



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Facultad Jurídica Social y

TÍTULO:

**“Análisis de los procesos generadores de valor del distrito de
Educación de Loja, periodo 2018”**

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN
DEL GRADO DE INGENIERO EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

AUTOR: Walter Milton Rodríguez Valverde

DOCENTE: Ing. Ilia Auristela Gutiérrez Sánchez MAE.

LOJA-ECUADOR

2019

CERTIFICACIÓN

Ing.

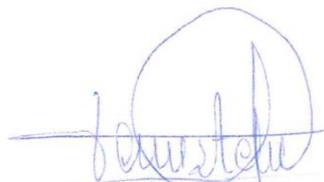
Ilia Auristela Gutiérrez Sánchez

DOCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA.

CERTIFICA:

Que el presente trabajo de tesis titulado **“ANÁLISIS DE LOS PROCESOS GENERADORES DE VALOR DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN DE LOJA, PERIODO 2018”** presentada por el señor Rodríguez Valverde Walter Milton, egresado de la Carrera de Administración Pública, Facultad Jurídica, Social y Administrativa, fue dirigida, orientada y revisada en todas sus partes, misma que cumple con todos los requisitos establecidos por el Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, por lo cual autorizo su presentación.

Loja, 27 de agosto de 2019



Ing. Auristela Gutiérrez MAE.

DIRECTORA DE TESIS

AUTORÍA

Yo **Walter Milton Rodríguez Valverde**, declaro ser autor del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente, acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de la tesis en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

Autor: Walter Milton Rodríguez Valverde

Firma: 

Cédula: 1104804826

Fecha: Loja, septiembre de 2019

CARTA DE AUTORIZACIÓN

CARTA DE AUTORIZACION DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO

Yo, Walter Milton Rodríguez Valverde declaro ser autor de la tesis titulada “**Análisis de los procesos generadores de valor del Distrito de Educación de Loja, periodo 2018**”, como requisito para optar al grado de **Ingeniero en Administración Pública** autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 11 días del mes de septiembre de 2019 firma el autor:

Firma: 

Autor: Walter Milton Rodríguez Valverde

Cédula: 1104804826

Dirección: Loja, Miguel Ángel Suarez y Andrés Bello

Correo electrónico: wmrodriguezv@unl.edu.ec

Celular: 0959921932

DATOS COMPLEMENTARIOS

Director de Tesis: Ing. Gutiérrez Sánchez Iliá Auristela MAE.

Tribunal de grado:

Dra. Johvana Aguirre Mendoza Mg.Sc.

Dr. Mario Dávila Puruncajas MNI.

Ing. Jimmy Jumbo Valladolid MAE

Presidenta del tribunal

Vocal del tribunal

Vocal del tribunal

DEDICATORIA

Primeramente a DIOS por ser el pilar fundamental en mi vida y quien ha iluminado y guiado mi camino y me ha permitido llegar a cumplir ésta meta, otorgándome la inteligencia, sabiduría y salud para poder cumplir todos mis metas propuestas y por brindarme una vida llena de buenas experiencias y felicidad.

A mi padre por su maravilloso ejemplo de perseverancia, amor incondicional, apoyo, constancia, por siempre creer en mí de una manera incondicional, por brindarme su protección y saber que puedo contar con sin importar la situación.

A mi madre por su entrega total, por su ejemplo de lucha y confianza, por creer en mí y apoyarme en todas las situaciones a lo largo de mi vida, por amarme demasiado, por ser mi amiga y luchar cada día por mi bienestar.

A mi hermano por ser mi mejor amigo, por soportarme día a día, por ser mi apoyo y mi cómplice en todo, por llenarme de confianza cuando la necesitaba, por mostrarme el camino para superarme.

Y finalmente a mis amigos por todos los momentos vividos por apoyarme y saberme animar en los momentos difíciles durante esta bonita aventura universitaria

Walter Milton

AGRADECIMIENTO

Expreso mis más sinceros agradecimientos a la Universidad Nacional de Loja por permitirme ser parte de tan distinguida institución de Educación, especialmente a la Carrera de Administración Pública.

Agradezco la dedicación a todos los docentes de la carrera de Administración Pública por haber compartido conmigo todos sus aprendizajes.

A la directora de tesis Ing. Auristela Gutiérrez por su orientación, asesoría y apoyo incondicional quien contribuyó para la elaboración de este trabajo de tesis haciendo posible su culminación.

Al distrito de Educación de Loja por la apertura brindada y su buena predisposición en todo momento.

Walter Milton.

1. TITULO:

**“ANALISIS DE LOS PROCESOS GENERADORES DE
VALOR DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN DE LOJA, PERIODO
2018”**

2. RESUMEN

El proyecto de investigación “Análisis de los procesos generadores de valor del Distrito de Educación de Loja, periodo 2018”, se elaboró con la finalidad de conocer cuáles son estos procesos y como volverlos más eficientes y eficaces para así brindar mejores servicios a los usuarios internos y externos; para lo cual, se utilizaron textos de investigadores que se encuentran dedicados al estudio de la Administración Pública, como aquellos que forman parte de la CEPAL; y, se profundizó en los temas que tienen relación directa con los procesos en la Administración Pública.

En el presente trabajo se utilizó la metodología “Las 5 etapas del análisis de procesos” de Laura Restrepo Vélez, 2017; que consistió en 1, definir el equipo de trabajo; 2, realizar el alcance del proceso identificando su inicio, desarrollo y fin; 3, el proceso se analiza e inventaría como se está ejecutando actualmente; 4, se identifican las oportunidades de mejora, los problemas y sus respectivas posibles soluciones; 5, se determina la manera en cómo hacer más eficiente y eficaz los procesos.

La investigación realizada es de carácter descriptivo, analítico-sintético, mismo que permitió identificar los procesos generadores de valor y realizar una propuesta valedera que permita mejorarlos, cumpliéndose de esta manera los objetivos planteados.

Los resultados más importantes que se puede describir dentro de la investigación tienen relación directa con lo la identificación de los procesos generadores de valor,

ya que no todos los procesos públicos son agregadores de valor, agregan valor solo aquellos que están directamente relacionados con la misión de la institución.

Lo que se ha tratado de realizar es elevar la propuesta teórica, como es el empleo de los flujogramas y el levantamiento de fichas técnicas para inventariar cada uno de estos procesos, determinando las actividades, la naturaleza del proceso, la persona responsable, los tiempos utilizados, para medir la eficiencia y la eficacia. La propuesta está en función de que se debe utilizar un semáforo para determinar si es eficiente y eficaz el proceso en función de los porcentajes que se ha asignado a cada uno de ellos.

ABSTRACT

The research project “Analysis of the value-generating processes of the Loja Education District, 2018 period”, was developed in order to know what these processes are and how to make them more efficient and effective in order to provide better services to internal users and external; for which, texts of researchers who are dedicated to the study of Public Administration were used, such as those that are part of ECLAC; and, it deepened in the subjects that have direct relation with the processes in the Public Administration.

In this paper, the methodology “The 5 stages of process analysis” by Laura Restrepo Vélez, 2017; which consisted of 1, define the work team; 2, realize the scope of the process by identifying its beginning, development and end; 3, the process is analyzed and invented as it is currently running; 4, opportunities for improvement, problems and their respective possible solutions are identified; 5, the way in which to make the processes more efficient and effective is determined.

The research carried out is descriptive, analytical-synthetic, which allowed the identification of value-generating processes and a valid proposal to improve them, thus fulfilling the objectives set.

The most important results that can be described in the investigation are directly related to the identification of value generating processes, since not all public

processes are value aggregators, value only those that are directly related to the mission of the institution.

What has been attempted is to raise the theoretical proposal, such as the use of flowcharts and the collection of technical sheets to inventory each of these processes, determining the activities, the nature of the process, the person responsible, the times used, to measure efficiency and effectiveness. The proposal is based on the fact that a traffic light must be used to determine if the process is efficient and effective based on the percentages assigned to each of them.

3. INTRODUCCIÓN

En la administración pública ecuatoriana, sin lugar a duda el agregador de valor fundamental es el poder atender y satisfacer las necesidades de los usuarios, los procesos generadores o agregadores de valor son uno de los fundamentos con más relevancia; debido a que son aquellos que están directamente relacionados con la misión de la institución, permitiendo de esta manera poder brindar a los usuarios internos y externos servicios eficientes y eficaces; procesos que se encuentren de manera clara y bien delimitados tienen una vital importancia para las organizaciones ya que permite realizar una gestión de calidad. En la actualidad brindar un excelente servicio no es una competencia más de las funciones del servidor público, sino que es la prioridad de toda la institución.

De esta manera y sin un ápice de incertidumbre, la eficiencia y la eficacia brindada depende en gran magnitud de la comprensión clara de los procesos a llevar a cabo en las diferentes Divisiones y Unidades Administrativas, los cuales deben ser desarrollados de una manera rápida y oportuna para así poder brindar al usuario servicios de calidad. En la Administración Pública algunos procesos burocráticos suelen generar retrasos en lugar de dar soluciones por la tramitología que deben cumplir. (Marchán & Oviedo, 2011)

En el presente trabajo investigativo se plantearon tres objetivos específicos: 1.- Identificar los procesos que generan resultados de valor en el Distrito de Educación de Loja, 2.- Analizar cada uno de los procesos que generan valor y 3.- Proponer reformas a los procesos generadores de valor del Distrito de Educación de Loja, por lo tanto, la

investigación realizada sirvió para conocer cómo se logra la eficiencia y eficacia en los procesos generadores de valor.

Esta investigación tiene una importancia significativa debido a que servirá como referencia para el mejoramiento de procesos de cualquier entidad pública; además la metodología utilizada fue de carácter descriptivo, analítico – sintético. La investigación se la realizó en las Divisiones y Unidades Administrativas del Distrito de Educación de Loja mediante la implementación de las siguientes técnicas: observación directa y entrevistas a los jefes de cada una de las Divisiones y Unidades Administrativas.

Un punto muy importante es la aptitud de llevar a cabo el presente trabajo de investigación, debido a que uno de sus propósitos es determinar cómo hacer más eficientes y eficaces a los procesos generadores de valor en el Distrito de Educación de Loja, en el periodo 2018 y poner en práctica este trabajo ya que el mismo contiene información valiosa para permitir dar solución al problema de retraso en el desarrollo de los procesos generadores de valor. Dando como resultado una disminución en el número de actividades, así como también en el tiempo de cumplimiento de los procesos y también contar con un flujograma que permitirá a los funcionarios sean nuevos o de planta guiarse en cómo se debe ir desarrollando cada procesos generador de valor, y por último contar con indicadores de desempeño.

En cuanto al contenido y soporte de la investigación, éste se encuentra sustentado en la revisión de literatura, los resultados y la discusión muestran cómo se desarrolló

toda la investigación y como la metodología fue la base para poder realizar dicho trabajo.

Las conclusiones y recomendaciones, son el producto del trabajo investigativo realizado. La aplicación práctica es tener procesos que no cuenten con actividades repetitivas o con tiempos de desarrollo de las mismas demasiado extensos, también que el funcionario pueda guiarse fácilmente en cómo desarrollar el proceso a través del flujograma y medir el nivel de satisfacción por medio de los indicadores de desempeño

4. REVISIÓN DE LITERATURA

4.1 Marco conceptual

A continuación se presenta los temas que fueron utilizados para el oportuno desarrollo de la investigación, en la cual para que exista una comprensión adecuada, se habla como primer punto sobre los procesos de una manera general, pasando por los procesos generadores de valor la administración por procesos y la gestión por procesos

4.1.1 Definición de Proceso

La NTP-ISO 9000:2001 citado en (García, Quispe, & Ráez, 2003) declara que es un "conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados"(p.91)

4.1.2 Procesos generadores de valor

En lo correspondiente a los procesos que generan valor en la administración pública.

Son aquellos que cumplen con tres características: primera, responden a la naturaleza de la misión de las organizaciones del sector público; segunda, son los procesos responsables del valor agregado de la institución pública a la economía y a la sociedad y, por lo mismo, de ellos depende los resultados esperados de la evaluación a la gestión institucional; y tercero, son los encargados de elaborar los bienes y servicios públicos

con las características ajustadas a los requerimientos de los/as ciudadanos/as, que son los usuarios externos de sus servicios. (Marchán & Oviedo, 2011, p. 26)

Para (Quintero & Sánchez, 2006) “Son las razones fundamentales dentro de la cadena de una organización de por qué una actividad es única (exclusiva). En esta se encuentran los siguientes generadores de valor: las políticas empresariales, los vínculos entre las actividades de la cadena, la ubicación, el aprendizaje, las políticas públicas, entre otros.” (p.383)

4.2 Análisis de Procesos

4.2.1 Modelo de Procesos

A lo largo de la historia, el Ecuador ha ido reconociendo de una forma paulatina la importancia que tiene el poder lograr obtener una prestación de servicios a los usuarios externos de manera eficiente y eficaz adecuado sistema de análisis y seguimiento de los procesos para así poder garantizar un servicio óptimo así como lo estipulan las leyes de nuestro país. Así lo determina la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP.

Se estudió una serie de diversos modelos de análisis de procesos pero para fines de precisar y poder tener un conocimiento más claro se tomó en consideración el modelo de Laura Restrepo Vélez, la cual se encuentra fundamentado en el estudio de la Metodología del Análisis de Procesos de la Guía de implementación de la facilitación del comercio de las Naciones Unidas.

Su estudio se basa en la adaptación de la Metodología del Análisis de Procesos para las empresas, en donde utiliza cinco etapas, las cuales sirven para la optimización de los procesos ahorrando costos y mejorando la eficiencia y la eficacia.

Uno de los modelos que permitirá alcanzar la obtención de la información primaria y que servirá para posteriormente lograr el cumplimiento de los objetivos de la presente investigación es la propuesta por (Vélez, 2017) . La cual nos habla que para poder realizar el análisis de los procesos se deben seguir las que ella llama “las 5 etapas del análisis de procesos”, las cuales consisten en una serie de pasos o guías para que se pueda realizar un correcto análisis y así la institución funcione de una manera correcta. A continuación se detalla con más precisión cada una de las cinco etapas:

1. Como primera etapa se debe crear un equipo de trabajo dispuesto a analizar y evaluar los procesos.

2. Seguido como segunda etapa el identificar los límites del proceso, su inicio, su desarrollo y su final, en vista de que todo proceso tiene un input los cuales vendrían siendo insumos, información, etc., un “process” en donde existen resultados intermedios dentro de todo ese proceso y finalmente un output que es el resultado final o producto.

3. En la tercera etapa se debe analizar o inventariar el proceso actual, como se está ejecutando, identificando cuando inicia y cuando finaliza, a través de la realización de Flujogramas.

4. La cuarta etapa comprende identificar los problemas y así mismo las mejoras posibles. Y por último

5. Determinar las maneras de hacer más eficaz y efectivo el proceso; cómo se desea que esté el proceso.

Una vez aplicado el modelo ya nombrado se logrará el aumento en el funcionamiento de la institución alcanzando así poder evitar futuros problemas dentro de la organización en lo que respecta a la productividad.

Otra metodología que reafirma la anterior mencionada es la “Gestión y reingeniería de procesos” propuesta por Eduardo Navarro quien es socio director de Improven Consultores, en la cual la metodología dice que se debe de crear un equipo de trabajo, relacionar la estrategia de la compañía y los objetivos estratégicos con los indicadores de los procesos, creación de equipos para cada uno de los procesos, Reingeniería de procesos, mejora continua de los procesos empleando las técnicas específicas y seguimiento y control.

4.3 Administración por procesos

De acuerdo a (Ricalde, 2014) es la “herramienta principal para el trabajo que desarrollan los administradores dentro de una organización. Los elementos que lo conforman permiten a los mandos tácticos y estratégicos de la organización llevar a cabo los procesos de planeación, organización, dirección y control de una empresa”.

Planificación: Es el primer elemento del proceso administrativo en el cual se instauran las metas y objetivos que deberán ser alcanzadas ya sean a corto, mediano o a largo plazo.

Además de determinar cuáles van a ser los recursos que se van a utilizar, y también el personal idóneo para desempeñar las funciones. Los directivos de rango alto son quienes deben tomar estas decisiones sin perder de vista que tienen que estar encaminadas con la misión y visión de la institución.

Organización: Con la organización se detallan y administran mejor cada actividad planificada, de esta manera se puede dilucidar quién necesita recursos materiales y de personal para poder lograr el cumplimiento de lo planificado. La presente etapa es esencial para observar el grado de esfuerzo, de trabajo para el cumplimiento de las metas.

Dirección: Aquí se necesita de una cabeza que lidere, a la vez que supervise todas las actividades que se planearon y coordinaron. Aquí el administrador debe tener la competencia de poder decidir.

Control: En la presente fase lo que se pretende es poder medir los resultados obtenidos, para así poder tomar las decisiones que vayan en pro de mejora de la institución y de reiniciar el proceso de ser necesario para obtener mejores resultados.

El control del proceso administrativo facilita la oportunidad de optimizar los puntos débiles y corroborar los fuertes para incorporarlos en la cultura organizacional; se dice que el proyecto ha llegado a su fase final cuando cumple su fase de control (pyme, 2016)

4.4 Gestión por procesos

4.4.1 Definición

Para (DeToro & McCabe, 1997) la gestión de procesos es una “estructura de gestión orientada a los procesos, en los cuales el gerente, el equipo y los realizadores del proceso son todos ejecutores y pensadores, ya que proyectan su trabajo, inspeccionan sus resultados y rediseñan su sistema de trabajo logrando mejores resultados”

4.4.2 Desarrollo de la gestión por procesos

Para las (ISOTools, 2018) existen una serie de pasos que la gestión por procesos lleva a cabo para su correcto desarrollo como:

- **Compromiso de la dirección.** La dirección tiene que ser consciente de la necesidad de esta sistemática de gestión por procesos. El factor crítico en este punto es la necesidad de formarse y capacitarse para dirigir el cambio.
- **Sensibilización y formación.** (...) La gestión por objetivos se basa en conseguir que todos los empleados de la empresa se sientan comprometidos en este proceso y no se sientan obligados.

- **Identificación de procesos.** A partir del análisis de todas las interacciones existentes con el personal de la organización y clientes externos se realiza un inventario de los procesos.
- **Clasificación.** Entre los procesos que se han identificado, hay que definir cuáles son los procesos claves, los procesos estratégicos y los procesos de apoyo.
- **Relaciones entre procesos.** Se debe establecer una matriz de relaciones entre procesos. Entre los diferentes procesos se pueden compartir instrucciones, información, recursos, equipos, etc.).
- **Mapa de procesos.** Se ha de visualizar la relación entre los procesos por lo que se emplean diagramas en bloques de todos los procesos que son necesarios para el sistema de gestión de calidad.
- **Alinear la actividad a la estrategia.** Los procesos clave permiten implantar de forma sistemática nuestra política y estrategia. Para ello, se crea una matriz de doble entrada con los objetivos estratégicos y los grupos de interés, de tal modo que queda definida la relación que existe entre ellos.
- **Establecer en los procesos unos indicadores de resultados.** Las decisiones se tienen que basar en información sobre los resultados alcanzados y las metas previstas, que permitirán analizar la capacidad de los procesos y sistemas; así como saber el cumplimiento de las expectativas de los grupos de interés y comparar nuestra propia organización con el **rendimiento** de otras (...).
- **Realizar una experiencia piloto.** Este paso constituye la prueba de fuego para desarrollar la implantación.

- **Implementar el Ciclo Planear – Hacer – Verificar – Actuar, PHVA para mantener resultados.** Esta metodología se emplea de forma inicial en el área piloto escogida. Tras haber conseguido la dinámica de mantenimiento en ese proceso clave, se eligen otros y se amplía el área de actuación hasta llegar a todos los procesos de la organización.

4.4.3 Tipos de Procesos

Según (Conexiónesan, 2016) existen una serie de tipos de procesos que se dividen según la naturaleza y función de cada uno de ellos tales como:

Procesos claves: Se trata de aquellos que están estrechamente relacionados con los servicios que brindan a los usuarios; y como resultado el producto lo aprecia directamente el usuario (se centran en aportar valor).

Procesos Estratégicos: Dichos procesos son determinados por la parte gerencial o alta dirección y se encargan de definir cómo se va a manejar el negocio y de qué manera el mismo va a generar un valor para los usuarios y para la organización.

Aquí se encuentra la toma de decisiones sobre planificación, las diversas estrategias y las mejoras que va a obtener la organización. Proveen las pautas y los límites de actuación a todos los procesos.

Procesos de apoyo: Sirven como un soporte a los procesos claves, debido a que sin ellos no serían posibles los procesos claves ni los estratégicos, estos procesos son, en muchos casos, determinantes para que puedan conseguirse los objetivos de los procesos dirigidos a cubrir las necesidades y expectativas de los clientes / usuarios. (Ojeda & García, 2008)

4.4.4 Objetivos

El objetivo primordial es el de poder maximizar los resultados para de esta forma lograr alcanzar el mayor nivel de satisfacción para con los usuarios/clientes. Además de que también sirve para:

- “Reducir los costos internos innecesarios (actividades sin valor agregado).
- Acortar los plazos de entrega (reducir tiempos de ciclo).
- Mejorar la calidad y el valor percibido por los usuarios de forma que a éste le resulte agradable trabajar con el suministrador.” (Moya, 2003, p. 11)

4.4.5 Ventajas

Existen una serie de ventajas que la gestión por procesos brinda para mejorar así su desempeño y poder llegar a conseguir los mejores resultados, algunos de ellos son:

4.4.5.1 Mayor eficiencia:

La cual permitirá poder marcar los objetivos y dar soluciones a los problemas a cualquier nivel de procesos (individual, macro o en conjunto); además que el trabajo

en equipo sirve para optimizar la eficiencia y a fortalecer las debilidades de la organización y el trabajo en equipo.

4.4.5.2 Más flexibilidad:

La gestión por procesos tiene como fin común la satisfacción del cliente, al logro de los objetivos por medio de las estrategias tomadas por la empresa. Para conseguir aquello tanto los puestos directivos como el resto del personal tienen que estar muy involucrados, al conseguir eso se mejorará más rápidamente la gestión de manera global e individual. (School, 2018)

4.5 Los procesos en la Administración Pública

4.5.1 Procesos Gobernantes

Para (Humana, 2012) los procesos gobernante se definen como aquellos que:

Proporcionan las directrices políticas y los planes estratégicos para el funcionamiento institucional. Son gestionados por el directorio y/o las altas autoridades de la institución para poder cumplir con los objetivos y políticas institucionales planteadas. Los procesos gobernantes son estándares para todas las instituciones de la administración pública central, institucional y dependiente de la Función Ejecutiva.

4.5.2 Procesos Habilitantes de Asesoría

Dichos procesos “están encaminados a generar productos y servicios de asesoría y apoyo logístico para producir el portafolio de productos institucionales demandados

por los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, viabilizando la gestión institucional”. (Cotopaxi, 2014)

4.5.3 Procesos Habilitantes de Apoyo

Para (Calderón & Ramos, 2010) los procesos de apoyo consisten en poder brindar la ayuda solicitada a los demás procesos para que de esta manera se logre alcanzar una mejor eficacia, sin embargo estos procesos no están relacionados de una manera directa con la misión de la organización, pero no por ello no son necesarios ya que sirven para que los procesos primarios y los procesos estratégicos logren desarrollar sus objetivos.

4.5.4 Procesos generadores de valor

En lo correspondiente a los procesos que generan valor en la administración pública.

Son aquellos que cumplen con tres características: primera, responden a la naturaleza de la misión de las organizaciones del sector público; segunda, son los procesos responsables del valor agregado de la institución pública a la economía y a la sociedad y, por lo mismo, de ellos depende los resultados esperados de la evaluación a la gestión institucional; y tercero, son los encargados de elaborar los bienes y servicios públicos con las características ajustadas a los requerimientos de los/as ciudadanos/as, que son los usuarios externos de sus servicios. (Marchán & Oviedo, 2011, p. 26)

Para (Quintero & Sánchez, 2006) “Son las razones fundamentales dentro de la cadena de una organización de porque una actividad es única (exclusiva). En esta se encuentran los siguientes generadores de valor: las políticas empresariales, (...), las políticas públicas, entre otros.” (p.383)

4.6 Metodología para la Mejora de Procesos, disminución de días, tiempo y movimiento.

(Aiteco, 2019), afirma que consigue que estos rindan en un grado superior. Hacerlos más eficaces y eficientes, gracias a una acción sistemática sobre el proceso, que procura cambios estables.

4.6.1 El proceso para la mejora de procesos.

4.6.1.1 Seleccionar el proceso a mejorar

Para abordar la mejora de procesos deben ser considerados los aspectos siguientes:

- Los límites del proceso han de ser definidos con claridad.
- Importancia del proceso en el planeamiento estratégico.
- Probabilidad de éxito. Asegurar el éxito, sobre todo cuando se inicia la aplicación de esta metodología.
- Procesos con numerosos “pases laterales”.
- El proceso a mejorar debe estar dentro del ámbito de control de la organización.

Los objetivos pueden relacionarse con la satisfacción del cliente, con la reducción de costes y errores, o con la limitación de tiempos y plazos. La identificación de los problemas asociados al proceso es un buen medio para fijar los objetivos.

No hay que olvidar el encuadramiento de la mejora de procesos en el marco de la Gestión de la Calidad

4.6.1.2 Comprender el proceso

Antes de iniciar la mejora de un proceso, es imprescindible comprenderlo con profundidad. Un instrumento básico para este fin es el diagrama de flujo de trabajo.

Esta técnica permite modelar el proceso, es decir, adquirir una descripción completa del sistema y de las actividades en él contenidas.

Una vez modelado el proceso es necesario llevar a cabo su seguimiento. De esta forma, e asegura que la representación del proceso es correcta.

Durante esta fase se conocerán detalles sobre las distintas actividades, sus tiempos de operación y los tiempos de ciclo, lo que puede aportar una nueva visión que permita perfeccionar la expresión de los objetivos planteados.

4.6.1.2.1 Simplificar el proceso y hacer cambios

Ahora es el momento de efectuar el análisis del proceso de forma detallada. Revisar sus distintas actividades, diferenciando las que deben estar presentes, de aquellas otras

que suponen redundancias o que, sencillamente, no son estrictamente necesarias para que el proceso obtenga los resultados.

Esta fase de simplificación está sujeta a un esquema que permite el análisis ordenado del proceso y la toma de decisiones acerca de qué actividades permanecerán en el proceso y qué otras pueden omitirse. De este modo, el proceso será más eficiente, reduciendo costes y aumentando su agilidad.

4.6.1.2.2 Simplificar procesos como actividad del rediseño

Simplificar procesos significa reducir el flujo de actividades de forma que se obtengan resultados, pero a menor coste y con más agilidad.

En primer lugar: ¿Es necesaria esta actividad? Si se considera que no es necesaria, se procederá a su eliminación. Los criterios para adoptar esta decisión serían:

- El valor añadido de la actividad. Si no existe valor añadido la operación es candidata a su supresión.
- Su cualidad como actividad de control. Es posible que no aporte valor pero que sea precisa para conocer el desenvolvimiento del proceso. En este caso se examinaría si esa función de control aporta información relevante o puede prescindirse de ella.
- La normativa legal exige o justifica la presencia de la actividad.

En segundo lugar: ¿Es la actividad redundante? Si es así, es probable que la función de la actividad haya sido efectuada por otra operación por lo que la eliminación sería consistente.

Finalmente: ¿Funcionaría el proceso si la actividad fuera eliminada? Es posible que su supresión provocara defectos o imposibilitara la ejecución completa del mismo.

Eliminar actividades redundantes o innecesarias aporta el beneficio de la reducción de los tiempos de ciclo. Al respecto, hay que tener en cuenta que solamente una parte del tiempo se utiliza en operaciones auténticamente productivas.

El resto consiste en esperas para que se inicie la actividad posterior, alguien tome una decisión u otras actividades improductivas.

4.7 Instituciones de Educación

4.7.1 Definición

Según lo propuesto por (Ucán, 2016) en lo que corresponde a las instituciones de educación, el afirma que son un conjunto de personas y bienes promovidos por las autoridades públicas o por particulares, cuya finalidad es prestar el servicio de formación de un año de educación preescolar y nueve grados de educación básica como mínimo y la media superior. La misión de las instituciones educativas se trata sobre la tarea convocante de la escuela el enseñar para que los alumnos aprendan.

Siendo el fin de ellas el crecimiento en conocimientos y saberes de los estudiantes cuyos conocimientos adquiridos serán de utilidad en un futuro.

Otra definición propuesta por (Educación, Indicadores Educativos, 2012) es la siguiente:

“Son los establecimientos que imparten servicios educativos en distintos niveles o a través de diferentes modalidades de enseñanza, y cuentan con la estructura física, personal docente y autorización legal para su funcionamiento”(p.14).

Según el artículo 53 de la Ley Orgánica de Educación Intercultural, LOEI, las Instituciones Educativas, IE cumplen una función social, son espacios articulados a sus respectivas comunidades y, tanto las públicas como las privadas y fiscomisionales, se articulan entre sí como parte del Sistema Nacional de Educación.

4.7.2 Características

Para (Albornoz, 2018), toda institución educativa es poseedora de un sin número de características propias de ellas, sin embargo poseen características las cuales sirven para delimitar su accionar, si se trata de enumerar algunas de ellas, serían las siguientes:

- Poseen una función social determinada la cual sirve para el logro de objetivos.
- Sus objetivos se encuentran detallados de forma explícita (formales e intencionales)
- Actúan bajo un Sistema normativo (reglamento, costumbres y reglas)

- Tienen un conjunto de individuos los cuales tienen diversos grados de pertenencia y participación.
- Establecimiento de status y roles (para concretar los objetivos)
- Su Ambiente geográfico se encuentra debidamente explícito
- Tienen una estructura social.

4.7.3 Calidad de los servicios de las instituciones de educación

Para entender la calidad en los servicios de educación, primeramente se debe tener claro que las instituciones educativas dan un servicio a la sociedad, y la calidad, es aquella que implica el poder tener un servicio bueno, óptimo, con resultados adecuados, así mismo es:

El hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable útil, oportuno seguro y confiable, (...). Proporcionando mayores ingresos y menores costos para la organización. (Pizzo, 2012)

4.8 Calidad Total

4.8.1 Definición

Para (Calidad, 2018) la calidad total se concibe como “la aplicación de los principios de la gestión de la calidad al conjunto de actividades y personas de la organización, no sólo a la realización del producto o servicio que se entrega al cliente”.

4.8.2 Eficiencia

Para Idalberto Chiavenato la eficiencia significa la “utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E = P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados”. (Chiavenato, 2006,p. 52)

4.8.3 Eficacia

Para (Rojas, Jaimes, & Valencia, 2018) citando a (Fernández-Ríos, 1997) la eficacia es la “capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno.”

4.9 Principios fundamentales de la Calidad Total

En (Excellence, 2015), se señala que existen principios por los cuales la calidad total se rige para mejorar la práctica de la misma, estos principios se resumen en ocho:

- “Orientación hacia los resultados.
- Orientación al cliente.
- Liderazgo y coherencia en los objetivos.
- Gestión por procesos y hechos.
- Desarrollo e implicación de las personas.
- Aprendizaje, innovación y mejora continuos.
- Desarrollo de alianzas.
- Responsabilidad social”.

4.10 Indicadores de desempeño para medir el cumplimiento de los procesos

4.10.1 Definición

Para (Armijo, 2011), los indicadores de desempeño son:

Una herramienta que entrega información cuantitativa respecto al logro o resultado en la provisión de los productos (bienes y/o servicios) de la institución, pudiendo cubrir aspectos cuantitativos o cualitativos de este logro. Es una expresión que establece una relación entre dos o más variables, la que comparada con períodos anteriores, productos similares o una meta o compromiso, permite evaluar desempeño (p.55).

4.10.2 Definición de Línea Base

Para (Social, 2013), se conoce como línea base “al valor del indicador que se fija como punto de partida para evaluarlo y darle seguimiento.”(p.64)

4.10.3 Definición de Meta

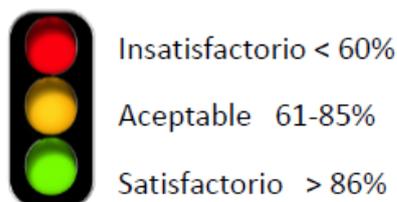
“Es el valor que se espera alcance el indicador; proveen la base para la planificación operativa y el presupuesto. Debe ser medible, periodo de cumplimiento y realista”. (Salud, 2015)

4.10.4 Rangos de Interpretación

Los rangos de interpretación se caracterizan por proponer valores que sirven de base para medir el desempeño de un proceso, dando así resultados que se pueden plasmar en foros de semaforización.

El Instituto Nacional de Salud de Colombia, 2015; propone una semaforización como base para la interpretación de los resultados obtenidos, y la ficha tecnica para inventariar los indicadores.

Gráfico 1 Semáforo de rangos de interpretación



Fuente: Instituto Nacional de Salud 2015

4.10.5 Ficha técnica de indicadores

Tabla 1

FICHA TECNICA INDICADOR					
CÓDIGO		VERSIÓN		FECHA	13/08/2019
PROCESO					
NOMBRE INDICADOR					
TIPO DE INDICADOR	OBJETIVO				
FÓRMULA		U. Medida:	F. SEGUIMIENTO	F. ANÁLISIS:	
ITEM	VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN		RESPONSABLE DE MEDICIÓN	
1					
2					
Línea Base	Meta 1	Meta 2	Meta 3	Meta final	
RESULTADOS			RANGOS DE INTERPRETACIÓN		
			Insatisfactorio	<60%	
			Aceptable	61-85%	
			Satisfactorio	>85%	

Fuente: Instituto Nacional de Salud, 2015

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

4.11 Flujograma o diagrama de flujo

Los diagramas de flujo también conocidos como flujogramas sirven de gran utilidad para la sencilla comprensión de lo que se tiene que hacer en un determinado proceso detallando cada actividad a llevar a cabo; de esta manera para (Marchán & Oviedo,

2011) “Es la representación gráfica del recorrido del proceso, es decir refleja la secuencia de actividades y tareas del mismo, con la finalidad de entenderlo, controlarlo y rediseñarlo. Se representa a través de formas y símbolos gráficos” (p.51).

Para (Manufactura, 2019), existe una serie de diversos modelos de flujogramas como los flujogramas verticales, en el cual las secuencias de las operaciones van de arriba hacia abajo; los horizontales, donde la secuencia de las operaciones, va de izquierda a derecha; de formato arquitectónico, que describe el itinerario de ruta de una forma o persona sobre el plano arquitectónico del área de trabajo, los diagrama de bloque de producción, utilizado para indicar la manera en la que se elabora cierto producto, especificando la materia prima, la cantidad de procesos y la forma en la que se presenta el producto terminado.

Para la realización de la investigación se tomó el modelo de Flujograma presentado por (Cohen & Martínez) en la cual presenta la descripción de los procesos de manera vertical y horizontal, los cuales a posterior se sistematizan en un manual que debe de utilizarse como guía para la operación correcta de los procesos.

Por lo tanto son una excelente herramienta para resolver problemas y comprender el proceso a seguir; para realizar un flujograma se debe seguir una serie de pasos: **1.** Determine los principales componentes del proceso. **2.** Ordene las actividades. **3.** Elija los símbolos correctos para cada actividad. **4.** Haga la conexión entre las actividades.

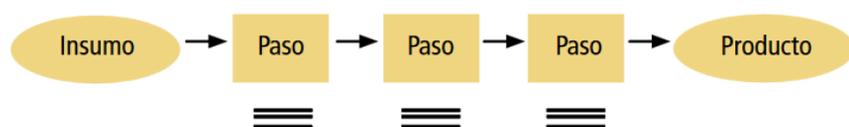
5. Indique el comienzo y el final del proceso. 6. Revise su diagrama de procesos.
(heflo, 2017)

4.11.1 Tipos de Flujogramas

Para (Espinoza & Reyes, 2013) hay diversos tipos de Flujogramas: el más simple (un flujograma de alto nivel o primer nivel), una versión detallada (un flujograma de segundo nivel) y uno que indica también la gente que participa en los distintos pasos (un flujograma de distribución o matriz).

- **Flujograma de primer nivel:** muestra los pasos principales de un proceso y puede incluir también los resultados intermedios de cada paso (el producto o servicio que se produce) y los subpasos correspondientes. Este tipo de flujograma se usa por lo general para obtener un panorama básico del proceso e identificar los cambios que se producen en el proceso.

Gráfico 2

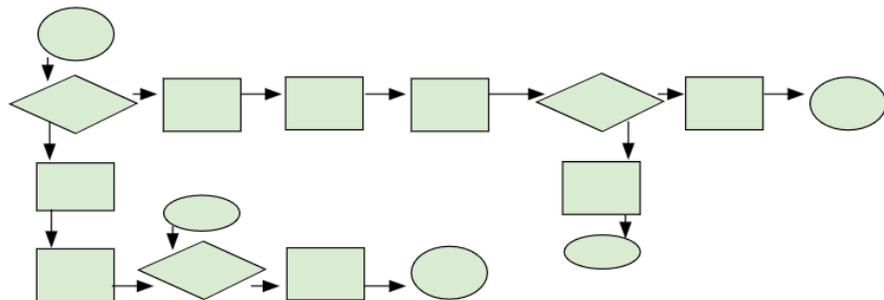


Fuente: Mejores Prácticas para la Implementación de Sistemas de Gestión de Calidad en Empresas

- **Flujograma de segundo nivel:** Indica los pasos o actividades de un proceso e incluye, por ejemplo, puntos de decisión, períodos de espera, tareas que se tienen que volver a hacer con frecuencia (repetición de tareas o tareas duplicadas) y

ciclos de retroalimentación. Este tipo de diagrama de flujo es útil para examinar áreas del proceso en forma detallada y para buscar problemas o aspectos ineficientes.

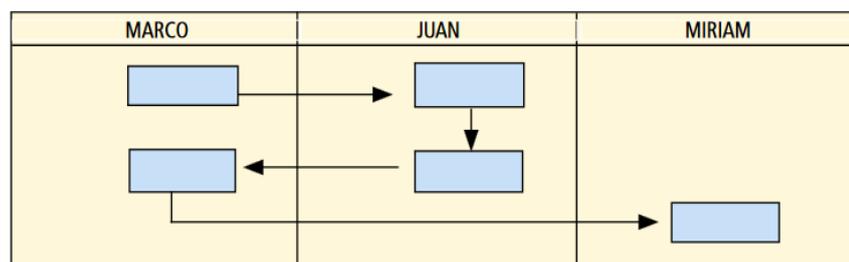
Gráfico 3



Fuente: Mejores Prácticas para la Implementación de Sistemas de Gestión de Calidad en Empresas

- Flujograma de ejecución:** Representa en forma gráfica el proceso en términos de quién se ocupa de realizar los pasos. Tiene forma de matriz e ilustra los diversos participantes y el flujo de pasos entre esos participantes. Es muy útil para identificar quién proporciona los insumos o servicios y a quién, así como aquellas áreas en las que algunas personas pueden estar ocupándose de las mismas tareas. (p.58-60)

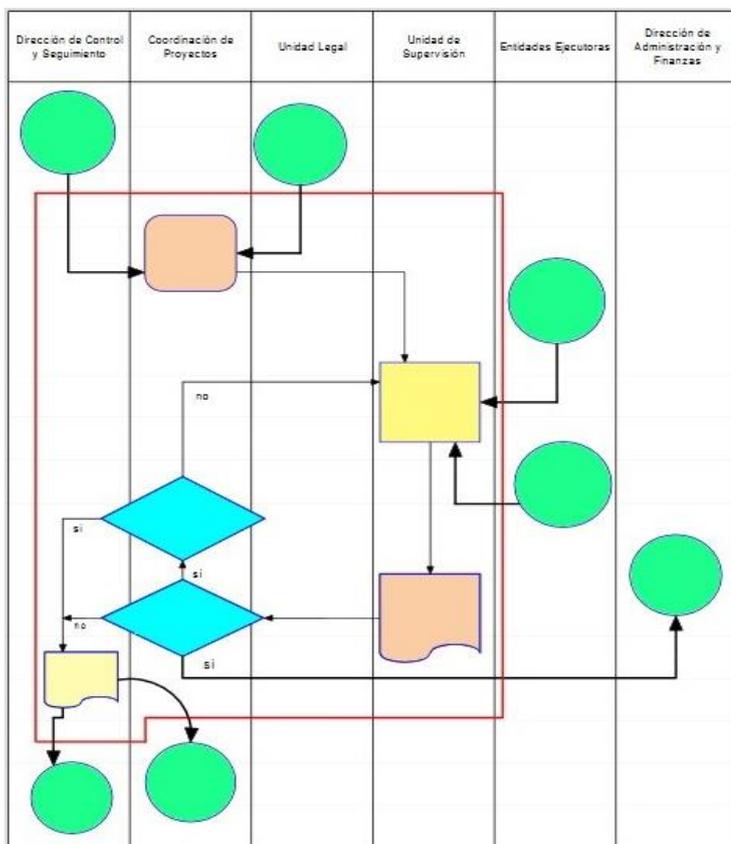
Gráfico 4



Fuente: Mejores Prácticas para la Implementación de Sistemas de Gestión de Calidad en Empresas

El tipo de flujograma que se tomó en consideración, fue el de “ejecución” ya que ilustra los diversos participantes y el flujo de pasos entre esos participantes, también se aplica que en vez de que los participantes sean personas, fueren las diversas Unidades de la organización; de esta manera el Manual Formulación, Evaluación y Monitoreo de Proyectos Sociales utilizado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL, siendo el organismo dependiente de la Organización de las Naciones Unidas, ONU es el más óptimo para realizar los respectivos flujogramas de los procesos generadores de valor del distrito

Gráfico 5



Fuente: Manual Formulación, Evaluación y Monitoreo de Proyectos Sociales, s.f

4.12 Simbología Utilizada

Tabla 2

	Inicio/fin
	Operación
	Decisión
	Dirección de Flujo
	Documentación

Fuente: Manual Formulación, Evaluación y Monitoreo de Proyectos Sociales s.f
Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

4.13 Marco Legal

4.13.1 Constitución de la República del Ecuador

La Carta Magna habla sobre los bienes y servicios, en su art. 66, inciso 25 dice “El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características”. (Constitución, 2008)

Para poder llegar a garantizar éste derecho el art. 227 dice que “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”. (Constitución, 2008). Los principios acabados de nombrar presentan la guía para cada una de las instituciones públicas de nuestro país puedan funcionar de una manera adecuada, generando resultados óptimos.

4.14 Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP

4.14.1 Art. 1

La presente ley en su art. 1 habla sobre los principios, los cuales se plasman sobre normas siendo las encargadas de dictaminar a los servidores públicos y todo aquel individuo que labore en alguna institución pública que son de cumplimiento obligatorio en toda la administración pública.

Por otro lado así mismo en el art. 2 el objetivo del servicio público y la carrera administrativa es el de “propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.” (LOSEP, 2010)

4.15 Norma Técnica Prestación de Servicios y Administración por Procesos

La presente norma en su art. 2 expresa que es de cumplimiento obligatorio para todas las entidades del sector público Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva.

Al igual que también en su objeto la presente Norma Técnica se emite con la finalidad de establecer lineamientos, directrices y parámetros de cumplimiento para la prestación de servicios y administración por procesos, con el fin de Fomentar el ordenamiento, la eficacia y la eficiencia en las instituciones públicas; y,

Asegurar la provisión de servicios y productos de calidad orientados a satisfacer los derechos, necesidades, requerimientos y expectativas de los usuarios; facilitando además el cumplimiento de sus obligaciones (Pública, 2016)

En su art. 6 habla sobre los principios generales de la prestación de servicios y la administración por procesos, los cuales se deben llevar a cabo con eficiencia, eficacia, simplicidad y mejora continua. (Pública, 2016)

4.16 Estatuto Orgánico por Procesos del Ministerio De Educación

En el presente Estatuto a los procesos agregadores de valor también se los conoce como procesos sustantivos, los cuales “son esenciales de la institución, destinados a llevar a cabo las actividades que permitan ejecutar efectivamente la misión, objetivos estratégicos y políticas de la institución”. (Educación, Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Educación, 2012)

4.17 Marco Referencial

4.17.1 Ministerio de Educación

4.17.2 Misión

El Ministerio como entidad del sector público cuenta con una misión la cual sirve de base para todo el desempeño de la misma, así que la misión del ministerio de educación es la de:

Garantizar el acceso y calidad de la educación inicial, básica y bachillerato a los y las habitantes del territorio nacional, mediante la formación integral, holística e inclusiva de niños, niñas, jóvenes y adultos, tomando en cuenta la interculturalidad, la

plurinacionalidad, las lenguas ancestrales y género desde un enfoque de derechos y deberes para fortalecer el desarrollo social, económico y cultural, el ejercicio de la ciudadanía y la unidad en la diversidad de la sociedad ecuatoriana. (Educación, Ministerio de Educación, 2017)

Como se observa la calidad es uno de los pilares fundamentales para la presente institución, tratando de llegar hacia el objetivo final que es la calidad total.

4.17.3 Visión

Siendo la visión las metas a las cuales la entidad pública desea llegar, la misma sirve como una guía para todos los miembros de la misma, realizando un enfoque en los propósitos y en los valores de la misma. La visión del ministerio es la siguiente:

El Sistema Nacional de Educación brindará una educación centrada en el ser humano, con calidad, calidez, integral, holística, crítica, participativa, democrática, inclusiva e interactiva, con equidad de género, basado en la sabiduría ancestral, plurinacionalidad, con identidad y pertinencia cultural que satisface las necesidades de aprendizaje individual y social, que contribuye a fortalecer la identidad cultural, la construcción de ciudadanía, y que articule los diferentes niveles y modalidades del sistema de educación. (Educación, Ministerio de Educación, 2017)

4.17.4 Valores

Los valores por los cuales se rige la institución son los de honestidad, justicia, respeto, paz, solidaridad, responsabilidad, pluralismo. Para que así haya un correcto

desempeño de todos los servidores públicos que laborasen en la entidad teniendo comportamientos transparentes para que haya una justicia que fomente las buenas acciones siempre bajo el marco del respeto hacia todos los individuos fomentando de esta manera un ambiente laboral de paz y de confianza, dando como resultado una atención de excelente nivel para con los ciudadanos y ciudadanas y realizar las diferentes funciones con responsabilidad, siempre respetando la opinión y expresión de pensamiento de los demás.

4.18 Coordinación Zonal

4.18.1 Definición

Según (SENPLADES, 2018), “es aquella que está conformada por provincias, de acuerdo a una proximidad geográfica, cultural y económica, (...) cada zona está constituida por distritos y estos a su vez por circuitos. Desde este nivel se coordina estratégicamente las entidades del sector público”.

4.18.2 Misión

La Coordinación Zonal de Educación como parte del Ministerio de Educación comparte su misión, visión y valores para poder llegar al cumplimiento de lo planificado.

4.19 Distrito

4.19.1 Definición

Para la correcta comprensión de la investigación primeramente se procederá a definir el concepto de distrito, para ello se acude a la definición propuesta por La Real

Academia Española el cual expresa que es “Cada una de las demarcaciones en que se subdivide un territorio o una población para distribuir y ordenar el ejercicio de los derechos civiles y políticos, o de las funciones públicas, o de los servicios administrativos.” (RAE, 2018)

Por otra parte para (Pérez & Merino, 2011) El concepto de distrito “se utiliza para nombrar a las **delimitaciones** que permiten subdividir una región territorial para organizar la administración, la función pública y los derechos del tipo político y civil.”

4.19.2 Ubicación

El distrito de Educación de Loja 11D01 se encuentra localizado en las calles Illiniza y Corazón tras el colegio Beatriz Cueva de Ayora.

4.19.3 Misión del Distrito de Educación de Loja

Toda institución pública cuenta con una misión, que es el motivo o razón de ser de la misma; en lo correspondiente a la misión del Distrito de Educación de Loja su misión es la de:

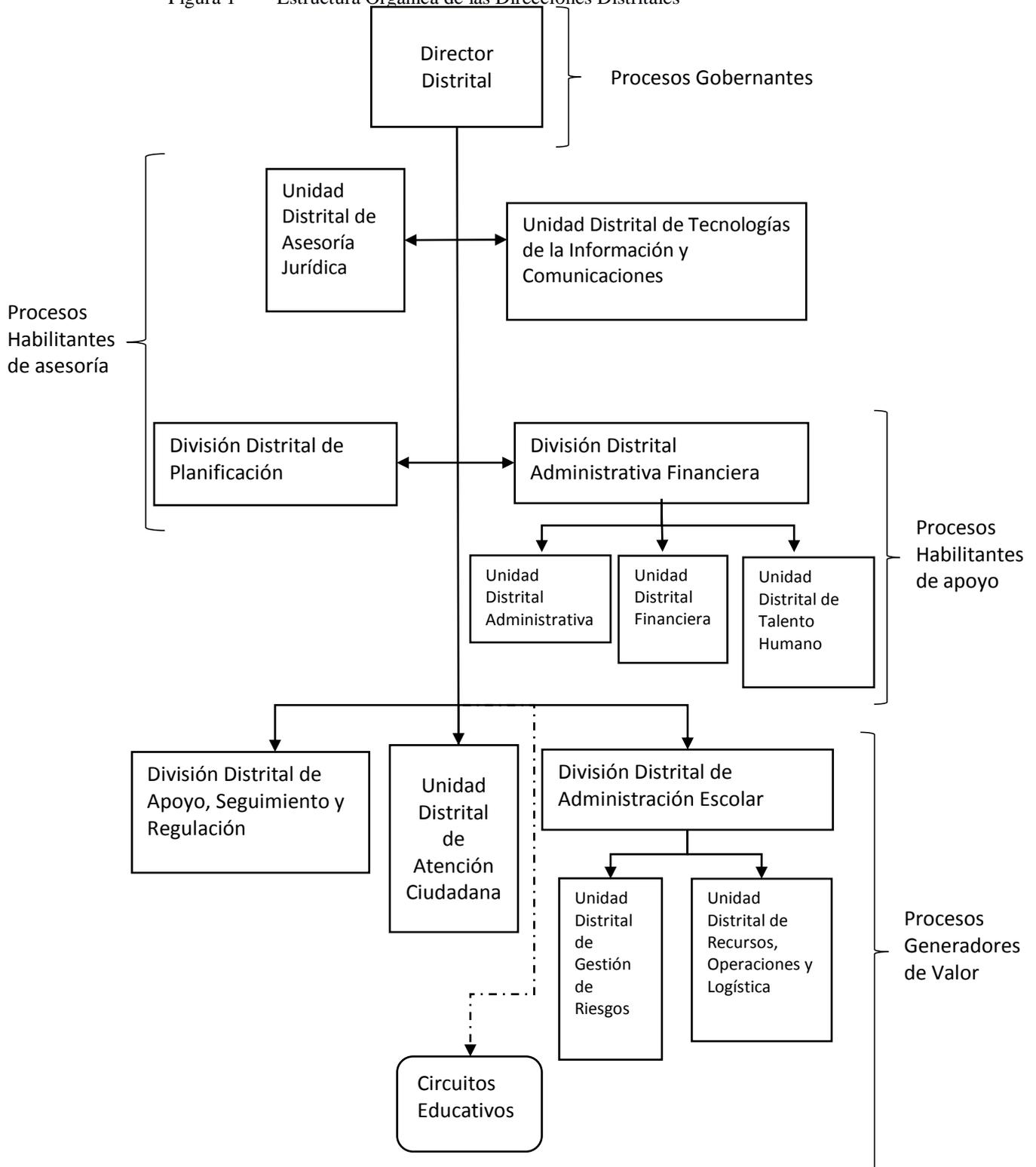
Diseñar las estrategias y mecanismos necesarios para asegurar la calidad de los servicios educativos del distrito, en todos sus niveles y modalidades, desarrollar proyectos y programas educativos, planificar la oferta educativa del distrito, gestionar las actividades de los circuitos educativos intercultural y ó bilingües de su territorio y ofertar servicios a la ciudadanía con el objeto de fortalecer la gestión de la educación de forma equitativa e inclusiva con pertinencia cultural que responda a necesidades

educativas especiales. (Educación, Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Educación, 2012)

Teniendo clara la misión será mucho más fácil el cumplimiento y logro de los objetivos por parte de quienes laboran en la misma, teniendo claro el horizonte hacia el cual se dirigen.

4.19.4 Estructura Organizacional

Figura 1 Estructura Orgánica de las Direcciones Distritales



Fuente: Ministerio de Educación
Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

De acuerdo a la estructura organizacional existen procesos gobernantes, procesos habilitantes de asesoría, procesos habilitantes de apoyo y procesos generadores de valor. Los procesos generadores de valor dentro del Distrito de Educación se encuentran en la División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación, de la Unidad Distrital de Atención Ciudadana, la División Distrital de Administración Escolar conjuntamente con sus respectivas Unidades Distritales de Gestión de Riesgos y de Recursos, Operaciones y Logística; y los Circuitos Educativos.

En la División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación existen siete procesos generadores de valor, en la Unidad Distrital de Atención Ciudadana existen cuatro procesos, mientras que en la División Distrital de Administración Escolar se subdivide en la Unidad Distrital de Gestión de Riesgos y en la Unidad Distrital de Recursos, Operaciones y Logística, esta División Distrital en conjunto tiene cinco procesos generadores de valor y el último departamento de los Circuitos Educativos tiene cinco procesos que generan valor, dándonos un total de 21 procesos generadores de valor.

5. MATERIALES Y MÉTODOS

5.1 Materiales

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizó los siguientes materiales bibliográficos como, libros, documentos, artículos científicos, guías, manuales, internet, equipo de cómputo, impresora, medios de almacenamiento de información y útiles de oficina en general.

Enfoque de la investigación

Cabe señalar que el enfoque de la presente investigación tiene el carácter cualitativo, por cuanto se realizó el análisis documental de la información del distrito, lo cual se pudo extraer conclusiones de tipo específico, para lo cual se hizo necesario la utilización de los siguientes métodos.

5.2 Métodos de investigación

Inductivo

Por medio de este método que va de lo particular a lo general, de esta manera con la utilización del presente método se pudo redactar conclusiones y recomendaciones generales sobre la información obtenida.

Descriptivo

A través de este método describieron los procesos generadores de valor en la forma como se venía aplicando y luego se realizó la propuesta para mejorar, se lo utilizó conjuntamente con los instrumentos o herramientas de investigación que fueron aplicadas para la obtención de la información acerca de los procesos generadores de valor del Distrito de Educación de Loja analizarlos como se encuentran actualmente y proponer su mejoramiento en función de los elementos de eficiencia y eficacia.

Analítico-Sintético

Gracias a este método se logró un análisis claro y preciso para poder expresar de manera detallada los resultados de la investigación y la correcta comprensión de los mismos; sirviendo también para la elaboración de las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Este método sirvió para analizar cada uno de los procesos generadores de valor y así volverlos más eficientes y eficaces en número de actividades a realizar y por lo tanto en costo y tiempo de cumplimiento de cada proceso; así como, para la elaboración de los flujogramas que servirán como guía para que el usuario conozca sobre el desarrollo de cada proceso generador de valor.

5.3 Técnicas

Observación: La presente técnica que se la utilizó para de una manera detenida y atenta para visualizar cada uno de los procesos generadores de valor y así obtener

información y registrarla para el respectivo análisis y posterior propuesta de mejoramiento.

Entrevista: Se aplicó a los jefes de cada división y unidad distrital de los procesos generadores de valor, cuyo fin fue aclarar interrogantes que sirvieron para obtener la información adicional relacionada para la construcción de la propuesta de procesos generadores de valor eficientes y eficaces. Esta metodología “Las 5 etapas del análisis de procesos”. Permitió cumplir con el objetivo 2 que se refiere a analizar cada uno de los procesos generadores de valor.

5.4 Población

La población de estudio para la investigación está conformada por 13 funcionarios que laboran en el Distrito de Educación de Loja divididos de la siguiente manera, tres funcionarios públicos de la División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación; los seis funcionarios públicos que laboran en la Unidad Distrital de Atención Ciudadana; los tres funcionarios públicos de la División Distrital de Administración Escolar con su Unidad Distrital de Gestión de Riesgos y Unidad Distrital de Recursos, Operaciones y Logística; lo concerniente a los Circuitos Educativos existen once, así que cada uno de los once funcionarios públicos se encarga de un Circuito Educativo, pero todos tienen las mismas competencias con el mismo número y con los mismos procesos generadores de valor, así que se tomó en cuenta a uno solo de los funcionarios. Se tomaron en cuenta los procesos que se realizan en estas dependencias

y se las califican como generadores de valor porque estos están en relación al cumplimiento de la misión institucional. Dando un total de 13 funcionarios.

6. RESULTADOS

Analizar los procesos generadores de valor en el Distrito de Educación de Loja, periodo 2018, fue el objetivo general de la investigación planteada. Para cumplir el presente objetivo general, se plantearon objetivos específicos los cuales sirvieron para obtener la información necesaria y alcanzar la meta.

6.1 Objetivo específico 1: Identificar los procesos que generan resultados de valor en el Distrito de Educación de Loja.

Para la identificación de los procesos que generaron resultados de valor en el distrito de Educación de Loja a partir de la entrevista realizada a los jefes de las Divisiones y Unidades Administrativas se obtuvo los siguientes resultados al indagar sobre si ¿Los procesos se encuentran correctamente delimitados en la entrada y en el resultado? El entrevistado supo manifestar que los procesos si están delimitados correctamente por; al indagar sobre ¿Cuáles son los procesos generadores de valor que realiza su División, Unidad Distrital o Circuito Educativo? Se obtuvo la siguiente información:

Tabla 3

Procesos Generadores de Valor		
División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación		
Nombre del Proceso	Actividad Genérica	Resultado/Producto
Proceso SER Bachiller	Realizar la prueba SER Bachiller	4397 estudiantes de régimen de Sierra que corresponden a 57 Instituciones Educativas, IE; y 31 fiscales 8 fiscomisionales 13 particulares y 612 estudiantes de régimen de Costa modalidad intensiva; obtuvieron el título de bachiller.

Reinserción Educativa	Revisar todo el expediente educativo y verificar que no exista anomalías	Aprobación de documentos y asignación de la Institución Educativa.
Homologaciones de títulos	Homologación de títulos de bachiller realizados en el exterior.	Se homologaron 34 títulos obtenidos en diferentes países.
Reconocimientos de estudio de los estudiantes que vienen del exterior	Informes de análisis y resolución de requerimientos de estudios y homologación de títulos de bachiller en el exterior.	Se efectivizaron 262 Resoluciones de Reconocimiento de Estudios realizados en el Exterior.
Ratificación de consejo ejecutivo	Ratificaciones de vocales de consejo ejecutivo de las instituciones particulares y municipales.	Se elaboraron 48 Resoluciones de Ratificación del Consejos Ejecutivos.
Registros de código de convivencia	Revisión de Códigos de Convivencia	Se revisó y registró 42 de Código de Convivencia ratificados y registrados.
Participación estudiantil (campo de acción)	Análisis de los eventos a realizar en cada Institución Educativa	Registro de aprobación de eventos estudiantiles organizados por Instituciones Educativas, IE: concursos, ferias, festivales, campeonatos y exposiciones.

Fuente: Entrevista realizada

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 4

Unidad Distrital de Atención Ciudadana		
Nombre del Proceso	Actividad Genérica	Resultado/Producto
Otorgamiento de matrículas y promociones de escuelas desaparecidas (centros artesanales)	Búsqueda física de los documentos respectivos	Certificación de promociones de instituciones educativas desaparecidas.
Tiempo de servicios de los docentes	Reporte de ingreso de personal al distrito.	Certificado de tiempo de servicio.
Permisos por enfermedad	Enviar la documentación al departamento de Talento Humano	Documento de contestación del trámite.
Legalización de todos los documentos de todas las Instituciones Educativas (actas de grado)	Elaborar el informe	Informes de legalización de títulos/actas de grado de bachiller.

Fuente: Entrevista realizada

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 5

*División Distrital de Administración Escolar y Unidades Distrital de Gestión de Riesgos y Unidad Distrital de Recursos, Operaciones y Logística		
Nombre del Proceso	Actividad Genérica	Resultado/Producto
Delegar a la unidad de Operaciones y logística la tarea de entrega de alimentación escolar	Llamar a las Instituciones Educativas para que vayan a retirar las raciones alimenticias	Entrega de Alimentación escolar a todas las Instituciones fiscales
Mantenimiento preventivo y correctivo en instituciones fiscales	Informe de novedades sobre la institución educativa	Mantenimiento en instituciones fiscales
Realización de simulacros en cada Institución Educativa en sus modalidades: Fiscales, Fiscomisionales, Particulares y Municipales	Plan de capacitación en Gestión de Riesgos y seguridad escolar;	Proyectos de reducción de riesgos vinculadas a las actividades educativas a nivel distrital;
Asesoría para el mantenimiento de la infraestructura	Brindar capacitación al comité de padres de familia de las Instituciones Educativas particulares, fiscos misionales y municipales.	Asesoramiento para mantenimiento de infraestructura por parte del comité de padres de familia.
Entrega de la colación estudiantil a Instituciones Educativas Fiscales	Informes de aplicación de los sistemas de control a los procesos de contratación de recursos educativos incluyendo alimentación escolar.	Aprobación para asignación de alimentos escolares.

Fuente: Entrevista realizada

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

*Se ha unido a las Unidades Distrital de Gestión de Riesgos y a la Unidad Distrital de Recursos, Operaciones y Logística dentro de la División Distrital de Administración Escolar, debido a que en la estructura organizacional del Distrito estas pasan ser parte de la División Distrital, compartiendo sus procesos.

Tabla 6

Circuitos Educativos		
Nombre del Proceso	Actividad Genérica	Resultado/Producto
Visitas periódicas a Instituciones Educativas en sus modalidades: Fiscales, Particulares,	Revisión física a las Instituciones Educativas para verificar el correcto funcionamiento	Informes de administración de los recursos de operación y mantenimiento de las instituciones educativas del circuito

Fiscomisionales y Municipales.		
Informe de asistencia del personal Docente, Administrativo y de Servicio.	Nómina del personal docente, administrativo y de servicios del circuito.	Informe de licencias concedidas de mayores a tres días al personal docente, administrativo y de servicios del circuito.
Entrega de material de oficina y de aseo a cada Institución Educativa	Informes de distribución de recursos educativos para las instituciones educativas del circuito	Actas de entrega recepción de mobiliario equipos y suministros entregados a las instituciones educativas del circuito
Control del buen uso de bienes de la Institución.	Inventarios de activos fijos de las instituciones educativas del circuito	Informe de control de bienes de las instituciones educativas del circuito
Recopilación de necesidades Institucionales.	Visitas a las diferentes Instituciones Educativas	Informe con las novedades de cada Institución Educativa

Fuente: Entrevista realizada

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Una vez recopilada la información se observa que se tiene un total de veintiún procesos generadores de valor dentro de las Divisiones y Unidades Distritales, con su correcta delimitación tanto en su entrada, como en el resultado.

6.2 Objetivo específico 2: Analizar cada uno de los procesos que generan valor.

Para lograr el cumplimiento de objetivo 2 se toma en cuenta la respuesta de los funcionarios entrevistados, los mismos que manifestaron que es necesario mejorar los procesos generadores de valor que realiza el departamento de su responsabilidad, (respuesta que realizan de acuerdo a la pregunta 3 de la entrevista ¿Los proceso que se generan en su unidad administrativa deberían mejorarse en tiempos y movimientos?).

Además señalan que es necesario que se diseñe un modelo técnico sobre los procesos, ya que sus departamentos no cuentan con flujogramas de procesos para

informatizarlos en lo posterior, (según respuesta a la pregunta 4 de la entrevista ¿Los procesos que realiza su unidad están técnicamente diseñados?).

Aplicando la metodología “La 5 etapas del análisis de procesos” de Laura Restrepo Vélez, para cumplir con el objetivo 2, se procede de la siguiente manera:

1) En la etapa uno se creó un equipo de trabajo; conformado por: Responsable de la unidad, un analista y el investigador. (Ver anexo 1)

2) Como segunda etapa se analiza el alcance; el cual consiste en identificar los límites del proceso; su inicio, su desarrollo y su final (Input - Process - Output). Dicho punto se logró gracias al establecimiento de las actividades que se realizan en cada uno de los procesos generadores de valor, para lograr los resultados esta misma recolección de información sirvió de utilidad para el cumplimiento de la tercera etapa.

3) La tercera etapa consiste en analizar e inventariar los procesos generadores de valor actuales, de qué manera se están ejecutando. Para ello se elaboró un cuadro de actividades detalladas, su tiempo de cumplimiento, diagrama y la División Distrital correspondiente.

Inventario de Procesos Generadores de Valor

División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación

Tabla 7

DESCRIPCIÓN: Proceso SER Bachiller.				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Consolidar la información de los terceros de bachillerato	1	60 días	División de Apoyo, Seguimiento y Regulación
2	Se revisa que toda la información se encuentre completa	1	1 día	División de Apoyo, Seguimiento y Regulación
3	Envía a la Coordinación Zonal	1	4 día	Coordinación Zonal
4	Coordinación Zonal consolida los dos procesos	1	4 días	Coordinación Zonal
5	Se envía al Ministerio de Educación	1	2 día	MINEDUC
6	Se transfiere la información al INEVAL	1	2 días	INEVAL
7	El INEVAL elabora el proceso Ser Bachiller	1	6 días	INEVAL

Fuente: División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 8

DESCRIPCIÓN: Reinserción Educativa.				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Se inscriben a las personas que dejaron de estudiar en la plataforma inscribete	1	3 días	Apoyo, Seguimiento y Regulación
2	Envía a planta central	1	3 días	MINEDUC
3	Asigna el cupo al estudiante en Instituciones Educativas fiscales escuela y colegio	1	5 días	MINEDUC
4	El estudiante legaliza la matrícula	1	7 días	MINEDUC

5	Verificar que el estudiante se encuentre asistiendo normalmente a clases	1	10 días	Apoyo, Seguimiento y Regulación
----------	--	---	---------	---------------------------------

Fuente: División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 9

DESCRIPCIÓN: Homologaciones de títulos.				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Presentar solicitud en Atención Ciudadana pidiendo la homologación de su título	1	3 días	Atención Ciudadana
2	Presenta el título certificado de los últimos años y documentos personales	1	30 días	Apoyo, Seguimiento y Regulación
3	Se revisa el título y los documentos personales		2 días	Apoyo, Seguimiento y Regulación
4	Se elabora la resolución y se otorga un número de registro	1	3 días	Apoyo, Seguimiento y Regulación

Fuente: División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 10

DESCRIPCIÓN: Reconocimiento de estudios de los estudiantes que vienen del exterior.				
NRO	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Entrega de récord estudiantil completo	1	3 días	Atención Ciudadana
2	Recepta el récord estudiantil	1	1 día	Apoyo, Seguimiento y Regulación
3	Revisión de toda la documentación presentada	1	2 días	Apoyo, Seguimiento y Regulación
4	Elaboración de una resolución de reconocimiento de estudios	1	2 día	Apoyo, Seguimiento y Regulación

5	Se revisa nuevamente toda la documentación presentada anteriormente	1	2 días	Apoyo, Seguimiento y Regulación
6	Aprobación y firma de la resolución de reconocimiento de estudios	1	1 día	Dirección
7	Escanea y adjunta la respuesta	1	1 día	Apoyo, Seguimiento y Regulación
8	Entrega de la respuesta ya sea positiva o negativa	1	3 días	Atención Ciudadana

Fuente: División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 11

DESCRIPCIÓN: Ratificación de Consejo Ejecutivo				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Petición de solicitud de tiempo de servicio	1	3 días	Atención Ciudadana
2	Certificación de no haber sido sancionado	1	3 días	Asesoría Jurídica
3	Se revisa que toda la documentación esté en regla	1	3 días	Apoyo, Seguimiento y Regulación
4	Se elabora la resolución	1	3 días	Apoyo, Seguimiento y Regulación
5	Se revisa la resolución antes de su entrega	1	1	Apoyo, Seguimiento y Regulación
6	Entrega de resolución	1	3 días	Atención Ciudadana

Fuente: División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 12

DESCRIPCIÓN: Registro de código de convivencia				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Solicitud dirigida a la Dirección distrital	1	2 días	Atención Ciudadana
2	Se asigna a la División distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación	1	1 día	Dirección
3	Se revisa que no se encuentre infringiendo leyes, códigos y reglamentos	1	2 días	Apoyo, Seguimiento y Regulación
4	Se registra y ratifica al código de convivencia	1	2 días	Apoyo, Seguimiento y Regulación
5	Se envía para su revisión a Dirección	1	1 día	Apoyo, Seguimiento y Regulación

Fuente: División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 13

DESCRIPCIÓN: Participación Estudiantil (campo de acción)				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Se envía la lista con el número de alumnos inscritos por campo de acción.	1	3 días	Atención Ciudadana
2	Remite para conocimiento de la División distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación	1	3 días	Atención Ciudadana
3	Se envía la nómina de alumnos inscritos por campo de acción y por institución mediante una matriz	1	3 días	Apoyo, Seguimiento y Regulación
4	Se revisa la matriz para buscar posibles errores	1	3 días	Apoyo, Seguimiento y Regulación

5	Se notifica a las Instituciones Educativas que se ha enviado los nombres de los alumnos a planta central	1	3 días	Apoyo, Seguimiento y Regulación
6	Coordinación Zonal envía la lista a planta central	1	3 días	Coordinación Zonal
7	Planta central recibe la información	1	1 día	MINEDUC

Fuente: División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Unidad Distrital de Atención Ciudadana

Tabla 14

DESCRIPCIÓN: Otorgar las matrículas y promociones de escuelas desaparecidas (Centros Artesanales)				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Disponer se realice la búsqueda de matrículas y promociones	1	1 día	Dirección
2	Búsqueda de la documentación	1	5 días	Atención Ciudadana
3	Analizar si es correcta la información	1	1 día	Atención Ciudadana
4	Elaboración de un informe	1	1 día	Atención Ciudadana
5	Revisar si el informe contiene incongruencias con la información recabada	1	1 día	Atención Ciudadana
6	Entrega de la documentación certificada	1	3 días	Atención Ciudadana

Fuente: Unidad Distrital de Atención Ciudadana

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 15

DESCRIPCIÓN: Tiempo de servicio de los docentes.				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Disponer se realice el reporte de ingreso	1	1 día	Dirección
2	Elaborar el reporte del registro de ingreso	1	1 día	Atención Ciudadana
3	Revisión del reporte elaborado de los registros	1	1 día	Atención Ciudadana
4	Realizar actas de reporte de personal	1	1 día	Atención Ciudadana
5	Analizar actas	1	1 día	Atención Ciudadana
6	Entrega de actas	1	1 día	Atención Ciudadana

Fuente: Unidad Distrital de Atención Ciudadana

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 16

DESCRIPCIÓN: Permiso por enfermedad				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Entrega de documentación: petición, certificado médico y solicitud de permiso generado por el Ministerio	1	3 días	Dirección
2	Ingreso al Sistema de Modulo de Gestión de Atención Ciudadana (MOGAC)	1	1 día	Atención Ciudadana
3	Escanea toda la documentación y se sube al QUIPUX	1	2 días	Atención Ciudadana
4	Se da respuesta, al correo del peticionario y una respuesta de forma física para entregarle al usuario.	1	2 día	Talento Humano
5	Entrega de respuesta	1	1 día	Atención Ciudadana

Fuente: Unidad Distrital de Atención Ciudadana

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 17

DESCRIPCIÓN: Legalización de todos los documentos de todas las Instituciones Educativas (Actas de Grado)				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Disponer la emisión de informe	1	1 día	Dirección
2	Analizar el registro de títulos y actas	1	1 día	Atención Ciudadana
3	Elaborar el informe de legalización	1	1 día	Atención Ciudadana
4	Examinar el informe de legalización	1	2 día	Atención Ciudadana
5	Aprobar el informe de legalización	1	1 día	Atención Ciudadana

Fuente: Unidad Distrital de Atención Ciudadana

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

División Distrital de Administración Escolar y Unidades Distrital de Gestión de Riesgos y Unidad Distrital de Recursos, Operaciones y Logística

Tabla 18

DESCRIPCIÓN: Delegar a Operaciones y Logística la tarea de entrega de alimentación escolar.				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Enviar el pedido a Administración Escolar	1	1 día	Atención Ciudadana
2	Delega a Operaciones y Logística	1	1 día	Administración Escolar
3	Recibe el pedido	1	1 día	Operaciones y Logística
4	Realiza un informe	1	2 día	Operaciones y Logística
5	Realizar una revisión del informe en busca de información errónea	1	1 día	Operaciones y Logística

Fuente: División Distrital de Administración Escolar

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 19

DESCRIPCIÓN: Mantenimiento preventivo y correctivo en instituciones fiscales.				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Entrega de requerimiento	1	1 día	Atención Ciudadana
2	Recepta el requerimiento	1	1 día	Administración Escolar
3	Realiza la Inspección a la institución	1	3 días	Administración Escolar
4	Elaborar el informe técnico	1	1 día	Administración Escolar
5	Se realiza el proceso de contratación	1	2 días	Administración Escolar
6	Finaliza la contratación	1	2 días	Compras Públicas

Fuente: División Distrital de Administración Escolar

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 20

DESCRIPCIÓN: Realización de simulacros en cada Institución Educativa en sus modalidades: Fiscales, Fiscomisionales, Particulares y Municipales.				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Convocatoria a cada una de las instituciones educativas fiscales (escuela y colegio).	1	3 días	Gestión de Riesgos
2	Se realiza la capacitación	1	30 día	Gestión de Riesgos
3	Realización de los simulacros	1	30 días	Gestión de Riesgos
4	Se realiza el informe correspondiente.	1	1 día	Gestión de Riesgos

Fuente: División Distrital de Administración Escolar

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 21

DESCRIPCIÓN: Asesoría para el mantenimiento de la infraestructura.				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Convocatoria a cada una de las Instituciones Educativas	1	5 días	Gestión de Riesgos
2	Reunión con el comité de padres de familia	1	1 día	Gestión de Riesgos
3	Brindar la capacitación de cómo preservar la infraestructura	1	5 días	Gestión de Riesgos

4	Se realiza retroalimentación de la capacitación.	1	1 día	Gestión de Riesgos
---	--	---	-------	--------------------

Fuente: División Distrital de Administración Escolar

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 22

DESCRIPCIÓN: Entrega de la colación estudiantil a Instituciones Educativas Fiscales.				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Entrega del pedido	1	1 día	Atención Ciudadana
2	Delega a la unidad correspondiente	1	1 día	Administración Escolar
3	Envío de matriz con el número total de instituciones de educación fiscales con el número exacto de estudiantes	1	3 días	Operaciones y Logística
4	Receipta nota de entrega por parte del Ministerio de educación detallando las cantidades de alimentos	1	5 día	Operaciones y Logística
5	Se vuelve a verificar si el número de estudiantes es el correcto	1	3 días	Operaciones y Logística
6	Se realiza la verificación de la entrega de los alimentos a cada institución	1	Indefinido	Operaciones y Logística

Fuente: División Distrital de Administración Escolar

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Circuito Educativo

Tabla 23

DESCRIPCIÓN: Visitas periódicas a Instituciones Educativas en sus modalidades: Fiscales, Particulares, Fiscomisionales y Municipales.				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Visitas al azar las Instituciones Educativas	1	1 día	Circuito Educativo

2	Inspección para verificar necesidades y normal funcionamiento	1	1 día	Circuito Educativo
3	Realiza el informe de pedido	1	1 día	Circuito Educativo
4	Se realiza el pedido al Distrito, al departamento correspondiente	1	1 día	Circuito Educativo

Fuente: Circuito Educativo

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 24

DESCRIPCIÓN: Informe de asistencia del personal Docente, Administrativo y de Servicio.				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Recabar información de cada Institución Educativa	1	2 días	Circuito Educativo
2	Consolidación de la información de todas las instituciones	1	1 día	Circuito Educativo
3	Verificar si existen inasistencias y/o fallas	1	1 día	Circuito Educativo
4	Envía la información consolidada a Talento Humano	1	1 día	Circuito Educativo
5	Verifica la información y envía a la División Financiera	1	1 día	Talento Humano
6	Realiza los roles de pago	1	1 día	División Financiera

Fuente: Circuito Educativo

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 25

DESCRIPCIÓN: Entrega de material de oficina y de aseo a cada Institución Educativa.				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Informe de que se debe retirar el material de oficina y aseo	1	1 día	División Distrital Administrativa, Financiera
2	Se recepta las actas de entrega del material	1	1 día	Circuito Educativo

3	Se retira todo el material de oficina y aseo	1	1 día	Circuito Educativo
4	Se elabora actas para la distribución a cada Institución Educativa	1	2 días	Circuito Educativo
5	Convocatoria a las Instituciones Educativas para la distribución del material	1	3 días	Circuito Educativo
6	Se entrega el material a las Instituciones Educativas	1	1 día	Circuito Educativo

Fuente: Circuito Educativo

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 26

DESCRIPCIÓN: Control del buen uso de bienes de la Institución.				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Se solicita a las Instituciones Educativas el inventario de bienes de la institución	1	1 día	Circuito Educativo
2	Verifica de manera física si el inventario se ha levantado correctamente	1	15 día	Circuito Educativo
3	Se realiza el respectivo informe dirigido a la División Administrativa, Financiera	1	1 día	Circuito Educativo

Fuente: Circuito Educativo

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 27

DESCRIPCIÓN: Recopilación de las necesidades institucionales.				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Recepción del pedido	1	1 día	Atención Ciudadana
2	Remite a la unidad correspondiente	1	1 día	Unidad Correspondiente

3	Solicita la información pertinente a las instituciones educativas	1	3 días	Circuito Educativo
4	Verificar la información	1	2 días	Circuito Educativo
5	Envía las distintas matrices a la unidad correspondiente	1	5 día	Circuito Educativo

Fuente: Circuito Educativo

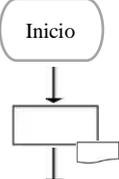
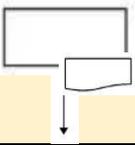
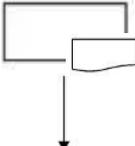
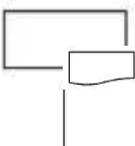
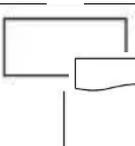
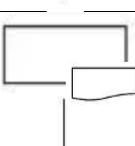
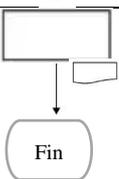
Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

4) La etapa cuatro es donde se avizoran las oportunidades de mejorar los procesos generadores de valor, debido a que ya se identificaron los problemas que hacían que dichos procesos no sean lo suficientemente eficientes como podrían llegar a ser. Dentro de esta etapa se identificaron algunos problemas tales como: el Distrito de Educación de Loja no cuenta con un flujograma de procesos, el cual facilitaría la comprensión de los mismos; existen actividades que se pueden obviar ya que son repetitivas y alargan el tiempo de desarrollo del proceso. Por estos problemas identificados se buscó identificar las mejoras potenciales posibles que se podían aplicar a los mismos; en esta etapa se determinaron las medidas de tiempo promedio utilizado para la ejecución de los procesos y las actividades que se podrían omitir o eliminar para volverlo más eficiente al proceso.

Las actividades que se decidieron eliminar por considerarse más irrelevantes se encuentran subrayadas y en otro color.

División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación

Tabla 28

DESCRIPCIÓN: Proceso SER Bachiller.					
NRO.	ACTIVIDADES	PASOS	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Consolidar la información de los terceros de bachillerato		1	60 días	División de Apoyo, Seguimiento y Regulación
2	<u>Se revisa que toda la información se encuentre completa</u>		1	1 día	<u>División de Apoyo, Seguimiento y Regulación</u>
3	Envía a la Coordinación Zonal		1	4 día	Coordinación Zonal
4	Coordinación Zonal consolida los dos procesos		1	4 días	Coordinación Zonal
5	Se envía al Ministerio de Educación		1	2 día	MINEDUC
6	Se transfiere la información al INEVAL		1	2 días	INEVAL
7	El INEVAL elabora el proceso SER Bachiller		1	6 días	INEVAL
TOTAL		7		79 días	

Fuente: División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

El paso 1 consiste en consolidar la información de los terceros de bachillerato, luego el paso 2 se revisa que toda la información se encuentre completa; en el paso 3

se envía a la Coordinación Zonal para su registro, en el paso 4 la Coordinación Zonal consolida los procesos y luego en el paso 5 se envía al Ministerio de Educación para que luego se transfiera la información al INEVAL (paso 6); y por último el paso 7, el INEVAL elabora el proceso SER Bachiller.

Tabla 29

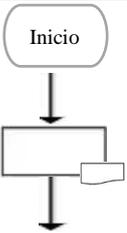
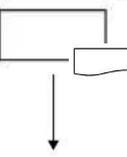
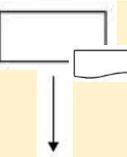
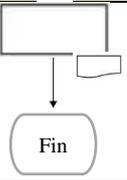
DESCRIPCIÓN: Reinserción Educativa.					
NRO.	ACTIVIDADES	PASOS	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Se inscriben a las personas que dejaron de estudiar en la plataforma insíbete		1	3 días	Apoyo, Seguimiento y Regulación
2	Envía a planta central		1	3 días	MINEDUC
3	Asigna el cupo al estudiante en Instituciones Educativas fiscales escuela y colegio		1	5 días	MINEDUC
4	El estudiante legaliza la matrícula		1	7 días	MINEDUC
5	<u>Verificar que el estudiante se encuentre asistiendo normalmente a clases</u>		<u>1</u>	<u>10 días</u>	<u>Apoyo, Seguimiento y Regulación</u>
	TOTAL	5		28 días	

Fuente: División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

En el paso 1 se registran a las personas que dejaron de estudiar en la plataforma “inscríbete”, luego en el paso 2 se envía a planta central y así en el paso 3 se asigna el cupo al estudiante en la Institución Educativa, luego en el paso 4 el estudiante legaliza la matrícula y por último en el paso 5 la División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación verifica que el estudiante se encuentre asistiendo normalmente a clases.

Tabla 30

DESCRIPCIÓN: Homologaciones de títulos.					
NRO.	ACTIVIDADES	PASOS	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Presentar solicitud en Atención Ciudadana pidiendo la homologación de su título		1	3 días	Atención Ciudadana
2	Presenta el título certificado de los últimos años y documentos personales		1	30 días	Apoyo, Seguimiento y Regulación
3	<u>Se revisa el título y los documentos personales</u>			<u>2 días</u>	<u>Apoyo, Seguimiento y Regulación</u>
4	Se elabora la resolución y se otorga un número de registro		1	3 días	Apoyo, Seguimiento y Regulación
TOTAL		4		38 días	

Fuente: División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

En el paso 1 se presenta la solicitud en la Unidad de Atención Ciudadana solicitando la homologación del título, luego en el paso 2 se presenta a la División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación el título certificado de los últimos años

junto con documentos personales, de esta manera para el paso 3 Apoyo, Seguimiento y Regulación revisa toda la documentación presentada, por último en el paso 4 Apoyo, Seguimiento y Regulación elabora la resolución y se otorga un número de registro.

Tabla 31

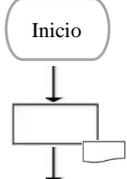
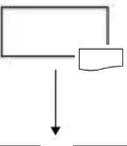
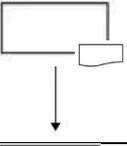
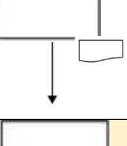
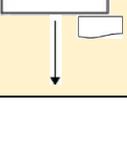
DESCRIPCIÓN: Reconocimiento de estudios de los estudiantes que vienen del exterior.					
NRO.	ACTIVIDADES	PASOS	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Entrega de récord estudiantil completo		1	3 días	Atención Ciudadana
2	Recepta el récord estudiantil		1	1 día	Apoyo, Seguimiento y Regulación
3	Revisión de toda la documentación presentada		1	2 días	Apoyo, Seguimiento y Regulación
4	Elaboración de una resolución de reconocimiento de estudios		1	2 día	Apoyo, Seguimiento y Regulación
<u>5</u>	<u>Se revisa nuevamente toda la documentación presentada anteriormente</u>		<u>1</u>	<u>2 días</u>	<u>Apoyo, Seguimiento y Regulación</u>
6	Aprobación y firma de la resolución de reconocimiento de estudios		1	1 día	Dirección
7	Escanea y adjunta la respuesta		1	1 día	Apoyo, Seguimiento y Regulación
8	Entrega de la respuesta ya sea positiva o negativa		1	3 días	Atención Ciudadana
TOTAL		8		15 días	

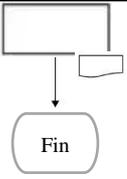
Fuente: División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

En el paso 1 se entrega a la Unidad de Atención Ciudadana el récord estudiantil completo, para el paso 2 se entrega a la División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación toda la documentación receptada, luego se revisa toda la documentación en el paso 3, a continuación en el paso 4 se elabora la resolución de reconocimiento de estudios, para el paso 5 nuevamente se revisa toda la documentación, después la Dirección del Distrito aprueba y firma la resolución de reconocimiento de estudios en el paso 6, en el paso 7 la Dirección reenvía la documentación a Apoyo, Seguimiento y Regulación para que se escanee y adjunte la respuesta, y por último en el paso 8 se envía la respuesta a la Unidad de Atención Ciudadana para que se entregue la respuesta.

Tabla 32

DESCRIPCIÓN: Ratificación de Consejo Ejecutivo					
NRO.	ACTIVIDADES	PASOS	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Petición de solicitud de tiempo de servicio		1	3 días	Atención Ciudadana
2	Certificación de no haber sido sancionado		1	3 días	Asesoría Jurídica
3	Se revisa que toda la documentación esté en regla		1	3 días	Apoyo, Seguimiento y Regulación
4	Se elabora la resolución		1	3 días	Apoyo, Seguimiento y Regulación
5	<u>Se revisa la resolución antes de su entrega</u>		<u>1</u>	<u>1</u>	<u>Apoyo, Seguimiento y Regulación</u>

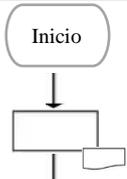
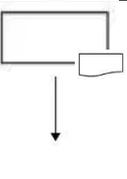
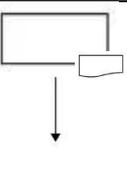
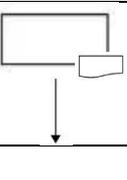
6	Entrega de resolución		1	3 días	Atención Ciudadana
	TOTAL	6		16 días	

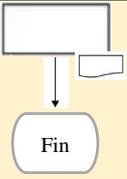
Fuente: División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

En el paso 1 se entrega la petición de solicitud de tiempo de servicio a la Unidad de Atención Ciudadana, después en el paso 2 se remite al departamento de Asesoría Jurídica para que realice la certificación de no haber sido sancionado, luego en el paso 3 Apoyo, Seguimiento y Regulación revisa que toda la documentación esté en regla, para el paso 4 se elabora la resolución, como paso 5 se revisa la resolución antes de su entrega, y por último el paso 6 se envía a la Unidad de Atención Ciudadana para que se realice la entrega de resolución.

Tabla 33

DESCRIPCIÓN: Registro de código de convivencia					
NRO.	ACTIVIDADES	PASOS	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Solicitud dirigida a la Dirección distrital		1	2 días	Atención Ciudadana
2	Se asigna a la División distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación		1	1 día	Dirección
3	Se revisa que no se encuentre infringiendo leyes, códigos y reglamentos		1	2 días	Apoyo, Seguimiento y Regulación
4	Se registra y ratifica al código de convivencia		1	2 días	Apoyo, Seguimiento y Regulación

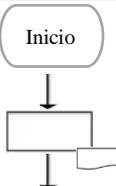
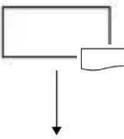
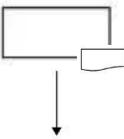
<u>5</u>	<u>Se envía para su revisión a Dirección</u>		<u>1</u>	<u>1 día</u>	<u>Apoyo, Seguimiento y Regulación</u>
	TOTAL	5		8 días	

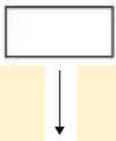
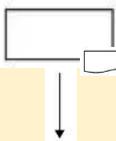
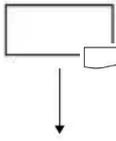
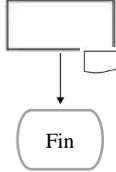
Fuente: División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

En el paso 1 Atención ciudadana remite a la Dirección la solicitud, en el paso 2 la Dirección asigna a la División distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación, luego en el paso 3 Apoyo, Seguimiento y Regulación revisa que no se encuentre infringiendo leyes, códigos y reglamentos, para el paso 4 se registra y ratifica al código de convivencia y por último en el paso 5 se envía para su revisión a Dirección.

Tabla 34

DESCRIPCIÓN: Participación Estudiantil (campo de acción)					
NRO.	ACTIVIDADES	PASOS	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Se envía la lista con el número de alumnos inscritos por campo de acción.		1	3 días	Atención Ciudadana
2	Remite para conocimiento de la División distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación		1	3 días	Atención Ciudadana
3	Se envía la nómina de alumnos inscritos por campo de acción y por institución mediante una matriz		1	3 días	Apoyo, Seguimiento y Regulación

<u>4</u>	<u>Se revisa la matriz para buscar posibles errores</u>		<u>1</u>	<u>3 días</u>	<u>Apoyo, Seguimiento y Regulación</u>
<u>5</u>	<u>Se notifica a las Instituciones Educativas que se ha enviado los nombres de los alumnos a planta central</u>		<u>1</u>	<u>3 días</u>	<u>Apoyo, Seguimiento y Regulación</u>
<u>6</u>	Coordinación Zonal envía la lista a planta central		1	3 días	Coordinación Zonal
<u>7</u>	Planta central recibe la información		1	1 día	MINEDUC
	TOTAL	7		19 días	

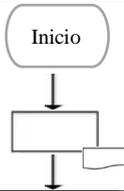
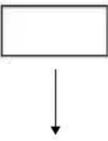
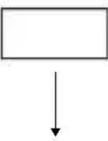
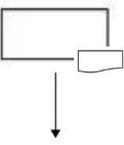
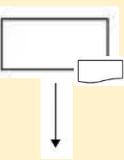
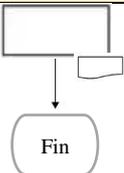
Fuente: División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

En el paso 1 la Unidad de Atención Ciudadana envía la lista con el número de alumnos inscritos por campo de acción, luego en el paso 2 se remite a la División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación, posteriormente en el paso 3 Apoyo, Seguimiento y Regulación envía la nómina de alumnos inscritos por campo de acción y por institución mediante una matriz, para el paso 4 se revisa la matriz en busca de posibles errores, así en el paso 5 Apoyo Seguimiento y Regulación notifica a las Instituciones Educativas que se ha enviado los nombres de los alumnos a planta central, paso 6 Coordinación Zonal envía la lista a planta central, por último como paso 7 Planta central recibe la información

Unidad Distrital de Atención Ciudadana

Tabla 35

DESCRIPCIÓN: Otorgamiento de matrículas y promociones de escuelas desaparecidas (Centros Artesanales)					
NRO.	ACTIVIDADES	PASOS	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Disponer se realice la búsqueda de matrículas y promociones		1	1 día	Dirección
2	Búsqueda de la documentación		1	5 días	Atención Ciudadana
3	Analizar si es correcta la información		1	1 día	Atención Ciudadana
4	Elaboración de un informe		1	1 día	Atención Ciudadana
5	<u>Revisar si el informe contiene incongruencias con la información recabada</u>		<u>1</u>	<u>1 día</u>	<u>Atención Ciudadana</u>
6	Entrega de la documentación certificada		1	3 días	Atención Ciudadana
	TOTAL	6		12 días	

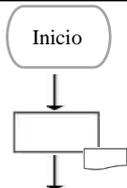
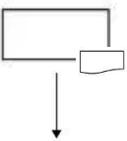
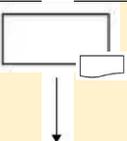
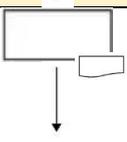
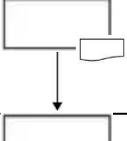
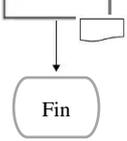
Fuente: Unidad Distrital de Atención Ciudadana

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

En el paso 1 la Dirección dispone se realice la búsqueda de matrículas y promociones, el paso 2 se remite a la Unidad de Atención Ciudadana para que realice la búsqueda de la documentación, el paso 3 Atención Ciudadana analizar si es correcta

la información, paso 4 se elabora de un informe, paso 5 se revisa si el informe contiene incongruencias con la información recabada y por último el paso 6 Atención Ciudadana entrega de la documentación certificada

Tabla 36

DESCRIPCIÓN: Tiempo de servicio de los docentes.					
NRO.	ACTIVIDADES	PASOS	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Disponer se realice el reporte de ingreso		1	1 día	Dirección
2	Elaborar el reporte del registro de ingreso		1	1 día	Atención Ciudadana
3	<u>Revisión del reporte elaborado de los registros</u>		<u>1</u>	<u>1 día</u>	<u>Atención Ciudadana</u>
4	Realizar actas de reporte de personal		1	1 día	Atención Ciudadana
5	Analizar actas		1	1 día	Atención Ciudadana
6	Entrega de actas		1	1 día	Atención Ciudadana
	TOTAL	6		6 días	

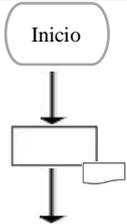
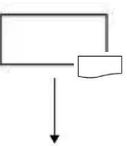
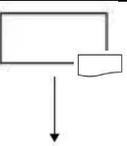
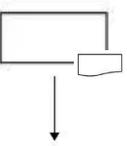
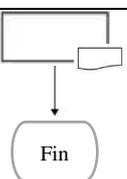
Fuente: Unidad Distrital de Atención Ciudadana

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

En el paso 1 la Dirección dispone a la Unidad de Atención Ciudadana se realice el reporte de ingreso, en el paso 2 Atención Ciudadana elabora el reporte del registro de ingreso, luego se hace la revisión del reporte elaborado de los registros en el paso 3,

después en el paso 4 se realizan actas de reporte de personal, para el paso 5 se analizan las actas, y por último en el paso 6 Atención Ciudadana entrega las actas.

Tabla 37

DESCRIPCIÓN: Permiso por enfermedad					
NRO.	ACTIVIDADES	PASOS	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Entrega de documentación: petición, certificado médico y solicitud de permiso generado por el Ministerio		1	3 días	Dirección
2	Ingreso al Sistema de Modulo de Gestión de Atención Ciudadana (MOGAC)		1	1 día	Atención Ciudadana
3	Escanea toda la documentación y se sube al QUIPUX		1	2 días	Atención Ciudadana
4	Se da respuesta, al correo del peticionario y una respuesta de forma física para entregarle al usuario.		1	2 día	Talento Humano
5	Entrega de respuesta		1	1 día	Atención Ciudadana
	TOTAL	5		9 días	

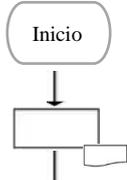
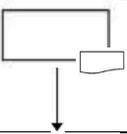
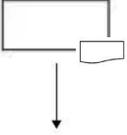
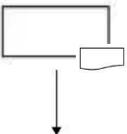
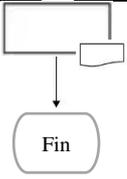
Fuente: Unidad Distrital de Atención Ciudadana

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

En el paso 1 se entrega de documentación: petición, certificado médico y solicitud de permiso generado por el Ministerio a la Dirección, después en el paso 2 se hace el ingreso al Sistema de Modulo de Gestión de Atención Ciudadana (MOGAC) en

Atención Ciudadana, para el paso 3 Atención Ciudadana escanea toda la documentación y se sube al QUIPUX y envía a Talento Humano, en el paso 4 Talento Humano da respuesta, al correo del peticionario y una respuesta de forma física para entregarle al usuario, por último en el paso 5 Atención Ciudadana realiza la entrega de respuesta.

Tabla 38

DESCRIPCIÓN: Legalización de todos los documentos de todas las Instituciones Educativas (Actas de Grado)					
NRO.	ACTIVIDADES	PASOS	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Disponer la emisión de informe		1	1 día	Dirección
2	Analizar el registro de títulos y actas		1	1 día	Atención Ciudadana
3	Elaborar el informe de legalización		1	1 día	Atención Ciudadana
4	Examinar el informe de legalización		1	2 día	Atención Ciudadana
5	Aprobar el informe de legalización		1	1 día	Atención Ciudadana
TOTAL		5		6 días	

Fuente: Unidad Distrital de Atención Ciudadana

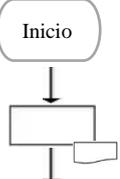
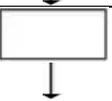
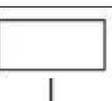
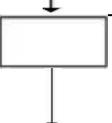
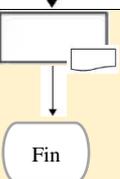
Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

En el paso 1 la Dirección dispone la emisión de informe, luego en el paso 2 la Unidad de Atención Ciudadana analiza el registro de títulos y actas, después se elabora

el informe de legalización en el paso 3, en el paso 4 se examina el informe de legalización, por último en el paso 5 se aprueba el informe de legalización.

División Distrital de Administración Escolar y Unidades Distrital de Gestión de Riesgos y Unidad Distrital de Recursos, Operaciones y Logística

Tabla 39

DESCRIPCIÓN: Delegara Operaciones y Logística la tarea de entrega de alimentación escolar.					
NRO.	ACTIVIDADES	PASOS	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Enviar el pedido a Administración Escolar		1	1 día	Atención Ciudadana
2	Delega a Operaciones y Logística		1	1 día	Administración Escolar
3	Recibe el pedido		1	1 día	Operaciones y Logística
4	Realiza un informe		1	2 día	Operaciones y Logística
5	<u>Realizar una revisión del informe en busca de información errónea</u>		<u>1</u>	<u>1 día</u>	<u>Operaciones y Logística</u>
	TOTAL	5		6 días	

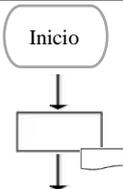
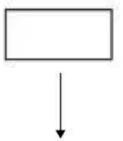
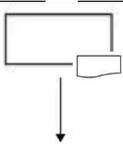
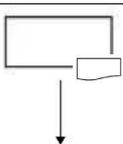
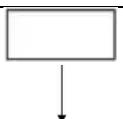
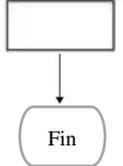
Fuente: División Distrital de Administración Escolar

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

En el paso 1 la Unidad de Atención Ciudadana envía el pedido a la División Distrital de Administración Escolar, luego en el paso 2 la División Distrital de Administración Escolar delega a Operaciones y Logística, después Operaciones y

Logística Recibe el pedido en el paso 3, en el paso 4 se realiza un informe, y por último se hace una revisión del informe en busca de información errónea en el paso 5.

Tabla 40

DESCRIPCIÓN: Mantenimiento preventivo y correctivo en instituciones fiscales.					
NRO.	ACTIVIDADES	PASOS	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Entrega de requerimiento		1	1 día	Atención Ciudadana
2	Recepta el requerimiento		1	1 día	Administración Escolar
3	Realiza la Inspección a la institución		1	3 días	Administración Escolar
4	Elaborar el informe técnico		1	1 día	Administración Escolar
5	Se realiza el proceso de contratación		1	2 días	Administración Escolar
6	Finaliza la contratación		1	2 días	Compras Públicas
TOTAL		6		10 días	

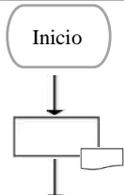
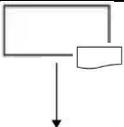
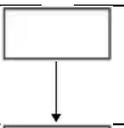
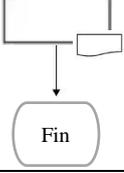
Fuente: División Distrital de Administración Escolar

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

En el paso 1 la Unidad de Atención Ciudadana entrega de requerimiento a Administración Escolar, después en el paso 2 Administración Escolar recepta el requerimiento, luego Administración Escolar realiza la inspección a la institución en

el paso 3, posteriormente en el paso 4 se elabora el informe técnico, para el paso 5 se realiza el proceso de contratación, finalmente en el 6 el Departamento de Compras Públicas finaliza la contratación.

Tabla 41

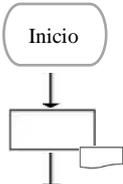
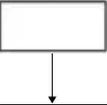
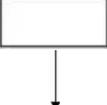
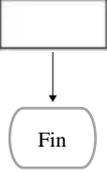
DESCRIPCIÓN: Realización de simulacros en cada Institución Educativa en sus modalidades: Fiscales, Fiscomisionales, Particulares y Municipales.					
NRO.	ACTIVIDADES	PASOS	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Convocatoria a cada una de las Instituciones Educativas (escuela y colegio).		1	3 días	Gestión de Riesgos
2	Se realiza la capacitación		1	30 día	Gestión de Riesgos
3	Realización de los simulacros		1	30 días	Gestión de Riesgos
4	Se realiza el informe correspondiente.		1	1 día	Gestión de Riesgos
	TOTAL	4		64 días	

Fuente: División Distrital de Administración Escolar

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

En el paso 1 Gestión de Riesgos convoca a cada una de las Instituciones Educativas (escuelas y colegios), luego en el paso 2 se realiza la capacitación, después se lleva a cabo los simulacros en el paso 3, por último en el paso 4 se realiza el informe correspondiente.

Tabla 42

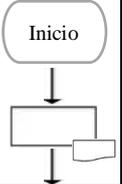
DESCRIPCIÓN: Asesoría para el mantenimiento de la infraestructura.					
NRO.	ACTIVIDADES	PASOS	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Convocatoria a cada una de las Instituciones Educativas		1	5 días	Gestión de Riesgos
2	Reunión con el comité de padres de familia		1	1 día	Gestión de Riesgos
3	Brindar la capacitación de como preservar la infraestructura		1	5 días	Gestión de Riesgos
4	Se realiza retroalimentación de la capacitación.		1	1 día	Gestión de Riesgos
TOTAL		4		12 días	

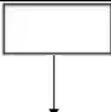
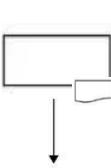
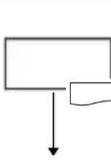
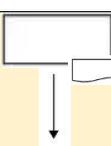
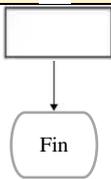
Fuente: División Distrital de Administración Escolar

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

En el paso 1 Gestión de Riesgos Convoca a cada una de las Instituciones Educativas, luego en el paso 2 se reúne con el comité de padres de familia, en el paso 3 brindan la capacitación de cómo preservar la infraestructura, por último se realiza retroalimentación de la capacitación en el paso 4.

Tabla 43

DESCRIPCIÓN: Entrega de la colación estudiantil a Instituciones Educativas Fiscales.					
NRO.	ACTIVIDADES	PASOS	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Entrega del pedido		1	1 día	Atención Ciudadana

2	Delega a la unidad correspondiente		1	1 día	Administración Escolar
3	Envío de matriz con el número total de instituciones de educación fiscales con el número exacto de estudiantes		1	3 días	Operaciones y Logística
4	Recepta nota de entrega por parte del Ministerio de Educación detallando las cantidades de alimentos		1	5 día	Operaciones y Logística
5	<u>Se vuelve a verificar si el número de estudiantes es el correcto</u>		1	3 días	Operaciones y Logística
6	Se realiza la verificación de la entrega de los alimentos a cada institución		1	Indefinido	Operaciones y Logística
TOTAL		6		13 días	

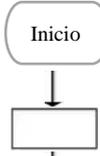
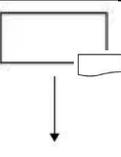
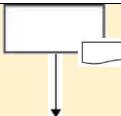
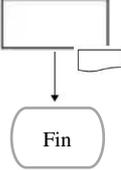
Fuente: División Distrital de Administración Escolar

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

En el paso 1 La Unidad de Atención Ciudadana entrega el pedido a la División Distrital de Administración Escolar, en el paso 2 la División Distrital de Administración Escolar delega a la unidad correspondiente, después en el paso 3 Operaciones y Logística hace el envío de matriz con el número total de Instituciones de Educación fiscales con el número exacto de estudiantes, en el paso 4 Operaciones y Logística receipta la nota de entrega por parte del Ministerio de Educación con el detalle de las cantidades de alimentos, luego en el paso 5 Operaciones y Logística vuelve a verificar si el número de estudiantes es el correcto, por último en el paso 6 realiza la verificación de la entrega de los alimentos a cada institución.

Circuito Educativo

Tabla 44

DESCRIPCIÓN: Visitas periódicas a Instituciones Educativas en sus modalidades: Fiscales, Particulares, Fiscomisionales y Municipales.					
NRO.	ACTIVIDADES	PASOS	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Visitas al azar las Instituciones Educativas		1	1 día	Circuito Educativo
2	Inspección para verificar necesidades y normal funcionamiento		1	1 día	Circuito Educativo
3	<u>Realiza el informe de pedido</u>		<u>1</u>	<u>1 día</u>	<u>Circuito Educativo</u>
4	Se realiza el pedido al Distrito, al departamento correspondiente		1	1 día	Circuito Educativo
TOTAL		4		4 días	

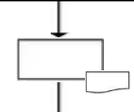
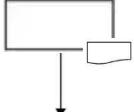
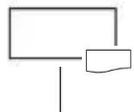
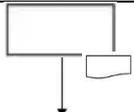
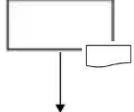
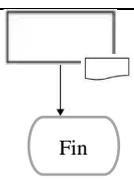
Fuente: Circuito Educativo

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

En el paso 1 el Circuito Educativo realiza visitas al azar a las Instituciones Educativas, luego en el paso 2 se hace la inspección para verificar necesidades y normal funcionamiento, después se realiza el informe de pedido en el paso 3, y por último se realiza el pedido al Distrito, al departamento correspondiente en el paso 4.

Tabla 45

DESCRIPCIÓN: Informe de asistencia del personal Docente, Administrativo y de Servicio.					
NRO	ACTIVIDADES	PASOS	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Recabar información de cada Institución Educativa		1	2 días	Circuito Educativo

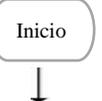
					
2	Consolidación de la información de todas las instituciones		1	1 día	Circuito Educativo
3	Verificar si existen inasistencias y/o fallas		1	1 día	Circuito Educativo
4	Envía la información consolidada a Talento Humano		1	1 día	Circuito Educativo
5	Verifica la información y envía a la División Financiera		1	1 día	Talento Humano
6	Realiza los roles de pago		1	1 día	División Financiera
TOTAL		6		7días	

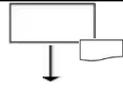
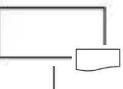
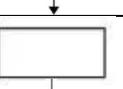
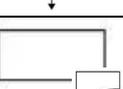
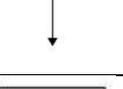
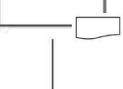
Fuente: Circuito Educativo

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

En el paso 1 el Circuito Educativo recaba la información de cada Institución Educativa, en el paso 2 consolida la información de todas las instituciones, luego en el paso 3 se verifica si existen inasistencias y/o fallas, en el paso 4 se envía la información consolidada a Talento Humano, después en el paso 5 Talento Humano verifica la información y envía a la División Financiera, por último en el paso 6 la División Financiera realiza los roles de pago.

Tabla 46

DESCRIPCIÓN: Entrega de material de oficina y de aseo a cada Institución Educativa.					
NRO.	ACTIVIDADES	PASOS	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Informe de que se debe retirar el		1	1 día	División Distrital Administrativa, Financiera

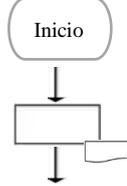
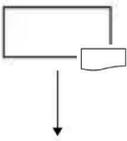
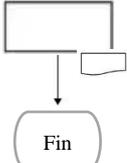
	material de oficina y aseo				
2	Se recepta las actas de entrega del material		1	1 día	Circuito Educativo
3	Se retira todo el material de oficina y aseo		1	1 día	Circuito Educativo
4	Se elabora actas para la distribución a cada Institución Educativa		1	2 días	Circuito Educativo
5	Convocatoria a las Instituciones Educativas para la distribución del material		1	3 días	Circuito Educativo
6	Se entrega el material a las Instituciones Educativas		1	1 día	Circuito Educativo
	TOTAL	6		9 días	

Fuente: Circuito Educativo

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

En el paso 1 la División Distrital Administrativa, Financiera emite un informe de que se debe retirar el material de oficina y aseo, en el paso 2 el Circuito Educativo recepta las actas de entrega del material, luego en el paso 3 el Circuito Educativo retira todo el material de oficina y aseo, en el paso 4 elabora actas para la distribución a cada Institución Educativa, después en el paso 5 convoca a las Instituciones Educativas para la distribución del material, por último en el paso 6 el Circuito Educativo entrega el material a las Instituciones Educativas.

Tabla 47

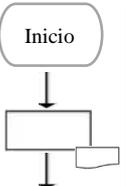
DESCRIPCIÓN: Control del buen uso de bienes de la Institución.					
NRO.	ACTIVIDADES	PASOS	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Se solicita a las Instituciones Educativas el inventario de bienes de la institución		1	1 día	Circuito Educativo
2	Verifica de manera física si el inventario se ha levantado correctamente		1	15 día	Circuito Educativo
3	Se realiza el respectivo informe dirigido a la División Administrativa, Financiera		1	1 día	Circuito Educativo
TOTAL		3		17 días	

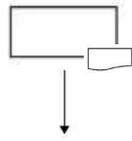
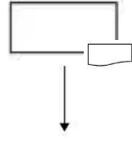
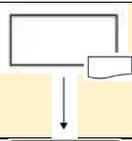
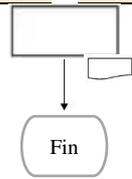
Fuente: Circuito Educativo

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

En el paso 1 el Circuito Educativo solicita a las Instituciones Educativas el inventario de bienes de la Institución, luego en el paso 2 verifica de manera física si el inventario se ha levantado correctamente, por último en el paso 3 se realiza el respectivo informe dirigido a la División Administrativa, Financiera.

Tabla 48

DESCRIPCIÓN: Recopilación de las necesidades institucionales.					
NRO.	ACTIVIDADES	PASOS	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Recepción del pedido		1	1 día	Atención Ciudadana

2	Remite a la unidad correspondiente		1	1 día	Unidad Correspondiente
3	Solicita la información pertinente a las Instituciones Educativas		1	3 días	Circuito Educativo
4	<u>Verificar la información</u>		<u>1</u>	<u>2 días</u>	<u>Circuito Educativo</u>
5	Envía las distintas matrices a la unidad correspondiente		1	5 día	Circuito Educativo
TOTAL		5		12 días	

Fuente: Circuito Educativo

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

En el paso 1 La Unidad de Atención Ciudadana receipta el pedido, en el paso 2 Atención Ciudadana remite a la unidad correspondiente, luego en el paso 3 el Circuito Educativo solicita la información pertinente a las Instituciones Educativas, después en el paso 4 se verifica la información y por último envía las distintas matrices a la unidad correspondiente en el paso 5.

5) La quinta etapa o final, luego de haber logrado identificar todos los componentes que hacían que los procesos generadores de valor del Distrito de Educación de Loja no sean al cien por ciento eficientes y eficaces, se aplicaron cambios que consistieron en la eliminación de las actividades irrelevantes en los procesos que lo necesitaban y la creación de diagramas de flujo o flujogramas a todos los procesos para que de esta forma sean objetivos, fáciles de identificar las actividades y mejoren en tiempo. Además, se constituyan en una guía que facilite la comprensión de cómo se tienen que

desarrollar el proceso y dejar determinada la base para en un futuro la institución pueda informatizarlos.

6.3 Objetivo específico 3: Proponer reformas a los procesos generadores de valor del distrito de educación de Loja.

En vista que los procesos identificados en el objetivo 1 tienen falencias, se propone las siguientes reformas:

Con sustento en la etapa 5, se realiza la propuesta a los procesos generadores de valor a través de modelos de flujogramas, e identificar los problemas y falencias de los procesos que no les permitía tener mayor productividad y aplicar la debida solución, se logra evitar que estos problemas surjan en otras Divisiones Administrativas y así incrementar su calidad, con ello se consigue a fin de cuentas el mejoramiento en su productividad, es decir logra la eficiencia y eficacia.

Tabla 49

DESCRIPCIÓN: Proceso SER Bachiller.				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Consolidar la información de los terceros de bachillerato	1	60 días	División de Apoyo, Seguimiento y Regulación
2	Envía a la Coordinación Zonal	1	4 días	Coordinación Zonal
3	Coordinación Zonal consolida los dos procesos	1	4 días	Coordinación Zonal
4	Se envía al Ministerio de Educación	1	2 día	MINEDUC
5	Se transfiere la información al INEVAL	1	2 días	INEVAL

6	El INEVAL elabora el proceso Ser Bachiller	1	6 días	INEVAL
TOTAL			78 días	

Fuente: División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

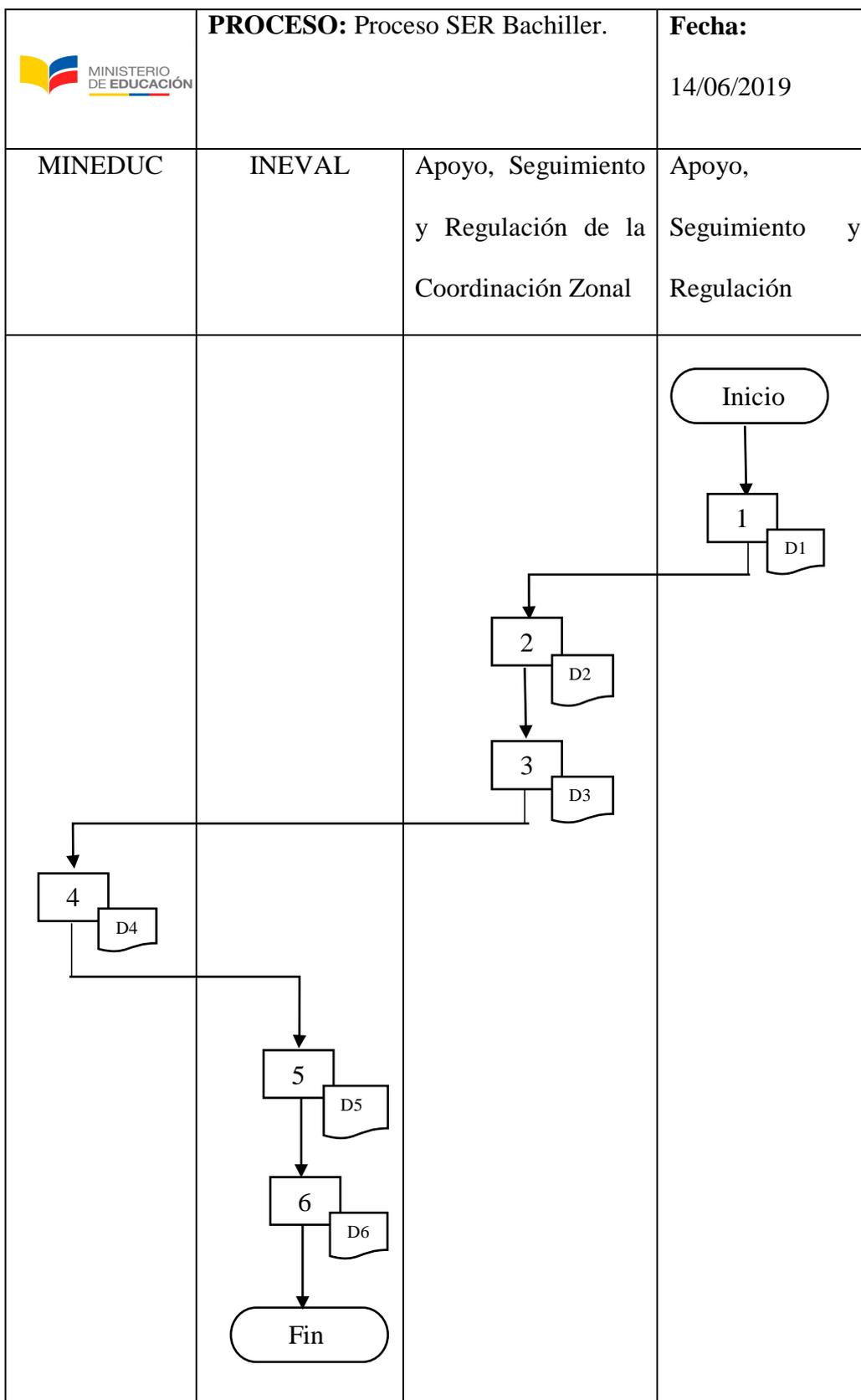
Tabla 50

FICHA TECNICA INDICADOR					
CÓDIGO		VERSIÓN	01	FECHA	13/08/2019
PROCESO	SER Bachiller				
NOMBRE INDICADOR	SER Bachiller				
TIPO DE INDICADOR	OBJETIVO	Determinar la eficacia en el tiempo que se demora en consolidar toda la información para la elaboración del proceso SER Bachiller			
Eficacia					
FÓRMULA	# de días tardados en consolidar y enviar la información/# de días promedio en consolidar y enviar la información (78 días) x100	U. Medida:	días	FIRMA SEGUIMIENTO	FIRMA ANÁLISIS:
ITEM	VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN		RESPONSABLE DE MEDICIÓN	
1	# de días tardados en consolidar y enviar la información	División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación		Jefe de la División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación	
2	# de días promedio en consolidar y enviar la información	División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación		Jefe de la División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación	
Línea Base	Meta 1	Meta 2	Meta 3	Meta final	
RESULTADOS			RANGOS DE INTERPRETACIÓN		
			Insatisfactorio	<60%	
			Aceptable	61-85%	
			Satisfactorio	>85%	

Fuente: División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Figura 2



Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 51

DESCRIPCIÓN: Reinserción Educativa.				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Se inscriben a las personas que dejaron de estudiar en la plataforma inscribete	1	3 días	Apoyo, Seguimiento y Regulación
2	Envía a planta central	1	3 días	MINEDUC
3	Asigna el cupo al estudiante en Instituciones Educativas fiscales escuela y colegio	1	5 días	MINEDUC
4	El estudiante legaliza la matrícula	1	7 días	MINEDUC
TOTAL			18 días	

Fuente: División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

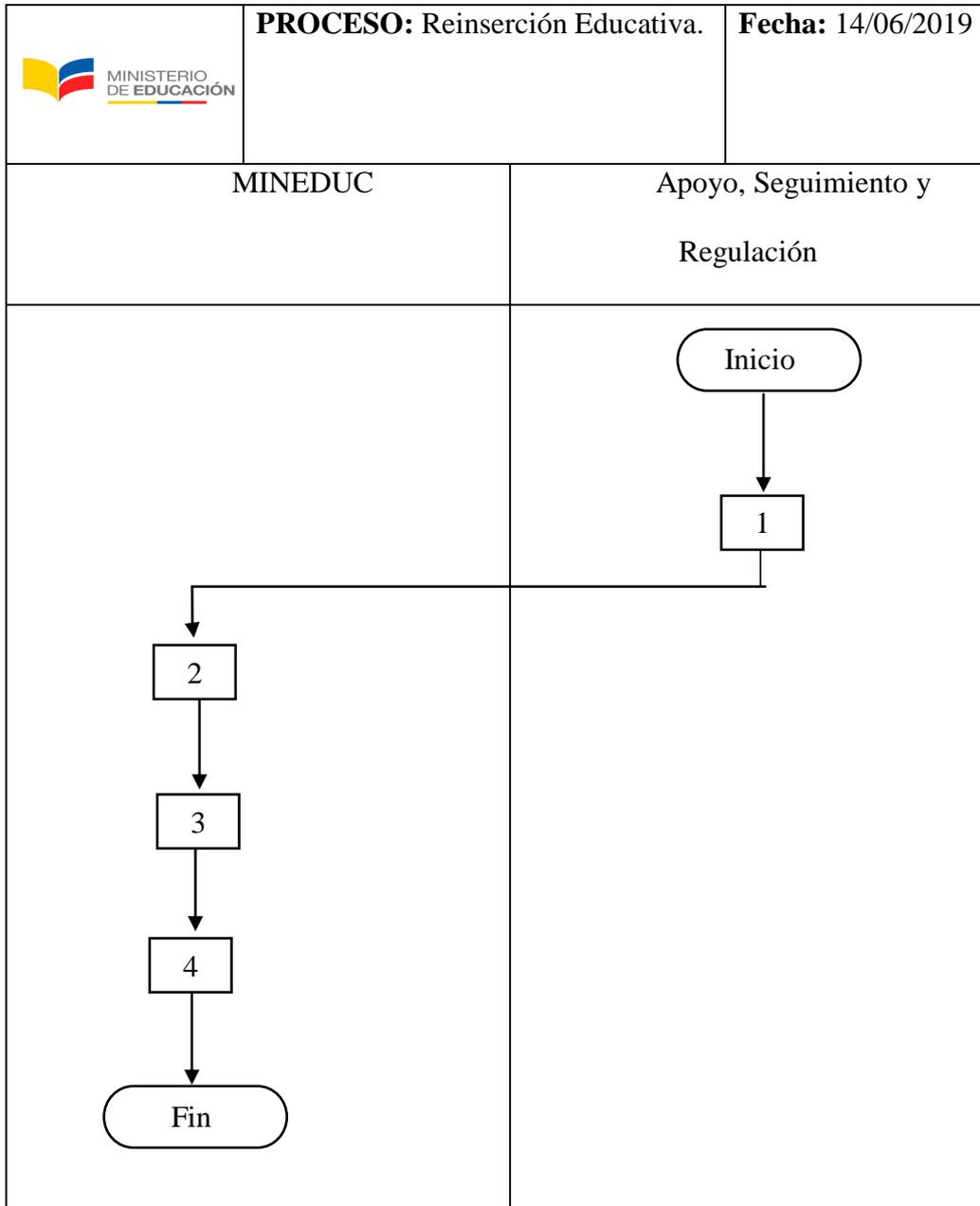
Tabla 52

FICHA TECNICA INDICADOR					
CÓDIGO		VERSIÓN	01	FECHA	13/08/2019
PROCESO	Reinserción Educativa				
NOMBRE INDICADOR	Tiempo utilizado para reinsertar al individuo a la Educación				
TIPO DE INDICADOR	OBJETIVO	Determinar la eficacia en el total de días tardados en realizar la Reinserción Educativa			
Eficacia					
FÓRMULA	# total de días tardados en inscribir/# de días promedio en tardados para inscribir(18 días) x100	U. Medida:	días	FIRMA SEGUIMIENTO	FIRMA ANÁLISIS:
ITEM	VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE DE MEDICIÓN		
1	# total de días tardados en inscribir	División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación	Jefe de la División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación		
2	# de días promedio en tardados para inscribir	División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación	Jefe de la División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación		
Línea Base	Meta 1	Meta 2	Meta 3	Meta final	
RESULTADOS			RANGOS DE INTERPRETACIÓN		
			Insatisfactorio	<60%	
			Aceptable	61-85%	
			Satisfactorio	>85%	

Fuente: División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Figura 3



Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 53

DESCRIPCIÓN: Homologaciones de títulos.				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Presentar solicitud en Atención Ciudadana pidiendo la homologación de su título	1	3 días	Atención Ciudadana
2	Presenta el título certificado de los últimos años y documentos personales	1	30 días	Apoyo, Seguimiento y Regulación
3	Se elabora la resolución y se otorga un número de registro	1	3 días	Apoyo, Seguimiento y Regulación
	TOTAL		36 días	

Fuente: División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

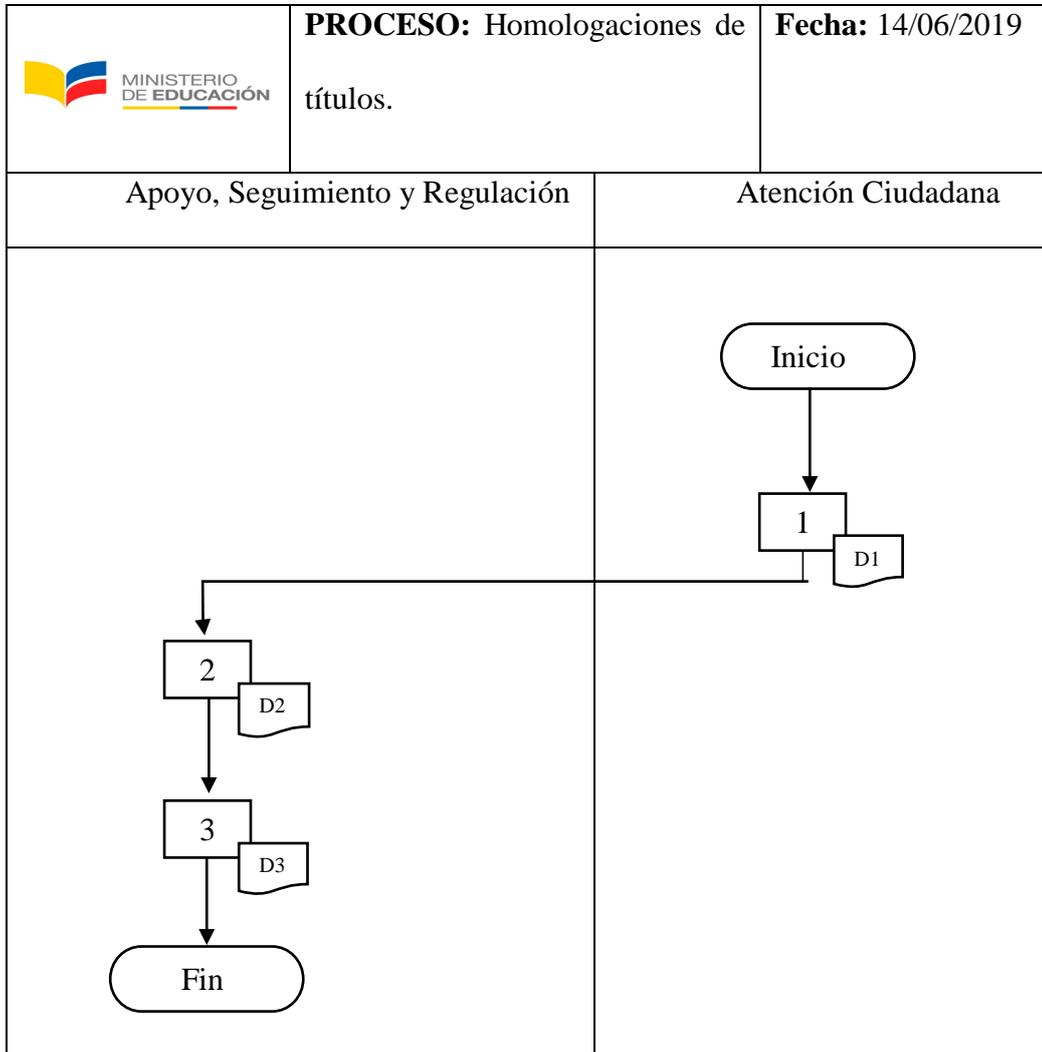
Tabla 54

FICHA TECNICA INDICADOR					
CÓDIGO		VERSIÓN	01	FECHA	13/08/2019
PROCESO	Homologaciones de títulos				
NOMBRE INDICADOR	Número de títulos homologados				
TIPO DE INDICADOR	OBJETIVO	Determinar el porcentaje de eficiencia en la homologación de títulos			
Eficiencia					
FÓRMULA	# de títulos homologados/# de títulos recibidos para homologar(36 días) x100	U. Medida:	%	FIRMA SEGUIMIENTO	FIRMA ANÁLISIS:
ITEM	VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE DE MEDICIÓN		
1	# de títulos homologados	División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación	Jefe de la División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación		
2	# de títulos recibidos para homologar	División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación	Jefe de la División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación		
Línea Base	Meta 1	Meta 2	Meta 3	Meta final	
RESULTADOS			RANGOS DE INTERPRETACIÓN		
			Insatisfactorio	<60%	
			Aceptable	61-85%	
			Satisfactorio	>85%	

Fuente: División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Figura 4



Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 55

DESCRIPCIÓN: Reconocimiento de estudios de los estudiantes que vienen del exterior.				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Entrega de récord estudiantil completo	1	3 días	Atención Ciudadana
2	Recepta el récord estudiantil	1	1 día	Apoyo, Seguimiento y Regulación
3	Revisión de toda la documentación presentada	1	2 días	Apoyo, Seguimiento y Regulación
4	Elaboración de una resolución de reconocimiento de estudios	1	2 día	Apoyo, Seguimiento y Regulación
5	Aprobación y firma de la resolución de reconocimiento de estudios	1	1 día	Dirección
6	Escanea y adjunta la respuesta	1	1 día	Apoyo, Seguimiento y Regulación
7	Entrega de la respuesta ya sea positiva o negativa	1	3 días	Atención Ciudadana
TOTAL			13 días	

Fuente: División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

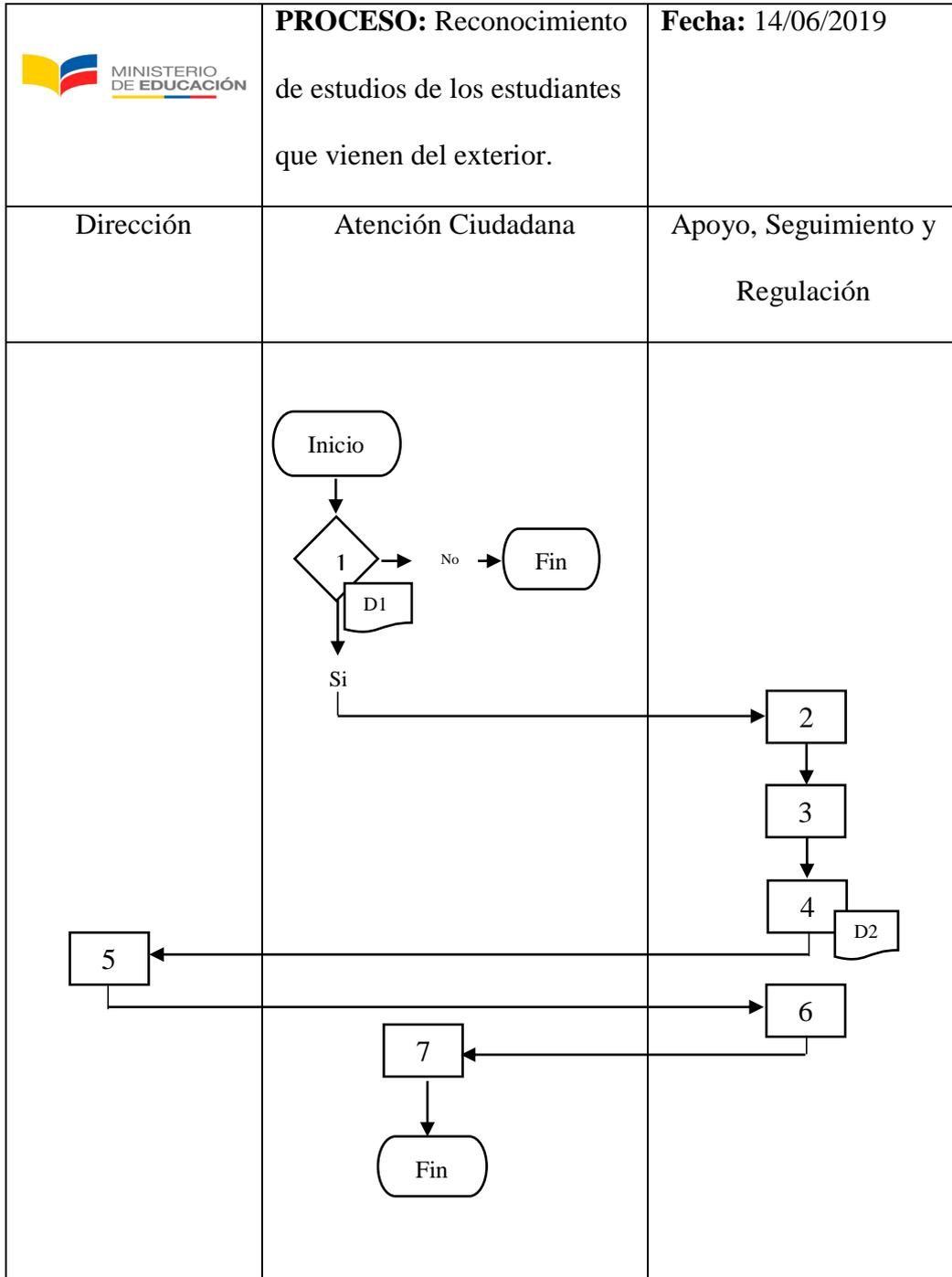
Tabla 56

FICHA TECNICA INDICADOR					
CÓDIGO	VERSIÓN	01	FECHA	13/08/2019	
PROCESO	Reconocimientos de estudios de los estudiantes que vienen del exterior				
NOMBRE INDICADOR	Tiempo tardado en realizar el proceso de reconocimientos de estudios				
TIPO DE INDICADOR	OBJETIVO	Determinar la eficiencia en el tiempo tardado en realizar el proceso de reconocimiento de estudios			
Eficiencia					
FÓRMULA	# de días tardados en realizar el proceso/# de días promedio en que se realiza el proceso (13 días)x100	U. Medida:	días	FIRMA SEGUIMIENTO	FIRMA ANÁLISIS:
ITEM	VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE DE MEDICIÓN		
1	# de días tardados en realizar el proceso	División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación	Jefe de la División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación		
2	# de días promedio en que se realiza el proceso	División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación	Jefe de la División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación		
Línea Base	Meta 1	Meta 2	Meta 3	Meta final	
RESULTADOS			RANGOS DE INTERPRETACIÓN		
				Insatisfactorio	<60%
				Aceptable	61-85%
				Satisfactorio	>85%

Fuente: División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Figura 5



Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 57

DESCRIPCIÓN: Ratificación de Consejo Ejecutivo				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Petición de solicitud de tiempo de servicio	1	3 días	Atención Ciudadana
2	Certificación de no haber sido sancionado	1	3 días	Asesoría Jurídica
3	Se revisa que toda la documentación esté en regla	1	3 días	Apoyo, Seguimiento y Regulación
4	Se elabora la resolución	1	3 días	Apoyo, Seguimiento y Regulación
5	Entrega de resolución	1	3 días	Atención Ciudadana
	TOTAL		15 días	

Fuente: División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

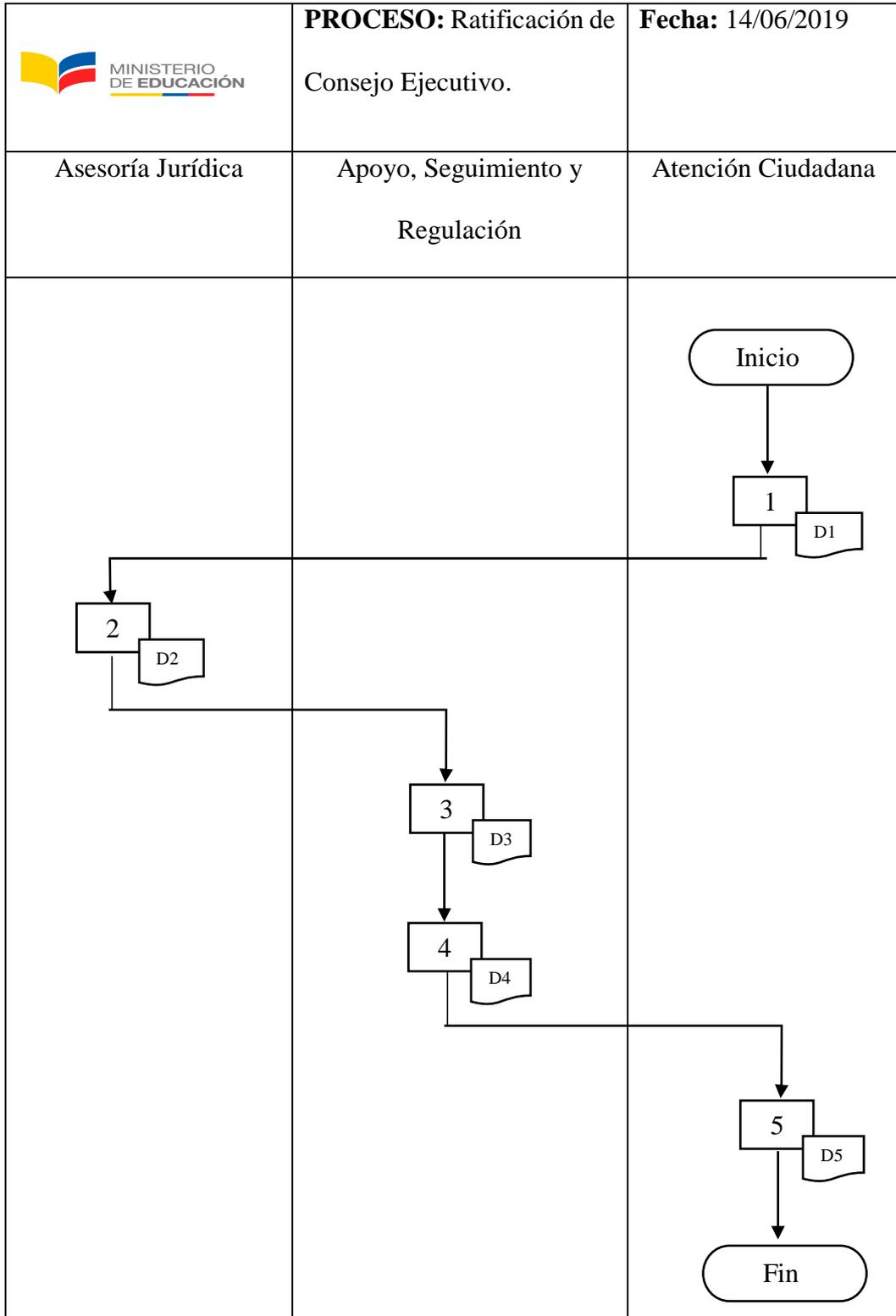
Tabla 58

FICHA TECNICA INDICADOR					
CÓDIGO		VERSIÓN	01	FECHA	13/08/2019
PROCESO	Ratificación de Consejo Ejecutivo				
NOMBRE INDICADOR	Tiempo tardado en ratificar el Consejo Ejecutivo				
TIPO DE INDICADOR	OBJETIVO	Determinar la eficiencia en la cantidad de tiempo tardado en realizar la ratificación del Consejo Ejecutivo			
Eficiencia					
FÓRMULA	# de días tardados en ratificar el Consejo Ejecutivo/# de días promedio que se tarda en ratificar el Consejo Ejecutivo (15 días) x100	U. Medida:	días	FIRMA SEGUIMIENTO	
FIRMA ANÁLISIS:					
ITEM	VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN		RESPONSABLE DE MEDICIÓN	
1	# de días tardados en ratificar el Consejo Ejecutivo	División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación		Jefe de la División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación	
2	# de días promedio que se tarda en ratificar el Consejo Ejecutivo	División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación		Jefe de la División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación	
Línea Base	Meta 1	Meta 2	Meta 3	Meta final	
RESULTADOS			RANGOS DE INTERPRETACIÓN		
				Insatisfactorio	<60%
				Aceptable	61-85%
				Satisfactorio	>85%

Fuente: División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Figura 6



Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 59

DESCRIPCIÓN: Registro de código de convivencia				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Solicitud dirigida a la Dirección distrital	1	2 días	Atención Ciudadana
2	Se asigna a la División distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación	1	1 día	Dirección
3	Se revisa que no se encuentre infringiendo leyes, códigos y reglamentos	1	2 días	Apoyo, Seguimiento y Regulación
4	Se registra y ratifica al código de convivencia	1	2 días	Apoyo, Seguimiento y Regulación
TOTAL			7 días	

Fuente: División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

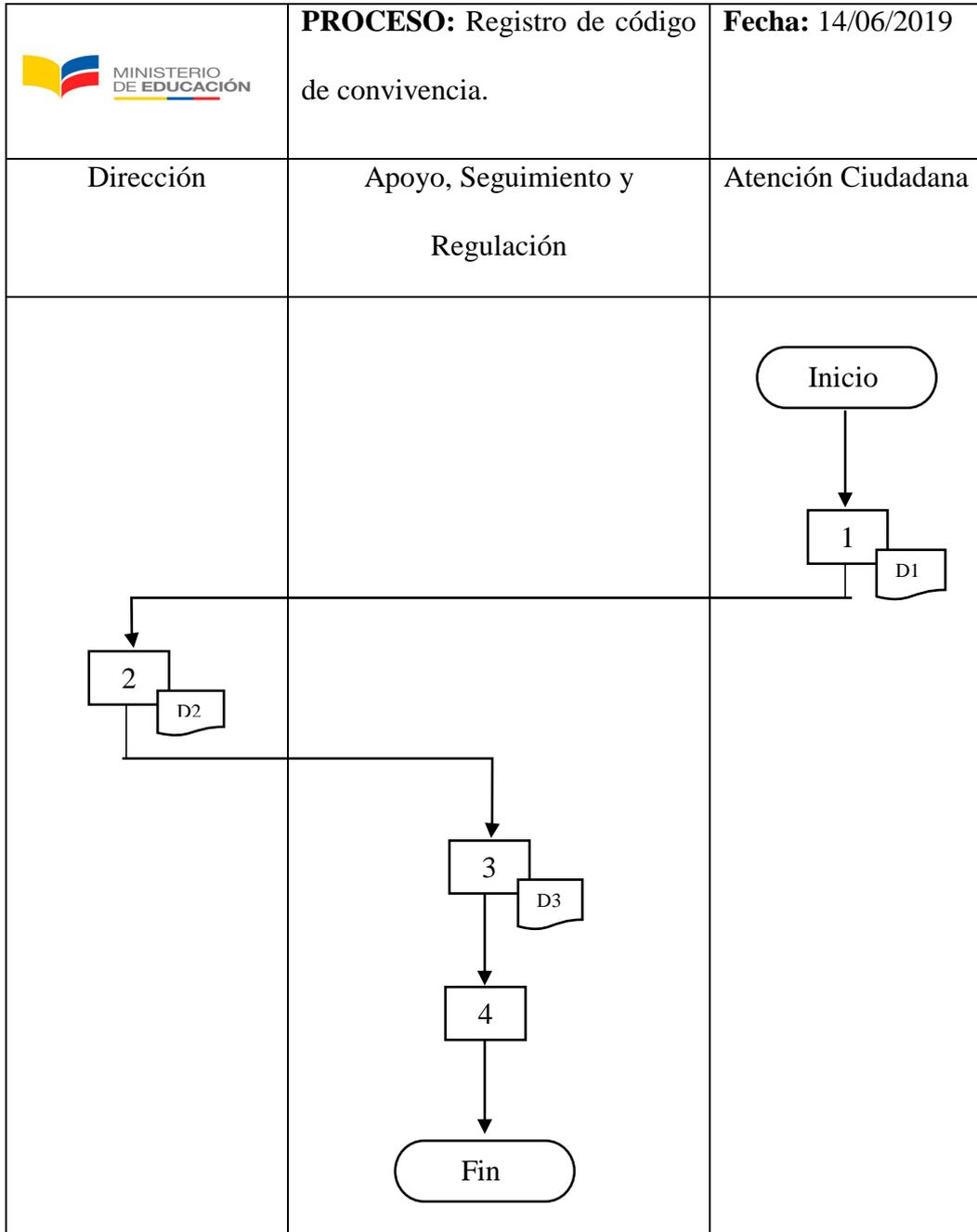
Tabla 60

FICHA TECNICA INDICADOR					
CÓDIGO		VERSIÓN	01	FECHA	13/08/2019
PROCESO	Registro de Código de Convivencia				
NOMBRE INDICADOR	Tiempo demorado para registrar el Código de Convivencia				
TIPO DE INDICADOR	OBJETIVO	Determinar la eficiencia en el tiempo transcurrido en registrar los códigos de convivencia			
Eficiencia					
FÓRMULA	# de días que demora en registrar el código de convivencia/# de días promedio para registrar el código de convivencia (7 días) x100	U. Medida:	días	FIRMA SEGUIMIENTO	
FIRMA ANÁLISIS:					
ITEM	VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE DE MEDICIÓN		
1	# de días que demora en registrar el código de convivencia	División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación	Jefe de la División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación		
2	# de días promedio para registrar el código de convivencia	División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación	Jefe de la División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación		
Línea Base	Meta 1	Meta 2	Meta 3	Meta final	
RESULTADOS			RANGOS DE INTERPRETACIÓN		
			Insatisfactorio	<60%	
			Aceptable	61-85%	
			Satisfactorio	>85%	

Fuente: División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Figura 7



Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 61

DESCRIPCIÓN: Participación Estudiantil (campo de acción)				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Se envía la lista con el número de alumnos inscritos por campo de acción.	1	3 días	Atención Ciudadana
2	Remite para conocimiento de la División distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación	1	3 días	Atención Ciudadana
3	Se envía la nómina de alumnos inscritos por campo de acción y por institución mediante una matriz	1	3 días	Apoyo, Seguimiento y Regulación
4	Coordinación Zonal envía la lista a planta central	1	3 días	Coordinación Zonal
5	Planta central recibe la información	1	1 día	MINEDUC
TOTAL			13 días	

Fuente: División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

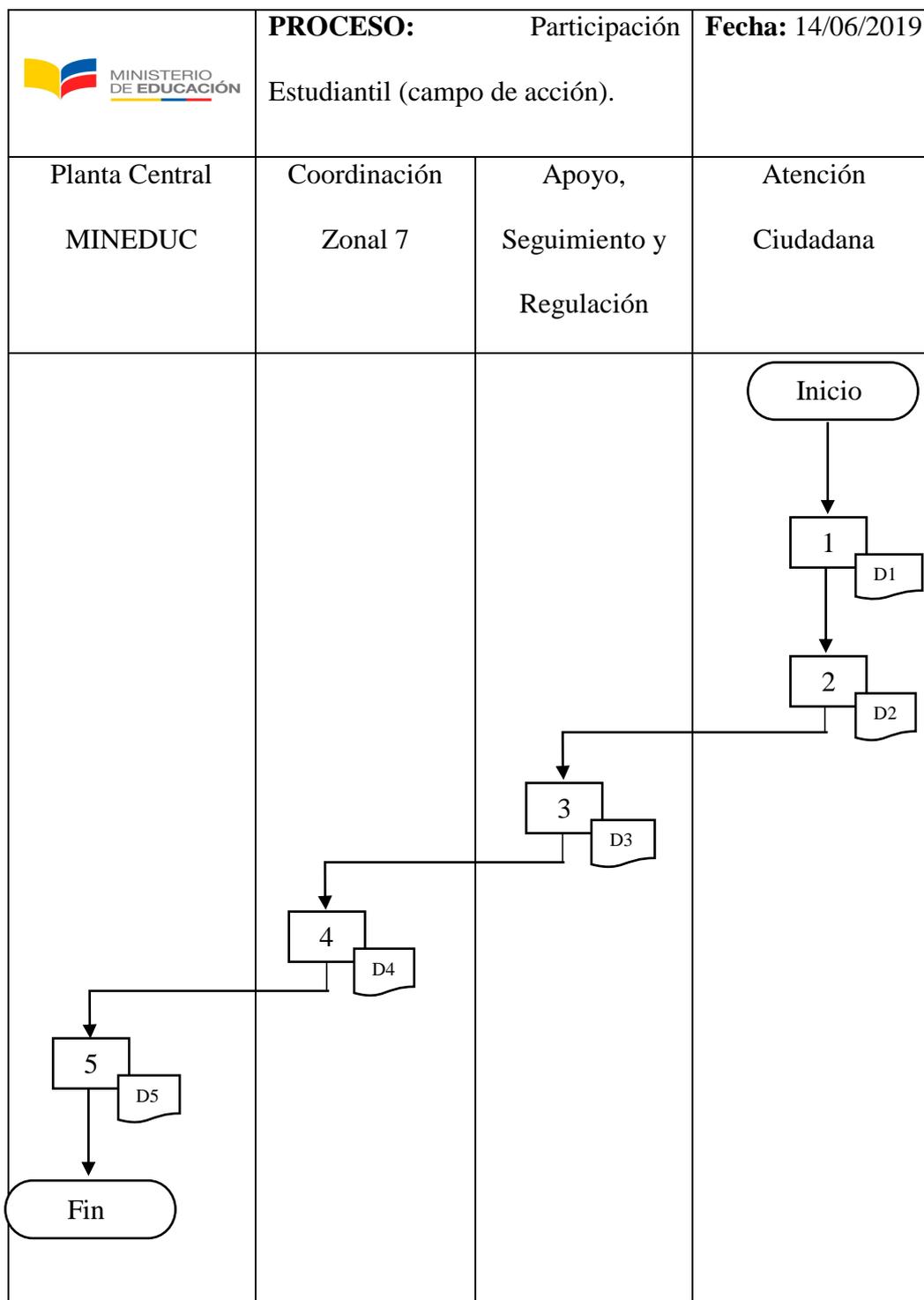
Tabla 62

FICHA TECNICA INDICADOR					
CÓDIGO	VERSIÓN	01	FECHA	13/08/2019	
PROCESO	Participación Estudiantil (campo de acción)				
NOMBRE INDICADOR	Porcentaje de inscritos en el campo de acción				
TIPO DE INDICADOR	OBJETIVO	Determinar el porcentaje de número de inscritos por campo de acción con respecto al total de alumnos			
Eficacia					
FÓRMULA	# de inscritos por campo de acción/# total de alumnos (13 días) x100	U. Medida:	FIRMA SEGUIMIENTO	FIRMA ANÁLISIS:	
		%			
ITEM	VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE DE MEDICIÓN		
1	# de inscritos por campo de acción	División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación	Jefe de la División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación		
2	# total de alumnos	División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación	Jefe de la División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación		
Línea Base	Meta 1	Meta 2	Meta 3	Meta final	
RESULTADOS			RANGOS DE INTERPRETACIÓN		
				Insatisfactorio	<60%
				Aceptable	61-85%
				Satisfactorio	>85%

Fuente: División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Figura 8



Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Unidad Distrital de Atención Ciudadana

Tabla 63

DESCRIPCIÓN: Otorgar las matrículas y promociones de escuelas desaparecidas (Centros Artesanales)				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Disponer se realice la búsqueda de matrículas y promociones	1	1 día	Dirección
2	Búsqueda de la documentación	1	5 días	Atención Ciudadana
3	Analizar si es correcta la información	1	1 día	Atención Ciudadana
4	Elaboración de un informe	1	1 día	Atención Ciudadana
5	Entrega de la documentación certificada	1	3 días	Atención Ciudadana
TOTAL			11 días	

Fuente: Unidad Distrital de Atención Ciudadana

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

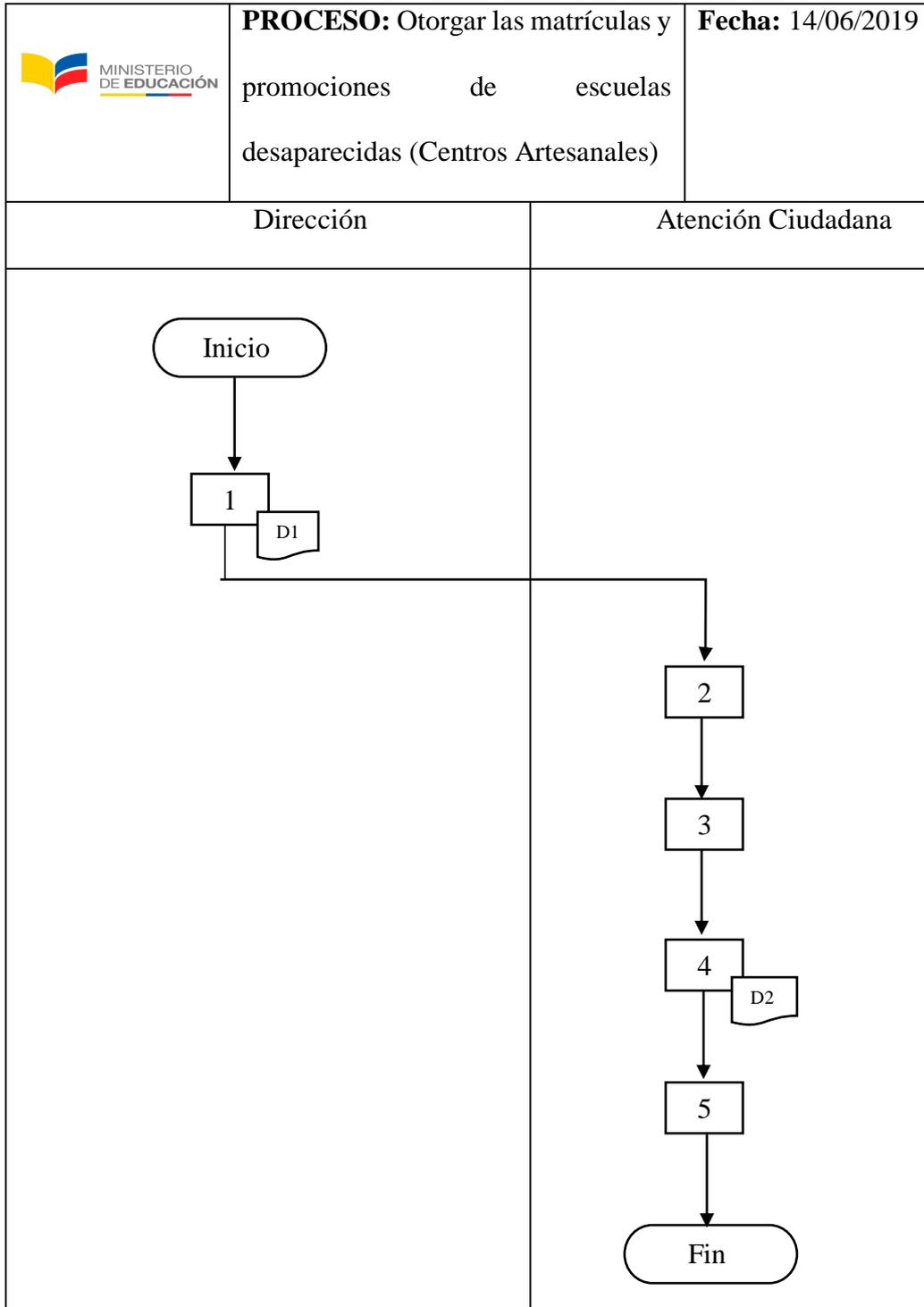
Tabla 64

FICHA TECNICA INDICADOR					
CÓDIGO		VERSIÓN	01	FECHA	13/08/2019
PROCESO	Otorga las matrículas y promociones de escuelas desaparecidas (centros artesanales)				
NOMBRE INDICADOR	Tiempo de días tardado en entregar la documentación certificada				
TIPO DE INDICADOR	OBJETIVO	Determinar la eficiencia en el número de días tardados en entregar las matrículas y promociones			
Eficiencia					
FÓRMULA	# de días tardados en entregar la documentación certificada/# de días promedio para entregar la documentación certificada (11 días) x100	U. Medida:	días	FIRMA SEGUIMIENTO	FIRMA ANÁLISIS:
ITEM	VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE DE MEDICIÓN		
1	# de días tardados en entregar la documentación certificada	Unidad Distrital de Atención Ciudadana	Jefe de la Unidad Distrital de Atención Ciudadana		
2	# de días promedio para entregar la documentación certificada	Unidad Distrital de Atención Ciudadana	Jefe de la Unidad Distrital de Atención Ciudadana		
Línea Base	Meta 1	Meta 2	Meta 3	Meta final	
RESULTADOS			RANGOS DE INTERPRETACIÓN		
			Insatisfactorio	<60%	
			Aceptable	61-85%	
			Satisfactorio	>85%	

Fuente: Unidad Distrital de Atención Ciudadana

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Figura 9



Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 65

DESCRIPCIÓN: Tiempo de servicio de los docentes.				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Disponer se realice el reporte de ingreso	1	1 día	Dirección
2	Elaborar el reporte del registro de ingreso	1	1 día	Atención Ciudadana
3	Realizar actas de reporte de personal	1	1 día	Atención Ciudadana
4	Analizar actas	1	1 día	Atención Ciudadana
5	Entrega de actas	1	1 día	Atención Ciudadana
TOTAL			5 días	

Fuente: Unidad Distrital de Atención Ciudadana

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

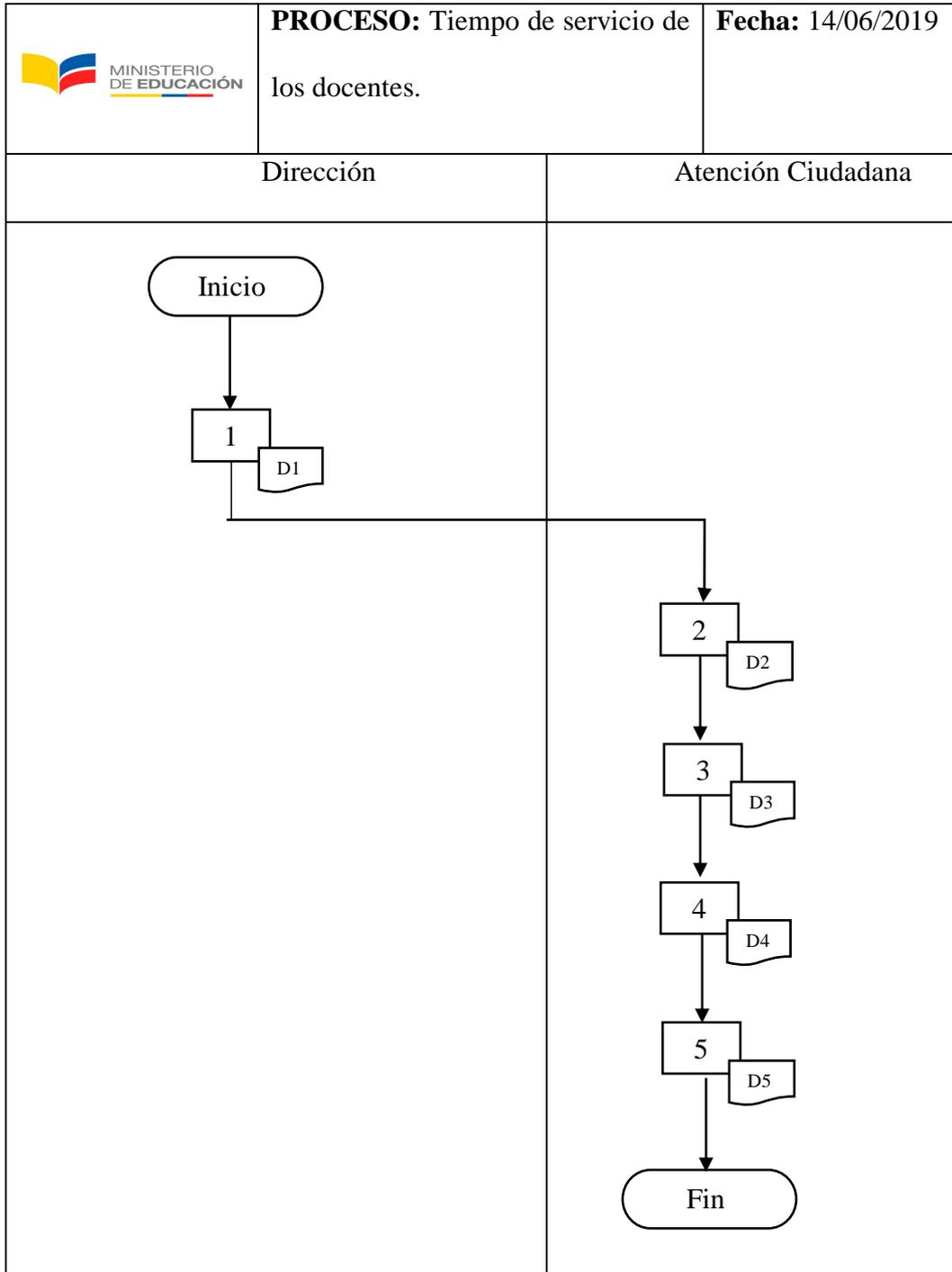
Tabla 66

FICHA TECNICA INDICADOR					
CÓDIGO		VERSIÓN	01	FECHA	13/08/2019
PROCESO	Tiempo de servicio de los docentes				
NOMBRE INDICADOR	Tiempo de días tardados en entregar las actas de servicio				
TIPO DE INDICADOR	OBJETIVO	Determinar el porcentaje de eficiencia en el tiempo tardado en entregar las actas de servicio			
Eficiencia					
FÓRMULA	# días tardados en entregar las actas de servicio/# días promedio para entregar las actas de servicio (5 días) x100	U. Medida:	días	FIRMA SEGUIMIENTO	FIRMA ANÁLISIS:
ITEM	VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE DE MEDICIÓN		
1	# días tardados en entregar las actas de servicio	Unidad Distrital de Atención Ciudadana	Jefe de la Unidad Distrital de Atención Ciudadana		
2	# días promedio para entregar las actas de servicio	Unidad Distrital de Atención Ciudadana	Jefe de la Unidad Distrital de Atención Ciudadana		
Línea Base	Meta 1	Meta 2	Meta 3	Meta final	
RESULTADOS			RANGOS DE INTERPRETACIÓN		
			Insatisfactorio	<60%	
			Aceptable	61-85%	
			Satisfactorio	>85%	

Fuente: Unidad Distrital de Atención Ciudadana

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Figura 10



Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 67

DESCRIPCIÓN: Permiso por enfermedad				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Entrega de documentación: petición, certificado médico y solicitud de permiso generado por el Ministerio	1	3 días	Dirección
2	Ingreso al Sistema de Modulo de Gestión de Atención Ciudadana (MOGAC)	1	1 día	Atención Ciudadana
3	Escanea toda la documentación y se sube al QUIPUX	1	2 días	Atención Ciudadana
4	Se da respuesta, al correo del peticionario y una respuesta de forma física para entregarle al usuario.	1	2 días	Talento Humano
5	Entrega de respuesta	1	1 día	Atención Ciudadana
TOTAL			9 días	

Fuente: Unidad Distrital de Atención Ciudadana

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

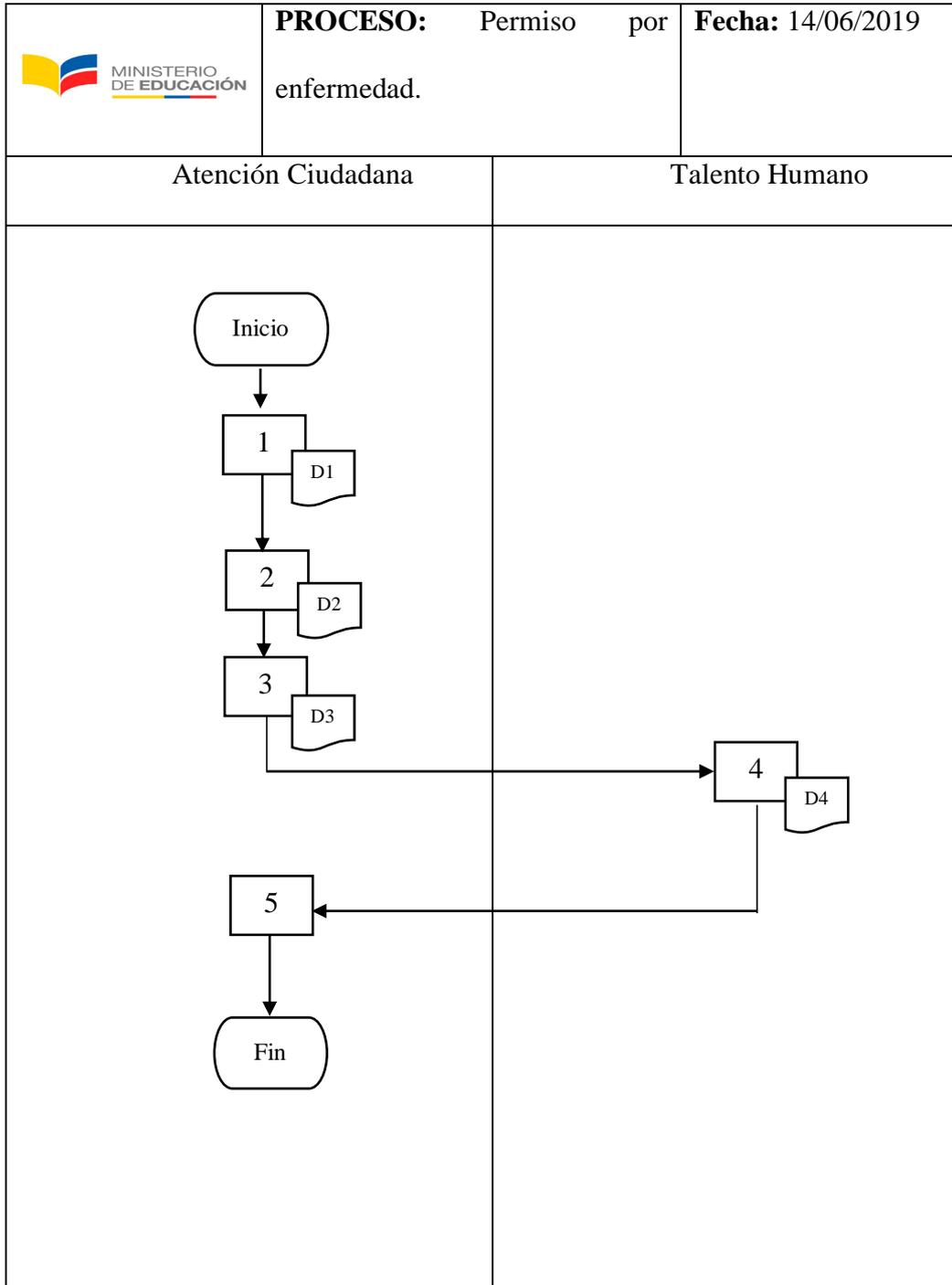
Tabla 68

FICHA TECNICA INDICADOR					
CÓDIGO	VERSIÓN	01	FECHA	13/08/2019	
PROCESO	Permiso por enfermedad				
NOMBRE INDICADOR	Porcentaje de tiempo de entrega de respuesta				
TIPO DE INDICADOR	OBJETIVO	Determinar el porcentaje de eficiencia en el tiempo de respuesta a la petición de permiso			
Eficiencia					
FÓRMULA	# de días demorados en entregar la respuesta/# días para entregar la respuesta (9 días)x100	U. Medida:	días	FIRMA SEGUIMIENTO	FIRMA ANÁLISIS:
ITEM	VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE DE MEDICIÓN		
1	# de días demorados en entregar la respuesta	Unidad Distrital de Atención Ciudadana	Jefe de la Unidad Distrital de Atención Ciudadana		
2	# días para entregar la respuesta	Unidad Distrital de Atención Ciudadana	Jefe de la Unidad Distrital de Atención Ciudadana		
Línea Base	Meta 1	Meta 2	Meta 3	Meta final	
RESULTADOS			RANGOS DE INTERPRETACIÓN		
				Insatisfactorio	<60%
				Aceptable	61-85%
				Satisfactorio	>85%

Fuente: Unidad Distrital de Atención Ciudadana

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Figura 11



Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 69

DESCRIPCIÓN: Legalización de todos los documentos de todas las Instituciones Educativas (Actas de Grado)				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Disponer la emisión de informe	1	1 día	Dirección
2	Analizar el registro de títulos y actas	1	1 día	Atención Ciudadana
3	Elaborar el informe de legalización	1	1 día	Atención Ciudadana
4	Examinar el informe de legalización	1	2 días	Atención Ciudadana
5	Aprobar el informe de legalización	1	1 día	Atención Ciudadana
	TOTAL		6 días	

Fuente: Unidad Distrital de Atención Ciudadana

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

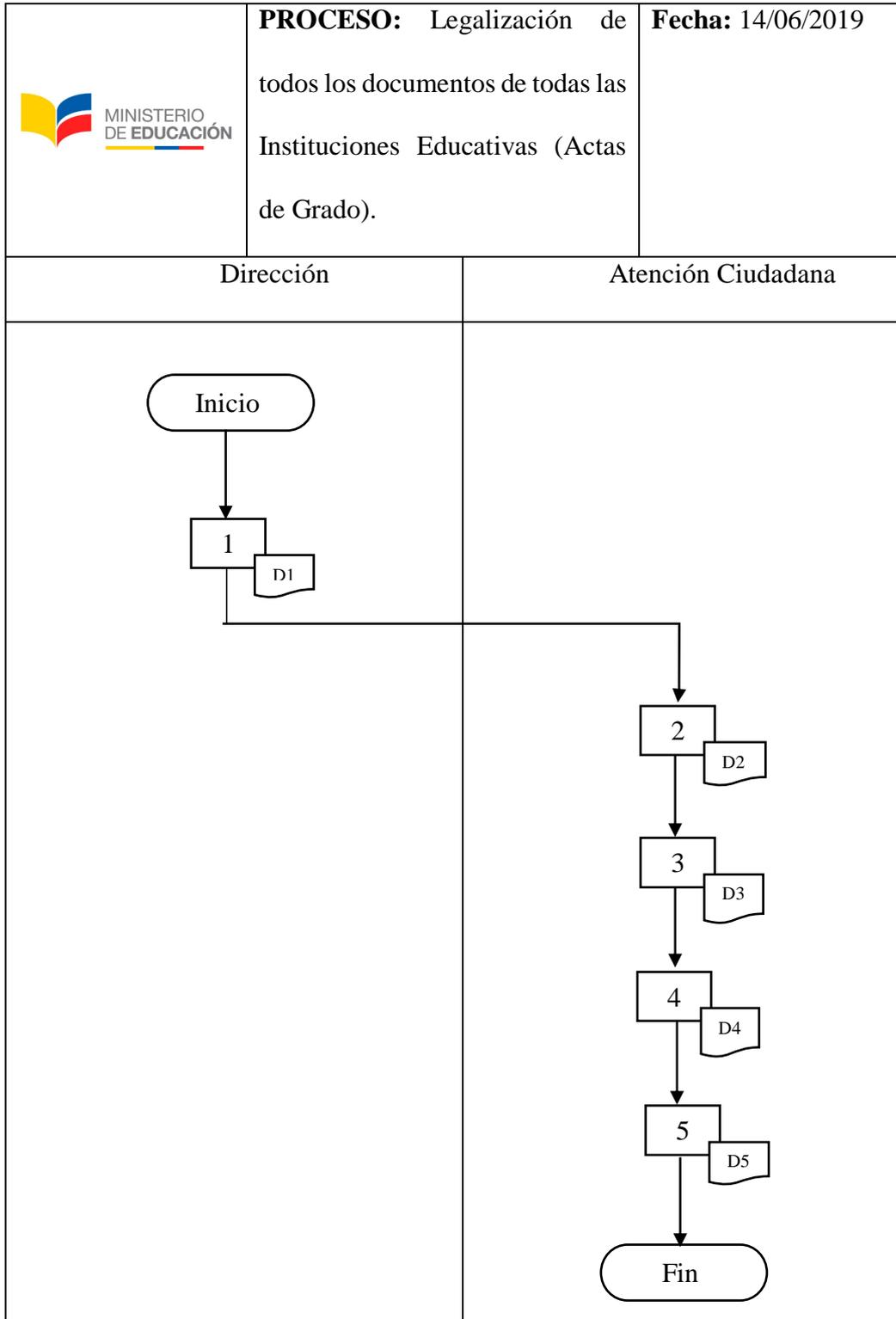
Tabla 70

FICHA TECNICA INDICADOR					
CÓDIGO		VERSIÓN	01	FECHA	13/08/2019
PROCESO	Legalización de todos los documentos de todas las Instituciones Educativas (Actas de Grado)				
NOMBRE INDICADOR	Porcentaje de actas de grado legalizadas				
TIPO DE INDICADOR	OBJETIVO	Determinar el porcentaje de eficiencia en la cantidad de actas de grado legalizadas con respecto al total de actas para legalizar			
Eficiencia					
FÓRMULA	# de actas de grado legalizadas/# total de actas de grado recibidas (6 días) x 100	U. Medida:	%	FIRMA SEGUIMIENTO	FIRMA ANÁLISIS:
ITEM	VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE DE MEDICIÓN		
1	# de actas de grado legalizadas	Unidad Distrital de Atención Ciudadana	Jefe de la Unidad Distrital de Atención Ciudadana		
2	# total de actas de grado recibidas	Unidad Distrital de Atención Ciudadana	Jefe de la Unidad Distrital de Atención Ciudadana		
Línea Base	Meta 1	Meta 2	Meta 3	Meta final	
RESULTADOS			RANGOS DE INTERPRETACIÓN		
			Insatisfactorio	<60%	
			Aceptable	61-85%	
			Satisfactorio	>85%	

Fuente: Unidad Distrital de Atención Ciudadana

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Figura 12



Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

División Distrital de Administración Escolar y Unidades Distrital de Gestión de Riesgos y Unidad Distrital de Recursos, Operaciones y Logística

Tabla 71

DESCRIPCIÓN: Delegara Operaciones y Logística la tarea de entrega de alimentación escolar.				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Enviar el pedido a Administración Escolar	1	1 día	Atención Ciudadana
2	Delega a Operaciones y Logística	1	1 día	Administración Escolar
3	Recibe el pedido	1	1 día	Operaciones y Logística
4	Realiza un informe	1	2 días	Operaciones y Logística
TOTAL			5 días	

Fuente: División Distrital de Administración Escolar

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

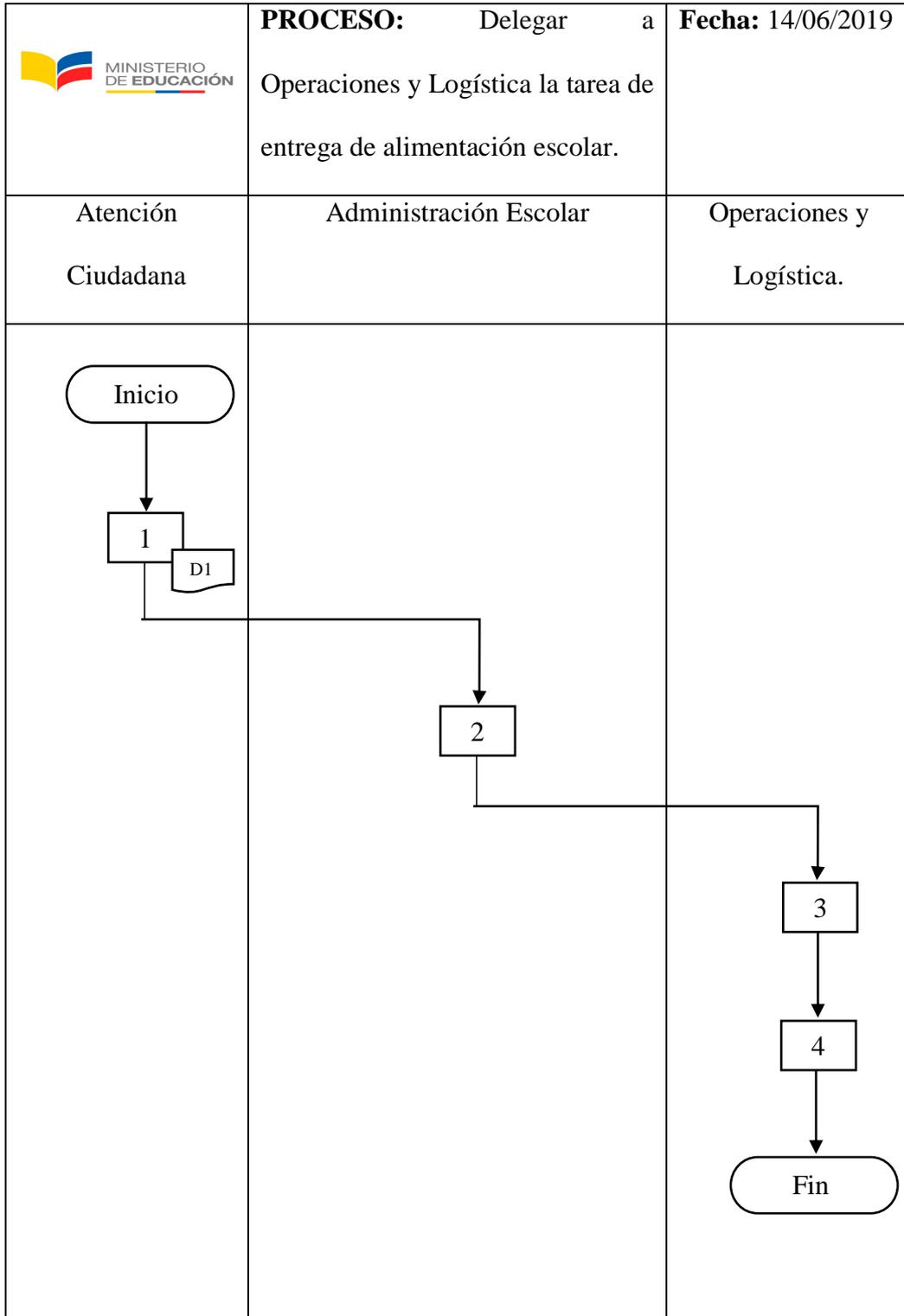
Tabla 72

FICHA TECNICA INDICADOR					
CÓDIGO		VERSIÓN	01	FECHA	13/08/2019
PROCESO	Delegar a Operaciones y Logística la tarea de entrega de alimentación escolar.				
NOMBRE INDICADOR	Tiempo de demora transcurrido en delegar la tarea de alimentación escolar				
TIPO DE INDICADOR	OBJETIVO	Determinar el nivel de eficiencia en el tiempo total tardado en delegar la entrega de alimentos a Operaciones y Logística			
Eficiencia					
FÓRMULA	tiempo total tardado/# tiempo promedio a demorar (5 días)x100	U. Medida:	días	FIRMA SEGUIMIENTO	FIRMA ANÁLISIS:
ITEM	VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN		RESPONSABLE DE MEDICIÓN	
1	tiempo total tardado	División Distrital de Administración Escolar		Jefe de la División Distrital de Administración Escolar	
2	tiempo promedio a demorar	División Distrital de Administración Escolar		Jefe de la División Distrital de Administración Escolar	
Línea Base	Meta 1	Meta 2	Meta 3	Meta final	
RESULTADOS			RANGOS DE INTERPRETACIÓN		
			Insatisfactorio	<60%	
			Aceptable	61-85%	
			Satisfactorio	>85%	

Fuente: División Distrital de Administración Escolar

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Figura 13



Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 73

DESCRIPCIÓN: Mantenimiento preventivo y correctivo en instituciones fiscales.				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Entrega de requerimiento	1	1 día	Atención Ciudadana
2	Recepta el requerimiento	1	1 día	Administración Escolar
3	Realiza la Inspección a la institución	1	3 días	Administración Escolar
4	Elaborar el informe técnico	1	1 día	Administración Escolar
5	Se realiza el proceso de contratación	1	2 días	Administración Escolar
6	Finaliza la contratación	1	2 días	Compras Públicas
TOTAL			10 días	

Fuente: División Distrital de Administración Escolar

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

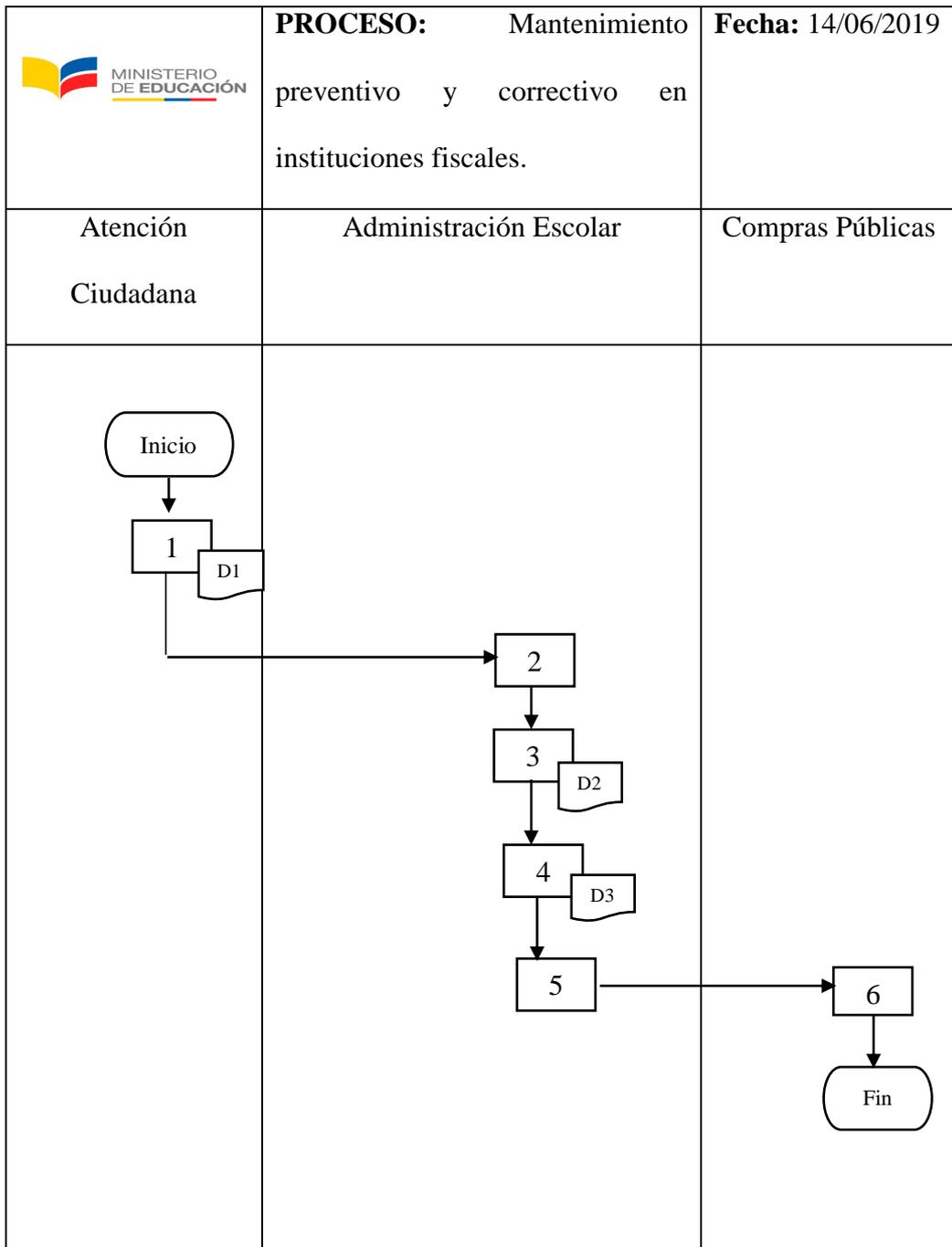
Tabla 74

FICHA TECNICA INDICADOR					
CÓDIGO		VERSIÓN	01	FECHA	13/08/2019
PROCESO	Mantenimiento preventivo y correctivo en Instituciones Fiscales				
NOMBRE INDICADOR	Porcentaje de Instituciones Fiscales que fueron realizadas el mantenimiento				
TIPO DE INDICADOR	OBJETIVO	Determinar el porcentaje de la Eficiencia en el total de mantenimientos realizados en Instituciones Fiscales			
Eficiencia					
FÓRMULA	# de Instituciones Fiscales realizadas el mantenimiento/# total de Instituciones Fiscales para realizar el mantenimiento (10 días) x100	U. Medida:	%	FIRMA SEGUIMIENTO	FIRMA ANÁLISIS:
ITEM	VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE DE MEDICIÓN		
1	# de Instituciones Fiscales realizadas el mantenimiento	División Distrital de Administración Escolar	Jefe de la División Distrital de Administración Escolar		
2	# total de Instituciones Fiscales para realizar el mantenimiento	División Distrital de Administración Escolar	Jefe de la División Distrital de Administración Escolar		
Línea Base	Meta 1	Meta 2	Meta 3	Meta final	
RESULTADOS			RANGOS DE INTERPRETACIÓN		
			Insatisfactorio	<60%	
			Aceptable	61-85%	
			Satisfactorio	>85%	

Fuente: División Distrital de Administración Escolar

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Figura 14



Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 75

DESCRIPCIÓN: Realización de simulacros en cada Institución Educativa en sus modalidades: Fiscales, Fiscomisionales, Particulares y Municipales.				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Convocatoria a cada una de las instituciones educativas fiscales (escuela y colegio).	1	3 días	Gestión de Riesgos
2	Se realiza la capacitación	1	30 días	Gestión de Riesgos
3	Realización de los simulacros	1	30 días	Gestión de Riesgos
4	Se realiza el informe correspondiente.	1	1 día	Gestión de Riesgos
TOTAL			64 días	

Fuente: División Distrital de Administración Escolar

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

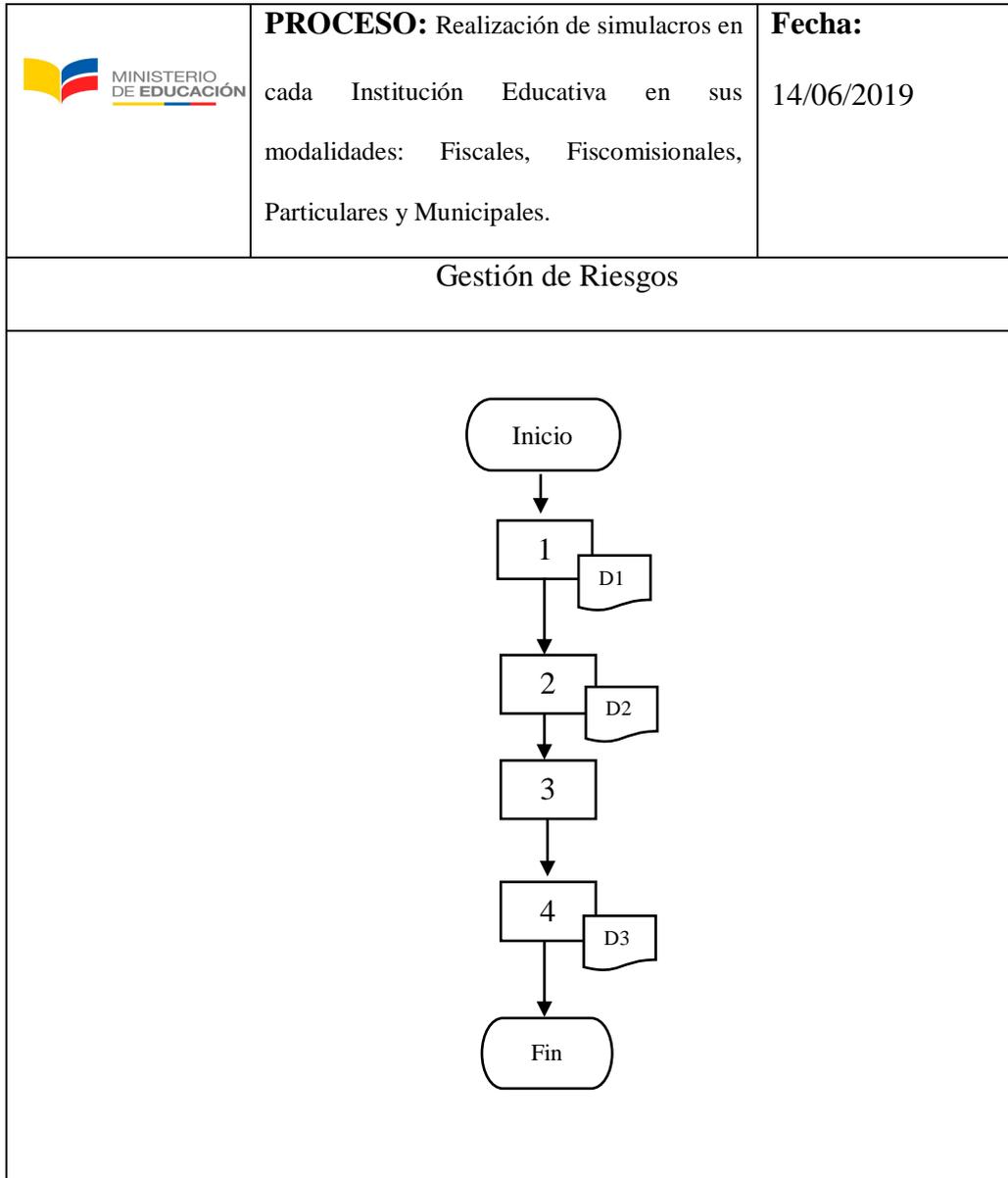
Tabla 76

FICHA TECNICA INDICADOR					
CÓDIGO	VERSIÓN	01	FECHA	13/08/2019	
PROCESO	Realización de simulacros en cada Institución Educativa en sus modalidades: Fiscales, Fiscomisionales, Particulares y Municipales				
NOMBRE INDICADOR	Porcentaje de simulacros realizados				
TIPO DE INDICADOR	OBJETIVO	Determinar el porcentaje de eficacia en la cantidad de simulacros realizados en cada Institución Educativa			
Eficacia					
FÓRMULA	# de simulacros realizados/# de simulacros programados (64 días) x100	U. Medida:	F. SEGUIMIENTO	F. ANÁLISIS:	
		%			
ITEM	VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN		RESPONSABLE DE MEDICIÓN	
1	# de simulacros realizados	División Distrital de Administración Escolar		Jefe de la División Distrital de Administración Escolar	
2	# de simulacros programados	División Distrital de Administración Escolar		Jefe de la División Distrital de Administración Escolar	
Línea Base	Meta 1	Meta 2	Meta 3	Meta final	
RESULTADOS			RANGOS DE INTERPRETACIÓN		
			Insatisfactorio	<60%	
			Aceptable	61-85%	
			Satisfactorio	>85%	

Fuente: División Distrital de Administración Escolar

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Figura 15



Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 77

DESCRIPCIÓN: Asesoría para el mantenimiento de la infraestructura.				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Convocatoria a cada una de las Instituciones Educativas	1	5 días	Gestión de Riesgos
2	Reunión con el comité de padres de familia	1	1 día	Gestión de Riesgos
3	Brindar la capacitación de cómo preservar la infraestructura	1	5 días	Gestión de Riesgos
4	Se realiza retroalimentación de la capacitación.	1	1 día	Gestión de Riesgos
	TOTAL		12 días	

Fuente: División Distrital de Administración Escolar

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

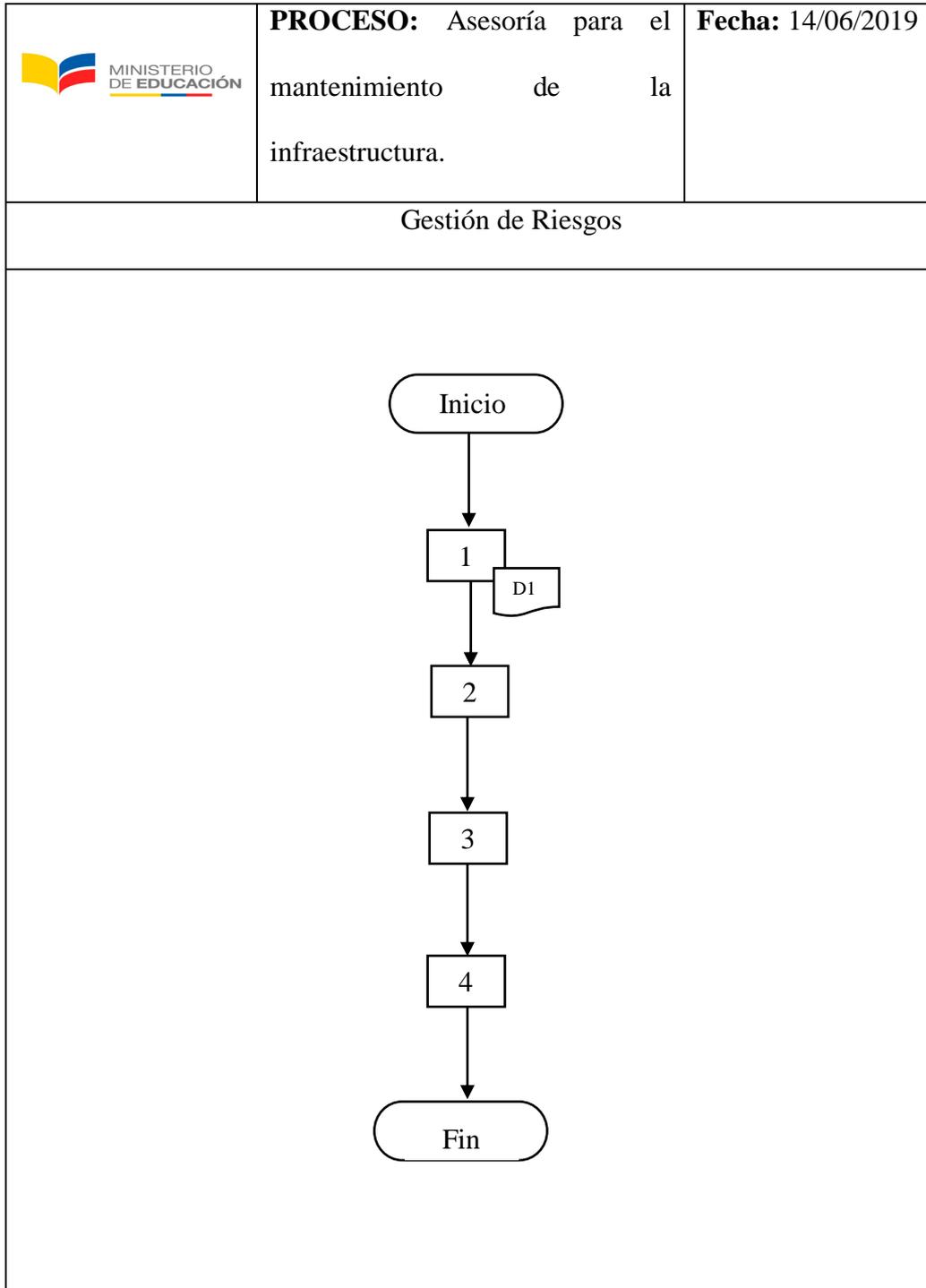
Tabla 78

FICHA TECNICA INDICADOR					
CÓDIGO		VERSIÓN	01	FECHA	13/08/2019
PROCESO	Asesoría para el mantenimiento de la infraestructura				
NOMBRE INDICADOR	Porcentaje de Instituciones Educativas capacitadas				
TIPO DE INDICADOR	OBJETIVO	Determinar el porcentaje de eficiencia en cuantas Instituciones fueron capacitadas como apoyo para el mantenimiento de la infraestructura			
Eficiencia					
FÓRMULA	# de Instituciones capacitadas/# de Instituciones programadas (12 días) x100	U. Medida:	%	FIRMA SEGUIMIENTO	FIRMA ANÁLISIS:
ITEM	VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE DE MEDICIÓN		
1	# de Instituciones capacitadas	División Distrital de Administración Escolar	Jefe de la División Distrital de Administración Escolar		
2	# de Instituciones programadas	División Distrital de Administración Escolar	Jefe de la División Distrital de Administración Escolar		
Línea Base	Meta 1	Meta 2	Meta 3	Meta final	
RESULTADOS			RANGOS DE INTERPRETACIÓN		
				Insatisfactorio	<60%
				Aceptable	61-85%
				Satisfactorio	>85%

Fuente: División Distrital de Administración Escolar

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Figura 16



Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 79

DESCRIPCIÓN: Entrega de la colación estudiantil a Instituciones Educativas Fiscales.				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Entrega del pedido	1	1 día	Atención Ciudadana
2	Delega a la unidad correspondiente	1	1 día	Administración Escolar
3	Envío de matriz con el número total de instituciones de educación fiscales con el número exacto de estudiantes	1	3 días	Operaciones y Logística
4	Receipta nota de entrega por parte del Ministerio de educación detallando las cantidades de alimentos	1	5 día	Operaciones y Logística
5	Se realiza la verificación de la entrega de los alimentos a cada institución	1	15 días	Operaciones y Logística
TOTAL			25 días	

Fuente: División Distrital de Administración Escolar

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

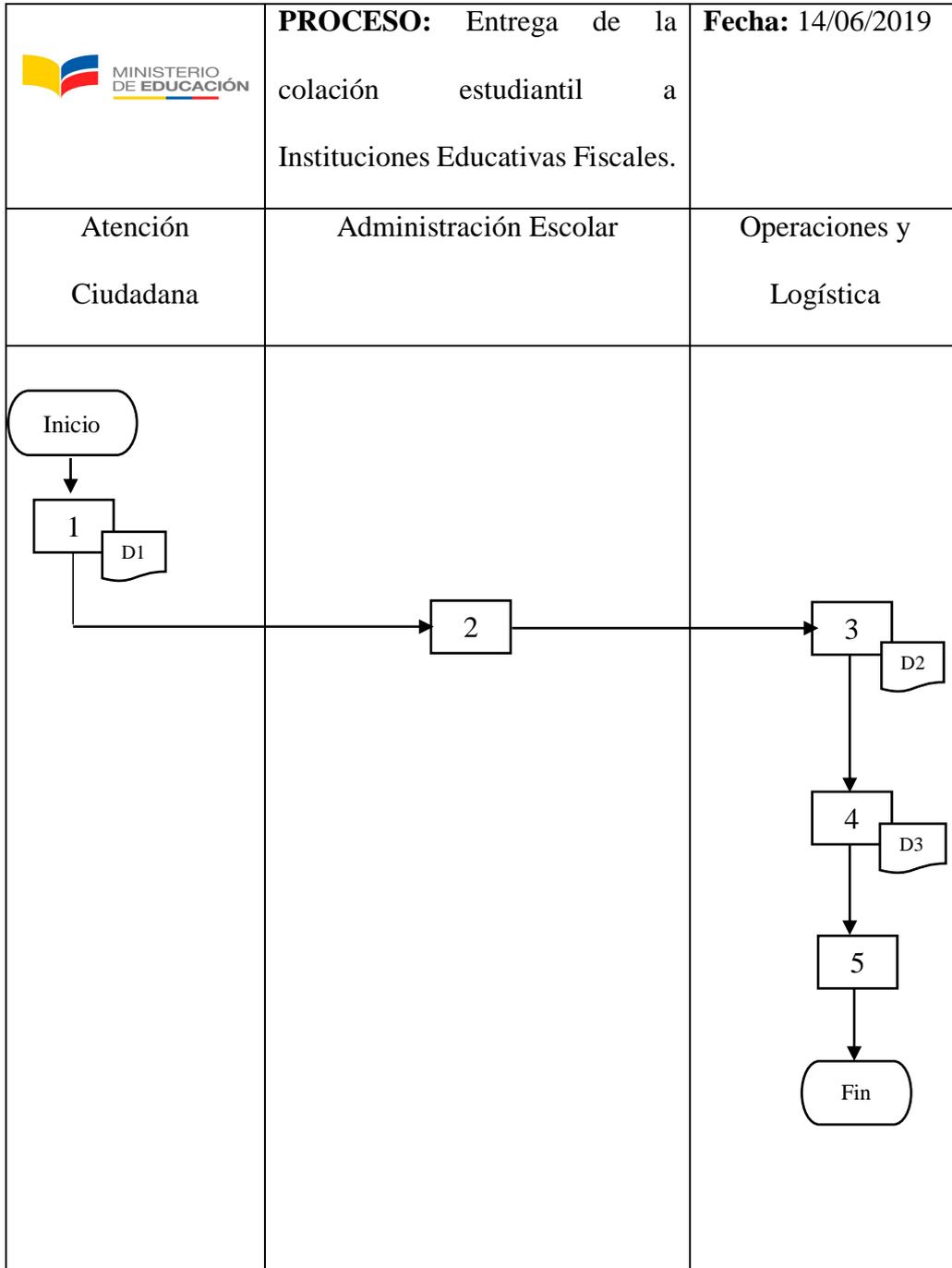
Tabla 80

FICHA TECNICA INDICADOR				
CÓDIGO	VERSIÓN	01	FECHA	13/08/2019
PROCESO	Entrega de la colación estudiantil a Instituciones Educativas Fiscales			
NOMBRE INDICADOR	Porcentaje de Instituciones Educativas Fiscales beneficiarias de la colación estudiantil			
TIPO DE INDICADOR	OBJETIVO	Determinar el porcentaje de Instituciones Fiscales que han sido entregadas la colación.		
Eficiencia				
FÓRMULA	# de Instituciones Educativas Fiscales entregadas la colación /# total de Instituciones Educativas Fiscales (25 días)x100	U. Medida: %	FIRMA SEGUIMIENTO	FIRMA ANÁLISIS:
ITEM	VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	
1	# de Instituciones Educativas Fiscales entregadas la colación	División Distrital de Administración Escolar	Jefe de la División Distrital de Administración Escolar	
2	# total de Instituciones Educativas Fiscales	División Distrital de Administración Escolar	Jefe de la División Distrital de Administración Escolar	
Línea Base	Meta 1	Meta 2	Meta 3	Meta final
RESULTADOS			RANGOS DE INTERPRETACIÓN	
			Insatisfactorio	<60%
			Aceptable	61-85%
			Satisfactorio	>85%

Fuente: División Distrital de Administración Escolar

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Figura 17



Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Circuito Educativo

Tabla 81

DESCRIPCIÓN: Visitas periódicas a Instituciones Educativas en sus modalidades: Fiscales, Particulares, Fiscomisionales y Municipales.				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Visitas al azar las Instituciones Educativas	1	1 día	Circuito Educativo
2	Inspección para verificar necesidades y normal funcionamiento	1	1 día	Circuito Educativo
3	Se realiza el pedido al Distrito, al departamento correspondiente	1	1 día	Circuito Educativo
TOTAL			3 días	

Fuente: Circuito Educativo

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

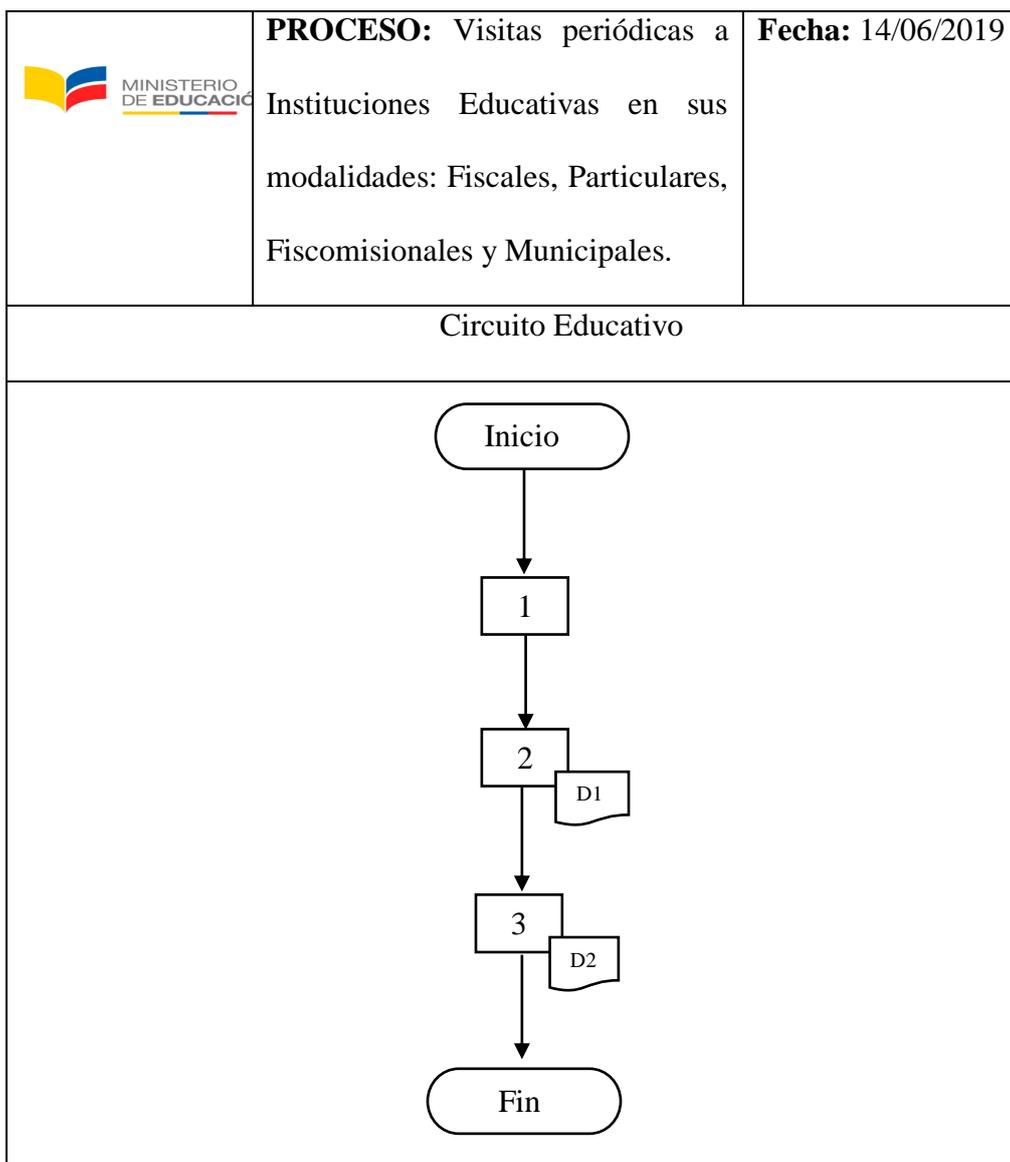
Tabla 82

FICHA TECNICA INDICADOR					
CÓDIGO	VERSIÓN	01	FECHA	13/08/2019	
PROCESO	Visitas periódicas a Instituciones Educativas en sus modalidades: Fiscales, Particulares, Fiscomisionales y Municipales				
NOMBRE INDICADOR	Porcentaje de visitas periódicas a Instituciones Educativas				
TIPO DE INDICADOR	OBJETIVO	Determinar el porcentaje de eficacia en el número de visitas realizadas a las Instituciones Educativas			
Eficacia					
FÓRMULA	# de visitas realizadas/# de visitas programadas (3días) x100	U. Medida: %	FIRMA SEGUIMIENTO	FIRMA ANÁLISIS:	
ITEM	VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE DE MEDICIÓN		
1	# de visitas realizadas	Circuito Educativo	Administrador Circuital		
2	# de visitas programadas	Circuito Educativo	Administrador Circuital		
Línea Base	Meta 1	Meta 2	Meta 3	Meta final	
RESULTADOS			RANGOS DE INTERPRETACIÓN		
			Insatisfactorio	<60%	
			Aceptable	61-85%	
			Satisfactorio	>85%	

Fuente: Circuito Educativo

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Figura 18



Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 83

DESCRIPCIÓN: Informe de asistencia del personal Docente, Administrativo y de Servicio.				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Recabar información de cada Institución Educativa	1	2 días	Circuito Educativo
2	Consolidación de la información de todas las instituciones	1	1 día	Circuito Educativo
3	Verificar si existen inasistencias y/o fallas	1	1 día	Circuito Educativo
4	Envía la información consolidada a Talento Humano	1	1 día	Circuito Educativo
5	Verifica la información y envía a la División Financiera	1	1 día	Talento Humano
6	Realiza los roles de pago	1	1 día	División Financiera
	TOTAL		7 días	

Fuente: Circuito Educativo

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

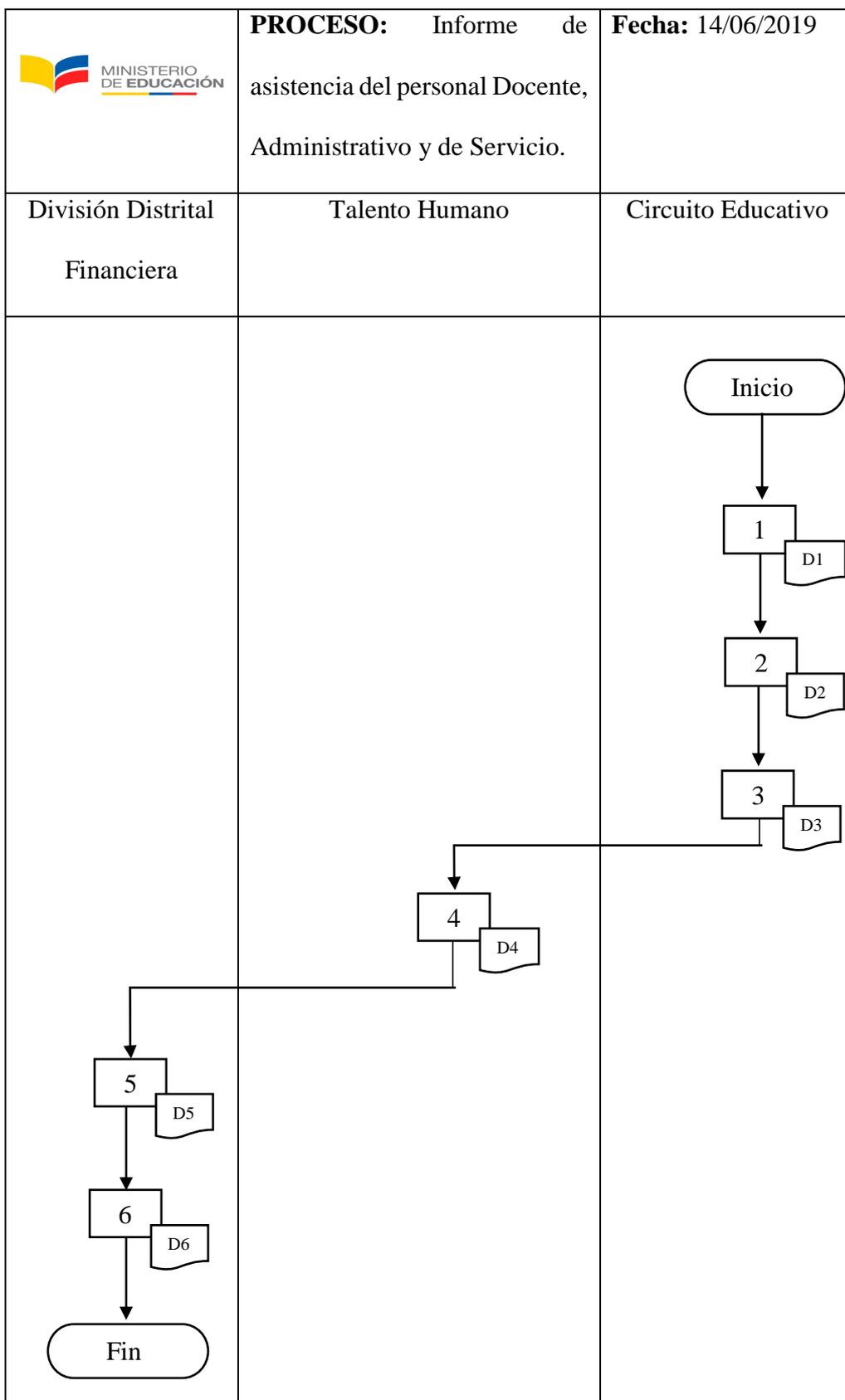
Tabla 84

FICHA TECNICA INDICADOR					
CÓDIGO	VERSIÓN	01	FECHA	13/08/2019	
PROCESO	Informe de asistencia del personal Docente, Administrativo y de Servicio				
NOMBRE INDICADOR	Porcentaje de informes elaborados oportunamente				
TIPO DE INDICADOR	OBJETIVO	Determinar el porcentaje de eficiencia en la cantidad de informes elaborados con respecto al personal Docente, Administrativo y de Servicio			
Eficiencia					
FÓRMULA	# de informes elaborados/# de informes requeridos (7 días) x100	U. Medida:	%	FIRMA SEGUIMIENTO	FIRMA ANÁLISIS:
ITEM	VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE DE MEDICIÓN		
1	# de informes elaborados	Circuito Educativo	Administrador Circuitual		
2	# de informes requeridos	Circuito Educativo	Administrador Circuitual		
Línea Base	Meta 1	Meta 2	Meta 3	Meta final	
RESULTADOS			RANGOS DE INTERPRETACIÓN		
				Insatisfactorio	<60%
				Aceptable	61-85%
				Satisfactorio	>85%

Fuente: Circuito Educativo

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Figura 19



Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 85

DESCRIPCIÓN: Entrega de material de oficina y de aseo a cada Institución Educativa.				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Informe de que se debe retirar el material de oficina y aseo	1	1 día	División Distrital Administrativa, Financiera
2	Se recepta las actas de entrega del material	1	1 día	Circuito Educativo
3	Se retira todo el material de oficina y aseo	1	1 día	Circuito Educativo
4	Se elabora actas para la distribución a cada Institución Educativa	1	2 días	Circuito Educativo
5	Convocatoria a las Instituciones Educativas para la distribución del material	1	3 días	Circuito Educativo
6	Se entrega el material a las Instituciones Educativas	1	1 día	Circuito Educativo
TOTAL			9 días	

Fuente: Circuito Educativo

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

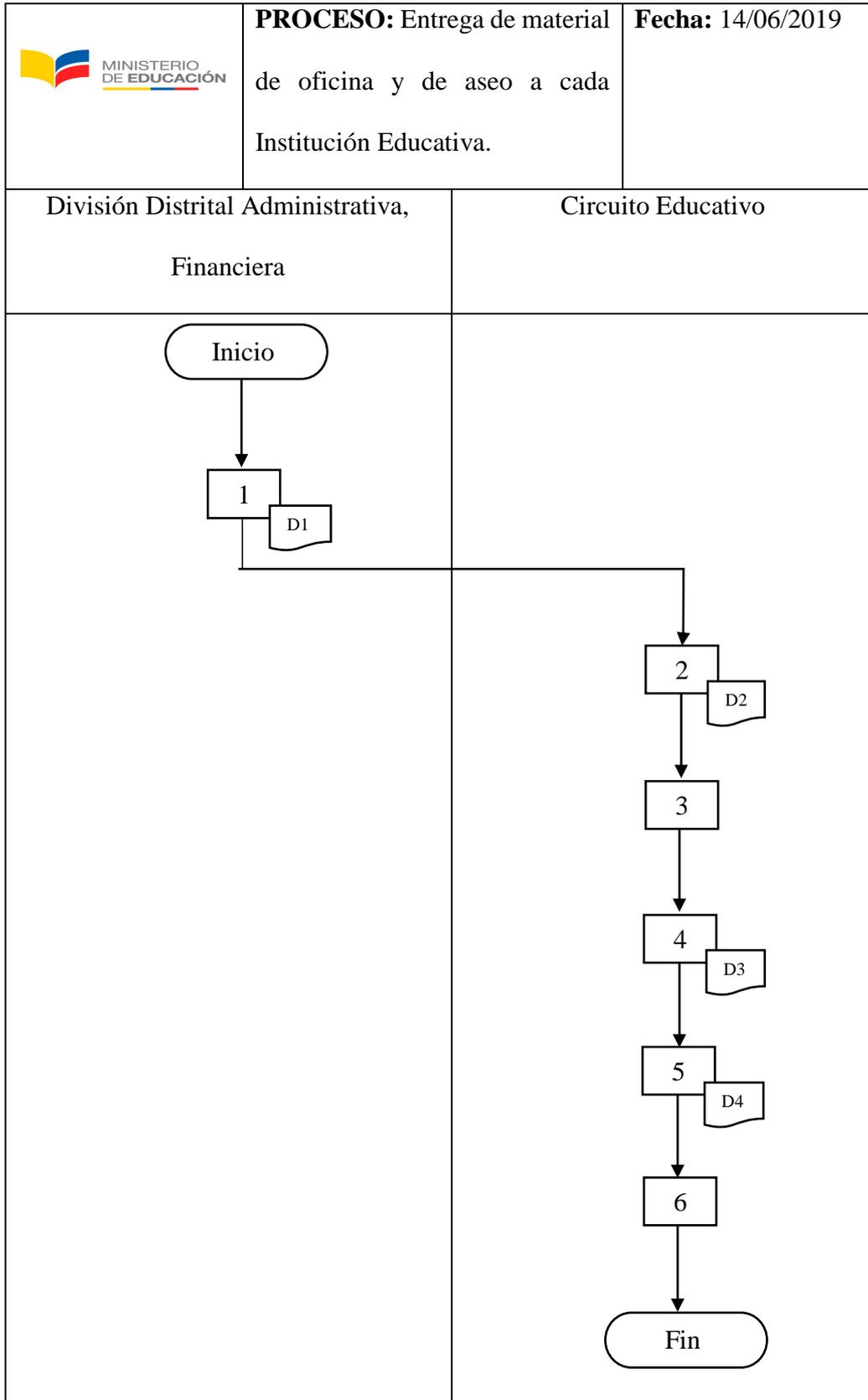
Tabla 86

FICHA TECNICA INDICADOR					
CÓDIGO	VERSIÓN	01	FECHA	13/08/2019	
PROCESO	Entrega de material de oficina y de aseo a cada Institución Educativa				
NOMBRE INDICADOR	Porcentaje de entrega de material de oficina y aseo a Instituciones Educativas				
TIPO DE INDICADOR	OBJETIVO	Determinar el porcentaje de eficacia en la entrega de materiales de oficina y aseo en cada Institución Educativa			
Eficacia					
FÓRMULA	# de Instituciones Educativas entregadas el material/# total de Instituciones Educativas para entrega de material (9 días) x100	U. Medida:	%	FIRMA SEGUIMIENTO	FIRMA ANÁLISIS:
ITEM	VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE DE MEDICIÓN		
1	# de Instituciones Educativas entregadas el material	Circuito Educativo	Administrador Circuital		
2	# total de Instituciones Educativas para entrega de material	Circuito Educativo	Administrador Circuital		
Línea Base	Meta 1	Meta 2	Meta 3	Meta final	
RESULTADOS			RANGOS DE INTERPRETACIÓN		
			Insatisfactorio	<60%	
			Aceptable	61-85%	
			Satisfactorio	>85%	

Fuente: Circuito Educativo

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Figura 20



Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 87

DESCRIPCIÓN: Control del buen uso de bienes de la Institución.				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Se solicita a las Instituciones Educativas el inventario de bienes de la institución	1	1 día	Circuito Educativo
2	Verifica de manera física si el inventario se ha levantado correctamente	1	15 día	Circuito Educativo
3	Se realiza el respectivo informe dirigido a la División Administrativa, Financiera	1	1 día	Circuito Educativo
TOTAL			17 días	

Fuente: Circuito Educativo

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

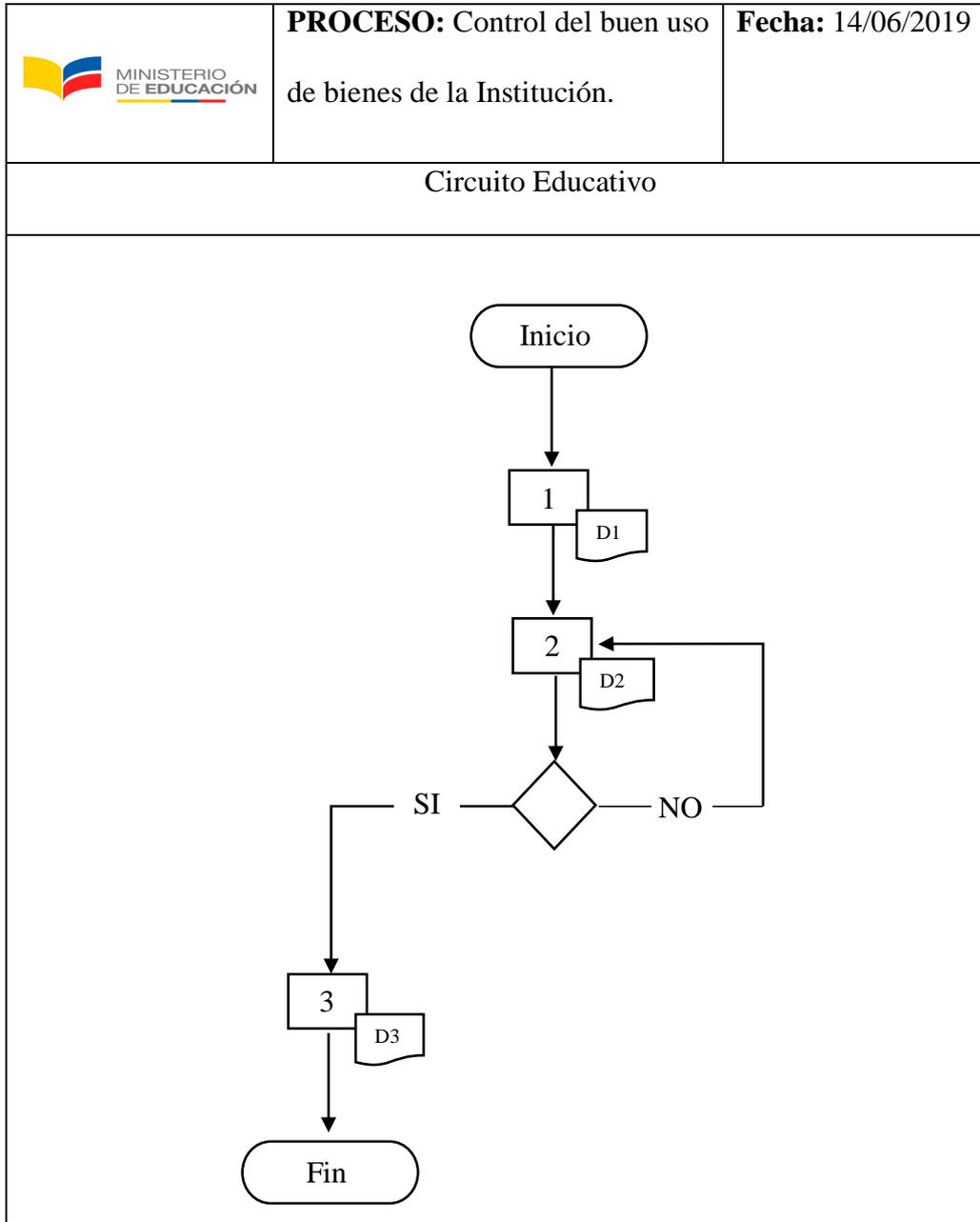
Tabla 88

FICHA TECNICA INDICADOR					
CÓDIGO	VERSIÓN	01	FECHA	13/08/2019	
PROCESO	Control del buen uso de bienes de la Institución				
NOMBRE INDICADOR	Porcentaje de instituciones inventariadas				
TIPO DE INDICADOR	OBJETIVO	Determinar el porcentaje de eficiencia en las instituciones realizadas el control, como parte del buen unos de los bienes de la misma			
Eficiencia					
FÓRMULA	# de instituciones controladas/# total de instituciones (17 días) x100	U. Medida: %	FIRMA SEGUIMIENTO	FIRMA ANÁLISIS:	
ITEM	VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE DE MEDICIÓN		
1	# de instituciones verificadas	Circuito Educativo	Administrador Circuital		
2	# total de instituciones	Circuito Educativo	Administrador Circuital		
Línea Base	Meta 1	Meta 2	Meta 3	Meta final	
RESULTADOS			RANGOS DE INTERPRETACIÓN		
			Insatisfactorio	<60%	
			Aceptable	61-85%	
			Satisfactorio	>85%	

Fuente: Circuito Educativo

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Figura 21



Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Tabla 89

DESCRIPCIÓN: Recopilación de las necesidades institucionales.				
NRO.	ACTIVIDADES	CANTIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Recepción del pedido	1	1 día	Atención Ciudadana
2	Remite a la unidad correspondiente	1	1 día	Unidad Correspondiente
3	Solicita la información pertinente a las instituciones educativas	1	3 días	Circuito Educativo
4	Envía las distintas matrices a la unidad correspondiente	1	5 día	Circuito Educativo
TOTAL			10 días	

Fuente: Circuito Educativo

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

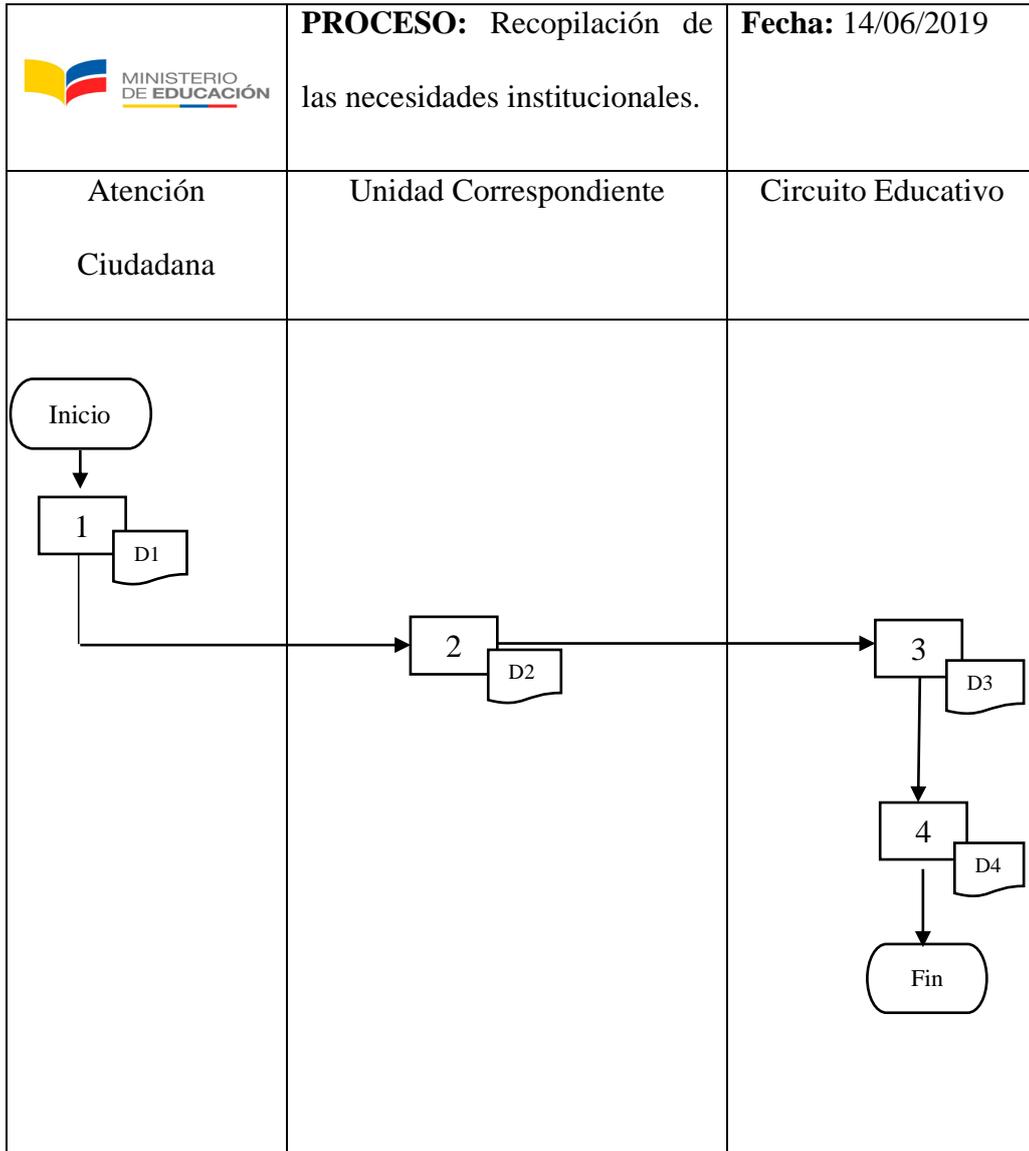
Tabla 90

FICHA TECNICA INDICADOR					
CÓDIGO	VERSIÓN	01	FECHA	13/08/2019	
PROCESO	Recopilación de las necesidades institucionales				
NOMBRE INDICADOR	Cantidad de necesidades institucionales recopiladas				
TIPO DE INDICADOR	OBJETIVO	Determinar el porcentaje de eficiencia en el procesamiento de necesidades atendidas, como parte de la recopilación de las necesidades de la institución.			
Eficiencia					
FÓRMULA	# de necesidades atendidas/# necesidades presentadas(10 días) x100	U. Medida:	%	FIRMA SEGUIMIENTO	FIRMA ANÁLISIS:
ITEM	VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE DE MEDICIÓN		
1	# de necesidades atendidas	Circuito Educativo	Administrador Circuital		
2	# necesidades presentadas	Circuito Educativo	Administrador Circuital		
Línea Base	Meta 1	Meta 2	Meta 3	Meta final	
RESULTADOS			RANGOS DE INTERPRETACIÓN		
			Insatisfactorio	<60%	
			Aceptable	61-85%	
			Satisfactorio	>85%	

Fuente: Circuito Educativo

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Figura 22



Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

7. DISCUSIÓN

Una vez realizada la investigación con el respectivo trabajo tanto en la parte teórica, como el trabajo de campo sobre el análisis de los procesos generadores de valor del Distrito de Educación de Loja, periodo 2018, se procedió a establecer un objetivo general y tres objetivos específicos que se detallan a continuación:

7.1 Identificar los procesos que generan resultados de valor en el Distrito de Educación de Loja.

Se logró identificar los procesos generadores de valor sabiendo que:

Son aquellos que cumplen con tres características: primera, responden a la naturaleza de la misión de las organizaciones del sector público; segunda, son los procesos responsables del valor agregado de la institución pública a la economía y a la sociedad y, por lo mismo, de ellos depende los resultados esperados de la evaluación a la gestión institucional; y tercero, son los encargados de elaborar los bienes y servicios públicos con las características ajustadas a los requerimientos de los/as ciudadanos/as, que son los usuarios externos de sus servicios. (Marchán & Oviedo, 2011, p. 26)

Estos procesos se encuentran en las Divisiones Distritales, Unidades Distritales y Circuitos Educativos. Como resultado se detectó que existen veintiuno procesos generadores de valor que se detallan a continuación:

Tabla 91

Nro.	PROCESOS GENERADORES DE VALOR
1	Proceso SER Bachiller
2	Reinserción Educativa
3	Homologaciones de títulos
4	Reconocimientos de estudio de los estudiantes que vienen del exterior
5	Ratificación de consejo ejecutivo
6	Registros de código de convivencia
7	Participación estudiantil (campo de acción)
8	Otorgamiento de matrículas y promociones de escuelas desaparecidas (centros artesanales)
9	Tiempo de servicios de los docentes
10	Permisos por enfermedad
11	Legalización de todos los documentos de todas las Instituciones Educativas (actas de grado)
12	Delegar a la unidad de Operaciones y logística la tarea de entrega de alimentación escolar
13	Mantenimiento preventivo y correctivo en instituciones fiscales
14	Realización de simulacros en cada Institución Educativa en sus modalidades: Fiscales, Fiscomisionales, Particulares y Municipales
15	Asesoría para el mantenimiento de la infraestructura
16	Entrega de la colación estudiantil a Instituciones Educativas Fiscales
17	Visitas periódicas a Instituciones Educativas en sus modalidades: Fiscales, Particulares, Fiscomisionales y Municipales.
18	Informe de asistencia del personal Docente, Administrativo y de Servicio.
19	Entrega de material de oficina y de aseo a cada Institución Educativa
20	Control del buen uso de bienes de la Institución.
21	Recopilación de necesidades Institucionales.

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton

Para el cumplimiento del presente objetivo se realizó una entrevista a los servidores públicos que ocupan el rol de jefes de cada una de las Divisiones Distritales, Unidades Distritales y Circuito Educativo con el propósito de recopilar cuales eran los procesos generadores de valor que se realizan dentro de su respectiva División, al igual que podemos aseverar que gracias a la entrevista se pudo identificar el problema de exceso de actividades que posteriormente se dio solución en el objetivo número dos.

Para poder continuar con el desarrollo de los siguientes objetivos se tuvo que elaborar una matriz en la cual se instauraba de manera clara cada uno de los procesos, cuál era la actividad genérica que realizaban y su respectivo producto, si bien pueden existir una variedad de técnicas para obtener la información necesaria, la técnica de la entrevista se la utilizó debido a que es de las más sencillas, además de que se tiene un contacto más íntimo con el servidor público entrevistado en donde se establecieron vínculos de confianza y plena predisposición para conceder toda la información que se requería.

7.2 Analizar cada uno de los procesos que generan valor.

Tomando en cuenta que la administración por procesos es la “herramienta principal para el trabajo que desarrollan los administradores dentro de una organización. Los elementos que lo conforman permiten a los mandos tácticos y estratégicos de la organización llevar a cabo los procesos de planeación, organización, dirección y control de una empresa” (Ricalde, 2014). Se procedió a seguir con el cumplimiento del objetivo número dos, analizar cada uno de los procesos que generan valor.

Fue un trabajo que consistió en; reunir todos elementos del objetivo 1 y se actuó de acuerdo al modelo de “las 5 etapas del análisis de procesos”, donde: 1, se define el equipo de trabajo; luego como paso 2, se realiza el alcance del proceso identificando su inicio, desarrollo y fin; como paso 3, es el proceso tal como está aquí se analiza e inventaría como se está ejecutando el proceso actualmente, en el paso 4 se identifican

las oportunidades de mejora, se identifican problemas y así mismo sus respectivas posibles soluciones.

En esta etapa se identifican las medidas de tiempo promedio para la ejecución de los procesos y se determina que oportunidades de mejora general pueden tener; por último en el paso 5, ¿Cómo debería ser?, se determina la manera en cómo hacer más eficiente y eficaz los procesos. (Vélez, 2017)

De acuerdo a y la eliminación de la(s) actividad menos relevante o repetitiva en cada uno de los veintiuno procesos, dicha falencia se logró corregir gracias a un trabajo en conjunto entre el servidor de la institución pública y el investigador.

7.3 Proponer reformas a los procesos generadores de valor del distrito de educación de Loja.

Para dar cumplimiento al objetivo específico tres, se procedió a utilizar el modelo de flujogramas propuesto por la CEPAL que permitió evidenciar de forma objetiva cada una de las actividades a realizarse para cumplir con los objetivos de cada uno de los procesos.

Además, se levantó una ficha técnica para describir los procesos e inventariarlos a los mismos. El criterio al que se llegó fue que se presentó una propuesta que permita en un tiempo posterior poderlos informatizar a través de los flujogramas diseñados e ir actualizando siempre el inventario a través de las fichas planteadas.

De acuerdo a la teoría de (Armijo, 2011), los indicadores de desempeño son:

Una herramienta que entrega información cuantitativa respecto al logro o resultado en la provisión de los productos (bienes y/o servicios) de la institución, pudiendo cubrir aspectos cuantitativos o cualitativos de este logro. Es una expresión que establece una relación entre dos o más variables, la que comparada con períodos anteriores, productos similares o una meta o compromiso, permite evaluar desempeño (p.55).

Tomando en consideración lo mencionado se construyen los indicadores, además se tomó en cuenta la clasificación de los indicadores, lo que permitió identificar los procesos eficientes y eficaces presente ya que el análisis se centra en procesos de una cadena de servicios más no productiva.

Por lo tanto se tomó las dos clasificaciones que son la eficiencia y la eficacia, sabiendo que eficiencia para Idalberto Chiavenato significa la “utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E = P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados”. (Chiavenato, 2006,p. 52)

Mientras que la eficacia para (Rojas, Jaimes, & Valencia, 2018) citando a (Fernández-Ríos, 1997) es la “capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno.”

En cada una de las fichas de indicadores se colocó a que naturaleza de indicadores pertenece cada uno si es de eficiencia o si es de eficacia y además se lo construyó

valorando el desempeño de cada una de las personas que forman parte del desempeño del procesos.

8. CONCLUSIONES

Luego de analizar los resultados de la investigación se puede obtener las siguientes conclusiones:

- Se determinó que las Divisiones y Unidades Administrativas, así como en los Circuitos Educativos tienen conocimiento sobre cuáles son los procesos que deben realizar y cuáles son las actividades que deben ir desempeñando para llegar a cumplir con los procesos generadores de valor.
- También se determinó que tienen conocimiento de cuál es la actividad genérica que realizan, así mismo cuál es el resultado o producto al que tienen que llegar como División o Unidad Administrativa en cada uno de los procesos generadores de valor.
- Se identificó que en los procesos existen actividades que no son relevantes y que se podrían omitir, con el propósito de acortar los tiempos mejorando así la eficiencia y la eficacia en la entrega de los mismos.
- Se determinó que los procesos generadores de valor serían más eficientes si se corrigen los problemas que trae el no contar con un inventario con su respectiva matriz de actividades por proceso.

- El contar con una representación gráfica, detallando la ruta que deben tomar cada proceso como es el uso de los flujogramas, de fichas técnicas para inventariar sirven de ayuda para que no exista confusión alguna al momento de llevar a cabo alguno de los procesos; al igual que, utilizar una semaforización que ayude a determinar si es eficiente y eficaz el proceso en función de los porcentajes que resulten al medir el desempeño a través del indicador que consta en cada ficha técnica.

9. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones se las realizará en base a las respectivas conclusiones ya elaboradas

- Elaborar un inventario con todos los procesos generadores de valor, para que así se encuentren plasmados y sea fácil su identificación y localización en caso de que ingresen a laborar nuevo personal el mismo no tenga el inconveniente de desconocer cuales son dichos procesos que generan valor.
- En el inventario de procesos también se debe plasmar claramente el nombre del proceso, cuál sería la actividad genérica que realiza y que resultado o producto se espera del proceso, de esta manera se tiene mayor claridad de lo que se tiene que realizar.
- La revisión periódica de los procesos generadores de valor, con el fin de monitorear si las actividades que se realizan para poder desarrollar los distintos proceso son las más importantes y no permitir la aparición de actividades que lo único que hacen es ralentizar el proceso generador de valor, de esta manera se conserva la eficacia y eficiencia del producto
- Actualizar constantemente la matriz de todos los procesos generadores de valor con sus respectivas actividades bien detalladas con el fin de orientar en cada una de ellas al personal existente o de nuevo ingreso en el Distrito de Educación de Loja.

- Mantener la ficha técnica y los flujogramas siempre actualizados, socializándolos con cada servidor público que labore en las diferentes Divisiones y Unidades Administrativas, así se asegura una actualización constante salvaguardando la eficiencia y eficacia, de la misma manera realizar controles periódicos mediante la ficha técnica de indicadores utilizando el respectivo semáforo con los porcentajes asignados, para valorar el desempeño en términos de eficiencia y eficacia.

10. BIBLIOGRAFÍA

- A.F Stoner, J. (1996). *Administración* (sexta ed.). Mexico: Pearson Education.
- Aiteco. (29 de 07 de 2019). *Aiteco Consultores*. Obtenido de <https://www.aiteco.com/metodologia-mejora-de-procesos/>
- Albornoz, M. (27 de 10 de 2018). Particularidades de la Institución Educativa.
- Armijo, M. (2011). *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Calderón, C. A., & Ramos, C. (2010). *Propuesta de un plan estratégico y diseño de un manual de procedimientos para la unidad de administracion de recursos humanos del Ministerio de Salud Pública*. Quito.
- Calidad, A. E. (2018). *AEC*. Obtenido de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/calidad-total>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (septima ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Chitalogro, B. (2014). *Manual de Procedimientos y Gestion Administrativa para la Distribuidora El Ranchito de la ciudad de Santo Domingo Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDES"*. Santo Domingo, Ecuador.
- Cohen, E., & Martínez, R. (s.f.). *FORMULACIÓN, EVALUACIÓN Y MONITOREO DE PROYECTOS SOCIALES*. Noha sido sometido a revisión editorial.
- Conexiónesan. (6 de 10 de 2016). *Conexiónesan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/que-es-el-mapa-de-procesos-de-la-organizacion/>

- Constitución, E. (20 de 10 de 2008). *Constitucion de la República del Ecuador*.
Montecristi, Ecuador.
- Cotopaxi, G. A. (23 de 09 de 2014). *Gobierno Autónomo descentralizado Provincial de Cotopaxi*. Obtenido de <http://www.cotopaxi.gob.ec/index.php/2015-09-20-01-15-34/gestion-de-procesos>
- DeToro, I., & McCabe, T. (1997). *The Quality Network, Rochester, NY*. PaceWare: Weston, CT.
- Educación, M. d. (07 de 03 de 2012). *Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Educación*. San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, Pichincha, Ecuador.
- Educación, M. d. (2012). *Indicadores Educativos*. Quito. Obtenido de https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/10/Indicadores_Educativos_10-2013_DNAIE.pdf
- Educación, M. d. (2012). *Registro Oficial*. Obtenido de <https://www.registroficial.gob.ec/index.php/registro-oficial-web/publicaciones/registro-oficial/item/5407-registro-oficial-no-786.html>
- Educación, M. d. (2013). *Manua de Gestión Organizacional por Procesos*.
Ministerio de Educación.
- Educación, M. d. (2017). *Ministerio de Educación*. Obtenido de <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/10/Estructuras-Vigentes.pdf>

- Espinoza, D., & Reyes, H. (2013). *Mejores Prácticas para la Implementación de Sistemas de Gestión de Calidad en Empresas Implementación de la Norma ISO 9001:2000*. Chile.
- Excellence, I. (2015). *ISOTools*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/05/01/calidad-total-definicion-y-modelos/>
- Fernández-Ríos, M. y. (1997). *Eficacia Organizacional*. Madrid.
- García, M., Quispe, C., & Ráez, L. (2003). *Mejora continua de la calidad en los procesos*. Lima: Industrial Data.
- heflo. (20 de 11 de 2017). *heflo*. Obtenido de <https://www.heflo.com/es/blog/modelado-de-procesos/hacer-diagrama-flujo-proceso/>
- Humana, M. d. (06 de 2012). *Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana*. Obtenido de <https://www.cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/06/Metodologa-de-Administracion-de-Procesos-Completa.pdf>
- ISOTools. (26 de 10 de 2018). *ISOTools*. Obtenido de <https://www.isotools.org/soluciones/procesos/gestion-por-procesos/>
- LOSEP, L. O. (2010). *Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Manufactura, P. d. (2019). *Procesos de Manufactura*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/procesosdemanufacturaetitic/manufactura/diagramas-de-flujo-caracteristicas-y-tipos>
- Marchán, C., & Oviedo, M. (2011). *Modelo de Organización y Gestión por Procesos en la Administración Pública*. Quito: IAEN.

- Montúfar, R. G. (2013). *Desarrollo Organizacional. Principios y aplicaciones* (cuarta ed.). México: Mc Graw Hill. Recuperado el 28 de 10 de 2018, de <http://www.universidadcultural.com.mx/online/claroline/backends/download.php?url=L0Rlc2Fycm9sbG9fb3JnYW5pemFjaW9uYWxfUHJpbmNpcGlvc195X2FwbGljYWNpb25lc19fNHRhX0VkaWNpb25fX1JhZmFlbF9HdWl6YXJfTW9udHVmYXIucGRm&cidReset=true&cidReq=DOMLRH>
- Moya, J. L. (2003). *Gestión por procesos y atención al usuario en los establecimientos del Sistema Nacional de Salud*. La Paz, Bolivia: Edición electrónica gratuita. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/269/3.htm>
- Ojeda, Y. G., & García, E. V. (2008). *GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA*. Málaga: Universidad de Málaga.
- Pérez, J., & Merino, M. (2011). *Definicion.de*. Obtenido de Definicion.de: <https://definicion.de/distrito/>
- Pizzo, M. (06 de 09 de 2012). *comoservirconexcelencia.com*. Obtenido de comoservirconexcelencia.com: <http://comoservirconexcelencia.com>
- Pública, S. N. (22 de abril de 2016). Norma Técnica Prestación de Servicios y Administración por Procesos. Ecuador. Obtenido de <https://www.controlhidrocarburos.gob.ec/wp-content/uploads/MARCO-LEGAL-2016/Registro-Oficial-739-Acuerdo-Ministerial-1573.pdf>
- pyme, E. (2016). *Emprende pyme*. Obtenido de Emprende pyme: <https://www.emprendepyme.net/etapas-del-proceso-administrativo.html>

- Quintero, J., & Sánchez, J. (2006). *La cadena de valor: Una herramienta del pensamiento estratégico*. Maracaibo: Telos.
- RAE. (27 de 10 de 2018). *Real Academia Española*. Obtenido de Real Academia Española: <http://dle.rae.es/?id=DzPZ28A>
- Ricalde, M. d. (2014). *Proceso Administrativo*. Tlalnepantla: UNID.
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 11.
- Salud, I. N. (25 de 09 de 2015). *Construcción de Indicadores*. Bogotá, Colombia.
- School, B. (26 de 10 de 2018). *EAE Business School*. Obtenido de <https://www.eaprogramas.es/empresa-familiar/tres-ventajas-de-la-gestion-por-procesos>
- SENPLADES. (2018). *Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo*. Obtenido de <http://www.planificacion.gob.ec/3-niveles-administrativos-de-planificacion/>
- Social, C. N. (2013). *Manual para el Diseño y la Construcción de Indicadores. Instrumentos principales para el monitoreo de programas sociales de México*. Mexico DF: CONEVAL.
- Ucán, L. (01 de 09 de 2016). *Psicología Ambiental*. Recuperado el 29 de 10 de 2018, de http://psicologiaambiental.wikia.com/wiki/Instituciones_Educativas
- Vélez, L. R. (18 de 12 de 2017). *Corporación industrial minito de Dios*. Obtenido de <https://mdc.org.co/etapas-del-analisis-de-procesos/>

11. ANEXOS

11.1 Anexo 1 Entrevista

Entrevista dirigida a los jefes de las Divisiones y Unidades Administrativas, y a los Circuitos Educativos en donde se realizó la investigación

- 1) ¿Los procesos se encuentran correctamente delimitados en la entrada y en el resultado?

- 2) ¿Cuáles son los procesos generadores de valor que realiza su División, Unidad Distrital o Circuito Educativo?

- 3) ¿Los procesos que se generan en su unidad administrativa deberían mejorarse en tiempos y movimientos?

- 4) ¿Los procesos que realiza su unidad están técnicamente diseñados?

11.2 Anexo 2 Formato de Acta de Reunión

Acta de reunión entre el investigador y el jefe de la respectiva División o Unidad Administrativa del Distrito de Educación de Loja.

Loja, Loja, Ecuador 25 de abril de 2019

Durante la reunión que se llevó a cabo hoy 25 de abril de 2019 entre el jefe de la División o Unidad Administrativa y yo como investigador, tuvo como objeto la obtención de los procesos que generan resultados de valor en su departamento.

En la reunión el funcionario supo manifestar de manera detallada cuales eran aquellos procesos que se estaba solicitando, brindando así la información requerida

F. Walter Rodríguez Valverde

F. Jefe de la División o Unidad Administrativa

11.3 Anexo 3 Fotos



Fuente: Entrevista realizada
Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton



Fuente: Entrevista realizada
Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton



Fuente: Entrevista realizada

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton



Fuente: Entrevista realizada

Elaboración: Rodríguez Valverde Walter Milton



1859

11.4 Anexo 4 Anteproyecto

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JÚRIDICA, SOCIAL Y
ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TEMA:

**“ANÁLISIS DE LOS PROCESOS GENERADORES DE VALOR
DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN DE LOJA, PERIODO 2018.”**

Proyecto de Tesis previo a optar por
el grado de Ingeniero en
Administración Pública

AUTOR: RODRÍGUEZ VALVERDE, WALTER MILTON

LOJA-ECUADOR

2018

1 8 5 9

1. TEMA

“ANÁLISIS DE LOS PROCESOS GENERADORES DE VALOR DEL DISTRITO DE
EDUCACIÓN DE LOJA, PERIODO 2018”

2. PROBLEMÁTICA

Los procesos administrativos para una institución ya sea pública o privada son de vital importancia, ya que van a ser aquellos que cumplirán van a llegar a cumplir con las metas propuestas por la institución a través de una serie de pasos que están directamente entrelazados con la planeación, organización, dirección y control.

Es de suma importancia el poder tener procesos administrativos, claros, precisos, bien definidos y establecidos, ya que al contar con ellos se podrá obtener mejores resultados y un control más eficiente de todas las actividades de cada uno de los miembros de la organización obteniendo así la eficiencia y eficacia en toda la organización.

En la Administración Pública, algunos procesos burocráticos suelen generar retrasos en lugar de dar soluciones por la tramitología que deben cumplir. Conociendo estos antecedentes se procederá a definir a la institución pública que va a ser sujeta de investigación.

Para la (SENPLADES, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2018). El Distrito *“es la unidad básica de planificación y prestación de servicios públicos.”*

La Gestión Administrativa, es aquella que nos *“indica los modelos y guías para obtener procesos eficientes y eficaces que hacen posible una apropiada dirección, pero se requiere de una adecuada estrategia, con metas, planes y objetivos para mejorar la producción y además garantizar la rentabilidad del negocio; los procesos administrativos están compuestos por 4 principios, los cuales son: Planeación, organización, dirección, control”*. (Chitalogro, 2014, p.1)

“Todos los distritos poseen una Unidad Administrativa Distrital ubicada en el ámbito cantonal”. (Ministerio de Educación, 2018), las cuales están para lograr una mayor descentralización del gobierno central para así poder dar soluciones de una manera más eficiente a la ciudadanía que requiere de los servicios que ofrecen.

“Los distritos están conformados por uno o varios cantones, y para poder distinguirlos se les han asignado un código para identificarlos de una manera más rápida. Los códigos distritales tienen 4 dígitos y una letra y están conformados de la siguiente manera: el código provincial (2 dígitos, que corresponden a los dos primeros números de la cédula) + la letra D de distrito + el número correspondiente al distrito dentro de la provincia (2 dígitos)”. (SENPLADES, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2018). Gracias a ello el poder identificar la zona o el lugar al que pertenecen cada distrito se ha vuelto más fácil ya que al tener una codificación específica cualquier persona que no esté familiarizada con la organización distrital podría ubicar rápidamente al Distrito que necesite.

El número de Distrito en el Cantón Loja es 11D01 (Ministerio de Educación, 2018). Ya que en toda la provincia de Loja la cédula empieza con el número 11, la letra D que significa distrito y los números 01 es porque es el distrito número uno en la provincia. El Distrito de Educación 11D01 Loja se creó mediante Acuerdo Ministerial 120-12 (Educación, Registro Oficial, 2012)

En el Distrito de Educación de Loja, en la actualidad como toda institución gubernamental existen los siguientes procesos:

Procesos Gobernantes, procesos habilitantes de Asesoría, procesos habilitantes de Apoyo, procesos generadores de Valor. Los mismos que presentan ciertas situaciones problemáticas en lo que corresponde al cumplimiento de todos los procedimientos que llevan a cabo cada una de las unidades administrativas, ya que no se logra en su totalidad la eficiencia y la eficacia para obtener los productos resultantes; lo cual genera retraso en el cumplimiento de las funciones.

Esta evaluación será llevada a través del diseño de las siguientes preguntas:

¿Cuáles son los procesos que generan valor en el Distrito de Educación de Loja en el periodo 2018?

¿Qué procesos que generan resultados de calidad en el Distrito de Educación de Loja, durante el periodo 2018?

¿Cuáles son los procesos que logran cumplir los resultados planificados y cuáles no lo logran, en el Distrito de Educación de Loja?

¿Qué factores impiden que se logre el correcto cumplimiento de aquellos productos que generan valor?

¿Qué alternativa de solución se puede ofrecer a la institución pública para que pueda tomar acciones y llegar a obtener posibles soluciones?

3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se la realizará ante la necesidad de conocer los procesos que se aplican en el Distrito de Educación de Loja, para posteriormente identificar cuáles son aquellos que generan valor por parte de las unidades administrativas de la institución.

Resulta de especial interés conocer los procesos que generan valor puesto que los mismos están inmersos en la misión institucional y así poder proporcionar información útil que sirva para el mejor desempeño de la institución y para la toma más eficiente de decisiones institucionales.

4. OBJETIVOS

4.1 GENERAL

Analizar los procesos generadores de valor en el Distrito de Educación de Loja, periodo 2018

4.2 ESPECIFICOS

1. Identificar los procesos que generan resultados de valor en el Distrito de Educación de Loja.
2. Analizar cada uno de los procesos que generan valor.
3. Proponer reformas a los procesos generadores de valor del distrito de educación de Loja.

5. MARCO TEÓRICO

La presente investigación busca intentar tener la capacidad de poder ser comprendido indiferentemente del individuo que haga uso del mismo, para llegar a la comprensión total se partirá desde la realización de definiciones de algunos conceptos que serán de vital importancia para poder llegar a la comprensión del tema como lo son manual, procedimiento, administración, manual de procedimientos administrativos. A continuación se procederá a realizar un enfoque desde lo macro o más amplio hacia lo micro o más puntual.

5.1 Constitución de la República del Ecuador

Según la constitución el su artículo 227 dice que *“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”* (Nacional, 2008). Todos los principios ya nombrados son la pauta y la guía para todas las instituciones públicas del país brinden el servicio de la manera más óptima para que así el aparataje público funcione de una manera adecuada y genere resultados.

5.2 Distrito

5.2.1 Definición

Para poder comprender que es un distrito, se recurre a la definición propuesta por La Real Academia Española el cual dice que es *“Cada una de las demarcaciones en que se subdivide un territorio o una población para distribuir y ordenar el ejercicio de los derechos civiles y políticos, o de las funciones públicas, o de los servicios administrativos.”* (RAE, Real Academia Española, 2018)

5.2.2 Características

“La característica más importante que poseen los distritos son las de recoger las necesidades de la ciudadanía a través de cada uno de los circuitos, reconociendo en el territorio lo que cada uno necesita” (SENPLADES, 2012). Para así alcanzar una desconcentración nacional y estar presente en cada uno de los territorios de todo el país.

5.2.3 Misión

“Diseñar las estrategias y mecanismos necesarios para asegurar la calidad de los servicios educativos del distrito, en todos sus niveles y modalidades, desarrollar proyectos y programas educativos, planificar la oferta educativa del distrito, gestionar las actividades de los circuitos educativos intercultural y ó bilingües de su territorio y ofertar servicios a la ciudadanía con el objeto de fortalecer la gestión de la educación de forma equitativa e inclusiva con pertinencia cultural que responda a necesidades educativas especiales”. (Educación, ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN, 2012)

5.2.4 Población

La población a tomar en cuenta para la investigación son todos los funcionarios que laboran en la División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación, la Unidad Distrital de Atención Ciudadana y División Distrital de Administración Escolar con su Unidad Distrital de Gestión de Riesgos y Unidad Distrital de Recursos, Operaciones y Logística; y Circuitos Educativos.

5.2.5 Usuarios

Las Unidades Administrativas que posee el Distrito de Educación de Loja, a través de las diferentes ventanillas ofrece una serie de servicios para toda la colectividad tales como:

“Para la ciudadanía

- *Refrendación y legalización de títulos para estudiantes que culminaron el bachillerato.*
- *Solicitud de cupo en las instituciones del sistema educativo.*
- *Recepción de denuncias y/o quejas sobre irregularidades en el sistema educativo, así como peticiones ciudadanas.*
- *Solicitud de certificados de pases de año o culminación de educación básica.*
- *Entrega de reporte de calificaciones.*
- *Solicitud de recalificación de exámenes, a través de la institución educativa.*
- *Respuestas a consultas jurídicas en el ámbito educativo.*
- *Validación y homologación de estudios realizados en el exterior.*
- *Solicitud de pase o transferencia del estudiante a otra escuela o colegio, del mismo régimen escolar, siempre y cuando esté entre los primeros seis meses del año lectivo.*

Para docentes y personal administrativo

- *Entrega de certificado de tiempo de servicio, de remuneración, de no haber sido sancionado, de no estar inmerso en sumario administrativo.*
- *Activación de clave para el IEES.*
- *Solicitud de factibilidad para realizar una comisión de servicios.*
- *Solicitud de vacaciones, previa autorización del jefe/a inmediato superior.*

- *Solicitud de permisos y licencias (calamidad doméstica, maternidad, paternidad, lactancia, estudios, etc.)*
- *Categorización de docentes (escalafón).*

Para instituciones educativas

- *Certificación y reimpresión de acuerdos de creación de establecimientos.*
- *Solicitud para la asignación de textos, alimentos y uniformes.*
- *Solicitud para contratación de personal (docentes, personal administrativo, etc.)*
- *Solicitud para soporte técnico para laboratorios de informática.*
- *Certificado de cumplimiento de estándares educativos.*
- *Registro de calificaciones de los estudiantes en todos los niveles.*
- *Certificación de registro de nombres de autoridades, representantes legales y secretarías.*
- *Registro de organismos escolares para garantizar la participación de la comunidad (Gobierno Escolar, Consejo Ejecutivo, Junta General, de Profesores, de Directores de Área).*
- *Autorización de costos de matrícula y pensiones en establecimientos particulares y fiscomisionales.*
- *Presentación de demandas por incumplimiento a la normativa legal vigente.*
- *Solicitud de atención en infraestructura y equipamiento.*
- *Solicitud para creación de personería jurídica, reformas, etc.*
- *Certificado del estado de las organizaciones de personas jurídicas sin fines de lucro (fundaciones, centros de estudios, cooperativa, etc.)*
- *Aprobación del distributivo de trabajo de instituciones educativas.*
- *Creación, cierre, traslado y reorganización de la oferta educativa.*
- *Fiscalización y fiscomisionalización de establecimientos educativos”. (Ministerio de Educación, 2018)*

5.2.6 Estructura Organizacional

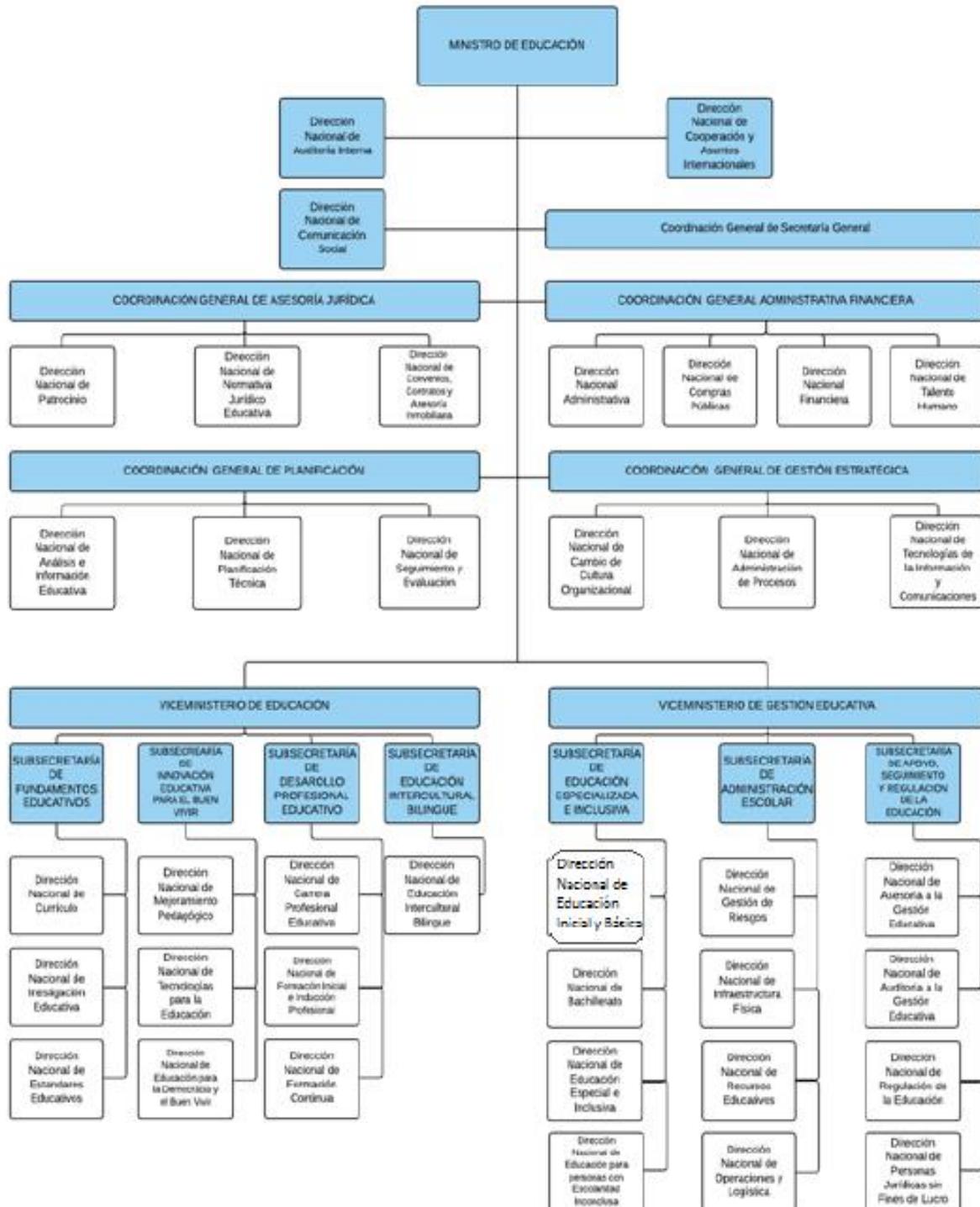


Figura 1. Estructura Orgánica de nivel Central (Educación, Ministerio de Educación, 2017)

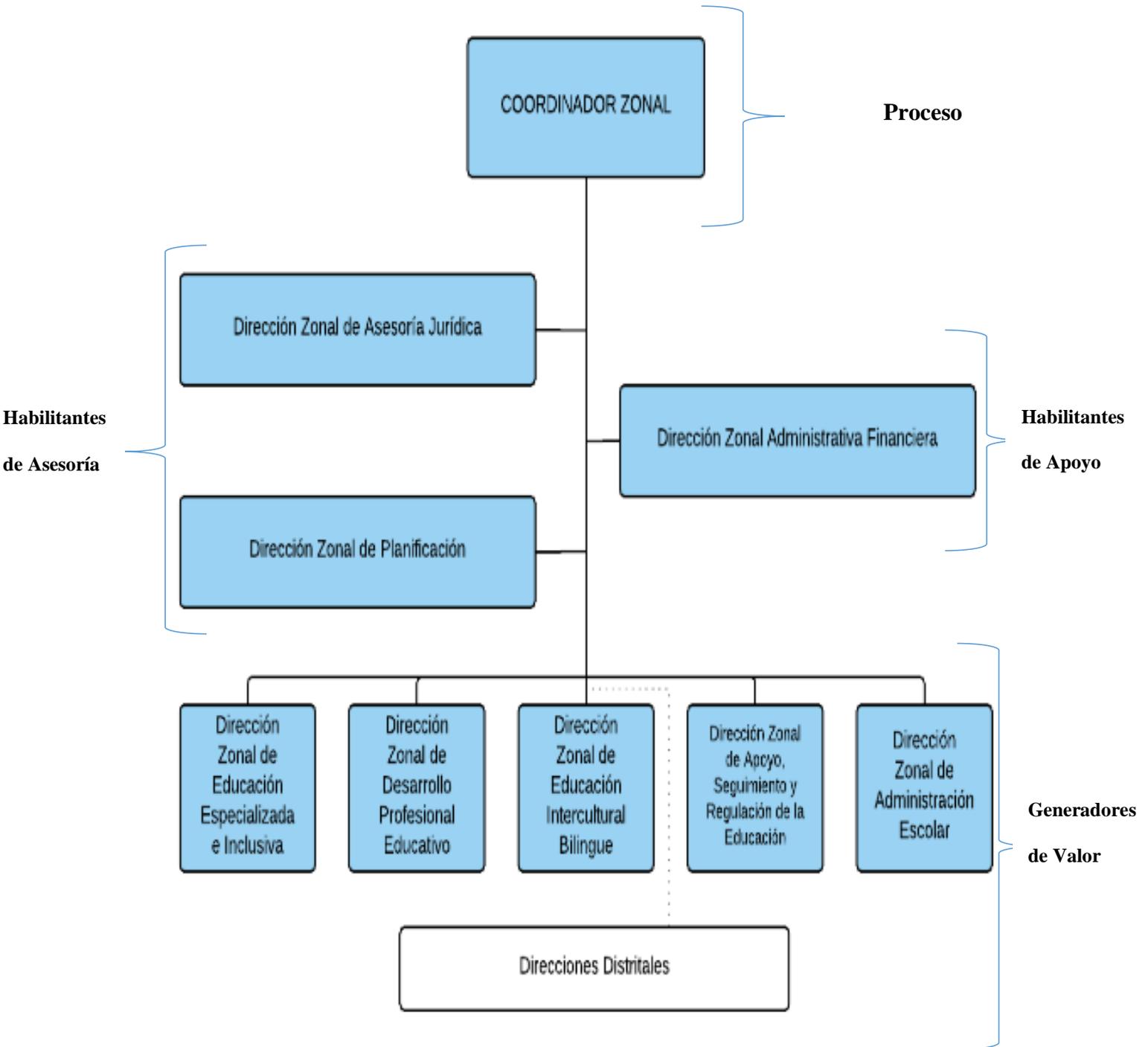


Figura 2: Estructura Orgánica de las Coordinaciones Zonales (Educación, Ministerio de Educación, 2017)

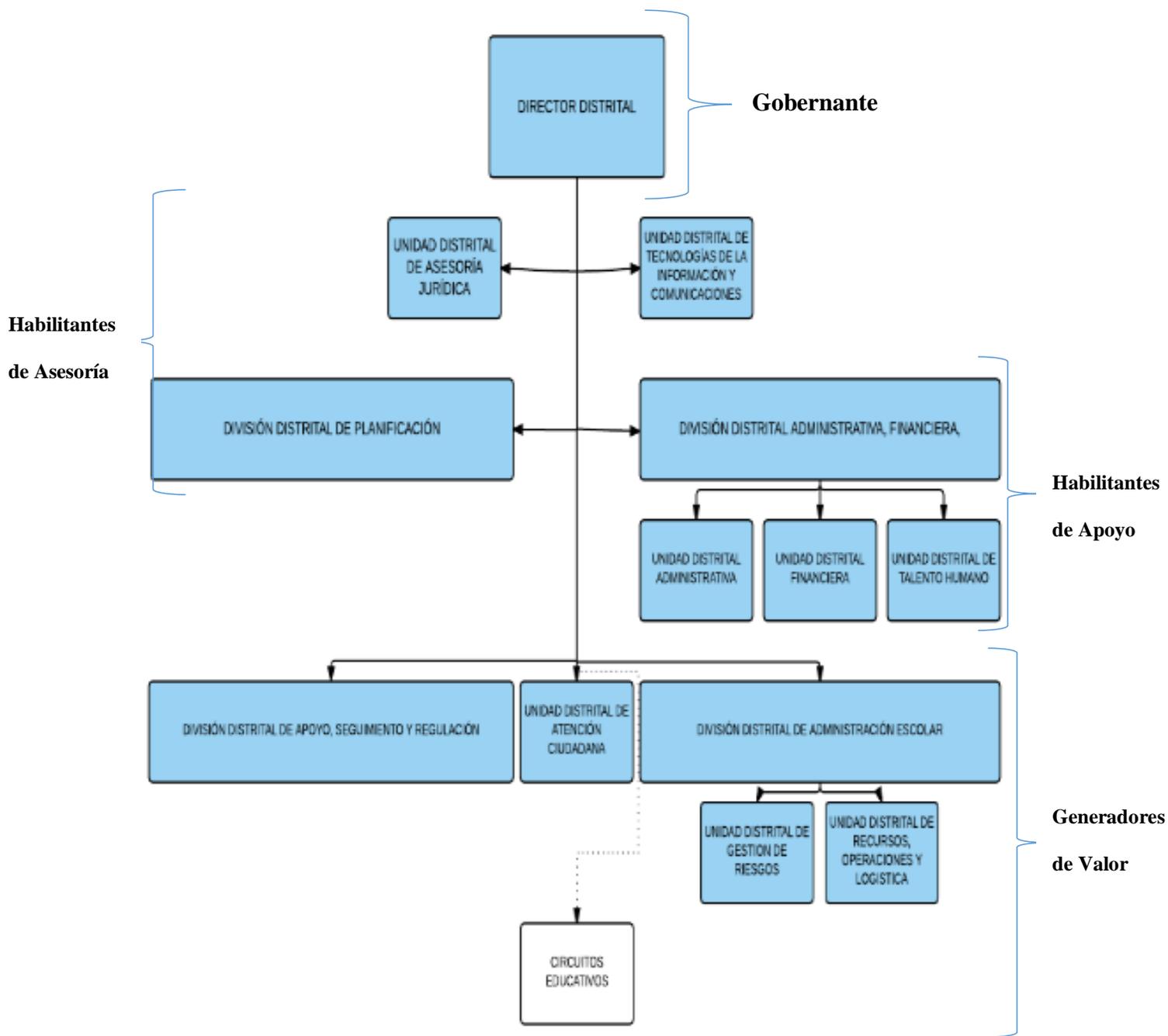


Figura 3. Estructura Orgánica de las Direcciones Distritales (Educación, Ministerio de Educación, 2017)

6. DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVO

Para hablar del desarrollo organizacional y administrativo primero tenemos que saber el significado de desarrollo organizacional.

Para Alejandro Guzmán de la Garza, en el libro Desarrollo Organizacional. Principios y aplicaciones; se refiere al desarrollo organizacional como aquellos procesos de carácter social los cuales se dan dentro de la empresa, cuyo fin es el poder ayudar a los miembros a poder identificar cuáles son aquellos obstáculos que impiden poder lograr la eficacia como equipo y así mejorar la calidad con el objetivo de alcanzar el éxito en la empresa. (Montúfar, 2013)

Mientras que para (A.F Stoner, 1996). El proceso administrativo consiste en las acciones que se toman para que la administración conjuntamente con todos los recursos con los que cuenta como el talento humano, económico y material funcione de manera eficiente y eficaz así se logrará alcanzar los objetivos planteados por la empresa.

6.1 Instituciones de Educación

6.1.1 Definición

Las instituciones de educación son *“un conjunto de personas y bienes promovidos por las autoridades públicas o por particulares, cuya finalidad será prestar un año de educación preescolar y nueve grados de educación básica como mínimo y la media superior. La misión de las instituciones educativas se trata sobre la tarea convocante de la escuela el enseñar para que los alumnos aprendan”*. (Ucán, Psicología Ambiental, 2016)

6.1.2 Características

Las instituciones educativas poseen características las cuales sirven para delimitar su accionar, algunas de ellas se detallan a continuación:

- Poseen una función social determinada la cual sirve para el logro de objetivos.
- Sus objetivos se encuentran detallados de forma explícita (formales e intencionales)
- Actúan bajo un Sistema normativo (reglamento, costumbres y reglas)
- Tienen un conjunto de individuos los cuales tienen diversos grados de pertenencia y participación.
- Establecimiento de status y roles (para concretar los objetivos)
- Su Ambiente geográfico se encuentra debidamente explícito
- Tienen una estructura social.

6.1.3 Calidad de los servicios

Es el grado en que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio. Es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones.

6.2 Administración y Gestión por Procesos

6.2.1 Administración por Procesos

6.2.1.1 Fases

La administración por procesos contiene una serie de fases, las cuales que le ayudan para su mejoramiento y el buen desempeño de las instituciones como lo son:

Planificación: La cual consiste en el proceso administrativo en el cual se instauran las metas y objetivos que deberán ser alcanzadas ya sean a corto, mediano o a largo plazo.

Además de establecer cuáles van a ser los recursos que se van a utilizar, y también establecer el personal idóneo para desempeñar las funciones. Los directivos de rango alto son quienes

deben tomar estas decisiones sin perder de vista que tienen que estar encaminadas con la misión y visión de la institución.

Organización: Con la organización se detallan y administran mejor cada actividad planificada, de esta manera se puede dilucidar quién necesita recursos materiales y de personal para poder lograr el cumplimiento de lo planificado. La presente etapa es esencial para observar el grado de esfuerzo de trabajo para el cumplimiento de las metas.

Dirección: Aquí se necesita de una cabeza que lidere a la vez que supervise todas las actividades que se planearon y coordinaron. Aquí el administrador debe tener la competencia de poder decidir.

Control: En la presente fase lo que se pretende es poder medir los resultados obtenidos, para así poder tomar las decisiones que vayan en pro de mejora de la institución y de reiniciar el proceso de ser necesario para obtener mejores resultados.

El control del proceso administrativo facilita la oportunidad de optimizar los puntos débiles y corroborar los fuertes para incorporarlos en la cultura organizacional; se dice que el proyecto ha llegado a su fase final cuando cumple su fase de control (pyme, *Emprende pyme*, 2016)

6.2.2 Gestión por Procesos

6.2.2.1 Objetivos

El objetivo primordial es maximizar los resultados y poder alcanzar el mayor nivel de satisfacción para con los usuarios. Además de que sirve para:

- *“Reducir los costos internos innecesarios (actividades sin valor agregado).*
- *Acortar los plazos de entrega (reducir tiempos de ciclo).*
- *Mejorar la calidad y el valor percibido por los usuarios de forma que a éste le resulte agradable trabajar con el suministrador.” (Moya, 2003, p. 11)*

6.2.2.2 Ventajas

Existen una serie de ventajas que la gestión por procesos brinda para mejorar así su desempeño y poder llegar a conseguir los mejores resultados, algunos de ellos son:

Mayor eficiencia: La cual permitirá poder marcar los objetivos y dar soluciones a los problemas a cualquier nivel de procesos (individual, macro o en conjunto); además que el trabajo en equipo sirve para optimizar la eficiencia y a fortalecer las debilidades de la organización y el trabajo en equipo

Más flexibilidad: La gestión por procesos tiene como fin común la satisfacción del cliente, al logro de los objetivos por medio de las estrategias tomadas por la empresa. Para conseguir aquello tanto los puestos directivos como el resto del personal tienen que estar muy involucrados, al conseguir eso se mejorará más rápidamente la gestión de manera global e individual. (School, 2018)

6.2.2.3 Desarrollo de la Gestión por Procesos

Existen una serie de pasos que la gestión por procesos lleva a cabo para su correcto desarrollo como:

- ***“Compromiso de la dirección.*** *La dirección tiene que ser consciente de la necesidad de esta sistemática de gestión por procesos. El factor crítico en este punto es la necesidad de formarse y capacitarse para dirigir el cambio.*
- ***Sensibilización y formación.*** *... La gestión por objetivos se basa en conseguir que todos los empleados de la empresa se sientan comprometidos en este proceso y no se sientan obligados.*

- **Identificación de procesos.** A partir del análisis de todas las interacciones existentes con el personal de la organización y clientes externos se realiza un inventario de los procesos.
- **Clasificación.** Entre los procesos que se han identificado, hay que definir cuáles son los procesos claves, los procesos estratégicos y los procesos de apoyo.
- **Relaciones entre procesos.** Se debe establecer una matriz de relaciones ente procesos. Entre los diferentes procesos se pueden compartir instrucciones, información, recursos, equipos, etc.).
- **Mapa de procesos.** Se ha de visualizar la relación entre los procesos por lo que se emplean diagramas en bloques de todos los procesos que son necesarios para el sistema de gestión de calidad.
- **Alinear la actividad a la estrategia.** Los procesos clave permiten implantar de forma sistemática nuestra política y estrategia. Para ello, se crea una matriz de doble entrada con los objetivos estratégicos y los grupos de interés, de tal modo que queda definida la relación que existe entre ellos.
- **Establecer en los procesos unos indicadores de resultados.** Las decisiones se tienen que basar en información sobre los resultados alcanzados y las metas previstas, que permitirán analizar la capacidad de los procesos y sistemas; así como saber el cumplimiento de las expectativas de los grupos de interés y comparar nuestra propia organización con el **rendimiento** de otras (...).
- **Realizar una experiencia piloto.** Este paso constituye la prueba de fuego para desarrollar la implantación.
- **Implementar el Ciclo PHVA para mantener resultados.** Esta metodología se emplea de forma inicial en el área piloto escogida. Tras haber conseguido la dinámica de mantenimiento en ese proceso clave, se eligen otros y se amplía el área de actuación hasta llegar a todos los procesos de la organización. (ISOTools, 2018)”

6.3 Procesos y Diagramas de flujo

Para (Aiteco, 2018) los diagramas de flujo son “una representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso se representa por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso. Los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso”.

6.3.1 Procesos

Un proceso es un conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida aportando valor añadido para el cliente o usuario. Los recursos pueden incluir: personal, finanzas, instalaciones, equipos técnicos, métodos, etc.

6.3.2 Tipos

Procesos claves: Son aquellos que se encuentran claramente ligados a los servicios que se prestan, y por tanto, orientados al cliente/usuario y a requisitos. Como consecuencia, su resultado es percibido directamente por el cliente/usuario (se centran en aportarle valor).

Procesos Estratégicos: Los procesos estratégicos son aquellos establecidos por la Alta Dirección y definen cómo opera el negocio y cómo se crea valor para el cliente / usuario y para la organización.

Soportan la toma de decisiones sobre planificación, estrategias y mejoras en la organización. Proporcionan directrices, límites de actuación al resto de los procesos.

Procesos de apoyo: Los procesos de apoyo son los que sirven de soporte a los procesos claves. Sin ellos no serían posibles los procesos claves ni los estratégicos. Estos procesos son, en muchos casos, determinantes para que puedan conseguirse los objetivos de los procesos dirigidos a cubrir las necesidades y expectativas de los clientes / usuarios.

(Gadex)

6.3.3 Los Procesos en la Administración Pública

6.3.3.1 Procesos Gobernantes

Para (Humana, 2012) los procesos gobernante *“son aquellos que proporcionan directrices políticas y planes estratégicos para el funcionamiento institucional. Son gestionados por el directorio y/o las altas autoridades de la institución para poder cumplir con los objetivos y políticas institucionales planteadas. Los procesos gobernantes son estándares para todas las instituciones de la administración pública central, institucional y dependiente de la Función Ejecutiva”*.

6.3.3.2 Procesos Habilitantes de Asesoría

Dichos procesos *“están encaminados a generar productos y servicios de asesoría y apoyo logístico para producir el portafolio de productos institucionales demandados por los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, viabilizando la gestión institucional”*.

(Cotopaxi, 2014)

6.3.3.3 Procesos Habilitantes de Apoyo

Son aquellos que *“dan apoyo a los demás procesos para contribuir a mejorarla eficacia de los mismos, estos procesos no están ligados directamente a la misión de la organización, pero resultan necesarios para que los procesos primarios y estratégicos puedan cumplir sus objetivos”*. (Calderón & Ramos, 2010,p.43)

6.3.3.4 Procesos Generadores de Valor

“Son los responsables de generar el portafolio de productos y servicios, administran y controlan los productos y servicios destinados a usuarios externos, permiten cumplir con la

misión institucional, los objetivos estratégicos y constituyen la razón de ser de la Institución”.
(Cotopaxi, 2014)

6.4 Manual de procesos

Los procedimientos se estructuran de la siguiente manera: Identificación. Este título contiene la siguiente información; Logotipo de la organización, Denominación y extensión (general o específico) de corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.

- Lugar y fecha de elaboración.
- Numero de revisión.
- Unidades responsables de su revisión y/o autorización
- Índice o contenido; Relación de los capítulos que forman parte del documento.
- Introducción; Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, área de aplicación e importancia de su revisión y actualización.
- Objetivos de los procedimientos; Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.
- Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos.
- Responsables; Unidades administrativas y/o puesto que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.
- Políticas o normas de operación; En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan para facilitar la cobertura de responsabilidades que participan en los procedimientos.

6.4.1 Propósito

El Manual de Procesos en su calidad de instrumento administrativo, tiene como propósitos fundamentales los siguientes:

- *“Definir de forma ordenada, secuencial y detallada las actividades que se desarrollan dentro de un proceso, indicando los documentos utilizados en la realización de las actividades institucionales.*

- *Otorgar al servidor público una visión integral de sus funciones al ofrecerle de una forma gráfica sus procesos en conjunto, así como las interrelaciones que existen entre las diferentes unidades para realización de las funciones asignadas.*
- *Establecer responsabilidades operativas para la planificación, ejecución y control de las actividades.*
- *Fortalecer la cultura en la organización orientada a la mejora continua.*
- *Servir de consulta a todos los funcionarios públicos del MinEduc, así como a los usuarios de los servicios que presta la misma.*
- *Mantener el orden organizacional a través de respetar y cumplir las directrices tanto de políticas emitidas por las Autoridades.*
- *Incrementar la productividad del Ministerio de Educación, disminuyendo actividades que no generan valor, eliminando las demoras, los errores y los re-procesos.” (Educación, Manua de Gestión Organizacional por Procesos, 2013)*

6.4.2 Alcance

El presente Manual por Procesos del Ministerio de Educación rige para todos los servidores públicos o sin importar en el nivel en que se encuentren. (Educación, Manua de Gestión Organizacional por Procesos, 2013)

6.4.3 Objetivo

El objetivo primordial es de poder brindar la información correspondiente de cada uno de los procesos de una manera más detallada y poder ofrecer toda la información de los niveles desconcentrados de cada una de las instancias administrativas. (Educación, Manua de Gestión Organizacional por Procesos, 2013)

6.5 Calidad total

6.5.1 Definición

Para (Calidad, 2018) La calidad total se concibe como *“la aplicación de los principios de la gestión de la calidad al conjunto de actividades y personas de la organización, no sólo a la realización del producto o servicio que se entrega al cliente”*.

6.5.2 Eficiencia

Para Idalberto Chiavenato la eficiencia significa la “*utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E = P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados*”. (Chiavenato, 2006, p.52)

6.5.3 Eficacia

Para (Rojas, Jaimes, & Valencia, 2018) citando a (Fernández-Ríos, 1997) la eficacia es la “*capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno.*”

6.5.4 Principios fundamentales de la Calidad Total

Existen principios por los cuales la calidad total se rige para mejorar la práctica de la misma, estos principios se resumen en ocho:

- *“Orientación hacia los resultados.*
- *Orientación al cliente.*
- *Liderazgo y coherencia en los objetivos.*
- *Gestión por procesos y hechos.*
- *Desarrollo e implicación de las personas.*
- *Aprendizaje, innovación y mejora continuos.*
- *Desarrollo de alianzas.*
- *Responsabilidad social”.* (Excellence, 2015)

7. METODOLOGÍA

La metodología a utilizarse en el presente proyecto de investigación es de carácter descriptivo ya que se busca describir la realidad del Distrito de Educación Loja en lo concerniente al cumplimiento del manual de procedimientos administrativos en las diferentes unidades administrativas.

Además se utilizarán diversos métodos con el fin de garantizar el desarrollo adecuado y fidedigno del presente proyecto, al igual que una serie de técnicas de investigación.

7.1 Método científico: Este método se lo utilizara en toda la elaboración de la presente investigación debido a que comienza desde una serie de fases, las cuales deben de ser recorridas para así poder llegar a alcanzar un discernimiento correcto desde una perspectiva científica, mediante la correcta utilización de instrumentos que resulten debidamente factibles.

7.2 Método analítico – sintético: Con la utilización de éstos métodos podemos determinar los procesos componentes y analizarlos en su generalidad y luego realizar análisis por separado para así determinar los elementos como son las causas, la naturaleza y los efectos, de su cumplimiento o no; y así desarrollar las respectivas conclusiones y recomendaciones.

7.3 Método de evaluación mediante indicadores:

Los indicadores son, *“sustancialmente, información utilizada para dar seguimiento y ajustar las acciones que un sistema, subsistema, o proceso, emprende para alcanzar el cumplimiento de su misión, objetivos y metas”*. (Otto Valle)

Indicadores de Proceso: Son aquellos que será utilizados para realizar el monitoreo o la verificación del avance en la consecución de las metas en el marco de los procesos de trabajo de la organización a investigar.

Indicadores de Resultado: Son aquellos que permitirán poder monitorear cual es el nivel de cumplimiento de las metas institucionales, estableciendo sí los productos y/o servicios esperados, se han generado en forma oportuna y con la calidad requerida.

Indicadores de Impacto: Se utilizarán para poder dar seguimiento a los cambios en el entorno a causa del cumplimiento del proyecto, programa o política. Se lo utiliza generalmente a través de la realización de encuestas.

7.4 Área de Estudio

Distrito de Educación de Loja. El Distrito de Educación de Loja cuenta con ocho unidades administrativas las cuales se rigen bajo el manual de procesos administrativos.

7.5 Población

La población a tomar en cuenta para la investigación son todos los funcionarios que laboran en la División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación, la Unidad Distrital de Atención Ciudadana y División Distrital de Administración Escolar con su Unidad Distrital de Gestión de Riesgos y Unidad Distrital de Recursos, Operaciones y Logística; y Circuitos Educativos.

7.6 Técnicas

Observación: La presente técnica que se va a utilizar consiste en observar de manera detenida y atenta el fenómeno, hecho o caso y poder tomar información y registrarla para su posterior análisis, además de ponernos en contacto con la realidad o problema que existe en el Distrito de Educación, dicha técnica es de carácter fundamental para la investigación, debido a que servirá de apoyo para lograr obtener una cantidad amplia de información y datos.

Entrevista: Dicha técnica ayudará a la obtención de datos a través de un diálogo con el fin de aclarar interrogantes y poder lograr obtener información adicional que quizás con alguna otra técnica no se pueda obtener.

8. CRONOGRAMA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CRONOGRAMA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

MES / AÑO / SEMANA / ACTIVIDAD	OCTUBRE (2018)				NOVIEMBRE (2018)				DICIEM BRE (2018)			ENERO (2019)				FEBRERO (2019)				MARZO (2019)				ABRIL (2019)				MAYO (2019)				JUNIO (2019)				JULIO (2019)				AGOSTO (2019)				SEPTIEMBRE (2019)			
	SEMANA				SEMANA				SEMANA A			SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA											
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Retroalimentación del título, tema, objetivos	X	X	X	X																																											
Revisión del proyecto de Investigación					X	X	X	X																																							
Presentación y aprobación de proyectos investigación									X	X																																					
Revisión de Literatura									X			X	X	X	X																																
Materiales y Métodos																X	X	X																													
Población y Muestra																				X	X	X	X																								
Diseño y Aprobación de instrumentos																								X	X	X																					
Recolección de información, Análisis y depuración de información																								X	X	X	X																				
Resultados																								X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X												
Cumplimiento del objetivo específico 1																								X	X	X	X																				
Cumplimiento del objetivo específico 2																												X	X	X	X																
Cumplimiento del objetivo específico 3																												X	X	X	X																
Discusión / conclusiones / recomendaciones																																				X	X	X	X	X							
Elaboración, Presentación y aprobación del Informe Final																																								X	X	X	X				

Elaborado por el autor

9. PRESUPUESTO

Tabla 1

Presupuesto para la elaboración de tesis

Cantidad	Descripción	Valor Total
1	Materiales de oficina en general	50,00
1	Adquisición de textos	150,00
1	Utilización de Internet	70,00
1	Impresión y fotocopias de documentos	70,00
1	Movilización	40,00
1	Edición e impresión del informe final	80,00
1	Empastado de la tesis	50,00
1	imprevistos	35,00
	Total	545,00

Los rubros económicos antes descritos serán asumidos en su totalidad por el investigador.

BIBLIOGRAFÍA

- A.F Stoner, J. (1996). *Administración* (sexta ed.). Mexico: Pearson Education.
- Aiteco. (2018). *Aiteco Consultores*. Obtenido de <https://www.aiteco.com/diagrama-de-flujo/>
- Calderón, C. A., & Ramos, C. (2010). *Propuesta de un plan estratégico y diseño de un manual de procedimientos para la unidad de administración de recursos humanos del Ministerio de Salud Pública*. Quito.
- Calidad, A. E. (2018). *AEC*. Obtenido de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/calidad-total>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (septima ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Chitalogro, B. (2014). *Manual de Procedimientos y Gestión Administrativa para la Distribuidora El Ranchito de la ciudad de Santo Domingo* Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDES". Santo Domingo, Ecuador.
- Cotopaxi, G. A. (23 de 09 de 2014). *Gobierno Autónomo descentralizado Provincial de Cotopaxi*. Obtenido de <http://www.cotopaxi.gob.ec/index.php/2015-09-20-01-15-34/gestion-de-procesos>
- Educación, M. d. (25 de 01 de 2012). *ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN*. San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, Ecuador.
- Educación, M. d. (2012). *Registro Oficial*. Obtenido de <https://www.registroficial.gob.ec/index.php/registro-oficial-web/publicaciones/registro-oficial/item/5407-registro-oficial-no-786.html>
- Educación, M. d. (2013). *Manua de Gestión Organizacional por Procesos*. Ministerio de Educación.
- Educación, M. d. (2017). *Ministerio de Educación*. Obtenido de <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/10/Estructuras-Vigentes.pdf>
- Excellence, I. (2015). *ISOTools*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/05/01/calidad-total-definicion-y-modelos/>
- Fernández-Ríos, M. y. (1997). *Eficacia Organizacional*. Madrid.
- Gadex, P. (s.f.). *formatoedu*. Obtenido de http://www.formatoedu.com/web_gades/docs/2__Mapa_de_Procesos_1.pdf
- Humana, M. d. (06 de 2012). *Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana*. Obtenido de <https://www.cancilleria.gob.ec/wp->

content/uploads/downloads/2012/06/Metodologa-de-Administracion-de-Procesos-Completa.pdf

- ISOTools. (26 de 10 de 2018). *ISOTools*. Obtenido de <https://www.isotools.org/soluciones/procesos/gestion-por-procesos/>
- Ministerio de Educación. (2018). Recuperado el 26 de 07 de 2018, de Ministerio de Educación: <https://educacion.gob.ec/el-distrito-educativo/>
- Montúfar, R. G. (2013). *Desarrollo Organizacional. Principios y aplicaciones* (cuarta ed.). México: Mc Graw Hill. Recuperado el 28 de 10 de 2018, de <http://www.universidadcultural.com.mx/online/claroline/backends/download.php?url=L0Rlc2Fycm9sbG9fb3JnYW5pemFjaW9uYWxfUHJpbmNpcGlvc195X2FwbGJjYWNPb25lc19fNHRhX0VkaWNpb25fX1JhZmFlbF9HdWl6YXJfTW9udHVmYXIucGRm&cidReset=true&cidReq=DOMLRH>
- Moya, J. L. (2003). *Gestión por procesos y atención al usuario en los establecimientos del Sistema Nacional de Salud*. La Paz, Bolivia: Edición electrónica gratuita. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/269/3.htm>
- Nacional, A. (20 de 10 de 2008). Constitución de la República del Ecuador. Montecristi.
- pyme, E. (2016). *Emprende pyme*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/etapas-del-proceso-administrativo.html>
- RAE. (27 de 10 de 2018). *Real Academia Española*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=DzPZ28A>
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 11.
- School, B. (26 de 10 de 2018). *EAE Business School*. Obtenido de <https://www.eaprogramas.es/empresa-familiar/tres-ventajas-de-la-gestion-por-procesos>
- SENPLADES. (2012). *¿Qué son las zonas, distritos y circuitos?*, 12. Obtenido de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/10/Folleto_Popular_DyC_24-10-2012.pdf
- SENPLADES. (2018). *Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo*. Obtenido de <http://www.planificacion.gob.ec/3-niveles-administrativos-de-planificacion/>
- Ucán, L. (2016). *Psicología Ambiental*. Recuperado el 29 de 10 de 2018, de http://psicologiaambiental.wikia.com/wiki/Instituciones_Educativas

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
1. TITULO	1
2. RESUMEN	2
ABSTRACT	4
3. INTRODUCCIÓN	6
4. REVISIÓN DE LITERATURA	9
5. MATERIALES Y MÉTODOS	42
6. RESULTADOS	46
7. DISCUSIÓN	128
8. CONCLUSIONES	134
9. RECOMENDACIONES	136
10. BIBLIOGRAFÍA	138
11. ANEXOS	143
1. TEMA	148
2. PROBLEMÁTICA	149
3. JUSTIFICACIÓN	151

4.	OBJETIVOS	151
4.1	GENERAL	151
4.2	ESPECIFICOS	152
5.	MARCO TEÓRICO	152
5.1	Constitución de la República del Ecuador	152
5.2	Distrito	153
6.	DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVO	159
6.1	Instituciones de Educación	159
6.2	Administración y Gestión por Procesos	160
6.3	Procesos y Diagramas de flujo	163
6.4	Manual de procesos	166
6.5	Calidad total	167
7.	METODOLOGÍA	168
7.3	Método de evaluación mediante indicadores:	169
7.6	Técnicas	170
8.	CRONOGRAMA	171
9.	PRESUPUESTO	172
	BIBLIOGRAFÍA	173

Índice de Tablas

Tabla 1.....	28
Tabla 2.....	33
Tabla 3.....	46
Tabla 4.....	47
Tabla 5.....	48
Tabla 6.....	48
Tabla 7.....	51
Tabla 8.....	51
Tabla 9.....	52
Tabla 10.....	52
Tabla 11.....	53
Tabla 12.....	54
Tabla 13.....	54
Tabla 14.....	55
Tabla 15.....	56
Tabla 16.....	56
Tabla 17.....	57
Tabla 18.....	57
Tabla 19.....	58
Tabla 20.....	58
Tabla 21.....	58
Tabla 22.....	59
Tabla 23.....	59

Tabla 24.....	60
Tabla 25.....	60
Tabla 26.....	61
Tabla 27.....	61
Tabla 28.....	63
Tabla 29.....	64
Tabla 30.....	65
Tabla 31.....	66
Tabla 32.....	67
Tabla 33.....	68
Tabla 34.....	69
Tabla 35.....	71
Tabla 36.....	72
Tabla 37.....	73
Tabla 38.....	74
Tabla 39.....	75
Tabla 40.....	76
Tabla 41.....	77
Tabla 42.....	78
Tabla 43.....	78
Tabla 44.....	80
Tabla 45.....	80
Tabla 46.....	81
Tabla 47.....	83

Tabla 48.....	83
Tabla 49.....	85
Tabla 50.....	86
Tabla 51.....	88
Tabla 52.....	88
Tabla 53.....	90
Tabla 54.....	90
Tabla 55.....	92
Tabla 56.....	92
Tabla 57.....	94
Tabla 58.....	94
Tabla 59.....	96
Tabla 60.....	96
Tabla 61.....	98
Tabla 62.....	98
Tabla 63.....	100
Tabla 64.....	100
Tabla 65.....	102
Tabla 66.....	102
Tabla 67.....	104
Tabla 68.....	104
Tabla 69.....	106
Tabla 70.....	106
Tabla 71.....	108

Tabla 72.....	108
Tabla 73.....	110
Tabla 74.....	110
Tabla 75.....	112
Tabla 76.....	112
Tabla 77.....	114
Tabla 78.....	114
Tabla 79.....	116
Tabla 80.....	116
Tabla 81.....	118
Tabla 82.....	118
Tabla 83.....	120
Tabla 84.....	120
Tabla 85.....	122
Tabla 86.....	122
Tabla 87.....	124
Tabla 88.....	124
Tabla 89.....	126
Tabla 90.....	126
Tabla 91.....	129

Índice de Figuras

Figura 1	40
Figura 2	86
Figura 3	89
Figura 4	91
Figura 5	93
Figura 6	95
Figura 7	97
Figura 8	99
Figura 9	101
Figura 10	103
Figura 11	105
Figura 12	107
Figura 13	109
Figura 14	111
Figura 15	113
Figura 16	115
Figura 17	117
Figura 18	119
Figura 19	121
Figura 20	123
Figura 21	125
Figura 22	127

Índice de Gráficos

Gráfico 1.....	28
Gráfico 2.....	30
Gráfico 3.....	31
Gráfico 4.....	31
Gráfico 5.....	32