



Universidad
Nacional
de Loja

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Administración Pública

**Formulación del subproceso habilitante de asesoría “autoevaluación”
para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja, año
2022.**

**Trabajo de Integración Curricular
previo para la obtención del título de
Licenciada en Administración Pública.**

AUTORA:

Vilma Katiuzka Romero Pujapat

DIRECTORA:

Ing., Diana Alexandra Larreátegui Moreno, Mg. Sc.

Loja – Ecuador

2023

Loja, 11 de agosto de 2022

Ing. Diana Alexandra Larreátegui Moreno, Mg. Sc.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICO:

Que he revisado y orientado todo proceso de la elaboración del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Formulación del subproceso habilitante de asesoría “autoevaluación” para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja, año 2022**, previa a la obtención del título de **Licenciada en Administración Pública** de la autoría de la estudiante **Vilma Katiuzka Romero Pujapat**, con **cedula de identidad Nro. 1401173826**, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja para el efecto, autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa.

Ing. Diana Alexandra Larreátegui Moreno

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Autoría

Yo, **Vilma Katiuzka Romero Pujapat**, declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular, en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma: _____

Cedula de Identidad: 1401173826

Fecha: 22 de febrero de 2023

E-mail: vilma.romero@unl.edu.ec

Teléfono o Celular: 0979822903

Carta de autorización del Trabajo de Integración Curricular por parte del autor para la consulta de producción parcial o total, y publicación electrónica de texto completo, del Trabajo de Integración Curricular

Yo **Vilma Katiuzka Romero Pujapat** declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Formulación del subproceso habilitante de asesoría “autoevaluación” para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja, año 2022** como requisito para optar el título de **Licenciada en Administración Pública** autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, 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 del Trabajo de Integración Curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los veintidós días del mes de febrero de dos mil veintitrés.

Firma: _____

Autora: Vilma Katiuzka Romero Pujapat

Cedula: 1401173826

Dirección: 24 de mayo

Correo electrónico: vilma.romero@unl.edu.ec

Teléfono: 0979822903

DATOS COMPLEMENTARIOS

Director de Trabajo de Integración Curricular: Ing. Diana Alexandra Larreátegui Moreno. Mg. Sc.

Dedicatoria

Le dedico el resultado de este trabajo principalmente a Dios por ser mi guía y darme la sabiduría necesaria para el desarrollo del mismo.

A toda mi familia, a mis padres Wilson Romero y Teresa Pujupat que me apoyaron y contuvieron en los momentos malos. Gracias por enseñarme a afrontar las dificultades sin perder nunca la cabeza ni morir en el intento.

A mi esposo Ángel Mendía, por su paciencia, comprensión, empeño y amor. Debo pedirle perdón porque ha sufrido el impacto directo de las consecuencias del trabajo realizado. Realmente, él me ayuda a alcanzar el equilibrio que me permite dar todo mi potencial. Nunca dejaré de estar agradecida.

A mis tres hermosos hijos Dylan Escobar, Smyther Escobar y Derek Mendía. Sin duda ellos son lo mejor que me han pasado y son un pilar fundamental en mi vida.

A mi abuelita María Judith (+), quien ya no podrá verme cumplir esta meta, pero sé que desde el cielo ella estará feliz, gracias por dejarme como herencia tus valores los cuales me sirvieron a lo largo de mi carrera.

Finalmente, a mis amigas Karla Sánchez, Fiorela Tinizaray, Johanna Ordoñez, Nayeli Oviedo y Andrea Alba quienes me han brindado momentos inolvidables que se quedarán por siempre en mi mente y corazón, y que en un futuro me harán sonreír y recordar con nostalgia las vivencias de la vida universitaria.

Es por ello que he podido ir avanzando y llegar a la meta cumpliendo mis sueños.

Con amor y respeto.

Vilma Katiuzka Romero Pujupat.

Agradecimiento

Mi sincero agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja a través de la facultad Jurídica Social y Admirativa, por abrirme las puertas y formarme como una profesional en especial a la carrera de Administración Pública y su planta docente por otorgarme sus conocimientos durante mi formación. Gracias a la Ing. Diana Larreátegui Moreno por su asesoría y dirección a través de sus conocimientos para la realización, ejecución y presentación de este trabajo investigativo. Así mismo, agradezco a la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Nacional de Loja especialmente a la Ing. Raquel Hernández y su personal administrativo por brindarme la información necesaria para la realización del presente trabajo.

Con cariño, agradecimiento y respeto.

Vilma Katiuzka Romero Pujapat.

Índice de contenidos

Portada	i
Certificación	ii
Autoría	iii
Carta de autorización	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	viii
Índice de anexos	ix
1. Título	1
2. Resumen	2
2.1 Abstract	3
3. Introducción	4
4. Marco teórico	5
5. Metodología	26
6. Resultados	29
7. Discusión	86
8. Conclusiones	89
9. Recomendaciones	90
10. Bibliografía	91
11. Anexos	94

Índice de tablas:

Tabla 1. Simbología de diagramación de procesos	13
Tabla 2. Entradas verificables del manual de procesos	16
Tabla 3. Procedimiento descriptivo del manual de procesos.....	16
Tabla 4. Salidas verificables del manual de procesos	16
Tabla 5. Registros de información del manual de procesos	17
Tabla 6. Clasificación de los procesos de la Universidad Nacional de Loja.....	24
Tabla 7. Matriz de monitoreo y evaluación de la socialización del manual.....	85
Tabla 8. Ficha de observación para el diagnóstico situacional del subproceso habilitante de asesoría “autoevaluación” para la gestión por resultados, año 2022	97
Tabla 9. Resumen de las respuestas del proveedor del servicio	99
Tabla 10. Resumen de las respuestas de los transformadores	100
Tabla 11. Resumen de las preguntas al cliente interno.....	103
Tabla 12. Participantes de la socialización	116

Índice de figuras:

Figura 1. Descripción del Modelo de procesos horizontales.....	6
Figura 2. Interrelación de la trilogía de Joseph Juran.....	7
Figura 3. Principios de la Nueva Gestión Pública “Cinco R”	9
Figura 4. Secuencia de pasos del Procedimiento para la Gestión por Procesos.....	10
Figura 5. Clasificación de los procesos	11
Figura 6. Elementos del proceso.....	12
Figura 7. Diagrama SIPOC (flujograma)	13
Figura 8. Análisis FODA de una organización.....	14
Figura 9. Mapa conceptual del modelo de gestión de la UNL	22
Figura 10. Estructura organizacional de la UNL.....	23
Figura 11. Ubicación de la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de la UNL	28
Figura 12. Modelo de procesos horizontales de la investigación.....	29
Figura 13. Estructura descriptiva de la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de la UNL.....	30
Figura 14. Propuesta del organigrama de la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad.....	31

Figura 15. Ecosistema General de Procesos de la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de la UNL.....	32
Figura 16. Matriz del Ambiente Interno y Externo de la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de la UNL.....	33
Figura 17. Estructura Descriptiva del subproceso autoevaluación.....	34
Figura 18. Elementos del subproceso autoevaluación.....	35
Figura 19. Matriz del Ambiente Interno y Externo del subproceso autoevaluación de la Universidad Nacional de Loja	36
Figura 20. Flujograma diagnóstico acorde a lo que establece el Reglamento de Reglamento Académico de la UNL.....	38
Figura 21. Flujograma del subproceso habilitante de asesoría autoevaluación institucional acorde al instructivo e información recolectada de los responsables del subproceso	40
Figura 22. Flujograma del subproceso habilitante de asesoría autoevaluación de carreras y programas de posgrado.....	42

Índice de anexos:

Anexo 1. Formato de la entrevista semiestructurada.....	94
Anexo 2. Ficha de observación aplicada	97
Anexo 3. Resultados de las entrevistas aplicadas.....	99
Anexo 4. Fotografías aplicando los instrumentos	104
Anexo 5. Convocatoria a la socialización	107
Anexo 6. Material de exposición para la socialización	108
Anexo 7. Fotografías de la socialización.....	114
Anexo 8. Acta de socialización	115
Anexo 9. Certificado del Abstract	117

1. Título

Formulación del subproceso habilitante de asesoría “autoevaluación” para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja, año 2022.

2. Resumen

Esta investigación se realizó en la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad con el propósito de formular el subproceso habilitante de asesoría autoevaluación para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja, año 2022, en el cual se otorga una propuesta de una guía estandarizada para la sistematización del subproceso en mención. Para determinar los problemas que existían en este subproceso y plantear las alternativas de solución se contó con información bibliográfica relacionada con la teoría de la calidad. A la vez, se planteó un manual de procesos para mejorar el servicio en dicho subproceso. Para esta investigación se planteó un objetivo general que fue formular el subproceso de autoevaluación y 3 objetivos específicos que fue: diagnosticar la situación actual, elaborar una propuesta de un manual de procesos y socializar el mismo los cuales fueron solventados correctamente. Para poder cumplir con los objetivos se realizó entrevistas a los actores del subproceso, revisión de normativas y una ficha de observación que fue aplicada a la coordinación. Logrando como resultado que, a pesar de no contar con un documento estandarizado, la coordinación contaba con rutinas que les permitía llevar su trabajo de manera adecuada. Sin embargo, se vio la necesidad de la presencia de un manual donde se describa cada una de las tareas, responsabilidades, etc. para cuando acudan los usuarios internos se pueda conocer los tramites que deben realizar es por ello que planteó una propuesta de un manual de procesos el cual fue debidamente socializado con los funcionarios y responsables de la coordinación logrando de esta manera cumplir con el objetivo general. Finalmente, se puede concluir que un manual es importante porque en ello se presenta de manera detallada la descripción de actividades que deben seguirse al realizar “la autoevaluación”. Además, se recomendó tomar en consideración la propuesta por lo que con el uso de ello podrán brindar un servicio de calidad.

PALABRAS CLAVES: teoría de la calidad, diagnóstico, manual de procesos, autoevaluación, gestión por procesos.

2.1 Abstract

The present research work was carried out in the Coordination of Evaluation and Quality Assurance with the purpose of formulating the enabling sub-process of self-assessment advice for management by results at Universidad Nacional de Loja, year 2022, in which a proposal for a standardized guide for the systematization of the sub-process in question is granted. In order to determine the problems that existed in this sub-process and propose solution alternatives, bibliographic information related to the theory of quality was available. At the same time, a process manual was proposed to improve the service. For this research work, a general objective was established, which was to formulate the self-assessment sub-process and 3 specific objectives, which were: diagnose the current situation, prepare a proposal for a process manual and socialize it, which were solved correctly. In order to meet the objectives, interviews were conducted with the actors in the sub-process, review of regulations and an observation sheet that was applied to coordination. Achieving as a result that, despite not having a standardized document, the coordination had routines that allowed them to carry out their work properly. However, the need for the presence of a manual was seen where each of the tasks, responsibilities, etc. is described. For when internal users come, they can know the procedures they must carry out, which is why they proposed a process manual, which was duly socialized with the officials and those responsible for coordination, thus achieving the general objective. Finally, it can be concluded that a manual is important because it presents in detail the description of activities that must be followed when carrying out "self-assessment". In addition, it was recommended to take the proposal into consideration so that with the use of it they can provide a quality service.

KEY WORDS: quality theory, diagnosis, process manual, self-assessment, process management.

3. Introducción

Las organizaciones públicas dedicadas a la prestación de servicios, atención al usuario en la evaluación y aseguramiento de la calidad tienen gran importancia, ya que a través de la excelencia de los procesos que conllevan, se logra: la percepción de calidad general de la organización óptima por parte de los usuarios y al final significa beneficios cualitativos y medibles en términos de resultados. Es por ello que en Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior tiene entre sus funciones principales aportar al aseguramiento interno de la calidad de las Instituciones de Educación Superior (IES), dando así cumplimiento al artículo 173 de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) que señala: (...) “el CACES normará la autoevaluación institucional y apoyará el aseguramiento interno de la calidad de las instituciones de educación superior.”

En base a estos antecedentes que me da la norma nacional la Universidad Nacional de Loja cuenta con la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad la cual se encarga de realizar lo que establece el CACES mediante los subprocesos de autoevaluación, evaluación, medición y mejora continua. En donde, se vio la importancia de dar a conocer por lo cual se diagnosticó los problemas que presentaba la coordinación para lograr con este objetivo se realizó un diagnóstico situacional en el cual se hizo uso de técnicas como la entrevista y una ficha de observación mediante el cual se evidenció ciertas falencias al momento de realizar las actividades por lo que estas deben ser estandarizadas para que el usuario no sienta el cambio entre la atención de una persona u otra.

Una vez analizado el problema se logra cumplir con el segundo objetivo planteando una propuesta de un manual de procesos enfocado en el subproceso de autoevaluación logrando de esta manera que las tareas, actividades, responsabilidades que se realizan dentro de la coordinación se ejecuten de manera más oportuna, luego, se cumplió con el último objetivo de socializar con los actores claves.

La investigación por la naturaleza de los datos fue cualitativa, utilizando la investigación documental – acción, con énfasis en los métodos analítico, inductivo y descriptivo, de tal manera que sirvió para el análisis de los resultados obtenidos para posteriormente identificar la problemática presente logrando plantear una propuesta de un manual como solución. Finalmente, se presentó la propuesta de un manual de procesos y se recomendó a la coordinación tomar en consideración el manual y cumplir con los acuerdos y compromisos planteados en la socialización.

4. Marco teórico

A fin de sustentar el presente trabajo de integración curricular se expone la teoría de la gestión de la calidad, en particular su aplicación de procesos orientados en el sector público en el contexto ecuatoriano.

4.1 Marco teórico conceptual

A fin de facilitar la comprensión se parte de la teoría utilizada y seguido los significados utilizados a lo largo de la investigación, se presenta un breve marco conceptual:

4.1.1 Antecedentes de la Teoría de la calidad.

Surge la teoría de la calidad a raíz de que (Smith, 1976) divulgara la división de trabajo como concepto básico, de la producción, el producto es decir el resultado convirtiéndose este el punto central de interés a principios del siglo XX de esta manera de paso de una producción controlada por el artesano a una producción dividida en donde cada persona debía producir más en el menor tiempo posible. No resultando esto, fue en la producción de equipos electrónicos donde por primera vez se vieron los esfuerzos por mejorar la calidad controlando las diversas partes del proceso de producción, con lo cual se reducían los costos y los defectos del resultado, lo pioneros de que esto fuese posible fueron Shewhart (1930) y Feigenbaum (1951).

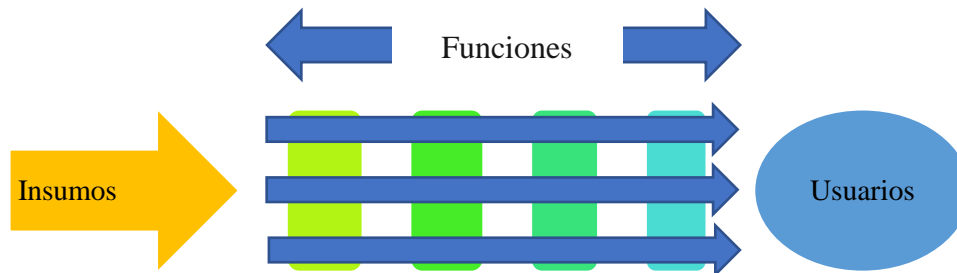
Luego Edward Deming dio a conocer en Japón los métodos de control estadístico de procesos y otros conceptos de gestión de su propia autoría, con lo que se inició una transformación de los enfoques de gestión de la calidad. En este lapso también destacan Ishikawa (1989) e Imai (1997), quienes desarrollaron lo que se conoce como la Gestión de Calidad Total y que se caracteriza porque postula que la calidad y la gestión de los procesos deben implantarse en toda la organización y de estos estudios se derivó el enfoque a procesos el cual considera que las organizaciones funcionan entorno a unos pocos procesos que están en contacto directo con los usuarios y generan los resultados importantes.

Finalmente, Porter (1985) reflejó el enfoque de procesos horizontales en su modelo de la cadena de valor y Juran (1990), compartió este enfoque y lo describió con base en un modelo denominado La Espiral de la Calidad. Ostroff (1999) y Rumbler y Brache (2013) desarrollaron estos conceptos, con base en un modelo que considera que los procesos importantes se integran por partes de las diferentes áreas funcionales de la organización y los interpretaron como procesos horizontales que recorren a dichas áreas y terminan con los usuarios. (Perez, 2019, p. 4)

4.1.1.1 Modelo de procesos horizontales

El modelo que se presenta en la figura 1 es el más usado para describir el concepto de procesos horizontales y autores como Rummler y Brache (2013) lo utilizaron como base en su metodología de análisis de procesos.

Figura 1 Descripción del Modelo de procesos horizontales



Nota: Tomado de bases teóricas y beneficios de la gestión por procesos

Según (Mallar, 2010, p. 7) el enfoque hacia el proceso ofrece una visión horizontal de la organización y da respuesta a un ciclo completo, desde que se realiza el primer contacto con el usuario, hasta el momento en que éste recibe satisfactoriamente el producto o servicio; es decir enfocándose de esta manera en la Gestión Calidad Total en donde en el proceso se revisa y visualiza que el producto o servicio tengo el menor error posible dando como resultado un servicio o producto eficiente y eficaz.

4.1.1.2 Teoría de la calidad

La filosofía de uno de los maestros de la calidad M. Juran 1993 supuso que la calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los usuarios por ello no debe tener deficiencias. Entonces lo definió como “la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del usuario”(Gryna & H Chua, 2007, p. 6); y para lograr esto solo el usuario puede determinar la calidad del producto o servicio de esta manera la organización puede mejorar y brindar un servicio o producto de buena calidad es por ello que Juran determinó que la adecuación para el uso puede ser desglosada en cuatro elementos: calidad de diseño, control de calidad, disponibilidad y servicio de postventa; también contempló el concepto del usuario interno, relacionado con una organización de más de una persona. Los usuarios internos eran individuos que provenían de procesos descendente.

4.1.1.3 Características de la calidad

Acorde a Joseph Juran las principales características de la calidad japonés se reúnen en las siguientes diez etapas:

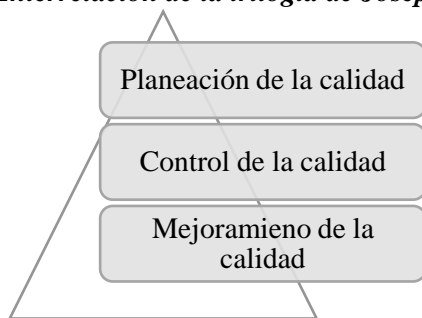
1. Crear conciencia sobre la necesidad y oportunidad de mejoramiento.
2. Fijar metas para el mejoramiento.
3. Organizar la obtención de metas.
4. Establecer programas de capacitación.
5. Ejecutar proyectos para solucionar problemas.
6. Informar sobre los progresos.
7. Dar reconocimiento.
8. Comunicar resultados.
9. Llevar un registro.
10. Mantener el "impulso" generado por el programa de mejoramiento.

Cumpliendo con estas etapas se logra un mejoramiento de la calidad en la organización debido que para Juran representa un peligro que la organización dependa de una sola fuente de suministro cuando se trata de materia prima o componentes es por ello que siempre se debe tener diferentes fuentes.

4.1.1.4 Trilogía de la calidad

Acorde a Juran el decía que todo se basaba en tres procesos de calidad principales, llamados la Trilogía de calidad:

Figura 2 *Interrelación de la trilogía de Joseph Juran*



Nota: Tomando de la trilogía de Juran.

En la planificación se desarrollan los productos y procesos que son necesarios para cumplir con las necesidades de los usuarios. En el control de la calidad está basada en etapas en donde se evalúa el desempeño actual del proceso, se comparan el desempeño actual con las metas de calidad y se actúa sobre la diferencia. En el mejoramiento de la calidad se establece

la infraestructura, se identifica los aspectos que se van a mejorar, se establece un equipo de trabajo, se brinda los recursos, se diagnostica las causas y por último se plantea las posibles soluciones siendo esta las medidas de remedio.

4.1.2 La Gestión por Resultados (GpR)

Según Chica (2011) la gestión por resultados, es un enfoque de la nueva gestión pública, en la que, la reinención de un gobierno a un buen gobierno, el paradigma del post burocrático, así también el enfoque de una gestión por procesos, en nuevo enfoque para la creación del valor público, un gobierno abierto (Cañari-Otero & Hanco-Bustinza, 2021, p. 3); es decir la GpR se basa en orientar a la administración pública enfocando los recursos y esfuerzos del Estado para conseguir el logro de los objetivos al plazo que se establezca es por ello que se usa la gestión por procesos debido a que este se encarga de la mejora continua de las actividades que se realiza para obtener un buen resultado. Por ello se parte conociendo la Nueva Gestión Pública y finalmente nos enfocamos en la gestión por procesos cumpliendo de esta manera la interpretación de Chica:

4.1.2.1 Antecedentes de la Nueva Gestión Pública (NGP)

El Centro Latinoamericano para la Administración del Desarrollo (CLAD) recomendó avanzar hacia “una NGP para América Latina” 1998 como un modelo administrativo "mixto". Se buscaba representar así “una tercera vía entre el laissez-faire neoliberal y el antiguo modelo social-burocrático de Intervención estatal. También, proponía la creación un “núcleo estratégico” de funcionarios profesionales a nivel central para la formulación de las políticas (modelo weberiano) para permitir el direccionamiento de la sociedad y la consolidación de la democracia y, a su vez, una introducción de los principios de la NGP a un nivel más periférico como reconocimiento de los valores de los mercados (Roth, 2002, p. 225).

Luego, el CLAD emitió otras recomendaciones en donde se destaca en particular su respaldo hacia el reforzamiento de la participación ciudadana y de la inclusión social en el proceso administrativo. Finalmente, la NGP para América Latina” fue remplazada, en el año 2010, por una “Gestión Pública Latinoamericana para el siglo XXI”. Esta última se caracteriza por fijar una agenda en cinco ejes: democratización de la gestión pública, profesionalización de la función pública, nuevas tecnologías de gestión (instrumentos de gobierno electrónico), gestión por resultados orientados al desarrollo, y mecanismos de gobernanza.

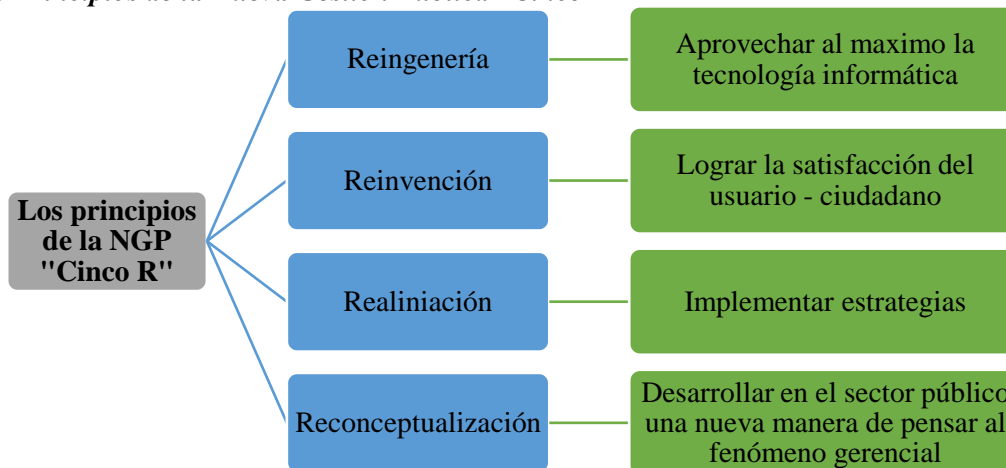
4.1.2.2 Teoría de la Nueva Gestión Pública

Según Pichardo 2004 señala que es una manera de mejorar la calidad, la oportunidad y el servicio que el gobierno presta con el propósito de mejorar los resultados de la acción gubernativa así también, (Hughes, 1996, p. 17); entiende como un conjunto de decisiones y prácticas administrativas orientadas a flexibilizar estructuras y procesos y a introducir mayor competencia en el sector público, cabe señalar que la NGP no constituye una nueva teoría más bien una serie de principios construidos inductivamente a partir de ejemplos empíricos. Por lo tanto, la aplicación de estos principios será muy variable en función de las experiencias y condiciones que sean aplicados:

4.1.2.3 Principios de la Nueva Gestión Pública

Según los autores Lawrence R. y Thompson (1999) señalan que para que exista una nueva gestión pública de calidad se debe trabajar bajo estos principios a la vez la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos los rescatan, aunque cuestionan la “versión restringida” del New Public Management, asentada sobre tres valores básicos que son la trilogía economía, eficacia y eficiencia y con énfasis en la gerencia de contratos, la introducción de mecanismos de mercado en el sector público. (López, 2019, p. 7,8)

Figura 3 Principios de la Nueva Gestión Pública “Cinco R”



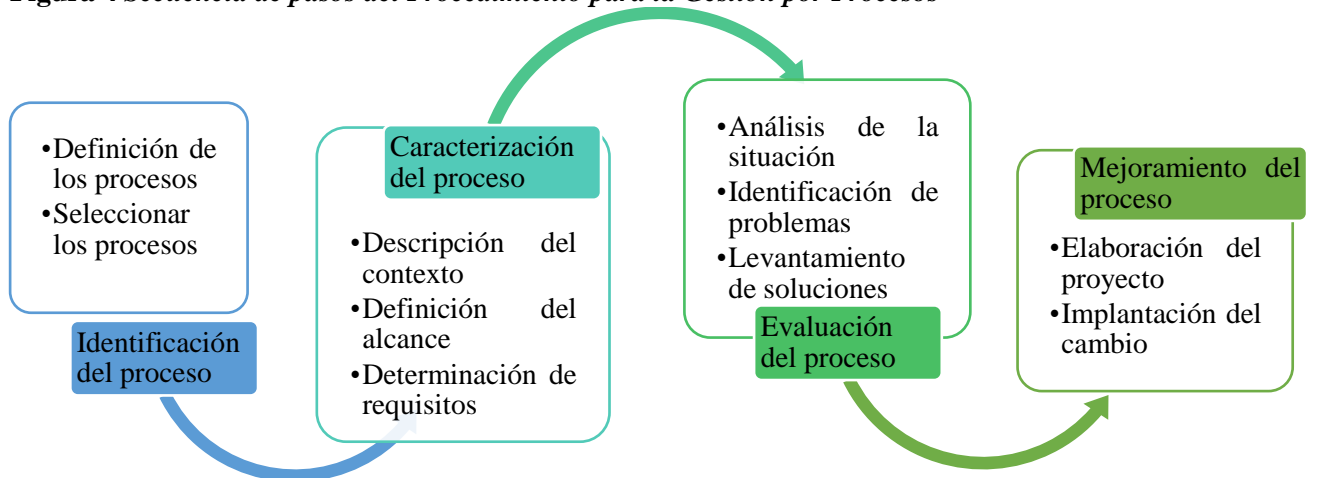
Nota: Tomado de lo que señalan los autores.

4.1.2.4 La Gestión por procesos.

Según Huapaya (2019) la gestión por procesos es un enfoque que procura trabajar en la satisfacción del usuario por lo tanto hace referencia a un mejoramiento continuo en las actividades que realiza una entidad sea pública o privada. De este modo entre un consenso entre diferentes actores entre ellos la norma ISO 2008 plantean como la sustitución de la gestión tradicional debido a que se logra una alineación con la estrategia, misión y objetivos, como un

sistema interrelacionado destinado a incrementar la satisfacción del usuario, la aportación de valor y la capacidad de respuesta.(Medina León et al., 2019, p. 20)

Figura 4 *Secuencia de pasos del Procedimiento para la Gestión por Procesos*



Nota: Tomado de lo que menciona las normas ISO.

(Rodríguez & Pérez, 2018, p. 12) manifiestan que para elaborar el procedimiento para la gestión por procesos se basan en el ciclo gerencial básico de Deming y es el resultado de las experiencias y recomendaciones de prestigiosos autores como: Cosette Ramos (1996), Juran (2001), Cantú (2001), Pons y Villa (2006), los cuales de una u otra forma conciben la gestión de los procesos con enfoque de mejora continua, tal como la aplican las prácticas gerenciales más modernas, al estilo de la metodología de mejora Seis Sigma, denominada DMAIC con su nomenclatura en inglés que es Define, Measure, Analyse, Improve, Control lo que al traducirlo al español significa Definir, Medir, Analizar, Mejorar, Controlar.

a) Procesos

Chiavenato, Idalberto (2002) lo define como una secuencia sistemática de funciones para realizar las tareas; medio, método o manera de ejecutar ciertas actividades a lo que Krajewski, Ritzman y Malhotra (2008) adjuntan que es cualquier actividad o grupo de actividades en las que se transforman uno o más insumos para obtener uno o más productos para los usuarios.

b) Clasificación de los procesos

De acuerdo a la norma ISO 9001:2015 el cual se fundamentó en una gestión por procesos para gestionar adecuadamente una organización, deben contemplarse todos los procesos de la misma. Por lo tanto, los procesos se pueden agrupar según:

Figura 5 Clasificación de los procesos

Su finalidad	<ul style="list-style-type: none">• Procesos de realización• Procesos de medición, análisis y mejora
Su funcionalidad	<ul style="list-style-type: none">• Procesos estratégicos• Procesos de soporte
Su capacidad de negocio	<ul style="list-style-type: none">• Procesos de apoyo• Procesos de gestión

Nota: Tomado de la clasificación de los procesos

En cada uno de ellos, se deberán definir las acciones/tareas a realizar, así como los recursos necesarios para llevarlos a cabo y la documentación que se genera al realizar dichas tareas, se deberán establecer y definir las funciones y responsabilidades de cada uno de los trabajadores que realizan y supervisan las actividades y de evaluar su capacitación para garantizar que se realizan con los requerimientos de calidad.

c) Elementos del proceso

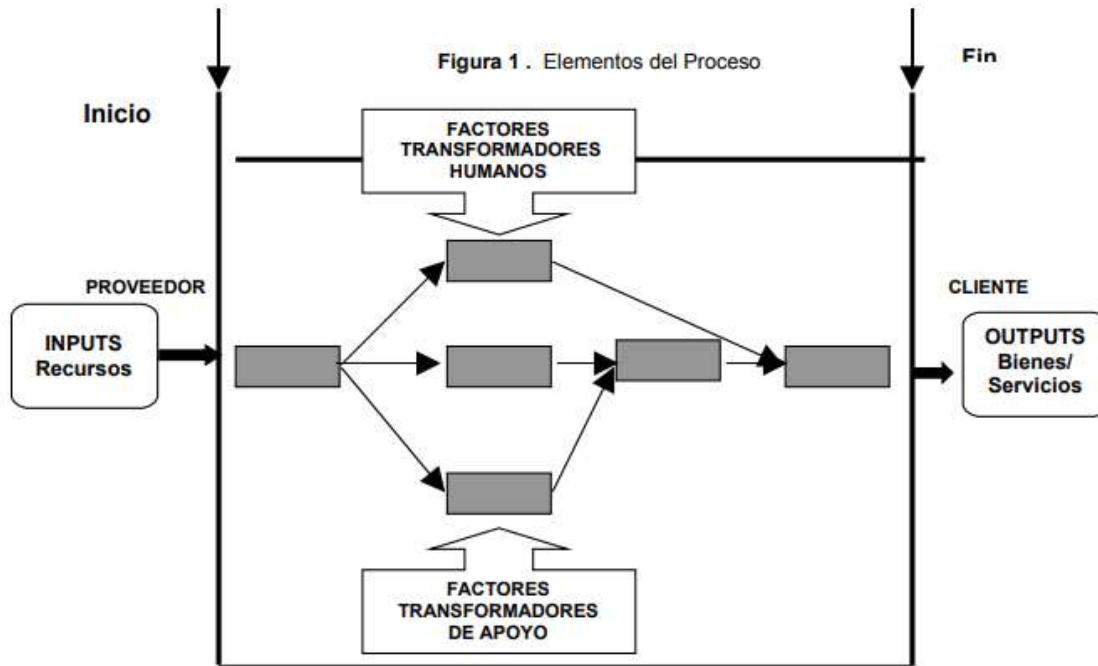
Acorde a la gestión por procesos los elementos que conforman un proceso son:

- 1) Inputs: recursos a transformar, materiales a procesar, personas a formar, informaciones a procesar, conocimientos a elaborar y sistematizar, etc.
- 2) Recursos o factores que transforman: actúan sobre los inputs a transformar. Aquí se distinguen dos tipos básicos:
 - Factores dispositivos humanos: planifican, organizan, dirigen y controlan las operaciones.
 - Factores de apoyo: infraestructura tecnológica como hardware, programas de software, computadoras, etc.
- 3) Flujo real de procesamiento o transformación: La transformación puede ser física (mecanizado, montaje etc.), de lugar (el output del transportista, el del correo, etc.), pero también puede modificarse una estructura jurídica de propiedad (en una transacción, escrituración, etc.). Si el input es información, puede tratarse de reconfigurarla (como en servicios financieros), o posibilitar su difusión (comunicaciones). Puede también tratarse de la transferencia de conocimientos como en la capacitación, o de almacenarlos (centros de documentación, bases de datos, bibliotecas, etc.). A su vez se puede actuar sobre el mismo usuario de forma física (spa, masajes, etc.), transportarlo (avión, ómnibus, taxi), dársele alojamiento (hotel, hostal), o actuar sobre su cuerpo (medicina, odontología), o en su psicología y satisfacción (conciertos, teatro, cine).

4) Outputs: son básicamente de dos tipos:

- Bienes: tangibles, almacenables, transportables. La producción se puede diferenciar de su consumo.
- Servicios: intangibles, acción sobre el usuario. La producción y el consumo son simultáneos. Su calidad depende de la percepción del usuario.

Figura 6 Elementos del proceso



Nota: Tomado de la gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente

Considerar que los procesos aportan una visión integral que permite entender la globalidad de una actividad. Así tendremos una idea de que se está construyendo un edificio con una visión mucho mayor que el solo hecho de considerar la actividad de pegar ladrillos.

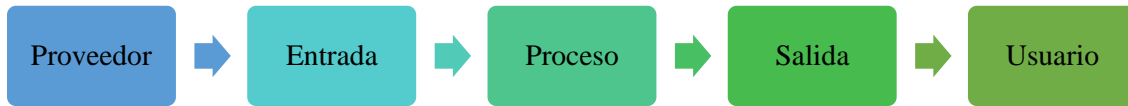
d) Subproceso

Según IBM Business Process Manager es una parte bien definida y delimitada de un proceso o una actividad o una secuencia ordenada de actividades con entidad propia dentro de un proceso; dicho de otra manera, el subproceso puede contener carriles que son distintos del proceso padre sin embargo no puede desviarse de la idea principal que genera el proceso. (Silverio & Lazo, 2012, p. 11). A lo que ISO 9001 no se aísla estableciendo la estructura de un subproceso que es la gestión orientada a la entrega de productos o servicios a través del trabajo estandarizado por las tareas y actividades del departamento de una organización y colabora con el ahorro de tiempo y esfuerzo realizando justamente la secuencia de tareas correspondientes a las funciones de cada colaborador. (Tejedor, 2018, p. 6)

e) Diagramación de un proceso o un flujograma

La metodología para el levantamiento de procesos de la Universidad Nacional de Loja se plantea una herramienta denominada diagrama SIPOC que se grafica a continuación:

Figura 7 Diagrama SIPOC (flujograma)



Nota. Tomado de lo que señala la metodología.

Esta herramienta sirve para identificar el flujo o secuencia de eventos que tiene un producto o servicio en su proceso y tener una visión completa de éste y de sus interfaces. Con el SIPOC se logrará identificar: áreas problema, repeticiones, pasos innecesarios, actividades que agregan y no agregan valor; dónde la simplificación y estandarización podrán ser posibles para hacer mejoras y en qué lugar del proceso la información deberá ser recogida y analizada. Adicionalmente, facilitará el entrenamiento de las personas involucradas en el proceso para entenderlo a profundidad.

f) Simbología de diagramación de procesos

Tabla 1 Simbología de diagramación de procesos

Simbología	Significado o uso
	Se utiliza para describir las actividades que componen el proceso. Hay que iniciar la descripción de las actividades, siempre con un verbo activo y hacer un esfuerzo por resumir.
	Permite alterar la secuencia de un proceso de acuerdo a una pregunta que se escribe dentro del rombo. El flujo toma uno de dos caminos, si la respuesta es afirmativa o negativa. La continuación del flujo va con lo afirmativo.
	Se utiliza para indicar el principio y fin de un proceso. Normalmente la palabra inicio o fin es la que se usa en el símbolo
	Es un tipo de dato o información que las personas pueden leer, como un informe impreso, por ejemplo.
	Indica la existencia de un conjunto de datos almacenados previamente
	Indica el orden de la ejecución de las operaciones. Indica la siguiente instrucción.

Nota: Tomada de la aplicación Microsoft Visio.

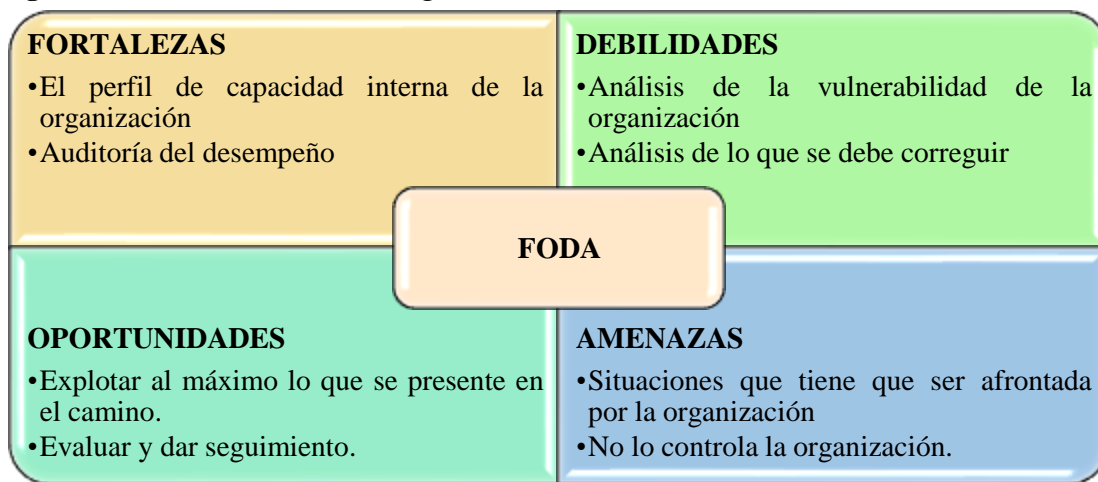
4.1.3 Diagnóstico situacional

Chiavenato (2006) expresa que el diagnóstico situacional desarrolla una interpretación del proceso del cambio social, tecnológico y económico en una región determinada como base para diseñar un conjunto sistemático de acciones dirigidas a un desarrollo social acelerado, el aumento del ingreso de los grupos objetivos y asegura la obtención de beneficios sustentables (Zambrano & Molina, 2017, p. 8); por ello, es una herramienta que nos permite recopilar la información de una organización referente a la realidad para evaluar la situación de la organización, sus problemas, potencialidades y vías eventuales de desarrollo.

4.1.4 Diagnóstico estratégico FODA

Según Dyson (2004) es una de las técnicas más empleadas en la planeación estratégica, en especial para la determinación de la posición estratégica de la organización (Nikulin & Becker, 2015, p. 7); es por ello que para lograr determinar la posición se debe realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir las oportunidades y amenazas. Entonces en la figura 8 se señala lo que se debe describir y analizar al realizar un FODA el cual ayuda a identificar los factores externos (oportunidades y amenazas) que deben ser previstos y los factores internos (las fortalezas y debilidades) que necesitan ser planificadas.

Figura 8 Análisis FODA de una organización



Nota: Tomado de la descripción del análisis FODA

4.1.5 Manual de procesos

(Vivanco Vergara, 2017) cita a Palma (2010) al describir un manual de procesos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación". Los manuales de procesos establecen cómo se debe realizar determinada actividad con el objeto de obtener los más óptimos resultados. Un manual de procesos es de vital importancia en una organización debido a que documenta la experiencia, el conocimiento y las técnicas que se generan en el mismo; se considera que esta suma de experiencias y técnicas conforman la tecnología de la organización, misma que sirve como base para un mayor crecimiento y desarrollo.(Orlando & Ibañez, 2008, p. 15)

4.1.6 Estructura de un manual de procesos

De acuerdo a la metodología para el levantamiento de procesos de la Universidad Nacional de Loja establece que se debe considerar en el manual:

- a) Caratula o página frontal.
- b) Formato del documento.
- c) Cuerpo del documento el cual contendrá
 - **Tipo de mega y macro proceso:** se establecerá en base a la clasificación definida de acuerdo a la Cadena de Valor.
 - **Objeto:** se definirá el propósito del que tratará el proceso.
 - **Alcance:** se definirá la aplicabilidad del documento, es decir, los órganos administrativos a los que aplicará.
 - **Límites:** se establecerán las actividades de inicio y finalización del proceso.
 - **Políticas:** se describirá el marco de referencia dentro del cual se ejecutará el proceso. Se detallará la normativa y las políticas de regulación, así como las funcionalidades y prohibiciones relacionadas.
 - **Consideraciones de Actualización:** se describirán las consideraciones que deberán tenerse en cuenta para la actualización del documento, es decir, quién se encargará de su coordinación, revisión y aprobación.
 - **Esquema General de Macroproceso:** por medio de un diagrama, se esquematizará el macroproceso al que pertenece el proceso levantado.
 - **Responsables:** se establecerán los servidores que participan en las diversas fases del proceso y las responsabilidades de cada uno.

- **Marco Legal (Leyes, Reglamentos y Normas Aplicables):** se establecerá el Marco Legal y regulatorio con el que tiene relación el proceso levantado.
- **Entradas Verificables:** se deberán especificar los insumos necesarios para que el proceso pueda llevarse a cabo. Para su descripción se utilizará la siguiente tabla:

Tabla 2 Entradas verificables del manual de procesos

Código	Nombre	Criterios de aceptación	Origen	Referencia

- **Procedimiento Descriptivo:** presentación en forma narrativa, secuencial y en infinitivo, de cada una de las actividades y tareas que se realizarán para el desarrollo del proceso que tratará el manual y que ha sido previamente levantado. Para su descripción se utilizará la siguiente tabla:

Tabla 3 Procedimiento descriptivo del manual de procesos

Secuencia	Tarea	Responsable	Sistema informático	Tiempo estimado (Min)	Frecuencia	¿Agrega valor?
1	Actividad 1					
1.1	INICIO Tarea 1	órgano administrativo	Si aplica	#	Anual/Mensual	Si/No

Nota: Tomado de la metodología para el levantamiento de procesos de la UNL.

- **Salidas Verificables:** se deberán especificar los resultados del proceso. Para su descripción se utilizará la siguiente tabla:

Tabla 4 Salidas verificables del manual de procesos

Código	Nombre	Criterios de aceptación	Origen	Referencia

Nota: Tomado de la metodología para el levantamiento de procesos de la UNL

- **Consideraciones adicionales:** corresponderá al enunciado de los aspectos relevantes relacionados con el proceso detallado en el manual, por ejemplo: Glosario de términos y siglas, definición de las características particulares o beneficios del producto o proceso, etc.
- **Diagrama de Flujo:** esquema gráfico de la sucesión en la que se realizarán las actividades y tareas del proceso.
- **Registros de Información del Proceso:** se deberán especificar los registros de información del proceso. Para su descripción se utilizará la siguiente tabla:

Tabla 5 Registros de información del manual de procesos

Registro	Descripción	Orden	Digital/Físico	Tiempo de archivo	Responsable
----------	-------------	-------	----------------	-------------------	-------------

Nota: Tomado de la metodología para el levantamiento de procesos de la UNL

Los campos deberán ser completados de la siguiente forma:

Registro: Número secuencial y ordenado del registro de información del proceso.

Descripción: Corresponde al detalle del registro de información del proceso

Orden: Tipo de ordenamiento del registro de información del proceso.

Digital/Físico: Corresponde al tipo de archivo del registro de información.

Tiempo de archivo: Tiempo que permanecerá archivado el registro

Responsable: Órgano Administrativo encargado del archivo del registro de información.

- **Indicadores:** se deberán establecer los indicadores para medir el proceso, los que se establecerán conforme a la eficacia (usuario interno) y eficiencia (usuario externo) vinculadas al proceso.

Para cada indicador se determinará: nombre de indicador; descripción de qué consiste el indicador; forma de cálculo del indicador y período de medición, es decir, cuando se efectuará dicha medición.

- **Estadísticas** se deberán establecer las estadísticas del proceso o aquellas que se encuentren relacionadas con el mismo.
- **Anexos:** son los documentos, formatos, instructivos o manuales de usuario relacionados con el proceso o producto detallado en el manual.

4.1.7 Socialización

La socialización es un mecanismo para dar a conocer lo realizado, así como sus impactos, y registrar las observaciones y percepciones de los participantes (Simkin & Becerra, 2013); de esta manera logrando el intercambio de ideas e interactuando con los actores interesados del tema a tratar y logrando corregir las observaciones que se realizan.

4.2 Marco normativo

Una vez conocido la gestión de la calidad en este apartado se presenta las leyes, reglamentos y normas existentes y en vigencia que respaldan el desarrollo de este trabajo.

4.2.1 Constitución de la República del Ecuador 2008

Para el desarrollo de esta investigación se considera el artículo 345 que determina la educación como servicio público se prestará a través de instituciones públicas, fiscomisionales y particulares. En los establecimientos educativos se proporcionarán sin costo servicios de carácter social y de apoyo psicológico, en el marco del sistema de inclusión y equidad social.

De igual forma el Art. 350 que establece que el sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.(Constitución de La República Del Ecuador, 2008, Art. 345, 350)

4.2.2 Ley Orgánica de Educación Superior

Dentro de la LOES se toma como referencia el artículo 12 que menciona los principios del Sistema en donde señala que el Sistema de Educación Superior se rige por los principios de autonomía responsable, cogobierno, igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integralidad, autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento, en el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científica y tecnológica global. El Sistema de Educación Superior, al ser parte del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social, se rige por los principios de universalidad, igualdad, equidad, progresividad, interculturalidad, solidaridad y no discriminación; y funcionará bajo los criterios de calidad, eficiencia, eficacia, transparencia, responsabilidad y participación. Estos principios rigen de manera integral a las instituciones, actores, procesos, normas, recursos, y demás componentes del sistema, en los términos que establece esta Ley.(Ley Orgánica de Educación Superior, LOES, 2010, Art. 12)

4.2.3 Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Superior

Del Reglamento General de la LOES se señala el artículo 15 que menciona que los estatutos de las instituciones de educación superior establecerán los procedimientos de subrogación o reemplazo de sus máximas autoridades, y definirán el orden de sucesión en caso de ausencia temporal o definitiva del cargo, de la siguiente manera: 1. El vicerrector académico o su equivalente que cumpla los requisitos establecidos en la ley para ejercer el cargo. 2. El decano o la autoridad académica equivalente al cargo, de mayor antigüedad en la institución y que cumpla con los requisitos establecidos en la ley para ejercer el cargo. 3. La o el docente de

mayor antigüedad que cumpla con los requisitos en la ley para ejercer el cargo. En el caso de los institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos y de artes, y de los conservatorios superiores; a falta de los/las vicerrectores/as, subrogará o reemplazará al Rector/a, el/la coordinador/a de carrera más antiguo/a. (Reglamento General a La Ley Orgánica de Educación Superior, 2011, Art. 15)

4.2.4 Estatuto Orgánico de la Universidad Nacional de Loja

Para poder desarrollar esta investigación nos basaremos en el artículo 65 que establece el principio de calidad se fundamenta en la evaluación de los procesos institucionales en función de los indicadores establecidos por los organismos que rigen el sistema de educación superior y los de la Universidad Nacional de Loja. (Universidad Nacional de Loja, 2019a, p. 35,36)

4.2.5 Plan Estratégico de Desarrollo Institucional

En el PEDI tenemos un apartado que señala que además de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), la universidad ecuatoriana para el cumplimiento de su misión, visión y objetivos institucionales, la normativa reglamentaria en el ejercicio de sus competencias y el logro del Plan de Desarrollo Institucional, debe considerar las disposiciones emitidas por el Consejo de Educación Superior (CES), Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación superior (CACES) y la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT), entes que regulan la política de educación superior en el Ecuador. (Universidad Nacional de Loja, 2019b, p. 46)

Esta normativa expedida por el Sistema de Educación Superior permite que las instituciones de educación superior se reorganicen orgánicamente. Entre los principales reglamentos expedidos por el Consejo de Educación Superior se destacan el de Armonización de la Nomenclatura de Títulos Profesionales y Grados Académicos; el Plan de Contingencia, Reglamentos de Régimen Académico de Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador de Educación Superior, además también se utilizan normas supletorias para sus propósitos.

Entre los documentos del Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES) están: Reglamento de Diseño, Aplicación y Evaluación del Examen de Habilitación para el ejercicio profesional; Reglamento para los Procesos de Autoevaluación de las Instituciones, Carreras y Programas del Sistema de Educación Superior; Reglamento de Evaluación, Acreditación y Categorización de Carreras de las Instituciones de Educación Superior; Reglamento Transitorio para la Tipología de Universidades y Escuelas Politécnicas; y, el Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación

4.2.6 Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja

En el RRA de la UNL en el artículo 128 menciona el tema de investigación en dónde señala que las carreras o programas se someterán periódicamente a los procesos de autoevaluación, evaluación interna, externa y de aseguramiento de la calidad, previstos por el Organismo responsable del Aseguramiento de Calidad del sistema de educación superior y de las disposiciones institucionales pertinentes.(Universidad Nacional de Loja, 2021, p. 63,64)

4.2.7 Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Universidad Nacional de Loja

Para el desarrollo de esta investigación se considera principalmente el artículo 5 que determina la estructura organizacional por procesos de la entidad de la siguiente forma. “Los procesos que participan en la generación de productos y servicios, se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional” (Universidad Nacional de Loja, 2020, p. 4)

Igualmente se considera el artículo 25 que determina el proceso de gestión de aseguramiento de la calidad se desarrollará por parte de su responsable, considerando la misión y en función de sus atribuciones y responsabilidades. (Universidad Nacional de Loja, 2020, p. 35,36)

4.2.8 Metodología para el levantamiento de procesos de la Universidad Nacional de Loja

La metodología podrá ser aplicada tanto para el levantamiento de procesos, así como para generar un enfoque preliminar de un sistema de gestión de calidad, es decir, en términos generales, será aplicable al desarrollo de los procesos institucionales, entendiéndose como tales los que se describen a continuación:

Levantamiento de procesos para la adquisición de nuevas soluciones tecnológicas.

Creación de nuevos procesos acordes a los productos y servicios institucionales.

Mejoramiento de procesos agregadores de valor, de apoyo y asesoría.

Creación de nuevos procesos con controles automáticos o manuales.

4.3 Marco institucional

Se presenta el marco presentado por la Universidad Nacional de Loja que da realce al trabajo de investigación.

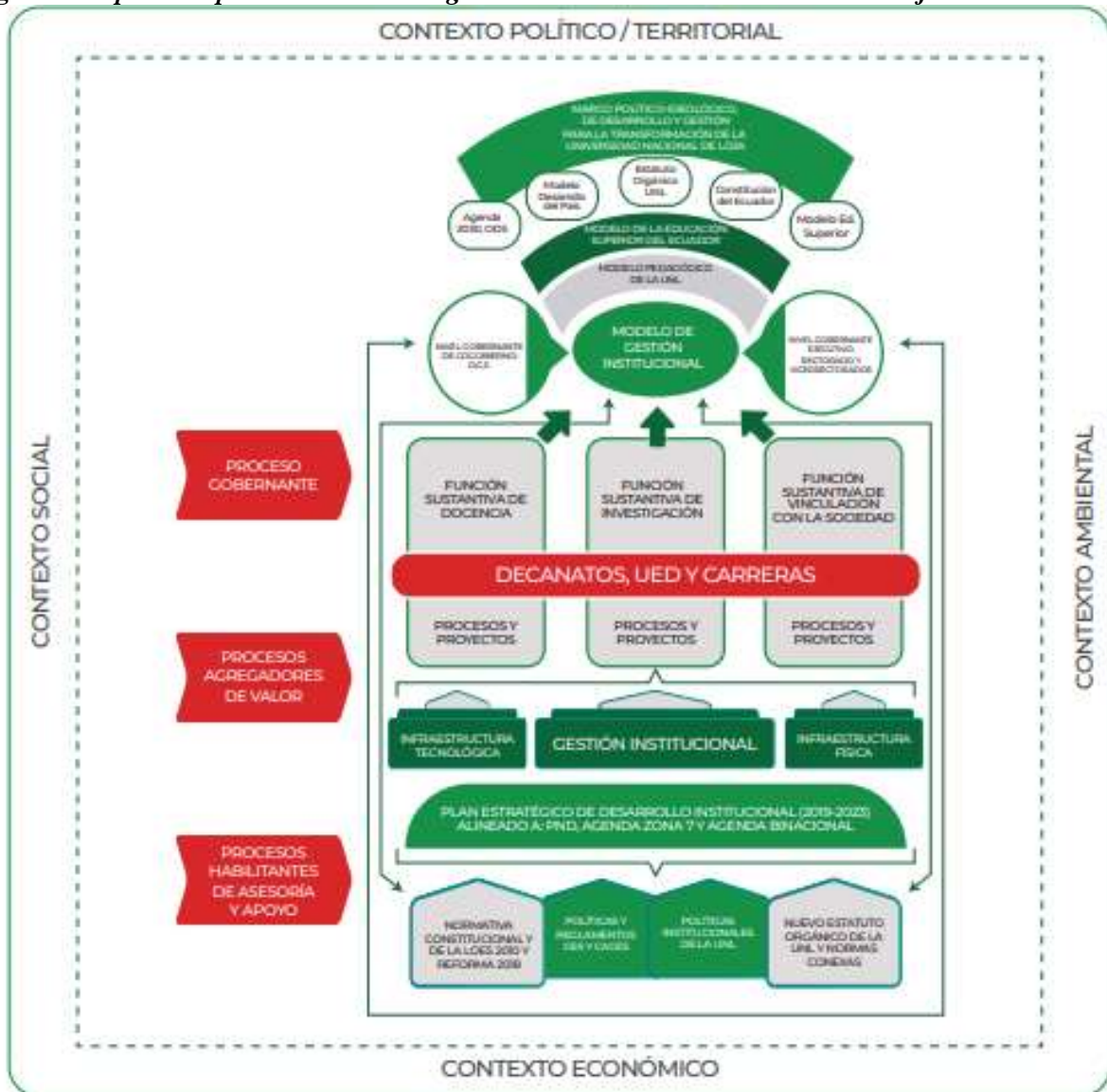
4.3.1 Modelo de gestión de la Universidad Nacional de Loja

De manera estructural, el modelo de gestión institucional propuesto para la UNL considera los siguientes componentes:

La fundamentación política ideológica que sustenta el nuevo modelo pedagógico y la propuesta de transformación de la Universidad, unida a los argumentos filosóficos de la Constitución del Ecuador, del modelo de educación superior, del modelo de desarrollo del país y otros insumos como la Agenda 2030 y los ODS; el marco orientador que direcciona el norte hacia dónde llegar en el futuro, que corresponde al PEDI 2019-2023; marco normativo y de directrices que sustenta la legalidad, legitimidad y prioridad en la toma de decisiones de las autoridades de los diferentes estamentos universitarios, que concierne al Estatuto Orgánico y sus normas conexas y, las políticas institucionales de la administración.(Universidad Nacional de Loja, 2019b, p. 18,19,20)

En resumen, los componentes expuestos, así como las características y condiciones básicas del marco para pensar, decidir y actuar del modelo de gestión que se propone para la UNL, se ha configurado en el esquema conceptual presentado en la figura 9.

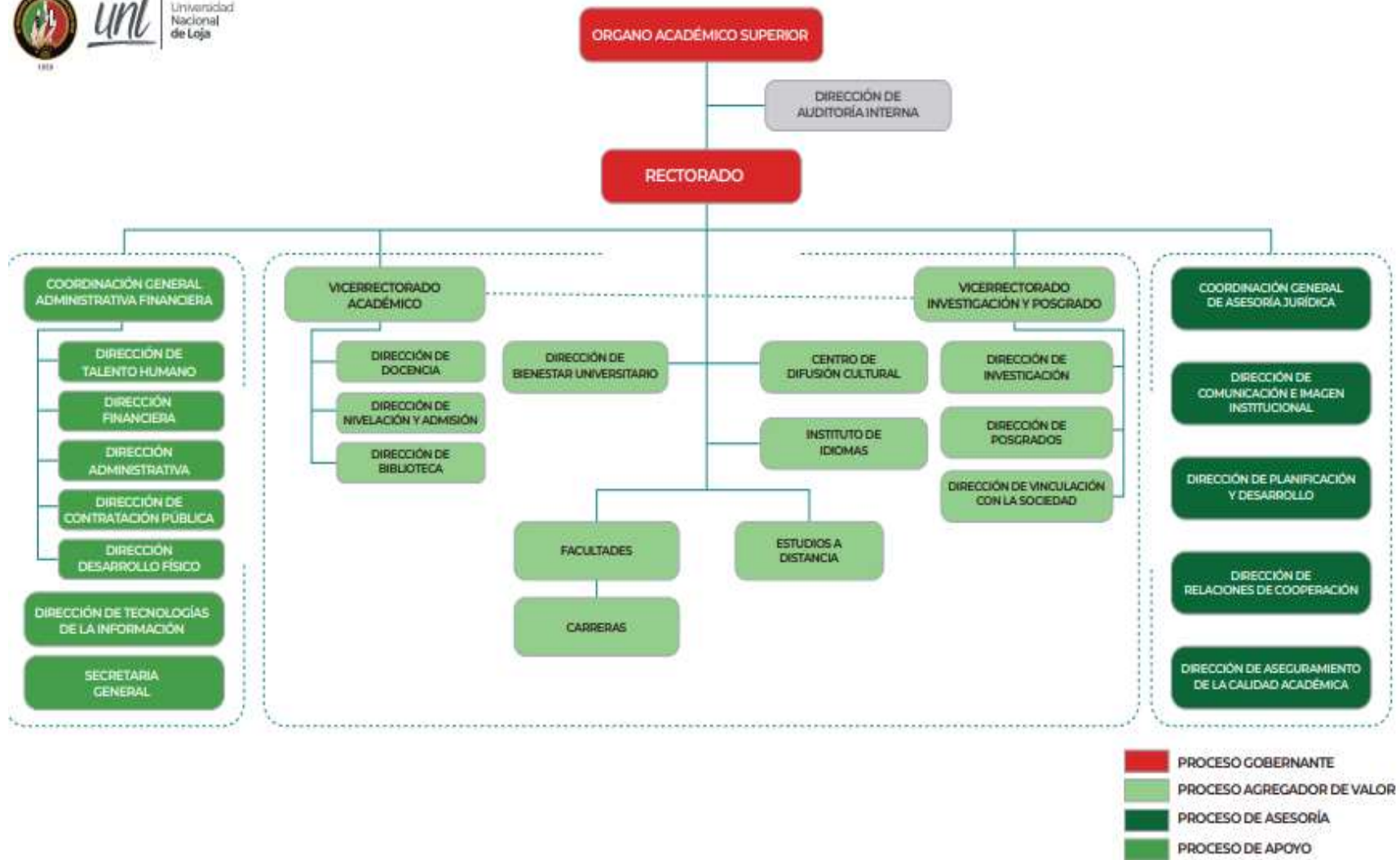
Figura 9 Mapa conceptual del modelo de gestión de la Universidad Nacional de Loja



Nota: Tomado del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional de la UNL

Así mismo se presenta en la figura 10 la propuesta de estructura organizacional para la administración y gestión por procesos y resultados

Figura 10 Estructura organizacional de la UNL



Nota: Tomado del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional

4.3.2 Procesos de la Universidad Nacional de Loja

En el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Universidad Nacional de Loja en el Art. 5, literales a, b y c define lo siguiente: Los procesos que participan en la generación de productos y servicios, se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional.

Tabla 6 Clasificación de los procesos de la Universidad Nacional de Loja

Procesos gobernantes	Orientan la gestión institucional a través de la formulación de políticas y la expedición de normas e instrumentos para poner en funcionamiento a la organización.
Procesos que agregan valor	Generan, administran y controlan los productos y servicios destinados a usuarios externos y permiten cumplir con la misión institucional, denotan la especialización de la misión consagrada en la Ley y constituyen la razón de ser de la Universidad
Procesos habilitantes	Están encaminados a generar productos y servicios para los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, viabilizando la gestión institucional.

Nota: Tomado del Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos

4.3.3 Proceso: gestión de aseguramiento de la calidad

El proceso de gestión de aseguramiento de la calidad se desarrollará por parte de su responsable, considerando la misión y en función de sus atribuciones y responsabilidades teniendo como misión asegurar el cumplimiento de estándares de calidad en los ámbitos académico y de gestión; a través de la autoevaluación, medición, análisis y seguimiento de mejora continua articulado con la realidad interna de la Universidad.

Algunas atribuciones y responsabilidades:

- a) Asesorar a las autoridades y demás dependencias de la Universidad sobre los procesos que maneja la Dirección de Aseguramiento de la Calidad.
- b) Diseñar políticas, directrices, metodologías e instrumentos para la operatividad de los procesos de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad Académica.
- c) Planificar, dirigir, ejecutar y dar seguimiento a los procesos de autoevaluación sobre las actividades institucionales, carreras, posgrados, para mejorar la eficiencia y calidad.
- d) Articular la autoevaluación institucional de carreras y posgrados en coherencia con las normativas y modelos de evaluación del Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior y sistematizar información y resultados provenientes de los procesos de autoevaluación de carreras y posgrados.

4.3.4 Proceso de autoevaluación

El artículo científico denominado “Procesos de autoevaluación institucional en la UNAN, Managua: revisión de la función de la investigación a través del CNEA y CECAI” en donde Fabrina concluyó que a nivel mundial se han fortalecido las políticas que promueven el desarrollo de organismos de gestión y aseguramiento de la calidad, los países a través de sus leyes también incentivan la mejora de la calidad educativa. En este sentido, las instituciones de educación superior se ven en la necesidad de realizar procesos de evaluación (Alburto, 2021, p. 2). Por lo tanto, la UNL cuenta con un proceso denominado autoevaluación detallada a continuación:

4.3.4.1 Autoevaluación

La autoevaluación es un proceso de análisis crítico, reflexivo y participativo, que realizará la UNL, con el fin de identificar sus fortalezas y debilidades, con el objetivo de emprender acciones de mejoramiento continuo y de aseguramiento de la calidad de la educación superior a nivel institucional, así como de carreras y programas de posgrado.

4.3.4.2 Principios de autoevaluación

La autoevaluación se orientará en razón del cumplimiento de los principios que rigen el sistema de educación superior: autonomía responsable, integralidad, pertinencia, calidad, cogobierno, igualdad de oportunidades y autodeterminación para la generación y producción del pensamiento y conocimiento y se regirá por los principios de participación, transparencia, eficacia y eficiencia.

4.3.4.3 Fines de la Autoevaluación

Son fines del proceso de autoevaluación institucional, así como de carreras y programas de posgrado, los siguientes: posibilitar espacios participativos de análisis crítico y propositivo al interior de la UNL, que permitan la construcción de objetivos y políticas de fortalecimiento de la calidad a nivel institucional, así como de sus carreras y programas de posgrado; determinar las condiciones de funcionamiento académico-administrativo de la UNL, de sus carreras y programas de posgrado, para desarrollar procesos y acciones permanentes de mejoramiento y aseguramiento de la calidad académica y de la eficiencia institucional; mejorar los sistemas de manejo de información y comunicación de la Universidad Nacional de Loja, para que estos permitan un adecuado desarrollo de los procesos de evaluación; y promover y contribuir en el desarrollo de una cultura de evaluación, así como una conducta que procure la eficiencia y calidad en todos los actores de la UNL.(Universidad Nacional de Loja, 2022, p. 10)

5. Metodología

5.1 Métodos

Según el tipo de inferencia se utilizó el método analítico por lo que al subproceso habilitante de asesoría autoevaluación se lo tuvo que descomponer acorde al modelo horizontal para poder conocer las falencias que se presentan en el proceso. Así mismo, se hizo uso del método sintético para poder organizar la información que se obtuvo en el diagnóstico situacional del subproceso para luego plantear las respectivas conclusiones y recomendaciones. Finalmente, para poder lograr cumplir con el manual de procesos se hizo uso del método descriptivo por lo que luego de la recolección de datos se sistematiza los datos logrando describir las actividades, tareas y funciones de cada actor clave mediante los flujogramas.

5.2 Técnicas e instrumentos de investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos:

5.2.1 Observación directa

El instrumento que se utilizó fue la ficha de observación estructurada (ver anexo 2) la cual permitió realizar el levantamiento de la información y el diagnóstico del subproceso habilitante de asesoría de “autoevaluación” y permitió conocer y establecer por su naturaleza los problemas mediante el flujo de actividades de la gestión. De igual manera, se aplicó la observación indirecta mediante la revisión de normas, reglamentos y estatutos sustentando y validando como se maneja y estructura un manual de subprocesos dentro de la entidad pública del objeto de estudio.

5.2.2 Entrevista

Su aplicación se enfocó en los responsables y dependencias de las actividades y procedimientos del subproceso habilitante de asesoría de “autoevaluación”. Es importante mencionar que la entrevista fue de carácter semiestructurada (ver anexo 1), por lo tanto, la existencia de la libertad de respuestas fue amplia y se pudieron generar más interrogantes en el transcurso de la misma, de esta manera, se logró dar cumplimiento con los objetivos uno y dos.

5.2.3 Grupo focal

Esta técnica de investigación permitió la interacción y presentación de las propuestas investigativas con los actores responsables del subproceso habilitante de asesoría “autoevaluación” en la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad cumpliendo con el tercer objetivo específico del trabajo de investigación.

5.2.4 Software

En cuanto a la herramienta tecnológica que se utilizó fue Microsoft Visio como software de graficación del organigrama funcional, elementos del subproceso y los flujogramas. Asimismo, con respecto a la elaboración del manual del proceso se utilizó el programa únicamente para la elaboración del flujograma del subproceso en base a las indicaciones de simbología mencionada en la metodología del levantamiento de procesos de la Universidad Nacional de Loja

5.3 Procedimientos

Por el nivel de profundidad, la investigación fue exploratoria por que se investigó las actividades, las tareas, las responsabilidades, y cómo se desarrollaba el subproceso habilitante de asesoría autoevaluación con referencia a la calidad, por lo que el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Universidad Nacional de Loja que se aprobó el 13 de octubre del 2020 lo respalda, también es descriptiva debido a que se detallaron las actividades, tareas, acciones del subproceso habilitante de asesoría de “autoevaluación” mediante un flujograma y el manual propuesto.

Por la naturaleza de los datos fue cualitativa debido a que los datos que se recolectaron fueron mediante una ficha de observación y una entrevista semiestructurada en el cual se dio espacio para varias preguntas en el proceso de la entrevista seguido de esto se tuvo que reordenar la información y categorizar siendo de manera concreta para poder cumplir con el objetivo de la investigación. También por la naturaleza de la información se utilizó la investigación – acción por lo que una vez recolectada la información se pudo determinar que la causa del problema era la ausencia de un manual de procesos por lo cual se propuso dicho manual logrando de esta manera solucionar un problema en concreto.

Por los medios para obtener los datos fue documental debido a que se utilizaron libros, normativas, archivos entre otros y con referencia al subproceso habilitante de asesoría autoevaluación se hizo una revisión en el archivo de la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad el cual tenía los expedientes en orden cronológico y acorde a las autoevaluaciones realizadas. Además, fue de campo por lo que se utilizó como apoyo las entrevistas a los y fichas proveedor, transformador y usuario para obtener información que no se logró obtener en la revisión documental y la ficha de observación para conocer las condiciones en las que se encuentra los elementos del subproceso habilitante de asesoría autoevaluación.

5.4 Área de estudio

La investigación se realizó en la provincia de Loja, en el cantón de Loja, en la Universidad Nacional de Loja en la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad ubicado en el tercer piso en el bloque 83 en la avenida pío Jaramillo y avenida Reinaldo Espinoza.

Figura 11 Ubicación de la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de la UNL



Nota. Elaborado en Google Earth acorde a las coordenadas obtenidas en la ubicación.

5.5 Población

La población objeto de estudio estuvo conformada por los responsables y beneficiarios del subproceso autoevaluación. En este caso particular, la muestra fue toda la población por lo que representa un número significativo de individuos, por tanto, su estudio fue factible y representativo garantizando que la información que se recolectó refleje la naturaleza del subproceso de estudio. Los criterios de selección para la obtención de la información se basaron en los actores básicos del subproceso como: proveedor, transformador y usuario lo que garantizó que los datos fueran de diversas perspectivas.

6. Resultados

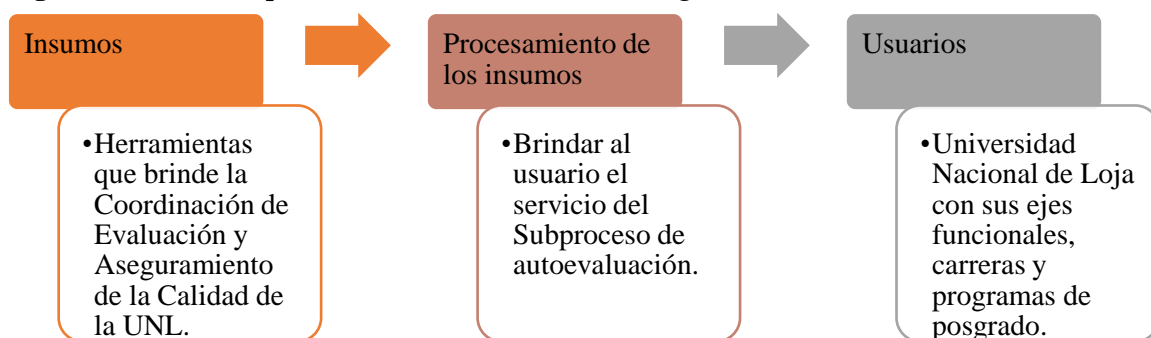
A continuación, se detallan los resultados obtenidos en el transcurso de la investigación logrando de esta manera cumplir con los objetivos:

6.1 Objetivo General: Formular del subproceso habilitante de asesoría “autoevaluación” para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja.

En la formulación del subproceso se recopiló información mediante el uso de los métodos: sintético, descriptivo y analítico – sintético, así mismo, técnicas de investigación, que permitieron la recopilación y análisis de datos estableciendo como resultado una adecuada formulación del subproceso de autoevaluación. Para lograr esto se realizó un diagnóstico situacional el cual sirvió para determinar el problema central, la propuesta de un manual del subproceso del objeto de estudio dentro de ellos se estableció los lineamientos descriptivos, funcionales y estructurales para la correcta ejecución y aplicación de la autoevaluación. Asimismo, se logró socializar con los actores involucrados del subproceso con la intención de garantizar los resultados y a la vez, la validación siendo ellos testigos de la información analizada y sintetizada.

Dentro de la relación teórica se hizo uso de la investigación documental y para llevar a cabo se basó en la teoría de la calidad con énfasis a la teoría sustantiva de Gestión por Resultados, en el cual se detalla el modelo de procesos horizontales y se grafica en base al tema de investigación:

Figura 12 Modelo de procesos horizontales de la investigación.



Nota: Tomado de la ficha de observación aplicada en la Coordinación.

Se pudo evidenciar los insumos acordes a la función que se investigó y se dió cumplimiento con la teoría de Juran que “el servicio se debe ofrecer sin deficiencias teniendo como resultado la satisfacción del usuario” de esta manera en cada uno de los objetivos cumple con la función de poder determinar una solución logrando que el servicio brindado sea como el usuario lo espera. Cada uno de ello se irán detallando en el transcurso de los resultados:

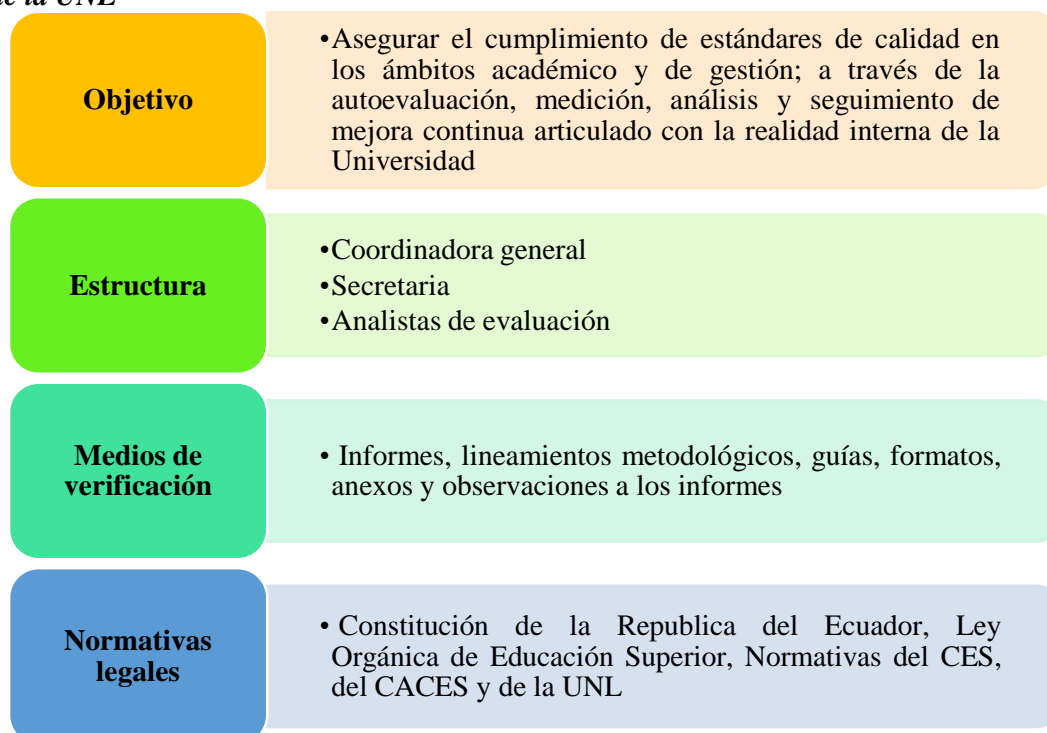
6.2 Objetivo específico 1: Diagnosticar la situación actual del subproceso habilitante de asesoría de “autoevaluación” para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja.

Los resultados se los obtuvo aplicando las técnicas de investigación: la ficha de observación y la entrevista semiestructurada a los actores clave del subproceso para lograr obtener diferentes criterios se realizó la entrevista al proveedor, a los transformadores y usuarios del servicio de autoevaluación, luego de la recolección se sintetiza la información y se presenta a continuación:

6.2.1 Análisis situacional del proveedor: la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de la UNL

Con respecto a los medios de verificación cuenta con lo que exige en Consejo de Educación Superior, Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior y lo requerido por la Universidad Nacional de Loja los cuales cada uno de ellos cuenta con su normativa legal quienes son los que regulan el procedimiento que debe seguir la coordinación.

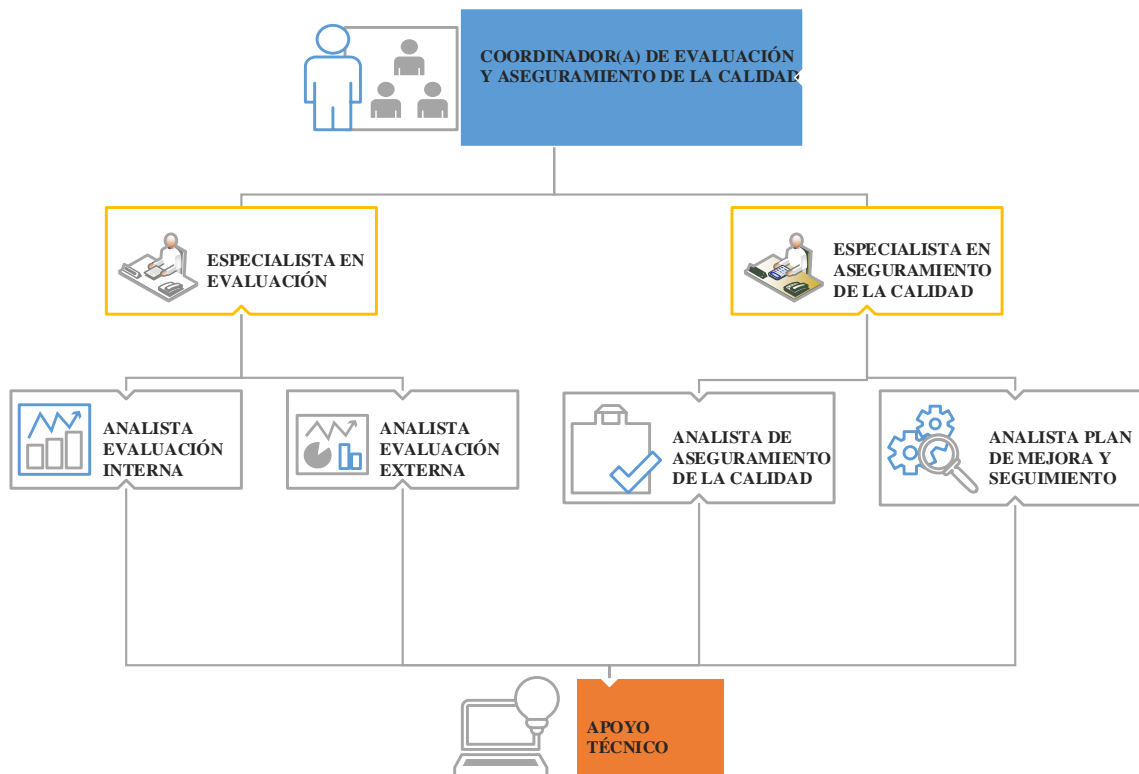
Figura 13 Estructura descriptiva de la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de la UNL



Nota: Tomado de la recolección de datos de la entrevista aplicada a los actores clave.

Acorde a la información recolectada y organizada se encontró una falencia en la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de la UNL que fue la ausencia de personal especializado por lo que se elaboró un organigrama funcional, el cual quedó a responsabilidad de la Coordinación para que este lo plantee al área de talento humano siendo este el responsable para que se suplemente el personal especializado logrando de esta manera funcione de manera efectiva. (véase en la figura 14). A continuación, presento la gráfica que permitirá a la coordinación contar con un personal especializado en caso de ser aprobado.

Figura 14 Propuesta del organigrama de la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad



Nota: Propuesta debido a la necesidad que presenta la Coordinación.

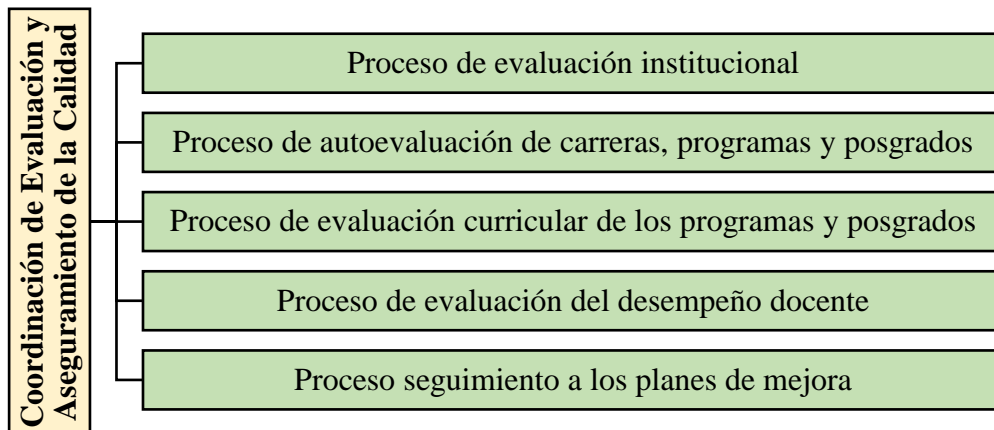
El proceso de evaluación institucional que consiste en desarrollar una autoevaluación a la Universidad Nacional de Loja conjuntamente con sus funciones sustantivas que son: docencia, vinculación con la sociedad, gestión administrativa institucional e investigación el cual nos sirve para determinar las debilidades que mantienen y proponer planes de mejora. El proceso de evaluación de carreras y programas de posgrado al igual que el institucional, pero este va encaminado a determinar las debilidades para una mejora en las carreras y programas de posgrado.

Proceso de evaluación curricular con el fin de conocer las debilidades que presentan los programas de posgrado en este apartado se evalúan los criterios de planificación, ejecución,

resultados y el entorno del aprendizaje requerido. Proceso de evaluación del desempeño docente esta va dirigido a los estudiantes para conocer las actitudes, aptitudes y destrezas que maneja el docente en las aulas y ayuda a determinar sus debilidades y plantear las soluciones pertinentes. Proceso de seguimiento a los planes de mejora esta fase se realiza una vez que el proceso de evaluación de institución, carrera o programa de posgrado presentes el informe final se realiza los planes de mejora en el cual se dan el respectivo seguimiento para analizar el nivel de avance de los mismos. (véase en la figura 15).

Por consiguiente, presento la gráfica que es el resultado de lo que mencionan los funcionarios concedores de los procesos que se ejecutan la coordinación, está grafica tiene como finalidad conocer y determinar que el proceso estudiado corresponde a la coordinación.

Figura 15 Ecosistema General de Procesos de la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de la UNL

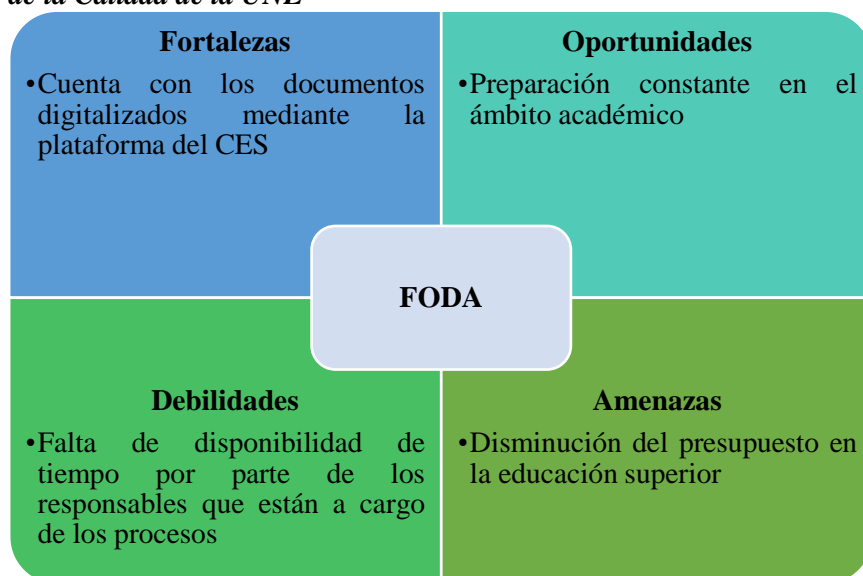


Nota. Síntesis de la entrevista a los actores claves.

Finalmente, en el diagnóstico del ambiente externo se recalca que la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Nacional de Loja por ser parte de la educación superior se ve afectada debido a que en el 2022 el gobierno tomo como medida de hecho una reducción de USD 77 millones para las universidades. Sin embargo, en el diagnóstico del ambiente interno se puede deducir que pese a la dificultad ellos se encuentran preparados para llevar a cabo cualquier proceso que se les presente, aunque a veces el tiempo de los responsables suele ser deficiente (véase en la figura 16).

Es importante recalcar que los entes responsables de la Coordinación se encuentran capacitándose constantemente en lo académico y su gran fortaleza es que cuentan con los documentos digitalizados necesarios que respaldan su trabajo cumpliendo de esta manera con lo que establece en Consejo de Educación Superior.

Figura 16 *Matriz del Ambiente Interno y Externo de la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de la UNL*



Nota. Elaboración propia 2022. Tomada de los actores claves de la Coordinación

6.2.2 Análisis situacional del subproceso de “autoevaluación”

El subproceso de autoevaluación tiene como finalidad identificar sus fortalezas y debilidades emprendiendo acciones de mejoramiento continuo y de aseguramiento de la calidad de la educación superior, sin embargo, al momento de brindar el servicio se deduce que no existe una guía estandarizada por lo que para los usuarios se dificulta la manera de realizar los trámites pertinentes (véase en la figura 17). Es por ello que en el objetivo dos se planteó una propuesta de un manual de procesos de autoevaluación el cual beneficia a los usuarios y al mismo proveedor brindando un servicio eficiente y eficaz. A continuación, presento la gráfica de las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que presenta el subproceso de autoevaluación.

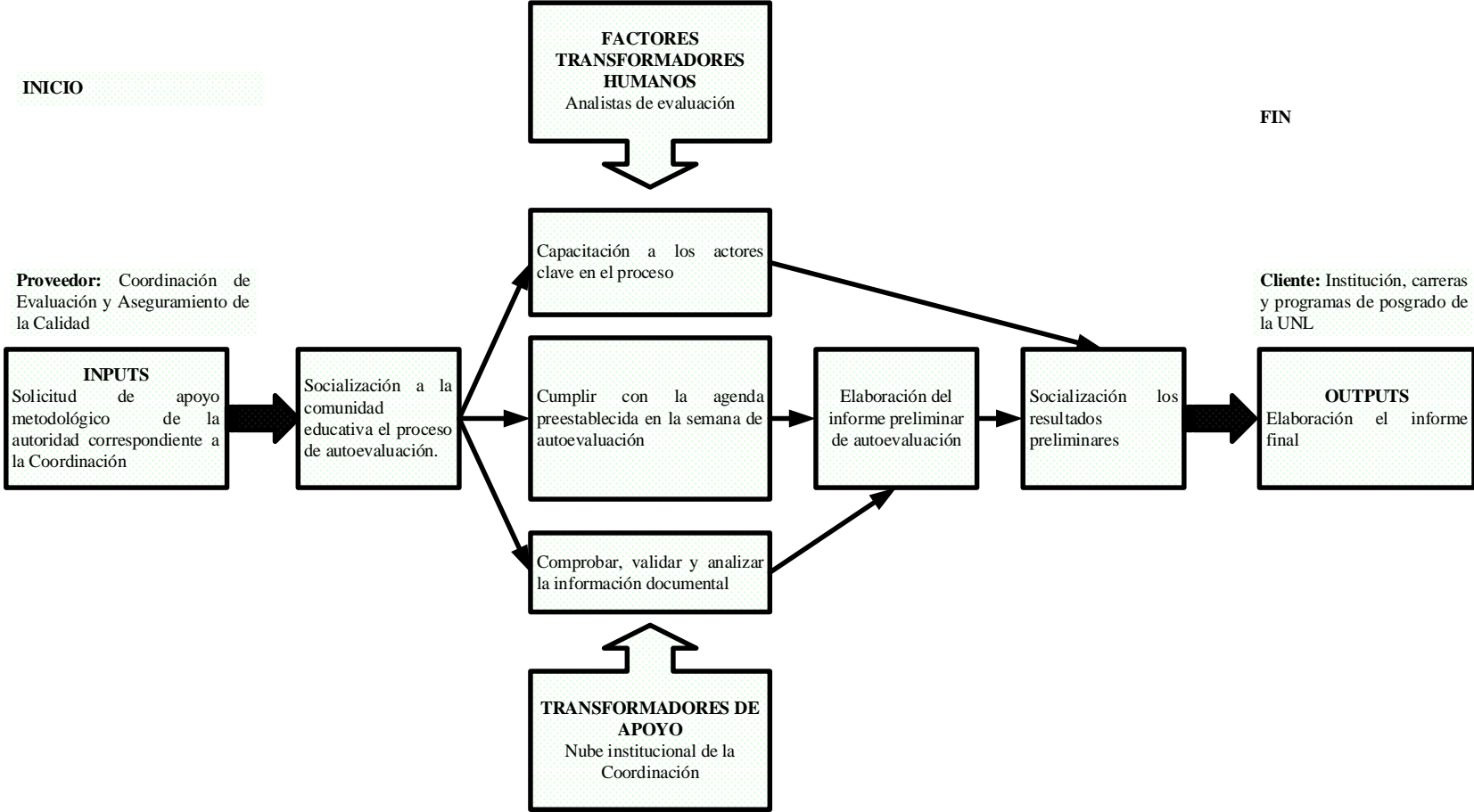
Figura 17 Estructura Descriptiva del subproceso autoevaluación

Descripción	<ul style="list-style-type: none"> •Es un proceso de análisis crítico, reflexivo y participativo, que realiza la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad, con el fin de identificar sus fortalezas y debilidades emprendiendo acciones de mejoramiento continuo y de aseguramiento de la calidad de la educación superior a nivel institucional, así como de carreras y programas de posgrado.
Formulación	<ul style="list-style-type: none"> •Socialización a la comunidad educativa el proceso de autoevaluación, sus propósitos e importancia; Capacitación a los actores clave en el proceso, en cuanto a la metodología e instrumentos a aplicarse en la autoevaluación; Comprobar, validar y analizar la información documental; Cumplir con la agenda preestablecida en la semana de autoevaluación en donde se entrevista y obtiene información directa (verificación in situ) de los actores clave dentro del subproceso de autoevaluación; Elaboración del informe preliminar de autoevaluación; Socialización los resultados preliminares del proceso de autoevaluación; Elaboración el informe final del proceso de autoevaluación.
Normativas legales	<ul style="list-style-type: none"> •Estatuto Orgánico de la UNL, Plan de Estratégico de Desarrollo Institucional, Reglamento de Régimen Académico de la UNL, Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la UNL e Instructivo para el Aseguramiento de la Calidad Institucional, De Carreras y Programas de Posgrado de la UNL
Cuellos de botella	<ul style="list-style-type: none"> •La carencia de carga horaria en los docentes para llevar a cabo este subproceso de autoevaluación; En la fase de recolección de evidencias algunas carreras no cuentan con los archivos solicitados por el modelo genérico que dispone el CACES; Los actores claves se ponen a la defensiva por lo que muchas de las veces dificultan el objetivo y usencia de una guía estandarizada.
Acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> •Capacitación constante; Realizar la carga de información que sugiere el subproceso a la nube institucional cuando se termine el ciclo académico; El subproceso sea analizado como una oportunidad de mejora continua; Secree una cultura de convicción ante el subproceso de autoevaluación y se elabore un manual que facilite la accesibilidad al usuario.
Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> •Sugerir a la Coordinación de docencia que se distribuya las horas correspondientes a los docentes para el subproceso y generar modelos propios adaptados a la realidad de la universidad y se pueda operativizar de mejor manera el subproceso de autoevaluación

Nota: Datos obtenidos de la entrevista semiestructurada y la ficha de observación aplicada.

De la misma forma, dando cumplimiento con lo que señala la gestión por procesos se identificó los elementos del subproceso habilitante de asesoría autoevaluación el cual se detalla a continuación:

Figura 18 Elementos del subproceso autoevaluación



Nota. Elaboración propia acorde al diagnóstico realizado.

Una vez recopilada y analizada la información se puede mencionar un extracto del subproceso habilitante de asesoría “autoevaluación” el cual tiene como fortalezas que sirve para una mejora continua en los usuarios que son la Universidad Nacional de Loja con sus funciones sustantivas, las carreras y programas de posgrado de la misma a la vez este cuenta con un personal capacitado y con experiencia para desarrollar el subproceso, una de las debilidades es que los docentes no disponen carga horaria para poder desarrollar este subproceso debido a ello muchas de las veces se lo realiza de manera espontánea en la semana de autoevaluación además esto genera un falta de cultura en el subproceso.

En el subproceso de autoevaluación las oportunidades que presentan serian contar con una guía establecida brindada por las autoridades competentes y si no se da el caso poder realizar un propio modelo de autoevaluación con los ajustes necesarios acorde a las necesidades de la Universidad Nacional de Loja y si no se realizaría este subproceso se contaría con la gran amenaza de no acreditar en las evaluaciones externas. A continuación, se grafica simplificado lo detallado:

Figura 19 Matriz del Ambiente Interno y Externo del subproceso autoevaluación de la Universidad Nacional de Loja

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> •El subproceso permite una mejora continua en la institución, carrera o programa de posgrado. •En el subproceso se cuenta con lo que establece la normativa del CACES. •Personal capacitado y con experiencia para desarrollar el subproceso 	<ul style="list-style-type: none"> •Subproceso manejada de manera espontánea debido a la falta de carga horaria en los docentes. •Falta de convicción ante el subproceso. •No contar con modelos propios para desarrollar el subproceso. •Ausencia de un manual en donde se determine los procedimientos y políticas a seguir
FODA	
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> •La acreditación de la evaluación externa realizada por el CACES. •Una guía estandarizada y actualizada de autoevaluación que brinde las autoridades competentes. •Implementar un manual de procedimiento del subproceso. 	<ul style="list-style-type: none"> •No acreditar como institución, carrera o programa de posgrado.

Nota: Tomada de la entrevista a los actores claves del subproceso

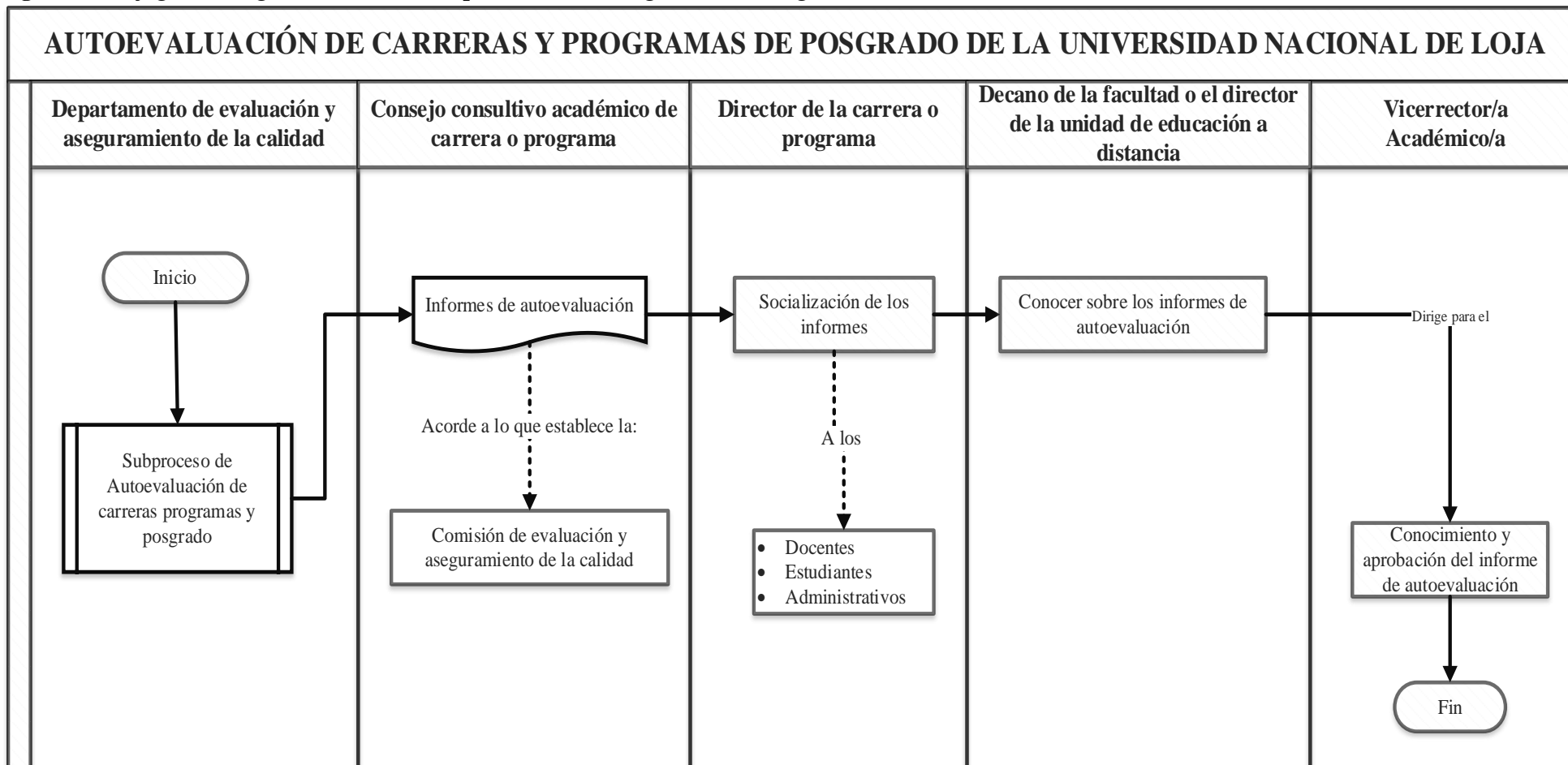
6.2.3 Análisis situacional de los flujogramas del subproceso “autoevaluación”

Según el Reglamento solamente nos señala lo que es la evaluación de carreras y programas de posgrado, el cual para que este se ejecute las carreras o programas se someterán periódicamente a los procesos de autoevaluación el cual se realizará cada dos años en el caso de las carreras y los programas se autoevaluarán a la culminación de una cohorte y quienes estarán a cargo son:

- ✚ Departamento de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad Institucional establecerá los lineamientos para que el proceso inicie.
- ✚ Consejo Consultivo Académico quien elaborará los informes de autoevaluación de acuerdo a lo que establezca la Comisión de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad Institucional.
- ✚ Director de la carrera será el encargado de socializar los informes de autoevaluación ante los docentes, estudiantes y administrativos involucrados en su funcionamiento.
- ✚ Decano de facultad o el Director de la Unidad de Educación a Distancia conocerán a detalle los informes de autoevaluación.
- ✚ Vicerrector/a Académico/a de la institución aprobará el informe de autoevaluación

En esta normativa se puede evidenciar que falta complementar la autoevaluación institucional para el conocimiento interno y externo. También establecer los roles de responsabilidad a las autoridades correspondientes evitando de esta manera la acumulación de tareas. A continuación, se presenta lo detallado en una gráfica:

Figura 20 *Flujograma diagnóstico acorde a lo que establece el Reglamento de Reglamento Académico de la UNL*



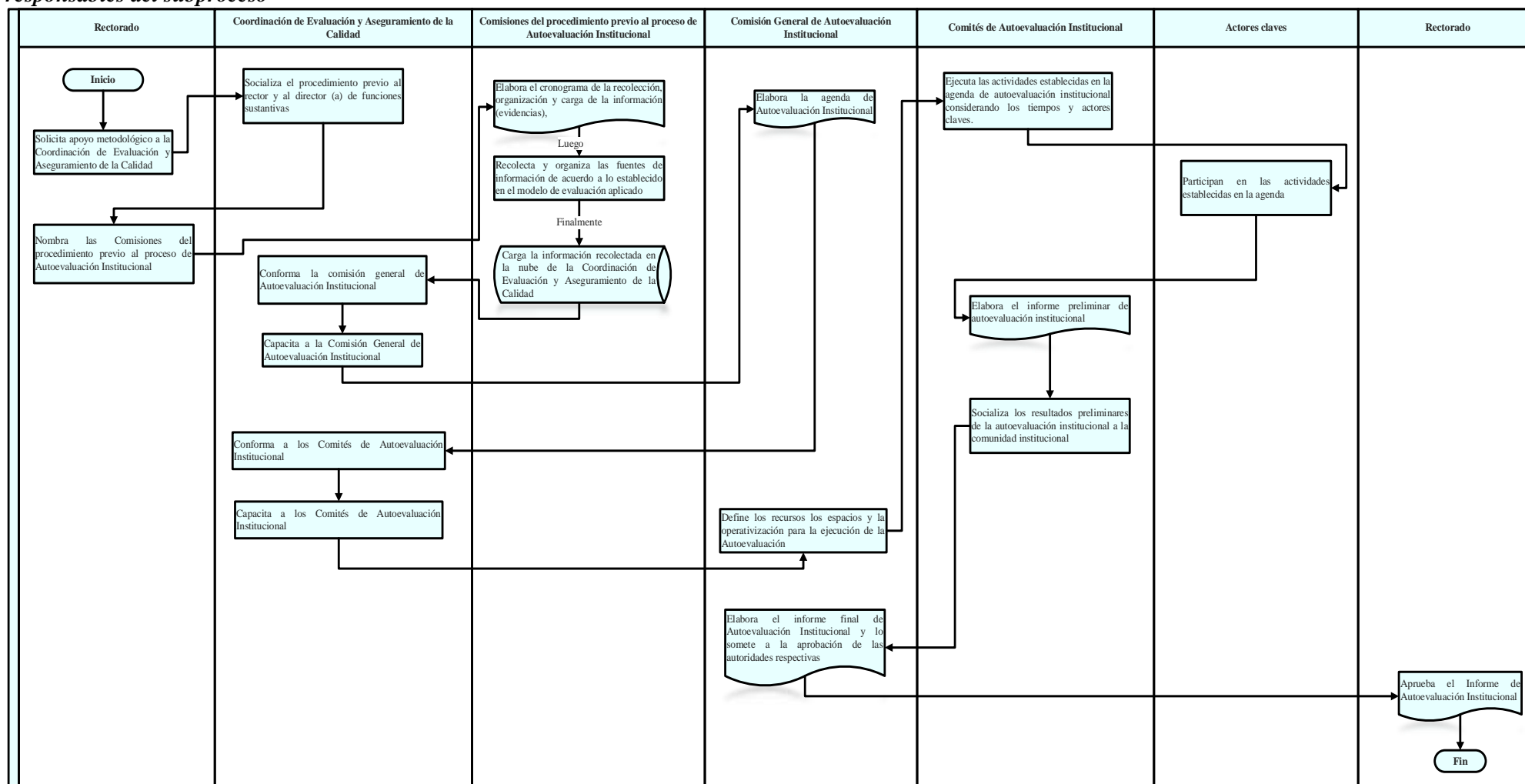
Nota: Respecto a lo que establece el Reglamento de Régimen Académico de la UNL

Con referencia al instructivo y con información recolectada en la figura 21 se presenta como se lleva a cabo el subproceso de autoevaluación institucional esto en base a lo que mencionaron los responsables del subproceso, con los datos obtenidos de la entrevista semiestructurada y con la revisión documental se logró obtener este resultado del cómo trabaja la Coordinación en donde cada responsable tiene su función y cumplen un rol importante.

En el instructivo en el artículo 7 establece que la Comisión de Evaluación Institucional, es un organismo que tiene la finalidad de coordinar los procesos de evaluación interna institucional; esta se integrará y funcionará temporalmente en concordancia al periodo establecido para el desarrollo de los procesos de autoevaluación de la Universidad Nacional de Loja. El Consejo Consultivo de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad propondrá al Rectorado su conformación; teniendo en cuenta que esta comisión, como mínimo deberá estar integrada por: Vicerrector (a) Académica; quien lo presidirá; Coordinador (a) de Aseguramiento de la Calidad; Coordinador (a) de Docencia o su delegado; Coordinador (a) de Vinculación con la Sociedad o su delegado; Director (a) de Investigación o su delegado; Coordinador (a) Administrativo Financiero o su delegado; Un funcionario Administrativo designado por el Rectorado, quien actuara como secretario de la Comisión; y, El estudiante del penúltimo nivel que tenga la mejor puntuación en su récord académico.

Cada uno de ellos son partícipes dentro subproceso de autoevaluación institucional quienes integran la comisión general de Autoevaluación institucional del cual se detallan en la gráfica sus funciones al igual que los demás responsables del subproceso:

Figura 21 *Flujograma del subproceso habilitante de asesoría autoevaluación institucional acorde al instructivo e información recolectada de los responsables del subproceso*



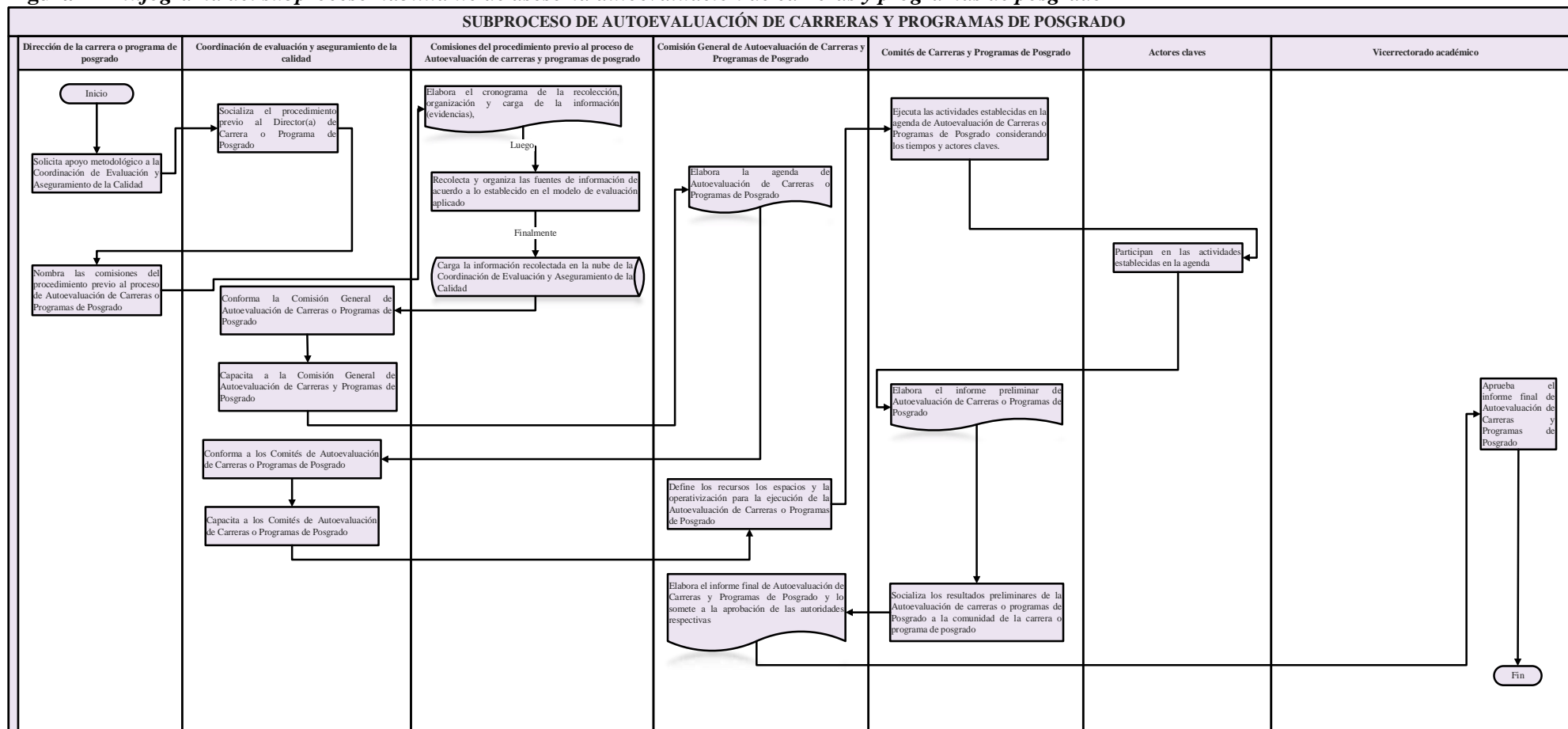
Nota: En función lo que establecen los responsables y el instructivo que fue brindado por la Coordinación

Acorde a las entrevistas realizadas a los responsables del subproceso y con ayuda del instructivo se logró obtener la información de cómo se trabaja en la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Nacional de Loja en el subproceso habilitante de asesoría autoevaluación de carreras y programas de posgrado que en este caso trabajan de la misma manera a diferencia que en los responsables varía con el cambio de ya sea Director/a de carrera o programa de posgrado.

Este subproceso se encuentra estipulado en el artículo 9 del instructivo el cual señala que la Comisión de Evaluación de Carrera y Programa de Posgrado, es un organismo que tiene la finalidad de coordinar los procesos de autoevaluación de las Carreras y Programas de Posgrado de la UNL; y, se integrará temporalmente y funcionará en concordancia al periodo establecido para el desarrollo de estos procesos. El Consejo Consultivo de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad propondrá al Director (a) de la Carrera o Programa de Posgrado su conformación; teniendo en cuenta que esta comisión, como mínimo deberá estar integrada por: Los docentes integrantes del Consejo Consultivo de la Carrera o Programa de Posgrado; y, de estos se escogerá al responsable que presidirá esta comisión; Un funcionario designado por el Coordinador de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad; Un funcionario administrativo de la Facultad a la que pertenece la Carrera o Programa de Posgrado, quien actuara como secretario de esta comisión; y, El estudiante del penúltimo nivel que tenga la mejor puntuación en su récord académico.

De esta manera en la gráfica 22 se detalla a los responsables del subproceso de autoevaluación de carreras y programas de posgrado de los cuales los integrantes antes mencionados pertenecen a la Comisión General de autoevaluación de carreras y programas de posgrado quienes trabajaran arduamente en lo que establece la agenda de la semana de autoevaluación, para la elaboración de este flujograma se hizo uso del modelo de procesos horizontes dando como resultado lo expuesto:

Figura 22 *Flujograma del subproceso habilitante de asesoría autoevaluación de carreras y programas de posgrado*



Nota: Tomado de los transformadores y del instructivo brindado por la Coordinación

Conforme la revisión del análisis situacional del subproceso autoevaluación, se encuentran varias oportunidades de mejora que se intentan resolver en la siguiente propuesta:

6.3 Objetivo específico 2: Elaborar un manual del subproceso habilitante de asesoría de “autoevaluación”.

Para este objetivo se utilizó el método descriptivo para las tareas, funciones y procedimientos con el apoyo de la metodología para el levantamiento de procesos de la Universidad Nacional de Loja, la cual tiene la estructura clara, precisa y oportuna para elaborar un manual y para la propuesta de los diagramas de flujo se utilizó el software Microsoft Visio como se especifica en la metodología.

6.3.1 Manual del subproceso de “autoevaluación”



1859

CÓDIGO: N/A		Fecha de vigencia:	
SUBPROCESO: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado		Propietario del proceso: Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	
Objetivo: Contar con un manual actualizado que proporcione a la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Nacional de Loja una guía clara, uniforme y estandarizada en conformidad con la normativa legal correspondiente para el desarrollo eficiente de sus funciones, con el fin de encaminar el desarrollo progresivo de la institución.		Status: Propuesta	
Macroproceso: Procesos habilitantes de asesoría	Responsable: Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Página: 1 de 40	
MANUAL DEL SUBPROCESO DE AUTOEVALUACIÓN			
Versión: 1.1			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Estudiante de Administración Pública Fecha: 15 de julio de 2022	Directora de tesis Fecha: 19 de julio de 2022 Especialista Administrativo de Gestión Académica Fecha: 21 de julio de 2022	Coordinadora de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad (E) Fecha:	
Registro de edición de documento			
Versión	Fecha de vigencia	Registro de cambios	
		Detalle	No. De páginas modificadas
1.1	27 – 07 – 2022	Versión inicial	Todas



Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Órgano responsable: Administrativo Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Página: 2 de 40
Código: N/A		

a) Tipo de mega y macroproceso

La Universidad Nacional de Loja a través del Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, lo define y clasifica los procesos generadores de productos y servicios los cuales permiten el cumplimiento de la misión institucional. Los procesos que integran la estructura organizacional son los siguientes:

- ✚ Procesos gobernantes, Procesos que agregan valor y Procesos habilitantes.

En este caso los procesos habilitantes están encaminados a generar productos y servicios para los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, viabilizando la gestión institucional. Este a la vez se subdivide en dos procesos que son:

- ✚ Procesos habilitantes de asesoría.
- ✚ Procesos habilitantes de apoyo.

Dentro de los procesos habilitantes de asesoría se encuentra la Gestión de Aseguramiento de la Calidad, en el cual como productos y servicios está el subproceso autoevaluación institucional, carreras y programas de posgrado.

b) Objeto

Establecer el subproceso de autoevaluación institucional, carreras y programas de posgrado de la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad, a través de un documento básico que sirva de herramienta para sistematizar este subproceso que asegura el cumplimiento de estándares de calidad en los ámbitos académico y de gestión; a través de la autoevaluación, medición, análisis y seguimiento de mejora continua articulado con la realidad interna de la universidad con la finalidad de hacer cumplir los fines de la institución.

c) Alcance del subproceso

- ✚ Autoevaluación institucional
- ✚ Autoevaluación de carreras y programas de posgrado



Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Órgano Administrativo responsable: Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Página: 3 de 40
Código: N/A		

d) Límites

Entrada

La autoevaluación dará inicio cuando las autoridades soliciten apoyo operativo a la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad para que se realice este subproceso.

La autoevaluación se realizará cada dos años en el caso de las carreras. Los programas se autoevaluarán y evaluarán a la culminación de una cohorte. Los programas de posgrado harán constar en el presupuesto del programa el financiamiento correspondiente para la evaluación. En el caso de la autoevaluación institucional, se la realizará cada vez que las autoridades competentes lo soliciten.

Salida

Luego de recoger las observaciones realizadas al informe preliminar de autoevaluación, se redactará el informe final de autoevaluación, esta tarea estará a cargo de la Comisión de Evaluación Institucional; y, en el caso de Carreras y Programas de Posgrado, estará a cargo de la Comisión de Evaluación de Carrera y Programa de Posgrado.

Los informes finales de la Autoevaluación Institucional, deberán ser aprobados por el/la Rector(a) de la Institución y por el/la Vicerrector(a) Académico(a) el caso de la autoevaluación de Carreras y Programas de Posgrado.

En el caso de tratarse de una autoevaluación con fines de acreditación (extraordinaria), el informe aprobado será remitido oficialmente al organismo evaluador que lo haya solicitado.

e) Políticas

CONSIDERANDO

- Que**, el artículo 65 del Estatuto Orgánico de la Universidad Nacional de Loja establece que el Principio de Calidad se fundamenta en la evaluación de los procesos institucionales, en función de los indicadores establecidos por los Organismos que rigen el Sistema de Educación Superior y los de la Universidad Nacional de Loja.



Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Órgano responsable: Administrativo Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la	Página: 4 de 40
Código: N/A	Calidad	

2. **Que**, el artículo 67 del estatuto de la Universidad Nacional de Loja establece que la Universidad Nacional de Loja efectuará en forma constante y periódica el proceso de autoevaluación, consistente en un riguroso análisis de la totalidad de sus actividades institucionales, de una carrera, programa de posgrado, con la participación de la comunidad universitaria. Y que el proceso de autoevaluación estará a cargo de el/la Vicerrector(a) Académico(a) y de el/la Coordinador(a) de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad.

3. **Que**, el artículo 128 del Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja establece que las carreras o programas se someterán periódicamente a los procesos de autoevaluación, evaluación interna, externa y de aseguramiento de la calidad, previstos por el Organismo responsable del Aseguramiento de Calidad del sistema de educación superior y de las disposiciones institucionales pertinentes.

La autoevaluación se realizará cada dos años en el caso de las carreras. Los programas se autoevaluarán y evaluarán a la culminación de una cohorte. Los programas de posgrado harán constar en el presupuesto del programa el financiamiento correspondiente para la evaluación.

En caso que los criterios e indicadores que establezca el organismo responsable del aseguramiento de la calidad del sistema de educación superior no lo consideren, las carreras y programas evaluarán los procesos de planificación macro, meso y micro curricular, ejecución y evaluación curricular, de acuerdo a las directrices que establezca la Comisión de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de la institución.

4. **Que**, el artículo 129 del Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja establece que la evaluación de las carreras o programas, estará bajo la responsabilidad del Consejo Consultivo Académico respectivo. El proceso será participativo; se cumplirá de acuerdo al plan aprobado para el efecto; y, se desarrollará según las directrices que institucionalmente establezca la Comisión de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad.



Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Órgano responsable: Administrativo Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la	Página: 5 de 40
Código: N/A	Calidad	

5. **Que**, el artículo 130 del Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja establece que el Consejo Consultivo Académico de carrera o programa elaborará los informes de autoevaluación y evaluación interna, de acuerdo a lo que establezca la Comisión de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad Institucional. Los informes serán socializados por el Director/a de carrera o programa ante los docentes, estudiantes y administrativos involucrados en su funcionamiento, quienes validarán la información y plantearán sugerencias para su mejoramiento.
6. **Que**, el artículo 131 del Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja establece que los informes de autoevaluación y evaluación interna serán conocidos por el decano de facultad o el Director de la Unidad de Educación a Distancia, quienes lo pondrán a conocimiento y aprobación de/la Vicerrector/a Académico/a de la institución.
7. **Que**, en el Plan de Estratégico de Desarrollo Institucional 2019 – 2023 de la UNL menciona que: “Entre los documentos del Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES) están: Reglamento de Diseño, Aplicación y Evaluación del Examen de Habilitación para el ejercicio profesional; Reglamento para los Procesos de Autoevaluación de las Instituciones, Carreras y Programas del Sistema de Educación Superior; Reglamento de Evaluación, Acreditación y Categorización de Carreras de las Instituciones de Educación Superior; Reglamento Transitorio para la Tipología de Universidades y Escuelas Politécnicas; y, el Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.”
8. **Que**, el artículo 25 del Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Universidad Nacional de Loja, establece: “El proceso Gestión de Aseguramiento de la Calidad se desarrollará por parte de su responsable, considerando la misión y en función de sus atribuciones y responsabilidades.”
9. **Que**, el artículo 15 del Instructivo para el Aseguramiento de la Calidad Institucional, De Carreras y Programas de Posgrado de la Universidad Nacional de Loja establece que “La autoevaluación es un proceso de análisis crítico, reflexivo y participativo, que realizará la Universidad Nacional de Loja



Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Órgano Administrativo responsable: Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la	Página: 6 de 40
Código: N/A	Calidad	

f) Consideraciones de actualizaciones

El presente manual influye en gran medida en el actuar de los entes, ya que contiene la información necesaria para llevar a cabo de manera precisa y secuencial, las tareas y actividades operativas que son asignadas a cada una de las unidades de trabajo. La coordinación y actualización del presente manual estará a cargo de la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad considerando los siguientes puntos:

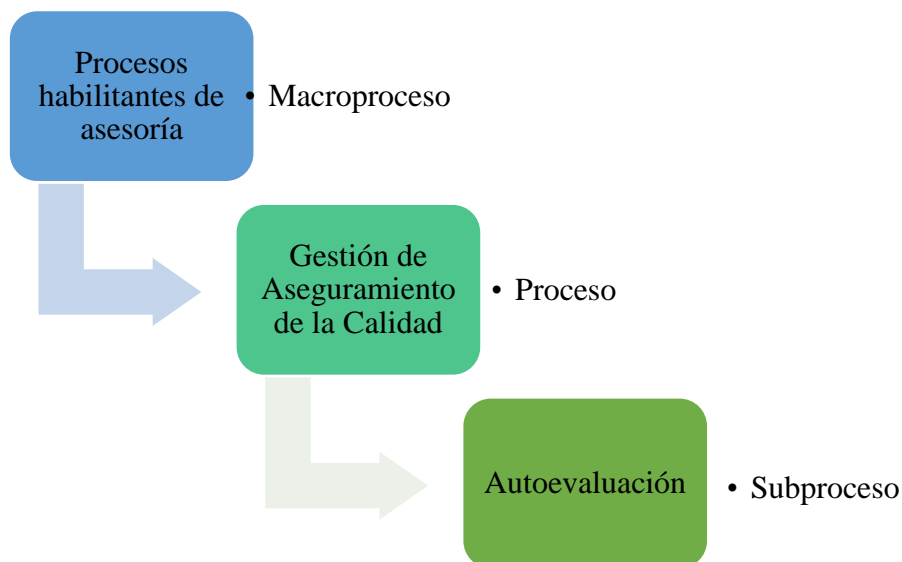
- ✚ La actualización se llevará de acuerdo a lo que estipulen las normas, debiendo llevarse a cabo únicamente cuando existan reformas a la mismas para garantizar la legalidad del proceso.
- ✚ Se deberán definir de manera precisa los responsables, así como sus respectivos roles, considerando la denominación institucional.
- ✚ Se deberá definir de manera precisa las entradas y salidas verificables del subproceso, considerando la coherencia con el desarrollo de las actividades.
- ✚ Se deberá definir de manera precisa las actividades, así como su orden, el responsable de llevarlas a cabo, el sistema informático en donde se realizan, su tiempo estimado de ejecución, su frecuencia, y los anexos generados en cada una de estas.
- ✚ Se deberá actualizar los anexos verificando que la plantilla utilizada corresponda a la imagen institucional y formatos actuales del gobierno en curso.
- ✚ El (la) Coordinadora(a) de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad, asesorará en la revisión y aprobación de la actualización del manual.
- ✚ Durante la ejecución del proceso de actualización, es necesario recaudar toda la documentación que se genere del mismo, así como los datos necesarios para la misma, para dejar constancia de las modificaciones realizadas.
- ✚ Durante todo el proceso de actualización, se realizarán reuniones con los actores clave del proceso para definir los puntos a modificar y consideraciones de los mismos.



Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Órgano responsable: Administrativo Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Página: 7 de 40
Código: N/A		

g) Esquema del macroproceso

La siguiente representación gráfica está basada acorde a lo establecido en el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Universidad Nacional de Loja.



h) Responsables

No	Rol o cargo del responsable	Descripción
1	Comisiones del procedimiento previo al proceso de Autoevaluación Institucional, de Carreras y Programas de Posgrado	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Elaborar el cronograma de la recolección, organización y carga de la información (evidencias), en coordinación con el consejo consultivo de evaluación y aseguramiento de la calidad, o del Director(a) de carrera y programa de posgrado, según corresponda. ✚ Recolectar y organizar de las fuentes de información de acuerdo a lo establecido en el modelo de evaluación aplicado. ✚ Cargar la información recolectada en la plataforma informática institucional, de carrera y programa de posgrado, según corresponda.



Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Órgano responsable: Administrativo Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Página: 8 de 40
Código: N/A		

No	Rol o cargo del responsable	Descripción
2	Comisión General de Autoevaluación Institucional	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Elaborar, implementar y monitorear la agenda de trabajo para el proceso de autoevaluación institucional de acuerdo a la metodología establecida por la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad; y, garantizar su cumplimiento efectivo. ✚ Organizar y orientar a los comités de autoevaluación institucional y al personal que apoyará en los procesos de autoevaluación, de acuerdo a las directrices emitidas por la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad. ✚ Solicitar a las instancias respectivas la asignación de recursos físicos, financieros, tecnológicos y el talento humano necesarios para el desarrollo del proceso de autoevaluación institucional. ✚ Organizar la reunión de socialización de los resultados obtenidos en los informes preliminares de los comités de autoevaluación institucional. ✚ Redactar, con base a los informes preliminares de los comités, el informe final de autoevaluación institucional. ✚ Remitir a la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad, el informe final del proceso de autoevaluación institucional en el formato establecido por este organismo, para su revisión, valoración final y socialización al Consejo Consultivo de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad, para que este a su vez recomiende a él/la Rector(a) su aprobación final.



Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Órgano responsable: Administrativo Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Página: 9 de 40
Código: N/A		

No	Rol o cargo del responsable	Descripción
3	Comisión General de Autoevaluación de Carrera y Programa de Posgrado	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Elaborar, implementar y monitorear la agenda de trabajo para el proceso de autoevaluación de carrera y programa de posgrado de acuerdo a la metodología establecida por la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad; y, garantizar su cumplimiento efectivo. ✚ Organizar y orientar a los comités de evaluación de la carrera y programa de posgrado y al personal que apoyará en los procesos de autoevaluación, de acuerdo a las directrices emitidas por la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad. ✚ Solicitar a las instancias pertinentes, la asignación de recursos físicos, financieros, tecnológicos y el talento humano solicitados por la Carrera y Programa de Posgrado. ✚ Organizar la reunión de socialización de los resultados obtenidos en los informes preliminares de los comités de autoevaluación. ✚ Redactar, con base a los informes preliminares de los comités, el informe final de autoevaluación de la Carrera y Programa de Posgrado. ✚ Remitir a la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad, el informe final del proceso de autoevaluación de Carrera y Programa de Posgrado, en el formato establecido por este organismo, para su revisión, valoración final y socialización al Decano/a de Facultad o al Director/a de la Unidad de Educación a Distancia, para que este a su vez recomiende a la Vicerrector/a Académico/a, para su aprobación final.



Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Órgano responsable: Administrativo Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Página: 10 de 40
Código: N/A		

No	Rol o cargo del responsable	Descripción
4	Comités de Autoevaluación Institucional, de Carreras y Programas de Posgrado	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Conocer a profundidad los modelos de evaluación a ser aplicados y emplear la metodología e instrumentos desarrollados por la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad para los procesos de autoevaluación que se deban ejecutar. ✚ Cumplir con la agenda de actividades programadas. ✚ Revisar las fuentes de información de la Institución y de las Carreras y Programas de Posgrado, según el modelo aplicado y considerando los lineamientos establecidos por la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad. ✚ Elaborar el informe preliminar de la autoevaluación recogiendo las debilidades y fortalezas que resultaron del análisis efectuado y valorar el cumplimiento de los estándares o indicadores establecidos en el modelo de evaluación aplicado. ✚ Realizar un análisis profundo del estado del cumplimiento de los estándares o indicadores de calidad definidos para la autoevaluación, conjuntamente con las áreas o unidades pertinentes de la Institución, Carrera y Programa de Posgrado, mediante la revisión documental, observación y/o consulta directa en la plataforma informática institucional instaurada para el efecto, la verificación in situ y las entrevistas efectuadas a la comunidad universitaria o de la Carrera y Programa de Posgrado evaluados. ✚ Apoyar y cumplir con todo el trabajo y actividades que sean asignadas directamente por la Comisión de autoevaluación Institucional o la Comisión de autoevaluación de Carrera y Programa de Posgrado.



Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Órgano responsable: Administrativo Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Página: 11 de 40
Código: N/A		

No	Rol o cargo del responsable	Descripción
5	Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Asesorar y apoyar la ejecución del proceso de autoevaluación institucional ✚ Proponer al Rectorado la integración de la Comisión de autoevaluación institucional y al Director (a) de la Carrera y Programa de Posgrado la integración de las Comisiones de autoevaluación de Carreras y Programas de Posgrado. ✚ Proponer Rectorado la integración de los Comités de autoevaluación Institucional y al Director (a) de la Carrera y Programa de Posgrado la integración de los comités de Evaluación de Carreras y Programas de Posgrado.
6	Informantes claves	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Proporcionar información veraz y fidedigna de la gestión de la institución, carrera y programa de posgrado. ✚ Brindar las facilidades, tanto al personal a cargo, como a los comités de evaluación en caso de requerir documentación



Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Órgano Administrativo responsable: Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Página: 12 de 40
Código: N/A		

i) Marco legal (leyes, reglamentos y normas aplicables)

No	Marco legal (leyes, reglamentos y normas aplicables)
1	Constitución de la República del Ecuador 2008 TÍTULO VII, RÉGIMEN DEL BUEN VIVIR <ul style="list-style-type: none"> ✚ Sección primera, Educación Art 346, 353 y 355
2	Ley Orgánica de Educación Superior, LOES TITULO I ÁMBITO, OBJETO, FINES Y PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR <ul style="list-style-type: none"> ✚ CAPITULO 3, PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, Art. 15 TITULO V CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR ✚ CAPITULO 1, DEL PRINCIPIO DE CALIDAD, Art. 94, 95, 96 y 96.1
3	Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Superior <ul style="list-style-type: none"> ✚ CAPITULO V, DE LA TIPOLOGÍA, Artículo 25
4	El Reglamento Interno del CACES <ul style="list-style-type: none"> ✚ Expedido mediante Resolución No. 011-SE-05- CACES-2019 de 11 de junio de 2019, en el literal e) del artículo 7

1. La Constitución de la República del Ecuador en su artículo 346, establece que existirá una institución pública, con autonomía, de evaluación integral interna y externa, que promueva la calidad de la educación.
2. Que, el artículo 353 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: “El sistema de educación superior se regirá por:
 - Un organismo público de planificación, regulación y coordinación interna del sistema y de la relación entre sus distintos actores con la Función Ejecutiva.
 - Un organismo público técnico de acreditación y aseguramiento de la calidad de instituciones, carreras y programas, que no podrá conformarse por representantes de las instituciones objeto de regulación.



Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Órgano Administrativo responsable: Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Página: 13 de 40
Código: N/A		

3. Que, el artículo 355 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: “El Estado reconocerá a las universidades y escuelas politécnicas autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, acorde con los objetivos del régimen de desarrollo y los principios establecidos en la Constitución.

Se reconoce a las universidades y escuelas politécnicas el derecho a la autonomía, ejercida y comprendida de manera solidaria y responsable. Dicha autonomía garantiza el ejercicio de la libertad académica y el derecho a la búsqueda de la verdad, sin restricciones; el gobierno y gestión de sí mismas, en consonancia con los principios de alternancia, transparencia y los derechos políticos; y la producción de ciencia, tecnología, cultura y arte.

4. La Ley Orgánica de Educación Superior en el artículo 94 reza (...) que el Sistema Interinstitucional de Aseguramiento de la Calidad se sustentará principalmente en la autoevaluación permanente que las instituciones de educación superior realizan sobre el cumplimiento de sus propósitos, y que el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior acreditará a las instituciones de educación superior, carreras y/o programas, y que sus decisiones en esta materia son de obligatorio cumplimiento para todos los organismos e instituciones que integran el Sistema de Educación Superior (...).

5. La Ley Orgánica de Educación Superior en su artículo 95, faculta al Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES) establecer modelos que incluirán criterios y estándares cuantitativos y cualitativos que deben ser alcanzados por las instituciones de educación superior, carreras y programas para ser acreditadas, entendiendo como fin último la calidad y no la acreditación (...).

6. La Ley Orgánica de Educación Superior en el artículo 96 establece el aseguramiento interno de la calidad como un conjunto de acciones ejecutadas por las instituciones de educación superior con la finalidad de promover el desarrollo constante de la calidad de las carreras, programas académicos (...).



Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Órgano Administrativo responsable: Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la	Página: 14 de 40
Código: N/A	Calidad	

7. La Ley Orgánica de Educación Superior en el artículo 96.1 instituye que si una institución de educación superior, carrera o programa no sea acreditada por no cumplir los requisitos establecidos para la evaluación del entorno de la calidad, el CACES dispondrá la formulación e implementación de un plan de mejoramiento, luego del cual se procederá a realizar una nueva evaluación externa (...)
8. La Ley Orgánica de Educación Superior en los artículos 101 y 103, contemplan como normas para la garantía de la calidad en el Sistema de Educación Superior la existencia de un reglamento y código de ética, así como la evaluación de resultados de aprendizaje de carreras y programas.
9. El Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Superior en el artículo 25 establece que en la difusión que realicen las instituciones de educación superior de sus carreras y programas académicos se incluirá de forma clara y obligatoria la categorización otorgada por el CEAACES. Los resultados de la autoevaluación realizada por las instituciones de educación superior no podrán ser utilizados con fines publicitarios que induzcan al engaño. La SENESCYT verificará el cumplimiento de esta disposición e informará al CES para los fines pertinentes.
10. El Reglamento Interno del CACES, expedido mediante Resolución No. 011-SE-05- CACES-2019 de 11 de junio de 2019, en el literal e) del artículo 7 determina: “(...) Son atribuciones y deberes del pleno del CACES, las siguientes:
 - ✚ Aprobar y modificar el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Institución, sobre la base del proyecto presentado por el presidente o presidenta del Organismo.
 - ✚ Aprobar y modificar el plan estratégico institucional y plan operativo anual del CACES presentado por su presidente o presidenta.
 - ✚ Conocer y evaluar la ejecución presupuestaria del CACES



Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Órgano responsable: Administrativo Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Página: 15 de 40
Código: N/A		

j) Entradas verificables

Código	Nombre	Criterios de aceptación	Origen	Referencia
N/A	Solicitud de apoyo operativo a la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad para la autoevaluación institucional	Oficio recibido	Rector	Oficio ANEXO 1
N/A	Solicitud de apoyo operativo para la autoevaluación de carreras y programas de posgrado		Director de carrera o programa de posgrado	

k) Procedimientos descriptivos

Para la elaboración del presente manual, se tomó en consideración las siguientes actividades, acciones y consideraciones:

- ✚ Entrevista al responsable del subproceso de Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado bajo la responsabilidad de la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad con el objetivo del reconocimiento del ambiente general del subproceso. Además, se consideró la aplicación del mismo instrumento a los funcionarios conedores del subproceso.
- ✚ La normativa legal, leyes, reglamentos y documentación vigentes y relacionadas con el subproceso de Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado como son: La Constitución de la República, la Ley Orgánica de Educación Superior, el Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Superior, el Reglamento Interno del CACES, el Estatuto de la Universidad Nacional de Loja, el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Universidad Nacional de Loja y el Instructivo para el Aseguramiento de la Calidad Institucional, de Carreras y Programas de Posgrado de la Universidad Nacional de Loja.



1859

Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Órgano responsable: Administrativo Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Página: 16 de 40
Código: N/A		

✚ El Manual de Metodología para el Levantamiento de Procesos de la Universidad Nacional de Loja es un documento guía donde se detalla los pasos a seguir para la elaboración del diagrama de flujo y el manual del proceso, mediante la aplicación de formatos de recolección de información donde se especifica los recursos utilizados, los responsables de cada actividad, las actividades de entrada, actividades de salida, además de la ubicación de la información generada como producto del proceso, entre otros requerimientos.

Secuencia	Tarea	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado (Min)	Frecuencia	¿Agrega Valor?
1.	Subproceso de autoevaluación institucional					
1.1.	Solicitud de apoyo operativo a la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Rector(a)	Correo	1 semana	Cada dos años	NO
1.2.	Socializa el procedimiento previo al rector y autoridades de las funciones sustantivas.	Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Presentaciones de PowerPoint	2 días	Cada dos años	NO
1.3.	Nombra las comisiones del procedimiento previo al proceso de Autoevaluación Institucional.	Rector(a)	Correo	1 día	Cada dos años	NO



Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Órgano Administrativo responsable: Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Página: 17 de 40
Código: N/A		

Secuencia	Tarea	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado (Min)	Frecuencia	¿Agrega Valor?
1.4.	Recolecta y organizan las evidencias con el apoyo técnico	Comisiones del procedimiento previo al proceso de Autoevaluación Institucional	PDF y debidamente legalizado	2 meses	Cada dos años	NO
1.5.	Cargan la evidencia recolectada en la nube de la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Comisiones del procedimiento previo al proceso de Autoevaluación Institucional	Nube de la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	1 mes	Cada dos años	NO
1.6.	Conforma la comisión general de Autoevaluación Institucional.	Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Correo	1 semana	Cada dos años	NO
1.7.	Conforma la comisión general de Autoevaluación Institucional.	Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Correo	1 semana	Cada dos años	NO



1859

Subproceso: Autoevaluación
Institucional, Carreras y Programas
de Posgrado

Órgano Administrativo
responsable: Coordinación de
Evaluación y Aseguramiento de la
Calidad

Página: 18 de 40

Código: N/A

Secuencia	Tarea	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado	Frecuencia	¿Agrega Valor?
1.8.	Capacita a la Comisión General de Autoevaluación Institucional.	Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Presentaciones de PowerPoint	1 semana	Cada dos años	NO
1.9.	Elabora la agenda de Autoevaluación Institucional.	Comisión General de Autoevaluación Institucional	Word	3 días	Cada dos años	NO
1.10.	Conforma los Comités de Autoevaluación Institucional.	Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Correo	2 días	Cada dos años	NO
1.11.	Capacita a los Comités de Autoevaluación Institucional.	Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Presentaciones de PowerPoint	2 días	Cada dos años	NO
1.12.	Define los recursos, los espacios y la operativización para la ejecución de la autoevaluación	Comisión general de autoevaluación.	Word	1 semana	Cada dos años	NO



1859

Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Órgano Administrativo responsable: Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Página: 19 de 40
Código: N/A		

Secuencia	Tarea	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado (Min)	Frecuencia	¿Agrega Valor?
1.13.	Ejecuta las actividades establecidas en la agenda de Autoevaluación Institucional considerando los tiempos y actores claves.	Comisión de autoevaluación institucional.	Excel	1 semana	Cada dos años	NO
1.14.	Participan en las actividades establecidas en la agenda	Rector(a) y autoridades de las funciones sustantivas	Word y Excel	1 semana	Cada dos años	NO
1.15.	Elabora el informe preliminar y socializa los resultados preliminares.	Comisión de Autoevaluación Institucional.	Word y Excel	1 semana	Cada dos años	NO
1.16.	Elabora el informe final de Autoevaluación Institucional y lo somete a la aprobación de las autoridades respectivas.	Comisión General de autoevaluación institucional.	Word y Excel	15 días	Cada dos años	NO
1.17.	Aprueba el informe final o envía a rectificar	Rector	PDF	10 días	Cada dos años	NO



Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Órgano Administrativo responsable: Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Página: 20 de 40
Código: N/A		

Secuencia	Tarea	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado (Min)	Frecuencia	¿Agrega Valor?
2.	Subproceso de autoevaluación de carreras y programas de posgrado					
2.1.	Solicitud de apoyo operativo a la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Director/a de la carrera o del programa de posgrado	Word	1 semana	Cada dos años	NO
2.2.	Socializa el procedimiento previo al director(a) de la carrera o del programa de posgrado y los integrantes del Consejo Consultivo.	Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Excel y PowerPoint	2 días	Cada dos años	NO
2.3.	Nombra las comisiones del procedimiento previo al proceso de autoevaluación de carreras y programas de posgrado.	Director/a de la Carrera o del Programa de Posgrado	Word y Excel	1 día	Cada dos años	NO
2.4.	Recolecta y organizan las evidencias con el apoyo técnico de la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Comisiones del procedimiento previo al proceso de autoevaluación de carreras y programas de posgrado	PDF y debidamente legalizado	2 meses	Cada dos años	NO



1859

Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Órgano responsable: Administrativo Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Página: 21 de 40
Código: N/A		

Secuencia	Tarea	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado	Frecuencia	¿Agrega Valor?
2.5.	Cargan la evidencia recolectada en la nube de la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad creada para el proceso de autoevaluación.	Comisiones del procedimiento previo al subproceso de autoevaluación de carreras y programas de posgrado	Nube de la coordinación evaluación y aseguramiento de la calidad	1 mes	Cada dos años	NO
2.6.	Conforma la comisión general de autoevaluación	Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Correo	1 semana	Cada dos años	NO
2.7.	Capacita a la comisión general de autoevaluación	Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Presentaciones de PowerPoint	1 semana	Cada dos años	NO
2.8.	Elabora la agenda de autoevaluación de Carreras y Programas de Posgrado.	Comisión general de Autoevaluación de Carreras y Programas de Posgrado	Word	3 días	Cada dos años	NO
2.9.	Conforma los comités de autoevaluación de Carreras y Programas de Posgrado.	Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Correo	2 días	Cada dos años	NO



Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Órgano Administrativo responsable: Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Página: 22 de 40
Código: N/A		

Secuencia	Tarea	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado (Min)	Frecuencia	¿Agrega Valor?
2.10.	Capacita a los comités de autoevaluación de Carreras y Programas de Posgrado.	Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Presentaciones de PowerPoint	2 días	Cada dos años	NO
2.11.	Define los recursos, los espacios y la operativización para la ejecución de la Autoevaluación de Carreras y Programas de Posgrado.	Comisión general de autoevaluación.	Word	1 semana	Cada dos años	NO
2.12.	Ejecuta las actividades establecidas en la agenda de Autoevaluación de Carreras y Programas de Posgrado considerando los tiempos y actores claves.	Comisión de autoevaluación de carreras y programas de posgrado.	Excel	1 semana	Cada dos años	NO
2.13.	Participan en las actividades establecidas en la agenda	Director/a de la Carrera o del Programa de Posgrado	Word y Excel	1 semana	Cada dos años	NO



Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Órgano Administrativo responsable: Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Página: 23 de 40
Código: N/A		

Secuencia	Tarea	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado (Min)	Frecuencia	¿Agrega Valor?
2.1.	Elabora el informe final lo somete a la aprobación.	Comisión general de autoevaluación institucional.	Word y Excel	15 días	Cada dos años	NO
2.2.	Aprobación del informe final	Vicerrector (a) académico (a)	Correo	15 días	Cada dos años	NO

l) Salidas verificables

Código	Nombre	Criterios de aceptación	Origen	Referencia
N/A	Informe final de Autoevaluación Institucional	Informe final aprobado y vigente	Rector/a	Formato del informe de autoevaluación de ... ANEXO 2
N/A	Informe final de Autoevaluación de Carreras y Programas de Posgrado		Vicerrector/a académico/a	

m) Consideraciones adicionales

1) Glosario de términos

- + **Autoevaluación:** es un proceso de análisis crítico, reflexivo y participativo, con el fin de identificar fortalezas y debilidades, con el objetivo de emprender acciones de mejoramiento continuo y de aseguramiento de la calidad de la educación superior a nivel institucional, así como de carreras y programas de posgrado. (Fernández, 2011)



Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Órgano responsable: Administrativo Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Página: 24 de 40
Código: N/A		

- ✚ **Macroproceso:** es una colección de procesos de nivel medio. A menudo son las actividades principales de las funciones organizacionales dentro de la organización y pueden ser una colección de micro procesos.(Rivera Porras et al., 2018)
- ✚ **Subproceso:** Es una actividad compuesta que contiene otras actividades, compuertas, eventos, etc., y es totalmente dependiente del proceso padre; no existe como un proceso separado. Comparte la misma información o datos con el proceso principal y puede tener una definición transaccional.
- ✚ **Autoevaluación Institucional:** es un proceso de innovación, formación y mejora interna. Entre la evaluación como control administrativo o rendimiento de cuentas y como mejora escolar (induciendo un compromiso e implicación de los agentes), la autoevaluación se inscribe, desde esta perspectiva y práctica, en un proceso de formación e innovación centrada en la escuela, y no como una fase específica o terminal.(Bolívar, 2018, p. 1)
- ✚ **Autoevaluación de Carreras y Programas de Posgrado:** la autoevaluación se realiza para conocer el desempeño de las carreras o programas de posgrado a través de los 5 ejes que componen el modelo de evaluación del entorno del aprendizaje: Pertinencia, Organización y Recursos, Profesorado, Currículo, Estudiantado.(Villaruel Sikujara & Hernández Mayea, 2019, p. 5)

2) Siglas

- ✚ **IACI:** Instructivo para el aseguramiento de la calidad institucional, de carreras y programas de posgrado de la Universidad Nacional de Loja

3) Principios de autoevaluación

- ✚ Participación y autonomía responsable
- ✚ Integralidad, transparencia y cogobierno
- ✚ Igualdad de oportunidades
- ✚ Eficacia y eficiencia
- ✚ Autodeterminación para la generación y producción del conocimiento y del pensamiento



Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Órgano responsable: Administrativo Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Página: 25 de 40
Código: N/A		

n) Diagrama de flujo

Modelo SIPOC

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Usuario
Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Solicitud del Rector/a o Director/a la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad solicitando apoyo operativo para el proceso de autoevaluación	<ol style="list-style-type: none"> 1) Socializar a la comunidad educativa el proceso de autoevaluación, sus propósitos e importancia. 2) Capacitar a los actores clave en el proceso, en cuanto a la metodología e instrumentos a aplicarse en la autoevaluación; 3) Comprobar, validar y analizar la información documental 4) Entrevistar y obtener información directa (verificación in situ) de los actores clave dentro del proceso de autoevaluación 5) Elaborar el informe preliminar de autoevaluación. 	Informe final de Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	<ol style="list-style-type: none"> 1) Universidad Nacional de Loja conjuntamente con las funciones sustantivas que son: <ul style="list-style-type: none"> ✚ Eje docencia ✚ Eje investigación ✚ Eje vinculación con la sociedad ✚ Eje gestión administrativa institucional 2) Carreras o programas de posgrado



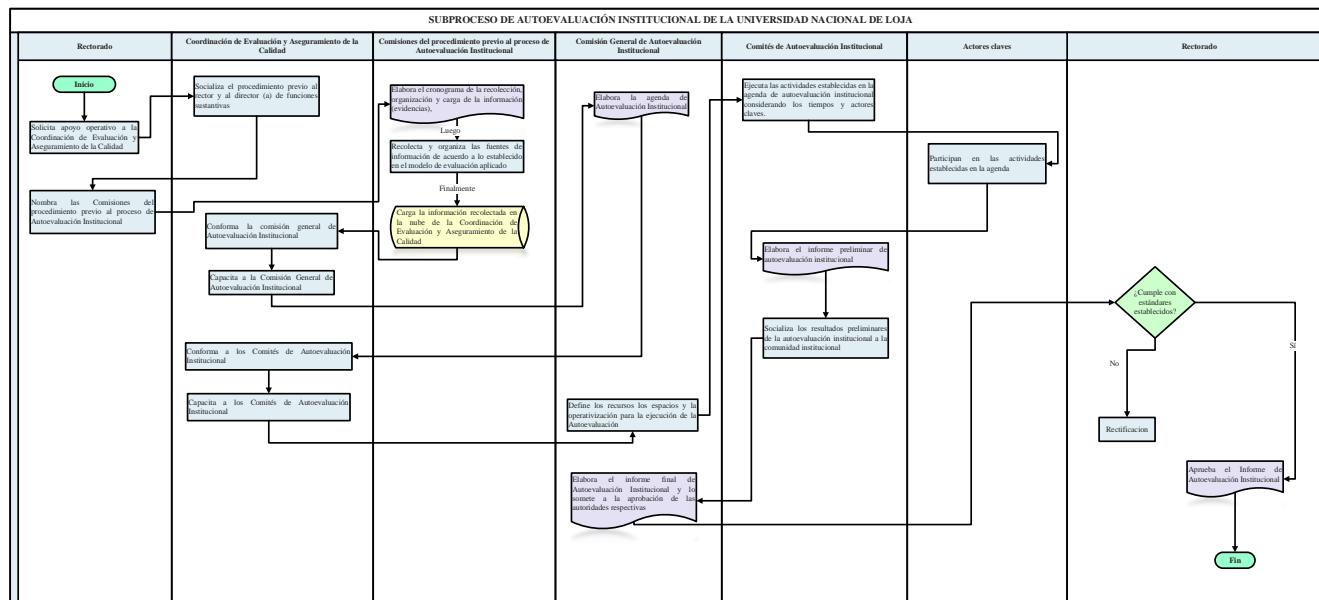
Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Órgano responsable: Administrativo Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Página: 26 de 40
Código: N/A		

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Usuario
Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Solicitud del Rector/a o Director/a la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad solicitando apoyo operativo para el proceso de autoevaluación	6) Socializar los resultados preliminares del proceso de autoevaluación. 7) Elaborar el informe final del proceso de autoevaluación.	Informe final de Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	1) Universidad Nacional de Loja conjuntamente con las funciones sustantivas que son: <ul style="list-style-type: none"> ✚ Eje docencia ✚ Eje investigación ✚ Eje vinculación con la sociedad ✚ Eje gestión administrativa institucional 2) Carreras y Programas de Posgrado



Responsable: Coordinadora de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Macroproceso: Proceso habilitante de asesoría	Fecha de Elaboración: 23 de julio de 2022
Órgano Administrativo: Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Inicio: Solicitud del rectorado
Página: 27 de 40	Status: Propuesta	Fin: Aprobación del informe final

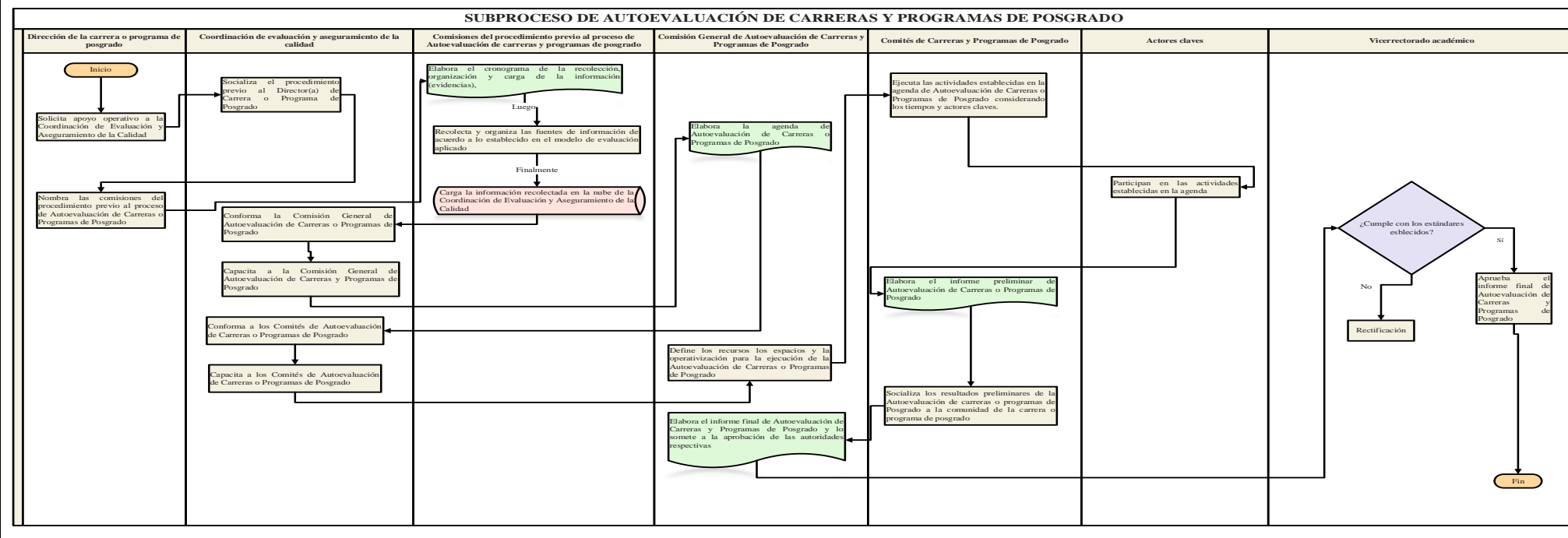
Diagrama de flujo del subproceso de Autoevaluación Institucional





Responsable: Coordinadora de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Macroproceso: Proceso habilitante de asesoría	Fecha de Elaboración: 23 de julio de 2022
Órgano Administrativo: Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Inicio: Solicitud del director/a de la carrera o programa de posgrado
Página: 28 de 40	Status: Propuesta	Fin: Aprobación del informe final

Diagrama de flujo del subproceso de Autoevaluación de Carreras y Programas de Posgrado





Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Órgano responsable: Administrativo Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Página: 29 de 40
Código: N/A		

o) Registros de información del subproceso

Registro	Descripción	Orden	Físico/Digital	Tiempo de archivo	Responsable
1	Informe final de Autoevaluación Institucional	Cronológico	Digital	Permanente	Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad
2	Informe final de Autoevaluación de Carreras y Programas de Posgrado				

p) Indicadores

Característica	Descripción
Nombre	Indicador de eficiencia
Descripción	Sirve para medir la autoevaluación conforme a la eficiencia vinculadas al mismo.
Fórmula de cálculo	$\frac{\text{Autoevaluaciones aprobadas por el CACES}}{\text{Autoevaluaciones realizadas por la UNL}} \times 100$
Periodo de medición	Cada 2 años



Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Órgano responsable: Administrativo Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Página: 30 de 40
Código: N/A		

Característica	Descripción
Nombre	Indicador de eficacia
Descripción	La Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad utiliza este instrumento para medir la autoevaluación conforme a la eficacia.
Fórmula de cálculo	$\frac{\# \text{ de informes aprobados}}{\# \text{ de subprocesos de autoevaluación realizados}} \times 100$
Periodo de medición	Cada 2 años

Característica	Descripción
Nombre	Indicador de calidad
Descripción	Instrumentos de medición que la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad utiliza para evaluar la calidad de sus servicios.
Fórmula de cálculo	$\frac{\# \text{ Autoevaluaciones ejecutadas}}{\# \text{ de autoevaluaciones planificadas}} \times 100$
Periodo de medición	Cada 2 años



Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Órgano responsable: Administrativo Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Página: 31 de 40
Código: N/A		

Característica	Descripción
Nombre	Indicador de carga de las fuentes de información
Descripción	Instrumento de medición que utiliza la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad para verificar la información que brindan la institución, carrera y programa de posgrado para llevar a cabo la autoevaluación.
Fórmula de cálculo	$\frac{\# \text{ de fuentes de información en la nube}}{\# \text{ de fuentes de información del modelo aplicado}} \times 100$
Periodo de medición	Cada 2 años

q) Estadísticas

La Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Nacional de Loja cuenta con una planificación establecida para llevar a cabo el subproceso de autoevaluación y los resultados se plasman en el informe final aprobado por las autoridades competentes. Para ello se lleva los archivos de manera digital en la coordinación de la siguiente manera:

- Expedientes de cada una de las autoevaluaciones
- Clasificación de los expedientes sea Institucional, Carreras y Programas de Posgrado
- Evidencias de las autoevaluaciones (fotografías)
- Informes finales clasificados ya sea por Institucional, Carreras y Programas de Posgrado.



Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Órgano responsable: Administrativo Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Página: 32 de 40
Código: N/A		

r) **Anexos**

Anexo 1 Oficio solicitud a la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad para la autoevaluación

Of. No.

Loja,

Ingeniera

.....

COORDINADORA DE EVALUACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

De mi consideración:

Me dirijo a ustedes para hacer llegar un cordial saludo nombre del rectorado de la Universidad Nacional de Loja.

Seguidamente me permito hacerle llegar el oficio Nro..... de fecha....., suscrito por el Consejero del CACES, con el fin que se designen la comisión pertinente para llevar a cabo el proceso de autoevaluación

Con los sentimientos de mi especial consideración

Atentamente,

**EN LOS TESOROS DE LA SABIDURÍA
ESTÁ LA GLORIFICACIÓN DE LA VIDA**

.....

Rector y/o Director(a) de la carrera o programa de posgrado

Adj. Oficio Nro.

c.c. Archivo Rectorado/Director/a



Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Órgano responsable: Administrativo Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Página: 33 de 40
Código: N/A		

Anexo 2 Informe final de Autoevaluación



Universidad
Nacional
de Loja

Informe de Autoevaluación de

.....

Periodos:

..... V

COMISIÓN GENERAL DE AUTOEVALUACIÓN

Nombre de Coordinador

Nombre del Integrante 1

Nombre del Integrante 2

Nombre del Integrante 3

COMITÉS DE AUTOEVALUACIÓN

Nombre de Coordinador

Nombre de Auto evaluador 1

Nombre de Auto evaluador 2

Nombre de Auto evaluador 3

xxx de 2022



Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Órgano responsable: Administrativo Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Página: 34 de 40
Código: N/A		

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Referenciar aquí el número de página de cada acápite general del informe

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN, CARRERA O PROGRAMA DE POSGRADO

Presentar en síntesis las características generales de la Institución, Carrera o Programa de Posgrado autoevaluadas como fecha de creación, número de profesores y estudiantes, entre otros.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN

1. METODOLOGÍA IMPLEMENTADA

Describir los métodos y procedimientos empleados en el proceso de autoevaluación.

2. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

- Fortalezas: Sistematizar las fortalezas por función sustantiva o criterio, según corresponda, considerando los estándares o indicadores del modelo de evaluación aplicado.
- Debilidades: Sistematizar las debilidades por función sustantiva o criterio, según corresponda, considerando los estándares o indicadores del modelo de evaluación aplicado.

3. VALORACIONES DE LOS INDICADORES DEL MODELO DE EVALUACIÓN

Se debe valorar cada estándar o indicador de acuerdo a la escala de valoración definida por el modelo de evaluación aplicado.

4. CONCLUSIONES

Aquí se destacan conclusiones generales del desarrollo y de los resultados del proceso de autoevaluación

5. RECOMENDACIONES

En este apartado se hace constar las recomendaciones generales para mejorar el proceso de autoevaluación y con respecto a sus resultados.

Aprobado por:

F: _____

Nombre:

6. ANEXOS

Colocar aquí los informes preliminares de autoevaluación de cada uno de los Comités de autoevaluación.



Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Órgano responsable: Administrativo Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Página: 35 de 40
Código: N/A		

Anexo 3 Acta de informe semanal de la institución, carrera o programa de posgrado



Evaluación y Aseguramiento de la Calidad
Coordinación

ACTA DE INFORME SEMANAL DE LA CARRERA DE

NRO.: **FECHA:** **HORA DE INICIO:**

ASISTENTES:

- (responsable)

COMPROMISOS PREVIOS:

Entregables	Observación
Presentación del criterio, junto a las evidencias que se recolectarán

EVIDENCIA RECOLECTADA:

Evidencia recolectada	Tiene	No Tiene	Observación
Fue un primer encuentro			

COMPROMISOS PARA LA SIGUIENTE REUNIÓN

Entregables: enviará al correo, la presentación del criterio, el ejemplo de la carátula que llevarán las evidencias, lineamientos generales para las evidencias, acta generada hoy.

CONCLUSIONES: Las evidencias se reunirán de forma digital para ser subidas a una nube provisional y luego ser subidas a la nube definitiva que se llevará

Es dado e Loja, Facultadde la UNL el

Para constancia firman las partes involucradas,

Analista de evaluación

Encargada del criterio



Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Órgano responsable: Administrativo Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Página: 36 de 40
Código: N/A		

Anexo 4 Cronograma de actividades previo al proceso de autoevaluación

Institución/Carrera/programa de posgrado de

Actividad	Fecha	Responsable	Producto
Organización y preparación interna de la información para la Evaluación de la Carrera.....	Desde el.....al	Nombre	Archivos en digital para la evaluación institucional.
Enviar/compartir la información mediante Drive para la revisión por parte de Coordinación de Evaluación.	Desde el.....al	Nombre	Información compartida mediante Drive.
Revisión de la información por parte de Coordinación de Evaluación.	Desde el.....al	Nombre	Información revisada, en caso de existir, indicaciones de los aspectos a corregir.
Corregir la información en la Carrera de Economía.	Desde el.....al	Nombre	Información corregida para ser cargada de forma definitiva en la nube institucional.
Cargar la información al a nube instruccional.	Desde el.....al	Nombre	Información de la Evaluación cargada en la nube institucional.

FIRMA DIRECTOR/A



Subproceso: Autoevaluación
Institucional, Carreras y
Programas de Posgrado

Órgano Administrativo
responsable: Coordinación de
Evaluación y Aseguramiento de la
Calidad

Página: 37 de 40

Código: N/A

Anexo 5 Portada para la presentación de las evidencias previo al proceso de autoevaluación

  **Universidad
Nacional
de Loja**

Facultad de la
Carrera de

Criterio:
Subcriterio:
Indicador:
Evidencia:
(describir evidencia)

Abril - Septiembre 2021



Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Órgano responsable: Administrativo Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Página: 38 de 40
Código: N/A		

Anexo 6 Socialización a los actores claves, los comités y comisiones previo al proceso de autoevaluación



¿Qué son las evidencias?

Las evidencias son fuentes de información de carácter documental que se relacionan con cada indicador; en particular, permiten justificar los valores de ciertas variables entregados por las IES (por ejemplo: número de profesores a tiempo completo, número de publicaciones indexadas, etc.) o la existencia de documentos específicos (por ejemplo, sobre la pertinencia de la carrera, proyecto curricular, etc.) Salvo que se indique lo contrario, el periodo de vigencia de las evidencias corresponde a los dos últimos periodos académicos ordinarios o último año concluido antes del inicio del proceso de evaluación.



Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Órgano responsable: Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Página: 39 de 40
Código: N/A		

Anexo 7 Agenda general del proceso de autoevaluación

DÍA	HORA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	LUGAR	
1	08H15 - 08h30	Apertura del proceso de Autoevaluación	Rector(a) / Decano (a) / Director (a) de Carrera o Programa de Posgrado	Auditorio xxx	
	08h30 - 08h45	Bienvenida al proceso de Autoevaluación	Rector(a) / Decano (a) / Director (a) de Carrera o Programa de Posgrado		
	08h45 - 09h15	Presentación y direccionamiento de los comités	Coordinador de Comisión General de Evaluación		
	HORA	ACTIVIDAD	CRITERIO	GUÍA DE PREGUNTAS / ELEMENTOS VERIFICADOS IN SITU	LUGAR
		AC 1....			
		AC 2....			
DÍA	HORA	ACTIVIDAD	CRITERIO	GUÍA DE PREGUNTAS /ELEMENTOS VERIFICADOS IN SITU	LUGAR
2 y 3		AC 1....			
		AC 2....			
		Socialización avance			
DÍA	HORA	ACTIVIDAD	CRITERIO	RESPONSABLE / INSTRUMENTO	LUGAR
4		Elaboración informe preliminar			
		Socialización informe preliminar			
DÍA	HORA	ACTIVIDAD	CRITERIO	RESPONSABLE / INSTRUMENTO	LUGAR
5		Elaboración del informe final			
		Presentación del informe final			

Elaborado por:

Aprobado por:

F:

Nombre

F:

Nombre



Subproceso: Autoevaluación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado	Órgano responsable: Administrativo Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Página: 40 de 40
Código: N/A		

Anexo 8 Fichas de control de evidencia

FICHAS DE AUTOEVALUACIÓN	
---------------------------------------	--

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN:	
------------------------------------	--

PERÍODOS EVALUADOS:	
----------------------------	--

Código:	Criterio	
	Estándar	
	Indicador	

Estándar:

CONTROL DE LA EVIDENCIA

IMPORTANTE: a continuación, ponga una X en **TIENE** si la evidencia cumple con lo siguiente: si corresponde al plazo establecido, si es coherente, si está completa, si tiene fecha, firmas, certificaciones y está vigente en el periodo de evaluación.

FUENTES DE INFORMACIÓN	Tiene	No tiene	Si su respuesta es NO, señale ¿Por qué?
FI 1:			
FI 2:			

ENTREVISTAS

Preguntas	Entrevistado (s)	Muestra	Respuesta
-----------	------------------	---------	-----------

FORTALEZAS Y DEBILIDADES

ASPECTOS POSITIVOS	FORTALEZAS
ASPECTOS NEGATIVOS	DEBILIDADES

VALORACIÓN

Escala de valoración:	Escala	3:.....
	Escala	2:.....
	Escala 1:.....	

INDICADOR / ELEMENTOS FUNDAMENTALES	VALORACIÓN DEL ELEMENTO FUNDAMENTAL	FUNDAMENTACIÓN DE LA VALORACIÓN	VALORACIÓN DEL ESTÁNDAR / INDICADOR	FUNDAMENTACIÓN DE LA VALORACIÓN

Fecha:

f: _____
Nombre

f: _____
Nombre

f: _____
Nombre

6.4 Objetivo específico 3: Socializar la propuesta con los actores claves que intervienen en el subproceso habilitante de asesoría “autoevaluación”.

A continuación, se detalla cómo se realizó la socialización de la propuesta del manual del subproceso de autoevaluación:

6.4.1 Convocatoria a la socialización

Para poder obtener este resultado se realizó una convocatoria (ver anexo 4) al proveedor del servicio en este caso a los funcionarios de la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad quien brinda el servicio de autoevaluación y como invitados a la directora del trabajo de integración curricular conjuntamente con una estudiante siendo ellos testigos de esta socialización.

6.4.2 Desarrollo de la socialización

En este apartado se da a conocer cómo se llevó a cabo la socialización la cual tuvo inicio a las 15:00 del día 27 de julio del 2022, con el saludo de bienvenida por parte de la estudiante la Srta. Vilma Katiuzka Romero Pujapat seguido de ello se procede a socializar la propuesta del Manual del subproceso habilitante de asesoría de “Autoevaluación” para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja, haciendo uso de unas diapositivas (ver anexo 5); en el transcurso de la exposición los encargados tomaron apuntes para al final hacer las respectivas observaciones, de lo cual las sugerencias y recomendaciones fueron tomadas por la estudiante para que de esta manera el manual fuera validado.

Finalmente, la Coordinadora agradeció y felicitó a la estudiante por aportar con sus conocimientos y dejar constancia del trabajo como propuesta para la Coordinación y beneficio para toda la comunidad universitaria igualmente la estudiante agradece a todos por haber otorgado la información pertinente y poder presentar esta propuesta de manual. Para la verificación de este desarrollo se realizó un acta de socialización (ver anexo 7) la misma que se encuentra validada por los participantes.

6.4.3 Compromisos de la socialización

Con las respectivas observaciones realizadas la estudiante se compromete a realizar las respectivas correcciones en el manual de procesos y presentar de manera oportuna cumpliendo con el plan de actividades.

6.4.4 Evaluación de las actividades

Se expone el plan de actividades demostrando las fechas, el porcentaje que se avanzó y el medio de verificación (véase tabla 3). En este caso es importante señalar que la socialización

se hizo solamente con los funcionarios y que ellos a posterior brindarán la herramienta a los usuarios que serán los favorecedores de esta guía estandarizada. En base a ello se realiza la matriz de monitoreo y evaluación de las actividades realizadas.

Tabla 7 Matriz de monitoreo y evaluación de la socialización del manual

Matriz de monitoreo y evaluación				
Actividad	Meta	Indicador	% de cumplimiento	Medios de verificación
Convocatoria a los transformadores del servicio	Hasta el 27 de julio de 2022 contar con los participantes	$\frac{\text{Funcionarios asistentes}}{\text{Total de funcionarios}}$	90%	Acta de socialización
Constatación de quórum	Hasta el 27 de julio de 2022 contar con los transformadores del servicio	$\frac{\# \text{ de transformadores}}{\text{Total de transformadores}}$	95%	Acta de socialización
Presentación de la propuesta del manual	Hasta el 26 de julio contar con el material elaborado	$\frac{\text{Propuestas aceptadas}}{\text{Total de propuestas}}$	100%	Diapositivas
Entrega del manual con las respectivas correcciones	Hasta el 1 de agosto contar con el manual	$\frac{\text{Manual corregido}}{\text{Total de manual}}$	100%	Manual corregido
Implementación de la propuesta	Hasta el 30 de agosto contar con el manual legalizado	$\frac{\text{Propuestas implementada}}{\text{Total de propuestas}}$	100%	Manual presentado
Proporcionar a los funcionarios y usuarios el manual	Hasta el 30 de septiembre contar con el documento legalizado	$\frac{\# \text{ de legalizaciones}}{\text{Total de legalizadores}}$	80%	Firmas en el manual legalizado y aprobado

Nota: Datos obtenidos de la socialización del manual de autoevaluación.

Se logra como resultado de este objetivo que al entregar el manual legalizado la coordinación queda con el compromiso de proporcionar a los funcionarios y quienes lo necesiten o hagan uso de ello, cumpliendo con el propósito que los actores claves tendrán conocimiento de las actividades que deben desarrollar, se evidenciara la agilización en los procesos y la coordinación brindara un servicio con eficiencia y eficacia.

7. Discusión

Esta investigación tuvo como propósito la formulación del subproceso habilitante de asesoría “autoevaluación” para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja, año 2022, el cual se lo elaboró con la aplicación de los instrumentos de recolección de información, el análisis de resultados y la revisión documental de la teoría de la calidad encaminada a la gestión por resultados los que permitieron la generación de las respuestas a las preguntas de investigación.

Con el desarrollo de este trabajo de investigación se aportó a lo que establece M. (Juran, 1993) “la calidad es conjunto de características que satisfacen las necesidades de los usuarios por ello no debe tener deficiencias” debido a que se presentó una propuesta de un manual que era fundamental y con ello, la coordinación responsable del subproceso de autoevaluación brindara un servicio eficiente y eficaz a sus usuarios internos. Así mismo, como se realizó en una institución pública se cumplió con lo de (Pichardo, 2004) que señala que la NGP es una manera de mejorar la calidad, por lo que, con esta herramienta se propone mejorar la calidad que se brinda al usuario. De la misma manera, cumpliendo con uno de los principios que establece (Lopez, 2019) que trata sobre la reinención logrando la satisfacción del usuario – ciudadano; se prevé que la propuesta entregada cumpla con las expectativas de los usuarios beneficiarios del subproceso de autoevaluación que son: la institución, las carreras y programas de posgrado quienes manifestaron que era necesario esta herramienta para conocer los roles y responsabilidades de cada responsable de este subproceso al momento de realizarlo.

A continuación, se procede a dar respuesta y discusión de cada uno de los objetivos planteados y se deduce lo siguiente:

7.1 Formular del subproceso habilitante de asesoría “autoevaluación” para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja.

Referente a cómo se encontraba formulado el subproceso de autoevaluación se pudo determinar con base a lo que menciona (Chica, 2011) la gestión por resultados, es un enfoque de la nueva gestión pública; es por ello que primeramente se observó la estructura viendo que la coordinación cumplía con los estándares para llevar a cabo la investigación debido a que el subproceso cumplía con lo que estableció (Mallar, 2010) en el modelo de procesos horizontales en donde todo proceso para que sea brindado al usuario debe tener su proveedor, servicio y usuario, esta teoría se encontró sustentada en el resultado del subproceso por lo que se procedió a realizar la investigación.

7.2 O.E1 Diagnóstico de la situación actual del subproceso habilitante de asesoría de “autoevaluación”

El subproceso de autoevaluación presentó algunas falencias entre ellas resalta la ausencia de un manual de procesos, sin embargo, estaba funcionando debido a que los actores saben que funciones deben realizar, pero, ello no se encontraba sintetizado, esto contradice a lo que menciona Juran como las características para brindar un servicio de calidad el cual es “ejecutar proyectos para solucionar problemas” por lo que no contaban con una propuesta para lograr una solución a dicho problema siendo esto una debilidad en el subproceso. Mediante el uso de la técnica de la observación directa se identificó que la coordinación la cual ofrece el servicio se encuentra con todas las señaléticas por lo que es de fácil acceso, se encontró un buen ambiente laboral y un buen trabajo en equipo lo que ayuda a potenciar la innovación y la creatividad.

De la misma manera, realizando el diagnóstico FODA se encontró como las fortalezas, una de ellas que cuentan con un personal capacitado y que se está capacitando constantemente para poder brindar un servicio eficiente y eficaz, aportando a lo que Juran (1998) establece de crear conciencia sobre la necesidad y oportunidad de mejoramiento, de igual manera como una debilidad es que no se cuenta con modelos específicos de Carreras y Programas de Posgrado por lo que deben considerar los modelos genéricos aprobados por el CACES por lo que cuando existe cambios de autoridades se debe modificar y no se trabaja con documentos constantes, esto a excepción de las carreras de odontología, contabilidad, medicina y derecho ya como debilidad del proveedor del servicio fue falta de personal especializado, por lo que se consideró proponer un organigrama el cual deberá ser analizado por el área de talento humano de la Universidad Nacional de Loja luego de que sea presentado por la Coordinación. Lo cual va en relación a lo que expone Dyson (2004) que el FODA es una de las técnicas más empleadas en la planeación estratégica, en especial para la determinación de la posición estratégica de la organización.

7.3 Propuesta de un manual del subproceso habilitante de asesoría de “autoevaluación”.

Una vez que se conoció la situación actual se planteó la solución tratando de mejorar la calidad con un manual de procesos debido a que por la falta de este documento donde constan las actividades el usuario interno se encontraba desorientado en la manera que influyen las funciones, actividades y responsabilidades que desempeña en el desenvolvimiento del proceso, de esta manera aportando a lo que desarrollaron Ishikawa (1989) e Imai (1997) la Gestión de la

Calidad Total debe implantarse en toda organización por ello se elaboró el documento o la guía estandarizada para así poder brindar un servicio de calidad, el cual será de uso exclusivo de la coordinación y de los usuarios internos.

La propuesta del manual de procesos, ya diseñado y validado tendrá una influencia positiva esencialmente en el personal y los responsables de este subproceso, por lo que, cada uno conocerá de manera dinámica las actividades que debe realizar y a la vez será muy útil por lo que brindará una satisfacción al usuario interno, este manual se elaboró en base a lo que Vergara (2017) menciona que el manual incluye los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

El manual entregado contó con todas las dependencias, limitaciones y responsabilidades que tiene cada uno de los actores claves para que conozcan y puedan brindar un servicio de calidad a los usuarios tal cual lo dice Juran (1998) para que sea aún más comprensible cada una de estas actividades se encuentran de manera sistematizada en el flujograma acorde a lo que menciona la metodología que brinda la Universidad Nacional de Loja (2021) siendo este una herramienta clave para la comprensión en caso de existir un mínimo mal entendido en el manual.

7.4 Socialización de la propuesta con los actores claves que intervienen en el subproceso habilitante de asesoría “autoevaluación”.

Se realizó la socialización del manual habilitante de asesoría autoevaluación una vez que se conoció el concepto que manejan Simkin & Becerra (2013) se pudo realizar este paso determinando y finiquitando los roles y cada una de las responsabilidades que presentan los responsables para que se lleve a cabo este subproceso oportunamente, logrando realizar los ajustes correspondientes en las dependencias, limitaciones, procedimientos, alcances y responsabilidades los cuales quedaron fijados de manera amplia y detallada en el manual final.

8. Conclusiones

Luego de realizar el análisis respectivo de la investigación realizada, en base a cada objetivo se puede concluir lo siguiente:

- ✚ Se concluyó que, los responsables del subproceso reciben capacitaciones constantes cumpliendo de tal manera con uno de los principios que Juran el cual menciona que para una mejora en la calidad las instituciones deben establecer programas de capacitación.
- ✚ Se detectó el desconocimiento de algunas tareas, responsabilidades en los actores claves responsables del subproceso de autoevaluación y desactualización en las normativas lo que genera confusión y retrasos en algunos trámites que deben realizarse. También, una de las fortalezas a destacar es la capacitación constante y la cooperación en los funcionarios de la coordinación para la mejora continua.
- ✚ Se identificó la necesidad de la formulación e implementación de un manual en subproceso de autoevaluación responsable la coordinación, con la finalidad de contar con una herramienta apta donde se plasmen las actividades específicas que se deben realizar logrando hacerlas fácilmente transmisibles para los miembros de la coordinación, esto permitirá garantizar una atención de calidad con eficiencia y eficacia. Así como también se logró plantear un organigrama estructural en base a las necesidades que presenta la coordinación para reforzar la atención brindada, este será propuesto al área de talento humano por la coordinación.
- ✚ Se socializó con los funcionarios de la coordinación la propuesta del manual de procesos, logrando de esta manera la validación de la información registrada en el manual y en el diagrama de flujo, además, se tomó en consideración algunas sugerencias mínimas entregando así un documento sistematizado para el beneficio de los funcionarios y de consulta para los usuarios internos de la UNL.

9. Recomendaciones

Se plantean las siguientes recomendaciones:

- ✚ Se recomienda a las instituciones públicas de educación superior tomar en consideración las características que brinda Juran sabiendo que al cumplir con estas etapas se logra un mejoramiento de la calidad en las organizaciones, a la vez, actualizar las normativas realizando ajustes en las responsabilidades de las autoridades para evitar demoras en el avance de los procesos.
- ✚ Se recomienda a la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad realice el respectivo trámite para la aprobación de la propuesta del manual del subproceso de “autoevaluación” y los proporcione a los miembros de la coordinación para que de esta manera se estandarizarse y organizarse las actividades del servicio brindado a los usuarios internos. Es importante señalar que el manual brindado estará siempre sometido a cambios debido a las consideraciones de actualizaciones.
- ✚ Se recomienda que la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad adopte la propuesta del flujograma o diagrama de flujo que contiene el manual y de esta manera los miembros responsables de este subproceso tendrán definidas sus responsabilidades y no realizarán tareas que no les corresponda. A la vez que la coordinador/a supervise el rol que desempeña cada funcionario en la organización y ejecute correctamente sus funciones.
- ✚ Se recomienda a la coordinación que realicen socializaciones constates y den las instrucciones necesarias a los usuarios internos para la utilización del manual de procesos y en el caso que se realicen cambios del manual se comunique oportunamente a los usuarios.

10. Bibliografía

- Alburto, F. (2021). *Procesos de autoevaluación institucional*. <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/dialogo/article/view/17042/25127>
- Bolívar, A. (2018). Autoevaluación institucional para la mejora interna. *Para La Mejora Interna*. En M.A. Zabalza, *Reforma Educativa y Organización Escolar*.
- Cañari-Otero, C. I., & Hanco-Bustinza, P. I. (2021). Influencia de la gestión por resultados en la efectividad de las políticas de reforma y modernización del Estado. *Polo Del Conocimiento*, 6(2), 744–763. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i2.2310>
- Constitución de la República del Ecuador, 449 Registro Oficial 449 (2008). https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Fernández, S. (2011). La autoevaluación como estrategia de aprendizaje. *Revista de Didáctica Español Lengua Extranjera*. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=92152421008>
- Gryna, F. M., & H Chua, R. C. (2007). *Análisis y planeación de la calidad*. www.FreeLibros.me
- Hughes, O. (1996). Nueva gestión pública. In *Lecturas de gestión pública*.
- Ley Orgánica de Educación Superior, LOES, Registro Oficial Suplemento 298 (2010). <https://www.ces.gob.ec/documentos/Normativa/LOES.pdf>
- López, A. (2019). *La Nueva Gestión Pública: algunas precisiones para su abordaje conceptual*. <http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/INAPngpfinal.pdf>
- Mallar, M. Á. (2010). *La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente*. 7. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf> <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Hernández-Nariño, A., Comas Rodríguez, R., Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Hernández-Nariño, A., & Comas Rodríguez, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(2), 328–342. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>

- Nikulin, C., & Becker, G. (2015). Una metodología Sistémica y creativa para la gestión estratégica: Caso de Estudio Región de Atacama-Chile. *J. Technol. Manag. Innov*, 10(1). <http://www.jotmi.org>
- Orlando, L., & Ibañez, O. (2008). *Manual de Procesos y Procedimientos*. 10–12.
- Perez, A. (2019). *Bases teóricas y beneficios de la gestión por procesos*. <https://www.researchgate.net/publication/336927669>
- Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Superior, Registro Oficial Suplemento 526 (2011). <https://www.ces.gob.ec/wp-content/uploads/2019/10/Reglamento-General-a-la-LOES.pdf>
- Rivera Porras, D. A., Rincón Vera, J. E., & Flórez Gamboa, S. R. (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *Revista Espacios*, 39. <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/2166>
- Rodríguez, R., & Pérez, D. (2018, May 10). *Perfeccionamiento de la Gestión por Procesos en una Universidad*. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082018000200006
- Roth, A.-N. (2002). *Políticas públicas : formulación, implementación y evaluación*. Ediciones Auroras.
- Silverio, R., & Lazo, M. (2012). *Diagnóstico de proceso basado en el descubrimiento de subprocesos*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362012000200005
- Simkin, H., & Becerra, G. (2013). El proceso de socialización. Apuntes para su exploración en el campo psicosocial. *Ciencia, Docencia y Tecnología*, XXIV, 119–142. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14529884005>
- Tejedor, B. (2018). *Estructura del sistema de gestión de calidad de acuerdo a las normas ISO 9001*. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22480/1/Estructura%20del%20sistema%20de%20gestion%20de%20calidad%20de%20acuerdo%20con%20la%20norma%20ISO%209001.pdf>
- Universidad Nacional de Loja. (2019a). *Estatuto Orgánico*. Universidad Nacional de Loja. <https://www.unl.edu.ec/sites/default/files/archivo/2020->

01/ESTATUTO%20ORGANICO%206-11-
2019%2C%20VALIDADO%20POR%20EL%20CES.PDF

Universidad Nacional de Loja. (2019b). *Plan Estratégico de Desarrollo Institucional*.
<https://unl.edu.ec/sites/default/files/archivo/2019-11/pedi-2019-2023.pdf>

Universidad Nacional de Loja. (2020). *Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos*.
<https://unl.edu.ec/sites/default/files/archivo/2021-06/REGLAMENTO%20ORGA%CC%81NICO%20POR%20PROCESOS%20DE%20LA%20UNL-APROBADO%20OCS%20SESION%CC%81N%20EXTRA.%2013-10-2020%20CON%20CERTIFICACION%CC%81N-signed-signed-signed.pdf>

Universidad Nacional de Loja. (2021). *Reglamento de régimen académico*.
<https://unl.edu.ec/sites/default/files/archivo/2021-06/REGLAMENTO%20DE%20RE%CC%81GIMEN%20ACADE%CC%81MICO%20DE%20LA%20UNL-APROBADO%20OCS%2027-01-2021-DEFINITIVO%20%281%29.docx-signed-signed-signed%20%281%29.pdf>

Universidad Nacional de Loja. (2022). *Instructivo para el aseguramiento de la calidad institucional, de carreras y programas de posgrado*.

Villaruel Sikujara, K., & Hernández Mayea, T. (2019). Fundamentos históricos de procesos de autoevaluación y certificación en Bolivia. *Fides et Ratio - Revista de Difusión Cultural y Científica de La Universidad La Salle En Bolivia*, 17(17), 165–192.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2019000100009&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Zambrano, M., & Molina, L. (2017). Diagnóstico situacional del Gobierno de las Tecnologías de Información. Caso Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. *Revista Ciencia UNEMI*, 10.

11. Anexos

Anexo 1 *Formato de la entrevista semiestructurada*

Ficha de entrevista para el diagnóstico situacional actual del subproceso habilitante de asesoría “autoevaluación” para la gestión por resultados en la dirección de aseguramiento de calidad de la Universidad Nacional de Loja, año 2022

Datos del Entrevistador

Nombres y Apellidos: _____

Datos del Entrevistado

Nombres y Apellidos: _____

Instrucción Académica: _____

Cargo Institucional: _____

Fecha de Entrevista: _____

Presentación y propósito:

Reciba un cordial saludo de la estudiante de 8vo ciclo de la Carrera de Administración Pública, los motivos de la presente entrevista son los siguientes:

- ✚ Efectuar un análisis interno y externo del subproceso habilitante de asesoría de “autoevaluación” permitiendo como resultado la elaboración de un Diagnóstico Situacional del subproceso.
- ✚ Analizar las tareas, responsabilidades, entradas, salidas y requerimientos del subproceso habilitante de asesoría de “Autoevaluación” permitiendo como resultado la elaboración de un Manual del Subproceso antes mencionado.

Indicaciones generales:

- ✚ Las preguntas son abiertas, por tanto, las respuestas no son limitadas a un solo tema en concreto.
- ✚ Se pueden generar más interrogantes en el transcurso de la entrevista.
- ✚ No existe tiempo establecido para la contestación de las interrogantes.

O1: Diagnosticar la situación actual de los subprocesos habilitantes de asesoría “Autoevaluación” para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja, año 2022.

Preguntas para el proveedor

1. ¿El departamento de Aseguramiento de la Calidad cuenta con un organigrama, de ser el caso describa?
2. ¿Cuántos y cuáles son los procesos y subprocesos existentes en el departamento al que representa?
3. ¿Cuáles son los medios de verificación que garantizan el cumplimiento de los servicios que ofrece el departamento?
4. ¿Cuáles son las oportunidades y amenazas que se presentan en el departamento a cargo?
5. ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades que se presentes en el departamento a cargo?

Pregunta para los transformadores

1. ¿Cuál es la finalidad del subproceso habilitante de asesoría “Autoevaluación”?
2. ¿Cómo se encuentra formulados los subprocesos de “Autoevaluación”?
3. ¿Cuáles son las leyes, reglamentos y normas externas aplicables al procedimiento que respaldan para dar cumplimiento con el subproceso de “Autoevaluación”?
4. ¿Cuáles son los reglamentos y normas internas aplicables al procedimiento que respaldan para dar cumplimiento con el subproceso “Autoevaluación”?
5. ¿Cuáles considera usted son las fortalezas y debilidades que se presenta en el subproceso “Autoevaluación”?
6. ¿Cuáles considera usted son las oportunidades y amenazas que se presenta en el subproceso “Autoevaluación”?
7. ¿Cuáles han sido las dificultades que ha presentado el subproceso “Autoevaluación”?
8. ¿Qué acciones considera usted que se deberían implementar para mejorar el subproceso “Autoevaluación”?
9. ¿Cuenta con un manual el subproceso “Autoevaluación” de no ser el caso cual es la causa?
10. ¿Considera usted que la elaboración del manual ayudaría a sistematizar la ejecución de las actividades de los subprocesos “Autoevaluación”?

Pregunta Especificas para usuarios internos

1. ¿Conoce usted cual es la finalidad del subproceso habilitante de asesoría “Autoevaluación”?
2. ¿Conoce usted como se aplica el subproceso “Autoevaluación”?

3. ¿Conoce cuáles son las leyes, reglamentos y normas externas para que se realicen el subproceso “Autoevaluación”?
4. ¿Cuáles han sido dificultades que ha presentado el subproceso de “Autoevaluación”?
5. ¿Qué recomendaciones daría usted para la mejora del subproceso “Autoevaluación”?
6. ¿Usted en su visita en la dirección de aseguramiento le han brindado un manual del subproceso “Autoevaluación”?

Conclusión y despedida:

Agradezco su participación en el desarrollo de esta entrevista, sepa que gracias a la información que usted ha proporcionado, la Dirección de Aseguramiento de la Calidad podrá mejorar su gestión administrativa dentro de su subproceso, así mismo, es importante recalcar que este es un proceso de mejora constante por lo cual le pido que, en caso de ser necesario, pueda colaborar en otra entrevista. Muchas gracias.

Revisado y firmado:

Ing. Diana Larreategui, Mgs

Tutora del trabajo de integración

Vilma Katiuzka Romero Pujapat

Autor del trabajo de integración

Anexo 2 Ficha de observación aplicada

Hora y fecha de inicio: _____

Hora y fecha de finalización: _____

Escenario: _____

Tabla 8 Ficha de observación para el diagnóstico situacional del subproceso habilitante de asesoría “autoevaluación” para la gestión por resultados, año 2022

ELEMENTOS DEL SUBPROCESO	DESCRIPCIÓN	SÍ	MEDIANAMENTE	NO	OBSERVACIONES
Entrada (inputs)	<p>El subproceso habilitante de asesoría de “autoevaluación” se encuentra plasmado y cumple con lo establecido en el reglamento de la Universidad Nacional de Loja.</p> <p>El subproceso habilitante de asesoría de “autoevaluación” cuenta con un programa o proyecto fijado.</p> <p>Los responsables de las entradas del subproceso habilitante de asesoría de “autoevaluación” se encuentran definidos apropiadamente.</p> <p>Las entradas (inputs) del subproceso habilitante de asesoría de “autoevaluación” se encuentran definidas claramente.</p>				
Recursos	<p>El subproceso habilitante de asesoría de “autoevaluación” define apropiadamente a sus responsables.</p> <p>El subproceso habilitante de asesoría de “autoevaluación” establece de forma correcta los roles.</p> <p>El subproceso habilitante de asesoría de “autoevaluación” cuenta con el apoyo necesario del personal.</p> <p>El subproceso habilitante de asesoría de “autoevaluación” cuenta con la tecnología necesaria para levantar la información.</p>				
Control	<p>Las actividades del subproceso habilitante de asesoría de “autoevaluación” se encuentran establecidos correctamente.</p> <p>Los responsables subproceso habilitante de asesoría de “autoevaluación” cuenta con un óptimo nivel de experiencia.</p>				

**Salida
(outputs)**

El subproceso habilitante de asesoría de “autoevaluación” cuenta con libre acceso para el usuario.

El subproceso habilitante de asesoría de “autoevaluación” cuenta con un registro de información adecuado.

El subproceso habilitante de asesoría de “autoevaluación” cuenta con un buzón de reclamos y requerimientos.

Existe un ambiente laboral favorable en el departamento responsable subproceso habilitante de asesoría de “autoevaluación”

Las salidas (outputs) del subproceso habilitante de asesoría de “autoevaluación” están claramente definidas.

Los responsables de los outputs del subproceso habilitante de asesoría de “autoevaluación” están definidos de manera correcta.

Los responsables de las decisiones del subproceso habilitante de asesoría de “autoevaluación” están estructurados correctamente.

Los resultados del subproceso habilitante de asesoría de “autoevaluación” son socializados al público en general.

Los responsables realizan un seguimiento al subproceso habilitante de asesoría de “autoevaluación”.

Anexo 3 Resultados de las entrevistas aplicadas

Tabla 9 Resumen de las respuestas del proveedor del servicio

Preguntas	Respuestas
¿El departamento de Aseguramiento de la Calidad cuenta con un organigrama, de ser el caso describa?	No se cuenta con un organigrama de manera formal pero sí se tiene constituida la coordinación con un coordinador general, con analistas de evaluación y secretaria.
¿Cuántos y cuáles son los procesos y subprocesos existentes en el departamento al que representa?	Proceso de evaluación institucional liderado por el rector, vicerrectora, decanos y autoridades sustantivas, proceso de autoevaluación de carreras, programas y posgrados, proceso de evaluación curricular de los programas y posgrados, proceso de evaluación del desempeño docente de este proceso se está realizando un manual instructivo que implique recoger toda la información necesaria, proceso seguimiento a los planes de mejora esto se realiza después de la evaluación interna y externa luego de que el CACES brinda el informe para el mejoramiento.
¿Cuáles son los medios de verificación que garantizan el cumplimiento de los servicios que ofrece el departamento?	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Informes ✚ Lineamientos metodológicos ✚ Guías, formatos y anexos ✚ Observaciones a los informes
¿Cuáles son las oportunidades y amenazas que se presentan en el departamento a cargo?	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Oportunidades: identificar las fortalezas y debilidades académicas logrando con esto corregir para un futuro. ✚ Amenazas: la disminución del presupuesto hacia la educación superior
¿Cuáles son las fortalezas y debilidades que se presentes en el departamento a cargo?	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Fortalezas: tener los documentos digitalizados mediante la plataforma del CIES. ✚ Debilidades: falta de tiempo por parte de los responsables a cargo de los procesos.

Tabla 10 Resumen de las respuestas de los transformadores

Pregunta 1	¿Cuál es la finalidad del subproceso habilitante de asesoría “autoevaluación”?
Respuestas	Ayudar a un mejoramiento continuo generando el principio de calidad que estable la LOES que es el aseguramiento de la calidad. Las autoevaluaciones nos permiten poder identificar tanto fortalezas como debilidades viendo cómo se está desarrollando los procesos académicos dentro de la universidad y sobre todo estar preparados para los procesos externos de acreditación.
	La finalidad es garantizar la calidad dentro de la institución, asegurar la calidad es decir no esperar siempre a qué existan procesos externos que sorprenda a la institución y con el subproceso de autoevaluación logramos estar listos para cualquier proceso porque ya se conocería el cómo estamos y lo que se puede mejorar.
	Conocer las fortalezas y debilidades de cada carrera con este proceso de autoevaluación.
	La finalidad es que aparezcan todas las debilidades de la carrera y en base a esto se hace un plan de mejoras. La autoevaluación nos ayuda a determinar que se puede superar, que es lo que se ha superado y lo que se sale de las manos de la carrera entonces aquello que se puede superar es lo que se plantea dentro del plan de mejoras y lo que ya se ha superado se considera como una oportunidad para continuar.
	Determinar posibles debilidades o falencias en los procesos internos de gestión docencia, investigación, vinculación con la sociedad en temas institucionales para poder generar acciones que permitan superar estas debilidades en un mediano plazo, es decir la autoevaluación contribuye a los procesos de mejora continua que buscan el aseguramiento de la calidad.
Pregunta 2	¿Cómo se encuentra formulado el subproceso habilitante de asesoría “autoevaluación”?
Respuestas	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Las autoridades hacen la petición de la evaluación interna. ✚ Se realizan las comisiones pertinentes en el departamento evaluación y aseguramiento de la calidad. ✚ La coordinación designa a los analistas quienes serán responsables de dar la asesoría pertinente. ✚ Se realiza un cronograma de actividades como máximo en ello 3 meses para el proceso en sí. ✚ Se realiza una semana de autoevaluación coordinando conjuntamente con la comisión general, los comités y los informantes claves.
	✚ El instructivo es una guía de referencia en dónde se conoce cada paso para el subproceso de autoevaluación
	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Recopilación de la información ✚ Revisión de la información ✚ La semana de autoevaluación
	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Solicitud a la coordinación de una autoevaluación. ✚ Reunión con la comisión, comités y la coordinación. ✚ Una inducción del proceso de autoevaluación ✚ Recopilación de la información acorde como lo establece el CACES. ✚ La coordinación realiza una revisión de la información recopilada. ✚ En una semana se realiza el proceso de autoevaluación institucional, carreras o programas de posgrado.
	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Recopilación de la información establecido en el modelo genérico ✚ Socialización a los comités, comisiones y actores claves sobre la semana de autoevaluación ✚ Semana de autoevaluación ✚ Redacción del informe final y entrega a la autoridad competente para su aprobación.
Pregunta 3	¿Cuáles son las leyes, reglamentos y normas externas aplicables al procedimiento que respaldan para dar cumplimiento con el subproceso habilitante de asesoría “autoevaluación”?
Respuestas	✚ Ley orgánica de educación superior.

	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Reglamento de régimen académico del CES. ✚ Reglamento del régimen académico que establece el CACES. ✚ CES, SENECYT. ✚ CACES estos organismos dan las directrices. ✚ Ley orgánica de educación. ✚ Reglamento de régimen académico del CES. ✚ Ley Orgánica de Educación Superior. ✚ Reglamento de autoevaluación del CACES. ✚ Instructivo para los procesos de autoevaluación.
Pregunta 4	¿Cuáles son los reglamentos y normas internas aplicables al procedimiento que respaldan para dar cumplimiento con el subproceso “Autoevaluación”?
Respuestas	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Estatuto orgánico de la Universidad Nacional de Loja. ✚ Reglamento del régimen académico de la UNL que establece que las carreras debe evaluarse cada 2 años. ✚ Instructivo para el aseguramiento de la calidad institucional, de carreras y programas de posgrado de la UNL.
	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Estatuto orgánico de la Universidad Nacional de Loja ✚ Reglamento del régimen académico de la UNL. ✚ Normativa institucional.
	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Estatuto orgánico de la Universidad Nacional de Loja. ✚ Reglamento del régimen académico de la UNL. ✚ Instructivo para el aseguramiento de la calidad.
	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Estatuto orgánico de la Universidad Nacional de Loja. ✚ Reglamento del régimen académico de la UNL.
Pregunta 5	¿Cuáles considera usted son las fortalezas y debilidades que se presenta en el subproceso “Autoevaluación”?
Respuestas	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Fortalezas: Personal capacitado con mucha experiencia y recursos económicos necesarios. ✚ Debilidades: Falta de carga horaria en el personal y falta de convicción ante el subproceso.
	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Debilidades: los docentes no cuentan con la carga horaria para realizar el subproceso por ello se manejan espontáneamente. ✚ Fortalezas: permite la mejora en cada carrera y estar preparados para una acreditación.
	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Fortalezas: las carreras si cuentan con lo que establece la normativa del CACES. ✚ Debilidades: el proceso no cuenta con carga horaria en los docentes
	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Fortalezas: personal capacitado ✚ Debilidades: falta de cultura de evaluación
	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Fortalezas: Se cuenta con los formatos, herramientas y metodologías para poder desarrollar las autoevaluaciones. ✚ Debilidades: Basarse de modelos preestablecidos por el CACES particularmente para las carreras, los modelos no se encuentran actualizados.
Pregunta 6	¿Cuáles considera usted son las oportunidades y amenazas que se presentan en el subproceso “autoevaluación”?
Respuestas	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Oportunidades: estar preparados para un proceso de acreditación externa y obtener un reconocimiento a nivel de la región sur. ✚ Amenazas: no acreditar a nivel de universidad, de carreras, programas y posgrados
	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Amenazas: la no acreditación de la institución y de las carreras. ✚ Oportunidades: Acreditar la evaluación externa y una guía de autoevaluación por parte de los funcionarios del estado.
	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Amenazas: no acreditar en la evaluación externa. ✚ Oportunidades: expansión con la acreditación en la región sur.
	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Oportunidad: estar preparados para las evaluaciones externas. ✚ Amenazas: Que los actores claves no sean objetivos al momento de autoevaluar.

	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Amenazas: Depender de los lineamientos generales del CACES por lo que cuando existe cambios de autoridades se debe modificar y no se trabaja con documentos constantes. ✚ Oportunidades: Cumplir con los que establece la LOES y la mejora continua de la institución.
Pregunta 7	¿Cuáles han sido las dificultades que ha presentado el subproceso “Autoevaluación”?
Respuestas	La mayor dificultad es el tiempo debido a que como no se tiene carga horaria para este proceso más suele ser voluntario entonces cuando se realiza el proceso de autoevaluación a lo mejor no se evidencia lo que la carrera posee.
	Falta de tiempo por parte de los docentes debido a la carga horaria que no tienen.
	Algunas carreras no cuentan con los archivos para presentar en la fase de la recopilación de las evidencias y la traba de que los docentes no cuentan con carga horaria para realizar este proceso.
	Que no existe cultura de autoevaluación por lo que las autoridades de manera general consideran una pérdida de tiempo y muchas de las veces no presentan las evidencias necesarias.
	La falta de colaboración de parte de los docentes debido a que no tienen una carga horaria para este subproceso y otra dificultad ha sido con los actores claves que muchas de las veces se han puesto a la defensiva por lo que mal interpretan el subproceso de autoevaluación.
Pregunta 8	¿Qué acciones considera usted que se deberían implementar para mejorar el subproceso habilitante de asesoría “autoevaluación”?
Respuestas	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Las autoridades le den la importancia y la responsabilidad que merece el subproceso de autoevaluación. ✚ Que se analice al subproceso como una oportunidad mas no como una pérdida de tiempo.
	Recomendar a la coordinación de docencia para que se distribuya las horas a los docentes para que se puedan dedicar a la autoevaluación.
	Que para mayor facilidad exista una nube institucional en donde se encuentre ya todos los documentos digitalizados que se solicitara para el proceso de autoevaluación. Que exista capacitación constante para la carga de la información.
	Que cada carrera sea consciente de la necesidad de recoger las evidencias de acuerdo al modelo de evaluación, las que cuentan con modelo propio acorde a eso y las que no que se rijan al modelo genérico que esto se realice al finalizar cada periodo académico.
	Que la Coordinación pueda generar modelos propios adaptados a la realidad de la universidad y se pueda operativizar de mejor manera los subprocesos de autoevaluación particularmente en las carreras y programas de posgrado.
Pregunta 9	¿Cuenta con un manual el subproceso “autoevaluación” de no ser el caso cual es la causa?
Respuestas	No, debido a la carencia de tiempo.
	No, actualmente solo contamos con un instructivo.
	No, solamente con un modelo de autoevaluación el cual es aprobado y designa el CACES.
	No, solamente se cuenta con una especie de hoja de ruta denominada como procedimiento previo a la autoevaluación.
	No cuenta con un manual debido a que éste su proceso se está nuevamente retomando.
Pregunta 10	¿Considera usted que la elaboración del manual ayudaría a sistematizar la ejecución de las actividades del subproceso habilitante de asesoría “autoevaluación” y por qué?
Respuestas	Po supuesto que sí, debido a que será una guía y servirá de orientación.
	Claro que sí, porque en ello estarían los procedimientos y las delimitaciones del subproceso de autoevaluación.
	Sí, porque se les pondría paso por paso cada procedimiento que se llevara a cabo.

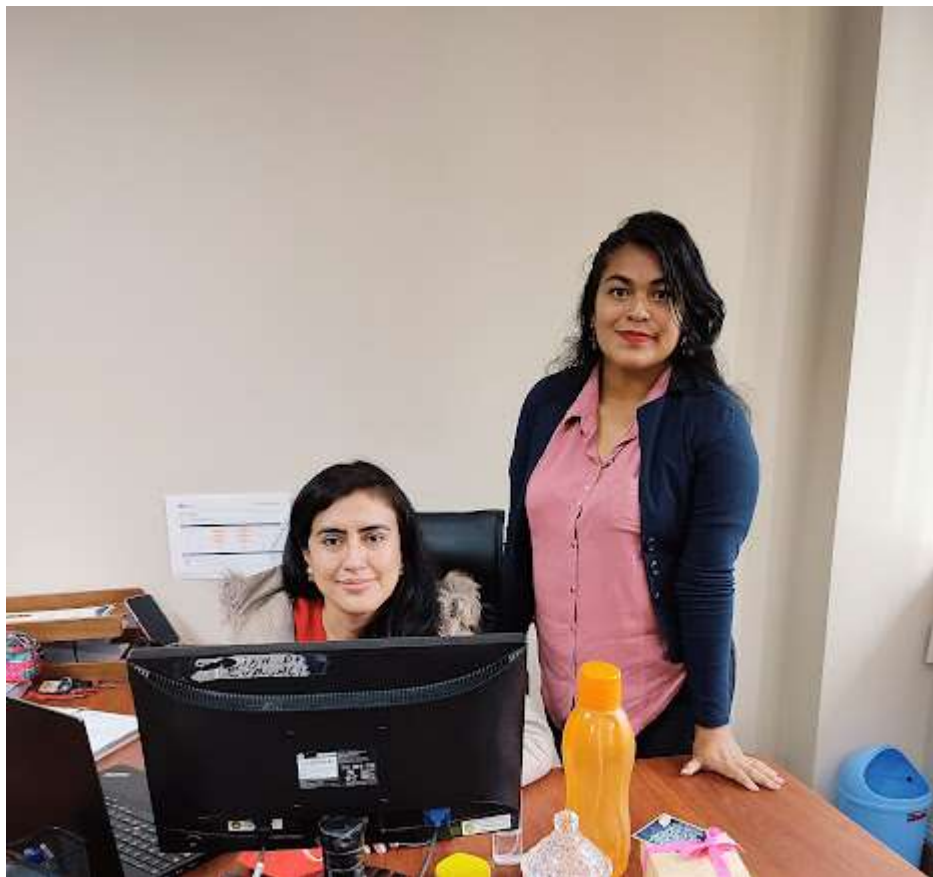
	Si, debido a que nos respaldaría cuando la institución o carrera nos solicite un proceso de autoevaluación.
	Sí, debido a que es parte de la estructura básica de cualquier institución y este documento contiene los lineamientos y las pautas para que toda la comunidad universitaria conozca sus funciones.

Tabla 11 Resumen de las preguntas al cliente interno

Preguntas	Respuesta
¿Conoce usted cual es la finalidad del subproceso habilitante de asesoría “Autoevaluación”?	La finalidad del proceso de auto evaluación es asegurar la calidad que prestan los servicios de la unidad académica particular las funciones sustantivas de docencia de gestión académica la calidad de los docentes en el criterio académico, la gestión institucional curricular y el criterio de pertinencia estos factores nos ayuda a tener la oferta educativa actualizada pertinente a la profesión fortaleciendo los recursos.
¿Conoce usted como se aplica el subproceso “Autoevaluación”?	Los pasos que se han seguido son: <ul style="list-style-type: none"> ✚ La comunicación formal con la Coordinación General de Evaluación de la Universidad ✚ Se conforman unas comisiones especiales por criterio ✚ Pasamos a una etapa de socializaciones y acuerdos previos ✚ Continuamos con la semana de autoevaluación, se analiza la información y se presenta los resultados de forma legalizada a la Coordinación General y ellos hacen el informe general.
¿Conoce cuáles son las leyes, reglamentos y normas externas para que se realicen el subproceso “Autoevaluación”?	No las conozco a detalle, pero las puedo referenciar: <ul style="list-style-type: none"> ✚ El Estatuto de la Universidad Nacional de Loja ✚ Estatuto en el Régimen Académico ✚ Un reglamento de qué todos en la Universidad son los responsables de que las autoevaluaciones de las carreras sean verificables transparentes y sobre todo útil.
¿Cuáles han sido dificultades que ha presentado el subproceso de “Autoevaluación”?	Una dificultad es suspender actividades previstas que hace que aumente el trabajo al estar pendientes de la autoevaluación, otra dificultad es el tiempo de coordinación para planificar y ejercer la autoevaluación ya que esto nos toma tiempo y días para realizarlos y hace que el trabajo sea el doble.
¿Qué recomendaciones daría usted para la mejora del subproceso “Autoevaluación”?	La mejor recomendación es que previo a la autoevaluación todos los factores estén previamente relacionados con el tema y de la importancia que tiene la autoevaluación para así facilitar los procesos y tener buena calidad de los resultados que nos van a ayudar a mejorar ya que estamos en la obligación reglamentaria en hacer ese tipo de planes y procesos cada dos años
¿Usted en su visita a la Coordinación de aseguramiento le han brindado un manual del subproceso “Autoevaluación”?	He visitado y solicitado información que establecen procedimientos más no conozco un documento técnicamente elaborado como tal.

Anexo 4 Fotografías aplicando los instrumentos







Anexo 5 Convocatoria a la socialización

**SOCIALIZACIÓN DEL MANUAL DE
AUTOEVALUACIÓN**

La estudiante de Octavo ciclo de la carrera de
Administración Pública
INVITA

Fecha: 27 de julio de 2022
HORA: 15:00
LUGAR: Coordinación de Evaluación y Aseguramiento
de la Calidad



Vilma Katiuzka Romero

Mail client interface showing an email titled "INVITACIÓN A LA SOCIALIZACIÓN DEL MANUAL 'AUTOEVALUACIÓN'".

de: VILMA KATIUZKA ROMERO PUJUPAT <vilma.romero@unl.edu.ec>
para: Raquel Verónica Hernández Ocampo <raquel.hernandez@unl.edu.ec>, Diana Alexandra Larreategui Moreno <diana.larreategui@unl.edu.ec>, Gladiz Antonieta Salazar Atencio <gasalazara@unl.edu.ec>, Mateo Bravo <mateo.bravo@unl.edu.ec>, Giovanni Castillo <gcastillo@unl.edu.ec>, Alex Augusto Moreno Carrión <alex.moreno@unl.edu.ec>
cc: JOHANNA KATHERINE ORDOÑEZ GARRIDO <johanna.k.ordonez@unl.edu.ec>, Marcia Ortega <marcia.ortega@unl.edu.ec>
fecha: 27 jul 2022, 13:07

Reobran un cordial saludo de la estudiante de Octavo ciclo de la carrera de Administración Pública. Muy agradecida espero contar con su asistencia.

Responder Responder a todos

Anexo 6 Material de exposición para la socialización



Objetivo:

Contar con un manual actualizado que proporcione a la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Nacional de Loja una guía clara, uniforme y estandarizada en conformidad con la normativa legal correspondiente para el desarrollo eficiente de sus funciones, con el fin de encaminar el desarrollo progresivo de la institución

Políticas

- Estatuto Orgánico de la Universidad Nacional de Loja
- Plan de Estratégico de Desarrollo Institucional
- Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Universidad Nacional de Loja
- Instructivo para el Aseguramiento de la Calidad Institucional, De Carreras y Programas de Posgrado de la Universidad Nacional de Loja

Consideraciones de actualizaciones

La coordinación y actualización del presente manual estará a cargo de la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad considerando los siguientes puntos:

- ❖ La actualización se llevará de acuerdo a lo que estipulen las normas, debiendo llevarse a cabo únicamente cuando existan reformas a la mismas para garantizar la legalidad del proceso.
- ❖ Se deberán definir de manera precisa los responsables, así como sus respectivos roles, considerando la denominación institucional.
- ❖ Se deberá definir de manera precisa las entradas y salidas verificables del subproceso, considerando la coherencia con el desarrollo de las actividades.
- ❖ Se deberá definir de manera precisa las actividades, así como su orden, el responsable de llevarlas a cabo, el sistema informático en donde se realizan, su tiempo estimado de ejecución, su frecuencia, y los anexos generados en cada una de estas.
- ❖ El (la) Coordinadora(a) de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad, asesorará en la revisión y aprobación de la actualización del manual.

Esquema del macroproceso



Responsables

1. Comisiones del procedimiento previo al proceso de Autoevaluación Institucional, de Carreras y Programas de Posgrado
2. Comisión General de Autoevaluación Institucional
3. Comisión General de autoevaluación de carrera y programa de posgrado
4. Comités de autoevaluación institucional, de carreras y programas de posgrado
5. Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad
6. Informantes Claves

Marco legal (leyes, reglamentos y normas aplicables)

No	Marco legal (leyes, reglamentos y normas aplicables)
1	Constitución de la República del Ecuador 2008 TÍTULO VII, RÉGIMEN DEL BUEN VIVIR + Sección primera, Educación Art 346, 353 y 355
2	Ley Orgánica de Educación Superior, LOES TITULO I ÁMBITO, OBJETO, FINES Y PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR • CAPITULO 3, PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, Art. 15 TITULO V CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR • CAPITULO 1, DEL PRINCIPIO DE CALIDAD, Art. 94, 95, 96 y 96.1
3	Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Superior • CAPITULO V, DE LA TIPOLOGÍA, Artículo 25
4	El Reglamento Interno del CACES • Expedido mediante Resolución No. 011-SE-05- CACES-2019 de 11 de junio de 2019, en el literal e) del artículo 7

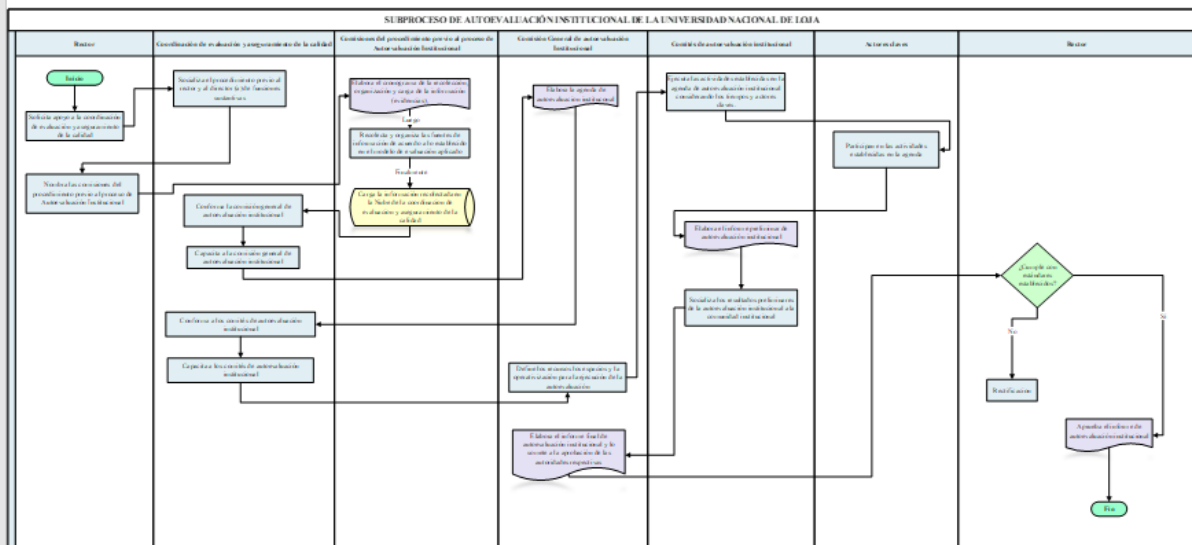
Educamos para Transformar

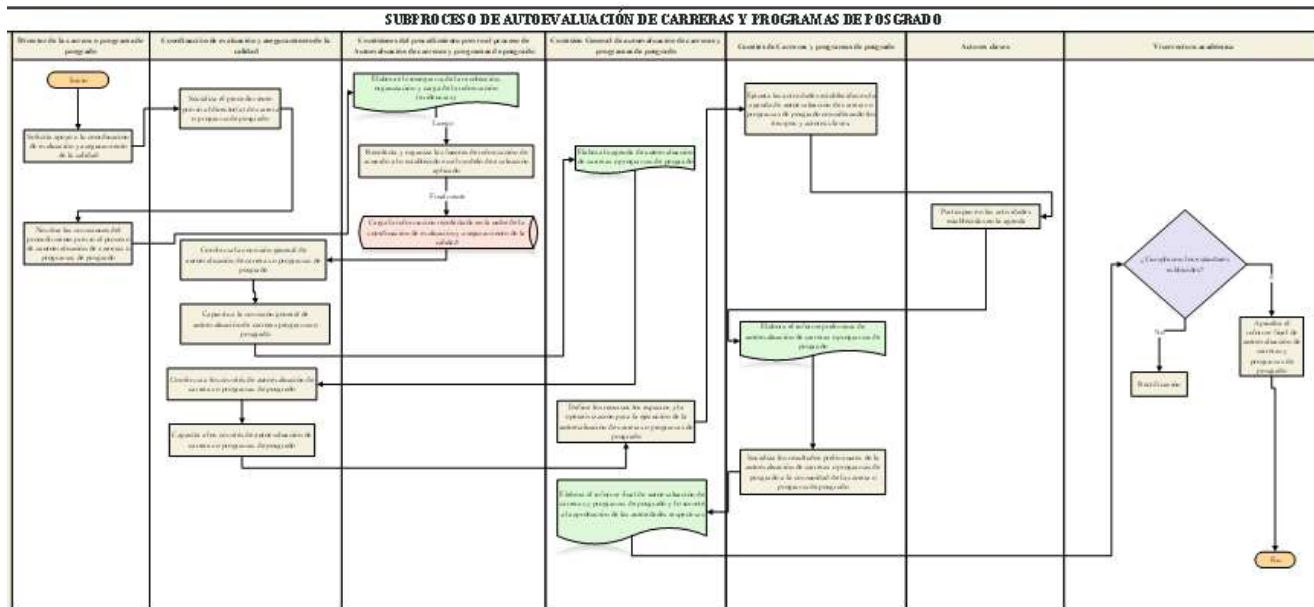
Entradas verificables

Nombre	Criterios de aceptación	Origen
Solicitud a la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad para la Autoevaluación Institucional	Oficio recibido	Rector
Solicitud a la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad para la autoevaluación de carreras y programas de posgrado		Director de carrera o programa de posgrado

Educamos para Transformar

Nombre	Criterios de aceptación	Origen	Referencia
Informe final de Autoevaluación Institucional	Informe final aprobado y vigente	Rector	Formato del informe de autoevaluación de
Informe final de Carreras y Programas de Posgrado		Vicerrector (a) académico (a)	





Indicadores

Característica	Descripción
Nombre	Indicador de eficiencia
Descripción	Sirve para medir la autoevaluación conforme a la eficiencia vinculadas al mismo.
Forma de calculo	$\frac{\text{Autoevaluaciones ejecutadas}}{\text{Presupuesto para la autoevaluación}} \times \text{tiempo empleado}$
Periodo de medición	Bienalmente

Característica	Descripción
Nombre	Indicador de calidad
Descripción	Instrumentos de medición que la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad utiliza para evaluar la calidad de sus servicios.
Forma de calculo	$\frac{\# \text{ Autoevaluaciones ejecutadas}}{\# \text{ de autoevaluaciones planificadas}} \times 100$
Periodo de medición	Bienalmente

Característica	Descripción
Nombre	Indicador de eficacia
Descripción	La Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad utiliza este instrumento para medir la autoevaluación conforme a la eficacia.
Forma de calculo	$\frac{\# \text{ de informes aprobados}}{\# \text{ de subprocesos de autoevaluación realizados}} \times 100$
Periodo de medición	Bienalmente

Característica	Descripción
Nombre	Indicador de carga de las fuentes de información
Descripción	Instrumento de medición que utiliza la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad para verificar la información que brindan la institución, carrera y programa de posgrado para llevar a cabo la autoevaluación.
Forma de calculo	$\frac{\# \text{ de fuentes de información en la nube}}{\# \text{ de fuentes de información del modelo aplicado}} \times 100$
Periodo de medición	Bienalmente

Anexo 7 Fotografías de la socialización



Anexo 8 Acta de socialización

ACTA DE SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA DEL MANUAL A LA COORDINACIÓN DE EVALUACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Reunión para la socialización de la propuesta del Manual del Subproceso de Autoevaluación para la Gestión por Resultados de la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Nacional de Loja

Fecha: miércoles 27 de Julio del 2022

Hora: 15:00

Lugar: Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad

Tema: Socialización de la propuesta del “Manual del Subproceso de Autoevaluación”

RESPONSABLE DE LA SOCIALIZACIÓN

Nombres y Apellidos: Vilma Katiuzka Romero Pujapat

Cargo: Estudiante de la Carrera de Administración Pública

OBJETIVO DE LA SOCIALIZACIÓN

- ✚ Socializar la propuesta del manual de proceso como parte del desarrollo del proyecto de integración curricular o titulación, donde se refleje los medios de verificación de cada una de las actividades que se ejecutan en este subproceso y garantice la transparencia, la eficiencia y eficacia de los mismos.
- ✚ Concluir con un espacio de preguntas y recomendaciones por parte de los integrantes de la Coordinación de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad.

ORDEN DEL DÍA

- ✚ Saludo de bienvenida por parte de la estudiante Srta. Vilma Katiuzka Romero Pujapat
- ✚ Socialización del Manual del subproceso habilitante de asesoría de “Autoevaluación” para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja
- ✚ Conclusiones y recomendaciones por parte de los integrantes de la Coordinación y asistentes de la reunión.

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

Se da inicio con la reunión programada a las 15:00 del día 27 de julio del 2022, con el saludo de bienvenida por parte de la estudiante la Srta. Vilma Katiuzka Romero Pujapat, a continuación se procede a socializar la propuesta del Manual del subproceso habilitante de asesoría de “Autoevaluación” para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja; en el transcurso de la exposición los encargados realizaron las sugerencias y recomendaciones pertinentes para la validación del manual, para finalizar la Coordinadora agradeció y felicito a la estudiante por aportar con sus conocimientos y dejar constancia del trabajo como propuesta para la Coordinación y beneficio para toda la comunidad universitaria, la estudiante agradece a todos por haber otorgado la información pertinente y poder presentar esta propuesta de manual que beneficiara a los interesados del cómo se lleva a cabo este subproceso.

Tabla 12 Participantes de la socialización



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

1859 PARTICIPANTES DE LA SOCIALIZACIÓN

FUNCIONARIOS DE LA COORDINACIÓN DE EVALUACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD			
Nombres y apellidos	Cargo	Email	Firma
Ing. Raquel Verónica Hernández Ocampo	Coordinadora de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	raquel.hernandez@unl.edu.ec	 RAQUEL VERONICA HERNANDEZ OCAMPO
Lic. Gladiz Antonieta Salazar Atiencie	Asistente de Apoyo Académico	gasalazara@unl.edu.ec	 GLADIZ ANTONIETA SALAZAR ATIENCIE
Ing. Richard Giovanni Samaniego Castillo	Analista de Gestión Académica	gcastillo@unl.edu.ec	 RICHARD GIOVANNI CASTILLO SAMANIEGO
Lic. Sebastián Mateo Monroy Bravo	Servidor Administrativo 2	mateo.bravo@unl.edu.ec	Mateo Sebastián Bravo Monroy Firma digitalmente por Sebastián Mateo Monroy Por los 302 de los 30-04-11-2022
Ing. Alex Augusto Moreno Carrión	Especialista Administrativo de Gestión Académica	alex.moreno@unl.edu.ec	 ALEX AUGUSTO MORENO CARRION
INVITADOS A LA SOCIALIZACIÓN			
Ing. Diana Alexandra Larreategui Moreno	Docente de la Carrera de Administración Pública	diana.larreategui@unl.edu.ec	DIANA ALEXANDRA LARREATEGUI MORENO Firma digitalmente por Diana Alexandra Larreategui Moreno
Srta. Johanna Katherine Ordoñez Garrido	Estudiante de la Carrera de Administración Pública	johanna.k.ordonez@unl.edu.ec	Johanna Katherine Ordoñez Garrido Firma digitalmente por Johanna Katherine Ordoñez Garrido Por los 302 de los 30-04-11-2022

Vilma Katiuzka Romero Pujapat
Firmado digitalmente por Vilma Katiuzka Romero Pujapat
Versión de Adobe Acrobat Reader: 2022.001.20169

Srta. Vilma Katiuzka Romero Pujapat

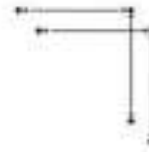
RESPONSABLE DE LA SOCIALIZACIÓN

Nota. Elaboración propia 2022



unl

Universidad
Nacional
de Loja



Loja, 01 de febrero de 2023

Lic. Marlon Armijos Ramírez Mgs,
**DOCENTE DE PEDAGOGIA DE LOS IDIOMAS
NACIONALES Y EXTRANJEROS – UNL**

CERTIFICA:

Que el documento aquí compuesto es fiel traducción del idioma español al idioma inglés del resumen del Trabajo de Integración Curricular titulado: **Formulación del subproceso habilitante de asesoría “autoevaluación” para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja, año 2022**, autoría de Vilma Katiuzka Romero Pujapat con CE: 1401173826, de la carrera de Administración Pública, de la Universidad Nacional de Loja.

Lo certifica en honor a la verdad y autorizo al interesado hacer uso del presente en lo que a sus intereses convenga.

Atentamente,

MARLON
RICHARD
ARMIJOS
RAMIREZ

Firmado digitalmente
por MARLON RICHARD
ARMIJOS RAMIREZ
Fecha: 2023.02.01
16:38:05 -05'00'

MARLON ARMIJOS RAMÍREZ
DOCENTE DE LA CARRERA PINE-UNL
1031-12-1131340
1031-2017-1905329



Educarnos para Transformar

