



1859



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Administración Pública

“Formulación del subproceso agregador de valor de “Desarrollo de la Docencia de Nivel de Grado” para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja, año 2022”

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

AUTORA:

Angie Camila Aguilar Torres

DIRECTOR:

Ing. Tania Elizabeth Patiño Calderón, Mg. Sc

Loja – ecuador

2023

Certificación

Loja, 29 de mayo del 2023

Ing. Tania Elizabeth Patiño Calderón, Mg. Sc

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICO:

Que he revisado y orientado todo el proceso de la elaboración del Trabajo de Integración Curricular denominado: **“Formulación del subproceso agregador de valor de “Desarrollo de la Docencia de Nivel de Grado” 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 autoría por la estudiante **Angie Camila Aguilar Torres**, con **cédula de identidad Nro.1105904260**, 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. Tania Elizabeth Patiño Calderón. Mg. Sc

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Autoría

Yo, **Angie Camila Aguilar Torres**, declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y 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:

Cédula de identidad: 1105904260

Fecha: 03 de julio del 2023

Correo electrónico: angie.aguirre@unl.edu.ec

Teléfono o celular: 0962591529

Carta de autorización por parte de la autora, para consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica de texto completo, del Trabajo de Integración Curricular.

Yo, **Angie Camila Aguilar Torres**, declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular denominado: **“Formulación del subproceso agregador de valor de “Desarrollo de la Docencia de nivel de Grado” 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 de la siguiente manera 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 03 días del mes de julio del dos mil y veintitrés.

Firma_____

Autor: Angie Camila Aguilar Torres

Cédula: 1105904260

Dirección: Perú y Uruguay, Loja

Correo electrónico: angie.aguirre@unl.edu.ec

Teléfono: 0962591529

DATOS COMPLEMENTARIOS

Directora trabajo de integración curricular: Ing. Tania Elizabeth Patiño Calderón, Mg. Sc.

Dedicatoria

Primeramente, dedico al creador del universo y de la vida que me fortaleció espiritualmente para guiarme dándome conocimiento y sabiduría para orientar de buena manera este trabajo.

Esta investigación la he realizado gracias al apoyo permanente de mis padres Darwin Javier Aguilar y María Elena Torres, para quienes expreso mi gratitud permanente, de la misma manera, a mi hermana Daniela Alejandra Aguilar que me brindó su ayuda incondicional.

A mis abuelos Blanca Gallardo y Lautaro Torres, que gracias a su experiencia de docentes me brindaron orientación oportuna para que mi trabajo de tesis se complemente de la mejor manera. Asimismo, a mis abuelos paternos (+), quienes me guiaron a ser una mujer con valor y respeto hacia cualquier persona.

Finalmente, a Diego G. que ha estado conmigo desde el inicio brindándome apoyo emocional. Y a todas mis amigas de la universidad con quienes creamos un bonito vínculo y nos hemos apoyado mutuamente para concretar nuestro gran anhelo desde el primer ciclo.

Angie Camila Aguilar Torres

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Nacional de Loja, principalmente a la orientación que me brindaron mis docentes a lo largo de mi carrera, de igual manera, agradezco al personal de la coordinación de docencia por su ayuda incondicional y por brindarme todas las facilidades para lograr con éxito el desarrollo de mi tesis sin ninguna dificultad.

Y a todas las personas que de una u otra forma me proporcionaron su ayuda necesaria para concretar mi investigación.

Angie Camila Aguilar Torres

Índice de contenidos

Portada.....	i
Certificación.....	ii
Autoría	iii
Carta de autorización.....	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenidos.....	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de figuras.....	ix
Índice de anexos	x
1. Título.....	1
2. Resumen	2
2.1. Abstract.....	3
3. Introducción.....	4
4. Marco Teórico	6
4.1. Antecedentes.....	6
4.2. Gestión de la calidad en el sector público	7
4.2.1. Teoría de la calidad	7
4.2.2. Modelo de procesos horizontales.....	11
4.3. Marco conceptual	11
4.3.1. La gestión pública y su transformación a la Nueva Gestión Pública	12

4.3.2. Gestión por resultados.....	13
4.3.3. Gestión por procesos	15
4.3.4. Procesos	15
4.3.5. Diagrama de flujo de procesos	17
4.3.6. Manual	18
4.3.7. Diagnóstico.....	18
4.4. Marco Legal	19
4.4.1. Gestión de la calidad en el contexto ecuatoriano.	19
4.5. Marco Institucional.....	20
4.5.1. Gestión de la calidad en la Universidad Nacional de Loja	20
4.5.2. Clasificación de los procesos según el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos Universidad Nacional de Loja.....	21
5. Metodología.....	24
5.1. Tipos de investigación:.....	24
5.1.1. Por su nivel de profundidad.....	24
5.1.2. Por su naturaleza de datos e información	25
5.1.3. Por medios de obtención de datos.....	25
5.1.4. Por la mayor o menor manipulación de variables	26
5.1.5. Según el tipo de inferencia	26
5.1.6. Población.....	26
5.1.7. Técnicas de investigación.....	27
5.1.8. Recursos	27
6. Resultados	29
7. Discusión.....	99
8. Conclusiones	103
9. Recomendaciones	104
10. Bibliografía.....	105

11. Anexos	109
-------------------------	------------

Índice de Tablas

Tabla 1. Diferencia entre procesos y procedimientos.....	16
Tabla 2. Simbología del Diagrama ANSI.....	18
Tabla 3. Clasificación de los procesos UNL.....	22
Tabla 4. Manual del subproceso.....	96
Tabla 5. Matriz de condiciones.....	98

Índice de figuras

Figura 1. Trilogía de Juran.....	8
Figura 2 Ciclo Deming	9
Figura 3 Funciones Administrativas.....	10
Figura 4 Modelo de procesos horizontales.	11
Figura 5 Modelo de Gestión por Resultados	14
Figura 6 Gestión por resultados.....	14
Figura 7 Matriz FODA.....	19
Figura 8 . Propuesta de la estructura organizacional para la administración y gestión de la UNL.	21
Figura 9 Área de estudio.....	24
Figura 10 Población del subproceso en estudio.....	27
Figura 11 Ecosistema del Proceso Gestión de Docencia	29
Figura 12 Descripción de la estructura de Coordinación de Docencia.....	31
Figura 13 Diagnóstico Situacional FODA: Matriz de la Coordinación.....	32
Figura 14 Estructura del subproceso.....	33
Figura 15 Diagnóstico Situacional FODA: Matriz del subproceso.	34
Figura 16 Flujoograma de rutina literal r, s, t, w, aa, bb.) Planificación académica	37
Figura 17 Flujoograma de rutina literal v,x,z) Elaboración de Informes	38

Figura 18 Flujograma de validación literal u) sistematización de planes y programas de estudio.

..... 39

Índice de anexos

Anexo 1 Guía de observación para el diagnóstico y levantamiento de información del subproceso..... 109

Anexo 2 Guía de entrevista para el diagnóstico y levantamiento de información, aplicable para la Coordinadora/coordinador de Docencia 110

Anexo 3 Guía de entrevista para el diagnóstico y levantamiento de información, aplicable para actores claves del subproceso 111

Anexo 4 Guía de entrevista complementaria..... 112

Anexo 5 Mapa de problemas..... 114

Anexo 6 Metodología para el levantamiento de procesos de la UNL..... 114

Anexo 7 Matriz de guía aplicable a Coordinadora de docencia 141

Anexo 8 Matriz de guía de entrevista para actores claves..... 142

Anexo 9 Matriz de guía de entrevista complementaria..... 143

Anexo 10 Guía de observación 144

Anexo 11 Socialización de propuesta del manual 144

Anexo 12 Acta de socialización..... 145

Anexo 13 Entrevistas aplicadas a los actores claves de la UNL en el subproceso 146

Anexo 14 Guía para el levantamiento del subproceso..... 146

Anexo 15 Certificación de traducción de resumen 148

1. Título

Formulación del subproceso agregador de valor de “Desarrollo de la Docencia de Nivel de Grado” para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja, año 2022

2. Resumen

El fin del presente trabajo de investigación es demostrar la teoría de la gestión por procesos como una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos cuyo objetivo general es cumplir la estrategia elevando el nivel de satisfacción de los usuarios mediante la diagramación del subproceso y procedimientos de desarrollo de la docencia de nivel de grado de la Coordinación de Docencia en la Universidad Nacional de Loja. El desarrollo de la investigación se basó en el enfoque cualitativo mediante la observación de datos no cuantificables narrativos; asimismo, se basó en el diseño no experimental de tipo descriptivo. En los resultados se diagnosticó aspectos positivos y negativos, en donde se determinó las principales dificultades en la Coordinación de Docencia y en el subproceso ya mencionado, siendo urgentes de atender para optimizar tiempo en su desarrollo; de la misma manera, se especificó cada actividad y procedimiento dentro del subproceso, obteniendo como resultado un manual del subproceso para la Coordinación de Docencia, una vez socializado con las autoridades, se busca que sea aprobado y por ende aplicado vía resolución administrativa para que el departamento e institución logren una administración eficiente, eficaz y efectiva en las actividades que se desarrollan.

Palabras clave: gestión, proceso, procedimientos, manual del subproceso

2.1. Abstract

A key objective of this work is to demonstrate how process management can be used as a systemic approach to identifying, understanding, and increasing the value added by processes. Through the diagramming of the subprocesses and procedures for the development of undergraduate teaching at the National University of Loja, the strategy can be fulfilled by raising the level of user satisfaction. The research was based on qualitative approach through the observation of non-quantifiable narrative data; likewise, it was based on the non-experimental design of descriptive type. In the results, positive and negative aspects were diagnosed, where the main difficulties in the Teaching Coordination and in the aforementioned subprocess were determined, being urgent to attend to optimize time in its development; in the same way, each activity and procedure within the subprocess was specified, obtaining as a result a manual of the subprocess for Teaching Coordination. Once socialized with the authorities, it is sought to be approved and applied via administrative resolution. This is so that the department and institution achieve an efficient, effective and effective administration in the activities that are developed.

Key words: management, process, processes, procedures, and subprocesses.

3. Introducción

La gestión de la calidad, pública, por resultados y por procesos son temas de gran interés, además, se relacionan optimizando y asegurando la máxima eficacia, eficiencia y efectividad en su desempeño, así como también, el cumplimiento de sus objetivos y la mejora continua de sus instituciones; es un tema muy interesante al analizar y forjar en una investigación, ya que su fin es de manera sistemática identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos mismos que plasman cómo, cuándo, dónde y con qué se realizarán las actividades, con el objeto de mejorar la productividad, tiempo, calidad y costo, sin embargo la Universidad Nacional de Loja no cuenta con todos sus procesos esquematizados, es por ello, el fin de la presente investigación, en donde a partir del problema identificado en la Coordinación de Docencia se planteó el diseño de un manual para el subproceso de “desarrollo de la docencia de nivel de grado” como elemento de apoyo, describiendo las actividades que se realizan con el fin de agilizar los productos o resultados siendo una propuesta innovadora en el sector público y mejora continua.

En la investigación, el tema planteado es de gran importancia ya que constituye un elemento de soporte en el cumplimiento de las funciones de la Coordinación de Docencia, el cual se encarga del asesoramiento y apoyo académico, mediante el desarrollo del subproceso se dará cumplimiento al objetivo general, además como resultado se propuso una herramienta esencial en donde se describe el proceso a seguir de los diferentes productos y actividades que se desarrollan en el subproceso ya mencionado, así como también, el marco legal en el que se sustentan las mismas; de forma gráfica se realizó un flujograma, en donde se identificó a los responsables que intervienen y la secuencia de las actividades que se llevan a cabo.

La presente investigación, consta de la descripción teórica identificando las teorías y conceptos que se relacionan en la institución en estudio, además se planteó la metodología a usar en la toma de datos y descripción de los resultados, sin embargo, es importante mencionar que se basó en el enfoque cualitativo obteniendo información de tipo descriptiva de los involucrados en el subproceso mismos que son fundamentales para el desarrollo, permitiéndome responder a los objetivos planteados; finalmente se describió los resultados enlazados a los objetivos de la investigación en donde se comienza desde un objetivo general ya mencionado y posteriormente con los objetivos específicos que se complementan para el diagnóstico de la

situación actual en donde se realizó la investigación, la elaboración de un manual como propuesta de mejora y la socialización de la propuesta a los actores claves que intervienen.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones a la Coordinación de Docencia de la Universidad Nacional de Loja para su posterior aplicación según lo requiera la institución y contribuyendo a la mejora de la gestión por resultados, finalmente, el trabajo se complementa con la bibliografía y anexos.

4. Marco Teórico

4.1. Antecedentes

Partiendo desde el punto de vista administrativo, toda institución debería contar con un Manual para los procesos que se desarrollan, facilitando los procedimientos y que en los mismos no existan errores por falta de información, por ende, surge la necesidad de que las instituciones se preocupen por el mejoramiento continuo, sin embargo, existe escasez en la estandarización de manuales dentro de las mismas. La comunidad de la Universidad Nacional de Loja en los últimos años se ha visto en la necesidad de estandarizar dichos manuales en las diferentes áreas para que finalmente sean aprobados y difundidos, mejorando así la calidad de la universidad. Finalmente debido a la poca información de los manuales no existen investigaciones orientadas a la gestión de docencia, pero sí a la gestión por procesos, resultados y calidad mencionados en este tema investigativo. No obstante, me referiré a algunos de ellos.

Quintana (2015), en su Tesis de Grado titulada “Diseño de un manual de procesos para la gestión del abastecimiento en la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.” concluye que: El diseño de un manual... es de vital importancia, dados los múltiples beneficios que proporciona su uso adecuado, más aún cuando se requiere una estandarización en la ejecución de los procesos. (p.08)

De igual manera, Francés (2001) en su trabajo denominado “Estrategia para la Empresa en América Latina”, concluyó que el diagnóstico consiste en analizar el entorno para con ello identificar las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de la organización

Asimismo, Cuenca (2023) en su Tesis de Grado titulada “Elaboración del Manual del Proceso de Inducción para el sector Docente, Administrativo y Trabajadores de la Universidad Nacional de Loja.” concluye que : La Universidad Nacional de Loja, al no contar con un manual del proceso de inducción general para el nuevo personal docente, servidores administrativos y trabajadores, se analizó la pertinencia de elaborar e insertar el respectivo manual del proceso de inducción con el fin de que ya no exista desconocimiento sobre la institución y el proceso que debe cumplir al momento de integrarse laboralmente el nuevo personal. (p.63)

Es importante mencionar que la elaboración del manual del subproceso de gestión de docencia se realizó con el direccionamiento de la coordinación de docencia de la Universidad

Nacional de Loja, a fin de guiar y plasmar los procedimientos que se realizan, el modelo fue brindado por la carrera de administración pública a fin de estandarizar un solo modelo de manual para la universidad.

4.2. Gestión de la calidad en el sector público

Con el propósito de sustentar el presente trabajo se opta por la teoría de la calidad la cual surge del sector privado, sin embargo, con la reestructuración de la nueva gestión pública se centra en el sector público, los cuales se mencionan a continuación.

4.2.1. Teoría de la calidad

Juran es considerado el padre de la revolución de la calidad, quien sugiere una trilogía de procesos de gestión:

- Planificación de la calidad, desarrolla los productos y procesos necesarios para la satisfacción de las necesidades del cliente.
- Control de la calidad, suministra los estándares de calidad mismos que servirán para la inspección.
- Mejora de la calidad, descubrimiento de errores y oportunidades de mejora del proceso



Figura 1. Trilogía de Juran. Tomado de (Juran, 1990)

Además, nos habla que la mejora continua está relacionada con la capacidad de la organización en resolver sus problemas mediante un ciclo de cambio, es por ende que el primer antecedente que motivó al caso de estudio es la teoría de la calidad de William Edwards Deming citada en la obra de (Henderson, 2017), donde menciona que el modelo surge a partir de la teoría desarrollada por el estadístico la cual se resume en los catorce principios para que las organizaciones lleguen a la productividad y competitividad, las siete enfermedades mortales de las organizaciones y los obstáculos que éstas llegan a enfrentar en su proceso de mejora de calidad misma que para su cumplimiento propuso el uso del ciclo PHVA (figura 2), en donde el proceso de mejora no termina pretendiendo así la autoevaluación objetiva y asegurando la calidad e integridad del proceso logrando un producto o servicio final con una estructura eficiente y funcional.

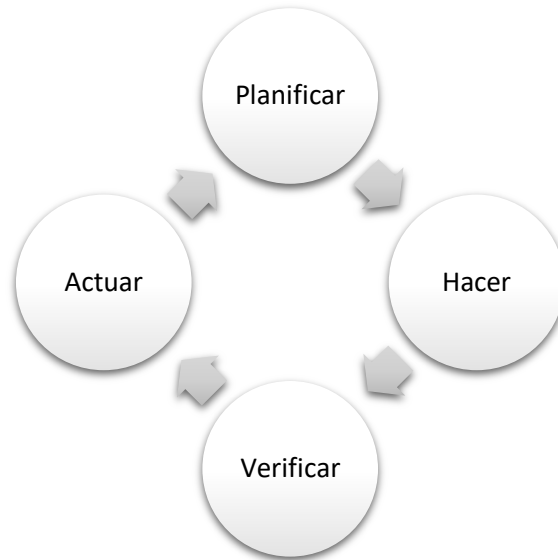


Figura 2 Ciclo Deming. En la figura se describe el ciclo de Deming dado por las normas ISO 9001-2015. Elaboración propia con base en el modelo de ISO 9001 – 2015

Para la (Organización Internacional de Normalización, 2015), el ciclo Deming, se aplica en todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo, es decir, es una estrategia de mejora continua de la calidad basada en 4 pasos:

- **Planificar**, establece objetivos del sistema y sus procesos, así como también, los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados;
- **Hacer**, implementación;
- **Verificar**, seguimiento para informar sobre los resultados;
- **Actuar**, toma de decisiones para el mejoramiento del desempeño.

Sin embargo, la familia de normas ISO 9001 está fundamentada en ocho principios de gestión de calidad, su finalidad es dirigir a las organizaciones al éxito. Para ello se enfocan principalmente al cliente y a la mejora continua.

Los ocho principios de gestión de la calidad son:

- enfoque al cliente,
- liderazgo,
- compromiso de las personas;
- enfoque a procesos,

- mejora,
- toma de decisiones basada en la evidencia;
- gestión de las relaciones

La teoría general de la administración fue fundada por Henri Fayol en su libro *Administration Industrielle et Générale*, publicado en París en 1916, en donde menciona que toda organización puede estar dividida en 6 grupos:



Figura 3 Funciones Administrativas. En la presente figura se describen las funciones administrativas dadas por Fayol. Elaboración propia con base en el modelo de Henri Fayol

Es por ende que la administración consiste en la dirección racional de sus actividades con o sin fines de lucro, Fayol en su libro define el acto de administrar como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar para dar cumplimiento de sus objetivos, mediante sus recursos humanos en sus diferentes funciones administrativas. Esta teoría se caracterizó por su enfoque normativo y prescriptivo es decir determinando cuáles elementos y los principios generales que debe seguir el administrador en su actividad.

Como complemento de la teoría anterior, para (Griful Ponsati & Canela Campos, 2005), en su libro la “Gestión de la calidad” menciona que la administración y dirección de la organización conducen a designar un nuevo estilo de gestión organizacional centrado en la

mejora de efectividad, flexibilidad y competitividad conocida como la gestión de la calidad total (TQM) dejando a un lado lo tradicional y basada en la satisfacción del cliente y la mejora continua de los procesos en conjunto de nuevas y tradicionales técnicas de gestión de herramientas.

4.2.2. Modelo de procesos horizontales

El modelo de procesos descrito en el trabajo de (Perez, 2019), fue el más usado, descrito e interpretado por diferentes autores a fin de mejorar el desempeño de los proyectos dentro de las organizaciones, el organigrama se basa en la secuencia de las actividades mas no bien en su nivel de jerarquía, siendo fácil observar las fortalezas y debilidades del proceso

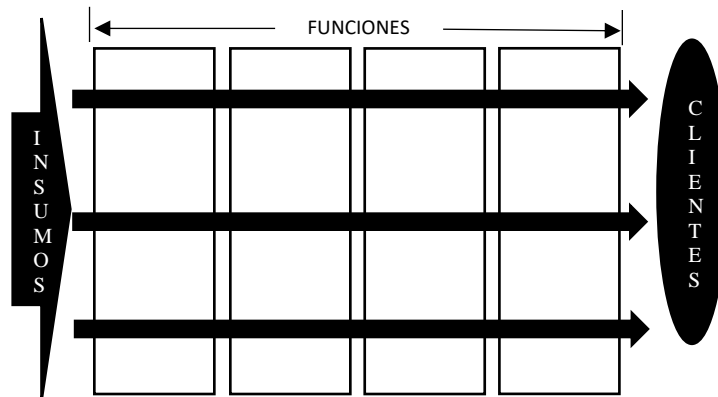


Figura 4 Modelo de procesos horizontales. El diagrama ayuda a agilizar los flujos de trabajo, a identificar y resolver actividades innecesarias. Elaboración propia en base a Pérez.

Características del modelo:

- Insumos: elemento que interviene en las entradas del proceso.
- Funciones: actividades o recursos necesarios para el funcionamiento del proceso.
- Clientes: personas que se benefician del proceso.

4.3. Marco conceptual

Para facilitar la comprensión de los significados utilizados a lo largo de la investigación se plantea lo siguiente:

4.3.1. La gestión pública y su transformación a la Nueva Gestión Pública

La gestión pública, desde el punto de vista teórico nace durante los siglos XIX y XX, por otro lado, (Drucker, 1987) menciona en su libro “Las fronteras de la Administración. Donde las decisiones del mañana cobran forma hoy” menciona el management mismo que tiene origen en el ámbito público, principalmente en el ejército, las universidades y las instituciones públicas modernas, para posteriormente aplicarse dentro de la organización moderna, además menciona que no existe un único significado de la gestión pública, sino que existen seis interpretaciones.

- **Gestión**, enfoque interdisciplinario, su teoría nace de la necesidad de asegurar la máxima eficiencia.
- **Gestión privada**, proceso de gestión amplio, relevante para la gestión pública.
- **Gestión empresarial**, promueven la competencia, delegan poder, evalúan, redefinen, previenen problemas, descentraliza la autoridad, involucran todos los sectores, etc.,
- **Gestión de calidad**, enfocada hacia la calidad en el servicio de sus productos o procesos
- **Endoprivatización**, o también conocida como privatización de la gestión pública, en donde se sustituye la gestión pública por la idea, metodología y técnica del manejo privado.
- **Gestión pública**, toda organización es pública porque la autoridad política afecta los comportamientos y los procesos de las organizaciones públicas o privadas.

Es por ende que la Gestión pública es de carácter multifacético, tal y como lo explica el autor, misma que se desenvuelve dentro de las normativas institucionales y administrativas, resguardando los principios, la transparencia, responsabilidad y mantenimiento de la gestión, a pesar de que el desarrollo de los conceptos permitió en gran medida la administración pública no permitió superar los problemas de desigualdad, exclusión y daño ambiental por no que no basta solo con adecuar los conceptos si no re conceptualizar la gestión pública es por ello que nace la NPM.

Para el autor (González, 2002), en su libro titulado “Gestión pública y governance”, menciona que la gestión pública también es conocida como management, cuyo paradigma dentro de la Administración Pública provocó un uso desmedido de la Gerencia Pública. El objetivo del estudio de Sánchez es estudiar y analizar la naturaleza y contenido de la Gestión Pública,

tanto en su dimensión teórica como en su ejercicio práctico. Desde el punto de vista teórico, el concepto de management durante los siglos XIX y XX muestran al menos tres definiciones por su repercute al español:

- **Gerencia Pública**, brindar un campo altamente innovador de formación profesional para el servidor público que ocupa los altos mandos mediante su capacidad de análisis, la aptitud para introducir racionalidad en el proceso decisorio.
- **Gestión Pública**, señala el esquema institucional tradicional en donde la administración pública conduce a la ineficiencia, sin importar que tan bien diseñado esté el sistema burocrático.
- **Dirección Pública**, es el cruce de lenguajes y tradiciones heterogéneas: Dirección y Ciencias de la Organización, de un lado, Ciencias Administrativas y Ciencias Políticas, de otro, además la dirección pública afecta tanto a los gestores del sector privado como a los del sector público.

Asimismo, menciona a la nueva política pública está enfocada en derribar las barreras organizacionales para la mejora continua mediante la calidad, para Hood y Jackson en el año de 1991 reconocen como un argumento y filosofía administrativa, sin embargo, no es considerada como teoría, sin embargo, establecen a la NPM como parte del desarrollo intelectual en la administración científica, su fin es el beneficio colectivo.

4.3.2. Gestión por resultados

Para (Makón, 2007), en su ponencia “la gestión por resultados es sinónimo del presupuesto por resultado” menciona que la gestión por resultados facilita a las organizaciones la dirección efectiva e integrada de su proceso de creación de valor público, a fin de optimizarlo, asegurando la máxima eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño, la consecución de los objetivos de gobierno y la mejora continua de sus instituciones, es decir, son acciones estratégicas para el desarrollo de los resultados cuyas características esenciales son las decisiones.

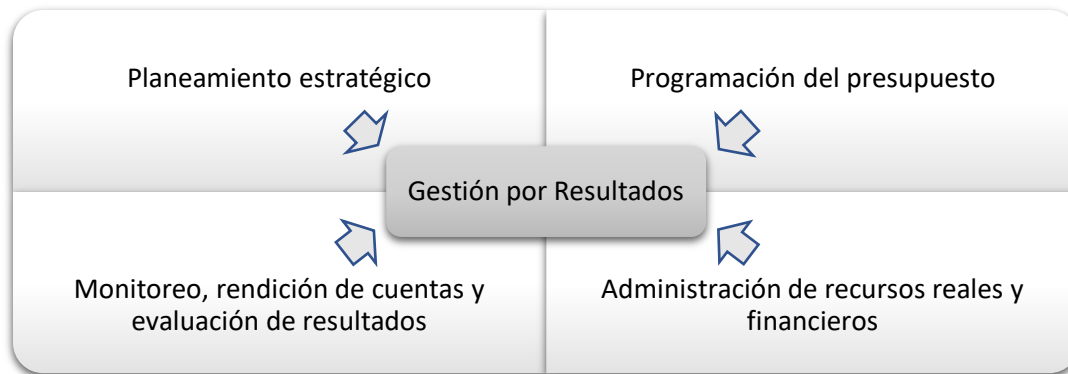


Figura 5 Modelo de Gestión por Resultados. En el modelo se encuentran acciones estratégicas para la gestión por resultados. Elaboración propia con base en el modelo de MP Makón

Por ende, podemos decir que la gestión por resultados está orientada a las políticas públicas y al que hacer de las instituciones con el fin de mejorar el rendimiento y los resultados de logro mediante el monitoreo y evaluación incrementando así su eficiencia y eficacia.

Para (Álvarez, 2012), la gestión por resultados es un modelo que propone la gestión moderna, dinámica y transparente y la administración de los recursos públicos centrada en el cumplimiento de las acciones estratégicas, gestionando y evaluando las acciones, los procesos y productos de las organizaciones a la luz de la medición de sus resultados, además considera que existen cuatro dimensiones para determinar la gestión por resultados:



Figura 6 Gestión por resultados. Modelo de la gestión por resultados en donde existen cuatro dimensiones. Elaboración propia con base a Álvarez

4.3.3. Gestión por procesos

Respecto a los procesos en el trabajo citado por (Carrasco, 2009) denominado “gestión de procesos (con responsabilidad social)”, menciona la gestión de procesos como una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos con el fin de cumplir con la estrategia elevando el nivel de satisfacción de los usuarios, además en base en la visión sistémica mejora la productividad y el control de gestión con el fin de mejorar las variables clave, como son, tiempo, calidad y costo.

Por otro lado, la gestión por procesos a través de la visión transversal persigue la satisfacción de las necesidades del usuario facilitando una visualización más explícita de la cadena de valor del sistema productivo logrando una mayor eficacia de procesos. (Palma, Parejo, & Sierra, 2018).

Con base a lo anterior se puede enmarcar a la gestión por procesos como una herramienta reguladora de actividades, en donde se planifica y controla las transformaciones de la organización y la confección de un plan de acción.

4.3.4. Procesos

Los procesos son una serie de actividades interrelacionadas y que cumplen una cronológica, es decir, plasma cómo, cuándo, dónde y con qué se realizará las actividades transformando entradas en salidas. Para (Ortega & Aguilar, 2011), el cambio de filosofía implantó un sistema de gestión por procesos donde la evolución de los procedimientos, de cada departamento elabora su agenda de trabajo interna, identificando así sus criterios y recursos necesarios, sin una relación clara con los objetivos de la organización.

PROCESO	PROCEDIMIENTO
Transformación de entradas en salidas mediante recursos. Dinámicos. Impulsados por la consecución de un resultado. Operan y gestionan. Se centran en la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas.	Secuencia de pasos a ejecutar. Estáticos. Impulsados por la consecución de una tarea. Implementan. Se centran en el cumplimiento de normas.

Contienen actividades que pueden realizar personas de diferentes departamentos con unos objetivos comunes.	Describen actividades que pueden realizar personas de diferentes departamentos con diferentes objetivos.
--	--

Tabla 1 Diferencia entre procesos y procedimientos. La tabla representa la diferencia que existe entre el proceso y el procedimiento. Tomado de *(Ortega & Aguilar, 2011)*

Ambos conceptos se usan muchas veces indistintamente, pero implican aspectos muy diferentes.

4.3.4.1. Levantamiento de procesos

Levantamiento de los procesos representar la realidad, en donde, a partir de la identificación de las diferentes actividades y tareas que se realizan en un proceso logran un determinado resultado o producto, es decir, se debe definir los límites del proceso desde donde comienza y hasta donde termina las actividades, el tiempo, los responsables y las áreas de desarrollo, estableciendo el procedimiento a ejecutar y de misma manera sus interconexiones y secuencias como lo son los subprocesos.

4.3.4.2. Diseño de procesos

Diseño de procesos establece el desarrollo de las actividades transformando la visión, los objetivos y recursos disponibles logrando la misión de la organización, mediante la realización de estrategias, a fin de dar cumplimiento a las metas y objetivos estableciendo la modalidad de desarrollo de las actividades productivas.

4.3.4.3. Mapa de procesos

El mapa de procesos es la manera representativa de reflejar los procesos identificados y sus interrelaciones. El autor (Pico, 2006) considera que el proceso es cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, agregue valor y suministre un producto al usuario interno o externo. En cambio, un mapa de procesos, es la técnica o herramienta utilizada para “mapear” los procesos y sus subprocesos, de tal modo que se descubra el flujo de valores que están en ellos sea agregado o no, permitiendo así esquematizar los procesos y subprocesos facilitando el control de los aspectos claves.

4.3.4.4. Reingeniería de procesos

El enfoque administrativo es de gran aceptación entre las instituciones y organizaciones en la actualidad, consiste en administrar los procesos en vez de las funciones, es decir, rediseñando los procesos de la organización en vez de introducir pequeños cambios para llevar a cabo una mejora continua según (Garza, 1996). A través de la reingeniería la organización puede lograr un cambio radical de rendimiento medido por el costo, tiempo, servicio y calidad, mediante la aplicación de varias herramientas y técnicas orientadas hacia el usuario, en lugar de una serie de funciones organizacionales.

La reingeniería de procesos se compone de tres fases:

- *Fase 1.* Descubrimiento, define una visión estratégica en busca del dominio y de la competitividad renovada, determinando así la manera en que los procesos pueden ser modificados alcanzando así la visión estratégica establecida.
- *Fase 2.* Rediseño, detalla, planifica y organiza el proceso a seguir.
- *Fase 3.* Ejecución, inicia el proceso de rediseño alcanzando la visión estratégica.

4.3.5. Diagrama de flujo de procesos

Los procesos pueden ser representados gráficamente mediante un método de diagrama de flujo de proceso, fue introducido por (Gilbreth, 1921), con el objetivo de plasmar el flujo del proceso, además, de representar de forma gráfica y sintética el estado actual, así como también el de sus subprocessos, para así, obtener la optimización, aumentando su eficacia y, por tanto, sea más rentable a través de la detección de errores e inconsistencias, al alcanzar una visión general del sistema. La simbología que se presenta en los flujogramas es muy variada por los diferentes actores, sin embargo, la simbología del Instituto Nacional de Normalización Estadounidense (ANSI) creó una gran simbología que permite representar los flujos de información, sin embargo, se adoptó algunos símbolos los cuales son implementados en el diagrama de flujo representados en la tabla 2.

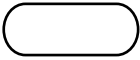

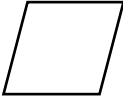
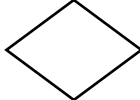

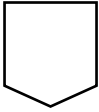
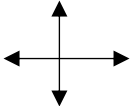
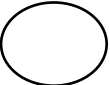
SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Inicio / fin: Inicio o final del flujo del proceso.		Actividad: Actividad llevada a cabo en el procedimiento		Datos: Representación de salida y entrada de datos.
	Decisión: Punto en el flujo donde indica posibles caminos alternativos “si” – “no”.		Documento: Documento utilizado en el proceso, mismo que puede entrar, surgir o salir.		Conector de página: Continuidad del diagrama en otra página.
	Línea de flujo: Sentido del flujo del proceso.		Conector: Conector dentro de la página.		

Tabla 2 Simbología del Diagrama ANSI. La figura representa la simbología que se da en el diagrama de procesos, así como sus definiciones. Elaboración propia en base a la simbología ANSI (MIDEPLAN, 2009)

4.3.6. Manual

El manual de procesos tiene como finalidad establecer de manera secuencial y ordenada, sistemática y detallada los procedimientos que se ejecutan mejorando el desempeño y crecimiento, estableciendo así los objetivos, normas, procedimientos para lograr una eficiente administración con alto nivel de competitividad recopilando en forma de texto y detallada las actividades que se realizará (Ruiz, 2015). Para (Salas, 2007) el manual de procesos sirve como guía metodológica que permite a las distintas áreas organizacionales, de manera efectiva, sencilla y práctica, operando en los diferentes procedimientos.

En el manual de procesos es necesario identificar que autores intervienen para cada proceso y subproceso y que formatos se puede emplear para la ejecución facilitando así la relación entre los destinatarios y beneficiarios.

4.3.7. Diagnóstico

En el trabajo (Thompson & Strckland, 2004) su trabajo titulado “Administración Estratégica”, consideran que el diagnóstico se lo debería dividir en dos grupos de factores, el primero son las condiciones competitivas y de la industria y el segundo factor las capacidades

competitivas, recursos, fortalezas y debilidades. Es por ello que podemos decir que, el diagnóstico implica el análisis de los aspectos internos y externos de la organización.

El fin de diagnosticar es únicamente saber con el mayor detalle el estado actual de la organización, es decir, conocer a profundidad cuáles son sus problemas y qué los puede estar causando, es por ello que la herramienta FODA es de gran ayuda, ya que, analiza los factores fuertes y débiles tanto internos como externos permitiéndonos tener una perspectiva general de la organización

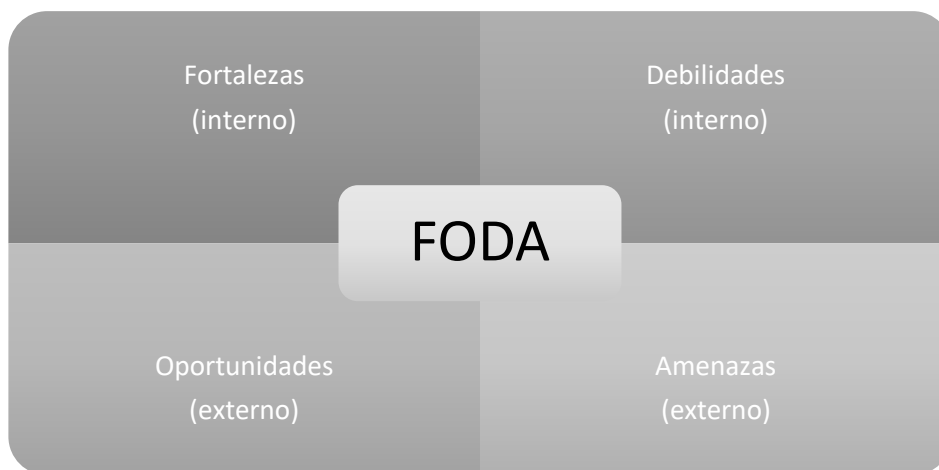


Figura 7 Matriz FODA. Elaboración propia en base a Ponce

4.4. Marco Legal

4.4.1. Gestión de la calidad en el contexto ecuatoriano.

La Constitución del Ecuador (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008), en su Art. 227 señala que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Por otro lado, en la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad en su última modificación del 2010 art. 2 se establecen cinco principios del sistema ecuatoriano de calidad siendo los siguientes: “1. Equidad o trato nacional.- Igualdad de condiciones para la transacción de bienes y servicios producidos en el país e importados; 2. Equivalencia.- La posibilidad de reconocimiento de reglamentos técnicos de otros países, de conformidad con prácticas y procedimientos internacionales, siempre y cuando sean convenientes para el país; 3. Participación.- Garantizar la

participación de todos los sectores en el desarrollo y promoción de la calidad; 4. Excelencia.- Es obligación de las autoridades gubernamentales propiciar estándares de calidad, eficiencia técnica, eficacia, productividad y responsabilidad social; y, 5. Información.- Responsabilidad de las entidades que conforman el sistema ecuatoriano de la calidad en la difusión permanente de sus actividades.” (Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad , 2010)

La norma técnica emitida por la secretaría nacional de Administración Pública en su Art.1 indica que su objeto es establecer lineamientos, directrices y parámetros de cumplimiento para la prestación de servicios y administración por procesos a fin de fomentar el ordenamiento, eficiencia y eficacia en las instituciones públicas, así mismo, como complemento en el Art. 2. “La Secretaría Nacional de la Administración Pública ejerce la rectoría en políticas públicas de mejora de eficiencia, eficacia, calidad, desarrollo institucional e innovación del Estado, en tal virtud establecerá políticas y directrices para la prestación de servicios y administración de procesos dirigidas a las instituciones de la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva.” (Norma Técnica Prestación de Servicios y Administración por Procesos, 2016)

Finalmente, el Ministerio del trabajo (2020) , en su norma técnica para la mejora continua, innovación de procesos y servicios menciona en el artículo. 20. e). - Diseño del proceso mejorado. - Las entidades establecerán el diseño del proceso mejorado conforme mejores prácticas, estándares y modelos de referencia relevantes y/o técnicas de innovación y creatividad en la gestión pública. El proceso mejorado será documentado utilizando manuales, procedimientos, guías, instructivos, formularios, especificaciones, herramientas e instrumentos técnicos según amerite. Todas las normas técnicas o leyes presentadas anteriormente son necesarias para el correcto funcionamiento de las instituciones coadyuvándonos de normas, reglamentos, teorías, etc., de otros países en beneficio para la mejora continua.

4.5. Marco Institucional

4.5.1. Gestión de la calidad en la Universidad Nacional de Loja

La gestión institucional es un concepto vinculado a la administración de los procesos mismos que conducen al éxito, funcionamiento y mejora de la institución siendo el marco de referencia donde está orientado en la planeación, programación, transparencia, evaluación,

recursos humanos, financieros, etc., es decir el que hacer de la institución. La Universidad Nacional de Loja se vio en la necesidad de innovar la gestión institucional acorde con los nuevos alcances y desafíos del PEDI 2019-2023; en donde se presenta la propuesta de estructura organizacional para la administración y gestión por procesos y resultados (Dirección de Planificación y Desarrollo, 2019). En la figura 8, se describe la estructura de los procesos existentes en la Universidad y como estos son divididos en grupos mismos que serán descritos posteriormente.

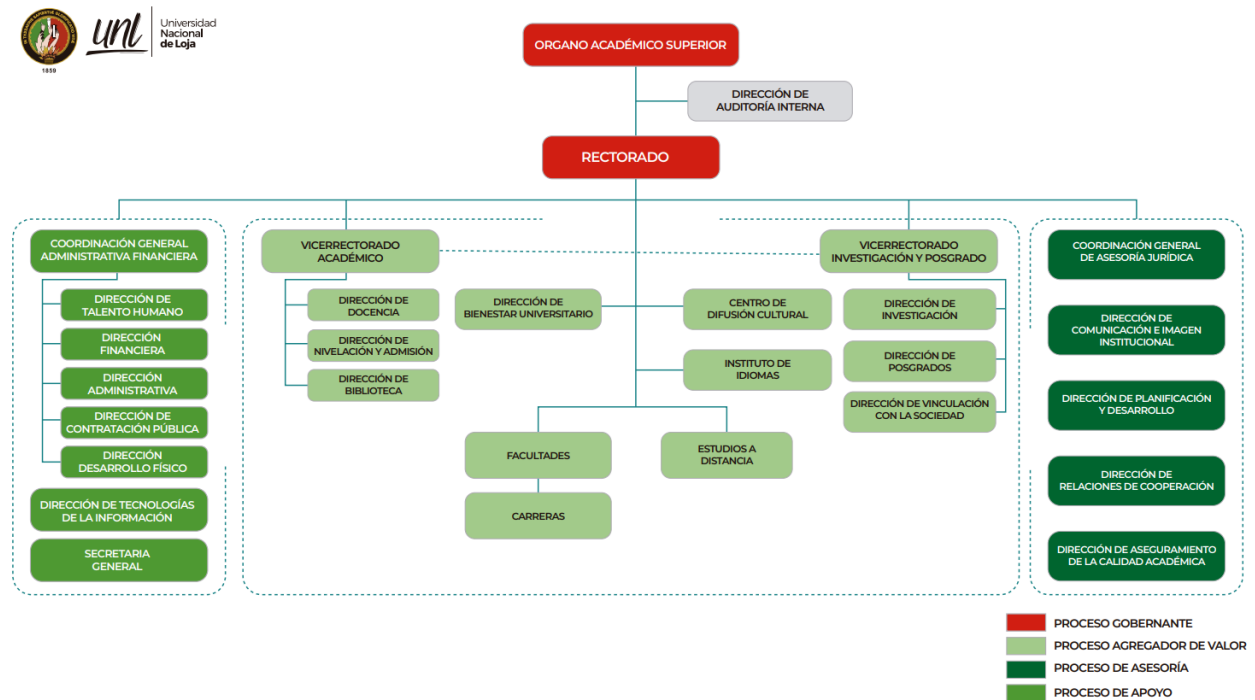


Figura 8 . Propuesta de la estructura organizacional para la administración y gestión de la UNL. Tomado del PEDI.

4.5.2. Clasificación de los procesos según el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos Universidad Nacional de Loja

Los procesos se ordenan y se clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional, sustentando en la filosofía y enfoque de administración por procesos.

Procesos de la Universidad Nacional de Loja

Procesos gobernantes, generan formulación de políticas y expediciones de normas e instrumentos con el fin de 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.	Procesos habilitantes, generan productos y servicios para los procesos gobernantes, agregadores de valor para así viabilizar la gestión institucional
--	--	--

Tabla 3 Clasificación de los procesos UNL. Tomado de *(Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la UNL, 2020)*

4.5.2.1. Procesos agregadores de valor - Gestión Académica

En el Art.7 del Reglamento institucional se señala que la Universidad para el cumplimiento de su misión, objetivos y responsabilidades desarrolla procesos internos mismos que la presente investigación se basa en los procesos agregadores de valor descritos anteriormente, en donde la gestión académica es la encargada de planificar, organizar, coordinar y dirigir la formación de profesionales es por ende que tiene la responsabilidad del proceso Gestión de Docencia y de acuerdo al Art. 11, su misión es el fortalecimiento de la docencia a través de la asesoría para la formulación e implementación de políticas académicas y la generación de metodologías que orienten la planificación, ejecución y evaluación de los procesos curriculares y el desarrollo profesional docente. Dentro de este proceso se encuentran dos subprocesos; **Subproceso de Desarrollo de la docencia de nivel de grado** y el **Subproceso de Evaluación y desarrollo profesional docente**.

Es importante conocer que el subproceso es la agrupación de actividades que cumplen una secuencia, en donde su fin es cumplir un propósito más grande como lo es el proceso

La presente investigación se realizó el **subproceso “desarrollo de docencia de nivel de grado”**, mismos que cuentan con los productos y servicios:

- r) Planificación académica.
- s) Planificación de carga horaria docente.
- t) Propuestas de políticas, directrices, metodologías o procedimientos para el fortalecimiento de la docencia y el desarrollo profesional docente.
- u) Sistematización de planes (proyectos curriculares) y programas de estudios (programas analíticos, sílabos).

- v)** Informes de análisis de los resultados de la evaluación curricular; incluye el seguimiento a los sílabos.
- w)** Calendarios Académicos de la UNL.
- x)** Reportes actualizados de información académica.
- y)** Informes del seguimiento al Sistema de Gestión Académica.
- z)** Informes de ejecución de tutorías académicas.
- aa)** Oferta académica actualizada.
- bb)** Instructivos actualizados para la distribución de actividades de docencia, investigación y gestión al personal académico de la UNL.

5. Metodología

La presente investigación fue desarrollada en la Universidad Nacional de Loja, concretamente en la Coordinación de Docencia que se encuentra bajo la responsabilidad del Vicerrectorado Académico como se muestra en la figura 7.

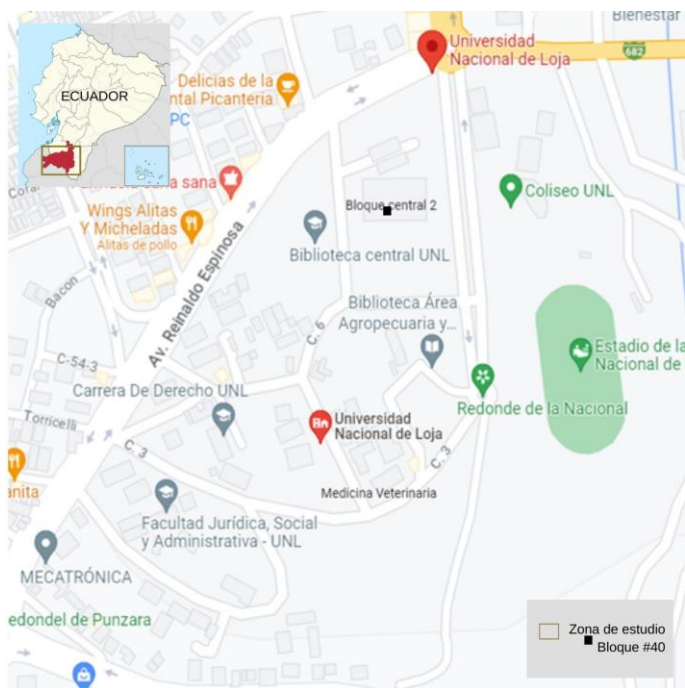


Figura 9 Área de estudio se dio en la ciudad de Loja, específicamente en la Universidad Nacional de Loja bloque #40

5.1. Tipos de investigación:

La presente investigación se basó en los siguientes puntos:

5.1.1. *Por su nivel de profundidad*

Fue exploratoria ya que no han sido analizados por su profundidad como se han desarrollado, las tareas, responsabilidades del desarrollo del subproceso de “desarrollo de la docencia de nivel de grado”, por el motivo que, el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Proceso fue aprobado en el 2020, además, también se la considera como descriptiva, pues se describió la situación actual del problema que se investigó, seleccionando una serie de cuestiones recabando información de cada una de ellas como lo es la Coordinación de Docencia y el subproceso agregador de valor que presta la Universidad Nacional de Loja,

mediante el flujograma y manual mismos que busca identificar aquellos detalles que pueden ser sustituible para la mejora continua.

5.1.2. Por su naturaleza de datos e información

Fue cualitativo ya que basado en la observación mediante la recolección de datos mismos que son analizados para responder a las preguntas de investigación, dando cumplimiento al desarrollo de los objetivos planteados basados en la observación de datos no cuantificables narrativos como: escritos, verbales, visuales, audiovisuales, simbólicos, etc., de acuerdo a las necesidades del estudio observando el problema que presentan los subprocesos habilitantes de apoyo a través de entrevistas y recopilación de documentos al personal administrativo de la Coordinación de Docencia de la Universidad Nacional de Loja, con el fin de generar una solución eficaz.

- **Investigación-acción**, luego de tener identificado la situación actual del problema presente en el subproceso agregador de valor de “desarrollo de la docencia de nivel de grado” dentro del área de Coordinación de Docencia, se buscó mejorar el escenario mediante la técnica de la observación, evaluación y acciones encaminadas a la formulación del diagnóstico situacional y el planteamiento de la propuesta de investigación.
- **Investigación participativa**, en mención al estudio etnográfico, se logró al investigar e interactuar en la Coordinación de manera directa los problemas que acarrearán y con la ayuda de los actores claves se pudo determinar, profundizar y dar solución a los problemas existentes.

5.1.3. Por medios de obtención de datos

La investigación se realizó mediante documentos centrados en un análisis crítico de fuentes de información no filtrada, por lo tanto, corresponde a la fuente primaria u original, la cual, es interpretada o evaluada, producto de la investigación en primera instancia. En la presente investigación, el diagnóstico y levantamiento de información fue dirigido hacia el personal administrativo y académico que labora en la Universidad Nacional de Loja en la Coordinación de Docencia, y a su vez en los documentos como el Reglamento Orgánico De Gestión Organizacional Por Proceso; documentos administrativos, jurídicos que sirvió como guía para la elaboración de

la propuesta del manual del subproceso, un diagnóstico situacional, conceptos básicos sobre los contenidos del manual del subproceso y el resto de elementos que integraron la gestión por resultados y que me permitirán sustentar la propuesta de mi trabajo de investigación.

5.1.4. Por la mayor o menor manipulación de variables

Se basó en la variable no experimental asentada en la observación, la cual se realizó sin la manipulación intencionada de variables y observando los fenómenos en su ambiente natural para su posterior análisis, siendo un abordaje de campo que se adaptó al contexto y las circunstancias de la realidad buscó solucionar problemas concretos como lo fue la realización del diagnóstico situacional actual del subproceso agregador de valor de “desarrollo de la docencia de nivel de grado”, dando solución a la problemática planteada en la Coordinación de Docencia de la Universidad Nacional de Loja, cumpliendo así con los objetivos planteados.

5.1.5. Según el tipo de inferencia

- **Método inductivo**, se basó en el análisis desde lo particular hacia lo general mediante la obtención de conclusiones a partir de la observación directa. Se aplicó este método en la realización del diagnóstico situacional de la Coordinación de Docencia de la Universidad Nacional de Loja y en el levantamiento de la información de la línea base del subproceso desarrollado dentro de la misma, con el fin de efectuar el respectivo manual de acuerdo a la información recopilada a través de los diferentes medios sistematizando el subproceso.
- **Método analítico**, a través de este método se analizó las diferentes partes que interactúan en la ejecución del subproceso, se observó la naturaleza y causas que provocan las ineficiencias del mismo, alcanzando en su totalidad el objetivo que se investiga, comprendiendo el comportamiento de sus diferentes partes y sus relaciones

5.1.6. Población

La población en la que se basó la presente investigación corresponde al subproceso de Desarrollo de la Docencia de nivel de grado, en donde se consideró a cinco servidores quienes abarcan el objeto de estudio, siendo tanto administrativos como docentes, siendo ellos los actores claves en este proceso investigativo.

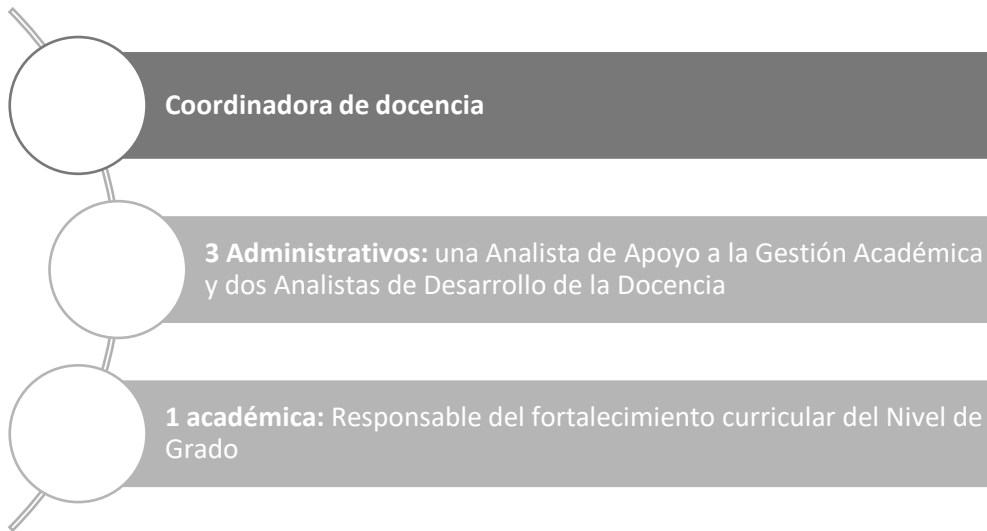


Figura 10 Población del subproceso en estudio. Elaboración propia

5.1.7. Técnicas de investigación

- **Observación directa:** La observación directa fue elemental para darse cuenta de las fortalezas y debilidades existentes dentro del área, relacionándose de manera directa en el proceder diario de los funcionarios, además de la forma en como realizaban y dirigen el subproceso. Para ello, se usó de una ficha de observación (ver anexo 1), siendo una técnica de observación de campo el cual me sirvió para el diagnóstico situacional del subproceso a investigar.
- **Entrevista:** Mediante esta técnica se recopiló información relacionada con el funcionamiento de la Institución, la cual se aplicó a los cinco actores que intervienen en el subproceso estableciendo la incidencia de la Gestión de docencia en el subproceso agregador de valor de “desarrollo de la docencia de nivel de grado”, encontrando los puntos de vista de los verdaderos problemas. Para ello el contenido de la entrevista fue de carácter semi – estructurado, debido a que en el momento de su aplicación pudieron surgir nuevas interrogantes de interés. (ver anexo 2, 3 y 4)

5.1.8. Recursos

5.1.8.1. Recursos humanos

Para el levantamiento de información del subproceso desarrollo de docencia de nivel de grado se requirió de los diferentes actores que intervienen en el desarrollo del mismo.

5.1.8.2. Recursos materiales

En el Anexo 5 se puede observar algunos de los problemas existentes ya identificados en la Coordinación, el gráfico se realizó mediante la aplicación de “**cmaps**”, y para dar cumplimiento con el objetivo 2, se desarrolló los flujogramas en base a la metodología para el levantamiento de procesos de la Universidad Nacional de Loja misma que fue elaborada por la Comisión de Prácticas Preprofesionales de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja (ver anexo 6) siendo una guía clara, uniforme y estándar para el levantamiento de procesos, creación de nuevos procesos, mejoramiento de los diferentes tipos de procesos que se dan en la Universidad. Para la diagramación se realizó mediante la página web “**lucidchart**” y “**Microsoft Visio Profesional**”, mismos que fueron de ayuda para optimización de costos y tiempo en la elaboración del manual de subproceso de desarrollo de docencia de nivel de grado. Sin embargo, para la realización de la simbología se utilizó la metodología de American National Standard Institute (ANSI).

6. Resultados

Para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos específicos del presente proyecto de titulación, se usó la metodología propuesta presentando como resultados:

Objetivo Específico 1.- Diagnóstico de la situación actual del subproceso agregador de valor de “desarrollo de la docencia de nivel de grado” de la gestión de docencia.

El objetivo 1, se realizó mediante la guía de observación directa y guía de entrevista para el diagnóstico y levantamiento de información del subproceso la cual fue dirigida a la Coordinadora de Docencia y a los actores claves que intervienen.

Es importante tener conocimiento del entorno en estudio. Es por ende que se realizó un ecosistema general del proceso de la Coordinación de Docencia de la Universidad Nacional de Loja como se muestra en la figura 12.

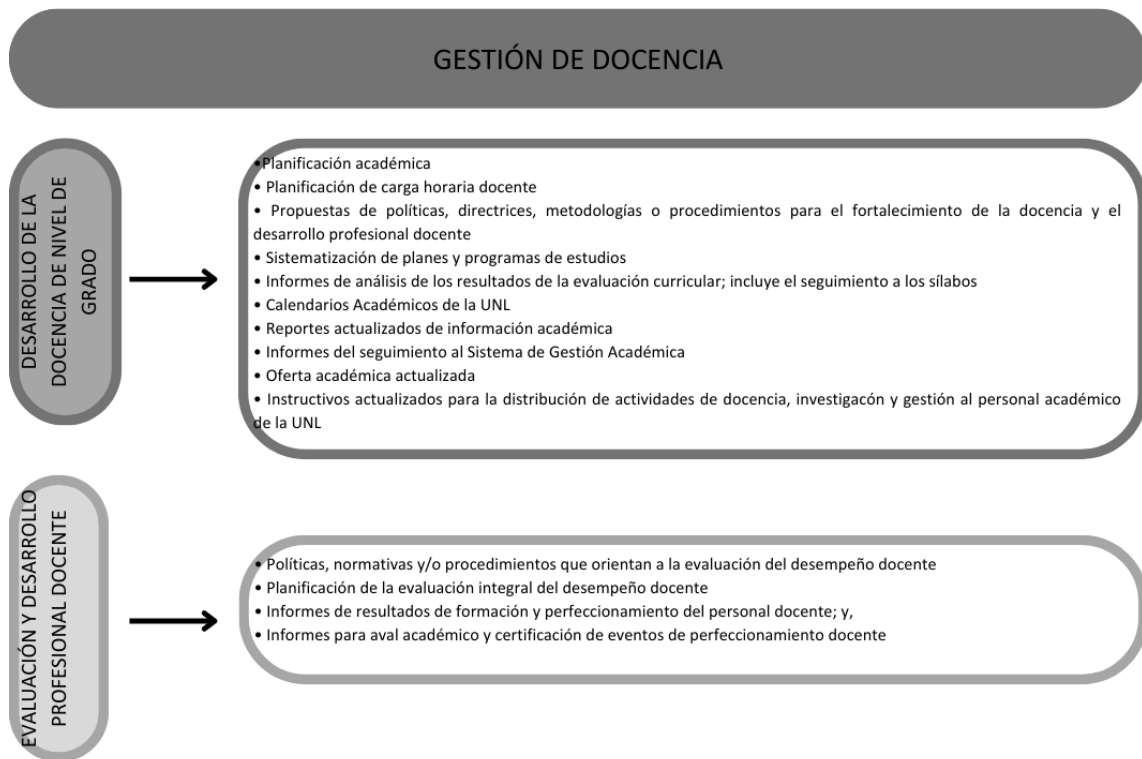


Figura 11 Ecosistema del Proceso Gestión de Docencia. El ecosistema se realizó en base al Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional. Elaboración propia.

En el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Proceso de la UNL, denomina al Vicerrectorado responsable de la gestión de docencia siendo el mismo un proceso que agrega valor, el cual consta de dos subprocesos denominados **“Desarrollo de la docencia de nivel de grado”** y **“Evaluación y desarrollo profesional docente”** sin embargo, para la elaboración de la presente investigación se tomó en cuenta el *subproceso de “Desarrollo de la docencia de nivel de grado”*, compuesto por 11 productos y servicios que son desarrollados por la Coordinadora, el personal administrativo y académico.

Es por ende, que para dar cumplimiento con el objetivo 1, se da como resultado de la matriz de entrevista, en donde el anexo 7 se encuentra los resultados de la guía de entrevista aplicada a la Coordinadora de Docencia donde se conoció que el departamento es una unidad de asesoría y apoyo académico a las cuarenta y cinco carreras, facultades y UED, además, se dio a conocer que existen dificultades como es la infraestructura, como resultado, se ve limitada al mantener reuniones con los diferentes equipos de trabajo, por tanto, algunas reuniones se deben realizar fuera del departamento; y los recursos humanos por la cantidad de demanda y extensión de las actividades que se realizan en la coordinación, por ello, se ven involucradas tanto las secciones académicas como las administrativas en la ejecución de los productos y servicio; el departamento no cuenta con un manual sin embargo se basan en la normativa, PEDI, Estatuto Orgánico, Reglamento De Régimen Académico, Reglamento Orgánico De Gestión Organizacional Por Procesos.

Por ello, en la figura 11 se muestra la estructura descriptiva del departamento de Coordinación misma que se basó en la obtención de datos de la entrevista.

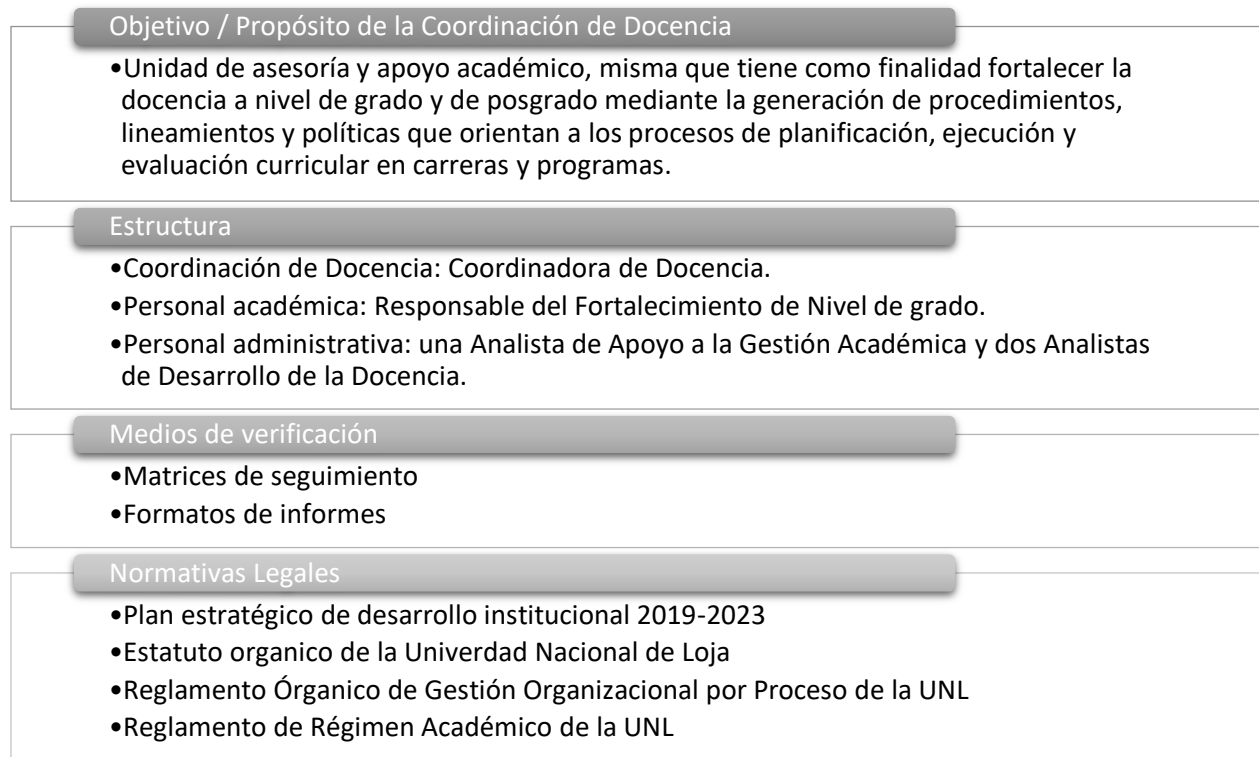


Figura 12 Descripción de la estructura de Coordinación de Docencia. Se realizó en base a las entrevistas. Elaboración propia

Es importante tener conocimiento del FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) el cual nace a partir de la identificación del diagnóstico, a fin de evaluar la situación actual y diseñar estrategias a corto, mediano y largo plazo contribuyendo a la mejora continua. Es por ende que en la figura 13 se muestra la matriz del ambiente interno y externo de la Coordinación de Docencia.

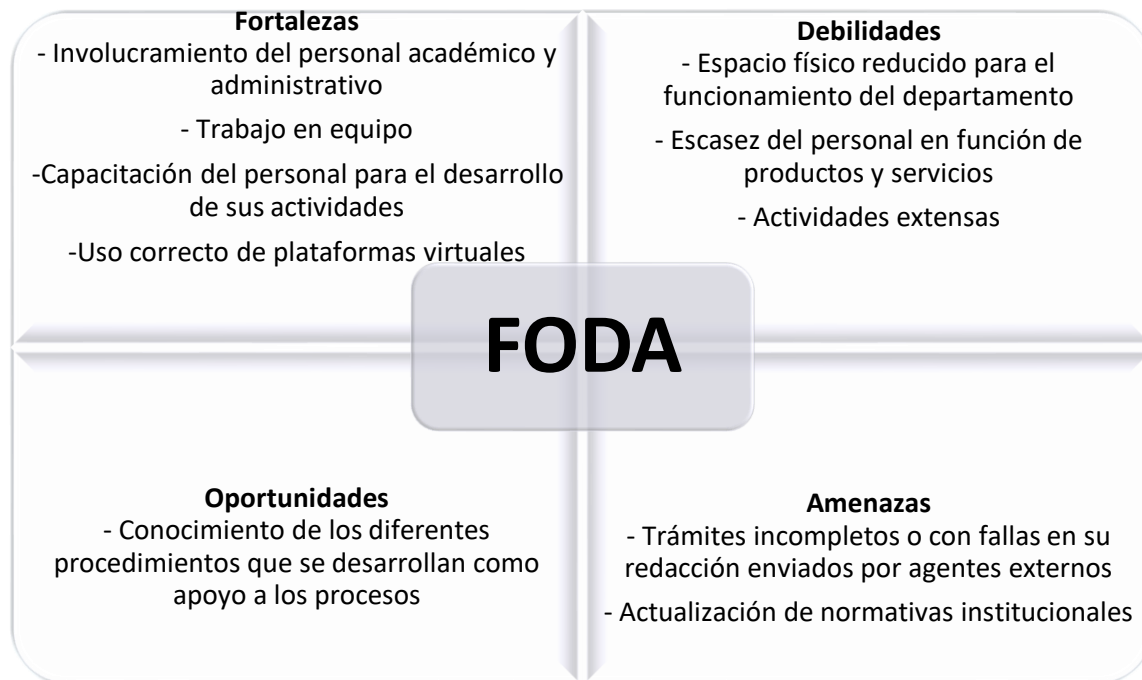


Figura 13 Diagnóstico Situacional FODA: Matriz de la Coordinación. El FODA se realizó en base a las entrevistas. Elaboración propia

La matriz FODA se desarrolló con la información obtenida de la entrevista y validada con la observación directa del departamento, en donde se determinó que las actividades que se desarrollan son de asesoría y apoyo académico, las cuales realizan mediante el Reglamento de Procesos de la Universidad y el Reglamento de Régimen Académico, quienes, de manera general orientan al desarrollo de las actividades, sin embargo, algunas son muy extensas, por lo que, el personal administrativo y académico se debe involucrar, además el espacio físico para mantener reuniones con equipos externos muy grandes se ve limitado, por esa razón algunas actividades se deben realizar fuera del departamento o hacer uso de plataformas virtuales para la realización de reuniones. En cuanto al análisis externo, las personas que laboran en la oficina tienen un amplio conocimiento de los procedimientos que desarrollan dentro de la Universidad, el cual les ayuda a trabajar de manera efectiva, sin embargo, existen actualizaciones de normativas mismos que al no tener conocimiento los trámites que llegan están incompletos e incorrectos generando retraso ya que son devueltos para correcciones, retardando así la entrega de documentación en su plazo respectivo.

En el anexo 8 se presentan los resultados de la guía de entrevista aplicada a los actores claves, en donde se pudo determinar que la Coordinación de Docencia cuenta con fortalezas, como lo es, contar con un profesional capacitado, el apoyo de todo el personal sea administrativo o académico para el desarrollo del subproceso y la eficacia de los trámites; una gran oportunidad en la coordinación es el conocimiento de las actividades que se desenvuelven, sin embargo, la coordinación cuenta con algunas debilidades como es la infraestructura al momento de mantener reuniones; escasez del personal y duplicidad de funciones al realizar los productos y servicios del subproceso, esto se puede dar por trámites extensos o erróneos; inexistencia de un manual para el subproceso, el cual se encarga de recabar información de las actividades que se realizan en la coordinación.

Así mismo, en la figura 14 se muestra la estructura descriptiva del subproceso de “desarrollo de la docencia de nivel de grado”, basado en la toma de datos de la entrevista.

<p>Descripción del subproceso</p> <ul style="list-style-type: none"> •Asesoramiento y apoyo académico, a través de la planificación académica, sistematización de planes y programas de estudio, e informes de análisis de resultados de evaluación curricular, reportes actualizados de información académica y de ejecución de tutorías.
<p>Formulación del subproceso</p> <ul style="list-style-type: none"> •Contiene matrices, formatos, documentos en pdf y word
<p>Normativas legales del subproceso</p> <ul style="list-style-type: none"> •Estatuto Orgánico de la UNL •Instructivo para la distribución de actividades de Docencia, Investigación, Vinculación con la Sociedad y Gestión Educativa al personal académico, UNL •Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la UNL •Reglamento de Régimen Académico de la UNL
<p>Cuellos de botella</p> <ul style="list-style-type: none"> •Trámites incorrectos •Trámites extensos •Inexistencia de manual
<p>Acciones de mejora</p> <ul style="list-style-type: none"> •Creación de un manual para el subproceso
<p>Recomendaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> •Orientación a personal externo al momento de realizar informes y pedidos

Figura 14 Estructura del subproceso. El diagnóstico se realizó en base a las entrevistas. Elaboración propia

En el subproceso de “desarrollo de la docencia de nivel de grado”, existen diferentes problemas como lo son: trámites incorrectos que llegan a la coordinación los cuales ocasionan ineficacia en el procedimiento de los productos y servicios del subproceso; Trámites extensos en donde se necesita el apoyo de las secciones académicas y administrativas para el cumplimiento de sus actividades; Inexistencia de un Manual para el subproceso ya mencionado el que sería de ayuda para conocer las actividades y secuencia en que se desarrollan. Al tener en cuenta todos estos problemas la acción de mejora que se propone es la creación del manual y se recomienda orientar al personal externo al momento de realizar los informes que son complementarios para la realización del subproceso para así obtener informes o trámites correctos, con el desarrollo del mismo ayudará a la eficacia del subproceso.

En la figura 15 se muestra la matriz del ambiente interno y externo del subproceso de “desarrollo de la docencia de nivel de grado”

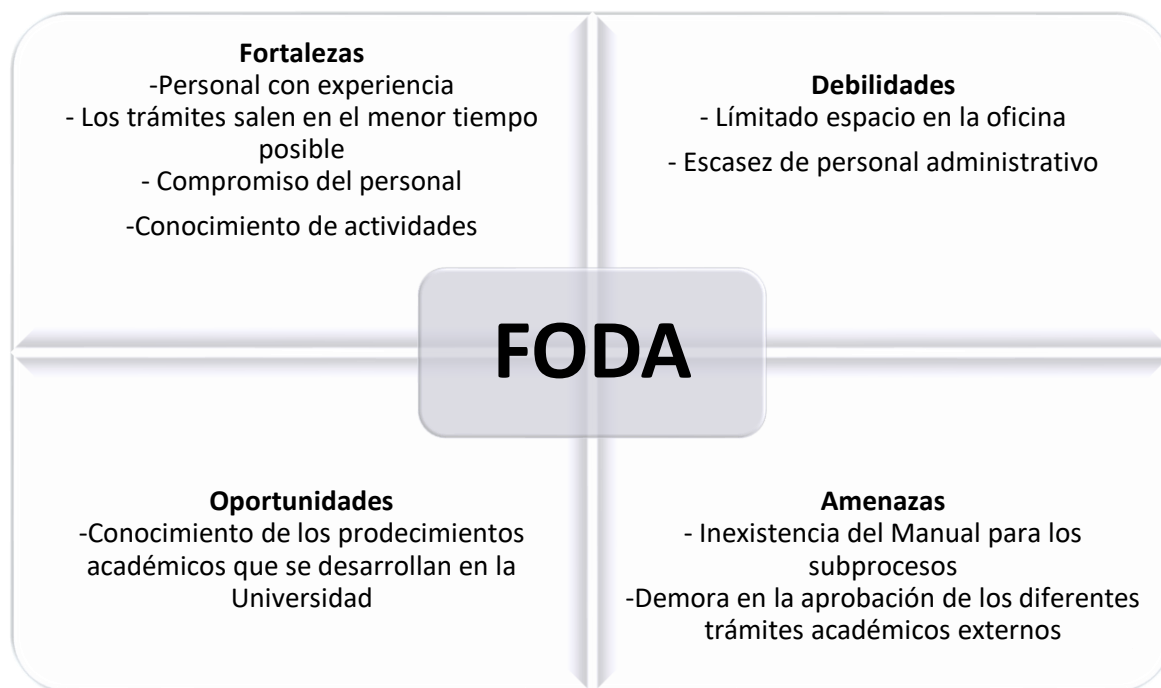


Figura 15 Diagnóstico Situacional FODA: Matriz del subproceso. La elaboración del FODA en base al subproceso se realizó en base a las entrevistas. Elaboración propia

La matriz FODA del subproceso se desarrolló mediante la información derivada de la entrevista y la observación directa misma que me permitió determinar que el personal cuenta con experiencia y el compromiso de todos para el desarrollo de los productos y servicios, de esta

manera se ayuda a la eficacia de los trámites, sin embargo, un aspecto negativo que se encontró en la Coordinación de Docencia es el limitado espacio para la realización de reuniones y el poco personal en función de las actividades, en cuanto a los aspectos negativos externos la inexistencia de un manual para el subproceso en el cual se especifica el procedimiento a seguir y la demora en la aprobación de los diferentes trámites académicos los mismos que perjudican la eficacia de la coordinación.

Como complemento se realizó otra entrevista a fin de obtener respuesta a interrogantes que quedaron en primera instancia, en el anexo 9, se presenta los resultados de la guía de entrevista complementaria aplicada a los actores claves que intervienen en el subproceso, en donde se observó que para el subproceso de “desarrollo de la docencia de nivel de grado” intervienen tres actores claves; un académico el que se encarga de las propuestas de políticas, directrices, metodologías o procedimientos para el fortalecimiento de la docencia y el desarrollo profesional docente e instructivos actualizados para la distribución de actividades de docencia, investigación y gestión al personal académico de la UNL; y dos actores administrativos el primero se encarga de la planificación académica, sistematización de planes y programas de estudio, Informes de análisis de los resultados de la Evaluación curricular; incluye el seguimiento a los sílabos, calendarios académicos, Reportes actualizados de información académica, Informes de seguimiento al Sistema de Gestión Académica y Oferta académica actualizada, el segundo actor se encarga de la Planificación de carga horaria docente, Sistematización de planes y programas de estudio, Informes de análisis de los resultados de la Evaluación curricular; incluye el seguimiento a los sílabos, Calendarios Académicos, Reportes actualizados de información académica e Informes de ejecución de tutorías académicas complementándose entre sí en los diferentes productos y servicios del subproceso, además, se pudo observar que existe un espacio reducido en la Coordinación de Docencia siendo esto evidente al momento se realizar reuniones con el personal interno o externo, igualmente, mencionaron que no cuentan con un manual para dicho subproceso y su implementación sería de gran beneficio para el conocimiento de futuros funcionarios y la dirección correcta de los procedimientos; y agilizar los subprocesos, así como también la reducción de tiempo.

De la misma manera, producto de la matriz ficha de observación (ver anexo 10) se determinó que el departamento es de fácil acceso, sin embargo, no existe señalética alguna que determine el lugar de la Coordinación como tal, además, no se evidenció la misión y visión en el departamento de manera física, sin embargo si se evidencia en la plataforma de la Universidad Nacional de Loja, de modo similar, el personal académico y administrativo que labora no cuenta con identificación alguna, indistintamente, es difícil determinar los roles a simple vista que cumplen en el subproceso, es importante recalcar que se evidencio una buena comunicación, ambiente laboral y colaboración en las actividades y servicios del subproceso siendo eficaces en su desarrollo.

Flujogramas

Los siguientes flujogramas son la representación gráfica de las actividades que se realizan en el subproceso, las que fueron realizadas con base en la rutina.

Flujograma de rutina

En la figura 16 se muestra el flujograma de rutina de los productos y servicios **literal r)** Planificación académica; **s)** Planificación de carga horaria docente; **t)** Propuestas de políticas, directrices, metodologías o procedimientos; **w)** Calendarios Académicos de la UNL; **aa)** Oferta académica actualizada; y **bb)** Instructivos actualizados, del subproceso de “desarrollo de la docencia de nivel de grado”. Denominado “**Planificación Académica**”

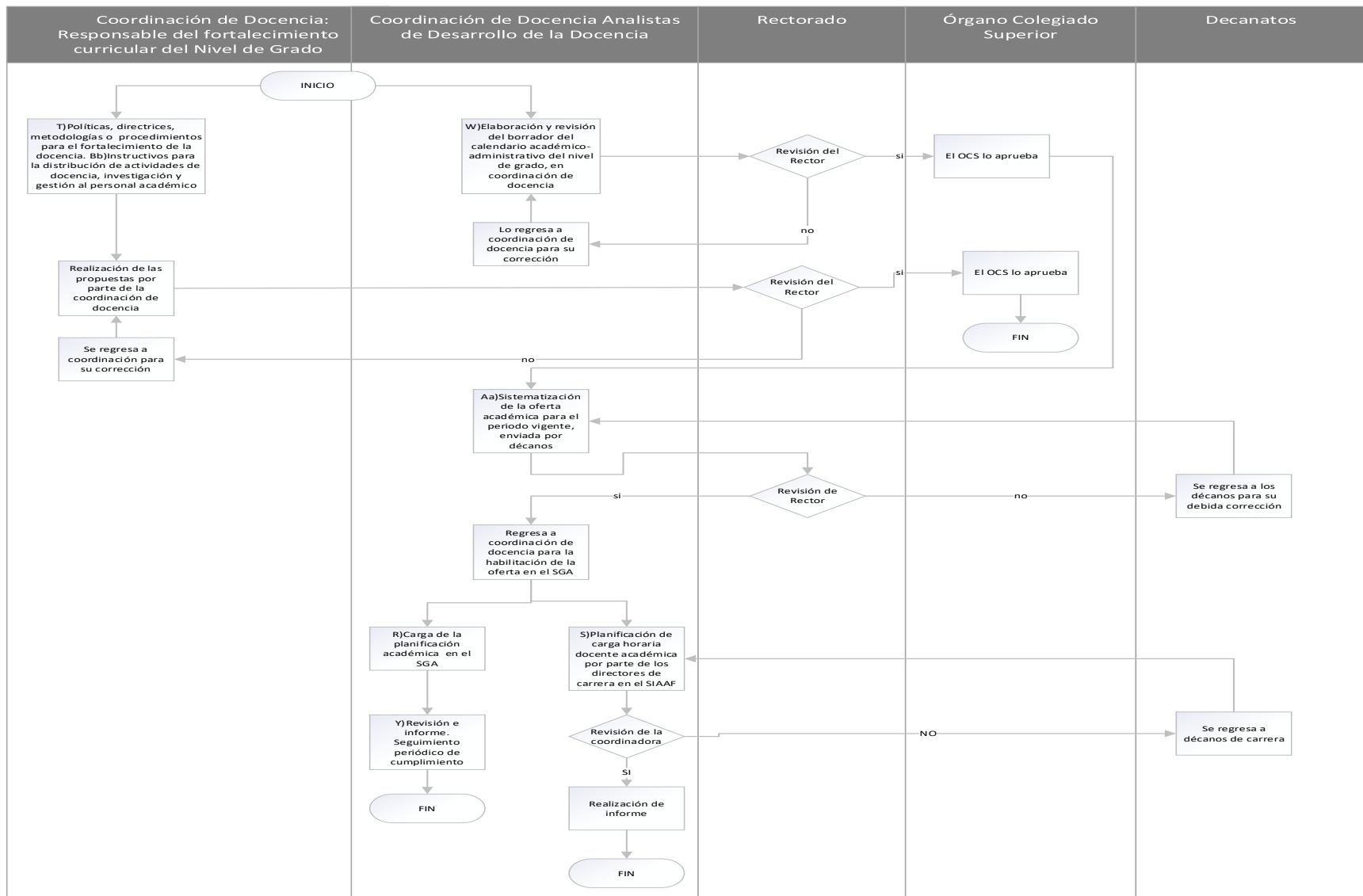


Figura 16 Flujograma de rutina literal r, s, t, w, aa, bb.) Planificación académica. Diagramación de las actividades que se realizan en la coordinación de manera general. Elaboración propia

En la figura 14 se muestra el flujograma de rutina de los productos y servicios **literal v)** Informes de análisis de los resultados de la evaluación curricular, incluye el seguimiento a sílabos; **x)** Reportes actualizados de información académica; **z)** Informes de ejecución de tutorías académicas del subproceso de “desarrollo de la docencia de nivel de grado”. Denominado “**Elaboración de Informes**”

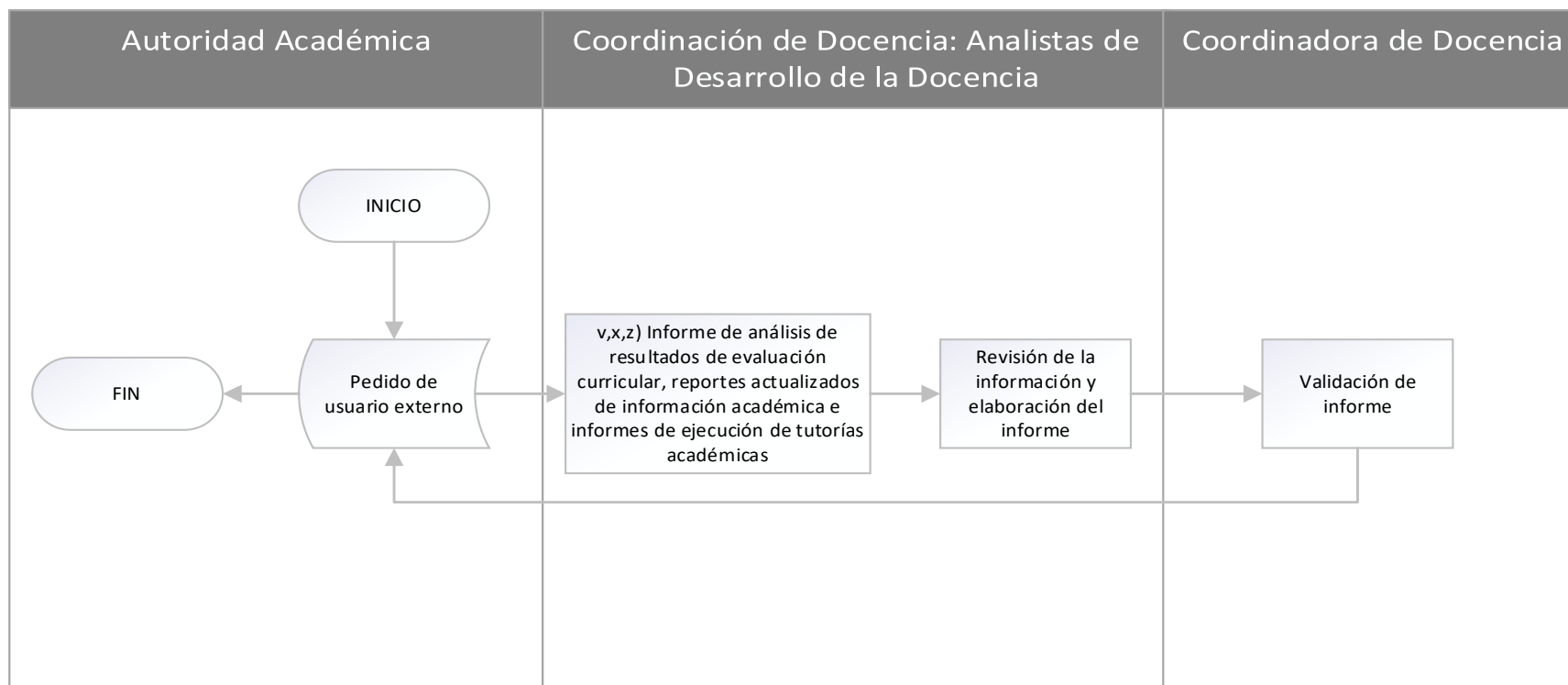


Figura 17 Flujograma de rutina **literal v,x,z) Elaboración de Informes**. Diagramación de las actividades que se realizan en la coordinación de manera general. Elaboración propia

En la figura 15 se muestra el flujograma de rutina de los productos y servicios **literal u) Sistematización de planes** (proyectos curriculares) **y programas de estudios** (programas analíticos, sílabos), del subproceso de “desarrollo de la docencia de nivel de grado”

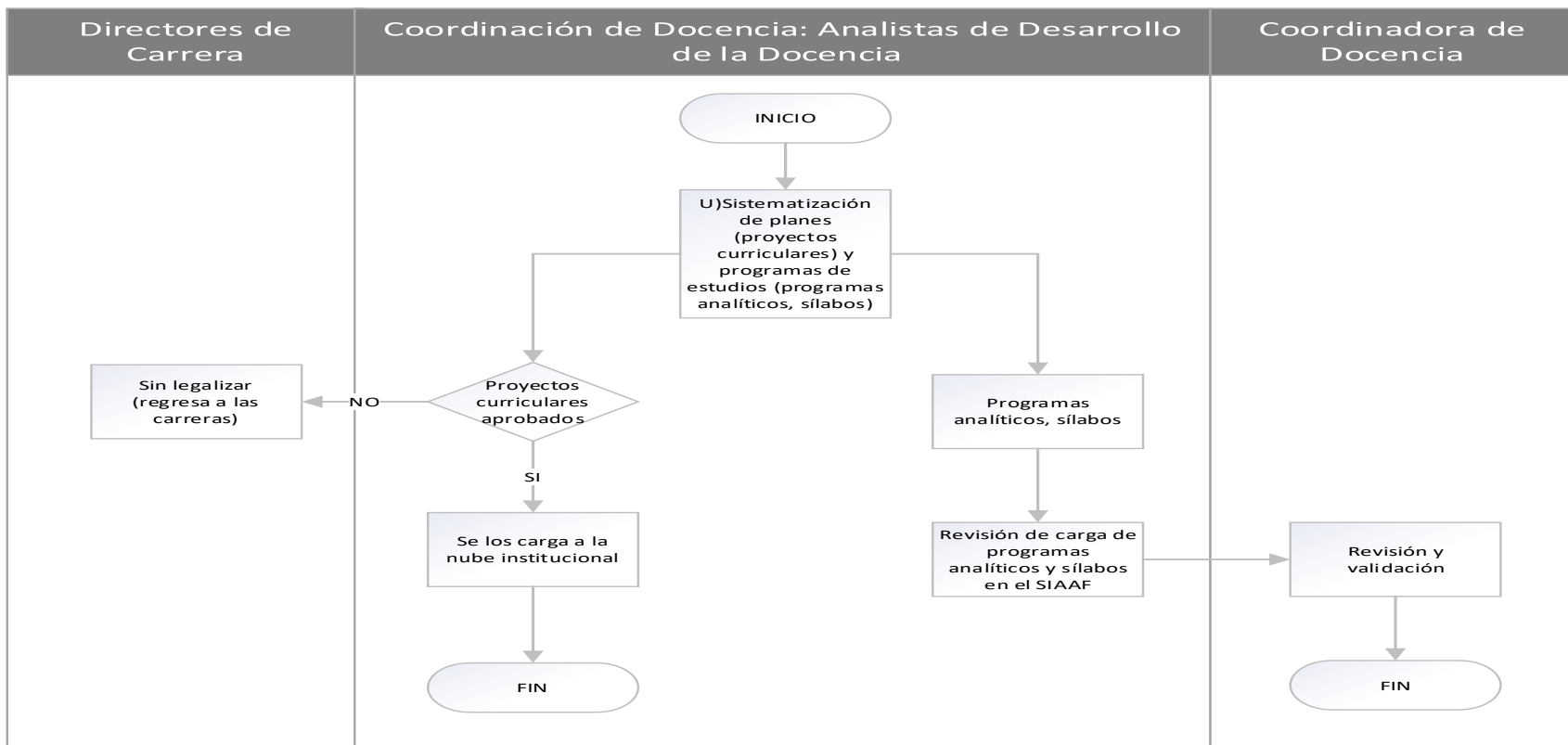


Figura 18 Flujograma de validación **literal u) sistematización de planes y programas de estudio**. Diagramación de las actividades que se realizan en la coordinación de manera general. Elaboración propia

Los flujograma se los realizó con el apoyo del personal de la Coordinación de Docencia, basado en la rutina de las actividades que realizan a diario, de igual forma, conforme a la revisión organizacional se pudo observar que si cumplen con las actividades y productos del subproceso, sin embargo, algunas de ellas requieren de varias revisiones para su posterior aprobación, por otro lado el área donde se mantienen reuniones con los diferentes equipos de trabajo para la realización de las diligencias se ve limitada, además de que existen actividades que requieren de colaboración de varios actores por su extensión.

Objetivo Específico 2.- Propuesta del manual del subproceso agregador de valor de “desarrollo de la docencia de nivel de grado”, para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja. con el fin de agilizar el subproceso del área.

El objetivo 2, se dio cumplimiento a partir de la problemática identificada mediante el levantamiento del subproceso, en donde se presenta una propuesta de mejora designada como *Manual de subproceso de “desarrollo de la docencia de nivel de grado”* (ver tabla 3), en el manual se determina las principales características de la Coordinación de Docencia, el objetivo del subproceso, el alcance, y los 11 productos y servicios que constan en el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, subdividiéndolos en tres flujogramas, además, se especifica los límites de cada uno, las políticas, consideraciones de actualización, el esquema general de Macroproceso del subproceso levantado, el marco legal en el que se sustentan, entradas verificables para que el subproceso se pueda llevar a cabo, el procedimiento descriptivo (actividades), los responsables, salidas verificables, consideraciones adicionales donde se describe un pequeño glosario de términos y siglas entradas, el diagrama de flujo es una descripción gráfica y secuencias de las actividades que se desarrollan con los actores que intervienen, registros de información, indicadores para medir el subproceso, y finalmente los anexos, donde se determinan los formatos de las actividades a utilizar en caso de ser necesario.



1859

CÓDIGO: N/A		Fecha de vigencia:	
SUBPROCESO: Desarrollo de docencia de nivel de grado		Propietario del subproceso: Dirección de Docencia	
Objetivo:		Status: Propuesta	
Macro proceso: Vicerrectorado	Responsable: Coordinadora de Docencia	Página: 1- 56	
MANUAL DEL SUBPROCESO DE DESARROLLO DE DOCENCIA DE NIVEL DE GRADO			
Versión: 1.1			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Angie Camila Aguilar Torres Fecha:	Tutora Académica del proyecto de integración curricular / Carrera de Administración Pública Fecha: Coordinadora de Dirección de Docencia / Universidad Nacional de Loja Fecha:	Director Académico / Carrera de Administración Pública Fecha:	
Registro De Edición Del Documento			
Versión	Fecha de vigencia	Registro de cambios	
		Detalle	No. De páginas modificadas
1		Versión inicial	Todas



1859

Subproceso: Desarrollo de Docencia de Nivel de Grado	Órgano administrativo responsable: Coordinación de Docencia	Página: 2- 56
Código: N/A		

a) Tipo de mega y macro proceso

El reglamento orgánico de gestión organizacional por proceso de la Universidad Nacional de Loja, determina los procesos y subprocesos de las distintas direcciones los mismos que se alinean a la misión y se sustentan en la filosofía y enfoque de administración por procesos, con el fin de asegurar su ordenamiento orgánico; dichos procesos se subdividen en:

- Procesos gobernantes
- Procesos que agregan valor
- Procesos habilitantes

El desarrollo de la docencia a nivel de grado se encarga de la planificación académica, sistematización de planes y programas de estudio, informes de análisis de resultados de evaluación curricular, reportes actualizados de información académica y de ejecución de tutorías.

El subproceso ya mencionado se encuentra establecido en el macroproceso agregador de valor, en donde para la elaboración del presente manual se realizó el levantamiento de información en la Coordinación de Docencia.

b) Objeto

Establecer el procedimiento de desarrollo de la docencia de nivel de grado en la Coordinación de Docencia de la Universidad Nacional de Loja, a través de un documento básico servirá como herramienta para sistematizar los procedimientos, con la finalidad de contribuir al cumplimiento de los fines de la institución,



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado

Órgano administrativo responsable:
Coordinación de docencia

Página: 3- 56

Código: N/A

coordinando la información eficiente e integral de la operación funcional y organizacional para mejorar y agilizar la gestión por procesos.

c) Alcance

El presente manual aplica a todas las dependencias administrativas y académicas de la Coordinación de Docencia, tanto para el personal que labora en el departamento como directores de la gestión académica de las carrera, Órgano Colegiado Superior y máximas autoridades de la institución los cuales intervienen en este subproceso de “desarrollo de la docencia de nivel de grado”.

d) Límites

Subproceso “Desarrollo de la docencia de nivel de grado” producto y servicio literal r) *Planificación académica*; s) *Planificación de carga horaria docente*; t) *Propuestas de políticas, directrices, metodologías o procedimientos*; w) *Calendarios Académicos de la UNL*; aa) *Oferta académica actualizada*; y bb) *Instructivos actualizados*. Denominados “Planificación Académica”

Inicio del subproceso de desarrollo de la docencia de nivel de Grado

Final del subproceso de desarrollo de la docencia de nivel de grado

Inicia el subproceso de desarrollo de la docencia de nivel de grado desde la elaboración del calendario académico y la elaboración de políticas, directrices, metodologías o procedimientos para el

Finaliza el subproceso con la legalización de las políticas, directrices, metodologías o procedimientos para el fortalecimiento de la docencia e Instructivos para la distribución de actividades de docencia,



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado	Órgano administrativo responsable: Coordinación de docencia	Página: 4- 56
Código: N/A		
fortalecimiento de la docencia e instructivos para la distribución de actividades de docencia, investigación y gestión al personal académico.	investigación y gestión al personal académico; informe de planificación de carga horaria docente académica por parte de los directores de carrera en el SIAAF; y la revisión e informe de seguimiento periódico de cumplimiento de la planificación académica.	
Subproceso “desarrollo de la docencia de nivel de grado” producto y servicio literal v) Informes de análisis de los resultados de la evaluación curricular, incluye el seguimiento a sílabos; x) Reportes actualizados de información académica; z) Informes de ejecución de tutorías académicas. Denominados “Elaboración de Informes”		
Inicio del subproceso de desarrollo de la docencia de nivel de grado	Final del subproceso de desarrollo de la docencia de nivel de grado	
Inicia el subproceso de desarrollo de la docencia de nivel de grado desde un pedido de la autoridad académica de informe de análisis de los resultados de evaluación curricular, reportes actualizados de información académica y de ejecución de tutorías académicas.	Finaliza el subproceso por la validación y envió del informe correspondiente	
Subproceso “desarrollo de la docencia de nivel de grado” producto y servicio literal u) sistematización de planes (proyectos curriculares) y programas de estudios (programas analíticos, sílabos)		
Inicio del subproceso de desarrollo de la docencia de nivel de grado	Final del subproceso de desarrollo de la docencia de nivel de grado	



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado

Órgano administrativo responsable: Coordinación de docencia

Página: 5- 56

Código: N/A

Inicia el subproceso de desarrollo de la docencia de nivel de grado desde el requerimiento del vicerrectorado para la sistematización de planes (proyectos curriculares) y programas de estudios (programas analíticos, sílabos)

Finaliza el subproceso por la carga de proyectos curriculares a la nube institucional y la validación y revisión del informe de cumplimiento de los programas de estudios.

e) Políticas

Todos los subprocesos y procedimientos de la Coordinación de Docencia deben enmarcarse en las disposiciones legales contenidas en la ley.

El Estatuto Orgánico de la Universidad Nacional de Loja, es el instrumento normativo de mayor jerarquía, establece la importancia de la Coordinación de Docencia y sus vinculaciones con los consejos consultivos superior, de gestión de docencia, de vinculación con la sociedad y de graduados, sin embargo, en el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2019-2023, establece a la Coordinación de Docencia como Dirección de Docencia, y además, como Función Sustantiva de Docencia.

En el **objetivo general del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional** establece: Disponer de un instrumento estratégico para direccionar el desarrollo institucional de la Universidad Nacional de Loja que, con una visión de futuro y la articulación con el entorno donde se plantee políticas, objetivos, estrategias y proyectos encaminados a priorizar las decisiones y acciones de los diversos estamentos universitarios para



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado	Órgano administrativo responsable: Coordinación de docencia	Página: 6- 56
Código: N/A		

el mejoramiento del quehacer de las funciones sustantivas y de la gestión institucional y, con ello, la consecución de las metas proyectadas en el PEDI para el horizonte 2019-2023, además en sus **objetivos específicos** estipula,

OE1.- Implementar los elementos orientadores del PEDI como políticas de la gestión específica y articulada de las funciones y de la gestión administrativa, sustentadas con una proyección en el mediano y largo plazos y con acciones de corto plazo vinculadas a los planes operativos anuales.

OE2.- Implementar proyectos específicos de las funciones sustantivas y de la gestión institucional, con criterios de pertinencia, prioridad y secuencia lógica.

OE3.- Generar condiciones y capacidades institucionales para la implementación de proyectos estratégicos, generadores de mayor impacto, sinergias y sostenibilidad y de una gestión articulada entre las funciones sustantivas y la gestión institucional en su conjunto.

Entre sus **políticas institucionales** menciona, que se fortalecerá la articulación de la investigación con la docencia y la vinculación con la sociedad, como medio para generar impacto en la oferta de servicios de la UNL y el aporte a la solución integral de los problemas del entorno y el posicionamiento del quehacer institucional.

No obstante, en el **objetivo estratégico, eje 1. Docencia**, menciona el desarrollar la docencia a nivel de grado y posgrado con pertinencia social, excelencia académica, innovación y enfoque humanista e intercultural, además, en **las políticas del OE1: Docencia**, establece:



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado

Órgano administrativo responsable: Coordinación de docencia

Página: 7- 56

Código: N/A

Educación de calidad y pertinencia en los niveles de grado y posgrado, cuya oferta académica está vinculada a las necesidades de desarrollo de la Zona 7 y el país; fortalecimiento del talento humano docente, técnico y administrativo, vinculado a la UNL en todas las modalidades de estudio; mejoramiento de la infraestructura física y equipamiento tecnológico, con fines de elevar la calidad de la educación y la acreditación de las carreras; integración de la comunidad universitaria: docentes, empleados, trabajadores, estudiantes y egresados, en la perspectiva de promover la mejora continua del bienestar universitario.

Entre sus **proyectos estratégicos** está, la **reactivación de la imprenta y editorial universitaria**, en apoyo a la producción intelectual de las funciones sustantivas de docencia, investigación y vinculación con la sociedad y de la gestión administrativa institucional y, para la difusión de la producción en el contexto local, nacional e internacional; **desarrollo de proyectos, estudios, eventos y procesos institucionales**, que articulen, por un lado, las competencias y acciones de las funciones sustantivas y, por otro, entre carreras al interno de cada facultad y la UED y entre facultades. Esta integralidad y visión holística, se convierte en la mejor estrategia para el abordaje y solución sistémica de los problemas del entorno y de la misma Universidad, al igual que contribuirá a potenciar una cultura de optimización de recursos y de trabajo en equipo

f) Consideraciones de actualización

El presente manual del subproceso para su posterior ejecución y distribución en la Universidad Nacional de Loja, dirigido a los diferentes funcionarios administrativos y académicos, coordinadora o coordinador de



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado

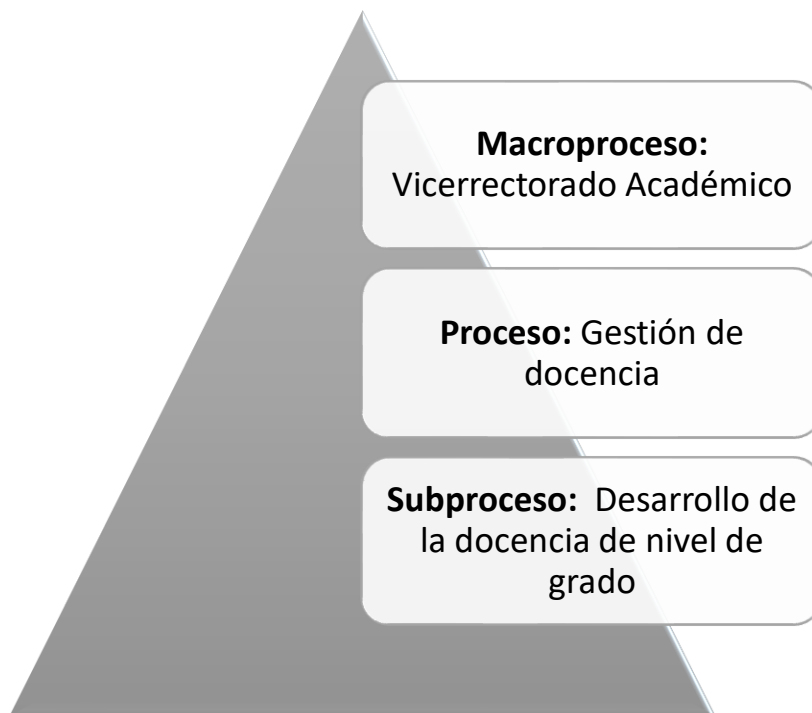
Órgano administrativo responsable:
Coordinación de docencia

Página: 8- 56

Código: N/A

docencia, son actores claves en el desarrollo y ejecución del subproceso de desarrollo de la docencia de nivel de grado, considerando así que esta herramienta se la desarrolla por primera vez, es decir, las autoridades competentes se encargarán de coordinar, revisar y aprobar este manual del subproceso para la institución como un elemento de apoyo.

g) Esquema general de macroproceso





1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado	Órgano administrativo responsable: Coordinación de docencia	Página: 9- 56
Código: N/A		

h) Responsables

Subproceso “Desarrollo de la docencia de nivel de grado” producto y servicio literal r) *Planificación académica; s) Planificación de carga horaria docente; t) Propuestas de políticas, directrices, metodologías o procedimientos; w) Calendarios Académicos de la UNL; aa) Oferta académica actualizada; y bb) Instructivos actualizados. Denominados “Planificación Académica”*

No.	Rol	Descripción
1	Órgano Colegiado Superior	- Aprueba el calendario académico y notificación de resolución
2	Rector de la Universidad Nacional de Loja	- Revisa y aprueba las propuestas de políticas, directrices, metodologías o procedimientos e instructivos actualizados para la distribución de actividades de docencia, investigación y gestión al personal académico de la UNL. Revisión, aprobación y difusión de la sistematización de la oferta académica para el periodo vigente
3	Vicerrectorado Académico	- Revisa el calendario académico y autoriza habilitación en el SGA la sistematización de la oferta académica para el periodo vigente
4	Coordinadora de Docencia	- Revisión del borrador del calendario académico-administrativo del nivel de grado, propuestas de políticas, directrices, metodologías o procedimientos e instructivos actualizados para la distribución de actividades de docencia, investigación y gestión al personal académico, revisa la planificación de carga horaria docente académica e informes de seguimiento periódico de cumplimiento. Solicita oferta académica 2009-2019 a decano



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado		Órgano administrativo responsable: Coordinación de docencia	Página: 10- 56
Código: N/A			
5	Directores de Carrera	- Carga de la planificación académica en el SGA y distributivos académicos en el SIAAF	
6	Coordinación de Docencia: Analistas de Desarrollo de la Docencia	- Elaboración del borrador del calendario académico-administrativo, habilitación de la oferta, creación de cada uno de los ciclos de las carreras de régimen 2009 y régimen 2019, asesoramiento y realización el seguimiento a los directores/as de la gestión académica de las carreras, habilitación conjuntamente con la UTI el sistema para la carga de los distributivos docentes. Realización de informes del seguimiento de los distributivos docentes, planificación académica subida en el SGA y distributivos docentes cargados en el SIAAF	
7	Coordinación de Docencia: responsable del fortalecimiento curricular del Nivel de Grado en la Coordinación de Docencia	- Propuestas de políticas, directrices, metodologías o procedimientos para el fortalecimiento de la docencia y el desarrollo profesional docente. Instructivos actualizados para la distribución de actividades de docencia, investigación y gestión al personal académico de la UNL	
<p>Subproceso “desarrollo de la docencia de nivel de grado” producto y servicio literal v) <i>Informes de análisis de los resultados de la evaluación curricular, incluye el seguimiento a sílabos; x) Reportes actualizados de información académica; z) Informes de ejecución de tutorías académicas. Denominados “Elaboración de Informes”</i></p>			



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado	Órgano administrativo responsable: Coordinación de docencia	Página: 11- 56
---	---	-----------------------

Código: N/A

No.	Rol	Descripción
1	Coordinadora de Docencia	- Revisión de informe y validación de informe final
2	Autoridad Académica	- Elaboración de pedido de informe de resultados de evaluación curricular, reportes de información académica y ejecución de tutorías académicas
3	Coordinación de Docencia: Analistas de Desarrollo de la Docencia	- Revisión de la información y borrador de informe
4	Coordinación de Docencia: Analista de Apoyo a la Gestión Académica	- Receta el pedido

Subproceso “desarrollo de la docencia de nivel de grado” producto y servicio literal u) sistematización de planes (proyectos curriculares) y programas de estudios (programas analíticos, sílabos)

No.	Rol	Descripción
1	Vicerrectorado Académico	- Acepta solicitud
2	Coordinadora de Docencia	- Revisión y validación del informe de cumplimiento de los programas analíticos, sílabos
3	Directores de carreras	- Revisión y validación de proyectos curriculares
4	Coordinación de Docencia: Analistas de Desarrollo de la Docencia	- Carga proyectos curriculares a la nube institucional, revisión de carga de programas analíticos, sílabos en SIAAF e informe de cumplimiento
5	Coordinación de Docencia: Analista de Apoyo a la Gestión Académica	- Receta pedido



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado

Órgano administrativo responsable: Coordinación de docencia

Página: 12- 56

Código: N/A

i) Marco legal

ESTATUTO ORGÁNICO DE LA UNL

- Art. 11.2, que el coordinador o coordinadora de docencia son autoridades académicas de similar jerarquía de decano.
- Art. 23, establece que el o la coordinadora de docencia es parte del Consejo Consultivo Superior donde unos de sus deberes y atribuciones son: proponer al OCS políticas para el desarrollo institucional, proponer al OCS programas y proyectos de docencia, investigación y vinculación con la sociedad, informar al OCS del cumplimiento del plan operativo anual y emitir informes sobre la pertinencia, eficacia y eficiencia de los programas, proyectos y acciones de las autoridades de las facultades, direcciones y coordinaciones.
- Art. 25, establece que es parte del consejo consultivo de gestión de docencia misma que es una unidad de apoyo académico donde sus deberes y atribuciones son: Proponer al OCS, estrategias y lineamientos para la función de docencia, a ser considerado en el PEDI; Asesorar a la directora o director de carrera o programa de postgrado sobre la planificación curricular de carreras de grado y los programas de postgrado; Incentivar las actividades de investigación formativa o de aprendizaje; Asesorar a la vicerrectora académica o vicerrector académico en la planificación, ejecución y evaluación de la capacitación pedagógico-didáctico para el ejercicio de la docencia; Propiciar los escenarios para el desarrollo de las actividades de titulación; Informar al OCS sobre



1859

Subproceso: desarrollo de docencia de nivel de grado	Órgano administrativo responsable: Coordinación de docencia	Página: 13- 56
---	--	-----------------------

Código: N/A

las propuestas de diseño o rediseño de las carreras o programas para su aprobación, Promover el programa de fortalecimiento de la docencia universitaria; Propiciar la capacitación y el intercambio de experiencias académicas entre las diferentes carreras y programas; Planificar y coordinar en el CCE y el aseguramiento de calidad, la evaluación de las carreras de grado, programas de postgrado; y la evaluación de desempeño académico de los docentes; Asesorar al OCS sobre las actividades de gestión académica, conforme al reglamento de carrera y escalafón del profesor e investigador del SNIESE; y, a la potenciación de la diversidad y aprendizaje intercultural de acuerdo al Reglamento de Régimen Académico; Promover la movilidad académica continua que oferta la institución de educación superior; y, Promover al OCS políticas y acciones para el seguimiento ocupacional y profesional de graduadas y graduados.

- Art 26.7, la coordinadora o coordinador de docencia conforma el consejo consultivo de vinculación con la sociedad articulando las actividades relacionadas con las prácticas vinculadas con la sociedad.
- Art 29, el comité consultivo de graduados estará integrado por la coordinadora o coordinador de docencia.
- Art. 32.9, dictar normas, instructivos, resoluciones y otros actos administrativos que no le correspondan al OCS.

Art. 45.5, coordinar la distribución de la carga horaria del personal académico y verificar su cumplimiento. La carga horaria será distribuida en horas por semana.

- Art. 49.7, elaborar la distribución y carga horaria del personal académico.



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado	Órgano administrativo responsable: Coordinación de docencia	Página: 14- 56
---	--	-----------------------

Código: N/A

INSTRUCTIVO PARA LA DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES DE DOCENCIA, INVESTIGACIÓN, VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD Y GESTIÓN EDUCATIVA AL PERSONAL ACADÉMICO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

- Art 4.1 Definiciones, oferta académica regular. - Se consolida por la Coordinación de Docencia con base en la información que remiten los Decanos/a de Facultad y el Director/a de la Unidad de Educación a Distancia, al menos 60 días antes del inicio del período de matrículas, en las matrices generadas por esta instancia para el efecto. Se habilita en el Sistema de Gestión Académico Institucional (SGA) por parte de la Coordinación de Docencia, previa autorización del Vicerrector/a Académico/a; y, se planifica en el SGA por el/la Director/a y/o encargado/a de la gestión académica de la Carrera hasta 15 días antes del inicio de labores académicas, de tal manera que desde las instancias respectivas se asegure la disponibilidad de los escenarios de aprendizaje y la Dirección de Tecnologías de información pueda habilitar las aulas virtuales para las diferentes asignaturas.

REGLAMENTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

- Art. 2.1. Objetivos Generales, eje docencia. - desarrollar la docencia a nivel de grado y posgrado con pertinencia social, excelencia académica innovación y enfoque humanista e intercultural.
- Art 7.2. Catálogo de Procesos, se determina a la gestión de docencia como un proceso agregador de valor, gestión académica



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado	Órgano administrativo responsable: Coordinación de docencia	Página: 15 - 56
---	--	------------------------

Código: N/A

- Art 11. Proceso: gestión docencia, fortalecer la docencia en la Universidad Nacional de Loja, a través de la asesoría para la formulación e implementación de políticas académicas y la generación de metodologías que orienten la planificación, ejecución y evaluación de los procesos curriculares y el desarrollo profesional docente, se determina el subproceso de “desarrollo de la docencia de nivel de grado” donde se establece 11 productos y servicios.

REGLAMENTO DE RÉGIMEN ACADÉMICO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

- Art. 8, función vinculación con la sociedad.- Se desarrolla mediante un conjunto de planes, programas, proyectos e iniciativas de interés público, relacionados con: educación continua, prácticas preprofesionales, proyectos y servicios especializados, divulgación y resultados de aplicación de conocimientos científicos, ejecución de proyectos de innovación y ejecución de proyectos de servicios comunitarios o sociales, estas funciones se operativizan a través de las coordinaciones de docencia y vinculación con la sociedad y la dirección de investigación.
- Art. 9, de la operativización de las funciones sustantivas. - Las funciones sustantivas se operativizan a través de las coordinaciones de docencia y vinculación con la sociedad y la dirección de investigación.
- Art. 83, seguimiento al cumplimiento del sílabo.
- Art. 84, aspectos del sílabo que será objeto de seguimiento.
- Art. 85, momentos de ejecución del seguimiento al cumplimiento del sílabo. - el seguimiento del sílabo se lo realizará dos veces en cada período académico



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado **Órgano administrativo responsable:** Coordinación de docencia **Página:** 16 - 56

Código: N/A

ordinario. El primero se realiza a la mitad y el segundo al final.

- Art. 98, elaboración y aprobación del calendario académico. - administrativo
- Art. 119, acciones para el desarrollo de la tutoría académica.
- Art. 147, del plan de mejoras, de acuerdo a los lineamientos expedidos por la Coordinación
- Art. 128, evaluación de carreras o programas
- Art. 204, responsables del seguimiento al desempeño estudiantil. - se utilizará el formato elaborado y emitido por Vicerrectorado Académico o Coordinación de Docencia

Subproceso “Desarrollo de la docencia de nivel de grado” producto y servicio literal r) Planificación académica; s) Planificación de carga horaria docente; t) Propuestas de políticas, directrices, metodologías o procedimientos; w) Calendarios Académicos de la UNL; aa) Oferta académica actualizada; y bb) Instructivos actualizados. Denominados “Planificación Académica”

j) Entradas verificables

No.	Nombre	Revisado/ por:	Aprobado	Origen de la entrada (Usuario interno/externo)	Referencia (aplica en caso de utiliza formatos)
1	Proyección del próximo periodo académico	Revisado: Coordinadora de Docencia		Usuario externo	Anexo 1



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado		Órgano administrativo responsable: Coordinación de docencia		Página: 17 - 56
Código: N/A				
2	Calendario académico administrativo aprobado	Revisado: Coordinadora de Docencia	Usuario externo	
3	Oferta académica	Revisado: Rector – Vicerrectora Académica	Decanos/a y directores de la Gestión Académica de las Carreras	Anexo 2
4	Calendario académico administrativo aprobado	Aprobación: Órgano Colegiado Superior	Usuario externo	Anexo 3
5	Distributivos docentes	Revisión y aprobación: Rector	Usuario externo	
6	Planificación en el SGA	Revisado: Analista de Desarrollo de la Docencia	Usuario externo/interno	
7	Distributivos docentes cargados en el SIAAF	Revisado: Analista de Desarrollo de la Docencia	Usuario externo/interno	



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado **Órgano administrativo responsable:** Coordinación de docencia **Página:** 18 - 56

Código: N/A

k) Procedimiento descriptivo

Secuencia	Descripción	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado (minutos, horas, días, semanas)	Frecuencia (diario, semanal, mensual, semestral, anual)	Agrega valor si / no
1	Elaboración del borrador del calendario académico-administrativo del nivel de grado	Coordinación de Docencia: Analistas de Desarrollo de la Docencia	Excel	Semanas	Anual	Si
2	Revisión del borrador del calendario académico – administrativo del nivel de grado	Coordinadora de Docencia	Excel	Semanas	Anual	Si



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado		Órgano administrativo responsable: Coordinación de docencia		Página: 19- 56		
Código: N/A						
3	Revisión del calendario académico – administrativo del nivel de grado	Vicerrectorado Académico	Excel	Una semana	Anual	SI
4	Revisión y aprobación	Órgano Colegiado Superior	Excel	Días	Anual	SI
5	Notificación de resolución de aprobación a decanos	Órgano Colegiado Superior	PDF	Días	Anual	SI
6	Solicitud de la oferta académica 2009 - 2019 a decanos de carreras	Coordinadora de Docencia	PDF	Un día	Semestral	SI
7	Aa) Sistematización de la oferta académica para	Coordinación de Docencia: Analistas de Desarrollo de la docencia	PDF	Semanas	Semestral	SI



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado		Órgano administrativo responsable: Coordinación de docencia			Página: 20- 56	
Código: N/A						
	el periodo vigente, se solicita a los decanos					
7	Aa) Sistematización de la oferta académica para el periodo vigente, se solicita a los decanos	Coordinación de Docencia: Analistas de Desarrollo de la Docencia	PDF	Semanas	Semestral	SI
8	Revisión, aprobación y disposición de difusión	Rector	PDF	Una semana	Semestral	SI
9	Autorización la planificación académica	Vicerrectora Académica	PDF	Una semana	Semestral	SI
10	Habilitación de la oferta de acuerdo al calendario.	Coordinación de Docencia: Analista de Desarrollo de la Docencia	SGA	Una semana	Semestral	SI



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado		Órgano administrativo responsable: Coordinación de docencia			Página: 21 - 56	
Código: N/A						
	académico institucional, creación de cada uno de los ciclos de las carreras de régimen 2009 y régimen 2019					
11	Carga de la planificación académica en el SGA	Coordinación de Docencia: Analista de Desarrollo de la Docencia	SGA	Semanas	Semestral	SI
12	Revisión e informes de seguimiento periódico de cumplimiento	Coordinación de Docencia: Analista de Desarrollo de la Docencia	SGA	Una semana	Semestral	SI
13	Planificación de carga horaria docente académica por parte de los	Coordinación de Docencia: Analista de Desarrollo de la Docencia	SIAAF	Semanas	Semestral	SI



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado		Órgano administrativo responsable: Coordinación de docencia			Página: 22- 56	
Código: N/A						
	Directores de carrera					
14	Informes de seguimiento de los distributivos docentes cargados en el SIAAF	Coordinación de Docencia: Analista de Desarrollo de la Docencia	Word	Semanas	Semestral	SI
15	Revisión y validación del informe	Coordinadora de Docencia	PDF	Un día	Semana	SI
16	Realización de las propuestas de políticas, directrices, metodologías o procedimientos para el fortalecimiento de la docencia, e instructivos para	Coordinación de Docencia: Responsables de grado, posgrado y perfeccionamiento	Word	Semanas	Semestral	SI



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado	Órgano administrativo responsable: Coordinación de docencia	Página: 23- 56
Código: N/A		

	la distribución de actividades de docencia, investigación y gestión al personal académico					
17	Revisión del borrador	Coordinadora de Docencia	Word	Semanas	Semestral	SI
18	Revisión y aprobación	Rector	Word	Semanas	Semestral	SI

I) Salidas verificables

No.	Nombre	Revisado / Aprobado por:	Destinatario de la salida (cliente interno / externo)	Referencia (aplica en caso de utilizar formatos)
1	Calendario académico-administrativo del nivel de grado aprobado	Revisado: Coordinadora de Docencia Aprobado: OCS	Usuario externo	Anexo 3



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado		Órgano administrativo responsable: Coordinación de docencia	Página: 24- 56	
Código: N/A				
2	Oferta académica aprobada y habilitada	Aprobada: Rector - Vicerrectora Académica Revisado: Analista de Desarrollo de la Docencia	Usuario externo	
3	Planificación académica en el SGA	Revisado: Analista de Desarrollo de la Docencia	Decanos/a y directores de la gestión académica de las carreras de	
4	Sistema para la carga de los distributivos docentes.	Revisado: Analista de Desarrollo de la Docencia	Usuario externo	
5	Distributivos docentes aprobados	Aprobado: Rector Revisado: Analista de Desarrollo de la Docencia	Usuario externo	
6	Informes de seguimiento de la planificación académica Subida en el SGA	Revisado: Coordinadora de Docencia	Usuario externo/interno	



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado **Órgano administrativo responsable:** Coordinación de docencia **Página:** 25- 56

Código: N/A

7	Informes de seguimiento de los distributivos docentes cargados en el SIAAF	Revisado: Coordinadora de Docencia	Usuario externo/interno	

Subproceso “desarrollo de la docencia de nivel de grado” producto y servicio literal v) Informes de análisis de los resultados de la evaluación curricular, incluye el seguimiento a sílabos; x) Reportes actualizados de información académica; z) Informes de ejecución de tutorías académicas. Denominados “Elaboración de Informes”

j) Entradas verificables

No.	Nombre	Revisado/ Aprobado por:	Origen de la entrada (Usuario interno/externo)	Referencia (aplica en caso de utiliza formatos)
1	Informes de seguimiento al sílabo	Revisión y validación: Coordinadora de Docencia	Usuario externo	Anexo 4
2	Informe de tutorías académicas	Revisión y validación: Coordinadora de Docencia	Usuario externo	Anexo 5



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado	Órgano administrativo responsable: Coordinación de docencia	Página: 26- 56
Código: N/A		

3	Reporte de información académica	Revisión y validación: Coordinadora de Docencia	Usuario externo	
---	----------------------------------	---	-----------------	--

k) Procedimiento descriptivo

Secuencia	Descripción	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado (minutos, horas, días, semanas)	Frecuencia (diario, semanal, mensual, semestral, anual)	Agrega valor si / no
1	Recepción de pedido requerido por autoridad académica	Coordinación de Docencia: Analista de Apoyo a la gestión Académica	Documento	Horas	Semestral	SI
2	Revisión de la información requerida	Coordinación de Docencia: Analistas de Desarrollo de la Docencia	Documentos en PDF	Horas	Semestral	SI
3	Elaboración del borrador de informe	Coordinación de Docencia: Analistas de Desarrollo de la Docencia	Word	Días	Semestral	SI



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado		Órgano administrativo responsable: Coordinación de docencia		Página: 27- 56			
Código: N/A							
4	Revisión del borrador del informe	Coordinadora de Docencia	Word	Días	Semestral	SI	
5	Validación del informe	Coordinadora de Docencia	PDF	Días	Semestral	SI	
6	Despacho de informe validado	Coordinación de Docencia: Analistas de Desarrollo de la Docencia	PDF	Minutos	Semestral	SI	

I) Salidas verificables

No.	Nombre	Revisado / Aprobado por:	Destinatario de la salida (cliente interno / externo)	Referencia (aplica en caso de utilizar formatos)
1	Informes de seguimiento al sílabo	Revisado/ validado: Coordinadora de Docencia	Externo	
2	Informe de tutorías académicas	Revisado/ validado: Coordinadora de Docencia	Externo	



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado	Órgano administrativo responsable: Coordinación de docencia	Página: 28- 56
Código: N/A		

3	Reportes de información académica	Revisado/ validado: Coordinadora de Docencia	Externo	
---	-----------------------------------	--	---------	--

Subproceso “desarrollo de la docencia de nivel de grado” producto y servicio literal u) sistematización de planes (proyectos curriculares) y programas de estudios (programas analíticos, sílabos)

j. Entradas verificables

No.	Nombre	Revisado/ Aprobado por:	Origen de la entrada (Usuario interno/externo)	Referencia (aplica en caso de utiliza formatos)
1	Programas analíticos cargados en el SIAAF	Revisado – Aprobado: directores de carreras	Externo	Formulario de carga en SIAAF
2	Sílabos cargados en el SIAAF	Revisado – Aprobado: directores y docentes de carreras	Externo	Formulario de carga en SIAAF



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado		Órgano administrativo responsable: Coordinación de Docencia		Página: 29- 56
Código: N/A				
3	Proyectos curriculares de carreras y posgrados cargados en la nube institucional	Revisión: Analista de Desarrollo de Docencia	Externo	Formulario de carga en SIAAF

k) Procedimiento descriptivo

Secuencia	Descripción	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado (minutos, horas, días, semanas)	Frecuencia (diario, semanal, mensual, semestral, anual)	Agrega valor si / no
1	Acepta solicitud	Vicerrectorado Académico	PDF	Horas	Semestral (depende de requerimiento)	Si
2	Recepta pedido	Coordinación de Docencia: Analista de Apoyo a la Gestión Académica	PDF	Horas	Semestral (depende de requerimiento)	Si



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado		Órgano administrativo responsable: Coordinación de docencia		Página: 30- 56		
Código: N/A						
3	Carga de proyectos curriculares aprobados a la nube institucional	Coordinación de Docencia: Analistas de Desarrollo de la Docencia	PDF	Horas	Semestral (depende de requerimiento)	Si
4	Revisión de carga de programas analíticos, sílabos en SIAAF	Coordinación de Docencia: Analistas de Desarrollo de la Docencia	PDF	Días	Semestral	Si
5	Borrador de Informe de cumplimiento	Coordinación de Docencia: Analistas de Desarrollo de la Docencia	Word	Días	Semestral	Si
6	Revisión y validación del informe	Coordinadora de Docencia	PDF	Horas	Semestral	Si

I) Salidas verificables



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado	Órgano administrativo responsable: Coordinación de docencia	Página: 31- 56
Código: N/A		

No.	Nombre	Revisado / Aprobado por:	Destinatario de la salida (cliente interno / externo)	Referencia (aplica en caso de utilizar formatos)
1	Reportes de cumplimiento de carga de proyectos	Revisado: Coordinadora de Docencia	Interno	
2	Reportes de cumplimiento de sílabos	Revisado: Coordinadora de Docencia	Interno	
3	Reportes de cumplimiento de proyectos curriculares de carreras cargados en la nube institucional	Revisado: Coordinadora de Docencia	Interno	

m) Consideraciones adicionales

Glosario de términos

SIAAF: Sistema de Información Académico Administrativo Financiero

SGA: Sistema de Gestión Académico

PEDI: Plan Estratégico de Desarrollo Institucional



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado	Órgano administrativo responsable: Coordinación de docencia	Página: 32- 56
---	--	-----------------------

Código: N/A

UTI: Dirección de Telecomunicaciones e información.

CCE: Consejo Consultivo de Evaluación.

SNIESE: Sistema Nacional de Educación Superior.

OCS: Órgano Colegiado Superior.

Mega proceso: Proceso principal.

Límites: Inicio y fin de las actividades del subproceso.

Entradas Verificables: Insumos necesarios para que el subproceso se lleve a cabo.

Salidas Verificables: Resultados del subproceso.

n) Diagrama de flujo

Modelo SIPOC, r) Planificación académica; s) Planificación de carga horaria docente; t) Propuestas de políticas, directrices, metodologías o procedimientos; w) Calendarios Académicos de la UNL; aa) Oferta académica actualizada; y bb) Instructivos actualizados. Denominados "Planificación Académica"



Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado

Órgano administrativo responsable:

Página: 33- 56

Código: N/A

Coordinación de docencia

S

Proveedores

Los proveedores de este subprocesos son:
1. Dirección de Docencia

I

Entradas

Las entradas o insumos para el inicio del subproceso son:
1. Proyección del próximo periodo académico
2. Calendario académico administrativo aprobado
3. Oferta Académica
4. Calendario académico administrativo aprobado
5. Distributivos docentes
6. Planificación en el SGA
7. Distributivos docentes cargados en el SIAAF

P

Proceso

Actividades para realizar son:
1. Elaboración del borrador del calendario académico-
2. Revisión del borrador del calendario académico por la Coordinadora de Docencia
3. Revisión del calendario académico por vicerrectorado
4. Revisión y aprobación del OCS
5. Notificación de resolución de aprobación a decanos
6. Solicitud de la oferta académica para el periodo vigente, se solicita a los decanos
7. Sistematización de la oferta académica para el periodo vigente, se solicita a los decanos
8. Revisión, aprobación y disposición de difusión
9. Autorización la planificación académica
10. Habilitación de la oferta de acuerdo al calendario académico.
11. Carga de la planificación académica en el SGA
12. Revisión e informes de seguimiento periódico de cumplimiento
13. Planificación de carga horaria docente académica.
14. Informes de seguimiento de los distributivos docentes cargados en el SIAAF
15. Revisión y legalización del informe
16. Realización de las propuestas de políticas, directrices, metodologías o procedimientos para el fortalecimiento de la docencia, e instructivos para la distribución de actividades de docencia, investigación y gestión al personal académico
17. Revisión del borrador
18. Revisión y aprobación del Rector

O

Salidas

Las salidas o productos generados son los siguientes:
1. Calendario académico-administrativo del nivel de grado a probado
2. Oferta académica aprobada y habilitada
3. Planificación académica en el SGA
4. Sistema para la carga de los distributivos docentes.
5. Distributivos docentes aprobados
6. Informes de seguimiento de la planificación académica subida en el SGA
7. Informes de seguimiento de los distributivos docentes cargados en el SIAAF

C

Cientes

El cliente es el siguiente
1. Coordinadora de Docencia
1. Analistas de Desarrollo de la Docencia
3. Decanos y directores de la Gestión Académica de la carreras



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado

Órgano administrativo responsable:

Página: 34- 56

Código: N/A

Coordinación de docencia

Modelo SIPOC, v) Informes de análisis de los resultados de la evaluación curricular, incluye el seguimiento a sílabos; x) Reportes actualizados de información académica; z) Informes de ejecución de tutorías académicas. Denominados “Elaboración de Informes”

S

Proveedores

Los proveedores de este subprocesos son:
1. Dirección de Docencia

I

Entradas

Las entradas o insumos para el inicio del subproceso son:
1. Informes de seguimiento al sílabo
2. Informe de tutorías académicas
3. Reporte de información académica

P

Proceso

Actividades para realizar son:
1. Revisión de la información requerida por usuario externo
2. Elaboración del borrador de informe
3. Revisión del borrador del informe
4. Validación del informe
5. Despacho de informe de informe validado

O

Salidas

Las salidas o productos generados son los siguientes:
1. Informes de seguimiento al sílabo
2. Informe de tutorías académicas
3. Reportes de información académica

C

Clientes

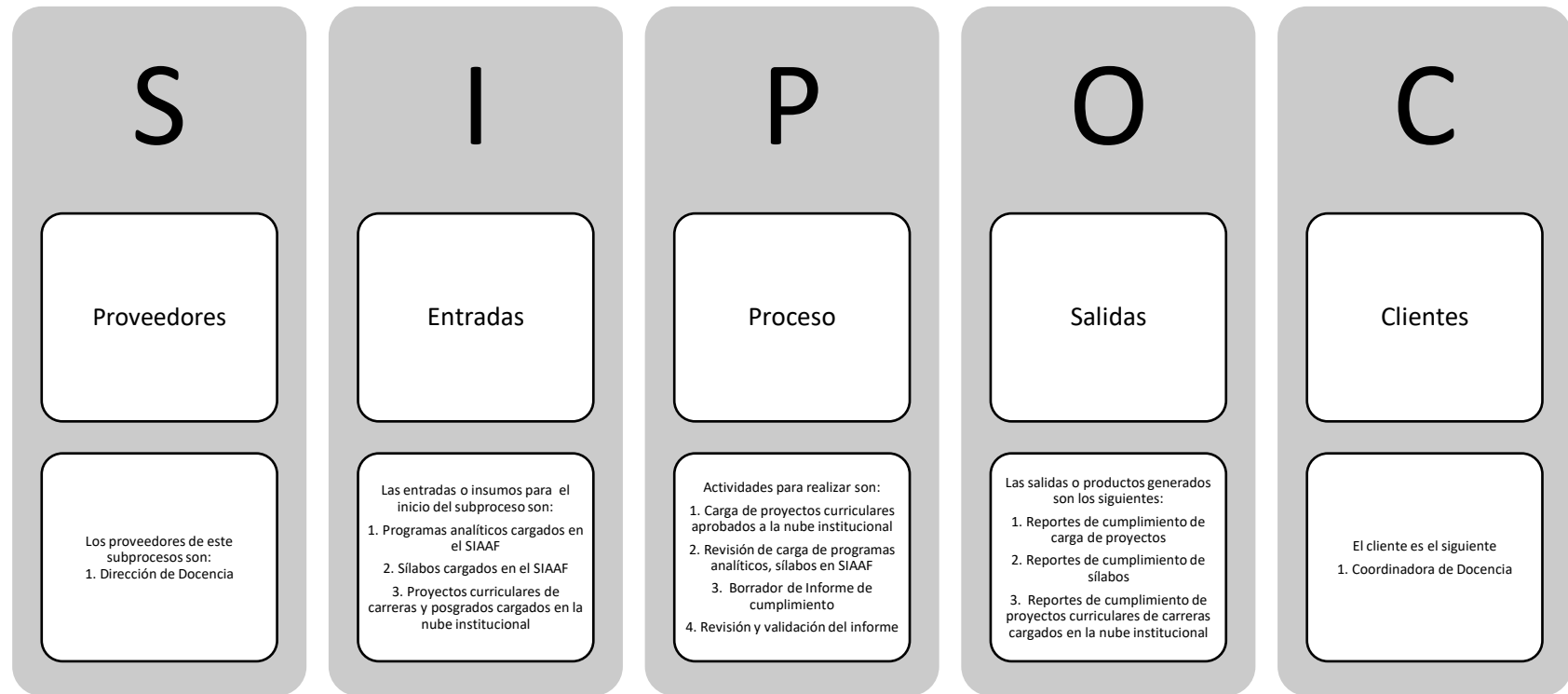
El cliente es el siguiente:
1. Coordinadora de Docencia



Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado	Órgano administrativo responsable: Coordinación de docencia	Página: 35- 56
Código: N/A		

Modelo SIPOC

u) sistematización de planes (proyectos curriculares) y programas de estudios (programas analíticos, sílabos)





1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado

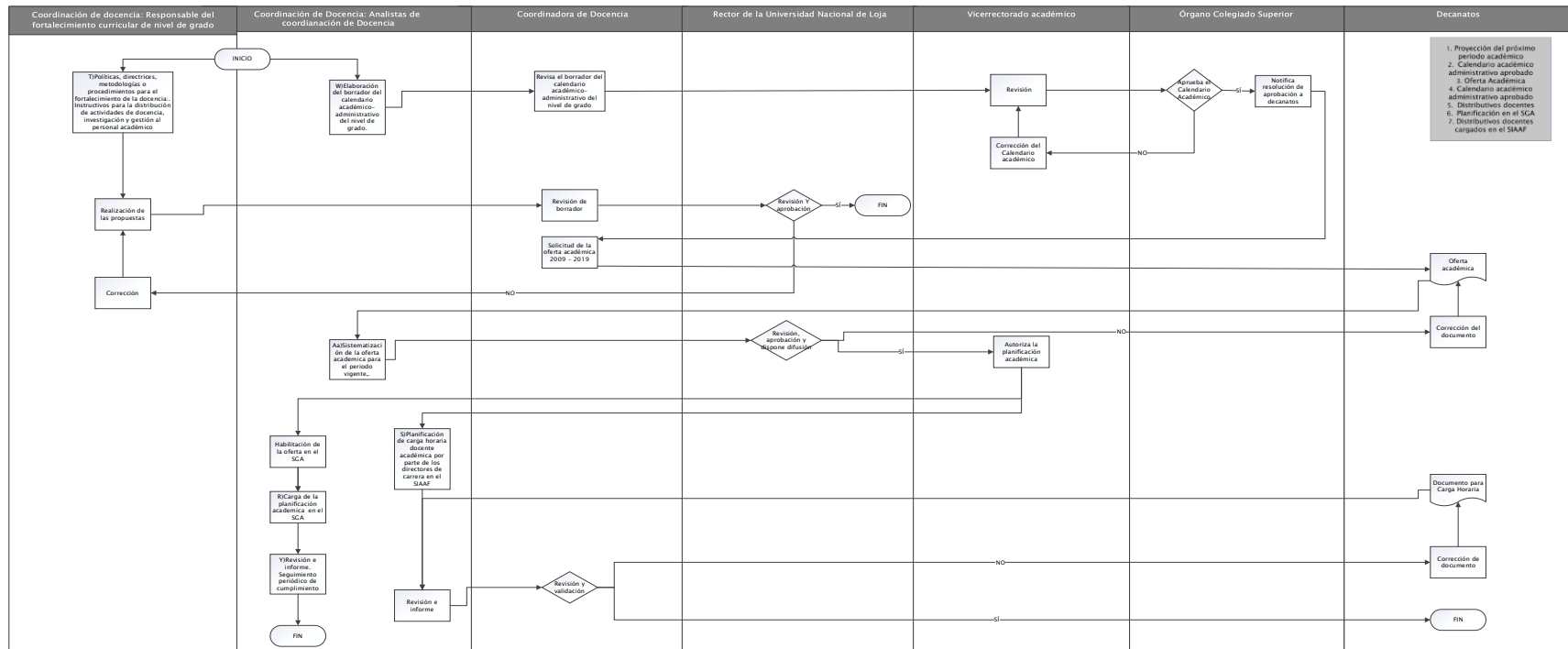
Órgano administrativo responsable:

Página: 36- 56

Código: N/A

Coordinación de docencia

Subproceso “desarrollo de la docencia de nivel de grado” producto y servicio literal r) Planificación académica; s) Planificación de carga horaria docente; t) Propuestas de políticas, directrices, metodologías o procedimientos; w) Calendarios Académicos de la UNL; aa) Oferta académica actualizada; y bb) Instructivos actualizados. Denominados “Planificación Académica”





Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado

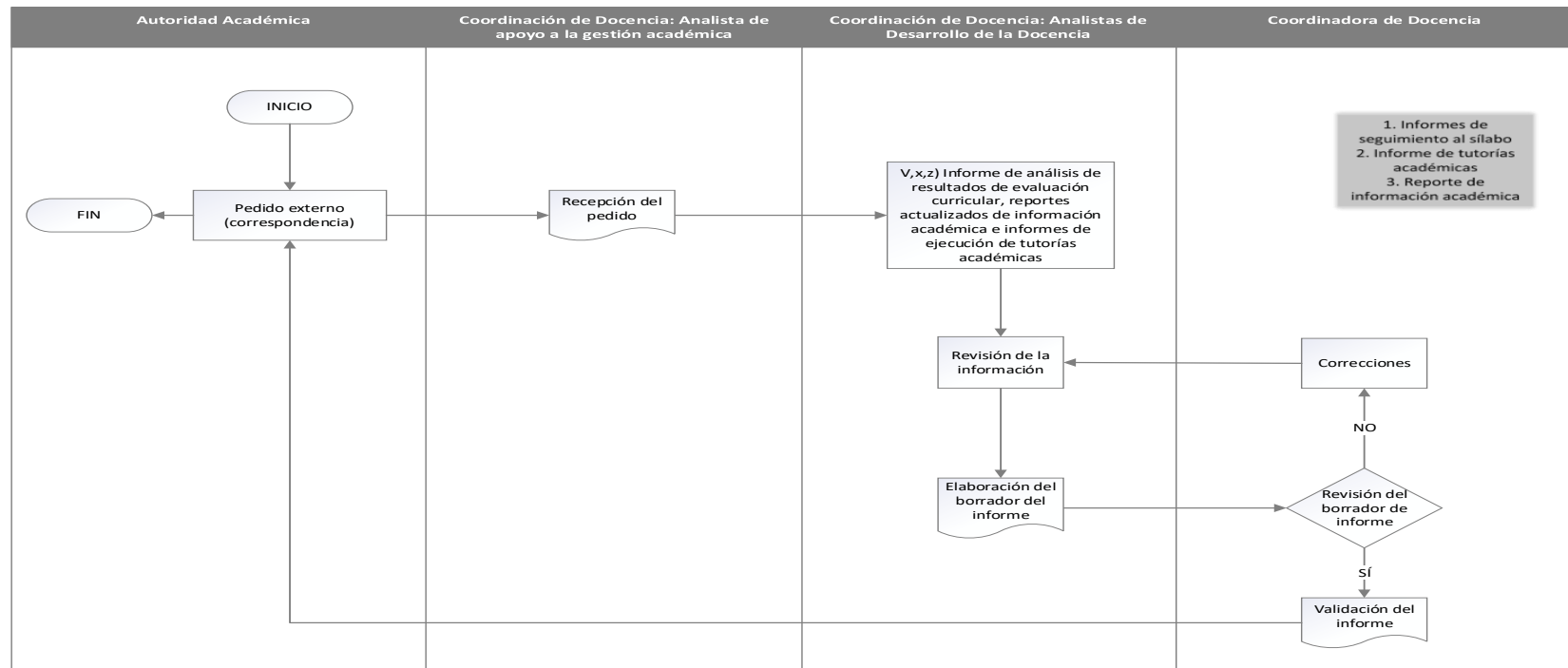
Órgano administrativo responsable:

Página: 37- 56

Código: N/A

Coordinación de docencia

Subproceso “desarrollo de la docencia de nivel de grado” producto y servicio literal v) Informes de análisis de los resultados de la evaluación curricular, incluye el seguimiento a sílabos; x) Reportes actualizados de información académica; z) Informes de ejecución de tutorías académicas. Denominados “Elaboración de Informes”





Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado

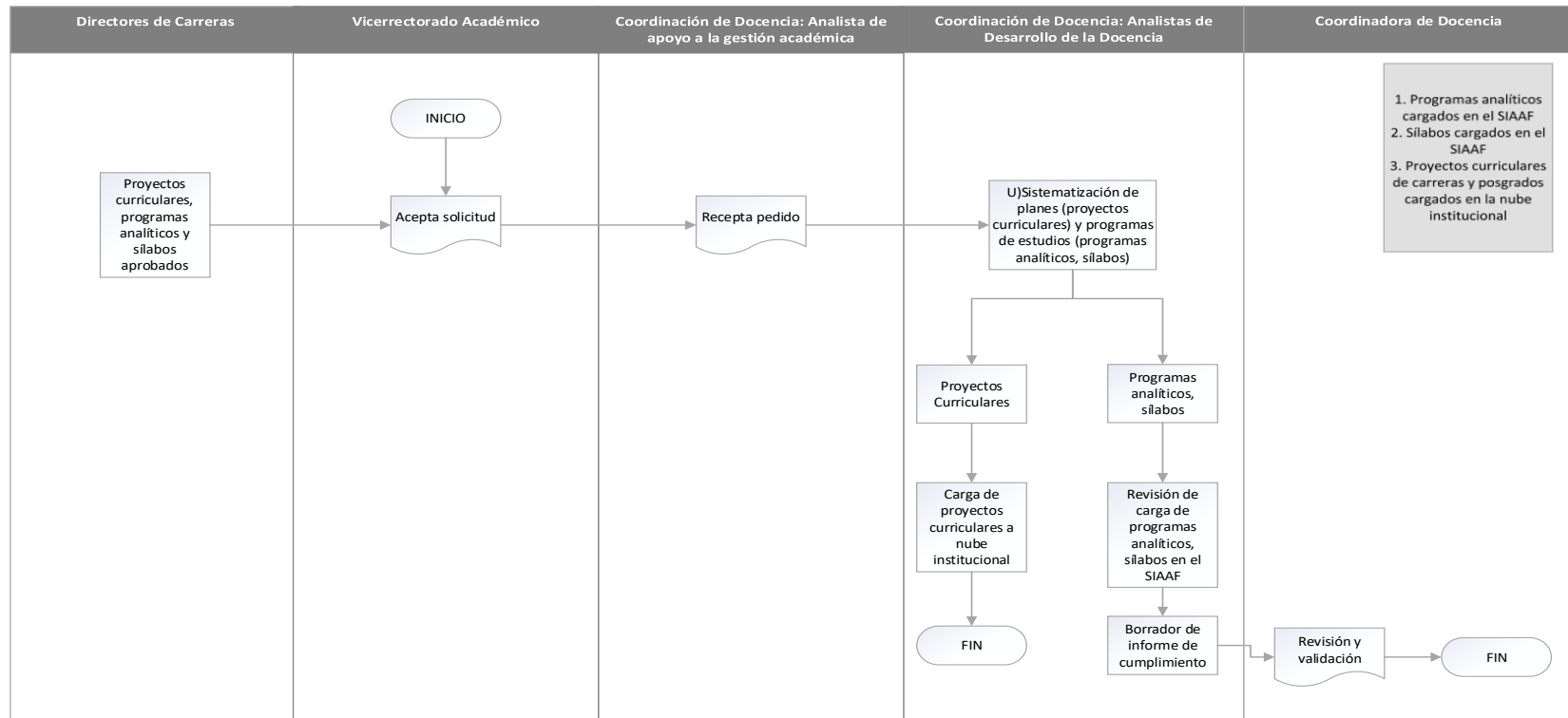
Órgano administrativo responsable:

Página: 38- 56

Código: N/A

Coordinación de docencia

Subproceso “desarrollo de la docencia de nivel de grado” producto y servicio literal u) sistematización de planes (proyectos curriculares) y programas de estudios (programas analíticos, sílabos)





1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado **Órgano administrativo responsable:** Coordinación de docencia **Página:** 39- 56

Código: N/A

o) Registros de información de subproceso
subproceso “desarrollo de la docencia de nivel de grado” producto y servicio literal r) Planificación académica; s) Planificación de carga horaria docente; t) Propuestas de políticas, directrices, metodologías o procedimientos; w) Calendarios Académicos de la UNL; aa) Oferta académica actualizada; y bb) Instructivos actualizados. Denominados “Planificación Académica”

Nombre del Registro	Descripción	Orden (Cronológico, por fecha, aleatorio, etc.)	Digital / Físico	Tiempo de Archivo (Permanente, temporal, etc.)	Responsable (Cargo del servidor encargado del Archivo)
1	Planificación académica	Fecha	Digital	Permanente	Analista de Desarrollo de la Docencia
2	Distributivos docentes	Fecha	Digital	Permanente	Analista de Desarrollo de la Docencia
3	Informes de seguimiento de	Fecha	Digital	Permanente	Analista de Apoyo a la Gestión Académica



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado **Órgano administrativo responsable:** Coordinación de docencia **Página:** 40- 56

Código: N/A

	la planificación académica en el SGA				
4	Informes de seguimiento de los distributivos docentes cargados en el SIAAF	Fecha	Digital	Permanente	Analista de Apoyo Gestión Académica

Subproceso “desarrollo de la docencia de nivel de grado” producto y servicio literal v) Informes de análisis de los resultados de la evaluación curricular, incluye el seguimiento a sílabos; x) Reportes actualizados de información académica; z) Informes de ejecución de tutorías académicas.

Denominados “Elaboración de Informes”

Nombre del Registro	Descripción	Orden (Cronológico, por fecha, aleatorio, etc.)	Digital / Físico	Tiempo de Archivo (Permanente, temporal, etc.)	Responsable (Cargo del servidor encargado del Archivo)
---------------------	-------------	---	------------------	--	--



1859

SUBPROCESO: Desarrollo de Docencia de Nivel de Grado		Órgano Administrativo Responsable: Coordinación de Docencia			Página: 41- 56
Código: N/A					
1	Informes de seguimiento al sílabo	Fecha	Digital	Permanente	Analista de Desarrollo de la Docencia y Analista de Apoyo a la gestión Académica
2	Informe de tutorías académicas	Fecha	Digital	Permanente	Analista de Desarrollo de la Docencia y Analista de Apoyo a la gestión Académica
3	Informe de información académica	Fecha	Digital	Permanente	Analista de Desarrollo de la Docencia y Analista de Apoyo a la gestión Académica



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado

Órgano administrativo responsable:
Coordinación de docencia

Página: 42- 56

Código: N/A

Subproceso “desarrollo de la docencia de nivel de grado” producto y servicio literal u) sistematización de planes (proyectos curriculares) y programas de estudios (programas analíticos, sílabos)

Nombre del Registro	Descripción	Orden (Cronológico, por fecha, aleatorio, etc.)	Digital / Físico	Tiempo de Archivo (Permanente, temporal, etc.)	Responsable (Cargo del servidor encargado del Archivo)
1	Proyectos curriculares subidos a la nube institucional	Fecha	Digital	Permanente	Analistas de Desarrollo de Docencia
2	Programas analíticos subidos a la nube institucional	Fecha	Digital	Permanente	Analistas de Desarrollo de Docencia
3	Sílabos subidos a la nube institucional	Fecha	Digital	Permanente	Analistas de Desarrollo de Docencia



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado **Órgano administrativo responsable:** Coordinación de docencia **Página:** 43- 56

Código: N/A

p) Indicadores

No.	Características	Descripción
<p><u>Subproceso “desarrollo de la docencia de nivel de grado” producto y servicio literal r) Planificación académica; s) Planificación de carga horaria docente; t) Propuestas de políticas, directrices, metodologías o procedimientos; w) Calendarios Académicos de la UNL; aa) Oferta académica actualizada; y bb) Instructivos actualizados. Denominados “Planificación Académica”</u></p>		
1	Nombre	Fluidez del proceso
	Descripción	Verificar el desempeño de los funcionarios de la UNL y la oficina de Docencia involucrados en el subproceso de “desarrollo de la docencia de nivel de grado”
	Forma de cálculo	# de retornos de procesos / # de revisiones
	Periodo de medición	Anual
<p><u>Subproceso “desarrollo de la docencia de nivel de grado” producto y servicio literal v) Informes de análisis de los resultados de la evaluación curricular, incluye el seguimiento a sílabos; x) Reportes actualizados de información académica; z) Informes de ejecución de tutorías académicas. Denominados “Elaboración de Informes”</u></p>		
2	Nombre	Eficacia de respuesta
	Descripción	Medir el desempeño de respuesta de los funcionarios de Coordinación de Docencia



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado	Órgano administrativo responsable: Coordinación de docencia	Página: 44- 56
---	---	-----------------------

Código: N/A

	Forma de cálculo	# de informes / # tiempo de respuesta
	Periodo de medición	Semestral
<u>Subproceso “desarrollo de la docencia de nivel de grado” producto y servicio literal u) sistematización de planes (proyectos curriculares) y programas de estudios (programas analíticos, sílabos)</u>		
3	Nombre	Calidad
	Descripción	Medir los programas y planes que se suben a la nube institucional o al SIAFF
	Forma de cálculo	# de programas o planes sistematizados / # informes de cumplimiento
	Periodo de medición	Semestral

q) Estadísticas

No es posible determinar las estadísticas del subproceso tema a razón de que abarca diferentes actividades los cuales se encuentran clasificados en los diferentes reglamentos, estatutos e instructivos, además, es de carácter descriptivo, sin embargo, se pueden mostrar diagramas e interpretaciones en el subproceso seleccionado para la propuesta de mejora.



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado

Órgano administrativo responsable:
Coordinación de docencia


Página: 45- 56

Código: N/A

k) Anexos

Anexo 1

Formato de referencia para la proyección del próximo Calendario Académico – Administrativo - Nivel de Grado

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA				
CALENDARIO ACADÉMICO-ADMINISTRATIVO-NIVEL DE GRADO AÑO 2022-2023				
PERÍODO ACADÉMICO ORDINARIO OCTUBRE 2022 - MARZO 2023				
FUNCIÓN	ACTIVIDAD	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	DURACIÓN
	Presentación de solicitudes y ejecución de los procesos de reconocimiento, homologación o reingreso de estudios			
	Planificación académica y de carga horaria del personal docente para el periodo académico ordinario octubre 2022-abril 2023			
	Actualización y carga de programas analíticos y sílabos en el SIAAF			
	Planificación académica en el SGA			
	Actividades de perfeccionamiento docente (capacitación docente, semana curricular, y otras)			
	Matrículas ordinarias: Grado y Unidades de Titulación Especial			
	Matrículas extraordinarias: Grado y Unidades de Titulación Especial			
	Matrículas especiales: Grado y Unidades de Titulación Especial			
	Labores académicas: modalidad presencial Régimen 2009 y Unidades de Titulación Especial			
	Labores académicas: modalidad a distancia Régimen 2009			
	Labores académicas: modalidad presencial Régimen 2019**			
	Labores académicas: modalidad a distancia Régimen 2019			
	Taller de inducción***: a nuevos docentes, estudiantes y administrativos de todas las carreras de las facultades de la Universidad Nacional de Loja			
	Semana del estudiante: (socialización de resultados de proyectos de investigación; ejecución de casas abiertas; ferias científicas; eventos académicos, sociales, culturales y deportivos para docentes y estudiantes de todos regímenes. Las actividades serán programadas por los decanos de facultad en coordinación con los directores/cargados de la gestión académica de las carreras y la dirección de comunicación e imagen institucional)			
DOCENCIA	Coreligación de Calificaciones del periodo académico ordinario: modalidad presencial y a distancia Régimen 2009 y Unidades de Titulación Especial			
	Coreligación de Calificaciones del periodo académico ordinario: modalidad presencial y a distancia Régimen 2019			
	Socialización y consignación de calificaciones de unidad. En el transcurso de los cinco (5) días laborales posteriores a culminada una unidad de la asignatura, el docente deberá socializar las calificaciones obtenidas por los estudiantes; y una vez cumplida esta actividad, deberá registrarlas en el Sistema de Gestión Académico y entregar el reporte del mismo en la secretaría de la carrera.			



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado

Órgano administrativo responsable: Coordinación de docencia

Página: 46- 56

Código: N/A

Evaluación de recuperación: modalidad presencial y distancia Régimen 2009			
Evaluación de recuperación: modalidad presencial y distancia Régimen 2019			
Evaluación Desempeño Docente: Régimen 2009			
Evaluación Desempeño Docente: Régimen 2019			
Matrículas ordinarias: periodo académico extraordinario del segundo semestre del 2022****			
Labores académicas: periodo académico extraordinario del segundo semestre del 2022			
Consignación de Calificaciones: periodo académico extraordinario del segundo semestre del 2022			
Evaluación de recuperación y registro de calificaciones en el SGA: periodo académico extraordinario del segundo semestre del 2022			
<p>* 1) Para el caso de los estudiantes que ingresan a primer ciclo en las dos modalidades (presencial y a distancia), se considerará periodo ordinario de matrículas del 26 de septiembre de 2022 hasta cinco días hábiles después de la fecha en la que la SENESECYT comunicó a la Universidad Nacional de Loja la Matrícula Tercer Nivel (MTN) con los datos de los estudiantes de la última postulación.</p> <p>2) Para el caso del Internado Rotatorio de la Carrera de la Facultad de la Salud Humana, realizarán un año a matrícula única, las labores académicas se desarrollarán un año calendario, sin interrupciones, y la consignación de calificaciones y evaluación de recuperación la realizarán al final de cada rotación.</p> <p>** El inicio y finalización de las labores académicas de los estudiantes de recuperación en las dos modalidades (presencial y a distancia), será autorizada por el señor Rector de la Universidad Nacional de Loja y coexistirá con la finalización de las actividades académicas del régimen 2009.</p> <p>*** La inducción orientada al primer reconocimiento de la Universidad Nacional de Loja, será coordinada entre los señores decanos de facultad y Departamento de Bienestar Universitario y la Comunicación e Imagen Institucional. Para los estudiantes del primer ciclo la inducción se realizará los dos primeros días de actividades académicas.</p> <p>**** 1) Implementación de eventos académicos para estudiantes del régimen académico 2009 que pudieran tener asignaturas de segundo tercer nivel de matrículas pendientes de aprobación por procesos de homologación o de promercurios, según lo establecido en los planes de continuidad de estudios.</p> <p>2) Implementación de eventos académicos para estudiantes del régimen 2019 que pudieran tener pendientes de aprobación de asignaturas por procesos de reconocimiento de estudios u homologación por la transición de régimen académico 2013 a 2019, según lo establecido en los planes de contingencia.</p> <p>3) Implementación de eventos académicos para estudiantes de régimen 2019 que culminan su proceso de formación en el periodo académico ordinario y que pueden tener como finalidad la ampliación, profundización o complementación de conocimientos científicos de las asignaturas cursadas o de otros campos de conocimiento de interés de los estudiantes.</p> <p>4) Realización de prácticas profesionales en pendientes o que no pudieron cumplirse en el periodo académico ordinario.</p>			

INVESTIGACIÓN	Ejecución de proyectos de investigación convocatoria			
	Capacitación a docentes para la formulación de proyectos de investigación, escritura de artículos científicos, análisis de datos, fotografía.			
	Segunda edición de LNL INVESTIGA: avance de resultados de proyectos de investigación			
	Seguimiento a proyectos de Investigación			
	Evaluación de primer año de proyectos de Investigación 2021 - 2023			

VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	Seguimiento a la ejecución de los proyectos de vinculación con la sociedad			
	Implementación de la oferta de educación continua en la LNL			
	Planificación y ejecución de eventos para encuentros de graduados			
	Segunda edición de LNL INVESTIGA: avance de resultados de proyectos de investigación			
	Presentación, análisis e informes de pertinencia de proyectos de vinculación con la sociedad			



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado

Órgano administrativo responsable: Coordinación de docencia

Página: 47- 56

Código: N/A



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

CALENDARIO ACADÉMICO- ADMINISTRATIVO AÑO 2022-2023

PERÍODOS VACACIONALES

FERIADOS LOCALES, PROVINCIALES Y NACIONALES

AÑO	FECHA	RAZÓN
2022	Viernes 15 de abril de 2022	Viernes Santo
	Lunes 02 de mayo de 2022	Día del Trabajo 01 de mayo (Ley de Feriados Nacionales y Locales)
	Lunes 23 de mayo de 2022	Batalla de Pichincha 24 de mayo (Ley de Feriados Nacionales y Locales)
	Viernes 12 de agosto de 2022	Primer Grito de la Independencia a 10 de agosto (Ley de Feriados Nacionales y Locales)
	Lunes 10 de octubre de 2022	Independencia de Guayaquil 09 de octubre (Ley de Feriados Nacionales y Locales)
	Viernes 04 de noviembre de 2022	Día de Difuntos 02 de noviembre (Ley de Feriados Nacionales y Locales)
	Jueves 03 de noviembre de 2022	Independencia de Guayaquil 03 de noviembre
	Viernes 18 de noviembre de 2022	Independencia de Loja
2023	Jueves 08 de diciembre de 2022	Fundación de Loja
	Domingo 25 de diciembre de 2022	Nochebuena
	Domingo 01 de enero de 2023	Año Nuevo
	Lunes 20 de febrero de 2023	Carnaval
	Martes 21 de febrero de 2023	Carnaval
Viernes 07 de abril de 2023	Viernes Santo	

FESTIVIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA (Actividades académicas, sociales, culturales y deportivas: Juegos Intercarreras)

01 a 09 DE DICIEMBRE DE 2022: FESTIVIDADES POR LOS 163 AÑOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

DÍAS LABORABLES, POR MES EN EL PERÍODO ACADÉMICO ORDINARIO

PERÍODO	MES	Nº DIAS RÉGIMEN 2003	Nº DIAS RÉGIMEN 2010
ABRIL-SEPTIEMBRE 2022	ABRIL DEL 2022		
	MAYO DEL 2022		
	JUNIO DEL 2022		
	JULIO DEL 2022		
	AGOSTO DEL 2022		
	SEPTIEMBRE DEL 2022		
	SUBTOTAL:		0
OCTUBRE 2022- MARZO 2023	OCTUBRE DEL 2022		
	NOVIEMBRE DEL 2022		
	DICIEMBRE DEL 2022		
	ENERO DEL 2023		
	FEBRERO DEL 2023		
SUBTOTAL:		0	0
TOTAL DIAS LABORABLES:		0	0

PERÍODOS VACACIONALES: AÑO LECTIVO 2022 - 2023

SECTOR	RÉGIMEN	DURACION		FECHA INICIAL	FECHA FINAL
		CALENDARIO	TOTAL		
Sector Estudiantil	Régimen 2003				
	Régimen 2010				
Sector Docente					
Sector Administrativo y Trabajadores*					

*La Dirección de Talento Humano por necesidad institucional y conforme a la justificación del desempeño motivada realizada por los Jefes de Departamento y en base a lo que determine el ordenamiento jurídico vigente, podrá suspender o diferir los periodos vacacionales del personal que se requiere.



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado

Órgano administrativo responsable: Coordinación de docencia

Página: 49- 56

Código: N/A

Formato de referencia para la oferta academica primer ciclo

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
OFERTA CUPOS PARA PRIMER CICLO
PERIODO ACADEMICO OCTUBRE 2022-MARZO 2023 (IIS 2022)**

N°	FACULTAD	NOMBRE DE LA CARRERA	TITULO QUE OTORGA	OFERTA DE CUPOS IS - 2022				
				N° PARALELOS	N° CUPOS POR PARALELO OFERTA SENESCYT	TOTAL CUPOS A OFERTAR	TOTAL CUPOS HOMOLOGACIONES*	JORNADAS**
1	FACULTAD...							
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
			TOTAL					

-
FIRMA: DECANA

NOTA: * Los cupos para homologaciones no se incluyen dentro de los cupos de la oferta regular solicitada por la SENESCYT

** En las jornadas escoger una sola opción: MATUTINA, VESPERTINA, NOCTURNA o INTENSIVA



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado

Órgano administrativo responsable:
Coordinación de docencia

Página: 50- 56

Código: N/A

Formato de referencia para la oferta academica segundo ciclo en adelante régimen 2019

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
OFERTA CUPOS SEGUNDO CICLO EN ADELANTE. RÉGIMEN 2019
PERIODO ACADEMICO OCTUBRE 2022-MARZO 2023**

FACULTAD

NOMBRE DE LA CARRERA	TITULO QUE OTORGA	CICLO	PARALELOS (A, B, C...)*	NÚMERO DE ALUMNOS POR PARALELO	TOTAL DE ALUMNOS POR CARRERA
		II			
		III			
		IV			
		V			
		VI			
		VII			
		VIII			
				II	
III					
IV					
V					
		VI			
		VII			
		VIII			
		II			
		III			
		IV			
		V			
		VI			
TOTAL					

FIRMA: DECANA

NOTA: * Ubicar la secuencia de paralelos (A-B-C-D....)



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado

Órgano administrativo responsable:
Coordinación de docencia

Página: 51- 56

Código: N/A

Anexo 3

Calendario académico aprobado



**UNIVERSIDAD
NACIONAL DE LOJA**

**CALENDARIO ACADÉMICO-ADMINISTRATIVO, NIVEL DE GRADO
AÑO 2022-2023**

PERÍODO ACADÉMICO ORDINARIO ABRIL-SEPTIEMBRE 2022

FUNCIÓN	ACTIVIDAD	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	DURACIÓN
	Presentación de solicitudes y ejecución de los procesos de reconocimiento, homologación o reingreso de estudios	Lunes 03 de enero de 2022	Viernes 11 de marzo de 2022	48 días
	Planificación académica y de carga horaria del personal docente para el período académico ordinario abril-septiembre 2022	Lunes 07 de febrero de 2022	Viernes 11 de marzo de 2022	33 días
	Actualización y carga de programas analíticos y sílabos en el SIAAF	Lunes 14 de marzo de 2022	Viernes 08 de abril de 2022	20 días
	Planificación académica en el SGA	Lunes 14 de marzo de 2022	Viernes 08 de abril de 2022	20 días
	Actividades de perfeccionamiento docente (capacitación docente, semana curricular; y, otros)	Lunes 14 de marzo de 2022	Viernes 22 de abril de 2022	29 días
	Matrículas ordinarias*: Grado y Unidades de Titulación Especial	Viernes 01 de abril de 2022	Domingo 17 de abril de 2022	17 días
	Matrículas extraordinarias: Grado y Unidades de Titulación Especial	Lunes 18 de abril de 2022	Viernes 22 de abril de 2022	5 días
	Matrículas especiales: Grado y Unidades de Titulación Especial	Sábado 23 de abril de 2022	Miércoles 27 de abril de 2022	5 días
	Labores académicas: modalidad presencial Régimen 2009 y Unidades de Titulación Especial	Lunes 25 de abril de 2022	Viernes 09 de septiembre de 2022	98 días
	Labores académicas: modalidad a distancia Régimen 2009	Lunes 25 de abril de 2022	Domingo 11 de septiembre de 2022	100 días
	Labores académicas: modalidad presencial Régimen 2019**	Lunes 25 de abril de 2022	Jueves 11 de agosto de 2022	78 días
	Labores académicas: modalidad a distancia Régimen 2019	Lunes 25 de abril de 2022	Domingo 14 de agosto de 2022	80 días
	Taller de inducción***: a nuevos docentes, estudiantes y administrativos de todas las carreras de las facultades y Unidad de Educación a Distancia de la Universidad Nacional de Loja	Lunes 25 de abril de 2022	Martes 28 de abril de 2022	2 días
DOCENCIA	Actividades de fin de ciclo: (socialización de resultados de proyectos de investigación; ejecución de casas abiertas; ferias científicas; eventos académicos, sociales, culturales y deportivos para docentes y estudiantes de los dos regímenes. Las actividades serán programadas por los decanos de facultad en coordinación con los directores/ encargados de la gestión académica de las carreras y la dirección de comunicación e imagen Institucional)	Martes 09 de agosto de 2022	Jueves 11 de agosto de 2022	3 días
	Consignación de calificaciones de la última unidad de la asignatura en el período académico ordinario: modalidad presencial y a distancia Régimen 2009 y Unidades de Titulación Especial	Lunes 12 de septiembre de 2022	Viernes 16 de septiembre de 2022	5 días
	Consignación de calificaciones de la última unidad de la asignatura en el período académico ordinario: modalidad presencial y a distancia Régimen 2019	Lunes 15 de agosto de 2022	Viernes 19 de agosto de 2022	5 días
	Socialización y consignación de calificaciones de unidad. En el transcurso de los cinco (5) días laborables posteriores a la culminación de una unidad de la asignatura, el docente deberá socializar las calificaciones obtenidas por los estudiantes; y una vez cumplida esta actividad, las registrará en el Sistema de Gestión Académico y entregará el reporte del mismo en la secretaría de la carrera			5 días



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado

Órgano administrativo responsable: Coordinación de docencia

Página: 52- 56

Código: N/A

Evaluación de recuperación: modalidad presencial y distancia Régimen 2009	Lunes 19 de septiembre de 2022	Viernes 23 de septiembre de 2022	5 días
Evaluación de recuperación: modalidad presencial y distancia Régimen 2019	Lunes 22 de agosto de 2022	Viernes 26 de agosto de 2022	5 días
Evaluación Desempeño Docente: Régimen 2009	Lunes 15 de agosto de 2022	Viernes 09 de septiembre de 2022	26 días
Evaluación Desempeño Docente: Régimen 2019	Lunes 18 de julio de 2022	Jueves 11 de agosto de 2022	25 días
Matrículas ordinarias: período académico extraordinario del primer semestre del 2022***	Sábado 13 de agosto de 2022	Lunes 15 de agosto de 2022	3 días
Labores académicas: período académico extraordinario del primer semestre del 2022	Lunes 15 de agosto de 2022	Viernes 16 de septiembre de 2022	25 días

FUNCIÓN	ACTIVIDAD	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	DURACIÓN
DOCENCIA	Consignación de calificaciones: período académico extraordinario del primer semestre del 2022	Lunes 19 de septiembre de 2022	Martes 20 de septiembre de 2022	2 días
	Evaluación de recuperación y registro de calificaciones en el SGA: período académico extraordinario del primer semestre del 2022	Miércoles 21 de septiembre de 2022	Viernes 23 de septiembre de 2022	3 días
	<p>* 1) Para el caso de los estudiantes que ingresan al primer ciclo en las dos modalidades (presencial y a distancia), se considera período ordinario de matrículas del 04 de abril de 2022, hasta cinco días laborables después de la fecha en la que la SENEGCYT comunique a la Universidad Nacional de Loja, la Matriz de Tercer Nivel (MTN) con los datos de los estudiantes de la última postulación.</p> <p>2) Para el caso del Internado Rotativo de las Carreras de la Facultad de la Salud Humana, realizarán una sola matrícula anual; las labores académicas se desarrollarán en un año calendario, sin interrupciones; y, la consignación de calificaciones y evaluación de recuperación la realizarán al final de cada rotación.</p> <p>** El inicio y finalización de las labores académicas de los estudiantes de primer ciclo, en las dos modalidades (presencial y a distancia), será autorizada por el señor Rector de la Universidad Nacional de Loja y coincidirá con la finalización de las actividades académicas del régimen 2009.</p> <p>En el caso de los estudiantes del último ciclo de las carreras de régimen académico 2019, el plazo para la presentación y registro del certificado del director del trabajo de Integración curricular de culminación y aprobación del mismo, será hasta el último día de la evaluación de recuperación del régimen académico 2009.</p> <p>*** La Inducción estudiantil para el reconocimiento de la Universidad Nacional de Loja, será coordinada entre los señores decanos de facultad, el Departamento de Bienestar Universitario y la Dirección de Comunicación e Imagen Institucional. Para los estudiantes del primer ciclo la Inducción se realizará los dos primeros días de actividades académicas.</p> <p>**** 1) Implementación de eventos académicos para estudiantes del régimen académico 2009 que pudieran tener asignaturas de segunda, tercera matrícula o pendientes de aprobación por procesos de homologación o de prerrequisitos, según lo establecido en los planes de continuidad de estudios.</p> <p>2) Implementación de eventos académicos para estudiantes de régimen 2019 que pudieran tener pendiente aprobación de asignaturas por procesos de reconocimiento de estudios u homologación por la transición del proyecto curricular 2013 a 2019, según lo establecido en los planes de contingencia.</p> <p>3) Implementación de eventos académicos para estudiantes de régimen 2019 que culminan su proceso de formación en el período académico ordinario y que pueden tener como finalidad la ampliación, profundización o complementación de conocimientos científicos de las asignaturas cursadas o de otros campos de conocimiento de interés de los estudiantes.</p> <p>4) Realización de prácticas preprofesionales pendientes o que no pudieron cumplirse en el período académico ordinario.</p>			
INVESTIGACIÓN	Proceso de selección de proyectos de Investigación, período 2022-2024	Viernes 01 de abril de 2022	Lunes 22 de agosto de 2022	99 días
	Capacitación a docentes para la formulación de proyectos de Investigación, escritura de artículos científicos, análisis de datos, fotografía	Viernes 01 de abril de 2022	Viernes 23 de septiembre de 2022	123 días
	Seguimiento a proyectos de Investigación	Viernes 01 de abril de 2022	Viernes 23 de septiembre de 2022	123 días
	Encuentro de Investigadores y promotores de conocimientos ancestrales	Martes 05 de abril de 2022	Miércoles 06 de abril de 2022	2 días
	II Jornadas de Investigación musical JOIM 2022	Lunes 18 de julio de 2022	Viernes 22 de julio de 2022	5 días



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado

Órgano administrativo responsable: Coordinación de docencia

Página: 53- 56

Código: N/A

VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD				
Seguimiento a la ejecución de los proyectos de vinculación con la sociedad		Viernes 01 de abril de 2022	Viernes 23 de septiembre de 2022	123 días
Implementación de la oferta de educación continua en la UNL		Viernes 01 de abril de 2022	Viernes 23 de septiembre de 2022	123 días
Estudio de Seguimiento a Graduados y Empleadores 2018		Viernes 01 de abril de 2022	Miércoles 31 de agosto de 2022	106 días
II Jornadas de Investigación Musical JOIM 2022		Lunes 18 de julio de 2022	Viernes 22 de julio de 2022	5 días
Presentación, análisis e Informes de pertinencia de proyectos de vinculación con la sociedad		Viernes 01 de abril de 2022	Lunes 22 de agosto de 2022	99 días

ABG. WILSON ALCOSER SALINAS, SECRETARIO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

CERTIFICA:

Que, el CALENDARIO ACADÉMICO-ADMINISTRATIVO, NIVEL DE GRADO, AÑO 2022-2023, que antecede, es aprobado por el Órgano Colegiado Superior, en sesión extraordinaria de 18 de febrero de 2022.

Loja, 23 de febrero 2022.



Prescrito digitalmente por:
**WILSON GERARDO
ALCOSER SALINAS**

Ab. Wilson Alcoser Salinas
SECRETARIO GENERAL



**UNIVERSIDAD
NACIONAL DE LOJA**

**CALENDARIO ACADÉMICO- ADMINISTRATIVO, NIVEL DE GRADO
AÑO 2022-2023**

PERÍODOS VACACIONALES		
FERIADOS LOCALES, PROVINCIALES Y NACIONALES		
AÑO	FECHA	RAZÓN
2022	Viernes 15 de abril de 2022	Viernes Santo
	Lunes 02 de mayo de 2022	Día del Trabajo 01 de mayo (Ley de Feriados Nacionales y Locales)
	Lunes 23 de mayo de 2022	Batalla de Pichincha 24 de mayo (Ley de Feriados Nacionales y Locales)
	Viernes 12 de agosto de 2022	Primer Grito de la Independencia 10 de agosto (Ley de Feriados Nacionales y Locales)
	Lunes 10 de octubre de 2022	Independencia de Guayaquil 09 de octubre (Ley de Feriados Nacionales y Locales)
	Viernes 04 de noviembre de 2022	Día de Difuntos 02 de noviembre (Ley de Feriados Nacionales y Locales)
	Jueves 03 de noviembre de 2022	Independencia de Cuenca 03 de noviembre
	Viernes 18 de noviembre de 2022	Independencia de Loja
	Jueves 08 de diciembre de 2022	Fundación de Loja
	Domingo 25 de diciembre de 2022	Navidad
2023	Domingo 01 de enero de 2023	Año Nuevo
	Lunes 20 de febrero de 2023	Carriñaval
	Martes 21 de febrero de 2023	Carriñaval
	Viernes 07 de abril de 2023	Viernes Santo

FESTIVIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA (Actividades académicas, escolares, culturales y deportivas: Juegos Interiores)

01 a 09 DE DICIEMBRE DE 2022: FESTIVIDADES POR LOS 163 AÑOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

DÍAS LABORABLES, POR MES EN EL PERÍODO ACADÉMICO ORDINARIO			
PERÍODO	MESES	Nro. DÍAS RÉGIMEN 2009	Nro. DÍAS RÉGIMEN 2019
ABRIL-SEPTIEMBRE 2022	ABRIL DEL 2022	5	5
	MAYO DEL 2022	21	21
	JUNIO DEL 2022	22	22
	JULIO DEL 2022	21	21
	AGOSTO DEL 2022	22	9
	SEPTIEMBRE DEL 2022	7	
	SUBTOTAL:		98



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado

Órgano administrativo responsable: Coordinación de docencia

Página: 54- 56

Código: N/A

OCTUBRE 2022- MARZO 2023	OCTUBRE DEL 2022	11	11
	NOVIEMBRE DEL 2022	20	20
	DICIEMBRE DEL 2022	12	12
	ENERO DEL 2023	22	22
	FEBRERO DEL 2023	22	16
	MARZO DEL 2023	13	
	SUBTOTAL:	100	81
TOTAL DÍAS LABORABLES:	188	168	

PERÍODOS VACACIONALES: AÑO LECTIVO 2022 - 2023

SECTOR		DURACION		FECHA INICIAL	FECHA FINAL
		CALENDARIO	TOTAL		
Sector Estudiantil	Régimen 2009	21 días	52 días	Jueves 07 de abril de 2022	Domingo 24 de abril de 2022
		17 días		Lunes 26 de septiembre de 2022	Domingo 16 de octubre de 2022
		14 días		Lunes 19 de diciembre de 2022	Domingo 01 de enero de 2023
	Régimen 2019	49 días	108 días	Lunes 14 de marzo de 2022	Domingo 24 de abril de 2022
		45 días		Lunes 29 de agosto de 2022	Domingo 16 de octubre de 2022
		14 días		Lunes 19 de diciembre de 2022	Domingo 01 de enero de 2023
Sector Docente		14 días	28 días	Lunes 26 de septiembre de 2022	Domingo 09 de octubre de 2022
Sector Docente		14 días	28 días	Lunes 19 de diciembre de 2022	Domingo 01 de enero de 2023
Sector Administrativo y Trabajadores* <small>Las vacaciones se cumplirán en dos períodos: el primero se realizará en dos grupos; y, el segundo en un solo grupo.</small>		14 días	28 días	Grupo 1: Lunes 25 de julio de 2022	Domingo 07 de agosto de 2022
		14 días	28 días	Grupo 2: Lunes 15 de agosto de 2022	Domingo 28 de agosto de 2022
		14 días	28 días	Lunes 19 de diciembre de 2022	Domingo 01 de enero de 2023

*La Dirección de Talento Humano por necesidad institucional y conforme a la justificación debidamente motivada realizada por los Jefes departamentales y en base a lo que determina el ordenamiento jurídico vigente, podrá suspender o diferir los períodos vacacionales del personal que se requiera.

ABG. WILSON ALCOSER SALINAS, SECRETARIO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

CERTIFICA:

Que, el CALENDARIO ACADÉMICO-ADMINISTRATIVO, NIVEL DE GRADO, AÑO 2022-2023, que antecede, es aprobado por el Órgano Colegiado Superior, en sesión extraordinaria de 18 de febrero de 2022.

Loja, 23 de febrero 2022.


 firmado electrónicamente por:
WILSON GERARDO
ALCOSER SALINAS
 Secretario General



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado

Órgano administrativo responsable:
Coordinación de docencia

Página: 55- 56

Código: N/A

Anexo 4

Formato de referencia para el informe de seguimiento al sílabo



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
COMISIÓN DE ARTICULACIÓN DE LAS FUNCIONES SUSTANTIVAS

FORMATO PARA EL INFORME DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS SÍLABOS,
POR PARTE DE LOS DIRECTORES/AS DE CARRERA

Facultad:
Carrera:
Período académico ordinario (PAO):

1. Título:	
2. Fundamentación:	
3. Actividades cumplidas:	
4. Resultados:	
5. Conclusiones:	
6. Recomendaciones:	
7. Anexos:	

Fecha de presentación:

Firma Director y/o Gestor de Carrera
Nombres y Apellidos

Firma Decano/a de la Facultad
Nombres y Apellidos



1859

Subproceso: Desarrollo de docencia de nivel de grado

Órgano administrativo responsable: Coordinación de docencia

Página: 56- 56

Código: N/A

Anexo 5

Formato de referencia para el informe de tutorías académicas



Universidad Nacional de Loja

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

COMISIÓN DE ARTICULACIÓN DE LAS FUNCIONES SUSTANTIVAS
FORMATO PARA EL INFORME CONSOLIDADO DE TUTORÍAS ACADÉMICAS DE LA CARRERA

Facultad:
Carrera:
Período académico ordinario (PAO):

1. Título:										
2. Fundamentación:										
3. Resultados:										
Nro.	Nombres y apellidos del docente	Dedicación docente			Ciclo	Paralelo	Asignatura	Tutorías académicas		
		TC	MT	TP				Horas programadas por período	Horas registradas	Número de estudiantes
TOTALES								0	0	0
4. Conclusiones:										
5. Recomendaciones:										

Fecha de presentación:

Firma Director y/o Gestor de Carrera
Nombres y Apellidos

Firma Decano/a de la Facultad
Nombres y Apellidos

Tabla 4 Manual del subproceso Nota. La presente tabla, especifica todas las actividades que se realizan en el subproceso “Desarrollo de la Docencia de Nivel de Grado”, además, se encuentra diagramada para una mejor comprensión. La elaboración de la misma se obtuvo mediante la aplicación de fichas, entrevistas,

reglamentos institucionales y la colaboración del personal de la Coordinación de Docencia. Fuente elaboración propia del autor

Objetivo Específico 3.- Socializar la propuesta con los actores que intervienen en el subproceso agregador de valor del desarrollo de la docencia de nivel de grado para la gestión por resultados en la dirección de docencia.

El objetivo 3, se dio cumplimiento mediante la reunión presencial en la Coordinación de Docencia de la Universidad Nacional de Loja (ver Anexo 11), donde se invitó a la Coordinadora de Docencia, las Analistas de Desarrollo de la Docencia, Analista de Apoyo a la Gestión Académica y a la responsable del fortalecimiento Curricular del Nivel de Grado. que intervienen en el desarrollo del subproceso, como parte de la investigación se presentó la propuesta del *manual del subproceso de “desarrollo de la docencia de nivel de grado”*, cuyo único fin de la reunión es la socialización de la propuesta a fin de mejorar la misma, además, se pudo entablar una conversación amena quienes realizaron sugerencias que se muestran en la tabla 4, mismas que una vez finalizada la reunión fueron plasmadas.

Matriz de condiciones para la implementación de la propuesta				
Variables				
No.	Sugerencias	Expectativas	Estrategias de mejora	de
1	Revisar la ortografía de todo el documento, asimismo, tener en cuenta la jerarquía de los responsables como también las decisiones que toman cada uno ya sean de validación o aprobación.	Contar con una correcta propuesta que evidencie de manera jerárquica la autoridad e identifique la toma de decisiones.	Revisar las diferentes actualizaciones de resoluciones, instructivos, reglamentos institucionales, etc.	las de
2	Se propuso que se tome en cuenta en el tema de “distribución docente” ya que en el transcurso de los días el instructivo para la distribución de actividades de docencia, investigación, vinculación con la sociedad y gestión educativa al personal académico de la Universidad Nacional de Loja se modificaría, y la autorización y aprobación sería por el rectorado por motivos presupuestarios, los cuales	Implementar la nueva actualización de la distribución docente.	Quienes se vinculen con las actividades del subproceso, de manera periódica para posibles actualizaciones del manual una vez	

están en poder de la autoridad
administrativa – ejecutiva

implementado en
la coordinación

Tabla 5 Matriz de condiciones. La matriz de condiciones se realizó en base a las observaciones y recomendaciones de la Coordinadora de Docencia. Elaboración propia

La socialización se realizó el 28 de Julio del 2022 a las 16h00 p.m. en las oficinas de la Coordinación de Docencia, en donde se planteó la matriz de condiciones misma que por motivos de vacaciones fue realizada por la Coordinadora de Docencia y la Analista de Desarrollo de la Docencia (ver anexo 12) acta de socialización), sin embargo, en el transcurso de la investigación fueron partícipes los demás actores claves interviniendo en los diferentes momentos con sugerencias y revisiones previas a la socialización. Es importante mencionar que gracias a participación de los mismos se pudo realizar la propuesta la cual será de gran ayuda al personal que labora actualmente reforzando su conocimiento como lo es: el límite es decir en donde inicia y donde finaliza; las políticas que se enmarcan; los responsables que intervienen; el marco legal es decir en lo que se apoya su subproceso; las entradas y salidas; y las secuencia lógica de las actividades, y asimismo a los futuros funcionarios que ingresen, los cuales se podrán guiar de este manual para la realización de sus actividades ofreciendo así un servicio de calidad a la Universidad Nacional de Loja. Gracias a las sugerencias dadas se pudo mejorar y aplicar para una mejor redacción y visualización.

7. Discusión

Una vez culminados los resultados expuestos se realizará la discusión basándose principalmente en la teoría de la calidad, en donde Juran sugiere una trilogía de procesos de gestión es decir se enfoca en la planificación, control y mejora de la calidad en donde dice que para brindar un buen servicio se debe empezar desde una buena planificación eliminando así los problemas de raíz.

Es por ello que la investigación se realizó en la Universidad Nacional de Loja en donde al contar con procesos agregadores de valor, mismos que sus productos y servicios son destinados a usuarios externos y enmarcándose dentro de esta teoría se logrará mejorar el desempeño de sus productos y servicios coadyuvando a cumplir con la misión institucional misma que nos habla de la aplicación de conocimientos tecnológicos es por ello que la propuesta del manual.

Al indagar los procesos agregadores de valor de la Universidad, se evidencio que en el proceso “Gestión Docencia” su subproceso de “Desarrollo de la Docencia de Nivel de grado” no cuenta con un manual que regule y esquematice las actividades que se llevan a cabo dentro de la Coordinación.

Para dar cumplimiento con los 3 objetivos de la investigación se discute con respecto a las teorías y conceptos propuestos en el marco teórico:

Objetivo específico 1: Diagnosticar la situacional actual del subproceso agregador de valor de “Desarrollo de la Docencia de Nivel de Grado” de la gestión de docencia de la Universidad Nacional de Loja, año 2022

Para dar cumplimiento al primer objetivo realizó el diagnóstico de la situación actual del subproceso agregador de valor de “Desarrollo de la docencia de nivel de grado”, a fin de conocer la realidad en la que se encuentra el subproceso ya citado, determinando las labores que realizan cada actor clave, el fin de sus actividades y el beneficiario final del subproceso denominado salida verificable, al personal de la sección administrativa y académica que intervine se lo denominó actor clave mismos que son de gran ayuda para el cumplimiento de las actividades y productos, haciendo mención el caso de estudio de Frances (2001), en donde se menciona que el diagnostico consiste en analizar el entorno para así identificar las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades, dicho esto y una vez realizada la investigación en la coordinación se determinó los

diferentes aspectos favorables y desfavorables, como lo es: el no contar un espacio lo suficientemente amplio para mantener reuniones con los diferentes equipos externos de trabajo para la realización de las actividades que se manejan en el subproceso, lo cual obliga al personal de la coordinación a desplazarse a las diferentes oficinas de la Universidad o hacer uso de plataformas virtuales para cumplir con su deber generando ineficacia, así como también, es importante mencionar que en la coordinación los actores claves tienen conocimiento de los pasos a seguir por el tiempo que laboran en la institución, sin embargo, al no contar con un manual y al incorporar nuevos funcionarios o suplentes temporales existiría una gran demora en el cumplimiento de las actividades, en donde la existencia del manual ayudaría a mejorar eficacia, eficiencia y efectividad al cumplimiento de sus labores, comprobando así la teoría de la calidad de Juran y Deming, en donde su teoría se basa en la satisfacción del usuario y mejora continua de los procesos a partir de problema encontrado.

Objetivo específico 2: Elaborar un manual del subproceso agregador de valor de “Desarrollo de la Docencia de Nivel de Grado”, para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja. con el fin de agilizar el subproceso del área.

Para dar cumplimiento con el segundo objetivo específico, fue importante considerar la gestión por procesos planteado por (Bravo, 2009) quien lo describe como una forma sistemática de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos, asimismo, Aguilera y Morales nos dice que cada departamento elabora su agenda de trabajo, por ende se procedió a la realización de un manual para el subproceso de “desarrollo de la docencia de nivel de grado”, para la gestión por resultados el cual no se encontraba levantado y el personal que labora en la coordinación se basa en la normativa, reglamentos institucionales e instructivos para el desarrollo de las actividades y productos, sin embargo, esto no fue un impedimento para su implementación. Al aportar con un manual a la coordinación en donde la información fue recopilada mediante la metodología para el levantamiento de procesos de la Universidad Nacional de Loja, se pudo verificar los responsables, entradas, actividades, salidas, diagrama de flujos y registros de información del subproceso beneficiando a los futuros funcionarios para el desarrollo de las actividades del subproceso ya mencionado en donde existen 11 actividades: r) Planificación académica; s) Planificación de carga horaria docente; t) Propuestas de políticas,

directrices, metodologías o procedimientos para el fortalecimiento de la docencia y el desarrollo profesional docente; u) Sistematización de planes (proyectos curriculares) y programas de estudios (programas analíticos, sílabos); v) Informes de análisis de los resultados de la evaluación curricular; incluye el seguimiento a los sílabos; w) Calendarios Académicos de la UNL; x) Reportes actualizados de información académica; y) Informes del seguimiento al Sistema de Gestión Académica; z) Informes de ejecución de tutorías académicas; aa) Oferta académica actualizada; bb) Instructivos actualizados para la distribución de actividades de docencia, investigación y gestión al personal académico de la UNL, con el fin mejorar la calidad y la comprensión del lector los literales r, s, t, w, aa, bb se agruparon porque sus actividades contienen una la secuencia lógica mismas que por su contenido se las denomino “planificación académica”, los literales v,x,z de la misma manera se los agrupo designándolos como “elaboración de informes”, ya que su contenido tiene como fin el mismo objetivo, quedando finalmente el literal u) sistematización de planes y programas de estudio, permaneciendo así tres productos y servicios en el subproceso. El desarrollo del manual se cumplió con el fin de ser implementado, asegurando la eficacia, eficiencia y efectividad en el desempeño las actividades permitiendo dar cumplimiento con gestión por resultados, corroborando así con Makón (2007), quien menciona que la gestión por resultados facilita la dirección efectiva e integrada de sus procesos siendo acciones estratégicas para el desarrollo de los resultados, en donde al contar con un manual se contribuiría con un documento detallado y de fácil entendimiento de las actividades y secuencias de las mismas contribuyendo a la mejora continua.

Gracias al cumplimiento de los objetivos se conoció la estructura y secuencia del subproceso, y al ser una oficina que agrega valor constan de algunas responsabilidades, no obstante, los actores claves podrán ir rotando en las diferentes actividades que se desarrollan y al obtener un manual ayudaría de manera significativa a los nuevos funcionarios desarrollar de manera eficiente las funciones asignadas dentro del subproceso, en relación al trabajo de Cuenca (2023) quién menciona el único fin de contar un manual es que ya no exista desconocimiento sobre la institución y el proceso que deben cumplir al momento de integrarse laboralmente

Objetivo específico 3: Socializar la propuesta con los actores que intervienen en el subproceso agregador de valor del Desarrollo de la Docencia de Nivel de Grado para la gestión por resultados en la dirección de Docencia de la Universidad Nacional de Loja.

Finalmente, con base en la metodología para el levantamiento de procesos de la universidad nacional de Loja (2021) elaborado por la Comisión de Prácticas Preprofesionales de la Carrera de Administración Pública establece que “Una vez elaborada la propuesta de manual de procedimiento, ésta deberá ser enviada a los servidores, colaboradores y/o líneas de supervisión involucrados para su revisión, análisis y emisión de recomendaciones, observaciones o comentarios”, cumpliendo con lo mencionado se socializó la propuesta, a fin de conocer las observaciones de los actores participantes y poder aplicar para una mejor comprensión del manual, así mismo, se evidenció la satisfacción de los involucrados en el proceso al contar con una propuesta del manual para el proceso en donde esperan que sea aprobado e implementado en la coordinación, de esta manera se da cumplimiento de los factores necesarios para una adecuada gestión por resultados facilitando a los servidores el cumplimiento en cuanto a la eficacia, eficiencia y efectividad de las actividades que se desarrollan en el subproceso.

8. Conclusiones

Finalmente, culminada la investigación y en base a cada objetivo se concluyó lo siguiente:

- Se identificó la situación actual de la Coordinación de Docencia mediante la guía de observación y complementándose con la matriz FODA, en donde se pudo identificar que no existe un correcto funcionamiento de la gestión de la calidad, en cuanto a lo interno el espacio donde mantienen reuniones con los diferentes equipos de trabajo se ve limitado obligando al personal a desplazarse para el cumplimiento de las actividades del subproceso o hacer uso de las plataformas virtuales, además de que el personal que labora es poco en función de las actividades; y en cuanto a lo externo existen actualizaciones de las diferentes normativas, reglamentos institucionales, etc., de los cuales se basan para el cumplimiento del subproceso y al no encontrarse plasmadas en un documento podrían existir confusiones en los trámites retrasando el tiempo establecido.
- Se determinó la importancia y necesidad de implementar un manual para el subproceso “Desarrollo de la Docencia de Nivel de Grado”, con la finalidad de contar con una guía en donde se pueda plasmar de manera gráfica la secuencia de las actividades y el marco legal en las cuales se basan coadyuvando a un correcto manejo de las actividades, mismas que al incorporar nuevos funcionarios será de gran ayuda. Además, se observó que existen informes que generan mayor tiempo de elaboración por su extensión, esto afectaría a la gestión de la calidad generando ineficacia en sus trámites, puesto que, los actores claves con los que cuenta la Coordinación son escasos para el cumplimiento de dicha actividad.
- La socialización permitió que los actores claves y la coordinadora de docencia validen y realicen observaciones mismas que se implementaron al finalizar la reunión en el manual contribuyendo a la mejora continua de la institución y la coordinación.

9. Recomendaciones

Una vez establecidas las conclusiones, se establece las siguientes recomendaciones:

- Es de gran importancia solicitar a la autoridad competente de la Universidad Nacional de Loja, se asigne una oficina o sala de reuniones amplia para que la Coordinación de Docencia misma que es de gran importancia en la institución pueda realizar las actividades del subproceso de manera eficaz y eficiente, evitando el desplazamiento del personal a diferentes áreas, departamentos y oficinas retrasando así los trámites, además, se solicita a la autoridad competente se implementó de la propuesta del manual.
- Solicitar a la autoridad competente se asigne personal para actividades extensas del subproceso, además se solicita a los diferentes departamentos que estén vinculados con el subproceso a tener en cuenta que los documentos que mande a la coordinación se encuentren correctamente formulados y validados, así mismo que tengan en conocimiento la secuencia de las actividades para así evitar confusiones y demora de las mismas.
- Se recomienda implementar y socializar la propuesta del manual a todo el personal de la Coordinación de Docencia y los diferentes actores que de manera indirecta intervienen en él, para así generar eficacia en el subproceso evitando errores en la realización de las actividades. Además, el mismo será de gran ayuda para los futuros funcionarios como una herramienta de apoyo.

10. Bibliografía

- Álvarez, J. F. (2012). *Gestión por resultados e indicadores de medición*. Lima, Perú: Instituto Pacífico.
- Carrasco, J. B. (2009). *Gestión de procesos (con responsabilidad social)*. Santiago de Chile: Evolución S.A.
- Conte, O. E. (06 de Marzo de 2015). Obtenido de Aportes teóricos al análisis y la gestión por procesos: <https://www.gestiopolis.com/aportes-teoricos-al-analisis-y-la-gestion-por-procesos/>
- Cuenca, J. (2023). *Elaboración del Manual del Proceso de Inducción para el sector Docentes, Administrativo y Trabajadores de la Universidad Nacional de Loja*. Loja, Ecuador. Dirección de Planificación y Desarrollo. (21 de Marzo de 2019). PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2019-2023. Loja, Loja, Ecuador: Universidad Nacional de Loja.
- Drucker, P. (1987). *Las Fronteras de la Administración. Donde las Decisiones del Mañana Cobran Forma Hoy*. Buenos Aires, Argentina: Sudamérica.
- Fayol, H. (1916). *Administration Industrielle et Générale*. París: El ateneo.
- Francés, A. (2001). *Estrategia para la Empresa en América Latina*. Caracas, Venezuela: IESA.
- Garza, J. T. (1996). *Administración Contemporánea, reto para la empresa mexicana*. México: Alhambra. Obtenido de *Administración Contemporánea, reto para la empresa mexicana*: <http://www.cca.org.mx/cca/cursos/administracion/artra/produccion/recursos/7.3.4/reingproce/reingenieria.htm>
- Gilbreth, F. B. (1921). *Process Charts. First Steps in Finding the one best way to do work*. New York. New York.
- González, J. S. (2002). *Gestión Pública y Governance*. Toluca, México.
- Griful Ponsati, E., & Canela Campos, M. Á. (2005). *Gestión de la calidad* (Vol. 85). Universidad Politécnica de Catalunya.
- Guerrero Orozco, O. (septiembre-diciembre de 1998). El "Management" Público: una Torre de Babel. *Ciencias Sociales*, 47.

- Henderson, A. G. (2017). De la administración pública tradicional a la calidad en la gestión pública: un análisis comparativo de las políticas públicas sobre la calidad en Centroamérica. 114. San José, Costa Rica: ICAP.
- Hernández-Sampieri, R., & Torres, C. M. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. Ciudad de México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. (S. A. Díaz de Santos, Ed., J. N. Medina, & M. Gozalbes Ballester, Trads.) Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Ley del sistema ecuatoriano de la calidad. (2010). Ley del sistema ecuatoriano de la calidad. 1-22. Obtenido de http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_sistema.pdf
- Makón, M. P. (30 de Octubre de 2007). LA GESTIÓN POR RESULTADOS ES SINÓNIMO DEL PRESUPUESTO POR RESULTADOS. Santo Domingo.
- Ministerio del trabajo. (2020). NORMA TÉCNICA PARA LA MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN. 1-13. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/NORMA-T%C3%89CNICA-PARA-LA-MEJORA-CONTINUA-E-INNOVACI%C3%93N-DE-PROCESOS-Y-SERVICIOS-signed.pdf?x42051>
- Norma Técnica Prestación de Servicios y Administración por Procesos. (2016). Norma Técnica Prestación de Servicios y Administración por Procesos. 1-18. Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/Norma-tecnica-prestacion-de-servicios.pdf>
- Organización Internacional de Normalización. (2015). ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos. Ginebra, Suiza.
- Órgano Colegiado Superior, Universidad Nacional de Loja. (23 de Octubre de 2020). Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la UNL. Loja, Loja, Ecuador.
- Ortega, A. O. (2018). *Enfoques De Investigación: Métodos Para El Diseño Urbano - Arquitectónico*. Obtenido de Enfoques de investigación: https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf

- Ortega, O. A., & Aguilar, I. M. (2011). *Guía de buenas prácticas para la gestión por procesos en instalaciones deportivas* (Vol. 2da Edición). (C. y. Consejería de Turismo, Ed.) Málaga: Acompany S.C.S., S.A.
- Palma, H. H., Parejo, I. B., & Sierra, D. M. (2018). *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones* (Vol. 16). Bogotá, Colombia: Criterio Libre .
- Perez, A. (Octubre de 2019). BASES TEÓRICAS Y BENEFICIOS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS ÁREA DE INVESTIGACIÓN: TEORÍA DE LA ADMINISTRACIÓN Y TEORÍA DE LA ORGANIZACIÓN. Guadalajara , México.
- Pico, G. (julio-diciembre de 2006). El mapa de procesos: Elemento fundamental de un sistema de gestión de calidad para empresas de servicios en Venezuela. *Venezolana de Análisis de Coyuntura*, vol. XII(2), 291-309.
- Quitana, D. (2015). Diseño de un manual de procesos para la gestión del abastecimiento en la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. Loja, Ecuador.
- Ruiz, N. A. (2015). ELABORACIÓN Y PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA FERRECAROCOL CIA LTDA. *Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Facultad de Ciencias Administrativas y Contables*. Repositorio PUCE. Obtenido de Repositorio de PUCE: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/9101/TESIS.pdf;sequence=1>
- Sánchez González , J. J. (Mayo de 2002). *Gestión pública y governance*. Toluca, México: IAPEM.
- Salas, C. H. (2007). Levantamiento de procesos en la empresa "Asistecom CIA LTDA". Para desarrollar un sistema de calidad total. Escuela Politécnica Nacional.
- Salguero, L. A. (2008). *GESTIÓN DOCENTE Y GENERACIÓN DE ESPACIOS ORGANIZACIONALES EN LAS UNIVERSIDADES* (Vols. vol. 14, núm. 27). Caracas, Venezuela: Laurus.
- Thompson, A., & Strckland, A. (2004). *Administración Estratégica* (Vol. Decimotercera edición). México: McGraw Hill.
- TORRES, T. S., & LÓPEZ, D. V. (2021). *LA BIBLIOTECA COMUNITARIA COMO FUENTE PRIMARIA DE INVESTIGACIÓN. GUÍA DE PROCESOS TÉCNICOS DEL ACERVO DOCUMENTAL*. Proyecto de grado, UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL, CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA, Guayaquil.

Universidad Nacional de Loja. (2010). *Metodología para el levantamiento de procesos UNL*.
Loja.

Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador.
Iusrectusecart, 449, 1–219. <https://bde.fin.ec/wp-content/uploads/2021/02/Constitucionultimodif25enero2021.pdf>

MIDEPLAN. (2009). Guía para la Elaboración de Diagramas de Flujo. *Ministerio De Planificacion Nacional Y Politica Economica*, 1–18.

<http://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/6a88ebe4-da9f-4b6a-b366-425dd6371a97/guia-elaboracion-diagramas-flujo-2009.pdf>

Ponce Talancón, H., (2007). La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 12(1), 113-130.

11. Anexos

Anexo 1 Guía de observación para el diagnóstico y levantamiento de información del subproceso.




 Universidad
 Nacional
 de Loja

Carrera de
 Administración
 Pública

Guía de observación para el diagnóstico y levantamiento de información del subproceso agregador de valor de "Desarrollo de la Docencia de Nivel de Grado" para la gestión por resultados en la Dirección de Docencia de la Universidad Nacional de Loja

N°	Departamento	Dirección de Docencia		
	Subproceso	"Desarrollo de la Docencia de Nivel de Grado"		
	Fecha			
	Criterios a evaluar	SI	NO	OBSERVACIÓN
A.	¿El departamento es de fácil acceso? ¿Existe señalética?			
B.	¿Se encuentra visible la misión y visión del departamento?			
C.	¿Es de fácil identificación las actividades o trámites que se realizan en la Dirección de Docencia?			
D.	¿El personal cuenta con identificación?			
E.	¿Existe un buen ambiente laboral?			
F.	¿Es de fácil identificación de las actividades que realiza cada funcionario para el subproceso de "Desarrollo de la Docencia de Nivel de Grado"?			
G.	¿Existe suficiente personal para la realización de las actividades del subproceso "Desarrollo de la Docencia de Nivel de Grado"?			



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

H.	¿Existe una buena comunicación entre el personal?			
I.	Se toman decisiones en la Dirección de Docencia dentro del subproceso "Desarrollo de la Docencia de Nivel de Grado"			
J.	¿Realizan varias actividades en el día?, señale cuantas.			
K.	¿Las actividades que se realizan en la Dirección de Docencia son lentas?			
M.	¿Existen reclamos por la demora de trámites?			
N.	¿Se observa eficiencia en el desarrollo del subproceso de "Desarrollo de la Docencia de Nivel de Grado"?			

Firmado digitalmente por Angie Camila Aguilar Torres
 Fecha: 2022.06.03 19:05:07 -05'00'

Angie Camila Aguilar Torres
 Estudiante
 1105904260

Firmado digitalmente por TANIA ELIZABETH PATINO CALDERON

Ing. Tania Elizabeth Patiño Calderón, Mg. Sc.
 Directora de tesis
 1103818934

Anexo 2 Guía de entrevista para el diagnóstico y levantamiento de información, aplicable para la Coordinadora/coordinador de Docencia



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

Guía de entrevista para el diagnóstico y levantamiento de información del proceso de agregador de valor de "desarrollo de la docencia de nivel de grado" para la gestión por resultados en la Dirección de Gestión de Docencia de la Universidad Nacional de Loja

N°	Departamento	Dirección de Docencia
	Subproceso	"Desarrollo de la Docencia de Nivel de Grado"
	Funcionario	
	Función / Cargo	
	Fecha	
	Objetivo 1: Diagnosticar la situacional actual del subproceso agregador de valor de "Desarrollo de la Docencia de Nivel de Grado" de la gestión de docencia de la Universidad Nacional de Loja, año 2022	
Aplicable para la Directora de la Dirección de Docencia		
Entrevista		Observaciones
1.	¿Cuál es el objetivo / propósito de la Dirección de Docencia?	
2.	¿Cómo se encuentra definida la estructura de la Dirección de Docencia?	
3.	¿Cuál es la situación actual de la Dirección de Docencia, dentro de las actividades	



	que se desarrollan?	
4.	¿Conoce los subprocesos que se ejecutan en la Dirección de Docencia?	
5.	Los subprocesos que se desarrollan en la Dirección de Docencia, ¿Cuentan con manuales?	
6.	¿Mediante que normativas legales se sustentan los subprocesos de la Dirección de Docencia?	
7.	¿Se encuentran identificados los actores claves que intervienen en el desarrollo de los subprocesos?	
8.	Para el subproceso de "Desarrollo de la Docencia de Nivel de Grado" ¿Se encuentran definidas las actividades que realiza cada actor clave?	
9.	El subproceso "Desarrollo de la Docencia de Nivel de Grado" cuenta con recursos (económicos, administrativos, etc.).	

Firmado digitalmente por Angie Camila Aguilar Torres
Fecha: 2022.06.03 19:05:37 -05'00'

Angie Camila Aguilar Torres
Estudiante
1105904260

Firmado digitalmente por TANIA ELIZABETH PATINO CALDERON
TANIA ELIZABETH PATINO CALDERON

Ing. Tania Elizabeth Patiño Calderón, Mg. Sc.
Directora de tesis
1103818934

Anexo 3 Guía de entrevista para el diagnóstico y levantamiento de información, aplicable para actores claves del subproceso



Guía de entrevista para el diagnóstico y levantamiento de información del proceso de agregador de valor de "desarrollo de la docencia de nivel de grado" para la gestión por resultados en la Dirección de Gestión de Docencia de la Universidad Nacional de Loja

N°	Departamento	Dirección de Docencia
	Subproceso	"Desarrollo de la Docencia de Nivel de Grado"
	Funcionario	
	Función / Cargo	
	Fecha	
	Objetivo 1: Diagnosticar la situacional actual del subproceso agregador de valor de "Desarrollo de la Docencia de Nivel de Grado" de la gestión de docencia de la Universidad Nacional de Loja, año 2022	
Aplicable para los actores claves que intervienen en el subproceso de "Desarrollo de la Docencia de Nivel de Grado"		
	Entrevista	Observaciones
1.	¿Usted considera que existen dificultades en la dirección de Docencia? ¿Cuáles son?	
2.	De manera general. ¿En qué consiste el subproceso de "Desarrollo de la Docencia de Nivel de Grado"?	



unl

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

3.	¿Conoce las actividades y productos que se desarrollan en el subproceso de "Desarrollo de la Docencia de Nivel de Grado"?	
4.	¿Conoce los responsables que llevan a cabo cada producto y actividad del subproceso de "Desarrollo de la Docencia de Nivel de Grado"?	
5.	¿De que manera considera usted que beneficiaría contar con un manual para el subproceso "Desarrollo de la Docencia de Nivel de Grado"?	
6.	¿Considera que el departamento de docencia cuenta con los recursos necesarios para cumplir con las actividades y productos establecidos dentro del subproceso de "Desarrollo de la Docencia de Nivel de Grado"?	
7.	¿Cuáles son las oportunidades con las que cuenta el departamento de docencia para cumplir con las actividades del subproceso de "Desarrollo de la Docencia de Nivel de Grado"?	
8.	¿Cuáles son los cuellos de botella que usted considera que tiene la Dirección de Docencia al cumplir con las actividades y productos en el subproceso?	
9.	¿Considera que existe demora en las actividades del subproceso de "Desarrollo de la Docencia de Nivel de Grado"?	

Firmado digitalmente por
 Angie Camila Aguilar Torres
 Fecha: 2022.06.03 10:00:00
 4739

Angie Camila Aguilar Torres
 Estudiante
 1105904260

Firmado digitalmente por
 TANIA ELIZABETH PATIÑO CALDERON
 TANIA ELIZABETH PATIÑO CALDERON

Ing. Tania Elizabeth Patiño Calderón, Mg. Sc.
 Directora de tesis
 1103818934

Anexo 4 Guía de entrevista complementaria

1. Nombre y Apellidos del Entrevistado

2. ¿En el subproceso de "¿desarrollo de la docencia a nivel de grado", qué producto y servicio desarrolla?

Planificación Académica	Planificación de carga horaria docente	Propuestas de políticas, directrices, metodologías o procedimientos para el fortalecimiento de la docencia y el desarrollo	Sistematización de planes y programas de estudios	Informes de análisis de resultados de la Evaluación curricular; incluye el seguimiento a los	Calendarización de actividades académicas	Repositorios de información académica	Informes de seguimiento del SGA	Informes de ejecución de tutorías académicas	Oferencia académica	Instruccionales actualizados para la distribución de actividades docentes
-------------------------	--	--	---	--	---	---------------------------------------	---------------------------------	--	---------------------	---

	ollo profesi onal docent e	sílab os
--	--	-------------

**Perso
nal
Acadé
mico
Perso
nal
Admin
istrati
vo**

3. ¿Existen dificultades en la Coordinación de Docencia?

	Si	No	Tal vez
Ineficiencia en trámites Espacio Reducido Recursos Humanos			

4. Conoce responsable del subproceso "desarrollo de la docencia de nivel de grado"

Si

No

5. ¿Cree que existe duplicidad de funciones?

Si

No

Tal vez

6. Considera usted, ¿que el contar con un manual para el subproceso "desarrollo de la docencia de nivel de grado" beneficiaría a la coordinación?

Si

No

Tal vez

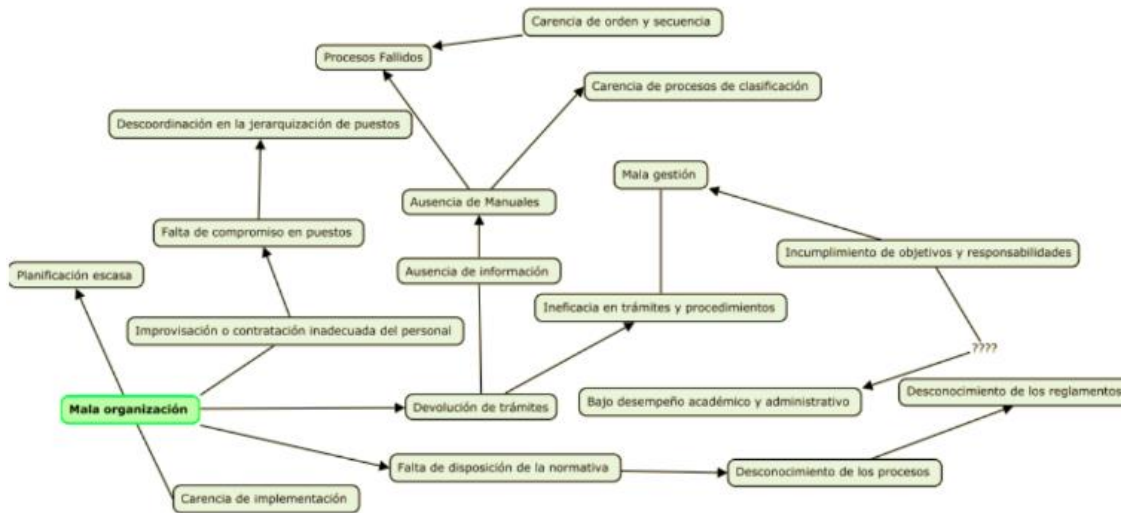
7. Si su respuesta fue "Sí".

	Direccionar	Conocimiento de	Agilizar	Reducción
		Actividades a Futuro	procesos	de tiempos
¿De qué manera considera usted que beneficiaría?				

8. ¿Cuáles considera que son cuellos de botella en el subproceso?

	Si	No	Tal vez
Trámites incorrectos Trámites e informes extensos			

Anexo 5 Mapa de problemas



Anexo 6 Metodología para el levantamiento de procesos de la UNL

Metodología para el levantamiento de procesos de la UNL

Para el levantamiento de la información y elaboración de manual se basó en la “metodología para el levantamiento de procesos de la UNL” (Universidad Nacional de Loja, 2010)

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA –UNL

CONSIDERANDO

Que, el artículo 355 de la Constitución de la República del Ecuador, señala 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...”

Que, mediante Registro Oficial Nro. 298, suplemento de fecha 12 de octubre de 2010, se publicó la Ley Orgánica de Educación Superior; y, en el Registro Oficial Nro. 526, suplemento de 2 de septiembre de 2011, se publicó el Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Superior;

Que, el Estatuto Orgánico de la Universidad Nacional de Loja fue aprobado por el Consejo Nacional de Universidades y Escuelas Politécnicas, mediante Resolución Nro. RSP-S3-R051-02, en sesión de 30 de enero de 2002;

Que, la Disposición General Primera de la Ley Orgánica de Educación Superior, instituye que las instituciones que conforman el Sistema de Educación Superior, adecuarán su estructura orgánica, funcional académica, administrativa, financiera y estatutaria a las disposiciones del nuevo ordenamiento jurídico.

RESUELVE:

Expedir la: “METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA”

**METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

1. OBJETIVO:

- Proporcionar a la Universidad Nacional de Loja una guía clara, uniforme y estándar para el levantamiento de procesos, en un marco óptimo de administración de costos, recursos y tiempo, con la participación activa de los diferentes equipos de trabajo multidisciplinarios, con la responsabilidad asumida por todos quienes lo integran y en conformidad con la normativa legal correspondiente.

- Dotar de las herramientas necesarias para la estandarización en la elaboración y actualización de la normativa interna.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:

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.

3. METODOLOGÍA

Dentro de las metodologías relacionadas con el levantamiento, implementación y mejora de procesos, se destacan dos: la modalidad de cascada, cuyo principio básico radica en que una etapa inicia cuando la anterior ha finalizado y por tanto se han pasado de una a otra todas las “salidas verificables” que fueren del caso; y, la modalidad de Espiral, la que radica en establecer ciclos de actividades y su respectivo mejoramiento.

La metodología que se detalla, combina las dos modalidades con el objetivo de conseguir un ordenamiento apropiado con la documentación generada en las etapas definidas que se desarrollarán en cascada, con bloques autónomos de procesos que le dan la modularidad suficiente al diseño y a la vez, se consigue el efecto de mejoramiento continuo, estableciendo etapas cíclicas.

El modularidad conseguido mediante el diseño de bloques autónomos, permitirá también, manteniendo el eje central de la metodología, establecer ligeras variaciones para diferenciar un proyecto de levantamiento de procesos existentes, de un proyecto de diseño de un proceso nuevo.

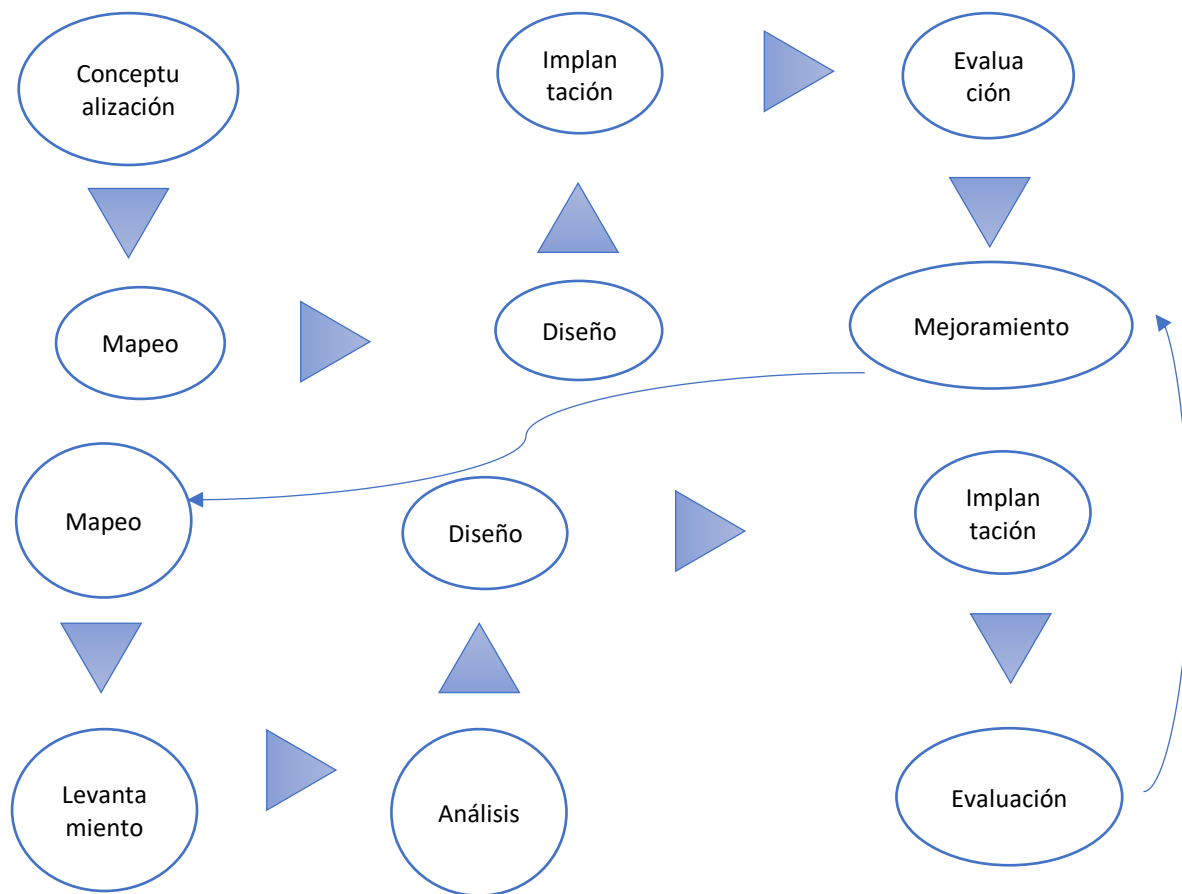


Fig. No. 1. Descripción de las etapas de levantamiento de procesos institucionales

3.1. Descripción de la metodología para levantamiento de procesos

3.1.1. Conceptualización

Es la etapa en la que el proyecto nace como una idea o un conjunto de ideas y conceptos, los que llevados a una definición tangible se traducirán en la “solicitud de levantamiento de procesos” que deberá ser enviada al director nacional de Planificación para su análisis, evaluación, asignación y control.

Los solicitantes llenarán el “Formato de Requerimiento de Información Básica para Procedimientos” (Anexo 1 de la presente Resolución).

3.1.2. Mapeo

El mapeo consistirá en diagramar, de manera general y a nivel de bloques, las unidades de proceso que se identifiquen; es decir, las actividades principales que conformaran un proceso institucional.

Dado que el objetivo central de esta etapa será elaborar el mapa general del proceso, es indispensable que, como primera actividad, se conforme el equipo de trabajo multidisciplinario que se responsabilizará por todo el desarrollo e implementación del (los) proceso(s).

3.1.2.1. Conformación del equipo de trabajo para el desarrollo de procesos

El promotor o dueño del proyecto (levantamiento del proceso), asumirá el rol de líder del mismo. Si por cualquier motivo justificado no pudiere ejercer dicho liderazgo, delegar directamente esta función a la persona que considere conveniente, la cual deberá conocer a profundidad el proceso institucional a ser levantado. El líder, en coordinación con el responsable y el(los) profesional (es) de la Dirección de Planificación delegado(s), elaborarán un listado del equipo de trabajo, escogiendo los colaboradores idóneos que intervendrán en la ejecución del proyecto.

A partir de este punto, todo el equipo de trabajo deberá participar en las actividades planificadas y el líder podrá incorporar nuevos miembros temporales o permanentes al equipo.

Los profesionales de procesos de la Dirección de Planificación, serán los encargados de brindar el soporte técnico desde el punto de vista de procesos y definirán cómo el trabajo puede ser realizado eficiente y eficazmente con la correspondiente optimización de costos y tiempo. Los roles del equipo de trabajo serán los siguientes:

El Líder del Proyecto

- Coordinará, dirigirá y administrará todas las actividades de la metodología.
- Participará en las reuniones de establecimiento de actividades, tareas y planes de trabajo o requerimientos.
- Coordinará con el(los) profesional(es) de procesos la elaboración y seguimiento de los cronogramas de actividades que se establezcan.
- Ejecutará los planes de pruebas, de aceptación, monitoreo y estabilización del proceso.

- Generará la documentación de base necesaria para la elaboración de los manuales de procedimientos institucionales.
- Planificará y gestionará la dotación de todos los recursos necesarios para el adecuado desarrollo e implementación del proceso.
- Coordinará el soporte para la actualización, implementación y automatización de los procesos institucionales.

El Profesional de Procesos

- Coordinará con el Líder del proyecto la planificación y ejecución de las actividades.
- Coordinará el seguimiento general de los proyectos.
- Levantará los procesos, mapeará y diseñará los nuevos procesos o las mejoras correspondientes.
- Recogerá y recopilará la información para la generación de manuales y la documentación del(los) proceso(s).
- Prestará soporte para la actualización, implementación y automatización de los procesos institucionales.

El Usuario Experto del Órgano Administrativo Requirente

- Especificará los requerimientos del proceso desde el punto de vista operativo.
- Informará de cambios en los procesos para actualizar los manuales de procedimientos respectivos.
- Capacitará a los usuarios finales.
- Proveerá de la documentación requerida.

La Unidad de Telecomunicaciones e Información (UTI)

- Coordinará con el profesional de procesos y el líder del proyecto que los requerimientos sean coherentes y adecuados para efectuar la informatización de los procesos.

- Coordinará con el proveedor que el desarrollo de las aplicaciones sea realizado en base a los requerimientos definidos por los usuarios y según el proceso establecido, acorde a la metodología.

3.1.2.2. Identificación de procesos

Con la información recopilada a través del Formato de Requerimiento de Información Básica para Procedimientos, se obtendrá una lista de las actividades, etapas o fases necesarias para la generación de la "Salida Verificable" que se obtendrá con el desarrollo del proceso, considerándolas como grandes pasos o conjuntos temáticos homogéneos.

3.1.2.3. Esquematización de procesos

Para cada proceso, se deberá elaborar un diagrama de bloques, mostrando una secuencia o un flujo global del proceso.

Los diagramas a nivel de procesos mostrarán el flujo, sin identificar aún responsables ni actores, sino únicamente las grandes actividades o bloques que componen un proceso, de modo que permita, de manera gráfica y, si es posible en un solo diagrama, entender el contexto total del proceso. En esta fase se determinarán los posibles procesos que sustentarán a la estructura del Mapeo. Para elaborar los diagramas de bloques de preferencia se deberá utilizar el programa Lucidchart Diagrams

3.1.3. LEVANTAMIENTO

Lo que se pretenderá en esta fase de levantamiento es que, en base al mapa general elaborado, se detalle en forma gráfica la siguiente jerarquía de procesos:

- a) Macroprocesos
- b) Procesos
- c) Microprocesos (Actividades, tareas, movimientos).

Para el levantamiento, se efectuará(n) la(s) reunión(es) correspondiente(s) con el Equipo de Trabajo. En la(s) reunión(es) se establecerá la secuencia lógica de las actividades que conforman el procedimiento levantado.

3.1.3.1. Diagramación de procesos

En esta fase se procederá a desarrollar cada uno de los procesos mapeados, teniendo en cuenta que se deberá diagramar los procesos; para ello se utilizará el formato del diagrama denominado SIPOC, tal como se indica a continuación:

a) Diagrama SIPOC (Flujograma):

Se tendrá en cuenta que lo que se busca es plasmar el proceso tal como indican sus iniciales: S: supplier, I: input, P: process, O: output, C: customer.

El SIPOC es la herramienta central del modelo de Gestión por Procesos, ya que permite institucionalizar un flujo continuo de actividades a través de toda la Universidad. La simbología para diagramación del SIPOC se encuentra detallada en el Anexo 2 de la presente Resolución.

Esta herramienta servirá 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.

Para la diagramación se deberán seguir los siguientes pasos:

1. Determinar el marco del proceso y los productos o servicios (salidas verificables) que se generan.
2. Definir claramente dónde empieza el proceso (supplier, input) y su final (output, customer).

3. El grupo deberá acordar el nivel de detalle que se mostrará en el flujo, para entender el proceso (process) e identificar las áreas problema. Se podrá empezar con un macro y después añadir los detalles donde sea necesario.
4. Especificar el actor (quién realiza la actividad), qué hace (actividad), cuándo lo hace (secuencia), qué usa para hacerlo (documentos o formatos), cuáles son los resultados de hacer el trabajo (qué se obtiene) y quiénes usan esos resultados (cuál es la actividad siguiente).

En el flujo se registrará el estado en el que se encuentra el proceso que está siendo levantado; este puede ser:

Propuesto. - Se da cuando el proceso o flujo ha sido diseñado, pero no validado.

Aprobado. - Se da cuando el proceso o flujo ya ha sido validado.

Cabe recalcar que la diagramación será el resultado de reuniones, entrevistas y talleres con el grupo de trabajo y los usuarios expertos, en caso de requerirse.

b) Límites y Alcance:

Será importante revisar los límites de cada proceso, es decir, determinar hasta qué actividad llega un proceso y desde qué actividad empieza el siguiente, esto con el propósito de establecer los indicadores y otras mediciones que se puedan incluir.

Con la definición de las actividades que se incluirán o no en cada proceso, se identificará para cada uno:

- Las entradas y las salidas verificables de información y/o documentos.
- Los órganos administrativos involucrados.
- Los recursos informáticos para la realización.
- Los tiempos de ejecución
- Los responsables de la ejecución de cada actividad.

c) Codificación:

Una vez realizada la diagramación respectiva, se procederá a codificar al proceso, es decir, asignar un código que lo identifique dentro del Mapa de Procesos de la institución. La codificación se efectuará de la siguiente manera:

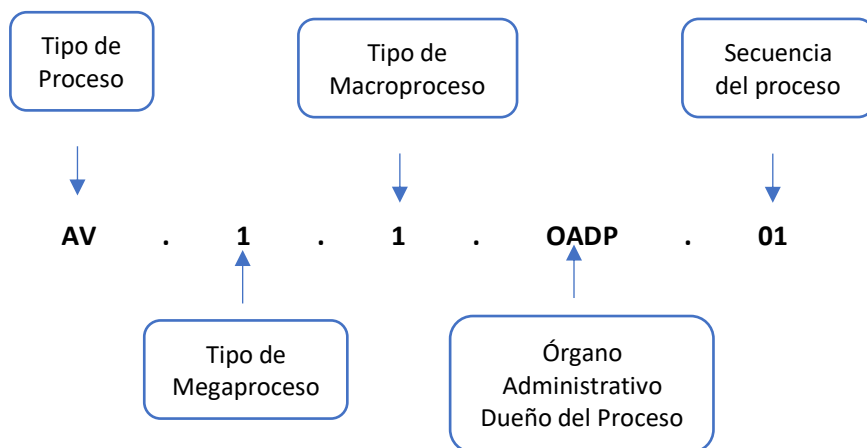


Fig. No. 2. Representación de la codificación de un proceso

El Tipo de Proceso:

- **Gobernante;**
- **Agregador de Valor;**
- **Habilitante de Apoyo;**
- **Habilitante de Asesoría.**

d) Responsables:

Para la diagramación del proceso se utilizará el esquema de franjas verticales. En cada franja, a manera de título, se registrará la denominación del cargo del responsable de la ejecución de las actividades descritas en dicha franja.

e) Controles:

Cada proceso deberá contar con controles en los puntos de inflexión teniendo en cuenta que en el control se especificará quién lo realizará, en qué consiste y el símbolo distintivo o de identificación. De acuerdo a lo definido en la cadena de valor.

f) Documentación utilizada en el proceso

Durante el desarrollo del proceso se utilizarán diferentes tipos de documentos, los cuales deberán ser enumerados y relacionados con la actividad a la que corresponde su uso y detallados en un recuadro especial destinado para el efecto.

El modelo de elaboración del diagrama de flujo del proceso se encuentra detallado en el Anexo 3 de la presente metodología.

3.1.4. Evaluación de manuales de procedimientos

El proceso de elaboración de manuales de procedimiento iniciará con la presentación del proceso levantado por parte del(los) profesional (es) de procesos de la Dirección de Planificación y terminará con la difusión del documento al personal involucrado y con la revisión y actualización de los documentos cuando corresponda.

Las etapas del proceso de elaboración de manuales de procedimiento se detallan a continuación:

3.1.4.1. Recopilación de información

Se recopilará la información relevante relacionada con las características del servicio o proceso del que se elaborará el manual, los beneficios, las políticas que lo regirán y todos los elementos que contribuyan a la elaboración del manual, tales como: manuales de procedimiento, manuales de usuario, instructivos o reglamentos anteriores relacionados.

3.1.4.2. Estructuración del Manual de Procedimiento

La estructuración del manual de procedimiento se la realizará de la siguiente manera:

1) CARÁTULA O PÁGINA FRONTAL

La carátula estará compuesta de los siguientes elementos:

- Logotipo de la Universidad Nacional de Loja.
- Código del proceso sobre el cual se elaborará el manual.
- Fecha en la que entrará en vigencia el manual.

- Proceso: Nombre del proceso relacionado con el manual.
- Propietario: Nombre del Órgano Administrativo dueño del proceso.
- Objetivo: Enunciado del objetivo que se cumple a través de la ejecución del proceso del que trata el manual.
- Estatus: Estado del manual de procedimiento; podrá ser: Propuesta o Aprobado.
- Macroproceso definido en la Cadena de Valor.
- Número de la página en relación al número de páginas totales que conforman el documento (página x de y páginas).
- Nombre del documento: Nombre del manual, es decir, Manual de procedimiento del proceso que corresponda.
- Versión del documento: Corresponde al número de versión del documento, es decir, 1.0; 2.0; etc.
- Elaborador por: Nombres, denominación del cargo y rúbricas de los profesionales de procesos de la Dirección de Planificación que participaron en la elaboración del manual.
- Revisado por: Nombres, denominación del cargo y rúbricas de los servidores involucrados en el proceso que se detalla en el manual. Se señalará también los órganos administrativos a los que pertenecen.
- Aprobado por: Nombres, denominación del cargo y rúbricas de los dueños del proceso. Se señalará también los órganos administrativos a los que pertenecen.
- Registro de edición del documento: Detalle de las distintas versiones existentes y relacionadas al manual o proceso descrito en éste. Se compone de los siguientes campos: Versión, fecha de vigencia y registro de cambios en relación a versiones anteriores (detalle y No de página modificada).

Cabe recalcar que en todas las páginas del manual deberá registrarse la sumilla de los colaboradores que revisan y aprueban el documento.

El formato para la elaboración de la carátula o página frontal del documento se encuentra en el Anexo 4 de la presente Resolución.

2) FORMATO DEL DOCUMENTO

Las páginas que componen el documento contendrán los siguientes campos:

- Logotipo de la Universidad Nacional de Loja.
- Nombre del proceso relacionado con el manual.
- Código del proceso sobre qué tratará el manual.
- Número de página en relación al número total de éstas: x de y.

3) CUERPO DEL DOCUMENTO

a. Tipo de mega y macro proceso

El tipo de mega y macro proceso se establecerá en base a la clasificación definida de acuerdo a la Cadena de Valor.

b. Objeto

En el objeto se definirá el propósito del que tratará el proceso

c. Alcance

En el alcance se definirá la aplicabilidad del documento, es decir, los órganos administrativos a los que aplicará.

d. Límites

Se establecerán las actividades de inicio y finalización del proceso.

e. Políticas

Se describirá el marco de referencia que se ejecutará el proceso. Se detallará la normativa y las políticas de regulación, así como las funcionalidades y prohibiciones relacionadas.

f. 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.

g. Esquema General de Macroproceso

Por medio de un diagrama, se esquematizará el macroproceso al que pertenece el proceso levantado.

h. Responsables

Se establecerán los servidores que participan en las diversas fases del proceso y las responsabilidades de cada uno.

i. Marco Legal (Leyes, Reglamentos y Normas Aplicables)

Se establecerá el Marco Legal y regulatorio con el que tiene relación el proceso levantado.

j. Entradas Verificables

Se deberán especificar los insumos necesarios para que el proceso pueda llevarse a cabo. Para su descripción se utilizará la siguiente tabla:

Código	Nombre	Criterios de aceptación	Origen	Referencia

Los campos deberán ser completados de la siguiente forma:

Código: Corresponde al código de la entrada. Por ejemplo, el código del documento que constituye la entrada del proceso: E01, E02, etc., las cuales se enumerarán de manera ordenada según su aparición y secuencialmente con respecto a cada actividad que integra el proceso institucional.

- Nombre: Nombre de la entrada, por ejemplo, del documento (informe, retroalimentación, petición, orden de trabajo, etc.) o normativa legal que activa el inicio del proceso.
- Criterios de aceptación: Corresponde al estado en el que se encuentra la entrada del proceso. Por ejemplo, en caso de ser un documento: Manual aprobado y vigente.

- Origen: Órgano Administrativo o cliente externo del que proviene la entrada.
- Referencia: Corresponde al documento, formato, formulario, etc. al que se quiere hacer referencia y que constituye la entrada del proceso.

k. 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:

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

Los campos deberán ser completados de la siguiente forma:

- Secuencia: Número de actividad y tarea correspondiente, las cuales se enumerarán de manera ordenada y secuencial.
- Tarea: Descripción de la tarea en forma narrativa y en infinitivo. Es preciso recalcar que se detallarán tanto los pasos como los documentos utilizados.
- Responsable: Órgano Administrativo responsable de la ejecución de la tarea que se detalla.
- Sistema Informático: Corresponde a la aplicación informática con la que se ejecuta la tarea descrita, si aplica.
- Tiempo estimado: Tiempo (en minutos) que tarda la ejecución de la tarea descrita.
- Frecuencia: Corresponde a la periodicidad con la que se realiza la tarea, es decir, diariamente, mensualmente, trimestralmente, etc.

- ¿Agrega Valor?: Si la tarea descrita agrega o no valor al proceso.

I. Salidas Verificables

Se deberán especificar los resultados del proceso. Para su descripción se utilizará la siguiente

tabla:

Código	Nombre	Criterios de aceptación	Origen	Referencia

Los campos deberán ser completados de la siguiente forma:

- Código: Corresponde al código de la salida. Por ejemplo, el código del documento que constituye la salida del proceso: S01, S02, etc.; las cuales se enumerarán de manera ordenada según su aparición y secuencialmente. Nombre: Nombre de la salida; es decir, del producto que genera el proceso (Ej.: Informe, oficio, documento, etc.).
- Criterios de aceptación: Corresponde al estado en el que se encuentra la salida del proceso. Por ejemplo, en caso de ser un documento: Manual aprobado y vigente.
- Origen: Órgano Administrativo del que se genera o es propietario de la salida.
- Referencia: Corresponde al documento, formato, formulario, etc. al que se quiere hacer referencia y que constituye la salida del proceso.

m. 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.

n. Diagrama de Flujo

Esquema gráfico de la sucesión en la que se realizarán las actividades y tareas del proceso. El formato y la simbología que se utilizará para la elaboración del Diagrama de Flujo se muestran en los Anexos 2 y 3 de la presente Resolución.

o. Registros de Información del Proceso

Se deberán especificar los registros de información del proceso. Para su descripción se utilizará la siguiente tabla:

Registro	Descripción	Orden	Digital/Físico	Tiempo de archivo	de	Responsable

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 (documento, acta, resolución, etc.).
- 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 antes de su destrucción.
- Responsable: Órgano Administrativo encargado del archivo del registro de información.

p. Indicadores

Se deberán establecer los indicadores para medir el proceso, los que se establecerán conforme a la eficacia (cliente interno) y eficiencia (cliente externo) vinculadas al proceso. Para cada indicador se determinará:

- Nombre de indicador
- Descripción de qué consiste el indicador
- Forma de cálculo del indicador

- Período de medición, es decir, cuando se efectuará dicha medición.

Característica	Descripción
Nombre	
Descripción	
Forma de cálculo	
Período de medición:	

q. Estadísticas

Se deberán establecer las estadísticas del proceso o aquellas que se encuentren relacionadas.

r. Anexos

Son los documentos, formatos, instructivos o manuales de usuario relacionados con el proceso o producto detallado en el manual.

3.1.4.3. Validación del Manual de Procedimiento

Una vez elaborada la propuesta de manual de procedimiento, ésta deberá ser enviada a los servidores, colaboradores y/o líneas de supervisión involucrados para su revisión, análisis y emisión de recomendaciones, observaciones o comentarios. Los revisores del documento deberán emitir sus opiniones utilizando para ello la función de Microsoft Word llamada “Control de Cambios” en máximo dos días laborables después de haber recibido el manual, sin embargo, se podrá extender el plazo dependiendo de las características y extensión de cada documento.

Posterior a la recolección de las opiniones, observaciones o inclusiones efectuadas por los responsables de la revisión del documento, se realizarán las correcciones correspondientes y se remitirá el documento para su validación final.

3.1.4.4. Aprobación del Manual

Después de la validación del manual por parte de los colaboradores o servidores revisores, éste deberá ser aprobado por escrito por el propietario o dueño del proceso, para constancia de lo cual,

se deberán incluir las firmas respectivas en el documento. Adicionalmente, se incluirá a las autoridades correspondientes de acuerdo a su relación con el procedimiento descrito en el manual.

3.1.4.5. Distribución y Difusión

Una vez obtenidas las firmas de todos los revisores y aprobadores involucrados en el documento, éste será difundido al personal que tenga participación en el proceso. Para ello, y dependiendo de la naturaleza del documento, se establecerá si éste es difundido por medio de una resolución o no. Cabe acotar que adicionalmente, deberá publicarse la versión aprobada en la carpeta compartida del Órgano Administrativo correspondiente.

3.1.4.6. Revisión y Actualización

Debido a que la utilidad de los manuales de procedimientos radica en la veracidad de la información que contienen, se efectuarán revisiones periódicas con el propósito de que sean actualizados y éstos contengan información que se apegue a la realidad del proceso.

Para el seguimiento de procesos y procedimientos se deberán tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- Seleccionar de manera coordinada, entre las autoridades del Órgano Administrativo vinculado y la Dirección de Planificación, el o los procesos para realizar el seguimiento.
- Identificar claramente cómo se está realizando en la práctica el proceso.
- Verificar si el proceso contribuye a agregar valor para el usuario.
- Determinar los tiempos reales de las actividades.

Las actividades para realizar el seguimiento a los procesos y procedimientos se detallan a continuación:

- Reunión del servidor responsable de realizar el seguimiento del proceso o procedimiento en la Dirección de Planificación con el dueño o responsable del proceso; en esta reunión, el responsable

del proceso realizará una descripción de cómo está aplicándose el proceso en ese momento. De esta reunión se levantará un acta que será firmada por todos los presentes.

- El servidor responsable de realizar el seguimiento del proceso, analizará y evaluará los resultados obtenidos en la reunión de la actividad anterior, mediante el respectivo formato de evaluación.
- Con los resultados obtenidos, se convocará a una reunión a la cual deberá asistir el dueño del proceso, el Director del Órgano Administrativo dueño del proceso y el servidor de la Dirección de Planificación responsable de realizar el seguimiento. En esta reunión se analizarán los resultados de la evaluación y de ser el caso, se tomarán las medidas correctivas necesarias. De esta reunión se levantará un acta que será firmada por todos los presentes.
- De ser el caso, se registrarán los cambios aprobados en la descripción histórica del proceso y se elaborará un alcance a la resolución respectiva

4. DEFINICIONES RELEVANTES

Actividad: Son todas las acciones que corresponde ejecutar a un responsable u Órgano Administrativo de manera periódica y sostenida, por la naturaleza de los procesos que realiza.

Clientes: Son las personas, entidades u órganos administrativos para quien se produce la salida de un proceso.

Entrada: Son todos los materiales, insumos, información y soporte (tangibles o intangibles) que se necesitan para apoyar el inicio o realización de un proceso.

Indicador: Dato que ayuda a medir objetivamente la evolución de un proceso o una actividad.

Proceso: Es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan entre sí, las cuales transforman elementos de entrada en resultados, emplean insumos, agregan valor y entregan un producto o servicio con valor agregado a un cliente.

Megaproceto: Es el conjunto de macroprocesos que contribuyen a cumplir con los objetivos y metas estratégicas institucionales.

Macroproceso: Es el conjunto de procesos que contribuyen, en forma sistémica, a cumplir con los objetivos y metas estratégicas a fin satisfacer los requerimientos de los clientes internos y externos.

Proceso: Es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan entre sí, las cuales transforman elementos de entrada en resultados, emplean insumos, agregan valor y entregan un producto o servicio con valor agregado a un cliente.

Procedimiento: Conjunto de actividades que tienen la finalidad de determinar la manera como se ha de llevar a cabo un proceso, con el objeto de asegurar la obtención de resultados efectivos.

Salida: Son los resultados o productos de un proceso.

5. DISPOSICIONES GENERALES

- En apego a los objetivos propuestos, esta metodología deberá ser difundida a todos los niveles directivos y mandos medios, a fin de que sea asumida como parte de las normas de sus propios órganos administrativos y con el objeto de facilitar su cumplimiento.
- La Dirección de Planificación, en coordinación con los responsables de los órganos administrativos de la Universidad Nacional de Loja, priorizará el levantamiento de procesos específicos para cada periodo.

6. ANEXOS

6.1. ANEXO 1 REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN BÁSICA

Levantamiento de Información del Procedimiento

Nombre del Procedimiento:

Órgano Administrativo:

Responsable del Procedimiento:

Fecha:

1. Rol de los Participantes

No.	Rol	Descripción
1		
2		
3		

2. Marco Legal (Leyes, Reglamentos y Normas Aplicables al Procedimiento)

No.	Marco Legal
1	
2	
3	

3. Desarrollo del Proceso

3.1 Entradas verificables (insumos que se requieren para iniciar el desarrollo de un proceso / procedimiento)

No.	Nombre	Revisado / Aprobado por:	Origen de la entrada (cliente interno / externo)	Referencia (aplica en caso de utilizar formatos)
1				Anexo #
2				
3				

3.2 Actividades (Describir los pasos secuencias del procedimiento)

Secuencia	Descripción	Responsable (s)	Sistema Informático	Tiempo estimado (Minutos, horas, días, semanas)	Frecuencia (Diario, semanal, mensual, semestral, anual)	Agrega Valor Si / No
1				Anc		
2						
3						

3.3 Salidas verificables (Productos generados por el procedimiento)

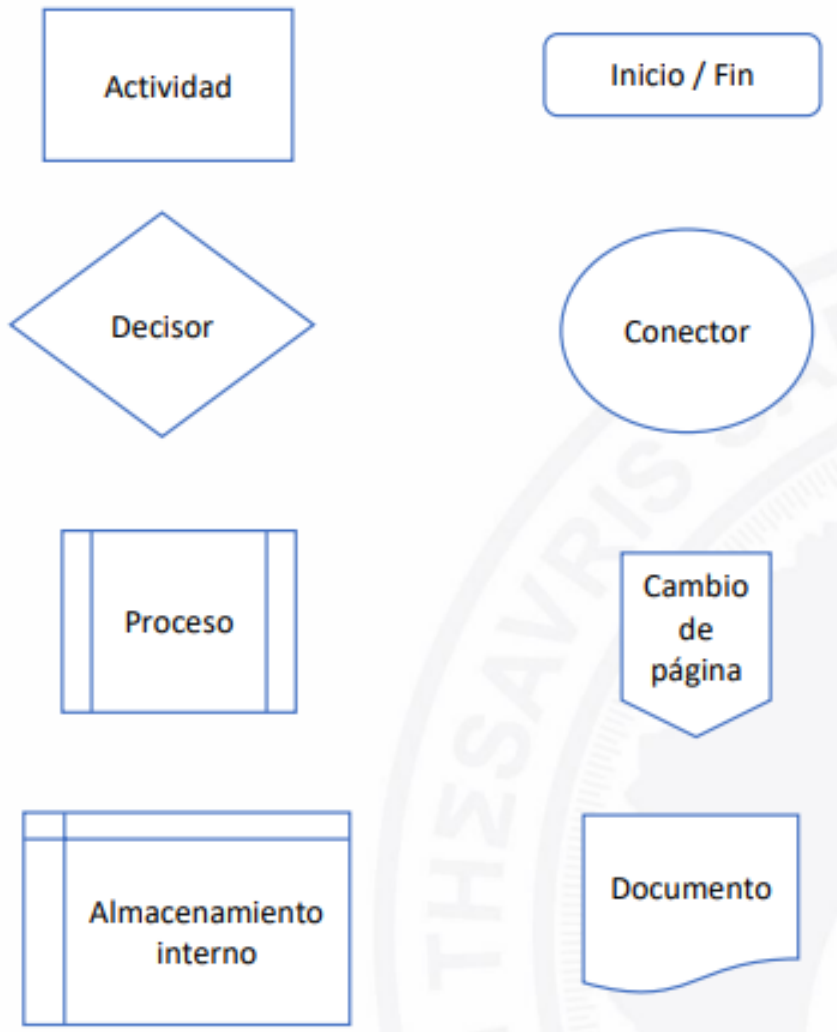
No.	Nombre	Revisado / Aprobado por:	Destinatario de la salida (cliente interno / externo)	Referencia (aplica en caso de utilizar formatos)
1				Anexo #
2				
3				

4. Registro de Información del Proceso (Indicar el archivo en donde se guarda la información generada por el procedimiento)

Nombre del Registro	Descripción	Orden (Cronológico, por fecha, aleatorio, etc.)	Digital / Físico	Tiempo de Archivo (Permanente, temporal, etc.)	Responsable (Cargo del servidor encargado del Archivo)

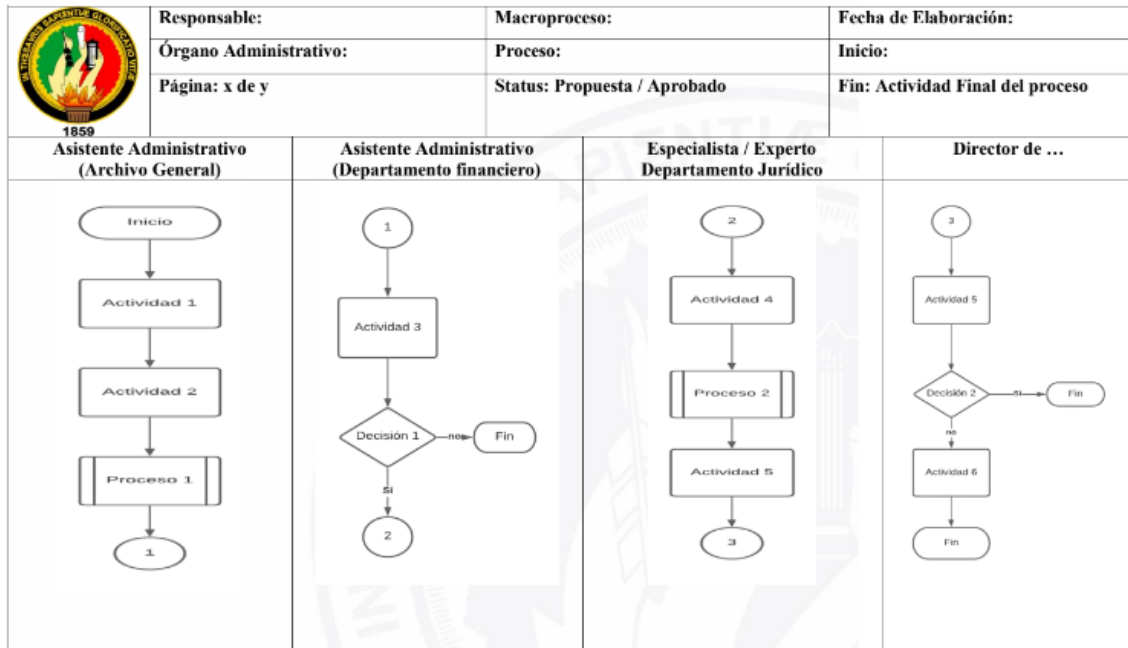
5. Anexos (Adjuntar todos los formatos / formularios necesarios que se utilicen o generen en el procedimiento. Ej. Formato de petición / oficio / factura / solicitud de viáticos / permisos.

6.2. ANEXO 2. SIMBOLOGÍA DE DIAGRAMACIÓN DE PROCESOS




Nota. la simbología establecida por la aplicación de Lucidchart Diagramas.


6.3. ANEXO 3. MODELO DE DIAGRAMACIÓN



6.4. ANEXO 4: FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DE LA PÁGINA FRONTAL

 1859			
CÓDIGO:		Fecha de vigencia:	
PROCESO:		Propietario del proceso:	
Objetivo:		Status:	
Macroproceso:	Responsable:	Página: x de y	
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE			
Versión: 1.1			
Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:
Servidor / Órgano Administrativo Fecha:	Servidor / Órgano Administrativo Fecha: Servidor / Órgano Administrativo Fecha: Servidor / Órgano Administrativo Fecha:		Servidor / Órgano Administrativo Fecha: Servidor / Órgano Administrativo Fecha:
Registro de edición de documento			
Versión	Fecha de vigencia	Registro de cambios	
		Detalle	No. De páginas modificadas
1.1	dd-mm-aaaa	Versión inicial	todas

6.5. ANEXO 5: FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO

		
Proceso:	Órgano Administrativo	Página: x de y
Código:	Responsable:	

Anexo 7 Matriz de guía aplicable a Coordinadora de docencia



GUÍA DE ENTREVISTA

¿Cuál es el objetivo / propósito de la Coordinadora de Docencia?	
Entrevistado: Coordinadora de Docencia	Respuesta: Es una unidad de asesoría y apoyo académico, tiene como finalidad fortalecer la docencia a nivel de grado y de posgrado mediante la generación de procedimientos, lineamientos y políticas que orientan a los procesos de planificación, ejecución y evaluación curricular en carreras y programas.
¿Cómo se encuentra definida la estructura de la Coordinación de Docencia?	
Entrevistado: Coordinadora de Docencia	Respuesta: La coordinación de docencia tiene al coordinador o a la coordinadora que es el responsable de esa instancia, luego tenemos secciones académicas y secciones administrativas. Dentro de las secciones académicas tenemos una persona académica (profesora) que es encargada del fortalecimiento de nivel de grado, una persona que es encargada del fortalecimiento de nivel de posgrado y también una persona que es encargada del desarrollo profesional docente, en la parte administrativa tenemos una persona que maneja toda la parte del sistema de gestión académico desde ésta coordinación un poco para asegurar correspondencia de lo que se trabajan en las carreras con los proyectos curriculares que están aprobados, y luego una persona que apoya en toda la parte de tecnologías que sería la compañera secretaria.
¿Cuál es la situación actual de la Coordinación de Docencia, dentro de las actividades que se desarrollan?	
Entrevistado: Coordinadora de Docencia	Respuesta: La coordinación de docencia se encuentra cumpliendo la misión que se fue asignada en los documentos normativos de la institución ya que se viene dando el apoyo a las carreras, a las facultades, a la unidad de educación a distancia, primero en lo que tiene que ver con la implementación de los currículos, el desarrollo de los procesos de planificación, ejecución curricular y evaluación curricular que todavía no se ha implementado pero es algo que está pendiente y están en proceso de elaboración de unos lineamientos por parte de la coordinación de vinculación con la sociedad, tal vez una dificultad que tenemos es la cantidad de personas que tenemos en función de todo lo que hay que hacer, ya que hay que trabajar con las 45 carreras, se trabaja también con los programas de posgrados que están en funcionamiento y con los que se están generando sobre todo entonces eso es un trabajo que demanda un poco más de recursos humanos de los que contamos ahora en la coordinación, tanto así que en algunas de las actividades académicas se tienen que involucrar a las compañeras del personal administrativo con ese apoyo es que podemos atender todo lo que se viene dando en institución actualmente.
¿Conoce los subprocesos que se ejecutan en la Coordinación de Docencia?	
Entrevistado: Coordinadora de Docencia	Respuesta: Sí, conocemos los subprocesos sería en el fortalecimiento de grado y el fortalecimiento de posgrado y el fortalecimiento de formación docente.
Los subprocesos que se desarrollan en la Coordinación de Docencia, ¿Cuentan con manuales?	
Entrevistado: Coordinadora de Docencia	Respuestas: No, los hacemos porque había un normativo para el desarrollo de la función docencia, y ese normativo decía que tiene que hacer la coordinación y la coordinadora o coordinador, qué tiene que ser cada uno de los responsables de las secciones, decía qué tiene que hacer el fortalecimiento del



grado, que tiene que ser el fortalecimiento de posgrado, y que tiene que ser el fortalecimiento docente, qué tiene que hacer el seguimiento del sistema de gestión académica es decir están dicha las funciones pero un manual así específico no lo tenemos.	
¿Mediante qué normativas legales se sustentan los subprocesos de la Coordinación de Docencia?	
Entrevistado: Coordinadora de Docencia	Respuesta: Primero el plan de desarrollo institucional, segundo el estatuto orgánico de la Universidad nacional de Loja, aunque en el estatuto no estamos considerados como función docencia, pero también consideramos lo que tiene que ver con la docencia para poder desarrollar el proceso, reglamento de procesos de la universidad y el reglamento de régimen académico son los que de manera general nos orientan para lo que se hace aquí en la coordinación.
¿Se encuentran identificados los actores claves que intervienen en el desarrollo de los subprocesos?	
Entrevistado: Coordinadora de Docencia	Respuesta: No, no se encuentran definidos, sin embargo, sabemos con quienes interactuar en las facultades porque conocemos un poco lo que hemos venido trabajando.
para el subproceso de "desarrollo de la docencia de nivel de grado" ¿se encuentran definidas las actividades que realiza cada actor clave?	
Entrevistado: Coordinadora de Docencia	Respuesta: El responsable sí, pero lo que hagan los decanos, los directores de carrera, el Consejo Consultivo eso no está definido sin embargo la persona que está encargada del fortalecimiento de grado en la coordinación si sabe lo que es lo que le corresponde hacer.
El subproceso "desarrollo de la docencia de nivel de grado" cuenta con recursos (económicos, administrativos, etc.).	
Entrevistado: Coordinadora de Docencia	Respuesta: Lo que faltaría es un poco más de recursos humanos, y un poco en la infraestructura misma que es un poco limitada cuando vienen equipos muy grandes tenemos una sala de trabajo que no va más allá de 6 o 7 personas entonces unos se quedan por afuera o a veces tenemos que mejor pedir que nos reciban en las facultades ya que en la coordinación no hay como por la infraestructura.

Anexo 8 Matriz de guía de entrevista para actores claves



Guía de entrevista para actores claves	
¿Usted considera que existen dificultades en la Coordinación de Docencia? ¿Cuáles son?	
Entrevistado: Analista de Desarrollo de Docencia 1, Personal Académico de Desarrollo de Docencia 1, Analista de Desarrollo de Docencia 2.	Respuestas: - Yo considero que no tenemos ninguna dificultad ya que todos los trámites vienen, ingresan y salen en el menor tiempo posible entonces considero que no existen dificultades. - Particularmente considero el tiempo que llevo trabajando en la coordinación que no existen dificultades tal vez en la cuestión del espacio, pero dificultades en los procesos que se desarrollan no. - Para el desarrollo del subproceso agregador de valor que usted nos está consultando yo considero que no, dentro de la oficina existen las diferentes personas que se encarga de cada proceso, además se cuenta con personal académico que son los docentes que apoyan en la oficina como el personal administrativo, cada una de las personas tiene su propio espacio bajo su responsabilidad.
De manera general. ¿En qué consiste el subproceso de "desarrollo de la docencia de nivel de grado"?	
Entrevistado: Analista de Desarrollo de Docencia 1, Personal Académico de Desarrollo de Docencia 1, Analista de Desarrollo de Docencia 2.	Respuestas: - Consiste en la planificación, ejecución y evaluación del proceso académico de la Universidad Nacional de Loja, aquí adentro se planifica, se revisa a través del sistema de gestión la ejecución y asimismo la evaluación que lo hacemos. - Este subproceso particularmente tiene como objetivo de ayudar y fortalecer las actividades que se desarrollan a nivel de todas las carreras de grado de la institución, apoyándose desde un inicio desde que se pueda realizar la pertinencia en los procesos que se van desarrollando a cabo ya cuando se oferta la carrera. - Este subproceso se carga del desarrollo de toda la parte académica de la Universidad Nacional de Loja, con tenemos en esta planificación académica, seguimiento de la ejecución de carreras de grado, se hace seguimiento del sistema de gestión académica, se elabora el calendario académico para las carreras de grado, también evaluación y seguimientos de todo lo que se está ejecutando en la parte académica tanto de las carreras y también un poco de la parte de posgrado.
¿Conoce las actividades y productos que se desarrollan en el subproceso de "desarrollo de la docencia de nivel de grado"?	
Entrevistado: Analista de Desarrollo de Docencia 1, Personal Académico de Desarrollo de Docencia 1, Analista de Desarrollo de Docencia 2.	Respuestas: - Sí, aquí se hace todo lo que son los de distributivos docentes, planes de estudio, trámites que vienen por pedidos de información, aquí al final atendemos a todas las carreras, directores y decanos. - Sí, porque cada uno de estos subproductos que se desarrollan tienen como fin fortalecer a nivel de grado, entonces de acuerdo al manual que existe en esta coordinación tienen conocimiento de las actividades que se deben realizar. - Claro, en la parte académica tenemos los procesos de seguimiento académico, cambio de mallas, seguimiento de la información que se



está ejecutando por cada carrera, dentro de aquí en la oficina tenemos una persona que es la responsable y en la parte de afuera tanto a carreras tenemos los gestores de carrera que son los encargados de ir ejecutando la parte académica en cada una de las carreras.	
¿Conoce los responsables que llevan a cabo cada producto y actividad del subproceso de "desarrollo de la docencia de nivel de grado"?	
Entrevistado: Analista de Desarrollo de Docencia 1, Personal Académico de Desarrollo de Docencia 1, Analista de Desarrollo de Docencia 2.	Respuestas: - Sí, porque estamos aquí todos incluidos, para nivel de grado trabajamos todos los administrativos sin embargo hay una responsable que es el personal académico, sin embargo, todo el personal administrativo trabajamos sea con posgrado, fortalecimiento y capacitación o nivel de grado. - Sí, en este caso existe un encargado en esta actividad y también hay actividades que se realizan con el apoyo del equipo académico que son los docentes y actividades que se realizan con el apoyo de las compañeras administrativas. - Sí, tenemos aquí en la oficina una persona que es la encargada de grado, nivel de posgrado y perfeccionamiento docente son las personas que se encarga del desarrollo y vigilancia de todos estos procesos.
¿De qué manera considera usted que beneficiaría contar con un manual para el subproceso "desarrollo de la docencia de nivel de grado"?	
Entrevistado: Analista de Desarrollo de Docencia 1, Personal Académico de Desarrollo de Docencia 1, Analista de Desarrollo de Docencia 2.	Respuestas: - Yo creo que se va a beneficiar un poco para direccionar porque nosotros aquí hacemos el trabajo, también beneficiaría que las carreras lo conozcan porque ellos mucho nos solicitan información aquí por ejemplo a veces nos piden distributivos mismos que son ellos quienes lo generan y están obligados a tener la información. - A mí me parece muy interesante el tema de los manuales porque usted sabe que en una institución personal puede ir rotando entonces el hecho de que se tenga un manual esto ayudaría primero para tener claro los procesos que deben seguirse. Un manual en la práctica ya en la parte teórica ayuda a agilizar los procesos y reducir el tiempo en que se desarrollan y también en un futuro ayudar a las personas que estén aquí que sepan cómo se elabora cada una de las actividades. - Este Manual nos permitiría detallar cómo serían los pasos a desarrollar en cada uno de los procesos que se llevan a cabo dentro del subproceso de docencia para la parte de planificación académica, seguimiento de planificación académica, seguimiento de la información de carga horaria tenemos los diferentes procesos esto podría ayudar para tener de una manera ordenada qué pasos es decir como un flujo de datos que se debería hacer.
¿Considera que el departamento de docencia cuenta con los recursos necesarios para cumplir con las actividades y productos establecidos dentro del subproceso de "desarrollo de la docencia de nivel de grado"?	
Entrevistado: Analista de Desarrollo de Docencia 1,	Respuestas: - No, ya que somos muy poco personal administrativo para el desarrollo de Docencia 1, que tenemos aquí, siempre nos apoyamos en todo sin embargo



Personal Académico de Desarrollo de Docencia 1, Analista de Desarrollo de Docencia 2.	considero que si se debería completar un poco en la parte administrativa. - Sí, tenemos los recursos, el personal, los recursos en cuanto materiales para poder desarrollar esas actividades. - Sí, como ya lo había manifestado cuenta con su personal académico que es el que da apoyo y el personal administrativo que es como la mano ejecutora en la parte del desarrollo de los procesos.
¿Cuáles son las oportunidades con las que cuenta el departamento de docencia para cumplir con las actividades del subproceso de "desarrollo de la docencia de nivel de grado"?	
Entrevistado: Analista de Desarrollo de Docencia 1, Personal Académico de Desarrollo de Docencia 1, Analista de Desarrollo de Docencia 2.	Respuestas: - Una oportunidad sería que conociéramos las actividades que se desarrollan dentro de la coordinación por el tiempo también que vamos aquí, entonces conocemos todos los procesos que se desarrollan en cada carrera y en la universidad misma. - Yo pienso que una de las oportunidades grandes es que tenemos en la coordinación la coordinadora que es una persona que maneja bastante bien, tiene la experiencia y está capacitada en el manejo de esta parte el grado, posgrado y capacitación, entonces esto ayudado a que nosotros vayamos aprendiendo y podamos y podamos hacer los procesos por decirlo así con conocimiento teórico para poder ayudar a las carreras entonces pienso que esto es una gran fortaleza contar con un líder que conoce y nos puede ir encausando para que nosotros desarrolláramos las actividades como son. - Al ser una oficina que se encuentra debidamente estructurada cuenta con el personal capacitado en el subproceso de seguimiento a tercer nivel, cuarto nivel y perfeccionamiento docente; la capacitación que tiene ya ha sido de años y eso es lo que nos permite atender de manera oportuna todos los trámites que ingresan a la oficina.
¿Cuáles son los cuellos de botella que usted considera que tiene la Dirección de Docencia al cumplir con las actividades y productos en el subproceso?	
Entrevistado: Analista de Desarrollo de Docencia 1, Personal Académico de Desarrollo de Docencia 1, Analista de Desarrollo de Docencia 2.	Respuestas: - Considero que a veces los trámites que llegan acá no están correctos los mismos que los regresamos y nuevamente tienen que volver, entonces considero que esto podría ser un cuello de botella ya que deberían venir de donde se originan correctamente, además existe más trabajo cuando vienen los distributivos por la extensión de los informes. - Pensaría que un cuello de botella sería no contar con un manual, aunque eso no ha sido un impedimento para que se continúe sin embargo podría ayudar a facilitar los procesos. - Al ser un departamento que se encarga en tener informes de todas las carreras que son cerca de 45 en la universidad a lo mejor existen momentos en los que se debe colocar informes de Un proceso en específico de todas las carreras y eso como que detiene un poco porque es más grande toda la información que se debe procesar, pero es más corto en algunos trámites como informes de planificación, distributivos académicos, pero es más cuando se hacen de manera general de todas las carreras.



¿Considera que existe demora en las actividades del subproceso de "desarrollo de la docencia de nivel de grado"?	
Entrevistado: Analista de Desarrollo de Docencia 1, Personal Académico de Desarrollo de Docencia 1, Analista de Desarrollo de Docencia 2.	Respuestas: - Considero que no, ya que todos los trámites la coordinadora trata de qué salgan enseguida, sin embargo, se requiere de más supervisión los proyectos de diseños curriculares de posgrado y por ejemplo cuando antes estaban los de grado estos se demoran por su revisión por el mismo hecho de que son documentos extensos pero los trámites no van más allá de 24 horas en sus respuestas. - Yo considero que las actividades que están establecidas en la coordinación y se cumplen en el plazo que se deben realizar las actividades, también dependiendo de la magnitud podría haber tiempo se espera un poco más largos, pero siempre se tiende a cumplir en los plazos establecidos. - Los trámites que ingresan en la coordinación nosotros tenemos un tiempo en que se deben atender todos los procesos entonces se trata de qué el trámite salga lo más pronto, pero esto depende del pedido que se necesita ya existen trámites que se demoran un poco ya que necesitan una cierta información más larga y otros que son más urgentes, entonces los trámites ingresan y tienen un tiempo específico para que pueden salir y estos no pueden pasar de un día en dos

Anexo 9 Matriz de guía de entrevista complementaria



Tipo de Personal

Entrevistado:	Respuestas:
Analista de Desarrollo de Docencia 1,	-Personal Administrativo
Personal Académico de Desarrollo de Docencia 1,	-Personal Académico
Analista de Desarrollo de Docencia 2,	-Personal Administrativo
En el subproceso de "desarrollo de la docencia a nivel de grado", que producto y servicio desarrolla	
Entrevistado:	Respuestas:
Analista de Desarrollo de Docencia 1,	-Planificación académica, Sistematización de planes y programas de estudios, Informes de análisis de los resultados de la Evaluación curricular; incluye el seguimiento a los sílabos, Calendarios Académicos, Reportes actualizados de información académica, Informes de seguimiento del SGA, Oferta académica actualizada
Personal Académico de Desarrollo de Docencia 1,	-Propuestas de políticas, directrices, metodologías o procedimientos para el fortalecimiento de la docencia y el desarrollo profesional docente, Instructivos actualizados para la distribución de actividades de docencia
Analista de Desarrollo de Docencia 2,	-Planificación académica, Planificación de carga horaria docente, Sistematización de planes y programas de estudios, Informes de análisis de los resultados de la Evaluación curricular; incluye el seguimiento a los sílabos, Calendarios Académicos, Reportes actualizados de información académica, Informes de ejecución de tutorías académicas
¿Existen dificultades en la Coordinación de Docencia?	
Entrevistado:	Respuestas:
Analista de Desarrollo de Docencia 1,	-Ineficiencia en trámites, 3 respuestas no
Personal Académico de Desarrollo de Docencia 1,	-Espacio Reducido, 2 respuestas sí, 1 respuesta tal vez
Analista de Desarrollo de Docencia 2,	-Recursos Humanos, 3 respuestas no
Conoce responsable del subproceso "desarrollo de la docencia de nivel de grado"	
Entrevistado:	Respuestas:
Analista de Desarrollo de Docencia 1,	-Sí
Personal Académico de Desarrollo de Docencia 1,	-Sí
Analista de Desarrollo de Docencia 2,	-Sí
¿Cree que existe duplicidad de funciones?	
Entrevistado:	Respuestas:
Analista de Desarrollo de Docencia 1,	-No
	-No



Personal Académico de Desarrollo de Docencia 1,	-No
Analista de Desarrollo de Docencia 2,	
Considera usted, ¿que el contar con un manual para el subproceso "desarrollo de la docencia de nivel de grado" beneficiaría a la Coordinación?	
Entrevistado:	Respuestas:
Analista de Desarrollo de Docencia 1,	-Sí
Personal Académico de Desarrollo de Docencia 1,	-Sí
Analista de Desarrollo de Docencia 2,	-Sí
Si su respuesta fue "Sí". [De qué manera considera usted que beneficiaría?]	
Entrevistado:	Respuestas:
Analista de Desarrollo de Docencia 1,	-Direccionar, Reducción de tiempos, Conocimiento de actividades a futuro
Personal Académico de Desarrollo de Docencia 1,	-Agilizar procesos
Analista de Desarrollo de Docencia 2,	-Direccionar, Conocimiento de Actividades a Futuro, Agilizar procesos
¿Cuáles considera que son cuellos de botella en el subproceso?	
Entrevistado:	Respuestas:
Analista de Desarrollo de Docencia 1,	-Trámites incorrectos (sí), trámites e informes extensos (tal vez), inexistencia de Manual (tal vez)
Personal Académico de Desarrollo de Docencia 1,	-Trámites incorrectos (no), trámites e informes extensos (tal vez), inexistencia de Manual (sí)
Analista de Desarrollo de Docencia 2,	-Trámites incorrectos (no), trámites e informes extensos (tal vez), inexistencia de Manual (sí)

Anexo 10 Guía de observación



¿El departamento es de fácil acceso? ¿Existe señalética?	
Entrevistado:	Respuestas:
Autora de Tesis	-Sí, es de fácil acceso sin embargo no existe señalética.
¿Se encuentra visible la misión y visión del departamento?	
Entrevistado:	Respuestas:
Autora de Tesis	-No.
¿Es de fácil identificación las actividades o trámites que se realizan en la Coordinación de Docencia?	
Entrevistado:	Respuestas:
Autora de Tesis	-No.
¿El personal cuenta con identificación?	
Entrevistado:	Respuestas:
Autora de Tesis	-No.
¿Existe un buen ambiente laboral?	
Entrevistado:	Respuestas:
Autora de Tesis	-Sí.
¿Es de fácil identificación de las actividades que realiza cada funcionario para el subproceso de "desarrollo de la docencia de nivel de grado"?	
Entrevistado:	Respuestas:
Autora de Tesis	-No.
¿Existe suficiente personal para la realización de las actividades del subproceso" desarrollo de la docencia de nivel de grado"?	
Entrevistado:	Respuestas:
Autora de Tesis	-Sí, el personal académico y administrativo colabora mutuamente.
¿Existe una buena comunicación entre el personal?	
Entrevistado:	Respuestas:
Autora de Tesis	-Sí.
Se toman decisiones en la Dirección de Docencia dentro del subproceso "desarrollo de la docencia de nivel de grado"	
Entrevistado:	Respuestas:
Autora de Tesis	-No.
¿Realizan varias actividades en el día?	
Entrevistado:	Respuestas:
Autora de Tesis	-Sí.
¿Las actividades que se realizan en la Dirección de Docencia son lentas?	
Entrevistado:	Respuestas:
Autora de Tesis	-No.
¿Existen reclamos por la demora de trámites?	
Entrevistado:	Respuestas:
Autora de Tesis	-No.
¿Se observa eficacia en el desarrollo del subproceso de "desarrollo de la docencia de nivel de grado"?	
Entrevistado:	Respuestas:
Autora de Tesis	-Sí.

Anexo 11 Socialización de propuesta del manual



Anexo 12 Acta de socialización



1859

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Reunión para socialización de la propuesta del manual del subproceso de "Desarrollo de la Docencia a Nivel de Grado"

Fecha: jueves, 28 de julio del 2022

Hora: 16:00

Lugar: Oficina de Coordinación de Docencia, Universidad Nacional de Loja

Tema: Socialización de la propuesta del subproceso de "Desarrollo de la Docencia a Nivel de Grado"

RESPONSABLES DE LA REUNIÓN

Nombre y Apellidos	Cargo
Dra. Nancy Cartuche	Coordinadora de Docencia
Angie Aguilar	Estudiante de Administración Pública

OBJETIVO DE LA REUNIÓN

- Socializar la propuesta presentada como parte del desarrollo de la tesis.
- Realizar un dialogo entre la estudiante y los asistentes.
- Concluir con las recomendaciones debidas por parte de la coordinadora de docencia y los actores claves del subproceso.




ORDEN DEL DÍA

- Saludo y agradecimiento por parte del estudiante.
- Socialización de la propuesta.
- Dialogo entre los participantes y la estudiante.
- Conclusiones y recomendaciones por parte de los participantes.

DESARROLLO DE LA ORDEN DEL DIA

Se dio inicio la reunión a las 16 horas del 28 de julio del 2022 en la oficina de coordinación de docencia de la Universidad Nacional de Loja, con un saludo y agradecimiento por parte de la estudiante Srta. Angie Aguilar hacia la coordinadora de docencia, luego se procedió a exponer los objetivos y la metodología que se utilizó en el proyecto de integración curricular mismos que ayudaron al desarrollo de la propuesta del manual para el subproceso de "Desarrollo de la Docencia de Nivel de Grado" la cual se puso a conocimiento de los participantes, finalmente la coordinadora realizo algunas observaciones y recomendaciones.

PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN

Nombres y Apellidos	Cargo que desempeña	Firma
Dra. Nancy Cartuche	Coordinadora de Docencia	 Firmado digitalmente por NANCY MERCEDES CARTUCHE SARDINA
Ing. Sonia Miranda	Analista de Coordinación de Docencia	 Firmado digitalmente por SONIA MARIA MIRANDA
Angie Camila Aguilar Torres	Estudiante de Administración Pública	 Firmado digitalmente por Angie Camila Aguilar Torres Fecha: 2022.08.01 16:04:57 -05'00'

Anexo 13 Entrevistas aplicadas a los actores claves de la UNL en el subproceso



Anexo 14 Guía para el levantamiento del subproceso



unl Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

Objetivo 2. Elaborar un manual del subproceso agregador de valor de "Desarrollo de la Docencia de Nivel de Grado", para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja, con el fin de agilizar el subproceso del área.		
Levantamiento de información del subproceso		
Nombre del Procedimiento		
Órgano Administrativo		
Responsable del Procedimiento		
Fecha de aplicación		
1. Rol de los Participantes		
No.	Rol	Descripción
1		
2		
3		
2. Marco Legal (Leyes, Reglamentos y Normas Aplicables al Procedimiento)		
No.	Marco Legal	
1		
2		
3		



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

3. Desarrollo del Subproceso

3.1. Entradas verificables (Insumos que se requieren para iniciar el desarrollo del subproceso / procedimiento)

No.	Nombre	Revisado/ Aprobado por:	Origen de la entrada (Usuario interno/externo)	Referencia (aplica en caso de utilizar formatos)
1				
2				
3				

3.2. Actividades (describir los pasos secuencias del procedimiento)

Secuencia	Descripción	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado (minutos, horas, días, semanas)	Frecuencia (diario, semanal, mensual, semestral, anual)	Agrega valor si / no
1						
2						
3						

3.3. Salidas verificables (productos generados por el procedimiento)

No.	Nombre	Revisado / Aprobado por:	Destinatario de la salida (cliente interno / externo)	Referencia (aplica en caso de utilizar formatos)



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

1					
2					
3					

4. Registro de Información del Subproceso (Indicar el archivo en donde se guarda la información generada por el procedimiento)

Nombre del Registro	Descripción	Orden (Cronológico, por fecha, aleatorio, etc.)	Digital / Físico	Tiempo de Archivo (Permanente, temporal, etc.)	Responsable (Cargo del servidor encargado del Archivo)
1					
2					
3					

5. Anexos (Adjuntar todos los formatos / formularios necesarios que se utilicen o generen en el procedimiento).

Ej. Formato de petición / oficio / factura / solicitud de viáticos / permisos.

Angie Camila Aguilar Torres
Firmado digitalmente por Angie Camila Aguilar Torres
Fecha: 2022.06.13 19:04:00 -0500

Angie Camila Aguilar Torres
Estudiante
1105904260

TANIA ELIZABETH PATIÑO CALDERÓN
Firmado digitalmente por TANIA ELIZABETH PATIÑO CALDERÓN

Ing. Tania Elizabeth Patiño Calderón, Mg. Sc.
Directora de tesis
1103818934

Anexo 15 Certificación de traducción de resumen



Mg. Yanina Quizhpe Espinoza
Licenciada en Ciencias de Educación mención Inglés
Magister en Traducción y mediación cultural

Celular: 0989805087
Email: yaniques@icloud.com
Loja, Ecuador 110104

Loja, 28 de junio 2023

Yo, Lic. Yanina Quizhpe Espinoza, con cédula de identidad 1104337553, docente del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional de Loja, y certificada como traductora e interprete en la Senescyt y en el Ministerio de trabajo del Ecuador con registro **MDT-3104-CCL-252640**, certifico:

Que tengo el conocimiento y dominio de los idiomas español e inglés y que la traducción del resumen del Trabajo de Integración curricular **Formulación del subproceso agregador de valor de “Desarrollo de la Docencia de Nivel de Grado” para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja, año 2022**”, cuya autoría de la estudiante Angie Camila Aguilar Torres, con cédula 1105904260, es verdadero y correcto a mi mejor saber y entender.

Atentamente

YANINA
BELEN
QUIZHPE
ESPINOZA
Firmado digitalmente por
YANINA BELEN
QUIZHPE
ESPINOZA
Fecha:
2023.06.28
19:14:03 -05'00'

Yanina Quizhpe Espinoza.

Traductora freelance

Full text translator: servicios de traducción