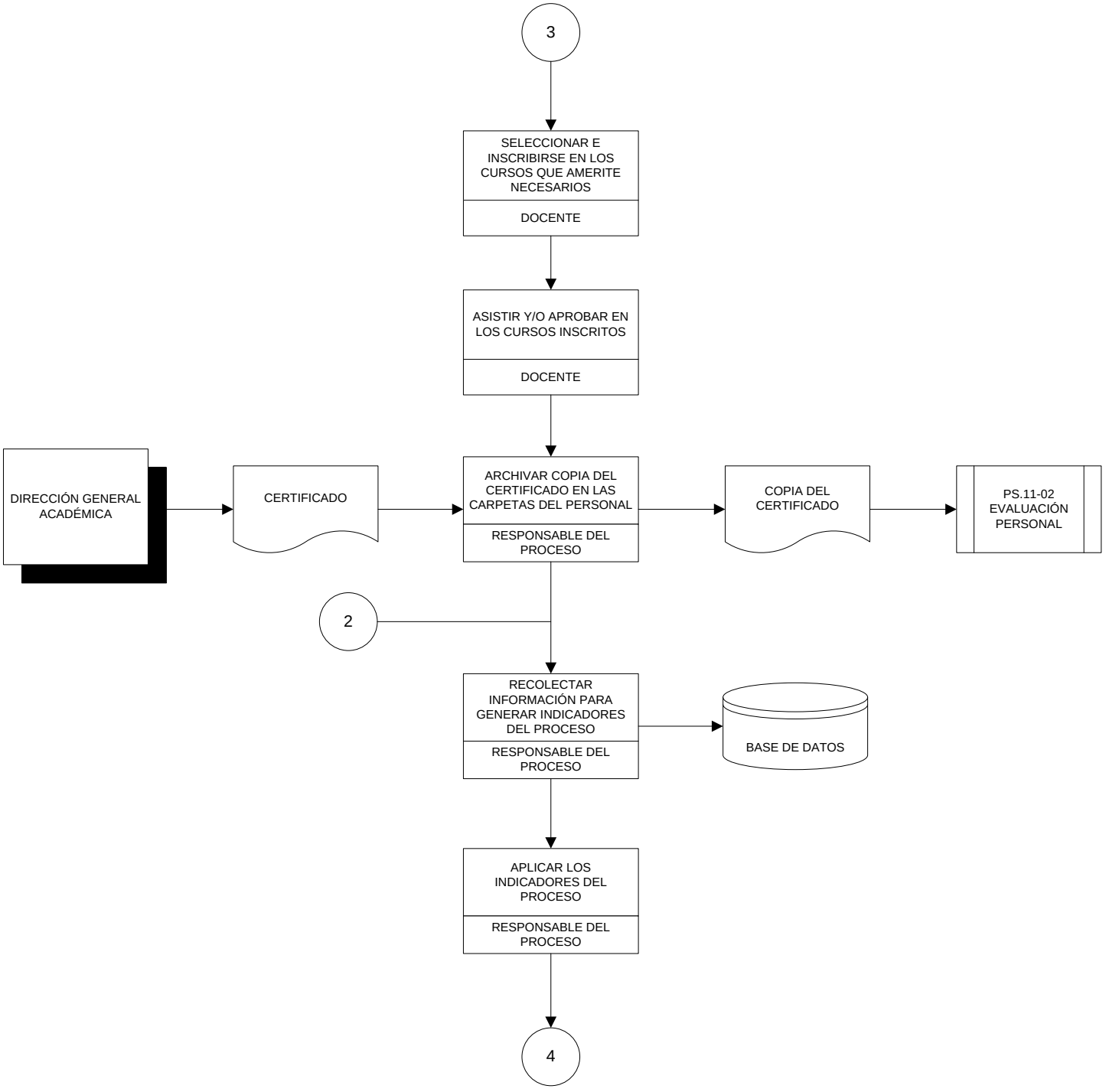
7. DOCUMENTOS

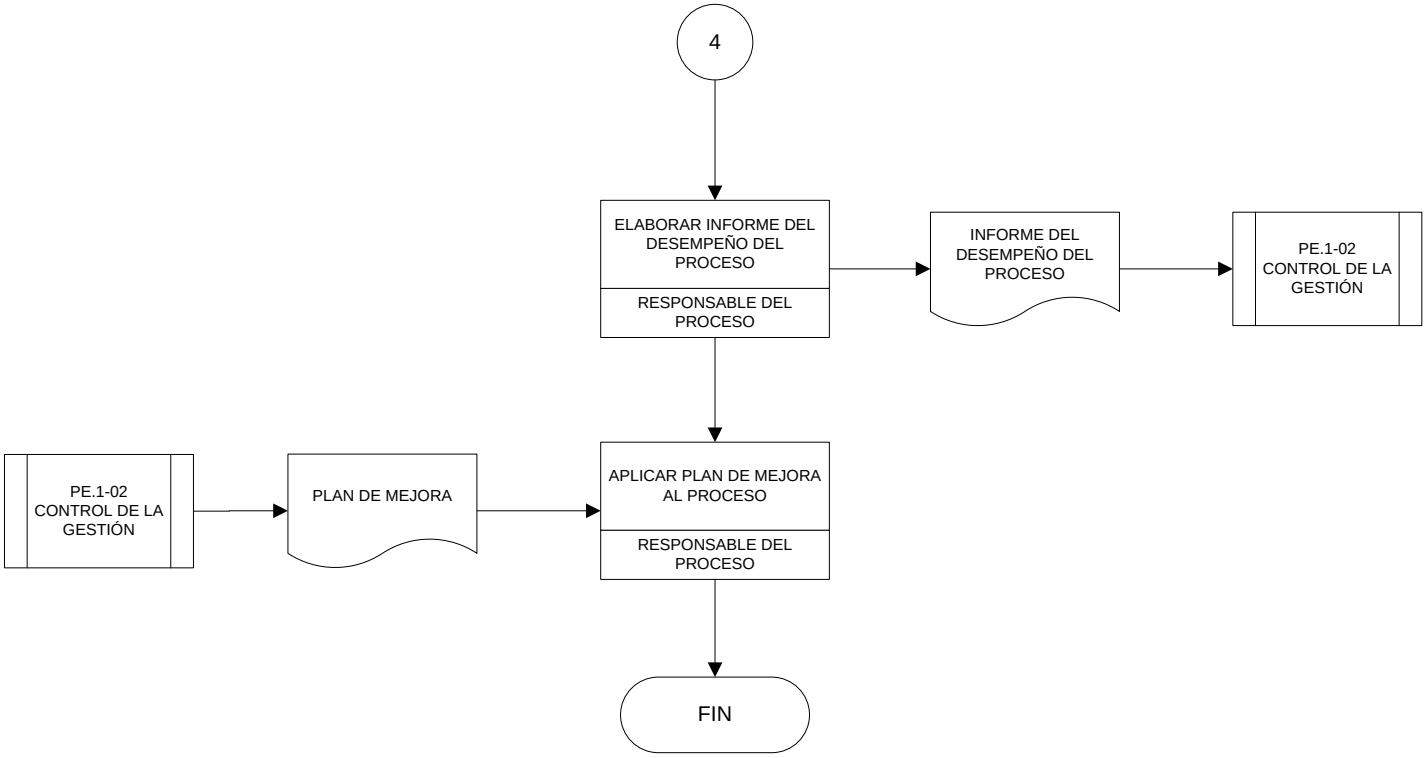
DOCUMENTOS	
Código	**Nombre**
Doc. PS.11-01.1	Necesidades de Desarrollo de Personal
Doc. PS.11-01.2	Listado de Cursos
Doc. PS.11-01.3	Copia del Certificado del Curso
Doc. PS.11-01.4	Calendario de Charlas Informativas Docentes
Doc. PS.11-01.5	Informe de Desempeño del Proceso

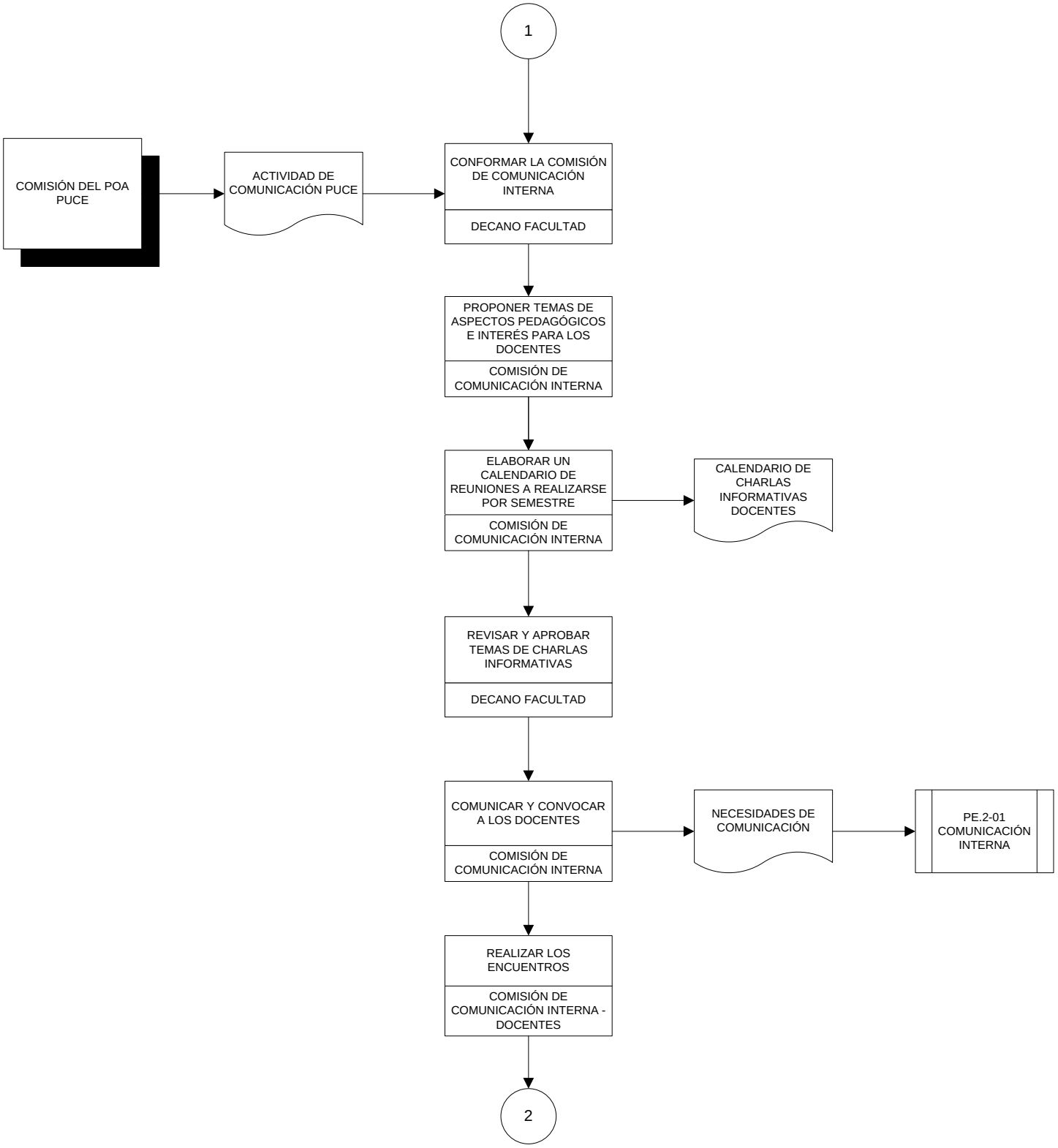
8. DIAGRAMA DE FLUJO

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:


INICIO
PERFIL DEL PUESTO
DETERMINAR NECESIDADES DE CAPACITACIÓN
RESPONSABLE DEL PROCESO – DOCENTE
¿SE PUEDE SATISFACER CON CHARLAS INFORMATIVAS?
SI
1
NO
ELABORAR DOCUMENTO DE NECESIDADES DE DESARROLLO DE PERSONAL
RESPONSABLE DEL PROCESO
REVISAR Y APROBAR DOCUMENTO DE NECESIDADES DE DESARROLLO
DECANO FACULTAD
ENVIAR DOCUMENTO DE NECESIDADES DE DESARROLLO DE PERSONAL
RESPONSABLE DEL PROCESO
NECESIDADES DESARROLLO DE PERSONAL
DIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA
DIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA
DETALLES DE LAS CAPACITACIONES REQUERIDAS
PROMOCIONAR CURSOS DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL
RESPONSABLE DEL PROCESO
LISTADO DE CURSOS
PE.2-01 COMUNICACIÓN INTERNA
3


3
SELECCIONAR E INSCRIBIRSE EN LOS CURSOS QUE AMERITE NECESARIOS
DOCENTE
ASISTIR Y/O APROBAR EN LOS CURSOS INSCRITOS
DOCENTE
DIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA
CERTIFICADO
ARCHIVAR COPIA DEL CERTIFICADO EN LAS CARPETAS DEL PERSONAL
RESPONSABLE DEL PROCESO
COPIA DEL CERTIFICADO
PS.11-02 EVALUACIÓN PERSONAL
2
RECOLECTAR INFORMACIÓN PARA GENERAR INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS
APLICAR LOS INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
4


4
ELABORAR INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PLAN DE MEJORA
APLICAR PLAN DE MEJORA AL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
FIN


1
COMISIÓN DEL POA PUCE
ACTIVIDAD DE COMUNICACIÓN PUCE
CONFORMAR LA COMISIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA
DECANO FACULTAD
PROPONER TEMAS DE ASPECTOS PEDAGÓGICOS E INTERÉS PARA LOS DOCENTES
COMISIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA
ELABORAR UN CALENDARIO DE REUNIONES A REALIZARSE POR SEMESTRE
COMISIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA
CALENDARIO DE CHARLAS INFORMATIVAS DOCENTES
REVISAR Y APROBAR TEMAS DE CHARLAS INFORMATIVAS
DECANO FACULTAD
COMUNICAR Y CONVOCAR A LOS DOCENTES
COMISIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA
NECESIDADES DE COMUNICACIÓN
PE.2-01 COMUNICACIÓN INTERNA
REALIZAR LOS ENCUENTROS
COMISIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA - DOCENTES
2

1. **PROPOSITO:** Realizar la evaluación al personal docente de la Facultad y analizar los resultados obtenidos para determinar si es eficiente el desempeño de las actividades ejecutadas.

2. **ALCANCE:** Docentes de Pregrado y Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la PUCE.

3. **RESPONSABLE DEL PROCESO:**

   Responsable del Proceso: Persona que ha sido asignada como encargado de garantizar la planificación, ejecución, cumplimiento y medición de los indicadores del proceso.

   Decano Facultad: Encargada de realizar el análisis de los resultados obtenidos y la retroalimentación al personal docente.

4. **DEFINICIONES**

   Evaluación Específica: Evaluación aplicada al personal docente de la Facultad, elaborado en función al cumplimiento de los indicadores que se reflejan en los procesos.

   Evaluación Universal Docente: Evaluación realizada por la DGA dónde el estudiante califica el desempeño de cada docente.

   DGA: Dirección General Académica de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

5. **POLITICAS**

   - Adicional a la evaluación universal docente realizada por la DGA, se procederá a aplicar evaluación específica a cada docente de la Facultad.
   - El responsable del proceso se encargará de realizar la planificación de las fechas que serán realizadas las Evaluaciones de la Facultad en cada semestre.
   - Si algún docente tiene una evaluación que no es satisfactoria se procederá a realizar retroalimentación requerida
   - El Decano de la Facultad deberá realizar reconocimiento público a aquellos docentes que tengan una evaluación satisfactoria.

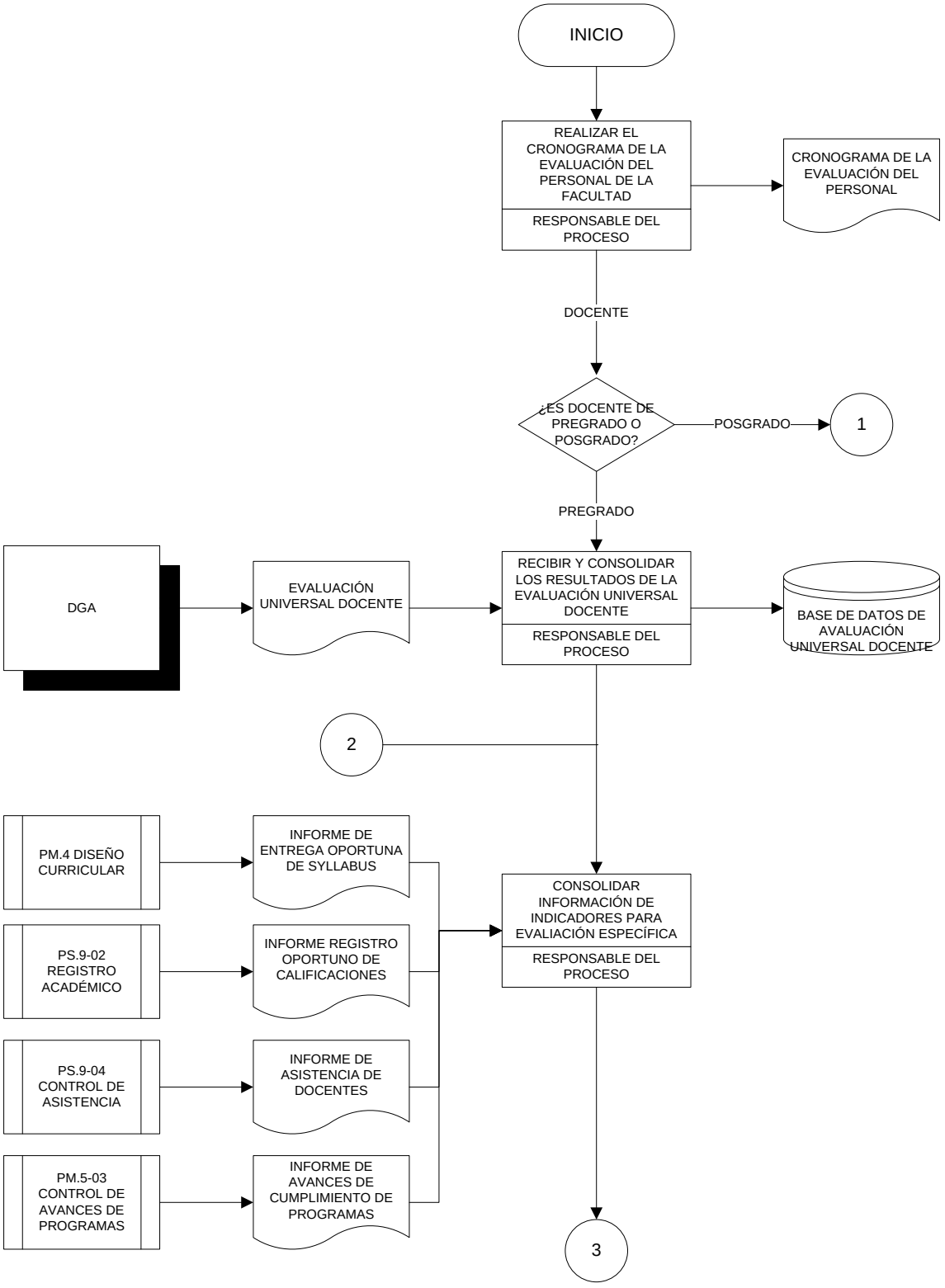
6. INDICADORES

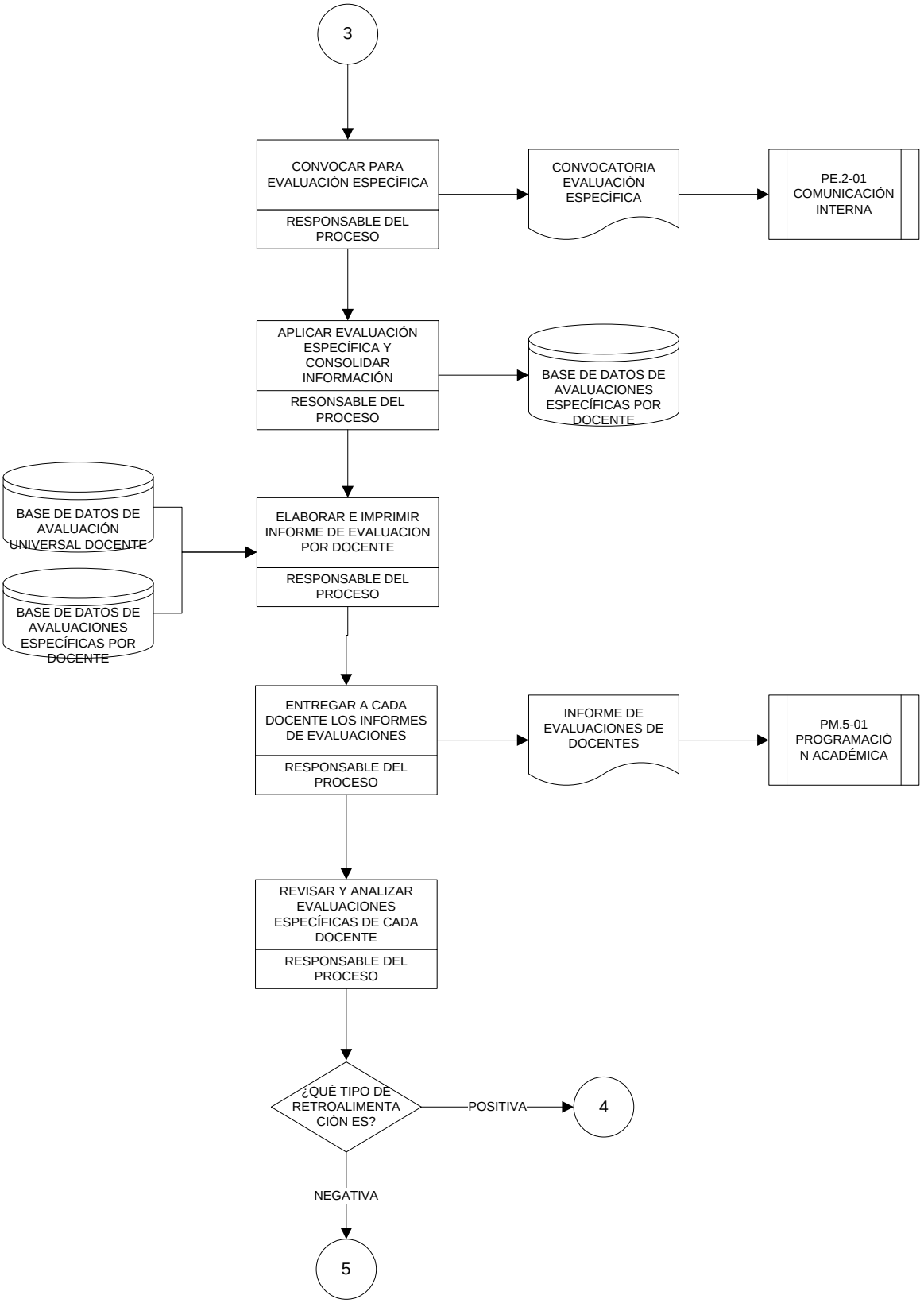
CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
IN.PS.11-02.1	Evaluación no Satisfactoria	# de docentes con resultados no satisfactorios	Semestral
IN.PS.11-02.2	Evaluación Satisfactoria	# de docentes con resultados con satisfactorios	Semestral
IN.PS.11-02.3	% de docentes que requieren retroalimentación	(# de docentes con resultados no satisfactorios / # total de personal de la facultad) * 100	Semestral
IN.PS.11-02	Calidad de Dedicación	Sumatoria horas semanales de contrato de todos los profesores (TC,MT,TP) / Sumatoria horas clase dictadas semanalmente por todos los docentes) -1	Semestral
IN.PS.11-02.4	Eficiencia Docente	Estudiantes equivalentes a TC/profesores equivalentes a TC	Semestral

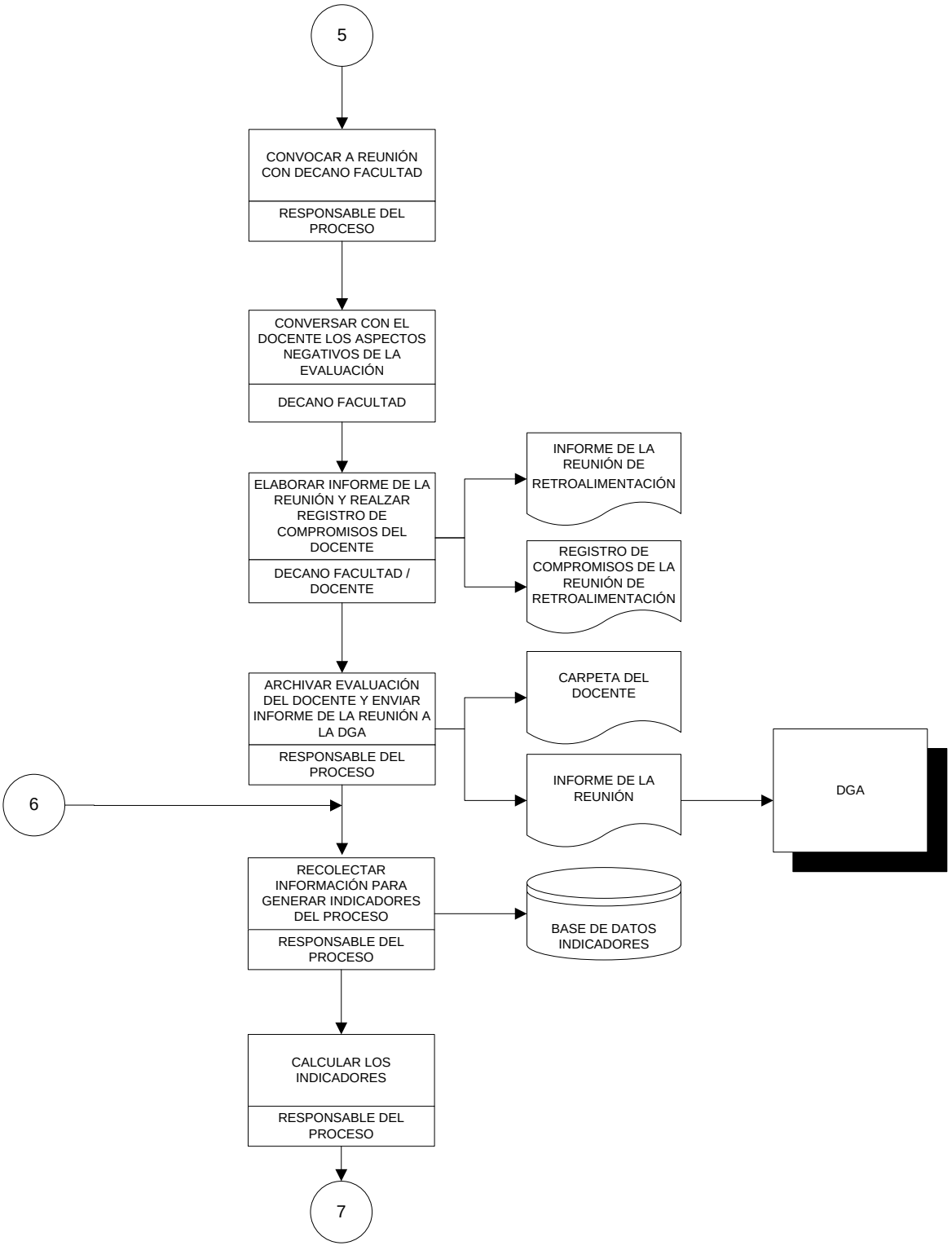
7. DOCUMENTOS

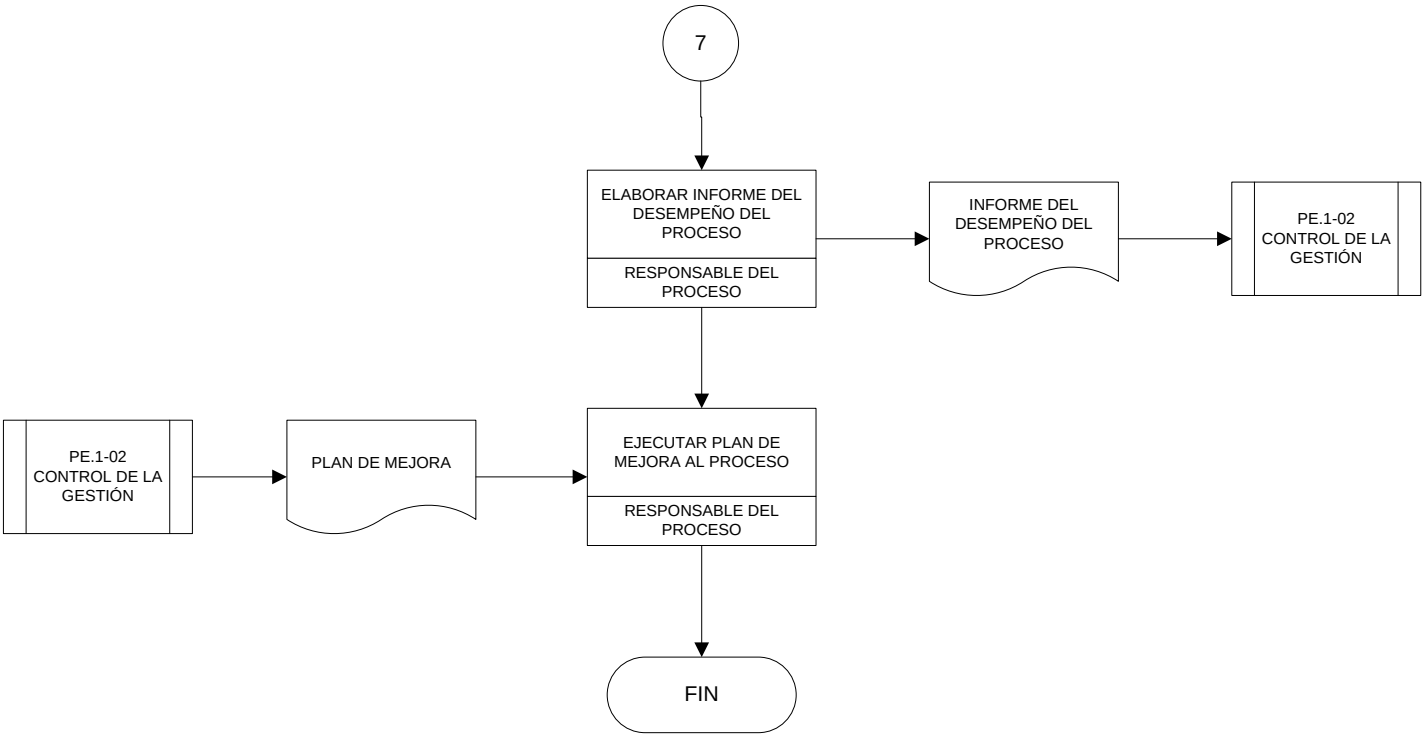
DOCUMENTOS	
Código	**Nombre**
Doc.PS.11-02.1	Cronograma de la Evaluación del Personal
Doc.PS.11-02.2	Convocatoria para evaluación Específica Informe de Evaluaciones Docentes
Doc.PS.11-02.3	Informe de Reunión de Retroalimentación
Doc.PS.11-02.4	Registro de Compromisos Docentes de la Reunión de Retroalimentación
Doc.PS.11-02.5	Informe del Desempeño del Proceso
Doc.PS.11-02.6	Registro de compromisos Personal Administrativo de la reunión de retroalimentación
Doc.PS.11-02.7	Certificado de reconocimiento buen desempeño Laboral

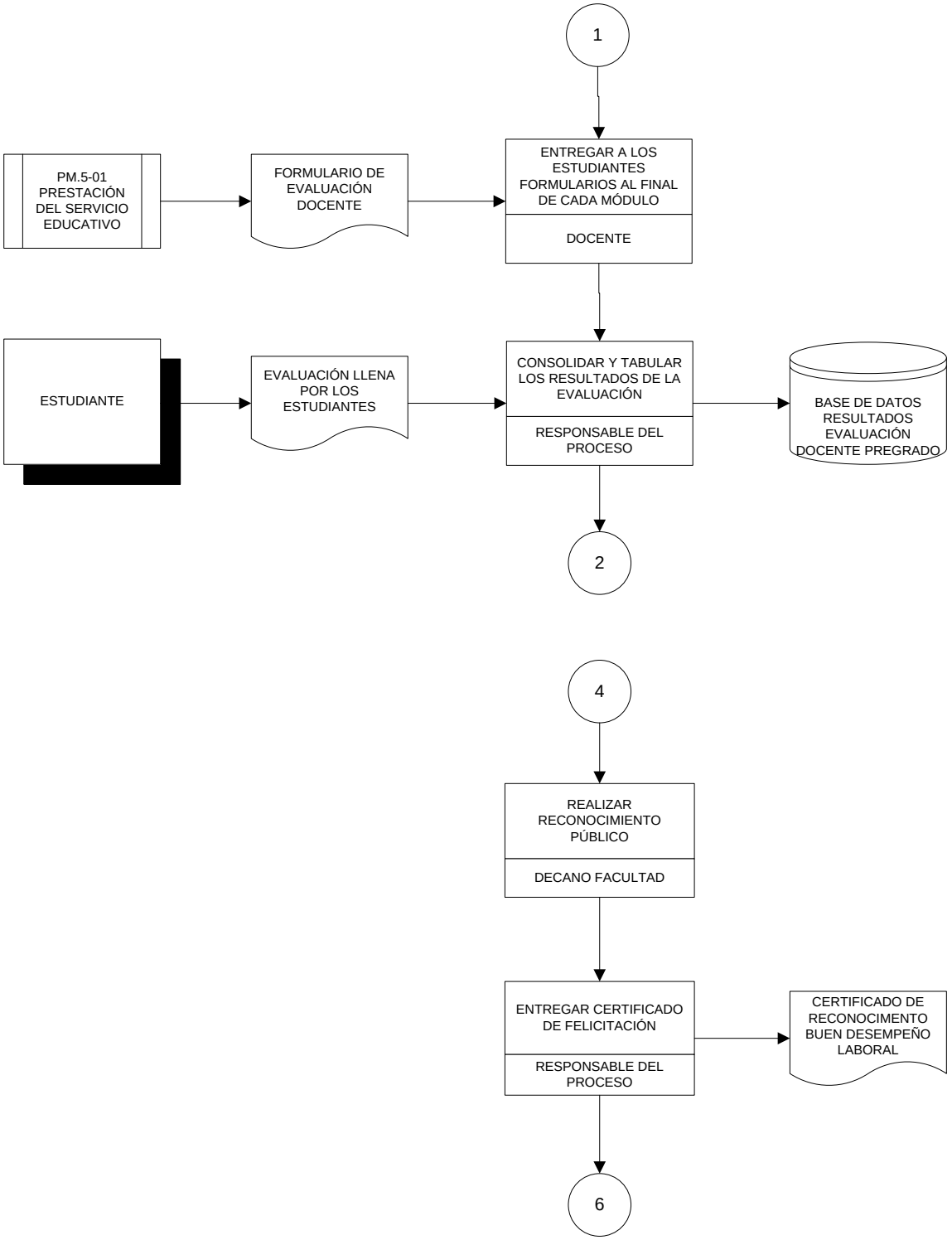
8. DIAGRAMA DE FLUJO


INICIO
REALIZAR EL CRONOGRAMA DE LA EVALUACIÓN DEL PERSONAL DE LA FACULTAD
RESPONSABLE DEL PROCESO
CRONOGRAMA DE LA EVALUACIÓN DEL PERSONAL
DOCENTE
¿ES DOCENTE DE PREGRADO O POSGRADO?
POSGRADO
1
PREGRADO
DGA
EVALUACIÓN UNIVERSAL DOCENTE
RECIBIR Y CONSOLIDAR LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN UNIVERSAL DOCENTE
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS DE AVALUACIÓN UNIVERSAL DOCENTE
2
PM.4 DISEÑO CURRICULAR
INFORME DE ENTREGA OPORTUNA DE SYLLABUS
PS.9-02 REGISTRO ACADÉMICO
INFORME REGISTRO OPORTUNO DE CALIFICACIONES
PS.9-04 CONTROL DE ASISTENCIA
INFORME DE ASISTENCIA DE DOCENTES
PM.5-03 CONTROL DE AVANCES DE PROGRAMAS
INFORME DE AVANCES DE CUMPLIMIENTO DE PROGRAMAS
CONSOLIDAR INFORMACIÓN DE INDICADORES PARA EVALIACIÓN ESPECÍFICA
RESPONSABLE DEL PROCESO
3


3
CONVOCAR PARA EVALUACIÓN ESPECÍFICA
RESPONSABLE DEL PROCESO
CONVOCATORIA EVALUACIÓN ESPECÍFICA
PE.2-01 COMUNICACIÓN INTERNA
APLICAR EVALUACIÓN ESPECÍFICA Y CONSOLIDAR INFORMACIÓN
RESONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS DE AVALUACIONES ESPECÍFICAS POR DOCENTE
BASE DE DATOS DE AVALUACIÓN UNIVERSAL DOCENTE
BASE DE DATOS DE AVALUACIONES ESPECÍFICAS POR DOCENTE
ELABORAR E IMPRIMIR INFORME DE EVALUACION POR DOCENTE
RESPONSABLE DEL PROCESO
ENTREGAR A CADA DOCENTE LOS INFORMES DE EVALUACIONES
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME DE EVALUACIONES DE DOCENTES
PM.5-01 PROGRAMACIÓN ACADÉMICA
REVISAR Y ANALIZAR EVALUACIONES ESPECÍFICAS DE CADA DOCENTE
RESPONSABLE DEL PROCESO
¿QUÉ TIPO DE RETROALIMENTACIÓN ES?
POSITIVA
4
NEGATIVA
5


5
CONVOCAR A REUNIÓN CON DECANO FACULTAD
RESPONSABLE DEL PROCESO
CONVERSAR CON EL DOCENTE LOS ASPECTOS NEGATIVOS DE LA EVALUACIÓN
DECANO FACULTAD
ELABORAR INFORME DE LA REUNIÓN Y REALZAR REGISTRO DE COMPROMISOS DEL DOCENTE
DECANO FACULTAD / DOCENTE
INFORME DE LA REUNIÓN DE RETROALIMENTACIÓN
REGISTRO DE COMPROMISOS DE LA REUNIÓN DE RETROALIMENTACIÓN
ARCHIVAR EVALUACIÓN DEL DOCENTE Y ENVIAR INFORME DE LA REUNIÓN A LA DGA
RESPONSABLE DEL PROCESO
CARPETA DEL DOCENTE
INFORME DE LA REUNIÓN
DGA
6
RECOLECTAR INFORMACIÓN PARA GENERAR INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS INDICADORES
CALCULAR LOS INDICADORES
RESPONSABLE DEL PROCESO
7


7
ELABORAR INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PLAN DE MEJORA
EJECUTAR PLAN DE MEJORA AL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
FIN


1
PM.5-01 PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO
FORMULARIO DE EVALUACIÓN DOCENTE
ENTREGAR A LOS ESTUDIANTES FORMULARIOS AL FINAL DE CADA MÓDULO
DOCENTE
ESTUDIANTE
EVALUACIÓN LLENA POR LOS ESTUDIANTES
CONSOLIDAR Y TABULAR LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS RESULTADOS EVALUACIÓN DOCENTE PREGRADO
2
4
REALIZAR RECONOCIMIENTO PÚBLICO
DECANO FACULTAD
ENTREGAR CERTIFICADO DE FELICITACIÓN
RESPONSABLE DEL PROCESO
CERTIFICADO DE RECONOCIMENTO BUEN DESEMPEÑO LABORAL
6

1. **PROPOSITO:** Dotar de personal académico idóneo para la prestación del servicio educativo, en base a las necesidades y requerimientos de la Facultad de Ciencias de la Educación y de la Universidad.

2. **ALCANCE:** Se aplica para la selección de personal docente tanto de nivel de pregrado como de posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación.

3. **RESPONSABLE DEL PROCESO:**

   Secretaría Facultad: Responsable de la coordinación de la logística de la selección, como es el cronograma de entrevistas, y el manejo de la documentación de contratación del personal.

   Decano Facultad: Responsable de realizar entrevista a candidatos y elegir a la persona que se acerque más al perfil requerido.

   Responsable del proceso: Encargado de realizar la ejecución, monitoreo y medición del proceso, mediante la aplicación de los indicadores de gestión.

4. **DEFINICIONES**

   Carpetas del personal: Archivo en el cuál consta la vida laboral de cada uno de los docentes detallando su nivel académico, cursos realizados, experiencia laboral, entre otros aspectos necesarios.

   Perfil del Docente: Documento que detalla la información más importante del puesto del docente a cubrir como son: las habilidades, actitudes, aptitudes, formación, experiencia, entre otros; que deben cumplir los candidatos que aplican al puesto.

   Entidades de Control: Lineamientos de la Dirección de Recursos Humanos de la PUCE y los requerimientos establecidos por la Ley de Educación Superior necesarios para determinar el perfil de cada docente.

5. **POLITICAS**

   - Actualmente la Facultad de Ciencias de la Educación tienen un exceso de personal docente de pregrado, por lo que se deberá tener en cuenta este ítem si se quiere realizar nuevas contrataciones.
   - Se deberá verificar en primera instancia si existe personal en otras unidades académicas de la PUCE, que puedan cubrir el cargo disponible, analizando si se cumple con el perfil del docente.

- El docente solo podrá iniciar sus labores en la Facultad de Ciencias de la Educación una vez haya firmado el contrato de trabajo en la Dirección de Recursos Humanos.
- Para el proceso se deberá seguir la normas de la Dirección General Académica.

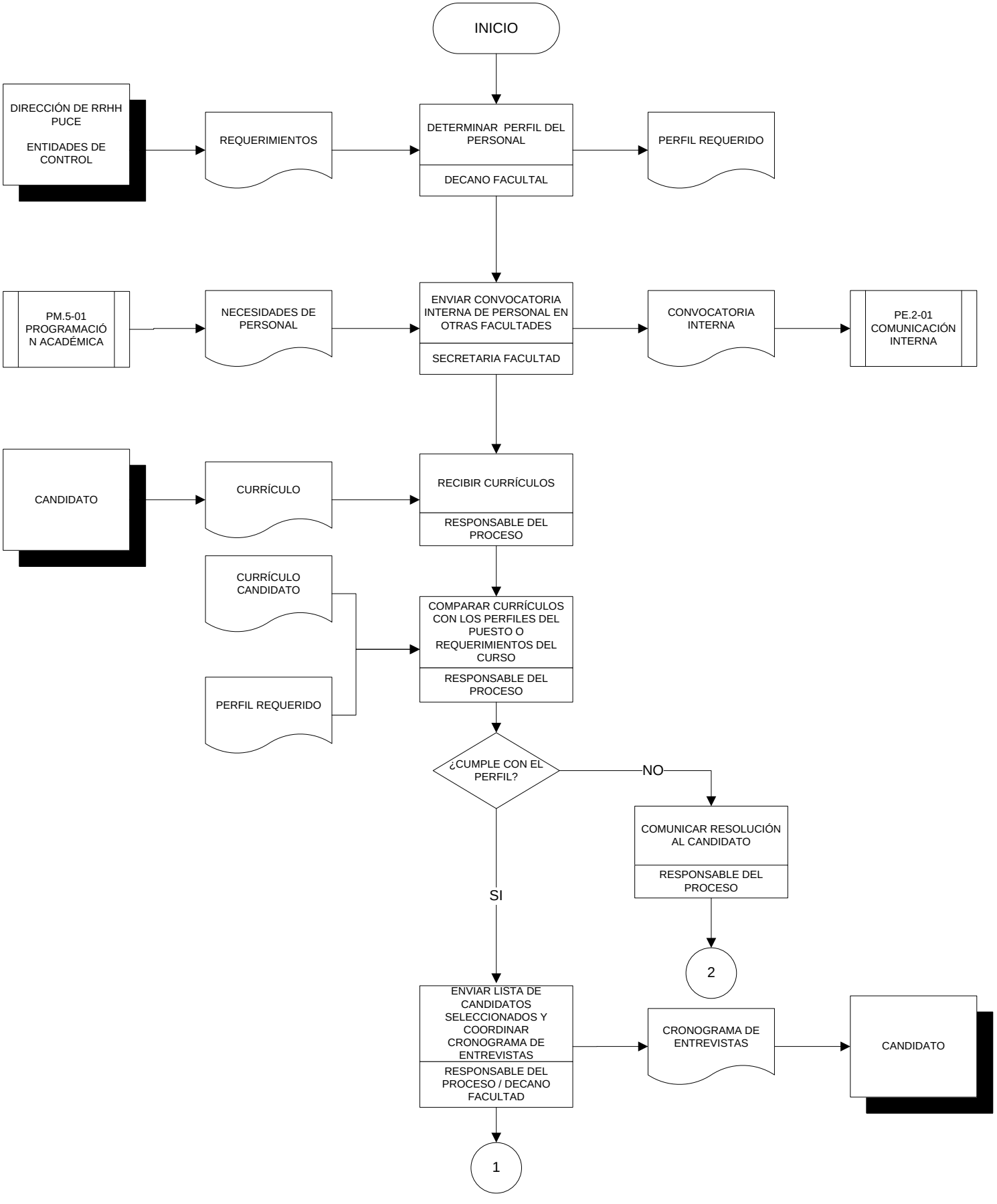
6. INDICADORES

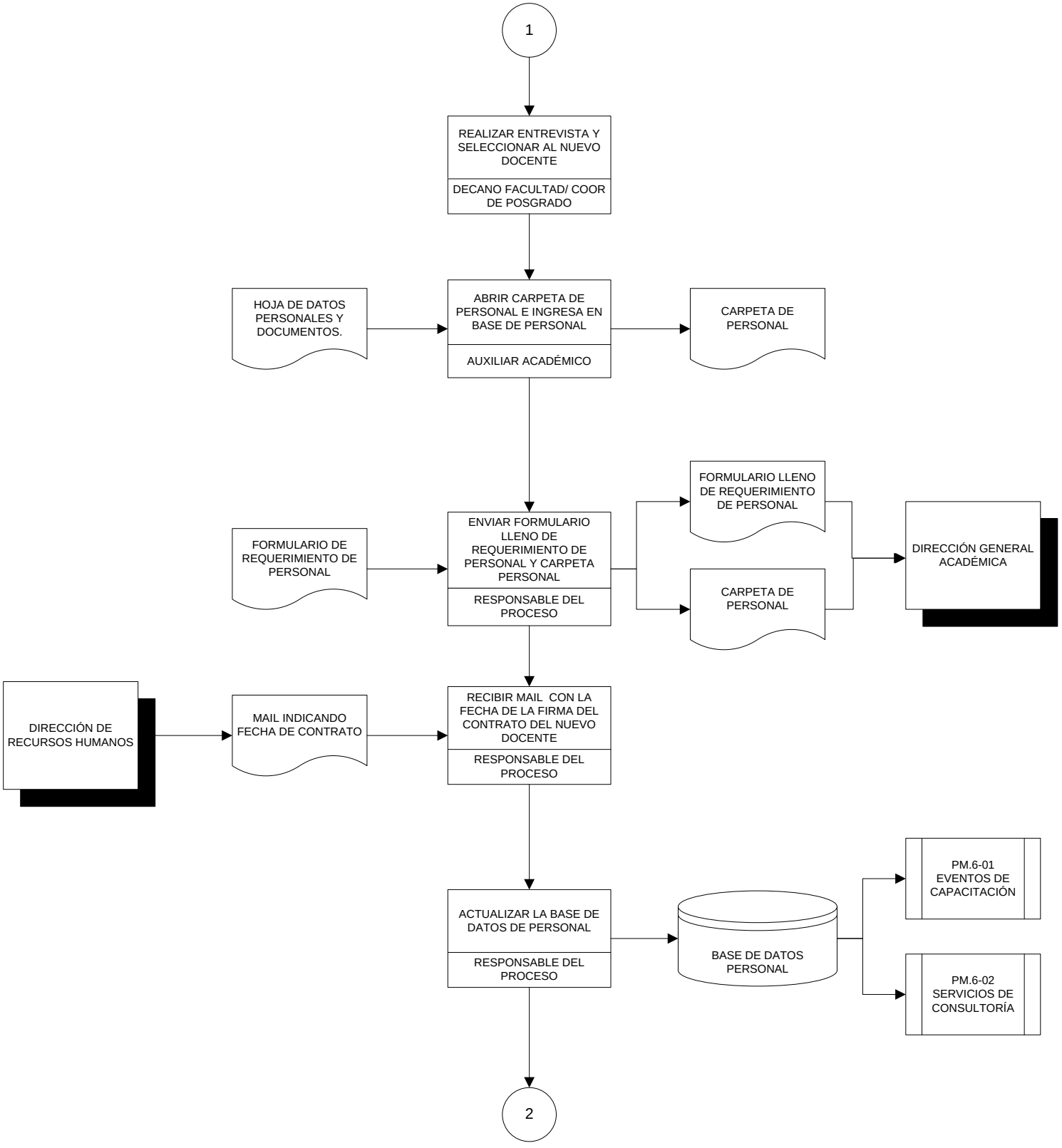
CODIGO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FRECUENCIA
IN.PS.11-03.1	Tasa de crecimiento Docente	(# de Docentes periodo actual- #de docentes periodo anterior) / # de docentes periodo actual * 100	Anual
IN.PS.11-03.2	% del Personal Docente Pregrado	# de docentes pregrado/ total de docentes * 100	Anual
IN.PS.11-03.3	% del Personal Docente Posgrado	# de docentes posgrado/ total docentes * 100	Anual
IN.PS.11-03.4	% del renuncias o terminación de contratos	# de docentes que han renunciado o se cancelo el contrato/ total de docentes contratados	Anual
IN.PS.11-03.5	Especificidad docente	(# de docentes que poseen títulos que corresponden al área del conocimiento en la que imparten su enseñanza/ total docentes)*100	Anual
IN.PS.11-03.6	Experiencia Docente	Promedio de años de experiencia docente de los profesores, en la carrera o carreras afines. Escala en años	Anual
IN.PS.11-03.7	Experiencia Profesional	Promedio de años de experiencia profesional que no sea de docencia Universitaria de los profesores de la carrera.	Anual
IN.PS.11-03.8	Formación pedagógica, andragógica	Promedio del N° de créditos en pedagogía que tiene el cuerpo docente de la carrera. Un crédito equivale a 16 horas presenciales de clase.	Anual

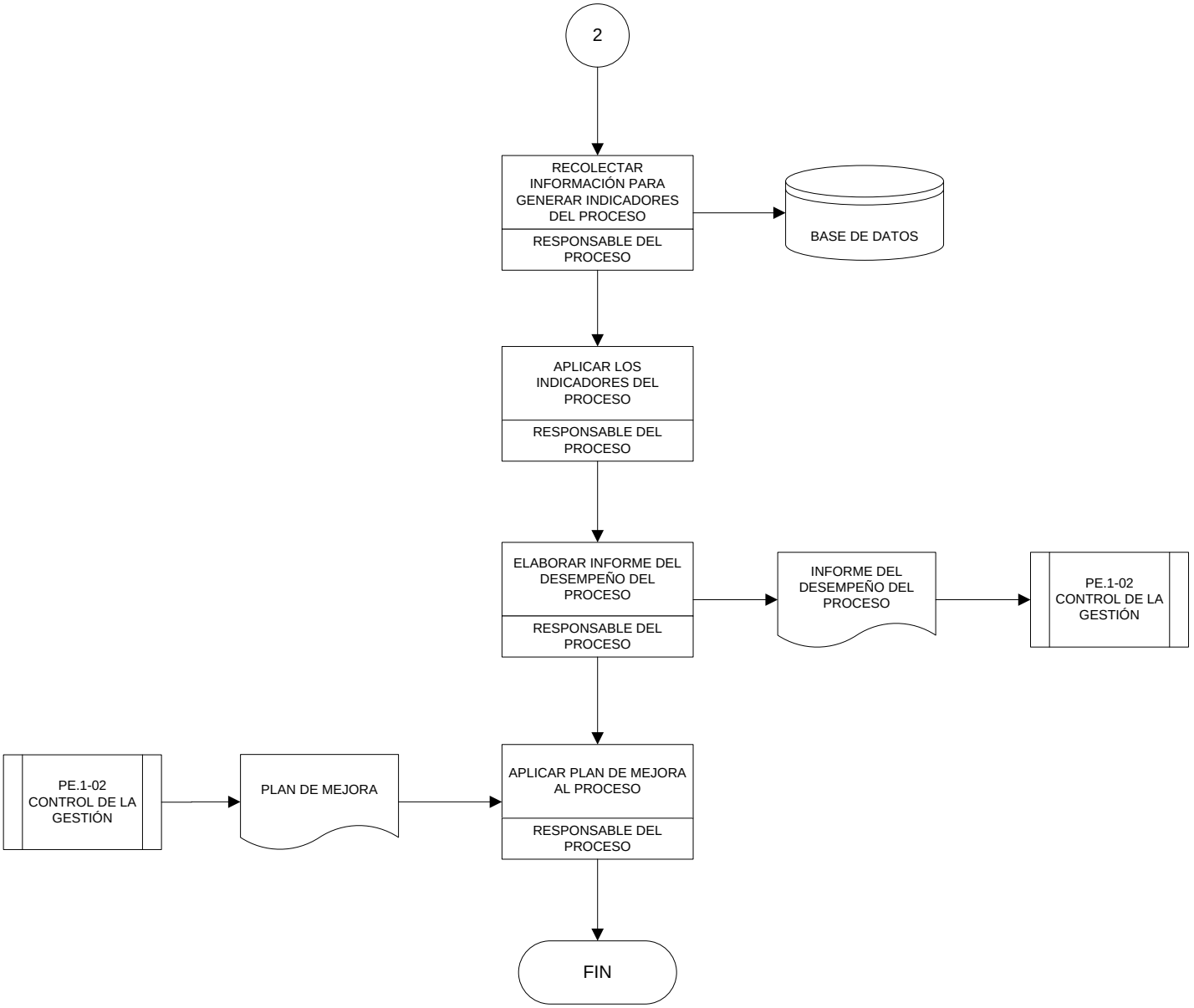
7. DOCUMENTOS

DOCUMENTOS	
Código	**Nombre**
Doc. PS.11-03.1	Perfil Requerido
Doc. PS.11-03.2	Convocatoria Interna
Doc. PS.11-03.3	Cronograma de Entrevistas Candidatos
Doc. PS.11-03.4	Carpeta de Personal
Doc. PS.11-03.5	Formulario de Requerimiento de Personal
Doc. PS.11-03.6	Informe de Desempeño del Proceso

8. DIAGRAMA DE FLUJO


INICIO
DIRECCIÓN DE RRHH PUCE
ENTIDADES DE CONTROL
REQUERIMIENTOS
DETERMINAR PERFIL DEL PERSONAL
DECANO FACULTAL
PERFIL REQUERIDO
PM.5-01 PROGRAMACIÓN ACADÉMICA
NECESIDADES DE PERSONAL
ENVIAR CONVOCATORIA INTERNA DE PERSONAL EN OTRAS FACULTADES
SECRETARIA FACULTAD
CONVOCATORIA INTERNA
PE.2-01 COMUNICACIÓN INTERNA
CANDIDATO
CURRÍCULO
RECIBIR CURRÍCULOS
RESPONSABLE DEL PROCESO
CURRÍCULO CANDIDATO
PERFIL REQUERIDO
COMPARAR CURRÍCULOS CON LOS PERFILES DEL PUESTO O REQUERIMIENTOS DEL CURSO
RESPONSABLE DEL PROCESO
¿CUMPLE CON EL PERFIL?
NO
COMUNICAR RESOLUCIÓN AL CANDIDATO
RESPONSABLE DEL PROCESO
2
SI
ENVIAR LISTA DE CANDIDATOS SELECCIONADOS Y COORDINAR CRONOGRAMA DE ENTREVISTAS
RESPONSABLE DEL PROCESO / DECANO FACULTAD
CRONOGRAMA DE ENTREVISTAS
CANDIDATO
1


1
REALIZAR ENTREVISTA Y SELECCIONAR AL NUEVO DOCENTE
DECANO FACULTAD/ COOR DE POSGRADO
HOJA DE DATOS PERSONALES Y DOCUMENTOS.
ABRIR CARPETA DE PERSONAL E INGRESA EN BASE DE PERSONAL
AUXILIAR ACADÉMICO
CARPETA DE PERSONAL
FORMULARIO DE REQUERIMIENTO DE PERSONAL
ENVIAR FORMULARIO LLENO DE REQUERIMIENTO DE PERSONAL Y CARPETA PERSONAL
RESPONSABLE DEL PROCESO
FORMULARIO LLENO DE REQUERIMIENTO DE PERSONAL
CARPETA DE PERSONAL
DIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
MAIL INDICANDO FECHA DE CONTRATO
RECIBIR MAIL CON LA FECHA DE LA FIRMA DEL CONTRATO DEL NUEVO DOCENTE
RESPONSABLE DEL PROCESO
ACTUALIZAR LA BASE DE DATOS DE PERSONAL
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS PERSONAL
PM.6-01 EVENTOS DE CAPACITACIÓN
PM.6-02 SERVICIOS DE CONSULTORÍA
2


2
RECOLECTAR INFORMACIÓN PARA GENERAR INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
BASE DE DATOS
APLICAR LOS INDICADORES DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
ELABORAR INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
INFORME DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PE.1-02 CONTROL DE LA GESTIÓN
PLAN DE MEJORA
APLICAR PLAN DE MEJORA AL PROCESO
RESPONSABLE DEL PROCESO
FIN

ANEXO N° 5

TOTAL DE INDICADORES CEAACES Y PROPUESTOS

TOTAL DE INDICADORES CEAACES Y PROPUESTOS

TIPO	CODIGO	PROCESOS	NOMBRE DEL INDICADOR	PROPUESTO POR EL CEAACES	PROPUESTO POR LOS AUTORES
INTERNOS	PE.1-01	**Planificación Estratégica y Operativa**	% de Docentes y Estudiantes que conocen la Misión y Visión de la Facultad	X	
			Cumplimiento de proyectos		X
			Cumplimiento de avance del POA		X
	PE.1-02	**Control de Gestión**	% de Indicadores dentro del Rango Permitido		X
			% de Eficacia de las Propuestas de Mejora		X
			Eficacia de las Oportunidades de Mejora		X
	PE.2-01	**Comunicación Interna**	% de Docentes y Estudiantes que conocen la Misión y Visión de la Facultad	X	
			% de Docentes que conocen la Misión y Visión de la Facultad	X	
			% de Estudiantes que conocen la Misión y Visión de la Facultad	X	
			% de estudiantes de la carrera que conocen el perfil de egreso.	X	
			% de Cumplimiento del Plan de Comunicación		X
			Eficiencia de cada uno de los medios		X
	PE.2.02	**Promoción de la Facultad**	Cumplimiento del Plan de Promoción de la Facultad		X
			Incremento de estudiantes inscritos en carreras pregrado		X
			Incremento de estudiantes inscritos en carreras posgrado		X
			Incremento de estudiantes inscritos en eventos culturales y académicos		X
			Incremento de personas inscritos en eventos de capacitación		X
	PE.3.01	**Monitoreo de Satisfacción Clientes**	Nivel de satisfacción de los clientes		X
			Nivel de satisfacción de docentes y administrativos		X
			Nivel de satisfacción de los estudiantes	X	
	PE.3.02	**Solución de Reclamos**	Reclamos Recibidos		X
			Reclamos Solucionados		X
			Satisfacción del Proceso	X	
	PM.4.01	**Diseño Curricular Pregrado**	Actualización en el Plan de Estudios		X
			% de materias del Currículo de Pregrado que evidencia los resultados y logros del Aprendizaje	X	
			% de materias del plan curricular que tienen syllabus completo	X	
			Currículo Equilibrado	X	
			Eficacia entrega de syllabus		X
			Correspondencia denominación de la carrera	X	
			Perfil Consultado	X	
	PM.4.02	**Diseño Curricular Posgrado**	Actualización en el Plan de Estudios		X
			% de materias del Currículo de Pregrado que evidencia los resultados y logros del Aprendizaje	X	
			% de materias del plan curricular que tienen syllabus completo	X	
			Currículo Equilibrado	X	
			Eficacia entrega de syllabus		X
			Correspondencia denominación de la carrera	X	
			Perfil Consultado	X	
	PM.5-01	**Programación Académica**	Cambios en la Programación Académica		X
			Nivel de Carga de docentes		X
			% Docentes Tiempo Completo	X	
			Relación de docentes Tiempo completo y Estudiantes	X	
			Carga horaria Tiempo Completo	X	
			% Docentes Medio Tiempo	X	
			Carga horaria Medio Tiempo	X	
			% Docentes Tiempo Parcial	X	
			Relación de docentes Tiempo parcial y Estudiantes	X	
			Carga horaria Tiempo Parcial.	X	
	PM.5-02	**Prestación del Servicio Educativo**	% de Cumplimiento del Programa Curricular		X
			% de Estudiantes que aprobaron la materia		X
	PM.5-03	**Control de Avances de Programas**	Cumplimiento de asistencia a clases (DOCENTES)		X
			Cumplimiento de avance de programa por modalidad y nivel		X
			Nivel de cumplimiento de programas		X
			Cumplimiento del Plan		X

TIPO	CODIGO	PROCESOS	NOMBRE DEL INDICADOR	PROPUESTO POR EL CEAACES	PROPUESTO POR LOS AUTORES
INTERNOS	PM.6-01	**Eventos de Capacitación**	Nivel de acogida del Evento		X
			Docentes de la Facultad participantes de la Facultad		X
	PM.6-02	**Servicios de Consultoría**	Consultorías realizadas		X
			Ingreso por consultoría		X
			% de participación de docentes		X
			Horas por consultoría		X
			Satisfacción del servicio		X
	PM.6-03	**Seguimiento a Egresados y Graduados**	Nivel de Empleo referente a la carrera de Egresados	X	
			Nivel de Empleo referente a la carrera de Graduados	X	
			Graduados que han realizado alguna especialización	X	
			Egresados o Graduados que han realizado cursos y seminarios referentes a la carrera	X	
	PM.6-04	**Servicios a Terceros**	Pacientes atendidos		X
			% de nuevos pacientes		X
			% de atenciones efectivas		X
	PM.6-05	**Eventos Culturales y Académicos**	Cumplimiento del Plan		X
			% de Participación de Estudiantes de la Facultad	X	
			% de Participación de Docentes de la Facultad	X	
	PM.6-06	**Acción Social**	Participación de estudiantes		X
			Acogida de proyectos		X
			% efectivo de participación de estudiantes	X	
	PM.7-07	**Disertaciones y Tesis**	% de estudiantes que finaliza la Disertación o Tesis dentro del Plazo establecido		X
			Cumplimiento de entrega de anillados		X
			Cumplimiento de entrega de informe de Sugerencias		X
			% de trabajos de titulación enmarcados a Líneas de Investigación	X	
	PM.7-02	**Proyectos de Investigación**	Proyectos del período		X
			Gestión de proyectos		X
			% de participación docentes		X
			% Presupuesto Asignado proyectos de investigación	X	
			Convocatorias realizadas	X	
			Investigación docente TC	X	
			Investigación docente MT	X	
			Investigación docente TP	X	
			Publicaciones	X	
			Libros	X	
			Artículos en revistas indexadas	X	
			Artículos en revistas no indexadas	X	
	PM.8-01	**Seguimiento a Estudiantes**	Deserción de la Carrera	X	
			Estudiantes que finalizan la Carrera dentro del periodo establecido		X
			Materia de la Carrera que no aprueba la mayoría de estudiantes		X
			% de estudiantes que ha cumplido con las horas de pasantías requeridas.	X	
			% de estudiantes que ha cumplido con las horas de labor social requeridas	X	
	PM.8-02	**Evaluación de los Resultados o Logros del Aprendizaje**	% de Ausentismo evaluaciones		X
			% de estudiantes aprobados		X
			Conocimiento del Perfil de Egreso	X	
	PS.9-01	**Matrículas**	Eficiencia del Sistema de Automatrícula		X
			Tasa de crecimiento de Estudiantes Matriculados		X
			% de matrículas Ordinarias		X
			% de matriculas Extraordinarias		X
			Tasa de crecimiento de Ampliaciones cambios o retiros		X
	PS.9-02	**Registro Académico**	% docentes que ingresaron calificaciones a tiempo.		X
			Egresado pregrado presencial		X
			Egresados pregrado semi-presencial		X
			Egresados posgrado		X
			Tasa de crecimiento egresados		X
			Total de estudiantes graduados en un semestre		X

TIPO	CODIGO	PROCESOS	NOMBRE DEL INDICADOR	PROPUESTO POR EL CEAACES	PROPUESTO POR LOS AUTORES
INTERNOS	PS.9-03	**Grados**	% de Estudiantes graduados dentro de un periodo	X	
			Tiempo promedio de Grado		X
			% de Satisfacción del estudiante con el proceso de Grados		X
			% de quejas con el proceso de grados		X
	PS.9-04	**Control de Asistencia**	% administrativos que reportaron inasistencia		X
			% docente que reportaron inasistencia		X
			% de inasistencias		X
			% de recuperación		X
	PS.10-01	**Administración de Aulas y Audiovisuales**	% de Aulas equipadas con Audiovisuales	X	
			Número de Audiovisuales		X
			Número de Proyectores		X
			% Oficinas tiempo completo	X	
			Satisfacción de las Salas	X	
			Satisfacción del acceso salas de consulta	X	
	PS.10-02	**Dotación de Bienes y Servicios**	Tiempo transcurrido de entrega de suministros por el proveedor		X
			Tiempo efectivo de entrega al usuario final		X
			Porcentaje de pedidos entregados completos		X
	PS.10-03	**Solución de Problemas de Infraestructura**	Tiempo de solución		X
			% de solución de problemas de infraestructura		X
	PS.11-01	**Desarrollo de Personal Docente**	Promedio de evaluación de cursos		X
			Horas de capacitación por docente		X
			Temas cubiertos con las Charlas Informativas		X
			% de docentes con Becas Posgrado	X	
			% de docentes participación Seminarios	X	
			% docentes con año Sabático	X	
			Actualización Científica	X	
	PS.11-02	**Evaluación Personal Docente**	Evaluación no Satisfactoria		X
			Evaluación Satisfactoria		X
			% de docentes que requiere retroalimentación		X
			Calidad de Dedicación	X	
			Eficiencia Docente		X
	PS.11-03	**Selección Personal Docente**	Tasa de crecimiento Docente		X
			% del Personal Docente Pregrado		X
			% del Personal Docente Posgrado		X
			% del renuncias o terminación de contratos		X
			Especificidad docente	X	
			Experiencia Docente	X	
			Experiencia Profesional	X	
			Formación pedagógica, andragógica	X	
EXTERNOS	N/A	**Biblioteca**	Suficiencia de recursos bibliográficos	X	
	N/A	**Títulos**	% de títulos impresos especializados por carrera	X	
	N/A	**Bibliotecas Virtuales**	Existencia de bibliotecas virtuales especializadas en el area de la carrera	X	
	N/A	**Textos actualizados**	% recurso disponible de bibliografía de acuerdo al plan de estudios de la carrera	X	
	N/A	**Acceso a internet - Conectividad**	Velocidad de conección a Internet	X	
	N/A	**Acceso a internet - red Inalámbrica**	% de acceso a red inalámbrica en la Universidad	X	
	N/A	**Escalafón docente**	Nivel de aplicación y difusión de reglamento de escalafón docente	X	
	N/A	**Planificación**	Nivel de cumplimiento de plan de desarrollo	X	
	N/A	**Docentes escalafonados**	% de docentes bajo escalafón docente	X	
	N/A	**Remuneración TC**	Promedio de remuneración docente medio tiempo	X	
	N/A	**Remuneración MT**	Promedio de remuneración docente tiempo completo	X	
	N/A	**Remuneración TP**	Promedio de remuneración docente tiempo parcial	X	
	N/A	**Perfeccionamiento docente - Becas de posgrado**	% de becas de posgrados a docentes	X	
	N/A	**Perfeccionamiento docente - Seminarios**	% de financiamiento a docente en seminarios	X	
	N/A	**Perfeccionamiento docente - Sabático**	% de docentes con año sabático	X	
			TOTAL	75	87

ANEXO N° 6

DIAGRAMA DE GANTT DE PLANES DE ACCIÓN PROPUESTOS

DIAGRAMA DE GANTT DE LOS PLANES DE ACCIÓN PROPUESTOS

Id	Nombre de tarea	Duración
1	**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN**	**114 días**
2	**ÁREA CLAVE - PROCESOS: PLAN DE ACCIÓN IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN**	**114 días**
3	Estructurar un cronograma para la implementación del Sistema de Gestión por procesos	2 días
4	Difundir internamente el Sistema de Gestión por Procesos	5 días
5	Coordinar reuniones para determinar responsables en el desarrollo del nuevo modelo	5 días
6	Realizar capacitaciones a los responsables del proceso	5 días
7	Implementar aquellos procesos que se han diseñado en el Sistema de Gestión por Procesos	10 días
8	Realizar auditorías de gestión	25 días
9	Reforzar aquellos procesos existentes, en base al sistema propuesto	5 días
10	**ÁREA CLAVE - PERSONAS: PLAN DE ACCIÓN ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**	**92 días**
11	Solicitar creación de un Consejo de Facultad en base a necesidades identificadas	15 días
12	Aplicar reestructuración del organigrama, con la conformación de nuevas coordinaciones, en base al organigrama propuesto.	15 días
13	Coordinar y realizar capacitaciones para los responsables de los procesos de gestión y para los responsables de la medición y monitoreo de indicadores.	5 días
14	Evaluar el desempeño de la nueva estructura organizacional propuesta	5 días
15	Retroalimentar las observaciones encontradas	1 día
16	Determinar acciones correctivas y preventivas para las observaciones detectadas	2 días
17	**ÁREA CLAVE - PERSONAS: PLAN DE ACCIÓN SELECCIÓN POR COMPETENCIAS**	**42 días**
18	Coordinar capacitación para la aplicación efectiva del método de selección por competencias	10 días
19	Realizar capacitación para la aplicación del Método de Selección por Competencias	5 días
20	Determinar los conocimientos y destrezas de los perfiles de cada puesto tanto de selección y capacitación	15 días
21	Definir instrumentos de evaluación en base a competencias requeridas para el puesto	7 días
22	Elaborar la matriz de evaluación de acuerdo a los instrumentos que evalúen las competencias requeridas	2 días
23	Aplicar los métodos de evaluación.	3 días
24	Determinar los niveles aceptables para cada competencia	3 días
25	Analizar los resultados de la evaluación (Ajuste persona — puesto)	2 días
26	Elaborar los reportes para selección de personal.	2 días
27	**ÁREA CLAVE - INFRAESTRUCTURA: PLAN DE ACCIÓN EQUIPAMIENTO DE AULAS**	**24 días**
28	Verificar la disponibilidad y el estado de los recursos multimedia con los que cuenta la facultad.	2 días
29	Realizar un análisis de demanda de recursos multimedia en base al número de estudiantes, para establecer si el recurso disponible es suficiente o se necesita equipos adicionales.	1 día
30	Proponer lineamientos especificos de equipamiento de aulas en reunión preestablecida	2 días
31	Coordinar la aprobación e instalación de equipos multimedia para el adecuado equipamiento de las aulas	15 días
32	Adquirir equipos audiovisuales necesarios para el funcionamiento de las aulas	2 días
33	Instalar los recursos multimedia existentes en las aulas establecidas de la Facultad	2 días
34	**ÁREA CLAVE - MEDICIÓN: PLAN DE ACCIÓN APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN**	**99 días**
35	Determinar los responsables de la medición de cada proceso	2 días
36	Realizar seguimiento al cumplimiento del plan de mejora propuesto para cada proceso	5 días
37	Realizar un análisis comparativo entre todos los procesos para determinar su nivel de cumplimiento	2 días

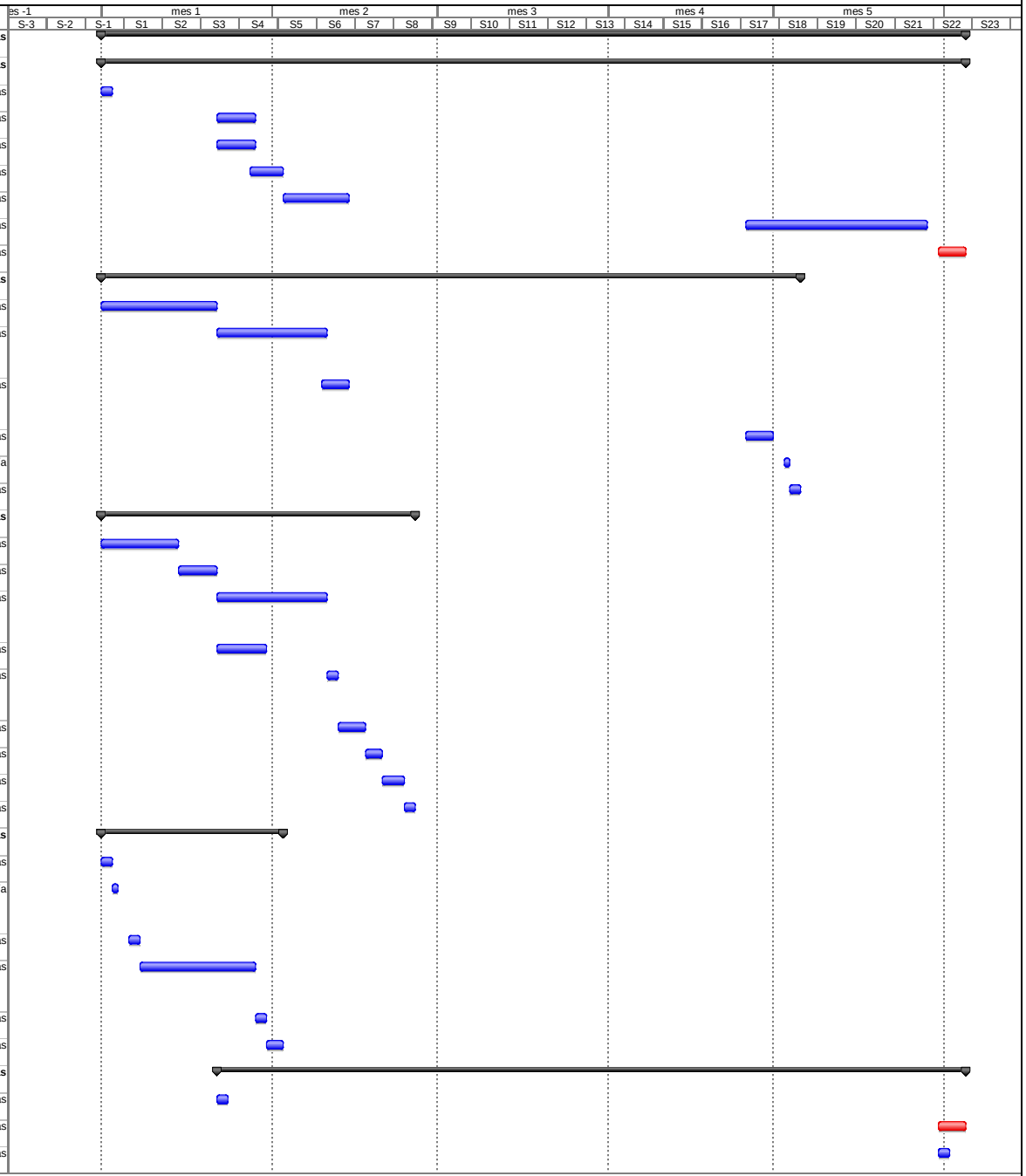


DIAGRAMA DE GANTT DE LOS PLANES DE ACCIÓN PROPUESTOS

Id	Nombre de tarea	Duración
38	Coordinar reunión con los responsable de los proceso para comunicar observaciones detectadas de los procesos	2 días
39	**ÁREA CLAVE - DOCUMENTACIÓN: PORTAL DE DOCUMENTACIÓN DIGITAL**	**35 días**
40	Determinar y priorizar la información física relevante a ser digitalizada.	15 días
41	Realizar una clasificación de acuerdo a su naturaleza de la información.	15 días
42	Crear un Índice para la clasificación realizada.	5 días
43	Solicitar a la Dirección de Informática la creación de un portal virtual para el almacenamiento de la información.	10 días
44	Realizar capacitación al personal del funcionamiento del portal.	5 días
45	**ÁREA CLAVE - COMUNICACIÓN: PLAN DE ACCIÓN COMUNICACIÓN INTERNA**	**36 días**
46	Realizar un análisis del entorno comunicativo de la Facultad	5 días
47	Definir el objetivo del plan de comunicación en función al plan estratégico de la Facultad	2 días
48	Aprobar plan de acción propuesto	2 días
49	Establecer los medios de comunicación disponibles y necesarios para la difusión de información	5 días
50	Clasificar el tipo de información a difundir (informativa, reglamentaria, información de interés)	5 días
51	Implementar el plan de comunicación de la Facultad	10 días
52	Realizar supervisión y control de la efectividad de los medios de comunicación utilizados en el plan de comunicación	5 días
53	Realizar retroalimentación de las observaciones del plan de comunicación	2 días

