



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

DIRECCIÓN DE POSGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA

**INFORME DEL PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIA A
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER EN
GESTIÓN PÚBLICA**

MODALIDAD:

PROYECTO DE TITULACIÓN

TEMA:

**ESTUDIO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LAS JEFATURAS
DE NIVELACIÓN, CAAI E IDIOMAS BAJO LAS NORMAS ISO
21001:2018 EN LA ESPAM MFL**

AUTORAS:

SHIRLEY GABRIELA MOREIRA ZAMBRANO

ANA ISABEL ZAMBRANO CEDEÑO

TUTORA:

PhD. CECILIA PARRA FERIÉ

CALCETA, JULIO DE 2024

DERECHOS DE AUTORÍA

Shirley Gabriela Moreira Zambrano y Ana Isabel Zambrano Cedeño, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, que se han respetado los derechos de autor de terceros, por lo que asumimos la responsabilidad sobre el contenido del mismo, así como ante la reclamación de terceros, conforme a los artículos 4, 5 y 6 de la Ley de Propiedad Intelectual.

A través de la presente declaración cedemos los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido en el artículo 46 de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Shirley Gabriela Moreira Zambrano

Ana Isabel Zambrano Cedeño

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Shirley Gabriela Moreira Zambrano, con cédula de ciudadanía 1313355305 y Ana Isabel Zambrano Cedeño, con cédula de ciudadanía 1313136788 autorizamos a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del informe de investigación, con la modalidad proyecto de titulación, con el tema: Estudio de gestión por procesos en las Jefaturas de Nivelación, CAAI e Idiomas bajo las Normas ISO 21001:2018 en la ESPAM MFL, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Shirley Gabriela Moreira Zambrano

Ana Isabel Zambrano Cedeño

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Ph.D. Cecilia Parra Ferié, certifica haber tutelado el trabajo de titulación Estudio de gestión por procesos en las Jefaturas de Nivelación, CAAI e Idiomas bajo las Normas ISO 21001:2018 en la ESPAM MFL, que ha sido desarrollado por Shirley Gabriela Moreira Zambrano y Ana Isabel Zambrano Cedeño, previo a la obtención del título de Magister en Gestión Pública, de acuerdo al Reglamento de unidad de titulación de los programas de Posgrado de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

Ph.D. Cecilia Parra Ferié

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos APROBADO el trabajo de titulación Estudio de gestión por procesos en las Jefaturas de Nivelación, CAAI e Idiomas bajo las Normas ISO 21001:2018 en la ESPAM MFL, que ha sido propuesto, desarrollado y sustentado por Shirley Gabriela Moreira Zambrano y Ana Isabel Zambrano Cedeño, previa la obtención del título de Magister en Gestión Pública, de acuerdo al Reglamento de la unidad de titulación de los programas de Posgrado de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

José Luis García Vera, Mg.

MIEMBRO

Marie Lía Velásquez Vera, Mg.

MIEMBRO

Ernesto Negrín Sosa Ph.D

PRESIDENTE

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirme cumplir con éxito esta meta, por darme salud, vida y a mi familia para poder celebrar juntos este logro.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día;

A mi hijo Maikel, por ser mi fuente de inspiración; por el cual lucho sin parar día a día para cumplir con cada meta propuesta en mi vida y sobre todo porque es la persona que logra sacar mi mejor versión.

A mis padres Remigio y Norma, por ser el apoyo incondicional quienes con amor y sacrificio guían cada uno de mis proyectos.

Ing. Shirley Gabriela Moreira Zambrano

A Dios, por guiar mis pasos, darme fortaleza y salud para cumplir con éxito esta meta.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de instruirme una educación superior de calidad y calidez y afianzar conocimientos para obtener el título profesional.

A mi tutora Cecilia Parra Ferie PhD, por su dedicación y paciencia, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada. Gracias por su guía y todos sus consejos, los llevaré grabados para siempre en la memoria en mi futuro profesional.

Ing. Ana Isabel Zambrano Cedeño

DEDICATORIA

A mi hijo Maikel, que posiblemente ahora no entienda la magnitud de amor que yo siento por él, pero cuando seas capaz de hacerlo, quiero que sepas lo importante que eres para mi vida hijo mío, eres la razón por la cual me levanto todas las mañanas, luchando y esforzándome por el presente y el futuro de los dos, eres mi principal motivación, te amo.

Te dedico este logro a ti, a mi prima que más que eso fuiste mi hermana, aunque no estes físicamente para celebrar juntas, quiero expresar mi profundo agradecimiento por todo el amor y el apoyo que me brindaste siempre, en vida supiste cuán importante fuiste para mí, y sabías más que nadie cuanto me ha costado levantarme para seguir cumpliendo con cada una de mis metas, tus recuerdos están y estarán presente hasta la eternidad, te amo hoy mañana y siempre en donde quiera que estes.

Ing. Shirley Gabriela Moreira Zambrano

A mis hijos, Nahomi, Tiago y Sophia, quienes me brindaron su apoyo, comprensión y sacrificaron fines de semanas para que “mamá estudie” y permitirle cumplir sus objetivos y metas. A mi esposo Danilo quien ha depositado su entera confianza en cada reto que me he propuesto, sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad para lograrlo. A mi papá, que de una u otra forma ha creído en mí en el transcurso de este tiempo.

Te dedico este logro a ti, allá en el cielo madre mía, porque mientras estuviste en esta tierra me apoyaste desde el inicio de esta travesía, que tal vez, pensaste que era imposible, pero aquí estoy cumpliendo uno de los retos más importantes en mi vida profesional, con dedicación, esfuerzos y sacrificios he podido alcanzar la meta, tus recuerdos estarán presente por siempre, te amaré hasta la eternidad.

Ing. Ana Isabel Zambrano Cedeño

CONTENIDO GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	iii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
CONTENIDO GENERAL.....	viii
CONTENIDO DE TABLAS, FIGURAS Y ANEXOS	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	3
1.3. OBJETIVOS	4
1. 3.1. OBJETIVO GENERAL	4
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
1.4. IDEA A DEFFENDER.....	5
CAPÍTULO II. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	6
2.1. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA EDUCACION SUPERIOR 6	
2.1.1. GENERALIDADES	7
2.1.2. MARCO NORMATIVO.....	9
2.1.3. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	11
2.2. PROCESOS.....	12
2.2.1. ENFOQUE A PROCESOS	13
2.2.2. ELEMENTOS DEL PROCESO	14
2.2.3. TIPOS DE PROCESOS.....	15
2.3. GESTIÓN DE PROCESOS.....	16
2.3.1. VENTAJAS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	17
2.3.2. ETAPAS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	18
2.3.3. LEVANTAMIENTO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	19
2.3.4. METODOLOGÍA PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS	21
2.3.5. MEJORA CONTINUA DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	22

2.3.6. INDICADORES DE LA GESTIÓN POR PROCESOS.....	23
2.4. HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN POR PROCESOS	24
2.4.1. DIAGRAMA DE FLUJO	25
2.4.2. FICHA DE PROCESOS.....	27
2.4.3. MODELO NOTACIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO (BPMN).....	27
2.5. SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA ORGANIZACIÓN EDUCATIVA	28
2.5.1. NORMA ISO 21001-2018	30
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	34
3.1. UBICACIÓN	34
3.2. DURACIÓN.....	34
3.3. TIPOS Y ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	34
3.3.1. INVESTIGACIÓN NO EXPERIMENTAL.....	35
3.3.2. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.....	35
3.3.3. INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	35
3.3.4. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA	36
3.4. MÉTODOS.....	36
3.4.1. MÉTODO DEDUCTIVO – INDUCTIVO	36
3.5. TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS	37
3.5.1. TÉCNICAS.....	37
3.5.2. HERRAMIENTAS	39
3.6. VARIABLES DE ESTUDIO	41
3.7. FASES DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
3.7.1. FASE I. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS QUE SE REALIZAN EN LAS JEFATURAS DE NIVELACIÓN, CAAI E IDIOMAS COMO BASE PARA LA ESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN.....	42
3.7.2. FASE II. LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN RELEVANTE DE LOS PROCESOS IDENTIFICADOS EN LAS JEFATURAS DE NIVELACIÓN, CAAI E IDIOMAS DE LA ESPAM MFL DE MANERA QUE SE PUEDAN DOCUMENTAR A TRAVÉS DE MATRICES Y FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO PARA SU ESTANDARIZACIÓN. ...	42
3.7.3. FASE III. APLICACIÓN DEL MODELADO DE LOS PROCESOS ESTUDIADOS PARA SU DIAGRAMACIÓN MEDIANTE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS QUE VIABILIZAN SU INTERPRETACIÓN.	44
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	45
4.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS QUE SE REALIZAN EN LAS JEFATURAS DE NIVELACIÓN, CAAI E IDIOMAS COMO BASE PARA LA ESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN.....	45

4.2. LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN RELEVANTE DE LOS PROCESOS IDENTIFICADOS EN LAS JEFATURAS DE NIVELACIÓN, CAAI E IDIOMAS DE LA ESPAM MFL DE MANERA QUE SE PUEDAN DOCUMENTAR A TRAVÉS DE MATRICES Y FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO PARA SU ESTANDARIZACIÓN. ...	46
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
BIBLIOGRAFÍA	66
ANEXOS	77

CONTENIDO DE TABLAS, FIGURAS Y ANEXOS

Tabla 2. 1. Marco Normativo del aseguramiento de la calidad en la educación superior.	9
Tabla 2. 2. Elementos del Proceso	15
Tabla 2. 3. Tipos de Proceso	16
Tabla 2. 4. Etapas de la gestión por procesos.	19
Tabla 2. 5. Metodología para el levantamiento de los procesos.....	20
Tabla 2. 6. Metodología para la estandarización de los procesos.....	21
Tabla 2. 7. Indicadores de la gestión por procesos.	25
Tabla 2. 8. Simbología para un diagrama de flujo	27
Tabla 2. 9. Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas (SGOE); ISO 21001;2018.....	32
Tabla 2. 10. Beneficios potenciales para una organización al implementar la ISO 21001:2018.....	33
Tabla 4. 1. Matriz procedimental de admisión de aspirantes a nivelación.....	49
Tabla 4. 2. Ficha caracterización del proceso admisión de aspirantes a nivelación.....	53
Tabla 4. 3. Matriz de indicadores de admisión de aspirantes a nivelación.....	58
Tabla 4. 4. Matriz AMFE de admisión de aspirantes a nivelación.....	61
Figura 2. 1. Hilo conductor marco teórico.....	6
Figura 2. 2. Representación de la estructura de la ISO 21001;2018 con el ciclo de PHVA... ..	33
Figura 3. 1. Ubicación de la ESPAM MFL.....	35
Figura 3. 2. Matriz de procesos.....	40
Figura 3. 3. Fichas de proceso.....	41
Figura 3. 4. Matriz AMFE.	42
Figura 4. 1. Flujograma proceso de admisión de aspirantes a nivelación.....	65
ANEXO 1: Formato de entrevista	80
ANEXO 2: Fotografías de la entrevista	81
ANEXO 3: Valoración para el llenado de la matriz	82
ANEXO 3: Valoración para el llenado de la matriz	83
ANEXO 3: Valoración para el llenado de la matriz	84
ANEXO 4: Ficha de Diseño de Planificación del Grupo Focal.....	85
ANEXO 4: Ficha de Diseño de Planificación del Grupo Focal.....	86
ANEXO 5: Fotografías de reuniones de grupos focales	87
ANEXO 5: Fotografías de reuniones de grupos focales	88
ANEXO 5: Fotografías de reuniones de grupos focales	89
ANEXO 6: Matrices de Levantamiento	90
ANEXO 7: Fichas de caracterización.....	99
ANEXO 8: Matrices de Indicadores.....	118

ANEXO 9: Matrices AMFE	127
ANEXO 10: Diagramas de Flujo.....	136
ANEXO 11: Captura de correo electrónico donde se envían los resultados de la investigación al departamento de Aseguramiento de la Calidad	145

RESUMEN

La implementación del enfoque ISO 21001:2018 en los procesos de la Jefatura de Nivelación y los Centros de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López es fundamental para su integración al Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas institucional. Por ello la investigación tuvo como objetivo aplicar la gestión por procesos en las jefaturas mencionadas bajo el enfoque de la Norma ISO 21001:2018 como contribución al logro de estándares superiores de calidad alineados a las exigencias nacionales e internacionales. Se aplicó una investigación de tipo cualitativa, bibliográfica y de campo, con alcance descriptivo, estructurada en tres fases fundamentales en las que se aplicaron métodos teóricos y prácticos, así como técnicas para la recopilación de información como entrevista, grupos focales, apoyadas en herramientas como fichas de procesos, matrices, modelado en BPMN mediante el software Bizagi Modeler. Como resultado se identificaron un total de nueve procesos, elaborándose matrices de levantamiento inicial de información, fichas de caracterización donde se detallan los elementos que caracterizan cada proceso estudiado. También se formularon indicadores de desempeño del proceso, con las fichas correspondientes. Se elaboraron matrices de Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE) donde se identificaron los posibles errores que pueden ocurrir en las actividades que integran el proceso y sus causas, lo que permite formular mecanismos de control. Por último, se realizó la diagramación de los procesos, identificándose las áreas que intervienen en la ejecución de cada actividad. El estudio realizado contribuye al logro de resultados académicos con estándares superiores de calidad en las jefaturas, objeto de análisis.

PALABRAS CLAVE

Estandarización, matrices, indicadores de desempeño del proceso, modelación BPMN.

ABSTRACT

The implementation of the ISO 21001:2018 approach in the processes of the Leveling Headquarters and the Centers at Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López is essential for its integration into the Management System for institutional Educational Organizations. Therefore, the objective of the research was to apply process management in the aforementioned headquarters under the approach of the ISO 21001:2018 Standard as a contribution to the achievement of superior quality standards aligned with national and international requirements. A qualitative, bibliographic and field research was applied, with a descriptive scope, structured in three fundamental phases in which theoretical and practical methods are applied, as well as techniques for collecting information such as interviews, focus groups, supported by tools such as process sheets, matrices, modeled in BPMN using the Bizagi Modeler software. As a result, a total of nine processes are identified, creating initial information gathering matrices and characterization sheets detailing the elements that characterize each process studied. Process performance indicators were also formulated, with the corresponding sheets. Failure Modal and Effects Analysis (FMEA) matrices were developed where the possible errors that may occur in the activities that make up the process and their causes were identified, allowing control mechanisms to be formulated. Finally, the processes were diagrammed, identifying the areas involved in the execution of each activity. The study carried out contributes to the achievement of academic results with higher quality standards in the headquarters, object of analysis.

KEYWORDS

Standardization, matrices, process performance indicators, BPMN modeling.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La gestión por procesos es una herramienta con un enfoque importante dentro de las organizaciones e instituciones públicas y busca diferentes estrategias que permiten obtener resultados estables acorde a los objetivos institucionales y por ende a la plena satisfacción de los clientes o usuarios, tal como lo indica Piñuela y Quito (2020) “la gestión por procesos es una herramienta fundamental para las organizaciones, es el elemento base para alcanzar objetivos de eficacia y eficiencia, además de ser un actor fundamental de la mejora continua y la productividad” (p.132).

La Organización Internacional de Normalización estableció la Norma ISO 21001:2018 como “Sistema de Gestión para las Organizaciones Educativas” donde hace énfasis en la comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema que contribuye a la eficacia y eficiencia en el logro de sus resultados previstos. Por otra parte, Taday (2021) en su estudio realizado plantea que es imprescindible analizar la gestión por procesos y mejora continua en las Instituciones de Educación Superior, tomando como sustento lo planteado en las Normas Internacionales ISO (2015 y 2018).

Campaña, *et al.*, (2020) mencionan que en Ecuador el aseguramiento de la calidad en la educación superior es regulado por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES) donde se basa en la ejecución de actividades para trabajar de forma continua. Es así, que al no contar con todos los procesos elaborados en las diferentes áreas impide lograr obtener los resultados planteados a través de los objetivos institucionales.

Por tal motivo, Muñoz (2018) alude que “la visión de todos los procesos de la organización da pauta para entender cómo se movilizan los recursos internos y reducir los costos innecesarios por procesos que no aportan a los bienes o servicios, obstaculizando el cumplimiento de los objetivos” (p.16).

La Constitución del Ecuador (2008) en el artículo 227 señala que la Administración Pública al brindar y ofrecer los distintos servicios a la sociedad deben ser basados en los conceptos básicos como la eficacia, eficiencia, calidad, planificación, evaluación, entre otros. Es por ello que Salazar *et al.*, (2019) indican que los gobiernos en estos últimos años, han venido trabajando en optimizar la administración pública con la finalidad de disminuir la brecha de la insatisfacción de los servicios públicos, para el incremento de la eficiencia, parte de estos cambios hacen referencia a la aplicación de la gestión por procesos, donde el resultado es la mejora de desempeño de la gestión pública.

Mori *et al.*, (2022) señala que “la aplicación de métodos de gestión por procesos en las instituciones educativas públicas puede mejorar la calidad de la gestión, lo que se traduce en la clasificación y priorización de los procesos básicos configurados en los flujogramas” (p.4). Por otro lado, Arteaga (2019) establece que la finalidad de la gestión de procesos es minimizar el tiempo, que de alguna forma es semejante al tiempo que ocasiona la repetición de actividades ejecutadas en una organización o institución, de igual forma, indica que todos estos procesos deberían trabajar como un procedimiento integrado y sistematizado.

La Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López (ESPAM MFL) en su constante accionar por una educación inclusiva y de calidad, ha venido trabajando de manera consciente en la implementación de la gestión por procesos, como respuesta a la necesidad de garantizar el cumplimiento de un conjunto de indicadores representativos de la calidad de las instituciones, expresado en sistemas nacionales y externos de evaluación y acreditación de la calidad (Manual de procesos institucionales de la ESPAM MFL, 2023).

En este sentido la Dirección de Gestión de la Calidad de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López ESPAM MFL ha considerado la necesidad de implementar la norma ISO 21001:2018 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN EDUCATIVA (SGOE), ya que no se cuenta con la estandarización de todos los procesos que se realizan en la ESPAM MFL, de manera que su gestión educativa responda a los estándares de

calidad definidos por los organismos rectores de la Educación Superior (Manual de procesos institucionales de la ESPAM MFL, 2023).

Las Jefaturas de Nivelación, Centros de Aprendizajes de Aplicaciones Informáticas y Centro de Idiomas de la ESPAM MFL responden al macroproceso de Docencia. Sin embargo, no cuentan con procesos debidamente documentados que permitan gestionar y medir los resultados planificados lo que limita su integración al Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas.

En este contexto la estandarización de procesos es de suma importancia para el logro de la eficiencia y mejora de la calidad educativa, con el levantamiento de la información necesaria a partir de la metodología establecida con el enfoque de la ISO 21001:2018 por la Jefatura de Aseguramiento de la Calidad de la ESPAM MFL donde la documentación de los procesos se realiza a través de matrices, fichas de procesos y modelaciones en BPMN con Bizagi Modeler, considerando que los beneficiados serán tanto las partes interesadas o grupos de interés de los procesos de las Jefaturas indicadas.

Ante la problemática expuesta, surge la siguiente interrogante ¿Cómo contribuye la gestión por procesos al logro de resultados académicos con estándares superiores de calidad en las Jefaturas de Nivelación, CAAI e Idiomas de la ESPAM MFL?

1.2. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se justifica de manera metodológica porque contribuye a la estandarización e implementación de los procesos en las Jefaturas de Nivelación, CAAI e Idiomas de la ESPAM MFL, por medio de la aplicación de la metodología del BPMN con enfoque ISO 21001:2018, para de esta manera mejorar las actividades o procedimientos que se realizan en dichas Jefaturas, potenciando así el cumplimiento de los objetivos institucionales y a la vez ayudará a la eficiencia en los procesos.

Desde el ámbito legal esta investigación se justifica mediante el cumplimiento de lo establecido en la NORMA ISO 21001:2018 “SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD” en el numeral 4.4. donde se enfatiza que las organizaciones deben

establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGOE, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones en concordancia con los requisitos de esta Norma” (p.4).

Por otra parte, también lo señalado en el artículo 93 de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) “el principio de la calidad establece la búsqueda continua, autorreflexiva del mejoramiento, aseguramiento y construcción colectiva de la cultura de la calidad educativa superior”; por lo que es imperativo para la ESPAM adecuar su estructura interna orientándolas hacia la calidad.

Se justifica de manera práctica ya que mediante la implementación de la gestión por procesos se realiza el estudio para la estandarización de estos, documentándose a través de la ficha de caracterización del proceso, la cual es un documento donde se resume información oportuna y relevante con el objetivo de optimizar la secuencia de las mismas. Tal como lo indica Hernández, *et al.*, (2014) “la caracterización y clasificación constituye la vía para familiarizarse con la actividad esencial de la organización y tener una idea inicial de hacia dónde debe apuntar la gestión de sus procesos” (p.196).

Finalmente se justifica de manera social, ya que, se involucra a los funcionarios administrativos, estudiantes politécnicos, y otros grupos de interés, quienes serán beneficiarios directos de los procesos de las jefaturas mencionadas, los cuales son el principio y final de toda gestión educativa, considerando que el objeto de toda institución de educación superior debe direccionarse en buscar la mejora continua de los mismos. Tal como lo indica Fernández (2020) toda investigación debe tener cierta relevancia social, logrando ser trascendente para la sociedad y denotando alcance o proyección social. investigación aplicada estén orientados a la mejora de la sociedad.

1.3. OBJETIVOS

1. 3.1. OBJETIVO GENERAL

Aplicar la gestión por procesos en las Jefaturas de Nivelación, CAAI e Idiomas de la ESPAM MFL bajo el enfoque de la Norma ISO 21001:2018 como

contribución al logro de estándares superiores de calidad alineados a las exigencias nacionales e internacionales.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los procesos que se realizan en las Jefaturas de Nivelación, CAAI e Idiomas de la ESPAM MFL como base para la estructuración del sistema de gestión.
- Levantar la información relevante de los procesos identificados en las Jefaturas de Nivelación, CAAI e Idiomas de la ESPAM MFL para su documentación a través de matrices y fichas de caracterización de proceso para su estandarización.
- Aplicar el modelado de los procesos estudiados para su diagramación mediante herramientas informáticas que viabilizan su interpretación.

1.4. IDEA A DEFENDER

La aplicación de la gestión por procesos en las Jefaturas de Nivelación, CAAI e Idiomas de la ESPAM MFL contribuye al logro de resultados académicos con estándares superiores de calidad.

CAPÍTULO II. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

En correspondencia al segundo capítulo de revisión bibliográfica, y en relación a la investigación Estudio de gestión por procesos en las Jefaturas de Nivelación, CAAI e Idiomas bajo las Normas ISO 21001:2018 en la ESPAM MFL; se presentan las siguientes conceptualizaciones, para la investigación propuesta.

Figura 2. 1. Hilo conductor marco teórico



2.1. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA EDUCACION SUPERIOR

En un contexto general, el aseguramiento de la calidad de la educación superior, según Pérez y Rodríguez (2020), abarca aspectos integrales que buscan garantizar la excelencia en la enseñanza, la investigación y la contribución de las instituciones a la sociedad en términos de resultados educativos y desarrollo. Stefos y Acosta (2021) la definen como el compendio de acciones desarrolladas por los diferentes actores de la educación, como medida de promover y gestionar constantemente la calidad de las instituciones y programas de educación superior y su impacto en la formación de los estudiantes.

En este sentido, se incluyen las acciones de diversos actores destinadas a mejorar la calidad de la educación superior, mediante procesos de autoevaluación institucional y evaluaciones externas, permitiendo una reingeniería permanente del sistema educativo, optimizando los mecanismos de formación profesional y garantizando una certificación de calidad (Woo, *et al.*, 2021).

Para López y Gómez (2018) el aseguramiento de la calidad busca constantemente el mejoramiento de sus procesos, implantando las nociones de la calidad total como medio de gestión que se enfoca en el desarrollo de competencias investigativas dirigidas a los docentes como elemento esencial para alcanzar excelencia educativa. Por su parte, Marín (2020) sostiene que estos mecanismos buscan establecer y garantizar las condiciones mínimas de calidad para que una IES brinde una educación de calidad en todos los niveles de formación.

El aseguramiento de la calidad en la educación superior es un proceso dinámico y colaborativo que involucra a múltiples actores, centrándose en la mejora continua incentivando y garantizando calidad institucional con ofertas académicas de educación superior que generen alto impacto, a su vez certifiquen una educación de alta calidad, proyectando a los estudiantes a contribuir de manera significativa, eficaz y eficiente a la sociedad y al mercado laboral.

2.1.1. GENERALIDADES

El aseguramiento de la calidad de la educación superior, se presenta como un enfoque integral que permite a las Instituciones de Educación Superior (IES) brindar programas y servicios de la más alta calidad en donde se prioriza la preparación de los estudiantes de manera efectiva para enfrentar los desafíos del mundo académico y laboral (Moreno *et al.*, 2022).

Este proceso es esencial para mantener y mejorar la calidad de la educación superior mediante la asistencia de actores educativos y los diferentes estamentos académicos y pedagógicos, mismos que se deben orientar hacia el

cumplimiento de estándares y políticas educativas establecidas por agencias de aseguramiento de la calidad (Ruiz y Glasserman, 2021).

De acuerdo a lo anterior, es importante que las IES mantengan instrumentos y mecanismos constantes y efectivos que les permita asegurar la calidad educativa (Balseiro *et al.*, 2022). Por su parte, Portocarrero *et al.*, (2020) y Matos (2022) los procesos de aseguramiento de calidad de educación superior deben garantizarse por un sinnúmero de mecanismos que garanticen el control, la promoción de la calidad educativa y las condiciones requeridas para que las IES puedan realizar sus funciones sustantivas: investigación, docencia y proyección social.

En la actualidad, casi todas las naciones mantienen procesos de aseguramiento de la calidad, cuyos mecanismos y propósitos son semejantes (Domingo y Larrondo, 2020). El desarrollo de la calidad en las IES pasa a ser parte de la agenda de cambios solicitados por la sociedad a la educación superior, cuya orientación es lograr la pertinencia en los currículos, a través de la mejora continua de los procesos de enseñanza-aprendizaje y el logro de una gestión eficiente. (Barrios *et al.*, 2019).

Además, estas tendencias se reflejan mediante nuevas formas de gobernanza de los gobiernos y sus políticas de gestión de los sistemas educativos (Bejarano *et al.*, 2022). Dentro de estas nuevas políticas se incorporan elementos como la certificación de instituciones y organismos certificadores, exámenes nacionales para medir el rendimiento educativo, evaluaciones externas dirigidas a las instituciones, la revisión de los organismos de acreditación, y la exigencia de transparencia y responsabilidad por parte de las instituciones de educación superior (Valenzuela y Barrios, 2022).

El aseguramiento de la calidad en la educación superior constituye un enfoque holístico que persigue la excelencia en la enseñanza, este se logra mediante la preparación efectiva de los estudiantes para enfrentar los desafíos académicos y laborales, este proceso implica la participación activa de todos los actores educativos, la implementación de instrumentos y evaluaciones rigurosas, así como un compromiso constante con la mejora continua.

2.1.2. MARCO NORMATIVO

En Ecuador, el marco normativo que plantea directrices al aseguramiento de la calidad en la educación superior está establecido por la Ley Orgánica de Educación Superior [LOES] (2010), la presente establece al Consejo de Educación Superior (CES) como la entidad responsable de planificar, regular y coordinar el sistema de educación superior, así como de acreditar y garantizar la calidad de las instituciones de educación superior.

Además, la LOES (2010) establece al Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CASES) que tiene a su cargo la regulación, planificación y coordinación del sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior, misma que expide la “Política de evaluación institucional de universidades y escuelas politécnicas en el marco del sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior”. Es de destacar que la normativa de educación superior también establece los principios de libertad académica, autonomía y responsabilidad social como valores fundamentales de las instituciones de educación superior en Ecuador (CASES, 2023).

Tabla 2. 1. Marco Normativo del aseguramiento de la calidad en la educación superior.

NORMATIVA	DESCRIPCIÓN
Constitución de la República del Ecuador (2008)	<p>Establece los principios y derechos relacionados con la educación superior en Ecuador, reconoce el derecho a la educación y la importancia del conocimiento y la formación integral y Establece el carácter público, laico, gratuito y de calidad de la educación superior.</p> <p>El Artículo 26 enfatiza que la educación se considera un derecho fundamental que abarca toda la vida de las personas y, al mismo tiempo, establece que el Estado tiene una responsabilidad inalienable e irrenunciable en su provisión. Por otro lado, el Artículo 29 asegura que el Estado está comprometido en asegurar la libertad de enseñanza, la autonomía académica en la educación superior y el derecho de las personas a aprender en su lengua materna y dentro de su contexto cultural.</p> <p>Además, en el artículo 353 establece que el Sistema de Educación Superior se regirá por un organismo público de planificación, regulación y coordinación interna del sistema y de la relación entre sus distintos actores con la Función Ejecutiva; y por un organismo público técnico de acreditación y aseguramiento de la calidad de instituciones, carreras y programas, que no podrá conformarse por representantes de las instituciones objeto de regulación</p>
Ley Orgánica de Educación superior (2010)	<p>Conforme a su Artículo 1 esta Ley regula el sistema de educación superior en el país, a los organismos e instituciones que lo integran; determina derechos, deberes y obligaciones de las personas naturales y jurídicas, y establece las respectivas sanciones por el incumplimiento de las disposiciones contenidas en la Constitución y la presente Ley.</p>

Ley Orgánica de Educación superior (2010)

A su vez, el Artículo 2 establece que la presente ley tiene el objeto definir los principios, garantizar el derecho a la educación superior de calidad que propenda a la excelencia interculturalidad, al acceso universal, permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna y con gratuidad en el ámbito público hasta el tercer nivel.

En añadidura su Artículo 94 establece el Sistema Interinstitucional de Aseguramiento de la Calidad tiene por objeto garantizar el efectivo cumplimiento del principio de calidad consagrado en la Constitución y en la presente ley, intervendrán como principales actores de este Sistema el Consejo de Educación Superior, el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior y las Instituciones de Educación Superior, El Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior acreditará a las instituciones de educación superior, carreras y programas conforme lo establecido en esta Ley y el Reglamento que se expida para el efecto. Es de resaltar que en el Artículo 95 se establecen los Criterios y Estándares para la Acreditación, el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior establecerá modelos que incluirán criterios y estándares cuantitativos y cualitativos, que las instituciones de educación superior, carreras y programas deberán alcanzar para ser acreditadas; entendiendo que el fin último es la calidad y no la acreditación.

De acuerdo al Artículo 96, las IES deben mantener el Aseguramiento interno de la calidad, mediante un conjunto de acciones que llevan a cabo las instituciones de educación superior, con la finalidad de desarrollar y aplicar políticas efectivas para promover el desarrollo constante de la calidad de las carreras, programas académicos; en coordinación con otros actores del Sistema de Educación Superior

Reglamento a la Ley Orgánica de Educación Superior (2011)

Según lo establecido por el Artículo 1, el presente Reglamento General tiene por objeto el desarrollo y aplicación de las normas de educación superior, que permitan hacer efectivos los fines y objetivos del Sistema de Educación Superior, en el marco de la Constitución de la República y la Ley Orgánica de Educación Superior.

En su Artículo 26 establece que el Sistema Interinstitucional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior en coordinación con los otros organismos de educación superior, implementará el Sistema Interinstitucional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. La evaluación de la calidad se realizará según la periodicidad establecida por el Consejo de aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior y deberá considerar aspectos y criterios que definen la calidad en el ejercicio de las funciones sustantivas y de las condiciones institucionales.

Además, el Artículo 28 acota que el aseguramiento interno de la calidad se realizará a través de procesos de autoevaluación, entendido como el conjunto de acciones de carácter periódico y continuo que llevan a cabo las instituciones de educación superior, con la finalidad de la mejora permanente de la calidad en el ejercicio de las funciones sustantivas y de sus condiciones institucionales. El Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior definirá los lineamientos para los procesos de autoevaluación y acompañará a las instituciones de educación superior en su ejecución, cuando estas así lo soliciten.

En adición, el Artículo 30 establece que las instituciones de educación superior garantizarán la participación efectiva de los estamentos de la comunidad universitaria en los procesos de evaluación institucional, de conformidad a los lineamientos establecidos por el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

Reglamento de Régimen Académico Consejo Educación Superior (2022)

En función del Artículo 1 del presente Reglamento, este se aplica a todas las instituciones de educación superior públicas y particulares: universidades, escuelas politécnicas, institutos y conservatorios superiores.

Según el Artículo 2 del reglamento, el objeto del presente instrumento es regular y orientar las funciones sustantivas de las Instituciones de Educación

<p>Política de evaluación institucional de universidades y escuelas politécnicas en el marco del sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior (2018)</p>	<p>Superior (IES); así como lo relativo a su gestión, en el marco de la normativa del Sistema de Educación Superior (SES). Conjuntamente, el Artículo 53 del presente reglamento establece que, para el aseguramiento de la calidad de carreras y programas ofertados en diversas modalidades, las IES deberán contar con equipo técnico idóneo, recursos de aprendizaje y plataformas tecnológicas que garanticen su ejecución. Define la política y el enfoque para la evaluación institucional de universidades y escuelas politécnicas en el marco del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. Además, se busca garantizar la calidad de la educación superior en Ecuador a través de la evaluación de la calidad institucional y programática, la participación de evaluadores externos y la emisión de informes de evaluación y acreditación.</p>
--	--

Fuente. Datos tomados de las normativas citadas.

En el contexto del aseguramiento de la calidad en la educación superior, el marco normativo desempeña un papel fundamental, estas reglamentaciones y normativas, facultadas por la Ley Orgánica de Educación Superior, establece los parámetros para evaluar y garantizar la calidad educativa, facilita la acreditación, promueve la transparencia y la responsabilidad institucional, y proporciona un marco sólido para la adaptabilidad a los cambios.

2.1.3. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

El aseguramiento de la calidad en el contexto de las IES es el reflejo de una necesidad creada a partir de exigencias sociales y el impacto general que provoca su mejora continua, adicionalmente, esta contribuye información valiosa para el proceso de reflexión que orienta a la dirección de los cambios que se deben introducir y constituye un factor activador de formación del personal para el desarrollo de la institución (Campos, 2020).

Es esencial recordar que la mejora de la calidad en la educación superior recae en gran medida en las instituciones mismas, estas, a través de la toma de decisiones, la eficiente gestión y la implementación de un sistema interno de aseguramiento de calidad, asumen la responsabilidad de lograr un progreso constante y la capacidad de autorregularse como institución educativa (Valenzuela y Barrios, 2022).

La gestión de la calidad en las IES según lo indicado por Garzón (2018) debe tener entre sus propósitos, priorizar la eficiencia de sus tres funciones sustantivas que son la docencia, investigación, vinculación, además, deben ser

coherentes con las necesidades de la sociedad y fomentar un impacto positivo en la formación de sus estudiantes y sus áreas prioritarias de investigación.

En el caso particular de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López (ESPAM MFL) como medida de afianzamiento del aseguramiento de la calidad, busca el mejoramiento continuo de los diferentes procesos y subprocesos de sus funciones sustantivas, mediante una planificación estratégica institucional que comprende todos los subsistemas estructurales de la universidad (Mendoza *et al.*, 2021). Lo anterior se alinea a su Plan Estratégico Institucional [PEDI] (2021-2025) mediante el cual la institución emplea una política de calidad a través de la mejora continua de los procesos académicos, de investigación, bienestar y vinculación, con sujeción a estándares de calidad nacional e internacional.

Para el cumplimiento de lo dispuesto anteriormente, la ESPAM MFL estableció el Reglamento del Aseguramiento de la Calidad (2021) que tiene por objeto establecer los principios y normas básicas para garantizar el aseguramiento de la calidad de la ESPAM MFL y regirá los procesos de aseguramiento de calidad desarrollados por la institución, siendo de obligatoria aplicación por parte de todos los miembros de la comunidad politécnica que participen en los mismos.

Las Instituciones de Educación Superior (IES) aseguran la calidad al responder a demandas sociales y promover la mejora continua, las IES asumen un papel clave en la mejora de la calidad mediante decisiones y sistemas internos eficientes, la gestión se enfoca en funciones sustantivas, alineándose con las necesidades de la sociedad, la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López (ESPAM MFL) ejemplifica este enfoque en su Plan Estratégico y Reglamento del Aseguramiento de la Calidad, obligatorio para la comunidad politécnica.

2.2. PROCESOS

Los procesos son secuencias estructuradas de actividades o tareas que se llevan a cabo con el propósito de lograr un objetivo específico, estos desenvuelven un papel fundamental que proporciona una perspectiva completa al reunir varios

elementos y componentes que interactúan de forma adecuada para alcanzar los objetivos establecidos, ofreciendo herramientas y metodologías útiles basadas en buenas prácticas, orientadas a mejorar la calidad (Piñuela y Quito, 2020). Estos pasos están diseñados para ser ejecutados de manera coherente y repetible, y suelen estar organizados de tal manera que se optimice la eficiencia y la efectividad en la consecución del objetivo (Becerra *et al.*, 2019).

Sus despliegues son fundamentales para el correcto desenvolvimiento de las instituciones y consecución de objetivos (Alarcón y Alarcón, 2022). Estos despliegues se componen de una serie de eventos necesarios para llevar a cabo una actividad específica, sin embargo, cuando consideramos la administración como un proceso, se hace evidente que se requiere una serie de actividades conjuntas, y cuidadosamente planificadas para cumplir los objetivos propuestos (Mendoza y Moreira, 2021). Estos procesos no solo facilitan la realización de tareas, sino que también permiten compartir conocimiento y crear una infraestructura que agrega un valor significativo al mismo tiempo que posibilita la gestión y la generación de nuevos conocimientos (Espín y Zambrano, 2018).

En términos generales, se concibe a los procesos como secuencias estructuradas de actividades que buscan optimizar la eficiencia y efectividad en la consecución de objetivos, estos desempeñan un papel fundamental en el funcionamiento integral de la institución, englobando eventos y actividades que requieren una planificación minuciosa.

2.2.1. ENFOQUE A PROCESOS

El enfoque a proceso es uno de los principios de la gestión de la calidad, consiste en que un resultado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y recursos seleccionados se gestionan como un proceso (Espín y Zambrano, 2018). Además, este modelo de gestión opera sobre el conjunto de funciones derivadas de una estructura organizativa, sin provocar una ruptura (Rubio *et al.*, 2019).

Este enfoque posibilita la estructuración de las relaciones entre procesos, siguiendo el ciclo de la gestión institucional de planificar, ejecutar, evaluar y mejorar, esto revela las funciones que emergen de este enfoque y que definen

el comportamiento del gestor con el objetivo de mejorar la eficiencia y la eficacia de los resultados (Tapia *et al.*, 2022). Estas nociones se consuman mediante un conjunto de procesos interconectados que colaboran en la consecución de un objetivo común (Alarcón *et al.*, 2019).

En el contexto de las instituciones educativas, el enfoque a procesos permite una constante evaluación y mejora de los procesos, como medida de adaptación de los cambios en el entorno académico y lograr resultados consistentes y de alta calidad (Becerra *et al.*, 2018). Esto significa que estas instituciones deben estar a la mira de las nuevas tendencias educativas e identificar las necesidades de los estudiantes, esto como medida de mantenerse efectivas, relevantes y poder ajustar sus procesos internos de manera ágil y efectiva que les permita brindar una educación pertinente y de calidad (Bustamante, 2022).

El enfoque por procesos proporciona una estructura que facilita la interconexión entre distintos procesos, alineándose con el modelo de gestión institucional que abarca la planificación, ejecución, evaluación y mejora, este enfoque se orienta a asegurar resultados consistentes y de alta calidad en un entorno educativo dinámico y relevante.

2.2.2. ELEMENTOS DEL PROCESO

Los elementos fundamentales del proceso son las entradas que son recursos, datos u otros factores que deben estar disponibles para iniciar el proceso; las salidas que son los resultados producidos como resultado de los recursos, se refieren a las personas, materiales, documentos e información utilizada en el proceso; los límites del proceso que se refieren a los puntos de inicio y fin que definen su alcance; el sistema de control que incluye los mecanismos de seguimiento y presentación de informes (Medina *et al.*, 2019).

Para Gómez *et al.* (2021), los elementos de los procesos son componentes clave que forman parte de la estructura y ejecución de cualquier proceso, estos tienen una relación y un funcionamiento dinámico en los procesos, que se forman por las entradas (inputs), salidas o resultados (outputs), recursos, límites del proceso y sistema de Control (Gómez *et al.*, 2021).

Tabla 2. 2. Elementos del proceso

Elementos del Proceso	Contextualización
Objetivo	El resultado o meta que se pretende alcanzar mediante la ejecución del proceso.
Entradas	Los insumos o recursos necesarios para iniciar y llevar a cabo el proceso. Pueden ser materiales, datos o información.
Actividades	Las acciones específicas que se realizan secuencialmente para llevar a cabo el proceso.
Responsabilidades	Las personas o roles responsables de llevar a cabo las actividades del proceso.
Salidas	Los resultados o productos que se obtienen como resultado de la ejecución del proceso.
Indicadores de Rendimiento	Las métricas utilizadas para medir el desempeño y la eficiencia del proceso.
Ciclo de Mejora Continua	El proceso de evaluación y mejora constante para optimizar la eficiencia y efectividad del proceso.
Documentación	La información detallada que describe y explica el proceso, como manuales, diagramas de flujo y procedimientos.
Automatización	La implementación de tecnología o herramientas para ejecutar partes o la totalidad del proceso de manera automatizada.

Fuente. Datos tomados de Gómez *et al.* (2021)

Los elementos conforman una estructura dinámica para la ejecución de procesos, que incluye objetivos, actividades, responsabilidades, indicadores de rendimiento, un ciclo de mejora continua, documentación y automatización, siendo claves las entradas, las salidas, los límites del proceso y el sistema de control siendo los componentes esenciales de un proceso.

2.2.3. TIPOS DE PROCESOS

Existen varios tipos de procesos, dentro de estos los más representativos son los estratégicos, que orientan la dirección y los objetivos de la organización, los procesos clave, que generan valor para los usuarios y los procesos de soporte, que proporcionan apoyo interno, además, los procesos críticos tienen un impacto significativo en los resultados y requieren una atención especial (Pico y Burgos, 2022). Desde las perspectivas de Alarcón *et al.* (2019), estos tipos de procesos cumplen diferentes roles, los procesos estratégicos definen la estrategia de la organización, los operativos se encargan de la producción de bienes o servicios, y los procesos de soporte facilitan la ejecución de otros procesos.

Tabla 2. 3. Tipos de proceso

Tipo de Proceso	Descripción
Procesos Estratégicos	Relacionados con la planificación y dirección estratégica de la organización, estableciendo objetivos y tomando decisiones de alto nivel.
Procesos Operativos	Centrados en la producción de bienes o servicios de la organización, incluyendo fabricación y prestación de servicios.
Procesos de Soporte	Brindan apoyo interno a la organización, facilitando la ejecución de procesos operativos y estratégicos.
Procesos Críticos	Tienen un impacto significativo en los resultados y el éxito general de la organización, requiriendo una atención especial.
Procesos de Mejora Continua	Diseñados para identificar oportunidades de mejora en otros procesos y aplicar cambios para aumentar la eficiencia y la calidad.
Procesos de Apoyo a la Toma de Decisiones	Se enfocan en recopilar, analizar y presentar datos e información para facilitar la toma de decisiones informadas.
Procesos de Innovación	Relacionados con la generación de nuevas ideas, investigación y desarrollo de nuevos productos, servicios o soluciones.
Procesos de Cumplimiento y Regulación	Aseguran que la organización cumpla con las normativas y regulaciones aplicables en su industria o sector.

Fuente. Datos tomados de Rizo y Rodas (2019).

Los tipos de procesos son categorías que reflejan las distintas funciones y roles dentro de una organización, los estratégicos guían la dirección y objetivos de la institución; los clave generan valor para los usuarios; los de soporte brindan apoyo interno, los críticos con impacto significativo requieren atención especial, los operativos se centran en la producción entre otros.

2.3. GESTIÓN DE PROCESOS

La gestión por procesos desempeña un papel fundamental en las organizaciones y constituye un componente esencial para alcanzar los objetivos de eficacia y eficiencia, además, se posiciona como un actor clave en el fomento de la mejora continua y el aumento de la productividad (Piñuela y Quito, 2020). Esto implica organizar las etapas necesarias para llevar a cabo la misión de una organización y otros elementos de la planificación estratégica, este enfoque no solo contribuye a mejorar la calidad y la eficiencia, sino que también aumenta la competitividad de la organización (Medina *et al.*, 2019).

Siempre que se reconozcan sus limitaciones y se diseñe de manera adecuada conforme a las necesidades específicas de la organización, la gestión basada en procesos permite una mejor estructuración de las capacidades humanas y la utilización eficiente de los recursos (Campaña *et al.*, 2020). Además de ser un recurso valioso para mejorar la calidad de los productos o servicios ofrecidos, al abordar la gestión de actividades y recursos como un proceso, se logra un aumento en la productividad y una reducción en los costos (Cabeza *et al.*, 2022).

En el entorno de los institutos de educación superior, la gestión por procesos se ha utilizado como una estrategia para incorporar los elementos esenciales de la enseñanza, esto requiere la creación de estrategias y recursos de gestión con indicadores para monitorear el proceso educativo. (Rodríguez *et al.*, 2018). La aplicación de la gestión por procesos en la educación superior puede mejorar la actividad utilizando un enfoque científico teniendo como objetivo mejorar el desempeño fomentando la eficiencia en el uso del tiempo, la participación activa y comprometida en el aprendizaje y se enfoca en brindar soluciones que satisfagan a los clientes en relación a los servicios que reciben (Campaña *et al.*, 2019).

En el ámbito de la educación superior, la gestión por procesos desempeña un papel esencial al contribuir a la eficacia, eficiencia y mejora continua de las instituciones de educación superior, esta metodología se utiliza estratégicamente para incorporar elementos clave de la enseñanza, mejorando la actividad educativa con un enfoque científico, eficiencia en el uso del tiempo y satisfacción del cliente en relación a los servicios ofrecidos.

2.3.1. VENTAJAS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

Begnini *et al.*, (2021) destacan que principales ventajas de la gestión por procesos es la reducción del tiempo de respuesta de forma significativa en las organizaciones, originando que el procesamiento de datos sea rápido y eficiente, esto permite aumentar al realizar un mayor número de tareas, repercutiendo en una mayor eficacia y competitividad. Desde las nociones de Barrio *et al.*, (2019) una de las ventajas notables de la gestión por procesos radica en su capacidad

para simplificar la mejora continua al facilitar una identificación ágil de oportunidades de mejora.

Para Campana *et al.* (2022) una de las ventajas más notables es la visión clara y completa del funcionamiento de las operaciones internas de la institución al desglosarlas en procesos interconectados, facilitando la identificación de ineficiencias, cuellos de botella y oportunidades de mejora. A su vez, la gestión por procesos propende la mejora continua al determinar un marco estructurado para evaluar y optimizar constantemente los procesos existentes, esto se traduce en una mayor eficiencia operativa y la capacidad de adaptarse de manera más ágil a los cambios en el entorno empresarial (Medina *et al.*, 2020).

Su orientación hacia los procesos, promueve una mayor transparencia y responsabilidad dentro de la organización, puesto que las responsabilidades y las relaciones entre departamentos y equipos se vuelven más claras. Esto contribuye a una toma de decisiones más informada y a una mejor coordinación entre las partes interesadas (Campana *et al.*, 2022).

En el contexto de la educación superior, la gestión por procesos presenta ventajas significativas al ofrecer una utilización más eficiente de recursos, mejorar la eficacia operativa y promover la calidad educativa. Además, proporciona una visión integral de los procesos, fomenta la transparencia, y se adapta ágilmente a cambios en el entorno educativo.

2.3.2. ETAPAS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

La gestión por procesos consta de un ciclo de varias etapas esenciales, comenzando con la planificación, donde se establecen objetivos y se identifican procesos clave, luego la del mapeo detallado de los procesos documentando flujos y áreas de mejora, en la de implementación se realizan cambios específicos estableciendo procedimientos y capacitando al personal, en la de monitoreo implica el seguimiento continuo, la medición de indicadores y la detección de problemas (Apuela *et al.*, 2022).

Desde la perspectiva de Guananga *et al.*, (2019) la gestión de proceso se ejecutan las siguientes; la etapa de Ideación enfocada en mejorar la idea

principal utilizando la metodología adecuada y usando la idea original como guía para el proceso, en la etapa de planeación se establecen objetivos y estrategias para alcanzarlos, en el proceso de implementación implica implementar el sistema de gestión en la empresa y la etapa de control se concentra en asegurarse de que se cumplan los objetivos establecidos. A continuación, se establecen las etapas de la gestión por procesos adaptadas de la información dispuesta en el estudio de Yaguas (2019).

Tabla 2. 4. Etapas de la Gestión por procesos.

Etapas	Descripción
Identificación de Procesos	Selección de procesos clave que impactan en los objetivos de la organización.
Documentación de Procesos	Creación de manuales, diagramas de flujo y descripciones detalladas de los procesos.
Análisis de Procesos	Evaluación para identificar ineficiencias y oportunidades de mejora.
Rediseño de Procesos	Modificación de los procesos para eliminar ineficiencias y mejorar la eficiencia.
Implementación de Cambios	Puesta en marcha de los procesos rediseñados, incluyendo capacitación y ajustes.
Medición y Monitoreo Continuo	Establecimiento de Key Performance Indicators (KPIs) para supervisar el rendimiento y asegurar la eficiencia.
Mejora Continua	Compromiso constante con la optimización de procesos y adaptación a cambios.
Cierre de Ciclo	Regreso a la etapa de identificación de procesos para comenzar el ciclo nuevamente.

Fuente. Datos tomados de Yaguas (2019)

Las etapas dentro del ciclo de gestión por procesos incluyen actividades clave para la mejora y eficiencia operativa, iniciando con la planificación, que identifica los procesos clave y establece los objetivos, finalizando con el cierre, cada una de las etapas contribuye al ciclo de gestión por procesos, permitiendo la adaptación constante y la optimización de las operaciones organizacionales.

2.3.3. LEVANTAMIENTO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

El levantamiento de la gestión por procesos, es la instancia inicial de esta doctrina en una institución. En esta instancia se realiza un diagnóstico exhaustivo de los múltiples procesos existentes, a fin de entender su funcionamiento identificar áreas de mejora y establecer una base sólida para la gestión por

procesos (Escandón, 2019). Mediante este procedimiento se logran identificar los procesos, subprocesos y actividades que se llevaron a cabo utilizando los mismos recursos, con el fin de poder agruparlas y así lograr determinar el tiempo necesario para cada proceso de acuerdo a sus características, así como el número de repeticiones correspondiente a las actividades (Guapisaca., 2022).

De acuerdo a Benavidez *et al.*, (2019) la herramienta fundamental para la mejora continua y la optimización del desempeño de los procesos de una organización es el levantamiento de la gestión procesos, donde el alcance y los objetivos del levantamiento se definen durante la preparación, posteriormente la recopilación de información a través de observaciones, revisión de documentos y entrevistas, para que la información se analiza para comprender el proceso y se registra a través de flujogramas y manuales. El mismo autor plantea una metodología para el levantamiento de los procesos que se puede visualizar en la figura 1.

Tabla 2. 5. Metodología para el levantamiento de los procesos

Etapas	Actividades
Planificación de los Manuales de procesos	Determinación de instrumentos metodológicos a utilizar
	Planificación para el levantamiento y/o diseño de procesos
Conocimiento de la filosofía corporativa	Análisis de la Filosofía Corporativa.
	Comunicación de la Filosofía Corporativa.
Identificación y descripción de los procesos	Identificación de los procesos y sus elementos
	Descripción de los procesos
	Elaboración del mapa de procesos

Fuente. Datos tomados de Benavidez *et al.*, (2019)

Esta metodología permite identificar, analizar y documentar detalladamente los procesos dentro de una organización, buscando comprender cómo se llevan a cabo las actividades desde su inicio hasta su conclusión, el levantamiento implica mapear los flujos de trabajo, documentar los procedimientos existentes y analizar la eficacia de cada paso, esta información sirve como base para implementar cambios y mejoras en los procesos organizacionales.

2.3.4. METODOLOGÍA PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS

Esta metodología es un proceso continuo que busca continuamente optimizar la eficiencia y la calidad en toda la organización, esta es fundamental para asegurar la consistencia en la ejecución de tareas y actividades, lo que a su vez contribuye al logro de los objetivos organizacionales (López *et al.*, 2019). Como tal esta estandarización implica establecer una metodología de trabajo rigurosa que especifica los pasos a seguir para completar una tarea, se trata de desarrollar un método estándar para optimizar el desempeño de la tarea, reducir los errores y mejorar la calidad del trabajo (López *et al.*, 2019).

De acuerdo a Salcedo *et al.*, (2020) las metodologías comunes en la estandarización de procesos incluyen la identificación de procesos críticos, la documentación a través de manuales y flujogramas, el análisis y mejora de procesos, la implementación con capacitación, y el monitoreo constante con enfoque en la mejora continua. A continuación, se proporciona la metodología para la estandarización de procesos adaptada de Alcívar y Montalvo (2021):

Tabla 2. 6. Metodología para la estandarización de los procesos

Etapa	Descripción
Comprensión de Objetivos y Alcance	Definición de objetivos y alcance del proyecto de estandarización.
Identificación de Procesos Clave	Identificación de los procesos estratégicos y críticos para estandarizar.
Documentación de Procesos Existentes	Recopilación y revisión de documentación relacionada con los procesos existentes.
Evaluación y Rediseño de Procesos	Análisis y mejora de los procesos actuales para mayor eficiencia y efectividad.
Desarrollo de Estándares y Normativas	Establecimiento de normas y pautas para los procesos estandarizados.
Capacitación y Comunicación	Capacitación del personal y comunicación de cambios y expectativas.
Implementación Gradual	Implementación progresiva de los nuevos procesos estandarizados.
Seguimiento y Medición	Establecimiento de KPIs para monitorear el desempeño de los procesos.
Mejora Continua	Cultura de mejora constante y ajustes periódicos a los estándares.
Documentación y Actualización Periódica	Mantenimiento de la documentación y actualización conforme a cambios y mejoras.

Evaluación de Resultados	Evaluación de los resultados alcanzados en relación con los objetivos establecidos.
Retroalimentación y Aprendizaje	Utilización de la experiencia adquirida para futuros proyectos de estandarización.

Fuente. Datos tomados de Alcívar y Montalvo (2021)

La metodología para estandarizar procesos en la gestión por procesos implica una secuencia desde la definición de objetivos hasta la evaluación de resultados, esta se inicia con la identificación y documentación de procesos clave, seguido por la evaluación y rediseño para optimizar la eficiencia, en esta se establecen estándares y normativas, seguidos por capacitación y comunicación.

2.3.5. MEJORA CONTINUA DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

La mejora continua es un componente de la gestión por proceso que se encarga de ajustar las actividades que desarrolla la organización para brindar una mayor eficacia y eficiencia, este enfoque se utiliza en búsqueda de alcanzar la excelencia (Diéguez *et al.*, 2021). Además, proporciona metodologías de verificación, herramientas y software para el modelado, simulación y optimización de procesos para mejorar la eficiencia (Chalupa *et al.*, 2021).

De acuerdo de Ershadi *et al.*, (2020) la mejora continua de procesos proporciona un patrón que se centra en diseñar, establecer, dirigir y optimizar los procesos comerciales para aumentar la capacidad central de las instituciones. A su vez es un enfoque centrado en el proceso para organizar los recursos que se dirigen a los límites de los procesos e intenta vincular sus entradas y salidas de manera adecuada mejorando la eficacia y la eficiencia mediante la automatización de actividades y la eliminación de cuellos de botella (Enríquez *et al.*, 2019).

En el marco de la educación superior, la mejora continua de la gestión por procesos, se presenta como como un enfoque estratégico, que permite elevar aspectos de la calidad educativa, la eficiencia en procedimientos administrativos y la satisfacción de las partes interesadas en un entorno académico en constante cambio, este enfoque es fundamental para conservar la relevancia y la excelencia en las instituciones de educación superior en el siglo XXI (Campana *et al.*, 2022). Aspecto que lo remarca Romero *et al.*, (2019) quien sostiene que

este enfoque permite impulsar un ciclo perpetuo de mejora, que condesciende a la institución adaptarse a los cambios constantes en la educación.

La mejora continua en la gestión por procesos busca perfeccionar la eficacia y eficiencia organizativa, enfocándose en el diseño, dirección y optimización de procesos comerciales, este enfoque se traduce en la automatización de actividades, eliminación de cuellos de botella y aumento de la capacidad central, en el ámbito educativo superior, se presenta como estrategia vital para elevar la calidad educativa y la eficiencia administrativa, adaptándose a los cambios constantes satisfaciendo las expectativas en evolución.

2.3.6. INDICADORES DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

Estas herramientas son medidas cuantificables que se usan para evaluar el desempeño, eficiencia y efectividad de los procesos dentro de cualquier organización que conlleve sus actividades por procesos establecidos (Romero y Cuamea, 2022; Salman *et al.*, 2023). Estos indicadores suministran información objetiva y medible, misma que permiten a la institución analizar y mejorar la ejecución de actividades específicas, identificar áreas de oportunidad, y garantizar que los procesos se alineen con los objetivos estratégicos de la organización (Pang *et al.*, 2022).

En términos generales, los indicadores de gestión por procesos son herramientas fundamentales para evaluar el rendimiento operativo, mejorar la toma de decisiones informadas y fomentar la mejora continua en la búsqueda de la excelencia organizativa (Enderica *et al.*, 2022). A continuación (tabla 2.7) se presentan los principales indicadores de la gestión por procesos que abarcan aspectos clave como la eficiencia, eficacia, y la productividad de la institución.

Tabla 2. 7. Indicadores de la gestión por procesos.

Indicadores	Definición General	Adaptación al estudio	Medición
Eficiencia	Proporciona información sobre cómo se están utilizando los recursos en un proceso específico. Evaluar la eficiencia implica analizar la relación entre los recursos invertidos, como tiempo, dinero y	Se evalúa mediante la evaluación cuantitativa de la optimización de recursos y el tiempo dedicado a actividades clave, tales como la planificación de cursos, la asignación de personal y la	Eficiencia en la planificación= (Número de cursos planificados) / (Tiempo total dedicado a la planificación o recursos utilizados)

	personal, y los resultados obtenidos. Un proceso eficiente logra sus objetivos minimizando los recursos utilizados.	gestión de materiales. Se busca cuantificar la proporción de recursos utilizados en relación con los resultados obtenidos.	
Eficacia	Refiere a la capacidad de un proceso para alcanzar sus objetivos. Este indicador examina si el proceso está logrando los resultados deseados de manera efectiva. Evaluar la eficacia es crucial para garantizar que los esfuerzos estén alineados con los objetivos estratégicos de la institución.	Se evalúa el cumplimiento de los objetivos educativos establecidos, se busca cuantificar el grado en que estos programas logran sus objetivos educativos específicos y superan los estándares establecidos, asegurando que los esfuerzos estén alineados de manera efectiva con la misión educativa de la institución.	Eficacia en el logro de objetivos = (Número de objetivos alcanzados) / (Número total de objetivos establecidos).
Productividad	Mide la relación entre la producción o los resultados obtenidos y los recursos utilizados. Es un indicador clave para evaluar la eficacia general de un proceso en términos de generación de valor. Una alta productividad sugiere que el proceso está produciendo más con menos recursos.	Se mide la relación cuantitativa entre el número de estudiantes atendidos y los recursos asignados, se busca cuantificar cómo se utilizan los espacios, el tiempo del personal docente y otros recursos específicos para maximizar la eficiencia y garantizar una experiencia educativa de alta calidad.	Productividad = (Número de usuarios Atendidos) / (Tiempo o Recursos del Personal empleado)

Fuente. Datos tomados de Carranza *et al.*, (2020); Hurtado *et al.*, 2020

Estos indicadores no solo permiten obtener datos sobre el rendimiento actual de la institución, sino que ofrecen información cuantificable y objetiva sobre cómo se están desarrollando las actividades y operaciones de la misma, permitiendo identificar oportunidades de mejora continua y la optimización de sus actividades, tomar decisiones informadas y conseguir una gestión más efectiva y eficiente.

2.4. HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN POR PROCESOS

Los instrumentos y técnicas para la gestión por procesos institucionales, permite la planificar documentar, analizar y mejorar los procesos internos de una organización. De forma general Yépez y Flores (2022) indican que estas herramientas son esenciales para optimizar la eficiencia operativa, reducir costos, aumentar la calidad de los servicios y mejorar la satisfacción del usuario. Por su parte Castanedo (2019) exterioriza que estos sirven de plataforma sólida para que la institución pueda constituir una guía fácilmente ejecutable para

gestionar eficazmente sus procesos sustanciales y asegurar el cumplimiento de los objetivos propuestos con la calidad requerida.

Desde las posturas de autores como Vega *et al.* (2021) las herramientas de apoyo a la gestión de procesos, buscan reducir la variabilidad que surgen regularmente cuando una institución produce o presta determinados servicios y trata se trata de eliminar las ineficiencias relacionadas a la repetitividad de las acciones o actividades. Su ejecución supone reordenar los flujos de trabajo de forma de reaccionar con más flexibilidad y rapidez a los cambios suscitados en la institución (Medina *et al.*, 2019). A su vez, estas comprenden áreas clave como la garantía de calidad, la estructuración de los sistemas, estrategias que propendan la calidad total, la gestión del rendimiento y la resolución de problemas con la intención de una mejora continua (Ramos *et al.*, 2022).

Las herramientas para la gestión por procesos, como mapas y diagramas de flujo, matrices de responsabilidades e indicadores clave de rendimiento, son esenciales para optimizar operaciones y lograr mejora continua, facilitando la toma de decisiones basada en datos, promueven eficiencia y eficacia, y son vitales para la ejecución organizativa.

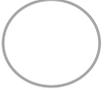
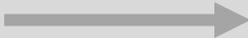
2.4.1. DIAGRAMA DE FLUJO

Se presenta como una herramienta gráfica que se emplea para la representación visual de las actividades de un proceso secuencial, cada actividad se encarna mediante un símbolo y se conecta con flechas que indican la secuencia de ejecución (Villalobos *et al.*, 2020). Su utilidad se concentra en la ejemplificación del flujo de trabajo, la identificación de cuellos de botella, aclarar responsabilidades y comunicar de manera efectiva cómo se desarrolla un proceso (González, 2019).

Son ampliamente utilizados en la gestión por procesos y la mejora continua, y son de mucha relevancia ya que especifican de manera gráfica cualquier proceso, permitiendo llevar un control adecuado de sus actividades y realización operativa de las mismas (Quintana y Hernández, 2019). Para su entendimiento, la herramienta dispone de simbologías permiten una comunicación clara y

concisa, identificando el inicio, las tareas, las decisiones y el final del flujo de trabajo. Su uso estandarizado garantiza la comprensión en diferentes contextos y facilita la optimización y documentación de procesos (Proaño, 2020).

Tabla 2. 8. Simbología para un diagrama de flujo

Símbolo	Descripción y Uso	Ejemplo
Inicio/Fin	Representa el inicio o el final del flujo de trabajo.	
Proceso	Indica una actividad o tarea en el flujo de trabajo.	
Decisión (Bifurcación)	Representa una decisión en el proceso con múltiples salidas posibles.	
Conector	Une partes separadas de un diagrama de flujo.	
Entrada/Salida de Datos	Indica la entrada o salida de datos.	
Almacenamiento	Indica un lugar donde se almacenan datos o información.	
Línea de Flujo	Flechas o líneas sólidas que conectan los símbolos y muestran la secuencia de actividades.	
Comentario	Agrega notas o comentarios aclaratorios en el diagrama.	
Documento Impreso	Tipo de dato o información que las personas pueden leer, como un informe impreso	

Fuente. Datos tomados de Proaño (2020).

Los diagramas de flujo es una representación gráfica de un proceso, que utiliza símbolos para ilustrar pasos, decisiones y flujos de información, es una herramienta eficaz en la gestión por procesos, proporcionando claridad visual facilitando la comprensión de las operaciones, este diagrama simplifica la identificación de áreas de mejora y ayuda en la documentación y estandarización de procedimientos.

2.4.2. FICHA DE PROCESOS

Es un documento detallado donde se proporciona información detallada de algún proceso en específico dentro de una institución, Alarcón *et al.* (2020) indica que esta herramienta se utiliza para documentar aspectos clave de un proceso, como sus objetivos, descripción, actividades, responsabilidades, recursos necesarios y métricas de rendimiento. La realización de la ficha del proceso, debe contener todos aquellos elementos del proceso, como el nombre del mismo, los responsables de su ejecución, la finalidad del mismo, objetivos, clientes, proveedores, otros grupos de interés, procesos relacionados y contenido (Medina *et al.*, 2019).

Las fichas de procesos son esenciales para estandarizar la ejecución de actividades, facilitar la capacitación del personal y servir como referencia para la gestión y mejora de procesos (Zenteno, 2023). En este sentido, la descripción de un proceso se debe desarrollar tanto en las actividades como en el control de las mismas, a fin de que estas se ejecuten de una manera eficaz, por lo cual la ficha de proceso, representa un respaldo de información para recabar características relevantes para el control de las actividades definidas en el diagrama y la gestión del proceso. (Benavídez *et al.*, 2019).

Estas herramientas se representan como documentos donde se detalla las actividades concretas de un proceso específico dentro de una organización, esta herramienta es esencial en la gestión por procesos, ya que proporciona una referencia clara y estructurada para comprender y mejorar los procedimientos internos de la organización.

2.4.3. MODELO NOTACIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO (BPMN)

Este modelo es un estándar de notación gráfica ampliamente utilizado en la gestión por procesos, de acuerdo a las perspectivas de Mescua *et al.*, (2020), el modelo como tal promueve la comunicación interna y externa, es ampliamente reconocido puesto que aporta resultados y permite detectar aquellas actividades que no generan valor a los procesos institucionales, admitiendo el rediseño de

estos, controla y elimina tiempos innecesarios y propende la digitalización de los documentos.

La utilidad de esta herramienta en las instituciones es notable, el BPMN permite documentar de forma precisa y detallada los procesos, así como a estandarizar la notación utilizada para que múltiples partes interesadas puedan comprender y colaborar en la gestión de procesos (Granda y Bermeo, 2022). Las acciones anteriores las logra mediante la empleabilidad de herramientas y tecnologías para el diseño, representación, análisis y control de los procesos de negocio (Cordero y Sañay, 2020).

El modelo como tal, fundamenta su accionar en la tecnología para la coordinación y supervisión de las actividades del proceso (Dumas *et al.*, 2018). En términos generales, esta aproximación mejora el rendimiento de los procesos al utilizar tecnologías de la información y metodologías de proceso, garantizando la efectividad y agilidad de los procedimientos institucionales (Nuñez *et al.*, 2021). Además, permite aprovechar oportunidades de mejora con el objetivo de obtener resultados sólidos mediante la optimización de la eficiencia de los procesos en las organizaciones (Bitkowska, 2018).

La notación de procesos es un modelo gráfico que representa visualmente los distintos pasos, actividades y decisiones de un proceso de negocio específico, un modelo de notación utiliza símbolos estandarizados, como flujos, eventos, tareas y compuertas, para ilustrar de manera clara y comprensible cómo se desarrolla un proceso y cómo interactúan sus diferentes elementos, este modelo facilita la comunicación, el análisis y la mejora de los procesos dentro de una organización.

2.5. SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA ORGANIZACIÓN EDUCATIVA

Este sistema es un enfoque estructurado de forma sistemática, el cual es utilizado por instituciones de educación para la planificación, implementación, supervisión y mejora de sus procesos y procedimientos relacionados a actividades educativas (Hurtado *et al.*, 2023). Este sistema según lo dispuesto

por Gorozabel *et al.*, (2020) tiene como objetivo principal mejorar la calidad de la educación que se ofrece y garantizar que se cumplan las expectativas de los estudiantes y otras partes interesadas.

De acuerdo con Sánchez y Pinargote (2020) los sistemas de gestión de calidad en las organizaciones educativas, propenden pautas para modificar los paradigmas institucionales y propiciar un mejor entendimiento de la dinámica de interacción entre los elementos que la comprenden, a su vez, consiente el diagnóstico de sus procesos de forma heterogénea desde las prácticas recurrentes de apreciación, hasta las formas de gestión directiva a fin de alcanzar la satisfacción de los clientes internos y externos.

Resulta necesario la aplicación de los sistemas de gestión en los institutos de educación, puesto que su implementación coherente y articulada contrae beneficios en todos los actores del sistema educativo (Hurtado *et al.*, 2023). Así mismo, este sistema fortalece la gestión de actividades del sistema educativo y permite lograr la eficiencia y eficacia de sus procesos institucionales, mismo que es un requisito imprescindible para alcanzar los objetivos sociales de estas instituciones (Cerruto, 2022).

En torno a las instituciones de educación superior, Chiquito y Loor (2022) sostienen que los sistemas de gestión de calidad vislumbran la mejora continua de los procesos y actividades de estas organizaciones, lo que responde al principio de calidad dispuestos en normativas nacionales, que establecen la autorreflexión para lograr el aseguramiento de la calidad de forma integral basado en la construcción colectiva.

Es de recalcar, que el sistema de gestión de calidad, facilita la entrega de programas educativos que cumplen con estándares y requisitos internacionalmente reconocidos, asegurando su capacidad de competir a nivel global con universidades altamente prestigiosas en el ámbito educativo, en donde, los planes de estudio y currículos reflejan de manera efectiva los logros de aprendizaje y satisfacen las demandas tanto a nivel internacional como nacional (Arjona *et al.*, 2022).

Un sistema de gestión para la organización educativa es una estructura integral que planifica, ejecuta y mejora continuamente actividades educativas, basado en estándares, abarca áreas como planificación curricular, evaluación y recursos humanos, asegurando eficiencia y calidad en la gestión educativa para ofrecer un ambiente óptimo de aprendizaje.

2.5.1. NORMA ISO 21001-2018

La normativa ISO 21001:2018, son directrices internacionales desarrollada por la International Organization for Standardization [ISO] (2018) la cual establece requisitos específicos para la implementación de un Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas (SGO). La presente norma, centra su objetivo de garantizar que las organizaciones educativas provean de servicios de educación de calidad en función de sus principios (tabla 3), a su vez, estas directrices permites a estas instituciones mejorar continuamente sus procesos para satisfacer las necesidades de los estudiantes y las partes interesadas (Arjona *et al.*, 2022).

Tabla 2. 9. Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas (SGOE); ISO 21001;2018

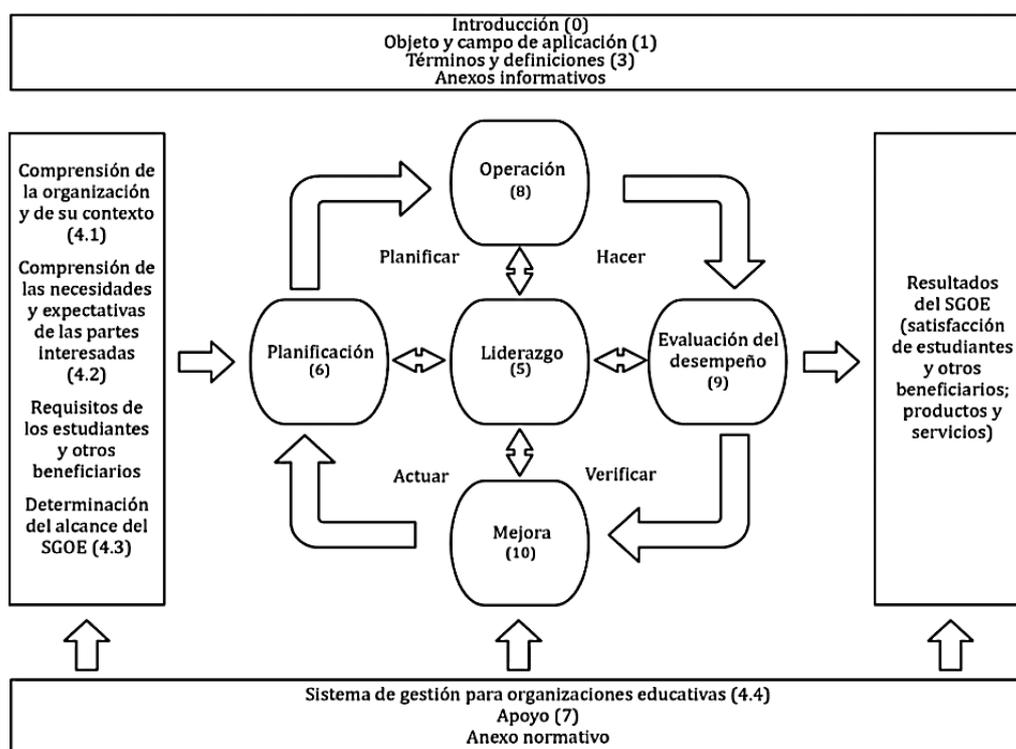
Principios	Descripción
Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios	Identificar y satisfacer las necesidades de estudiantes y partes interesadas.
Liderazgo visionario	Establecer una visión clara y compromiso para la mejora de la calidad educativa.
Compromiso de las personas	Fomentar la participación activa y la responsabilidad de todos los miembros de la organización.
Enfoque a procesos	Centrarse en la eficiencia y eficacia de los procesos educativos.
Mejora	Buscar continuamente oportunidades de mejora en todos los aspectos educativos.
Toma de decisiones basada en la evidencia	Basar las decisiones en datos y evidencias objetivas.
Gestión de las relaciones	Establecer relaciones efectivas con partes interesadas.
Responsabilidad social	Ser socialmente responsable y promover valores éticos.
Accesibilidad y equidad	Garantizar igualdad de oportunidades y equidad en la educación.
Conducta ética en educación	Promover conducta ética y valores entre estudiantes.

Fuente. Datos tomados de ISO (2018)

Guerra *et al.*, (2020) sostienen que la implementación de la norma ISO 21001;2018 permite a las organizaciones educativas ofrecer un servicio educativo de calidad, esto se logra a partir de la evaluación del grado en el que satisfacen las necesidades y expectativas de los estudiantes, sus familias, los profesores, el mercado laboral y la sociedad en general. Sus requisitos son genéricos, puesto que se pretende que estas directrices sean aplicables a cualquier institución educativa sin importar el tipo, tamaño o método educativo de prestación (Morales y Loncón, 2023).

Es de resaltar que esta normativa presenta dos enfoques, la orientación a procesos y su pensamiento basado en riesgos, el enfoque de los procesos permite inspeccionar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño general de la institución educativa mediante el ciclo de mejora continua (Figura 1) “Planificar, Hacer, Verificar, Actuar (PHVA)” (Rivera y Tupac, 2019).

Figura 2. 2. Representación de la estructura de la ISO 21001;2018 con el ciclo de PHVA



Fuente. Datos tomados de ISO (2018)

La norma ISO 21001:2018 además de gestionar la calidad total educativa mediante el ciclo PHVA, genera a nivel administrativo una disminución de los costos operativos, puesto que se propende el uso racional de los recursos mantenidos (Guzmán, 2021; Lamas *et al.*, 2010). Además, su correcta implementación, permite homologar y sistematizar los procesos de forma tal que los mismos se desarrollen de manera eficiente y eficaz; por lo que, su aplicación garantizará múltiples beneficios (tabla 4) para una educación de calidad (Cerruto, 2022).

Tabla 2. 10. Beneficios potenciales para una organización al implementar la ISO 21001:2018.

Beneficio	Contexto
Mejor alineación de objetivos y actividades	La norma ISO 21001 ayuda a alinear los objetivos y actividades educativas con la política, incluyendo la misión y visión de la organización.
Mayor responsabilidad social	Promueve una educación de calidad inclusiva y equitativa para todos, lo que contribuye a la responsabilidad social de la organización educativa.
Aprendizaje más personalizado y respuesta eficaz	Facilita la personalización del aprendizaje y la respuesta efectiva a las necesidades de estudiantes con necesidades especiales, estudiantes a distancia y formación continua.
Procesos y herramientas de evaluación coherentes	Proporciona procesos y herramientas de evaluación coherentes que demuestran y mejoran la eficacia y la eficiencia de la educación.
Mayor credibilidad de la organización	Mejora la credibilidad de la organización educativa al adoptar un sistema de gestión reconocido internacionalmente.
Compromiso con prácticas de gestión educativa eficaces	Demuestra el compromiso de la organización con prácticas de gestión educativa eficaces y de calidad.
Cultura para la mejora organizativa	Fomenta una cultura de mejora continua dentro de la organización, lo que lleva a un aumento en la calidad educativa.
Armonización de normas	Ayuda a armonizar normas regionales, nacionales, abiertas y otras dentro de un marco de referencia internacional, lo que facilita la cooperación y el intercambio.
Mayor participación de las partes interesadas	Promueve la participación activa de todas las partes interesadas, como estudiantes, padres y comunidad, en la toma de decisiones educativas.
Estimulación de la excelencia y la innovación	Fomenta la excelencia y la innovación en la educación, lo que lleva a la mejora continua y a la adaptación a las cambiantes necesidades educativas.

Fuente. Datos tomados de ISO (2018)

La Norma ISO 21001:2018 establece los requisitos para un sistema de gestión educativa (SGE) que permite a las organizaciones proporcionar servicios educativos efectivos y sostenibles, centrándose en la mejora continua, la

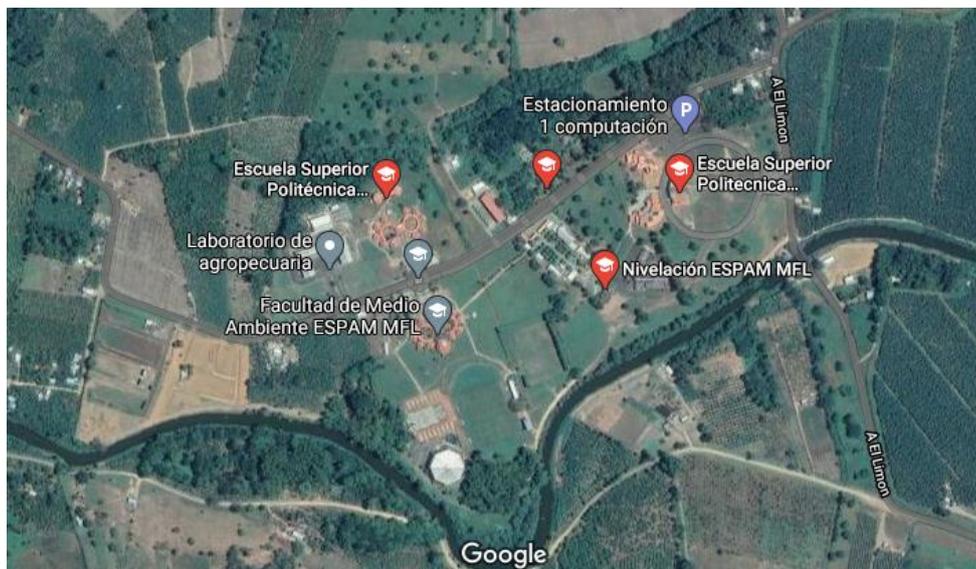
satisfacción del estudiante, aborda la planificación, implementación, evaluación de los procesos educativos, garantizando la excelencia en la educación y la adaptabilidad a cambios.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

La presente investigación se efectuó en la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López (ESPAM MFL) en las Jefaturas de Nivelación, CAAI e Idiomas, ubicada en el sitio El Limón de la ciudad de Calceta, cantón Bolívar, al norte de la provincia de Manabí. Se localiza entre los paralelos 0° 49' 35" de Latitud Sur y los meridianos 80° 11' 11" de Latitud Oeste de Greenwich.

Figura 3. 1. Ubicación de la ESPAM MFL



Fuente. Google Maps (2022).

3.2. DURACIÓN

La investigación tuvo un tiempo de duración de tres meses, a partir de la aprobación del diseño del proyecto.

3.3. TIPOS Y ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

Hernández *et al.*, (2018) indican que el tipo de enfoque de investigación “se pueden utilizar metodologías cuantitativas y cualitativas para responder distintas preguntas

de investigación sobre un problema en particular” (p. 755). La metodología adicionalmente, aplicada fue el enfoque cualitativo ya que ayudó a encontrar las características de cada proceso en estudio, a través de las matrices y fichas de caracterización, para el respectivo modelado mediante herramientas que facilitaron la ejecución, tal como indica el autor en mención que el “enfoque cualitativo se caracteriza por reflejar la necesidad de medir y estimar magnitudes de los fenómenos o problemas de investigación; planteando un problema de estudio delimitado y concreto sobre el fenómeno” (p. 756).

3.3.1. INVESTIGACIÓN NO EXPERIMENTAL

La investigación no experimental es información que se obtiene a través de datos que se efectuaron en un momento establecido, tal como lo indica Hernández et al., (2018) donde establece que “la investigación no experimental consiste en observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para luego ser analizados, un estudio no experimental no genera ninguna situación, sino que observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la indagación” (p.152).

3.3.2. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

Menciona Guevara *et al.*, (2020) que la investigación descriptiva es aquella que se efectúa mediante la descripción de algunas características esenciales de conjuntos semejantes de hechos, aplicando criterios sistematicos que ayudan a la elaboración de una estructura o comportamiento de los hechos en estudio, brindando datos auténticos que permitan la comparación con otros. Por tal razón, al utilizar esta investigación se pudo establecer la estructura de la investigación, la cual facilitó la creación de las políticas, procedimientos, caracterización de los procesos, la realización de los flujogramas que permitió detallar las actividades de cada proceso menudamente.

3.3.3. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

De acuerdo a Serrano (2020) la investigación de campo es dicha investigación que se centra en sucesos del presente y al momento, se realiza directamente en el lugar

donde ocurre la problemática, auxiliándose de entrevistas y encuestas entre otros instrumentos (p. 42). Por tal motivo, esta investigación permitió obtener información sobre la problemática expuesta, porque se ejecutó mediante las técnicas de información en este caso el guion de la entrevista que se aplicó al personal administrativo que labora en las Jefaturas de Nivelación, CAAI e Idiomas de la ESPAM.

3.3.4. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Reyes *et al.*, (2020) plantean que la revisión bibliográfica analiza el conocimiento científico para de esta manera trabajar en el tema de interés de acuerdo al problema de investigación, y con relación a esto poder trazar los objetivos de la investigación, utiliza datos secundarios como fuente de información. Este tipo de investigación ayudó a la búsqueda de información relevante que contribuyó a elaborar los diferentes acontecimientos en la investigación, con datos científicos apoyados en estudios e indagaciones previamente establecidas como artículos, libros, trabajos de titulación de niveles superiores, que dieron validez al marco teórico que a su vez direccionó el cumplimiento de los objetivos planteados.

3.4. MÉTODOS

Los métodos según Millares y Monteagudo (2019) “son los que permiten conseguir información organizada y sistematizada y que se utiliza en los diferentes ámbitos de la investigación” (p. 2). Por consiguiente, los métodos indujeron en la investigación al cumplimiento de cada una de las fases con las diferentes actividades planteadas para el logro de los objetivos específicos en el estudio de la gestión de procesos en las Jefaturas de Nivelación, CAAI, e Idiomas de la ESPAM.

3.4.1. MÉTODO DEDUCTIVO – INDUCTIVO

Con respecto al método deductivo Valdés (2019) indica que “es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permitió la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones.” (p. 12). Es decir, que mediante este método proporcionó a las autoras partir de conocimientos particulares en investigaciones previamente

estudiadas, lo que sirvió como guía al momento de efectuar los procedimientos donde se aplicó el modelado en los procesos de las Jefaturas de Nivelación, CAAI e Idiomas. Por otro lado, Hernández *et al.*, (2018) establece que el método deductivo aprueba crear afirmaciones específicas o particulares a través de otras de índole general.

De acuerdo con Hernández *et al.*, (2018) el método inductivo es aquel en el cual los investigadores hacen uso de aspectos particulares o específicos para obtener conclusiones generales. Por lo tanto, al aplicar el método inductivo ayudó mediante las técnicas como las entrevistas, grupos focales y herramientas como la matriz de procesos, obtener las características de los procesos en la identificación de los mismos y luego concluir de forma general sobre el problema de estudio que contribuyó al logro de los estándares superiores de calidad en las Jefaturas estudiadas en la ESPAM.

3.5. TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS

Cisneros *et al.*, (2021) señalan que las “técnicas e instrumentos a emplearse van a depender del marco; enfoque, y tipos de investigación, al objetivo del estudio, y deberán enmarcarse claramente en el alcance del proyecto, considerando la población investigada, el tiempo, los recursos financieros y humanos” (p. 1171). Por tal razón, se aplicaron las técnicas con mayor importancia y que aportan valor significativo, de acuerdo a la estructura establecida en la investigación.

3.5.1. TÉCNICAS

Ayala y Calderón (2019) en su publicación mencionan que, para el cumplimiento de sus objetivos, utilizaron las técnicas de la entrevista y grupos focales; por tal efecto, en este trabajo se utilizó las técnicas anteriormente citadas.

- ENTREVISTA

Sánchez y Murillo (2021) establece que “la entrevista es un método diseñado para obtener respuestas verbales a situaciones directas o telefónicas, entre el entrevistador y el encuestado” (p.23). En esta investigación la entrevista fue

aplicada al director de Gestión de la Calidad y a la jefa de Aseguramiento de la Calidad, para la obtención de información base para la definición de los procesos de las Jefaturas estudiadas teniendo en cuenta lo establecido en la normativa del CES y CACES, así como en la norma ISO 21001:2018, la cual constituye el enfoque de la presente investigación.

- **GRUPOS FOCALES**

Ayala y Calderón, (2019) indican que “el Grupo Focal es particularmente útil para explorar los conocimientos y experiencias de las personas en un ambiente de interacción, que permite examinar lo que la persona piensa, cómo piensa y por qué piensa de esa manera” (p.15). Se utilizó esta técnica en reuniones con las personas involucradas en los procesos que se desarrollan en las Jefaturas de Nivelación, CAAI e Idiomas de la ESPAM, quienes eran los concedores directos de las problemáticas existentes y a su vez, los principales beneficiados de los resultados de la investigación.

- **ANÁLISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE LOS PROCESOS**

La ESPAM MFL gestiona sus procesos con enfoque de mejora continua, lo que conlleva a que, al amparo de la norma ISO 21001:2018, la organización debe considerar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito, su responsabilidad social y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados esperados del SGOE (Manual de procesos institucionales de la ESPAM MFL, 2023).

En la identificación tanto de los riesgos como de las oportunidades debe evaluarse la probabilidad de que ocurran y al impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios, siendo de gran utilidad la elaboración de la Matriz de Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE). Es necesario identificar en cada proceso aquellas actividades en las que, de ocurrir un fallo, se pone en peligro el logro de los resultados esperados del proceso.

3.5.2. HERRAMIENTAS

Las herramientas detalladas a continuación facilitaron la recolección de información y el análisis de datos dentro de la investigación.

- GUION DE ENTREVISTA

Tejero (2021) menciona que “la guía o guion de la entrevista es el instrumento fundamental que necesitaremos para conducir la entrevista de manera satisfactoria” (p.73). Es por ello que se formularon siete preguntas, para el desarrollo de una entrevista estructurada, tal como se muestra en el (Anexo 1).

- MATRIZ DE PROCESOS

Para el levantamiento de la información de los procesos se utilizó la Matriz de procesos establecida en el Manual de procesos institucionales de la ESPAM MFL (2023), como se muestra a continuación.

Figura 3. 2. Matriz de procesos.

Proceso	Se encuentra en el Manual actual			Reglamento/estructivo que lo ampara	Subproceso	Secuencia de actividades que debe seguir el proceso	Tiempo de la actividad	Documento resultante de la actividad	Responsable
	Flujograma	Ficha	Plantilla						

Fuente: Manual de procesos institucionales ESPAM MFL (2023).

- FICHA DEL PROCESO

La ficha de caracterización de procesos fue propuesta por Kaizen Certification S.A.C. empresa peruana Consultora en Sistemas de Gestión para Certificaciones ISO en sus nuevas versiones. Para Guerrero (2018) “Kaizen es un proceso de mejora continua, contribuyendo con el aseguramiento de la calidad educativa en las instituciones” (p.12).

El formato de ficha está alineado a la información requerida para la implementación de la norma ISO 21001:2018, esta es una herramienta que permitió identificar y documentar el proceso, actividades, entradas, salidas, proveedores, clientes, documentos requeridos, entre otros; además recopila toda la documentación básica que tiene un proceso.

Figura 3. 3. Fichas de proceso.

The figure shows two process form templates from ESPAM MFL. The left form is titled 'CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO' and is page 1 of 2. It includes sections for: PROCESO (Proceso, Líder), OBJETIVO DEL PROCESO, ENTRADAS (¿Cuáles son los inputs del proceso?), PROVEEDORES (¿Cuáles proveen los inputs?), SALIDAS (¿Cuáles son los outputs del proceso?), CLIENTES/RECEPTORES (¿Quiénes reciben los outputs?), ESPECIFICACIONES (¿Están establecidos los requisitos para cada entrada y salida? ¿Qué controles de calidad se han establecido?), OPERACIÓN (¿Cómo se opera y controla el proceso? ¿Cuáles son las actividades/ tareas y secuencia dentro del proceso?), INFORMACIÓN DOCUMENTADA (DOCUMENTOS INTERNOS, DOCUMENTOS EXTERNOS), and REGISTROS (¿Qué registros dan evidencia de funcionamiento y eficacia del proceso?). The right form is titled 'ALMACENAMIENTO' and is page 2 of 2. It includes sections for: APOYO (¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso? INFRAESTRUCTURA), AMBIENTE DE TRABAJO (¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo?), and RECURSOS HUMANOS (indicar puesto del personal y número de personas por puesto).

Fuente: Manual de procesos institucionales de la ESPAM MFL (2023).

- **MODELACIÓN BPMN**

Montes *et al.*, (2022) señala que mediante el “modelado de un software BPM se elimina la duplicidad de procesos y las actividades que no agregan valor, optimizan los tiempos, mejora la calidad en la ejecución de los procesos, mejora la calidad del servicio para incrementar satisfacción del cliente.” (p. 47). Se utilizó Bizagi como herramienta para la modelación en la forma del levantamiento del proceso.

- **MATRIZ AMFE**

Una vez identificados los posibles fallos o errores que se pueden manifestar en la actividad dentro del proceso, se define el efecto que tendría su ocurrencia, las causas, si existen o no controles actualmente para prevenir este fallo. Es importante realizar la valoración de cada fallo identificado a partir de la Gravedad (G), Ocurrencia (O) y la detección (D), determinándose el Nivel de riesgo (NR) por la multiplicatoria de estos tres elementos.

Para ello se tomarán los siguientes criterios de valoración (Kaizen Certification, 2020). En el (anexo 3) se muestra la valoración para el llenado de la matriz a partir de la clasificación del impacto del modo de fallo según la repercusión en el estudiante/usuario.

Figura 3. 4. Matriz AMFE

LOGO DE LA DEPENDENCIA		REGISTRO											Código					
		MATRIZ AMFE											Fecha					
		PROCESO _____											Página					
RESPONSABLE:																		
FECHA DE ELABORACIÓN:																		
VERSIÓN: 01																		
PROCESO	ACTIVIDAD	MODO DE FALLO	EFECTO	CAUSAS	CONTROLES ACTUALES	VALORACIÓN			NR OPCIÓN	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN			REVALORACIÓN			NR OPCIÓN
						G	D	B				G	D	D	G	D	D	
PROCESO 1	ACTIVIDAD 1					0	2	1	0									
	ACTIVIDAD 2					5	2	3	30									
PROCESO 2	ACTIVIDAD 1					3	3	3	27									
	ACTIVIDAD 2								0									
PROCESO 3	ACTIVIDAD 1								0									
	ACTIVIDAD 2								0									

Fuente: Manual de procesos institucionales ESPAM MFL (2023).

3.6. VARIABLES DE ESTUDIO

Para Hernández et al., (2018) “una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p. 105). Por ello, la presente investigación contiene las variables:

- Gestión por procesos
- Resultados académicos de las Jefaturas de Nivelación CAAI e Idioma de la ESPAM MFL.

3.7. FASES DE LA INVESTIGACIÓN

Para Cruz y Paredes (2019) el “establecimiento del procedimiento investigativo, consiste en programar la investigación de acuerdo a un orden lógico, al mismo tiempo que emplea estrategias que orienta el modo de desarrollar el trabajo investigativo” (p.1). Por tal motivo, a continuación, se detallan las fases de la investigación con las actividades correspondientes que dieron cumplimiento a cada objetivo específico en este estudio investigativo.

3.7.1. FASE I. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS QUE SE REALIZAN EN LAS JEFATURAS DE NIVELACIÓN, CAAI E IDIOMAS COMO BASE PARA LA ESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

Actividad 1. Definición de los procesos

En esta actividad se procedió a la identificación de los procesos, mediante una entrevista aplicada a el director de Gestión de Calidad y la jefa de Aseguramiento de la Calidad, que tuvo como insumo fundamental la información de los procesos que actualmente se desarrollan en la institución, así como las funciones propias de las jefaturas objeto de estudio.

Los procesos no son estáticos, sino que pueden mejorarse, sufrir variaciones en sus ejecuciones. Una vía para minimizar estas variaciones es la estandarización de estos, de manera que exista una homogenización en la secuencia de actividades que en ellos se presentan (Manual de procesos institucionales de la ESPAM MFL, 2023).

3.7.2. FASE II. LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN RELEVANTE DE LOS PROCESOS IDENTIFICADOS EN LAS JEFATURAS DE NIVELACIÓN, CAAI E IDIOMAS DE LA ESPAM MFL DE MANERA QUE SE PUEDAN DOCUMENTAR A TRAVÉS DE MATRICES Y FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO PARA SU ESTANDARIZACIÓN.

Actividad 2. Levantamiento de la información relacionada a los procesos

En esta actividad se realizó una reunión inicial con los responsables de los procesos ya identificados. En esta reunión se socializó los formatos a utilizar, así como los pasos a desarrollar en el estudio.

Para el levantamiento de la información se aplicó la Matriz de procesos. En este paso se pudo identificar otros procesos que no se habían levantado inicialmente.

Actividad 3. Análisis comparativo de la información levantada.

En esta actividad se estableció la secuencia óptima para la ejecución de los procesos mediante la elaboración de las fichas de procesos establecidas en el manual de procesos de la ESPAM MFL.

La secuencia de pasos en esta actividad fue:

1. Recopilar información referente a los procesos académicos actuales de las jefaturas estudiadas.
2. Revisar si existe o no un Reglamento / Instructivo que ampare al proceso estudiado.
3. Listar el orden lógico que deben seguir las actividades del proceso.
4. Identificar los tiempos para desarrollar cada actividad del proceso, así como la secuencia lógica que garantice un desarrollo óptimo del proceso y los documentos resultantes de cada actividad.
5. Identificar los responsables de cada actividad para la definición de quién ejecuta dicha actividad.

Actividad 4. Formulación de indicadores de resultados de los procesos estudiados

Al elaborar la matriz de indicadores de los procesos estudiados “proporciona información oportuna para la toma de decisiones. Permite visualizar de manera integrada los resultados obtenidos en los procesos gobernantes, misionales y de apoyo” (Manual de procesos institucionales ESPAM MFL, 2023). Esto permitió a la investigación formular los indicadores de los procesos de las Jefaturas estudiadas.

Actividad 5. Análisis de riesgos y oportunidades de los procesos estudiados

Se procedió a la identificación en los procesos estudiados de los riesgos/oportunidades, elaborándose las Matrices de Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE) propuesta por la empresa Kaizen Certification; con miras a la certificación con las Normas ISO 21001:2018.

En estas matrices se detallan para cada una de las actividades de los procesos estudiados los posibles errores o fallos, las causas, efectos, así como los

mecanismos de control actual para evitar que ocurran dichos fallos. En el caso de aquellas actividades que no exista control actual, o que la multiplicadora de GxOxD sea mayor o igual a 25 se define como Nivel de Riesgo Significativo siendo necesario establecer una acción correctiva.

3.7.3. FASE III. APLICACIÓN DEL MODELADO DE LOS PROCESOS ESTUDIADOS PARA SU DIAGRAMACIÓN MEDIANTE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS QUE VIABILIZAN SU INTERPRETACIÓN.

Actividad 6. Modelación de los procesos

La modelación de los procesos es una técnica que se utiliza para documentar, diseñar y optimizar los procesos. Modelar los procesos proporciona una representación visual de las etapas y secuencia de actividades, lo que facilitó una mejor comprensión.

La diagramación de los procesos tiene como objetivo esencial la optimización de la secuencia de actividades que se desarrollan y la relación entre ellas, se representa en un diagrama, haciendo que el proceso se convierta en un estándar, para ser entendido por todos. La modelación de los procesos se realizó mediante la herramienta de Bizagi, cuya interfaz es amigable y de fácil comprensión.

Actividad 7. Incorporación de los procesos levantados al Manual de procesos institucionales de la ESPAM MFL

Los resultados obtenidos en la investigación fueron entregados a la Jefatura de Aseguramiento de la Calidad de la institución para que sean incorporados en el Manual de procesos institucionales de la ESPAM MFL lo que servirá en la actualización de este para la versión 03.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS QUE SE REALIZAN EN LAS JEFATURAS DE NIVELACIÓN, CAAI E IDIOMAS COMO BASE PARA LA ESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

4.1.1. Definición de los procesos

Para la identificación de los procesos se aplicó la entrevista al director de Gestión de la Calidad y a la jefa de Aseguramiento de la Calidad de la Institución (Anexo 2) para la obtención de información base acerca de los procesos de las Jefaturas estudiadas teniendo en cuenta lo establecido en la normativa del CES y CACES, además mencionaron que es de suma importancia que el levantamiento de los procesos bajo el enfoque de la norma ISO 21001:2018.

Por otro lado, indicaron que de igual forma se está trabajando con los procesos de Posgrado y Educación Continua para emplear dicha norma en la próxima acreditación de los procesos. Además, informaron que la Jefatura de Aseguramiento de la Calidad tenía una previa identificación de los procesos de las Jefaturas de Nivelación, CAAI e Idiomas, la cual constituyó el enfoque de la investigación realizada.

Los procesos identificados fueron:

PROCESOS DE LA JEFATURA DE NIVELACIÓN

- Admisión de aspirantes a nivelación
- Planificación y Desarrollo Curricular de la nivelación de aspirantes
- Matriculación de estudiantes a la nivelación

PROCESOS DE LA JEFATURA DEL CENTRO DE IDIOMAS

- Planificación y desarrollo curricular de los cursos del Centro de Idiomas
- Matriculación de estudiantes del Centro de Idiomas
- Exoneración de nivel de ingles

PROCESOS DE LA JEFATURA DEL CENTRO DE APRENDIZAJE DE APLICACIONES INFORMÁTICAS

- Planificación y Desarrollo Curricular de los Cursos del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas
- Matriculación de estudiantes del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas
- Exoneración de módulo del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas

4.2. LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN RELEVANTE DE LOS PROCESOS IDENTIFICADOS EN LAS JEFATURAS DE NIVELACIÓN, CAAI E IDIOMAS DE LA ESPAM MFL DE MANERA QUE SE PUEDAN DOCUMENTAR A TRAVÉS DE MATRICES Y FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO PARA SU ESTANDARIZACIÓN.

4.2.1. Levantamiento de la información relacionada a los procesos

Luego de la definición de los procesos, se realizó las reuniones establecidas con las personas involucradas en cada Jefatura, mediante la técnica del Grupo Focal (Ver anexo 4). Se ejecutó el levantamiento de la información correspondiente a cada proceso; mediante la elaboración de la matriz de levantamiento identificadas en el Manual de procesos de la ESPAM MFL (2023) para la estandarización de los mismos. En consecuencia, se pudo establecer los siguientes resultados:

JEFATURA DE NIVELACIÓN

Como evidencia se ha colocado un ejemplo de matriz de levantamiento de un proceso de la Jefatura de Nivelación: Admisión de aspirantes a nivelación (Tabla 4.1)

Matriz de levantamiento del proceso planificación y Desarrollo Curricular de la nivelación de aspirantes (ver anexo 6)

Matriz de levantamiento del proceso Matriculación de estudiantes a la nivelación (ver anexo 6)

JEFATURA DEL CENTRO DE IDIOMAS

Matriz de levantamiento del proceso Planificación y desarrollo curricular de los cursos del Centro de Idiomas (ver anexo 6)

Matriz de levantamiento del proceso Matriculación de estudiantes del Centro de Idiomas (ver anexo 6)

Matriz de levantamiento del proceso Exoneración de nivel de inglés (ver anexo 10)

JEFATURA DEL CENTRO DE APRENDIZAJE DE APLICACIONES INFORMÁTICAS

Matriz de levantamiento del proceso Planificación y Desarrollo Curricular de los Cursos del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas (ver anexo 6)

Matriz de levantamiento del Matriculación del proceso estudiantes del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas (ver anexo 6)

Matriz de levantamiento del proceso Exoneración de módulo del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas (ver anexo 6)

Matrices de levantamiento de los procesos de la Jefatura de Nivelación.

- Proceso Admisión de aspirantes a nivelación

Tabla 4. 1. Matriz procedimental de admisión de aspirantes a nivelación

Proceso	Se encuentra en el Manual actual			Reglamento/ Instructivo que lo ampara	Subproceso	Secuencia de actividades que debe seguir el proceso	Tiempo de la actividad	Documento resultante de la actividad	Responsable
	Flujograma	Ficha	Plantilla						
ADMISIÓN DE ASPIRANTES A LA NIVELACIÓN	NO	NO	NO	Reglamento de Acceso para proceso de Admisión y Nivelación de la ESPAM MFL	NO	1. Senescyt presenta la convocatoria para el acceso a la Educación Superior.	1 día	Convocatoria	Senescyt
						2. Aspirante realizan el registro nacional.	Tiempo establecido por la SENESCYT	S/D	Aspirantes
						3. Aspirante se registran y postulan para la ESPAM MFL.	1 día	S/D	Aspirantes
						4. Senescyt envía la cantidad de aspirantes registrados en la convocatoria a través de la plataforma de registro único.	5 días	Reporte de aspirantes registrados	Senescyt
						5. Senescyt solicita a la IES el levantamiento de estado académico de los aspirantes en la ESPAM MFL y la Jefatura de Admisión y Nivelación remite la información en los tiempos establecidos.	5 días	Informe de estado académico	Senescyt y Jefatura de Admisión y Nivelación
						6. Aspirantes apelan al informe del estado académico remitido por la ESPAM MFL y la Jefatura de Admisión y Nivelación rectifica si la apelación es válida en los tiempos establecidos por la SENESCYT.	8 días	Informe de estado académico	Aspirante, Jefatura de Admisión y Nivelación y Senescyt
						7. Jefatura de Admisión y Nivelación realiza el proceso Capacitate, proporcionando simuladores y tutorías a los aspirantes.	5 días	Simuladores y tutorías	Jefatura de Admisión y Nivelación y Aspirantes

					8. Docentes de la Jefatura de Admisión y Nivelación aplica la evaluación de conocimiento a los aspirantes.	5 días	Evaluación	Jefatura de Admisión y Nivelación y Aspirantes
					9. Jefatura de Admisión y Nivelación realiza la reprogramación de la evaluación de conocimiento de los aspirantes postulados.	5 días	Reprogramación de la evaluación	Jefatura de Admisión y Nivelación
					10. Jefatura de Admisión y Nivelación publica las notas de la evaluación de conocimiento de los aspirantes postulados.	5 días	Notas de la evaluación	Jefatura de Admisión y Nivelación
					11. Senescyt envía y solicita llenar matriz de monitoreo.	Tiempo establecido por la SENESCYT	Matriz de monitoreo	Senescyt
					12. Jefatura de Admisión y Nivelación remite matriz de monitoreo en el tiempo establecido.	Tiempo establecido por la SENESCYT	Matriz de monitoreo	Jefatura de Admisión y Nivelación
					13. Senescyt solicita Informe Técnico de políticas de cuotas.	Tiempo establecido por la SENESCYT	Informe Técnico de Políticas de Cuotas	Senescyt
					14. Jefatura de Admisión y Nivelación remite Informe Técnico de políticas de cuotas en los tiempos establecidos por la SENECYT.	Tiempo establecido por la SENESCYT	Informe Técnico de Políticas de Cuotas	Jefatura de Admisión y Nivelación
					15. Jefatura de Admisión y Nivelación comunica al postulante las notas finales.	1 día	Correo con notas	Jefatura de Admisión y Nivelación
					16. Aspirante acepta el cupo a nivelación en la carrera escogida.	1 día	Cupo aceptado	Aspirantes

4.2.2. Análisis comparativo de la información levantada.

Una vez realizado el levantamiento de los procesos en las Jefaturas, como siguiente punto se elaboraron las fichas de caracterización de proceso según el formato de la Norma ISO 21001:2018, obteniendo los siguientes resultados:

JEFATURA DE NIVELACIÓN

Como evidencia se ha colocado un ejemplo de ficha de caracterización de un proceso de la Jefatura de Nivelación: Admisión de aspirantes a nivelación. (Tabla 4.2)

Ficha de caracterización del proceso planificación y Desarrollo Curricular de la nivelación de aspirantes (ver anexo 7)

Ficha de caracterización del proceso Matriculación de estudiantes a la nivelación (ver anexo 7)

JEFATURA DEL CENTRO DE IDIOMAS

Ficha de caracterización del proceso Planificación y desarrollo curricular de los cursos del Centro de Idiomas (ver anexo 7)

Ficha de caracterización del proceso Matriculación de estudiantes del Centro de Idiomas (ver anexo 7)

Ficha de caracterización del proceso Exoneración de nivel de inglés (ver anexo 7)

JEFATURA DEL CENTRO DE APRENDIZAJE DE APLICACIONES INFORMÁTICAS

Ficha de caracterización del proceso Planificación y Desarrollo Curricular de los Cursos del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas (ver anexo 7)

Ficha de caracterización del proceso Matriculación del proceso estudiantes del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas (ver anexo 7)

Ficha de caracterización del proceso Exoneración de módulo del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas (ver anexo 7)

Fichas de caracterización de la Jefatura de Nivelación

- Proceso admisión de aspirantes a la nivelación

Tabla 4. 2. Ficha caracterización del proceso admisión de aspirantes a la nivelación

	DOCUMENTO	Código: P.M.JAN.01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ADMISIÓN DE ASPIRANTES A LA NIVELACIÓN	Versión: 01
		Página: 51 de 3
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		
PROCESO: Admisión de aspirantes a la nivelación		TIPO DE PROCESO: Misional
LÍDER DEL PROCESO Jefe de Admisión y Nivelación		
OBJETIVO DEL PROCESO Guiar el proceso de admisión de estudiantes a Nivelación de la ESPAM MFL.		
ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?	PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?	
INFORMACIÓN	PROVEEDOR DE LA INFORMACIÓN	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Convocatoria para acceso a la Educación Superior 2. Información para el registro 3. Estado Académico de aspirantes 4. Cupos en función de oferta y demanda 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Senescyt 2. Jefatura de Admisión y Nivelación 3. Jefatura de Admisión y Nivelación 4. Aspirante 	
SALIDAS ¿Cuáles son los outputs del proceso?	CLIENTES/RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?	
INFORMACIÓN	CLIENTES INTERNOS O EXTERNOS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprobante de postulación 2. Reporte de consolidado de estado de aspirante 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Senescyt 2. Jefatura de Admisión y Nivelación 	
CONTROLES ¿Cuáles son las actividades orientadas a la verificación del cumplimiento de los requisitos del proceso?		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Que el reporte de consolidado de estado de aspirante este correcto. 		
OPERACIÓN ¿Cómo se opera y controla el proceso?		
ACTIVIDADES ¿Cuáles son las actividades/ tareas y secuencia dentro del proceso?		

<ol style="list-style-type: none"> 1. Senescyt presenta la convocatoria para el acceso a la Educación Superior. 2. Aspirante realizan el registro nacional y postulan para la ESPAM MFL. 3. Senescyt envía la cantidad de aspirantes registrados en la convocatoria a través de la plataforma de registro único. 4. Senescyt solicita a la IES el levantamiento de estado académico de los aspirantes en la ESPAM MFL y la Jefatura de Admisión y Nivelación remite la información en los tiempos establecidos. 5. Jefatura de Admisión y Nivelación realiza el proceso Capacítate, proporcionando simuladores y tutorías a los aspirantes. 6. Docentes de la Jefatura de Admisión y Nivelación aplica la evaluación de conocimiento a los aspirantes. 7. Jefatura de Admisión y Nivelación publica las notas de la evaluación de conocimiento de los aspirantes postulados. 8. Senescyt envía y solicita llenar matriz de monitoreo y la Jefatura de Admisión y Nivelación remite información solicitada en el tiempo establecido. 9. Senescyt solicita Informe técnico de políticas de cuotas y la Jefatura de Admisión y Nivelación remite información solicitada en los tiempos establecidos. 10. Jefatura de Admisión y Nivelación comunica al postulante las notas finales y el aspirante acepta el cupo a nivelación en la carrera escogida. 	
INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
DOCUMENTOS INTERNOS (Procedimientos, instructivos, políticas, normas internas, etc.).	
1. Reglamento de Acceso para proceso de Admisión y Nivelación de la ESPAM MFL.	
DOCUMENTOS EXTERNOS (Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.).	
1. Reglamento del Sistema de Admisión y Nivelación	
REGISTROS ¿Qué registros dan evidencia de funcionamiento y eficacia del proceso?	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Convocatoria de acceso a la educación superior 2. Reporte de consolidado de estado de aspirante 	
APOYO ¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?	
INSTALACIONES (Infraestructura física donde se ejecutan los procesos, que por defectos debe incluir servicios básicos)	SISTEMAS INFORMÁTICOS (Sistema funcional integrado que permite obtener, compartir y gestionar información)
1. Oficina Administrativa	<ol style="list-style-type: none"> 2. Google Drive 3. Correos institucionales
EQUIPOS (Equipamiento utilizado en la ejecución del proceso. Ejm: computadoras, laptops, impresoras, escáner, etc.).	AMBIENTE DE TRABAJO ¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura, humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipos de Computación 2. Impresora (compartida) 3. Proyector 4. Anexos telefónicos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se debe contar con un ambiente de trabajo adecuado con los equipos necesarios. 2. Limpio, ordenado, iluminado y ventilado
RECURSOS HUMANOS (indicar puesto del personal y número de personas por puesto)	

Nombre del puesto		Número
Senescyt		1
Jefe de Admisión y Nivelación		1
Aspirante		1

INDICADORES DE DESEMPEÑO			
¿Existen indicadores de desempeño para monitorear y controlar el proceso?			
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META
Completamiento de cupos	$(\text{N}^\circ \text{ de Cupos asignados} / \text{N}^\circ \text{ de postulantes presentados}) \times 100$	Semestral	$\geq 85\%$

4.2.3 Formulación de indicadores de resultados de los procesos estudiados

El sistema de indicadores de los procesos institucionales proporciona información oportuna para la toma de decisiones. Permite visualizar de manera integrada los resultados obtenidos en los procesos gobernantes, misionales y de apoyo (Manual de Procesos Institucionales de la ESPAM MFL, 2023). Se formularon los indicadores de los procesos levantados mediante la matriz de indicadores en formato ISO 21001:2018, obteniéndose los siguientes resultados:

JEFATURA DE NIVELACIÓN

Como evidencia se ha colocado un ejemplo de matriz de indicadores de un proceso de la Jefatura de Nivelación: Admisión de aspirantes a nivelación. (Tabla 4.3)

Matriz de indicadores del proceso planificación y Desarrollo Curricular de la nivelación de aspirantes (ver anexo 8)

Matriz de indicadores del proceso Matriculación de estudiantes a la nivelación (ver anexo 8)

JEFATURA DEL CENTRO DE IDIOMAS

Matriz de indicadores del proceso Planificación y desarrollo curricular de los cursos del Centro de Idiomas (ver anexo 8)

Matriz de indicadores del proceso Matriculación de estudiantes del Centro de Idiomas (ver anexo 8)

Matriz de indicadores del proceso Exoneración de nivel de inglés (ver anexo 8)

JEFATURA DEL CENTRO DE APRENDIZAJE DE APLICACIONES INFORMÁTICAS

Matriz de indicadores del proceso Planificación y Desarrollo Curricular de los Cursos del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas (ver anexo 8)

Matriz de indicadores del proceso Matriculación del proceso estudiantes del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas (ver anexo 8)

Matriz de indicadores del proceso Exoneración de módulo del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas (ver anexo 8)

Tabla 4. 3. Matriz de Indicadores proceso de Admisión de aspirantes a la Nivelación

	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS - SGOE		Código
	REGISTRO		Versión
	REPORTE DE DESEMPEÑO DEL INDICADOR		Fecha
1. Nombre del Proceso:	Admisión de aspirantes a la Nivelación	2. Código del Proceso:	PM.JAN.01
3. Objetivo	Guiar el proceso de admisión de estudiantes a Nivelación de la ESPAM MFL.		
4. Objetivo Estratégico Institucional (OEI) del PEDI	Establecer un sistema de gestión académica en nivelación, grado y posgrado mediante el fortalecimiento, la coordinación y la mejora de los procesos académicos.		
5. Estrategias del OEI	Establecer procesos académicos y de participación estudiantil, acorde al modelo educativo y las normativas vigentes del sistema de educación superior.		
6. Nombre del Indicador:	Completamiento de cupos	7. Responsable:	Jefe de Admisión y Nivelación
8. Finalidad del Indicador	Medir el porcentaje de aspirantes a la admisión	9. Limitaciones del Indicador:	Ninguna
10. Fórmula:	$(N^{\circ} \text{ de aspirantes a la nivelación} / N^{\circ} \text{ de cupos asignados}) \times 100$	11. Frecuencia:	Anual
12. Orientación del Indicador:	Ascendente	13. Oportunidad de medida	10 días hábiles terminado el año
14. Fuente de datos:	Reporte de consolidado de estado de aspirante	15. Línea Base	85%

4.2.4. Análisis de riesgos y oportunidades de los procesos estudiados

La determinación de los riesgos y oportunidades en la ejecución de los procesos, se realizó con el fin de:

- a) asegurar que el SGOE pueda lograr los resultados previstos;
- b) aumentar los efectos deseables;
- c) prevenir, mitigar o reducir los efectos no deseados;
- d) lograr la mejora continua.

Se realizaron varias sesiones de trabajo participativo con los responsables de los procesos estudiados para la elaboración de las matrices AMFE. A continuación, se muestran los resultados.

JEFATURA DE NIVELACIÓN

Como evidencia se ha colocado un ejemplo de matriz AMFE de un proceso de la Jefatura de Nivelación: Admisión de aspirantes a nivelación. (Tabla 4.4)

Matriz AMFE del proceso planificación y Desarrollo Curricular de la nivelación de aspirantes (ver anexo 9)

Matriz AMFE del proceso Matriculación de estudiantes a la nivelación (ver anexo 9)

JEFATURA DEL CENTRO DE IDIOMAS

Matriz AMFE del proceso Planificación y desarrollo curricular de los cursos del Centro de Idiomas (ver anexo 9)

Matriz AMFE del proceso Matriculación de estudiantes del Centro de Idiomas (ver anexo 9)

Matriz AMFE del proceso Exoneración de nivel de inglés (ver anexo 9)

JEFATURA DEL CENTRO DE APRENDIZAJE DE APLICACIONES INFORMÁTICAS

Matriz AMFE del proceso Planificación y Desarrollo Curricular de los Cursos del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas (ver anexo 9)

Matriz AMFE del proceso Matriculación del proceso estudiantes del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas (ver anexo 9)

Matriz AMFE del proceso Exoneración de módulo del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas (ver anexo 9)

Tabla 4. 4. Matriz AMFE proceso de admisión de aspirantes de la nivelación

	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS - SGOE										Código	
	REGISTRO										Versión	01
	MATRIZ AMFE - PROCESO										Fecha	dd/mm/2024

RESPONSABLE:	Jefe de Admisión y Nivelación	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:		REVISIÓN:	
PROCESO:	ADMISIÓN DE ASPIRANTES A LA NIVELACIÓN				

N°	ACTIVIDAD	MODO DE FALLO (RIESGO)	POSIBLE EFECTO DEL FALLO	POSIBLE CAUSA DEL FALLO	CONTROLES ACTUALES	VALORACIÓN			NR G*O*D	ACCIONES A TOMAR	RESPONSABLE	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	REVALORACIÓN			NR G*O*D
						G	O	D					G	O	D	
1	Senescyt presenta la convocatoria para el acceso a la Educación Superior.	No presenta convocatoria para el acceso a la Educación Superior	No se cuenta con la convocatoria para el acceso a la Educación Superior	Incumplimiento de funciones por parte de la Senescyt Excesiva carga de trabajo en relación a la disponibilidad de tiempo	Sin control actual	5	3	2	30	Elaboración de la convocatoria para el acceso a la educación superior	Jefatura del Centro de Idiomas Senescyt	dic-24				
2	Aspirante realiza el registro nacional.	No realiza el registro nacional	Problemas en el servidor del Sistema Nacional	Ingreso fuera de tiempo para realizar el registro nacional	Sin control actual	5	3	2	30	Realizar el registro nacional correctamente	Estudiantes	dic-24				
3	Senescyt envía la cantidad de aspirantes registrados en la convocatoria a través de la plataforma de registro único.	No envía la nómina de aspirantes registrados	Incumplimiento de funciones por parte de la Senescyt Excesiva carga de trabajo en relación a la disponibilidad de tiempo	No se cuenta con suficiente personal	Sin control actual	5	3	2	30	Realizar la verificación de requisitos para proceder a la matriculación del postulante	Jefatura del Centro de Idiomas Senescyt	dic-24				
4	Realiza el proceso Capacitate, proporcionando simuladores y tutorías a los aspirantes.	No realiza el proceso Capacitate para los aspirantes	No se cuenta con una óptima capacitación para la realización de la evaluación de conocimiento.	Desconocimiento sobre preguntas a tomar en la evaluación de conocimiento	Sin control actual	5	3	2	30	Preparar y desarrollar del proceso capacitate en los tiempos establecidos	Jefatura del Centro de Idiomas Senescyt	dic-24				
5	Aplica la evaluación de conocimiento a los aspirantes.	No se aplica la evaluación de conocimiento a los aspirantes	Incumplimiento de funciones por parte de la Senescyt Excesiva carga de trabajo en relación a la disponibilidad de tiempo	No se cuenta con planta Docente disponible para la toma de la evaluación de conocimiento	Sin control actual	5	3	2	30	Que los aspirantes realicen la evaluación para obtener el máximo de sus calificaciones	Jefatura del Centro de Idiomas Senescyt	dic-24				
6	Publica notas de la evaluación de conocimiento de los aspirantes postulados.	No se publica notas de la evaluación de conocimiento de los aspirantes postulados.	Excesiva carga de trabajo en relación a la disponibilidad de tiempo	Incumplimiento de funciones por parte de la Jefatura de Admisión y Nivelación	Sin control actual	5	3	2	30	Publicar notas de estudiantes de manera correcta y en los tiempos establecidos	Jefatura del Centro de Idiomas Senescyt	dic-24				

7	Senescyt envía y solicita llenar matriz de monitoreo.	No envía matriz de monitoreo	Afectación en el desarrollo del proceso	Incumplimiento de funciones por parte de la Senescyt Excesiva carga de trabajo en relación a la disponibilidad de tiempo	Sin control actual	5	3	2	30	Que la matriz tenga lo necesario para recabar información de los postulantes	Jefatura del Centro de Idiomas Senescyt	dic-24				
8	Remite matriz de monitoreo en el tiempo establecido.	No remite matriz de monitoreo	Incumplimiento de funciones por parte de la Jefatura de Admisión y Nivelación	Excesiva carga de trabajo en relación a la disponibilidad de tiempo Afectación en el desarrollo del proceso	Sin control actual	5	3	2	30	Enviar matriz de monitoreo llena en el tiempo establecido	Jefatura del Centro de Idiomas Senescyt	dic-24				
9	Solicita Informe Técnico de políticas de cuotas.	No solicita informe técnico de políticas de cuotas	Afectación en el desarrollo del proceso	Incumplimiento de funciones por parte de la Senescyt Excesiva carga de trabajo en relación a la disponibilidad de tiempo	Sin control actual	5	3	2	30	Especificar la información que se requiera en el informe técnico	Jefatura del Centro de Idiomas Senescyt	dic-24				
10	Remite Informe Técnico de políticas de cuotas en los tiempos establecidos por la SENECYT.	No remite informe técnico de políticas de cuotas	Incumplimiento de funciones por parte de la Jefatura de Admisión y Nivelación	Excesiva carga de trabajo en relación a la disponibilidad de tiempo Afectación en el desarrollo del proceso	Sin control actual	5	3	2	30	Reaizar el informe técnico de políticas de cuotas correctamente	Jefatura del Centro de Idiomas Senescyt	dic-24				
11	Comunica al postulante las notas finales.	No comunica al postulante las notas finales	Incumplimiento de funciones por parte de la Jefatura de Admisión y Nivelación	Excesiva carga de trabajo en relación a la disponibilidad de tiempo	Sin control actual	5	3	2	30	Enviar a los aspirantes las notas finales y corectas	Jefatura del Centro de Idiomas	dic-24				
12	Acepta el cupo a nivelación en la carrera escogida.	No acepta el cupo a nivelación en la carrera escogida	Pierde cupo para la nivelación	Afectación en el desarrollo del proceso	Sin control actual	5	3	2	30	Dar seguimiento a los cupos asignados	Jefatura del Centro de Idiomas Aspirantes	dic-24				

4.3. FASE III. APLICACIÓN DEL MODELADO DE LOS PROCESOS ESTUDIADOS PARA SU DIAGRAMACIÓN MEDIANTE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS QUE VIABILIZAN SU INTERPRETACIÓN.

4.3.1. Modelación de los procesos

Para la modelación de los procesos se aplicó la herramienta Bizagie modele, elaborándose los flujogramas correspondientes.

JEFATURA DE NIVELACIÓN

Como evidencia se ha colocado un ejemplo de diagrama de flujo de un proceso de la Jefatura de Nivelación: Admisión de aspirantes a nivelación. (Figura 4.1)

Diagrama de flujo del proceso planificación y Desarrollo Curricular de la nivelación de aspirantes (ver anexo 10)

Diagrama de flujo del proceso Matriculación de estudiantes a la nivelación (ver anexo 10)

JEFATURA DEL CENTRO DE IDIOMAS

Diagrama de flujo del proceso Planificación y desarrollo curricular de los cursos del Centro de Idiomas (ver anexo 10)

Diagrama de flujo del proceso Matriculación de estudiantes del Centro de Idiomas (ver anexo 10)

Diagrama de flujo del proceso Exoneración de nivel de inglés (ver anexo 10)

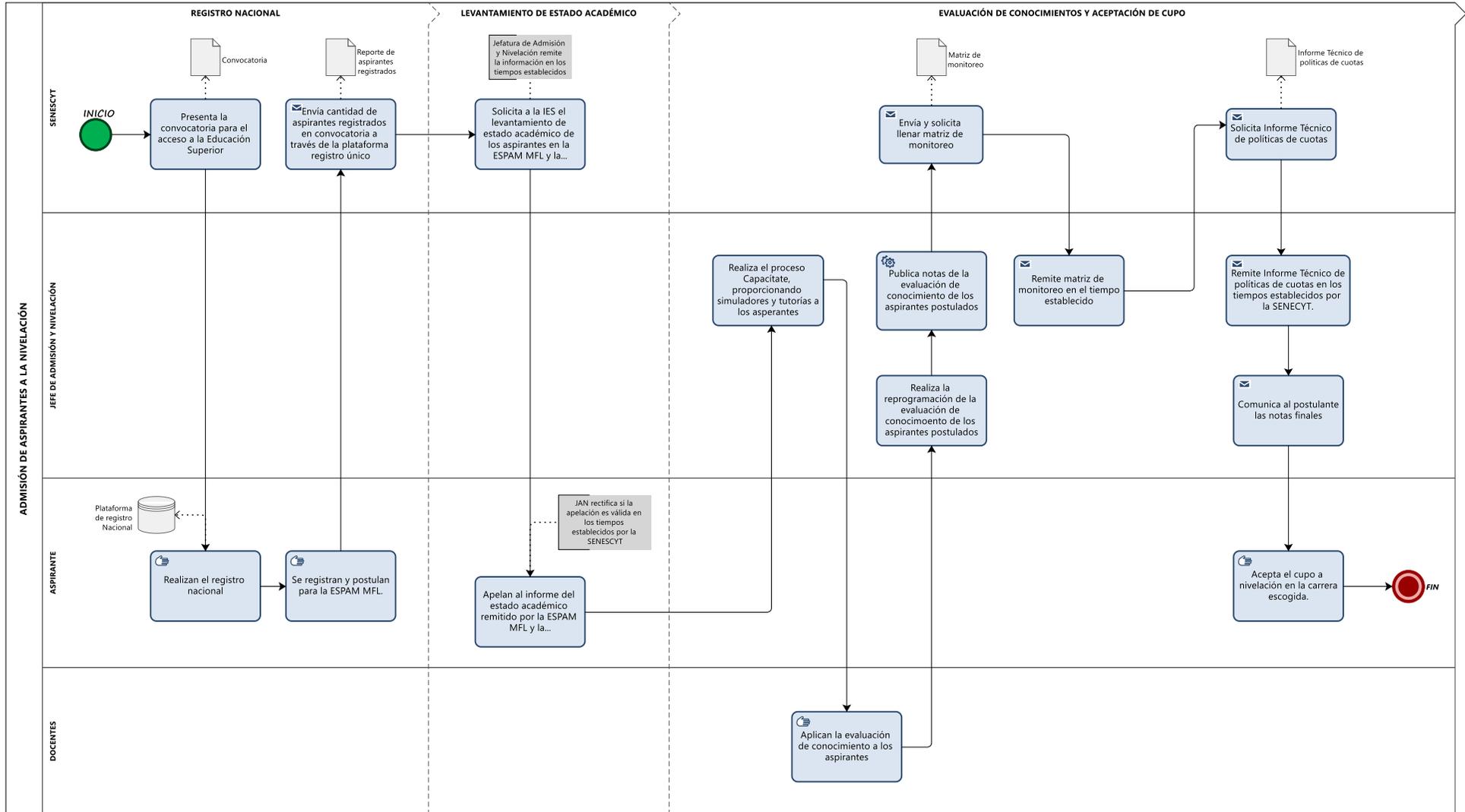
JEFATURA DEL CENTRO DE APRENDIZAJE DE APLICACIONES INFORMÁTICAS

Diagrama de flujo del proceso Planificación y Desarrollo Curricular de los Cursos del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas (ver anexo 10)

Diagrama de flujo del proceso Matriculación del proceso estudiantes del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas (ver anexo 10)

Diagrama de flujo del proceso Exoneración de módulo del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas (ver anexo 10)

Figura 4.1. Flujograma proceso admisión de aspirantes a la nivelación



4.3.2. Incorporación de los procesos levantados al Manual de Procesos Institucionales de la ESPAM MFL

Finalmente, se realizó la respectiva entrega de los resultados obtenidos en la presente investigación, mediante correo electrónico a la Jefatura de Aseguramiento de la Calidad, para su respectiva revisión, análisis e incorporación al Manual de procesos institucionales de la ESPAM MFL (ver anexo 11)

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- El levantamiento de la información inicial, apoyado en la entrevista realizada y la revisión de normativas, permitió identificar un total de 9 procesos que se desarrollan en las jefaturas de Nivelación, CAAI e Idiomas de la ESPAM MFL constatándose que no se encontraban debidamente documentados, lo que limitaba su integración al SGOE institucional.
- Como resultado del levantamiento de la información de los procesos identificados se elaboraron las fichas de caracterización de los procesos, las matrices de los indicadores, así como las matrices AMFE donde se relacionan los posibles riesgos de las diferentes actividades que se desarrollan en cada proceso, todo bajo el enfoque de la ISO 21001:2018, documentación que no existía al momento de iniciar la investigación.
- El modelado de los procesos se realizó mediante la herramienta Bizagi Modeler, lo que facilitó visualizar de manera gráfica los tiempos de cada actividad, la información necesaria o generada y responsable de cada actividad, lo que permite una mejor comprensión del flujo del proceso, a su vez poder eliminar la duplicidad de las mismas, optimizando tiempos y obteniendo mejora en los procesos.

RECOMENDACIONES

- Continuar trabajando conjuntamente con las dependencias académicas y administrativas para la actualización de procesos, bajo el enfoque de la norma ISO 21001:2018, lo cual permitirá la debida integración al Sistema de Gestión para Organización Educativa Institucional y la posterior certificación internacional.
- Aplicar la información levantada en las fichas y matrices bajo el enfoque ISO 21001:2018, considerando que los resultados obtenidos fueron trabajados con directrices encaminadas a la futura certificación internacional de los procesos de docencia, y su incorporación en el Manual de procesos

institucionales de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

- Hacer uso de los diagramas elaborados como una herramienta de trabajo para la toma de decisiones de los procesos de las jefaturas estudiadas, ya que, facilitan una mejor comprensión e interpretación del tiempo, actividades, documentación resultante y las dependencias involucradas en las actividades de todos los procesos.

BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón, G., Alarcón, P., Guadalupe, S. (2019). La elaboración del mapa de procesos para una universidad ecuatoriana. *Revista Espacios*, 40(19). <https://www.revistaespacios.com/a19v40n19/a19v40n19p04.pdf.html>
- Alarcón, G., Alarcón, P., Guamán, C., y Rivera, D. (2020). El Sistema de Gestión de Indicadores de Procesos SGIP. *Revista Espacios*, 41(7) 4-10. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n07/a20v41n07p04.pdf>
- Alarcón, G., y Alarcón, P. (2022). La nueva concepción: fundamentos, conceptos y principios de la gestión por procesos. Alpha Editores. https://www.researchgate.net/publication/363885320_La_nueva_concepcion_fundamentos_conceptos_y_principios_de_la_gestion_por_procesos
- Alcívar, D., y Montalvo, S. (2021). *Nivel de madurez, propuesta de mejora, estandarización de procesos y cuadro de mando integral, para la Gestión Documental en la Universidad de las Fuerzas Armadas - Espe Matriz y Sedes*. [Tesis de Pregrado, Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/26481>
- Apuela, D., Saavedra, R., Manrique, J., y Taricuarima, F. (2022). Nivel de gestión por procesos en una unidad de gestión educativa local, Perú 2022. *Ciencia Latina*, 6(4), 3815–3832. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2889
- Arjona, M., López, A., y Maldonado E. (2022). Los sistemas de gestión de la calidad y la calidad educativa en instituciones públicas de Educación Superior de México. *Retos: Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 12(24), 268-283. <https://doi.org/10.17163/ret.n24.2022.05>
- Arteaga, P. (2019). *Gestión por procesos en la competitividad del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta” de la Red Asistencial La Libertad, EsSalud -2017*. [Tesis Doctoral, Universidad César Vallejo]. [fromhttps://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30948/artea_cp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30948/artea_cp.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ayala, J. y Calderón, C. (2019). *Plan Estratégico 2019-2023 para la Empresa productora de Pitahaya Amarilla Orgánica PROECOMANA S.A. de la Ciudad de Calceta*. [Tesis de Posgrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. Calceta, Ecuador. Repositorio institucional. <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1088/1/TTMADM-E8.pdf>
- Balcerro, A., Gabalán, J., y Vásquez, F. (2022). Sistema de Aseguramiento de la calidad de la educación Superior: falencias y propuesta de mejoramiento. *Praxis & Saber*, 13(34), e14084. <https://doi.org/10.19053/22160159.v13.n34.2022.14084>

- Barrios, K., Contreras, J., y Olivero, E. (2019). La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. *Información Tecnológica*, 30(2), 103–114. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642019000200103>
- Barrios, N., Rodríguez, N., y Tristán, B. (2023). El aseguramiento de la calidad y el factor humano en las instituciones de educación superior de América Latina. *Revista Cubana De Educación Superior*, 38(2). <https://revistas.uh.cu/rces/article/view/2389>
- Becerra, F., Andrade, A., y Díaz, L. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. *Actualidades Investigativas En Educación*, 19(1), 32. <https://doi.org/10.15517/aie.v19i1.35235>
- Beginini, L., Lecaro, A., y Shauri, J. (2022). Ventajas de la automatización de la gestión por procesos. *Polo del conocimiento*, 7(7), 984-996. DOI: 10.23857/pc.v7i7
- Benavidez, E., Farfán, E., Colina, E., Siguenza, L., y Arcenales, R. (2019). Levantamiento de procesos como base para la aplicación de sistemas de costeo basado en actividades en empresas de ensamblaje. *Revista Economía Y Política*, 15(30), 40–71. <https://doi.org/10.25097/rep.n30.2019.03>
- Bitkowska, A. (2018). Business Process Management Centre of Excellence as a Source of Knowledge. *Business, management and education*, 16(0), 121-132. <https://doi.org/10.3846/bme.2018.2190>
- Bustamante, I. (2022). Nueva metodología orientada a la mejora de procesos. Ciencia Latina *Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3030-3056. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2810
- Cabeza, P., Monroy, F., y Solórzano, P. (2022). Diseño de un Sistema de Gestión por Proceso. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 5(S1), 167-175. <https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/571/581>
- Campaña, M. (2022). Gestión por procesos como una herramienta para el desarrollo de la investigación científica en institutos superiores tecnológicos, auditoría y economía del conocimiento. *Revista Imaginario Social*, 5(1). 68-82. <https://www.revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/70>
- Campaña, M., Flores, J., Melendres, E. y Acosta, R. (2020). Modelo de gestión por procesos en la educación superior. *Revista científica: dominio de las ciencias*, 6(5), 24-42. [file:///C:/Users/Home/Downloads/Dialnet-ModeloDeGestionPor ProcesosEnLaEducacionSuperior-8385986.pdf](file:///C:/Users/Home/Downloads/Dialnet-ModeloDeGestionPor%20ProcesosEnLaEducacionSuperior-8385986.pdf)
- Campaña, M., Melendres, E., Flores, J., y Acosta, R. (2020). Modelo de gestión por procesos en la educación superior. *Domino De Las Ciencias*, 6(5), 24–42. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i5.1577>

- Campaña, M., Melendres, E., Flores, J., y Acosta, R. (2021). Gestión del talento humano y el teletrabajo su impacto en la microeconomía durante la pandemia, una visión para auditorías. *Dominio De Las Ciencias*, 7(1), 793–809. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i1.1741>
- Campos, L. (2020). Análisis situacional del aseguramiento de la calidad en un contexto de cambio de las universidades. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 198-206. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-198.pdf>
- Carranza, D., Sparrow, M., Villavicencio, M., y Ponte, D. (2022). Gestión por procesos y los indicadores de desempeño en la entidad pública distrital de Bambas, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 4291-4308. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3395
- Castanedo, A. (2023). Modelo conceptual descriptivo para ejecutar una eficaz gestión por procesos, con garantía de calidad, en la Universidad del siglo XXI. *Revista Cubana De Educación Superior*, 38(2). e11. Recuperado a partir de <https://revistas.uh.cu/rces/article/view/2407>
- Cerruto, M. (2022). La norma ISO 21001:2018 en el sistema de gestión de calidad de las instituciones educativas particulares. *Retos de la Ciencia*. 6(13). 1-15. <https://doi.org/10.53877/rc.6.13.20220701.01>
- Chalupa, S., Petricek, M., y Ulrych, Z. (2021). The Use of Business Process Management in Hotel Direct Sales Improvement. *TEM Journal*, 10(1), 215–221. <https://doi.org/10.18421/TEM101-27>
- Chiquito, J., y Loor, K. (2022). Análisis de los sistemas de gestión de calidad: una mirada a las universidades. *Revista San Gregorio*, (50), 72–85. <https://doi.org/10.36097/rsan.v0i50.2155>
- Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior [CASES]. (2018). Política de evaluación institucional de universidades y escuelas politécnicas en el marco del sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior. https://www.caces.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/12/1.-CACES_POLITICAS_EVALUACION_INSTITUCIONAL_2018-1.pdf
- Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior [CASES]. (2018). Objeto Institucional. <https://www.caces.gob.ec/quienes-somos/>
- Constitución de la Republica de Ecuador. Art. 26, 29, 353. 20 de octubre de 2008 (Ecuador).
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Registro Oficial 449 del 20 de octubre de 2008. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Cordero, D., Sañay, I. (2020). Marco de Trabajo para Gestión de Procesos de Negocio (BPM). Caso de una Empresa de Servicios. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 7(1) pág. 43-53. DOI: 10.26423/rctu.v7i1.509

- Cruz, M., y Paredes, M. (2019). *El proceso de investigación*. <https://freddyaliendre.files.wordpress.com/2019/02/3-el-proceso-de-investigacic393n.pdf>
- Diéguez, E., Parra, C., Sabando, L., y Negrin, E. (2021). Mejora y rediseño de procesos, un acercamiento al desempeño académico en la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, Ecuador. Uniandes Episteme. *Revista De Ciencia, Tecnología E Innovación*, 8(2), 196–210. <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/2091>
- Domingo, G., y Larrondo, V. (2020). El sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior chilena: la degradación organizacional de la institución educativa. *Atenea*, 25(522), 171-188. <https://doi.org/10.29393/at522-102sagm20102>
- Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., y Reijers, H. A. (2018). *Fundamentals of Business Process Management*. Springer Berlin Heidelberg. <https://doi.org/10.1007/978-3-642-33143-5>
- educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-
- Enderica, S., Jiménez, L., Torres, W., Gaibor, S., & Tomalá, D. (2022). *Design of the automated system for the acquisition, recording and analysis of data in the development of indicators of consumption and production energy*. In *Lecture notes in mechanical engineering*. https://doi.org/10.1007/978-981-16-9523-0_24
- Enríquez, F., Troyano, J. A., y Romero-Moreno, L. M. (2019). Using a business process management system to model dynamic teaching methods. *Journal of Strategic Information Systems*, 28(3), 275–291. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2018.07.002>
- Ershadi, M., Jefferies, M., Davis, P., y Mojtahedi, M. (2020). Towards successful establishment of a project portfolio management system: business process management approach. *The Journal of Modern Project Management*, 8(1). <https://doi.org/10.19255/jmpm02302>
- Escandón, R., Álvarez, J., Zurita, C., y Andrade, J. (2019). La gestión de operaciones como herramienta generadora de ventajas competitivas en la industria alimentaria vegetariana. *Visionario Digital*, 3(2.2), 28-49. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2.597>
- Espín, M., y Zambrano, P. (2018). La aplicación del conocimiento como propulsor de su valor. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 5(3). <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/procesos/about/indexing>
- Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espí-ritu Emprendedor TES*, 4(3), 65–76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>

- Garzón, A. (2018). Modelo para el Seguimiento y Acompañamiento a Graduados (SAG), una visión holística de la gestión de la calidad de la educación superior. *Educación*, 27(52), 201-218. <https://doi.org/10.18800/educacion.201801.011>
- Gómez, O., Geremich, A., y De Franco, M. (2021). Elementos del proceso de enseñanza – aprendizaje y su interacción en el ámbito educativo. *Revista Qualitas*, 23(23), 1–11. <https://doi.org/10.55867/qual23.01>
- González, J. (2019). *Diagrama de flujo y su relación con la vida cotidiana*. [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Machala]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/14847>
- Gorozabel, J., Alcívar, T., Moreira, L., y Zambrano, M. (2020). Los modelos de gestión educativa y su aporte en la educación ecuatoriana. *Episteme Koinonia*, 3(5), 238–252. <https://doi.org/10.35381/e.k.v3i5.774>
- Granda, R., y Bermeo, C. (2022). Transformación digital: propuesta metodológica para la automatización de procesos desde el enfoque del BPM. *Revista Científica UISRAEL*, 9(3), 47–72. <https://doi.org/10.35290/r cui.v9n3.2022.621>
- Guananga, G., Leon, J., Falconí, A., Salazar, Á., y Sanipatin, E. (2019). La gestión por procesos un sistema de control eficiente en las empresas. *Ciencia Digital*, 3(2.6), 495-514. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.6.600>
- Guapisaca, P. (2022). *Modelo de identificación, levantamiento y gestión por procesos del departamento de vinculación de la Universidad del Azuay*. [Tesis de Maestría, Universidad del Azuay]. Repositorio Institucional. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/12562/1/18089.pdf>
- Guerra, B., Ramos, A., y Roque, G. (2020). Aplicación de la norma ISO 21001:2018 a la calidad de los programas de posgrado académico. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*. 2020;34(1):1-17. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=93603>
- Guevara, G. Verdesoto, A. y Castro, M. (2020). Metodologías de investigación
- Guzmán, D. (2022). Análisis para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la ISO 21001:2018 en el colegio Santa María – Marianistas, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3085-3101. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2814
- Hernández, A., Medina, A., Nogueira, D., Negrín, E. y Marqués, M. (2014). La caracterización y clasificación de sistemas, un paso necesario en la gestión y mejora de procesos. Particularidades en organizaciones hospitalarias. *Dyna*, 81(184), 193-200. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=49630405027>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación*. Interamericana. Editores.

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaedicion.Compres sed.pdf>

Hernández, R., Zapata, N., y Mendoza, C. (2017). La Investigación Científica. <https://www.esup.edu.pe/descargas/valotariocoem/2017/1%20Hernandez-Zapata%20y%20MendozaMetodologia%20Investigacion.pdf>

<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/957/1/Gupos%20focales%20una%20gu%C3%ada%20conceptual%20y%20metodol%C3%b3gica.pdf>

<https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/tia/article/view/8387/pdf>

Hurtado, G., Zúñiga, M., y Durazno, S. (2020). Implementación de indicadores de gestión por procesos para empresas de desarrollo de software. *Revista Publicando*, 7(25), 170-179. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2101>

Hurtado, S., González, E., Cuenca, V., y Cuenca, J. (2023). La calidad educativa: un análisis a los sistemas de gestión. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5844-5855. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4887

International Organization for Standardization. [ISO]. (2018). *ISO 21001:2018; Sistemas de gestión para organizaciones educativas*. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:21001:ed-1:v1:es:sec:B>

Lamas, R., Antúnez, V., y Herrera, K. (2020). Potencialidad de la implementación de la NC-ISO 21001:2019 en las organizaciones educativas cubanas. *Folleto Gerenciales*, (4), 239-253. <https://bit.ly/3vE4HFS>

Ley Orgánica de Educación Superior [LOES]. Art 1, 2, 94, 95, 96. 12 de octubre del 2010. (Ecuador).

Ley Orgánica de Educación Superior, LOES. (2018). Principios del Sistema de Educación Superior. 6 de octubre de 2010. D. O. No. 298.

Lopes, I., Aguiar, D., Fournier, L., y Rivero, G. (2019). Diseño de una metodología para la estandarización de los sistemas de codificación y clasificación de productos en empresas cubanas, 2019. *Cuadernos Latinoamericanos De Administración*, 15(28), 90–103. <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2682>

López, V., y Gómez, J. (2018). Calidad total: Una alternativa de gestión para el desarrollo de la producción científica en la educación superior. *Revista Científica Eco-ciencia*, 5(2), 1–18. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.52.59>

Manual de Procesos Institucionales de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí (2023).

- Marín, D. (2020). El aseguramiento de la calidad en la educación superior. *Acta Odontológica Colombiana*, 10(1), 7-8. <https://doi.org/10.15446/aoc.v10n1.85002>
- Martínez, I., Aguiar, D., Fournier, L., y Rivero, G. (2019). Diseño de una metodología para la estandarización de los sistemas decodificación y clasificación de productos en empresas cubanas, 2019. *Cuadernos Latinoamericanos De Administración*, 15(28). <https://doi.org/10.18270/cua derlam.v15i28.2682>
- Matos, E., y Leitão, J. (2020). In search of intangible connections: intellectual capital, performance and quality of life in higher education institutions. *Higher Education*, 83(2), 243-260. <https://doi.org/10.1007/s10734-020-00653-9>
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., y Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare, Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>.
- Mendoza, M., y Moreira, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación* 6(3), 608-620. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Mendoza, O., Zambrano, O., Garcés, L. y Matellán, E. (2021). Mejora de los Procesos de Asignación y Ejecución Presupuestaria de Proyectos de Investigación (ESPAM MFL). *Eca Sinergia*, 12(2), 114-135. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v12i2.2929
- Mescua, L., Ampuero, E., y Delgado, J. (2020). Modelo de Gestión "Business Process Management" para mejorar los Resultados del Centro de Salud de Morales - San Martín, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 655-683. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.106
- Millares, P. y Monteagudo, J. (2019). Métodos, instrumentos y procedimientos para conocer cómo se evalúan las competencias históricas. *Educ. rev.* 35 (74), 2. <https://www.scielo.br/j/er/a/JdTmDyyzc6xrfJBm6mq7HbF/?lang=e>
- Montes, L., León, A., y Rivera, D. (2022). Procedimiento para el diseño de la gestión de procesos de negocios en una empresa de proyecto del sector de la construcción. *Revista de Arquitectura e Ingeniería*, 16(3), 1-14. https://www.redalyc.org/journal/1939/193972950004/html/#redalyc_193972950004_ref23
- Morales, K. A., y Loncón, C. (2023). Mejora del modelo de gestión por procesos de una institución de educación superior estatal del sur de Chile. *Revista Imaginario Social*, 6(2). <https://doi.org/10.59155/i s.v6i2.107>
- Moreno, A., Hernández, R., y Gonzáles, J. (2022). El Aseguramiento de la Calidad en las Instituciones de Educación Superior Latinoamericanas, 2018-2022. Educación, Arte, Comunicación: *Revista Académica E Investigativa*, 2(11), 65–77. <https://doi.org/10.54753/eac.v2i11.1534>

- Mori, D., Flores., Torres, J. y Pizango. (2022). Nivel de gestión por procesos en una unidad de gestión educativa local, Perú 2022. *Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3815. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2885
- Muñoz, F. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Caso: Empresa CDM S.A.* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6231/1/T2662-MBA-Desarrollo.pdf>
- Núñez, E., Velázquez, R., Peña, Y., y González, M. (2023). Modelación y simulación de un proceso de negocio de la gestión económica financiera en la Universidad de Moa. *COFIN Habana*, 16(1). <https://revistas.uh.cu/cofinhab/article/view/546>
- Organización Internacional de Normalización. (2018). Organizaciones educativas: Sistemas de gestión para organizaciones educativas: Requisitos con orientación para su uso. <https://www.Conalepmex.edu.mx/pdf/reglamentos/NormalISO21001-2018.pdf>
- Pang, Y., Pan, J., Li, X., Zheng, J., Sun, T., y Li, Q. (2022). Exploring Enterprise Operating Indicator Data by Hierarchical Forecasting and Root Cause Analysis. In Proceedings of the 11th International Conference on Pattern Recognition Applications and Methods – ICPRAM. *SciTePress*, 716-721. DOI: 10.5220/0010900500003122
- Pérez, A., y Rodríguez, A. (2020). Tipología de los sistemas de aseguramiento de la calidad de la educación superior. *Identidad Bolivariana*, 4(2), 94-102. <https://doi.org/10.37611/IB4ol294-102>
- Pico, S., y Burgos, G. (2022). Sistema de gestión de calidad bajo Normas ISO 9001-2015 para procesos vinculación del ITSUP. *Revista Científica Sinapsis*, 2(21). <https://doi.org/10.37117/s.v2i21.665>
- Piñuela, J. y Quito, C. (2020). Los desafíos de la gestión por procesos en la era digital. *Estudios de la Gestión: revista internacional de administración*. DOI: 10.32719/255066412020.8.1. <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/articlo/view/2413/3049#info>
- Piñuela, J., y Quito, C. (2020). Los desafíos de la gestión por procesos en la era digital. *Estudios De La Gestión: Revista Internacional De Administración*, (8), 127–144, 131–148. <https://doi.org/10.32719/25506641.2020.8.1>
- Plan Estratégico Institucional. [PEDI]. (2021-2025). *Objetivos Estratégicos Institucionales*. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López (ESPAM MFL). <http://www.espam.edu.ec/web/informativo/reglamentacion.aspx>
- Portocarrero, L., Morales, J., y Calderón, J. (2020). Evaluación del impacto de la acreditación de alta calidad en las instituciones públicas de educación

superior de Colombia. *Formación universitaria*, 13(6), 37-50. <https://doi.org/10.4067/s0718-50062020000600037>

- Proaño, D. (2020). *Propuesta de mejora en el proceso de importaciones de la empresa SOINGER C.A.* [Tesis de Pregrado, Universidad del Azuay]. Repositorio Institucional. <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/9646>
- Quintana, L., y Hernández, L. (2015). Diseño del proceso de Dirección Estratégica, cambio de un enfoque funcional a enfoque de proceso. *Avances*, 15(3), 290-298. <http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/110>
- Ramos, J., García, A y Ramírez, F. (2022). La gestión por procesos, predictor de la administración de recursos humanos para el servicio educativo. *Revista Científica FIPCAEC* 7(1), 393-411. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v7i1.528>
- Reglamento a la Ley Orgánica de Educación Superior. Art 1, 26, 28, 30. 2 de septiembre del 2011. (Ecuador).
- Reglamento de Régimen Académico Consejo Educación Superior. Art 1, 2, 53. 5 de mayo del 2022. (Ecuador).
- Reglamento del Aseguramiento de la Calidad. (2021). *Objeto y Ámbito de Aplicación*. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López (ESPAM MFL). <http://www.espam.edu.ec/web/informativo/reglamentacion.aspx>
- Rivera, K., y Tupac, M. (2019). La Norma ISO 21001:2018 – Apéndice normativo y su impacto en estudiantes de educación superior de Lima. *INNOVA Research Journal*, 4(3.2), 50–62. <https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.2.2019.1190>
- Rizo, C., y Rodas, A. (2029). *Manual de procesos y procedimientos como soporte para la gestión administrativa en la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad Alianza*. [Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1037>
- Rodríguez, C., Aquehua, M., Ruiz, G., Nuñez, L., y Rivera, R. (2022). Contribución de la acreditación para el aseguramiento de las condiciones básicas de calidad en la educación superior universitaria. *Ciencia latina*, 6(6), 8186-8194. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3991
- Rodríguez, S., y Pérez, D. (2018). Perfeccionamiento de la gestión por procesos en una universidad. *Visión de futuro*, 22(2). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7420084>
- Romero, A., Alfonso, I., Álvarez, G., y De La Torre, F. (2019). Gestión de la calidad de los procesos universitarios. *Revista Espacios*, 40(31). <https://www.revistaespacios.com/a19v40n31/19403127.html>

- Romero, J., y Cuema, G. (2022). Proposal for application of overall equipment effectiveness indicator in a hot sauce company. *Journal-industrial Organization*, 16–23. <https://doi.org/10.35429/jio.2022.11.6.16.23>
- Rubio, I., Abreu, J., y Martínez, M. (2019). El enfoque de procesos, su concreción en un manual de gestión institucional. *Revista Boletín REDIPE*, 8(3): 125-134. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7528244.pdf>
- Ruiz, J., y Morales, L. (2021). Características del aseguramiento de la calidad educativa: un mapeo sistemático 2016-2020. *Revista Complutense de Educación*, 32(3), 337-348. <https://doi.org/10.5209/rced.70182>
- Salazar, A., Garro, L., Aliaga, A., Prado, H., Diaz, J. y Uribe, Y. (2019). La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. *Gestión I+D*, 5(01), 85-103. <file:///C:/Users/Home/Downloads/Dialnet-LaIncidenciaDeLaGestionPorProcesosEnLosOrganismosG-7468013.pdf>
- Salcedo, S., Roa, W., y Fuentes, E. (2020). Propuesta para la estandarización de procesos en el área de calidad, seguridad del paciente y sarlaft (caso entidad oncológica colombiana). *Revista Ingeniería, Matemáticas Y Ciencias De La Información*, 7(14), 39–57. <https://doi.org/10.21017/rimci.2020.v7.n14.a83>
- Salman, A., Kuzubov, A., y Maksimenko, A. (2023). Formation of factors for ensure the effectiveness of the information process of industrial enterprise management. *E3S Web of Conferences*, 376. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202337605006>
- Sánchez, J., y Pinargote, E. (2020). Modelos de gestión de la calidad para organizaciones educativas. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun* 4(7), 177–191. <https://doi.org/10.46296/yc.v4i7.0041>
- Serrano, J. (2020). *Metodología de la Investigación*. GAMMA. https://books.google.com.ec/books?id=XnnkDwAAQBAJ&pg=PA107&dq=investigacion+de+campo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiu74mms9ryAhV_KVkFHfTQDvcQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q&f=false
- Stefos, E., y Acosta, L. (2021). Comparativo de los sistemas aseguramiento de la calidad de la educación superior en Colombia y Ecuador: Comparativo de los Sistemas Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior en Colombia y Ecuador. *Revista Educación En Ingeniería*, 16(32), 55–61. <https://doi.org/10.26507/rei.v16n32.1190>
- Taday, A. (2021). Gestión por procesos y la mejora continua en las Instituciones de Educación Superior de la provincia de Tungurahua [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32665/1/022%20ADE.pdf>

- Tapia, I., Moreno, M., Marrero, C., Estrada, M. (2022). El enfoque a procesos. Una mirada desde la gestión universitaria. *Ciencias Holguín*, 28(1). <https://www.redalyc.org/journal/1815/181570010007/181570010007.pdf>
- Tejero, J. (2021). Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario. http://doi.org/10.18239/estudios_2021.171.00
- Valdés, F. (2019). Metodología de la investigación. <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/105291/Metodolog%C3%ADa+de+la+Investigaci%C3%B3n+Unidad+II.pdf?sequence=1>
- Valenzuela, L, y Barrios, C. (2022). Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior, un debate que sigue pendiente. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 3(2), 1220–1231. <https://doi.org/10.56712/latam.v3i2.179>
- Vega, C., Burgos, L., y Mendoza, C. (2022). Gestión por procesos: regularidades metodológicas y comportamiento de su implementación. *Revista científica Punkurí*, 1(2), 70-80. <https://doi.org/10.55155/punkuri.v1i2.28>
- Villalobos, L., Osegueda, Á., Rodríguez, O., y Vergara, A. (2020). Resolución de diagramas de flujo y pseudocódigo por parte de estudiantes de Ciencias de la Computación de la Universidad de Costa Rica. *Revista Tecnología, Ciencia y Educación*, (17), 129–146. <https://doi.org/10.51302/tce.2020.491>
- Woo, M., Saldaña, K., Barrenechea, H., y Prado, P. (2021). Gestión de la calidad en la educación superior: una revisión sistemática. *IGOVERNANZA*, 4(16), 334–356. <https://doi.org/10.47865/igob.vol4.2021.160>
- Yaguas, A. (2020). Etapas de la gestión por procesos en las operaciones de servicio lacustre de la industria petrolera región Occidente. *Data-Ciencia*, 2(1), 207-224. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/dataciencia/article/view/32832>
- Yépez, I. y Flores, D. (2022). Inventario de los métodos, técnicas y herramientas de para la gestión empresarial de la calidad. *Revista de divulgación científica Sabios*, 1(1), 35 – 49. https://www.institutocotacachi.edu.ec/revistas/Revista%20Sabios_M%C3%A9todos_35-49.pdf
- Zenteno, M. (2023). *Diseño de una propuesta de gestión por procesos en la Dirección de Vinculación con la Sociedad de la Universidad de Cuenca*. [Tesis de Postgrado, Universidad Politécnica Salesiana] Repositorio Institucional. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/24183>

ANEXOS

ANEXO 1: Formato de entrevista

La presente entrevista tiene como objetivo obtener información de forma oral y personalizada sobre la definición de los procesos de las Jefaturas de Nivelación, Centro de Idiomas y Centro de Aprendizaje Aplicaciones Informáticas, para continuar con la investigación: **“ESTUDIO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LAS JEFATURAS DE NIVELACIÓN, CAAI E IDIOMAS BAJO LAS NORMAS ISO 21001:2018 EN LA ESPAM MFL”** previo a la obtención del título de magister en Gestión Pública.

NOMBRE DE LOS ENTREVISTADOS:

-
-

FECHA:

- 1) ¿Qué importancia considera tiene realizar el levantamiento de los procesos bajo el enfoque ISO 21001?
- 2) ¿Existe alguna experiencia previa de la aplicación de la norma ISO 21001:2018 en la ESPAM MFL?
- 3) ¿Estaría alineado este estudio con el modelo de evaluación y acreditación de Universidades y Escuelas Politécnicas emitido por el CACES?
- 4) ¿A su consideración, cómo contribuye este estudio a la eficiencia de la gestión educativa de las jefaturas estudiadas?
- 5) ¿Cuántos y cuáles son los procesos que identificaron en la Jefatura de Nivelación?
- 6) ¿Cuántos y cuáles son los procesos que identificaron en la Jefatura del Centro de Idiomas?
- 7) ¿Cuántos y cuáles son los procesos que identificaron en la Jefatura del Centro de Aprendizaje Aplicaciones Informáticas?

ANEXO 2: Fotografías de la entrevista

ANEXO 3: Valoración para el llenado de la matriz

Clasificación del impacto del modo fallo según la repercusión en el estudiante/usuario		
GRAVEDAD	CRITERIO	VALOR
Muy Baja	<p>R: Si el hecho llegará a presentarse, tendría consecuencias negativas imperceptibles sobre la Universidad. Probablemente, la parte interesada ni se daría cuenta del fallo.</p> <p>O: Si el hecho llegará a presentarse, tendría consecuencias positivas mínimas sobre la Universidad. Probablemente, la parte interesada ni se daría cuenta del impacto positivo de la oportunidad.</p>	1
Baja	<p>R: Si el hecho llegará a presentarse, tendría baja consecuencia sobre la Universidad. El tipo de fallo originaría un ligero inconveniente a la parte interesada. Probablemente, éste observará un pequeño deterioro del rendimiento del sistema sin importancia. Es fácilmente subsanable.</p> <p>O: Si el hecho llegará a presentarse, tendría efectos positivos sobre la Universidad La oportunidad generaría una remota mejora.</p>	2
Moderada	<p>R: El fallo produce cierto disgusto e insatisfacción en la parte interesada. La parte interesada observará deterioro en el rendimiento del sistema.</p> <p>O: Si el hecho llegará presentarse, tendría un efecto positivo significativo sobre la Universidad.</p>	3
Alta	<p>R: El fallo puede ser crítico y verse inutilizado el sistema. Produce un grado de insatisfacción elevado.</p> <p>O: Si el hecho llegará a presentarse, tendría efectos positivos importantes sobre la Universidad.</p>	4
Muy Alta	<p>R: Modalidad de fallo potencial muy crítico que afecta el funcionamiento de seguridad del servicio o proceso y/o produce un grado de insatisfacción muy elevado; Involucra seriamente el incumplimiento de normas reglamentarias.</p> <p>O: Si el hecho llegará a presentarse un efecto positivo muy importante sobre la Universidad.</p>	5

Clasificación de la frecuencia/ probabilidad de ocurrencia del modo de fallo		
FRECUENCIA	CRITERIO	VALOR
Muy baja (improbable)	R: El defecto puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales, no se ha presentado en los últimos 5 años. O: La oportunidad tiene muy baja probabilidad de ocurrir en el corto, mediano o largo plazo.	1
Baja	R: El defecto puede ocurrir en algún momento, al menos de 1 vez en los últimos 5 años. O: La oportunidad tiene baja probabilidad de ocurrir en el corto, mediano o largo plazo.	2
Moderada	R: El defecto podría ocurrir en algún momento, al menos de 1 vez en los últimos 2 años. O: La oportunidad tiene moderada probabilidad de ocurrir al corto, medio o largo plazo, pero requiere una gestión cuidadosa y esfuerzos en mejorar los métodos y procesos.	3
Alta	R: El defecto probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias, al menos de 1 vez en el último año. O: La oportunidad tiene alta probabilidad de ocurrir al mediano plazo, pero requiere una gestión cuidadosa y esfuerzos en mejorar los métodos y procesos.	4
Muy Alta	R: Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias, más de 1 vez al año. O: La oportunidad tiene muy alta probabilidad de ocurrir al corto plazo, pero requiere una gestión cuidadosa y esfuerzos en mejorar los métodos y procesos.	5

Clasificación de la facilidad de detección del modo de fallo		
DETECTABILIDAD	CRITERIO	VALOR
Muy Alta	El riesgo u oportunidad es muy probable que sea detectado por los controles existentes. No afecta a la parte interesada	1
Alta	El riesgo u oportunidad, es fácilmente detectable, podría en alguna ocasión escapar a un primer control, aunque sería detectado con toda seguridad a posteriori. No afecta a la parte interesada	2
Moderada	El riesgo u oportunidad es detectable y posiblemente no llegue a la parte interesada, dado que los controles existentes pueden ser no eficientes.	3
Baja	El riesgo u oportunidad es difícil detectarlo, dado que los controles existentes no son eficientes o no se cuenta con controles. Es posible que afecte a la parte interesada.	4
Muy Baja	El riesgo u oportunidad no puede detectarse, dado que los controles no son eficientes o no se cuenta con controles. Casi seguro que lo perciba las partes interesadas.	5

Clasificación del Número Prioritario de Riesgo		
NÚMERO PRIORITARIO DE RIESGO	CRITERIO	VALOR
No Significativo	R: Este riesgo puede ser tolerable, no es necesario establecer acciones correctivas de forma inmediata. O: Esta oportunidad es tolerable, no es necesaria establecer acciones inmediatas para aprovecharlo.	01 al 24
Significativo	R: Riesgo intolerable, requiere establecer controles adicionales para evitar su ocurrencia. O: Oportunidad con alto nivel de éxito a mediano y corto plazo. Se deben tomar acciones y estrategias para aprovecharlo para el beneficio de la Universidad.	25 al 125

ANEXO 4: Ficha de Diseño de Planificación del Grupo Focal

GRUPO FOCAL 1

Diseño de Planificación del Grupo Focal	
Objetivo:	Socializar los procesos de la Jefatura de Nivelación de la ESPAM MFL, para conocer las actividades inmersas en los procesos y detectar las posibles mejoras que puedan darse.
Diseño de la Investigación:	<p>Para el desarrollo de esta técnica se tomará en cuenta el siguiente procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de las moderadoras 2. Presentación de los miembros del grupo focal 3. Introducción a la técnica, explicando el objetivo de la misma 4. Socialización de la información de los procesos actuales e identificación de nuevos procesos. 5. Realización de la sesión de intercambio donde las moderadoras a través de preguntas proporcionarán la presentación de criterios/aportaciones de los participantes acerca de los procesos que se desarrollan en la Jefatura de Nivelación de la ESPAM MFL 6. Correcciones y/o modificaciones que puedan darse en los procesos levantados.
Convocatoria:	La convocatoria se lleva a cabo mediante memorando emitido por el director de Posgrado y Educación Continua.
Participantes:	<ul style="list-style-type: none"> • Vicerrector/a Académica e Investigación/ Asistente y/o su delegado/a • Coordinadora Académica • Jefe de Nivelación • Asistente de Nivelación • Coordinador/a Académica de Nivelación
Moderadoras:	<p>Ing. Ing. Shirley Gabriela Moreira Zambrano Ing. Ana Isabel Zambrano Cedeño</p>
Lugar y fecha de realización:	Calceta, 07 de febrero del 2024
Duración:	3 horas
Cuestionario de Preguntas:	<p>De acuerdo a la información recabada para los procesos de la Jefatura de Nivelación de la ESPAM MFL.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Esta descrito el proceso tal como se realiza? 2. ¿Existe normativa interna o externa que regule este proceso? 3. ¿Se ajusta como se lleva a cabo el proceso a la normativa existente? 4. ¿Qué adecuaciones se pueden realizar de acuerdo a como se desarrolla el proceso actualmente? 5. ¿Consideran que algunas de las actividades que se presentan en el proceso se puede eliminar? 6. ¿Qué actividades se pueden integrar? 7. ¿Qué actividades se pueden simplificar o derivar hacia otra área?

Diseño de Planificación del Grupo Focal	
Objetivo:	Este grupo focal se establece con la finalidad de socializar los procesos de la Jefaturas de CAAI e Idiomas de la ESPAM MFL, para conocer las actividades inmersas en los procesos y detectar las posibles mejoras que puedan darse.
Diseño de la Investigación:	Para el desarrollo de esta técnica se tomará en cuenta el siguiente procedimiento: <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de las moderadoras. 2. Presentación de los miembros del grupo focal. 3. Introducción a la técnica, explicando el objetivo de la misma. 4. Se analizará la información de los procesos levantados. 5. Las autoras de la investigación realizarán preguntas sobre los procesos que se realizan en Jefaturas de CAAI e Idiomas de la ESPAM. 6. Correcciones y/o modificaciones que puedan darse en los procesos levantados.
Convocatoria:	La convocatoria se lleva a cabo mediante memorando emitido por el director de Posgrado y Educación Continua.
Participantes:	<ul style="list-style-type: none"> • Vicerrector/a Académica e Investigación/ Asistente y/o su delegado/a • Coordinadora Académica/ Asistente y/o su delegado/a • Jefe de CAAI • Jefe de Idiomas • Asistente de CAAI • Asistente de Idiomas • Docente de CAAI • Docente de Idiomas
Moderadoras:	Ing. Ing. Shirley Gabriela Moreira Zambrano Ing. Ana Isabel Zambrano Cedeño
Lugar y fecha de realización:	Calceta, 08 de febrero del 2024
Duración:	3 horas
Cuestionario de Preguntas:	De acuerdo a la información recabada para los procesos de la Jefatura de CAAI e Idiomas de la ESPAM MFL. <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Está descrito el proceso tal como se realiza? 2. ¿Existe normativa interna o externa que regule este proceso? 3. ¿Se ajusta como se lleva a cabo el proceso a la normativa existente? 4. ¿Qué adecuaciones se pueden realizar de acuerdo a como se desarrolla el proceso actualmente? 5. ¿Consideran que algunas de las actividades que se presentan en el proceso se puede eliminar? 6. ¿Qué actividades se pueden integrar? 7. ¿Qué actividades se pueden simplificar o derivar hacia otra área?

ANEXO 5: Fotografías de reuniones de grupos focales





ANEXO 6. MATRICES DE LEVANTAMIENTO

Proceso	Se encuentra en el Manual actual			Reglamento/Instructivo que lo ampara	Subproceso	Secuencia de actividades que debe seguir el proceso	Tiempo de la actividad	Documento resultante de la actividad	Responsable
	Flujograma	Ficha	Plantilla						
PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO CURRICULAR DE ADMISIÓN Y NIVELACIÓN	NO	NO	NO	Reglamento interno de Nivelación y Admisión de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López	NO	1. Jefatura de Admisión y Nivelación planifica la distribución de asignaturas y carga horaria en función de la planta docente y los estudiantes matriculados.	5 días	Planificación y distributivo de asignaturas	Jefatura de Admisión y Nivelación
						2. Jefe de Nivelación envía la distribución docente y de carga horaria a Vicerrectorado Académico e investigación para el análisis y su aprobación. ¿La distribución es aprobada?	1 día	Planificación y distributivo de asignaturas	Jefatura de Admisión y Nivelación
						3. Si, Jefatura de Nivelación elabora horarios de clases para el periodo correspondiente.	3 días	Horarios de clases del periodo de clases	Jefatura de Admisión y Nivelación
						4. No, acoger las recomendaciones y efectuar los cambios pertinentes.	1 día	S/D	Jefatura de Admisión y Nivelación
						5. Jefe de Nivelación convoca a los docentes a reuniones de inducción, para notificar la planificación semestral, calendario académico, distribución de docentes, paralelos, horarios de clases, entre otros.	3 días	Convocatoria a reunión	Jefatura de Admisión y Nivelación
						6. Jefe de Admisión y Nivelación entrega formatos de programa analítico a los docentes.	1 día	Formatos del programa analítico	Jefatura de Admisión y Nivelación
						7. Docente prepara la guía de estudio y material didáctico para la ejecución de las actividades de docencia.	3 días	Guía de estudio y material didáctico para clases	Jefatura de Admisión y Nivelación y Docentes
						8. Docente envía las guías de estudios a la Jefatura de Admisión y Nivelación para su aprobación. ¿Las guías de estudios son aprobadas?	1 día	Guía de estudio y material didáctico para clases	Jefatura de Admisión y Nivelación y Docentes
						9. Si, el/la docente desarrolla el proceso curricular de acuerdo a la planificación docente.	Mientras se desarrolle	S/D	Jefatura de Admisión y Nivelación y Docentes
						10. No, el docente acoge las recomendaciones y realiza los cambios pertinentes.	1 día	S/D	Docente de la Jefatura de Admisión y Nivelación
						11. Jefe de Admisión y Nivelación realiza el seguimiento de las actividades de docencia.	5 días	S/D	Jefatura de Admisión y Nivelación
						12. Docente genera informe de las asignaturas, donde consten el total de alumnos aprobados y reprobados. Así como los resultados de aprendizaje y las actividades realizadas en el proceso académico.	2 días	Informe de las asignaturas	Jefatura de Admisión y Nivelación y Docentes
						13. Jefe de Admisión y Nivelación entrega el listado de estudiantes aprobados a la Secretaría General de la institución.	1 día	Listado de estudiantes	Jefatura de Admisión y Nivelación y Secretaría General de la Institución

Proceso	Se encuentra en el Manual actual			Reglamento/Instructivo que lo ampara	Subproceso	Secuencia de actividades que debe seguir el proceso	Tiempo de la actividad	Documento resultante de la actividad	Responsable
	Flujograma	Ficha	Plantilla						
MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES A LA NIVELACIÓN	NO	NO	NO	Reglamento de Acceso para proceso de Admisión y Nivelación de la ESPAM MFL	NO	1. Jefatura de Admisión y Nivelación gestiona la publicación del cronograma de matriculación por los medios institucionales.	1 día	Cronograma de matriculación	Jefatura de Admisión y Nivelación
						2. Aspirante se presenta a matricularse en los días hábiles dentro del cronograma de matriculación, en las carreras presenciales y virtuales	12 días	Documentos habilitantes para la matrícula	Aspirantes (estudiantes)
						3. Jefatura de Admisión y Nivelación verifica el estado del postulante en el Condensado de estado de aspirantes	5 días	S/D	Jefatura de Admisión y Nivelación
						4. Jefatura de Admisión y Nivelación verifica requisitos de matriculación	10 días	S/D	Jefatura de Admisión y Nivelación
						5. El aspirante cumple con los requisitos de matriculación	-	S/D	Jefatura de Admisión y Nivelación
						6. Si, Jefatura de Admisión y Nivelación reatza la matrícula al aspirante	1 día	Matricula	Jefatura de Admisión y Nivelación
6.No, Jefatura de Admisión y Nivelación indica que reunan todos los requisitos para proceder a a matriculación	2 días	Registros de aspirantes matriculados	Jefatura de Admisión y Nivelación						

Proceso	Se encuentra en el Manual actual			Reglamento/Instructivo que lo ampara	Subproceso	Secuencia de actividades que debe seguir el proceso	Tiempo de la actividad	Documento resultante de la actividad	Responsable
	Flujograma	Ficha	Plantilla						
PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO CURRICULAR DE LOS CURSOS DEL CENTRO DE IDIOMAS	NO	NO	NO	Reglamento de Jefatura de Centro de Idiomas. Reglamento de Portafolio de Asignatura.	NO	1. Jefatura del Centro de Idiomas elabora la planificación y el distributivo Docente del ciclo.	5 días	Planificación y distributivo docente del ciclo	Jefatura del Centro de Idiomas
						2. Jefe del Centro de Idiomas notifica la planificación y el distributivo Docente del ciclo a Vicerrectorado Académico e Investigación.	1 día	Planificación y distributivo docente del ciclo	Jefatura del Centro de Idiomas
						3. Vicerrector/a Académico/a e Investigación revisa y envía a las instancias pertinentes la planificación y el distributivo Docente del ciclo.	2 días	Planificación y distributivo docente del ciclo	Vicerrectorado Académico e Investigación
						4. Jefe del Centro de Idiomas da directrices a los docentes para el desarrollo del ciclo.	2 días	Distributivo docente del ciclo y el acta de reunión docente	Jefatura del Centro de Idiomas y Docentes
						5. Docente imparte el curso o cursos asignados según la planificación y ubica evidencias en portafolio de asignatura.	Mientras dure el ciclo	Portafolio de asignatura	Docente

Proceso	Se encuentra en el Manual actual			Reglamento/Instructivo que lo ampara	Subproceso	Secuencia de actividades que debe seguir el proceso	Tiempo de la actividad	Documento resultante de la actividad	Responsable
	Flujograma	Ficha	Plantilla						
MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES DEL CENTRO DE IDIOMAS	NO	NO	NO	Reglamento de Centro de Idiomas de la ESPAM MFL	NO	1. Jefatura del Centro de Idiomas realiza la planificación del nuevo ciclo.	2 días	Planificación del ciclo	Jefatura del Centro de Idiomas
						2. Jefatura del Centro de Idiomas notifica la planificación del ciclo a Vicerrectorado Académico e Investigación.	1 día	Planificación del ciclo	Jefatura del Centro de Idiomas
						3. Jefe del Centro de Idiomas socializa a los docentes la planificación del nuevo ciclo.	1 día	Acta de reunión Docente	Jefatura del Centro de Idiomas
						4. Jefatura del Centro de Idiomas gestiona la publicación de la convocatoria para la matriculación de nuevo ciclo.	3 días	Banner publicitario de convocatoria de matriculación del ciclo.	Jefatura del Centro de Idiomas
						5. Estudiante ingresa en el SGA y se inscribe en el ciclo correspondiente, selecciona el tipo de curso (intensivo, regular o vacacional), modalidad (semipresencial y en línea) y el nivel de inglés que requiere en el Sistema de Gestión Académica.	5 días		Estudiante
						6. Asistente Administrativa del Centro de Idiomas genera el reporte de estudiantes matriculados.	1 día	Reporte de estudiantes matriculados en los niveles de inglés.	Jefatura del Centro de Idiomas
						7. Jefe del Centro de Idiomas informa en Comisión Académica el número de estudiantes matriculados.	1 día	Informe de Comisión Académica	Jefatura del Centro de Idiomas

Proceso	Se encuentra en el Manual actual			Reglamento/Instructivo que lo ampara	Subproceso	Secuencia de actividades que debe seguir el proceso	Tiempo de la actividad	Documento resultante de la actividad	Responsable
	Flujograma	Ficha	Plantilla						
EXONERACIÓN DE NIVEL DE INGLÉS	NO	NO	NO	Reglamento de Centro de Idiomas de la ESPAM MFL - Reglamento de Régimen Académico	NO	1. Jefe de Centro de Idiomas informa a Comisión Académica sobre el proceso de exoneración	1 día	Informe de Comisión Académica	Jefatura del Centro de Idiomas Comisión Académica
						2. Jefatura de Centro de Idiomas gestiona la publicación de la convocatoria en medios digitales para el proceso de exoneración ante las instancias correspondientes	3 días	Banner de convocatoria del proceso de exoneración	Jefatura del Centro de Idiomas
						3. Estudiante ingresa a la página web de la ESPAM MFL y registra la información en el formulario de inscripción llenando sus datos personales y el nivel de inglés requerido para exonerar.	5 días	Formulario de inscripción	Jefatura del Centro de Idiomas y Estudiante
						4. Jefatura de Centro de Idiomas notifica a estudiante sobre el cronograma de entrevistas por videoconferencia.	1 día	Cronograma de entrevistas	Jefatura del Centro de Idiomas
						5. Docente de Centro de Idiomas evalúa las destrezas de Listening y Speaking.	2 días	Grabación de la videoconferencia	Jefatura del Centro de Idiomas y Docente
						¿El estudiante aprueba la evaluación de las destrezas de Listening y Speaking?	-	S/D	S/R
						6. Sí, Docente de Centro de Idiomas notifica al estudiante el resultado de la evaluación	3 días	Reporte de resultados	Jefatura del Centro de Idiomas y Docente
						7. Docente de Centro de Idiomas evalúa las destrezas de Writing y Reading.	2 días	Evaluación	Jefatura del Centro de Idiomas y Docente
						¿El estudiante aprueba la evaluación de las destrezas de Writing y Reading?	-	-	-
						8. Sí, Docente de Centro de Idiomas notifica al estudiante el resultado de la evaluación	3 días	Notificación mediante correo electrónico	Jefatura del Centro de Idiomas y Docente
						9. Docente de Centro de Idiomas elabora nómina de estudiantes aprobados.	5 días	Reporte de resultados	Jefatura del Centro de Idiomas y Docente
10. Jefatura de Centro de Idiomas registra la calificación de exoneración en el SGA.	2 días	S/D	Jefatura del Centro de Idiomas						
11. No, Estudiante no aprueba la entrevista o el examen escrito	10 días	Notificación mediante correo electrónico	Jefatura del Centro de Idiomas y Docente						

Proceso	Se encuentra en el Manual actual			Reglamento/Instructivo que lo ampara	Subproceso	Secuencia de actividades que debe seguir el proceso	Tiempo de la actividad	Documento resultante de la actividad	Responsable
	Flujograma	Ficha	Plantilla						
PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO CURRICULAR DE LOS CURSOS DEL CENTRO DE APRENDIZAJE DE APLICACIONES INFORMÁTICAS	NO	NO	NO	Reglamento de Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas ESPAM MFL.	NO	1. Jefe del Centro de Aprendizajes de Aplicaciones Informáticas elabora planificación del ciclo.	2 días	Planificación del ciclo	Jefatura del Centro de Aprendizajes de Aplicaciones Informáticas
						2. Jefe del Centro de Aprendizajes de Aplicaciones Informáticas envía planificación del ciclo a Vicerrectorado Académico e Investigación.	1 día	Planificación del ciclo	Jefatura del Centro de Aprendizajes de Aplicaciones Informáticas
						3. Vicerrector/a Académico/a e Investigación recibe y revisa la planificación del ciclo.	1 día	Planificación del ciclo	Vicerrectorado Académico e Investigación
						4. Jefe del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas envía la información a Comunicación para la elaboración del material publicitario.	1 día	Material publicitario del ciclo	Jefatura del Centro de Aprendizajes de Aplicaciones Informáticas y Unidad de Comunicación
						5. Jefe del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas envía a Tecnología el material publicitario para la difusión en los medios digitales.	1 día	Material publicitario del ciclo	Jefatura del Centro de Aprendizajes de Aplicaciones Informáticas
						6. El responsable de la Unidad de Tecnología difunde el material publicitario en medios digitales de la institución.	1 día	Material publicitario del ciclo	Jefatura del Centro de Aprendizajes de Aplicaciones Informáticas y Unidad de Tecnología
						7. Jefe del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas da directrices a los docentes para el desarrollo del ciclo.	1 día	Sin control actual	Jefatura del Centro de Aprendizajes de Aplicaciones Informáticas
						8. Docente imparte el curso o cursos asignados según la planificación.	16 días	Sin control actual	Jefatura del Centro de Aprendizajes de Aplicaciones Informáticas y Docentes
						9. Docentes publican notas en Sistema de Gestión Académica del Centro	1 día	Reporte de notas	Jefatura del Centro de Aprendizajes de Aplicaciones Informáticas y Docentes
						10. Docente ubica evidencias en el portafolio de asignatura y aulas virtuales	5 días	Portafolio docente	Jefatura del Centro de Aprendizajes de Aplicaciones Informáticas y Docentes

Proceso	Se encuentra en el Manual actual			Reglamento/Instructivo que lo ampara	Subproceso	Secuencia de actividades que debe seguir el proceso	Tiempo de la actividad	Documento resultante de la actividad	Responsable
	Flujograma	Ficha	Plantilla						
MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES DEL CENTRO DE APRENDIZAJE DE APLICACIONES INFORMÁTICAS	NO	NO	NO	Reglamento del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas ESPAM MFL	NO	1. Jefe de Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas envía a las carreras información acerca del inicio de matriculación del nuevo ciclo	1 día	Memorando	Jefe de Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas y Direcciones de carrera
						2. Jefe de Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas gestiona la publicación de la convocatoria para la matriculación del nuevo ciclo	1 día	Convocatoria para matriculación de nuevo ciclo	Jefe de Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas
						3. Estudiante ingresa al Sistema de Gestión Académica y se matricula en el ciclo, selecciona el tipo de curso y el nivel al que corresponde	5 días	S/D	Estudiante
						4. Docente responsable de cada curso del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas genera el reporte de estudiantes matriculados.	3 días	Reporte de estudiantes matriculados	Docente de la jefatura del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas
						5. Jefe de Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas informa en Comisión Académica el número de estudiantes matriculados	1 día	Informe de estudiantes matriculados	Jefe de Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas y Comisión Académica

Proceso	Se encuentra en el Manual actual			Reglamento/instructivo que lo ampara	Subproceso	Secuencia de actividades que debe seguir el proceso	Tiempo de la actividad	Documento resultante de la actividad	Responsable
	Flujograma	Ficha	Plantilla						
EXONERACIÓN DE MÓDULOS DEL CENTRO DE APRENDIZAJE DE APLICACIONES INFORMÁTICAS	NO	NO	NO	Reglamento de Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas ESPAM MFL	NO	1. Jefe de Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas envía el cronograma del proceso de exoneración a Vicerrectorado Académico e Investigación.	1 día	Cronograma del procesos de exoneración	Jefatura del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas
						2. Jefe del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas envía la información a Comunicación para la elaboración de la publicidad.	1 día	-	Jefatura del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas
						3. Jefe del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas envía el material publicitario del ciclo a la Unidad de Tecnología.	1 día	Convocatoria del procesos de exoneración	Jefatura del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas
						4. Estudiante solicita al CAAI la prueba de exoneración del curso correspondiente.	2 días	Formulario de inscripción para exonerar	Estudiante
						5. Jefe de Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas valida la información y elabora los horarios.	3 días	-	Jefatura del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas
						¿La solicitud del estudiante es aceptada?	-	-	-
						6. No, Jefe de Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas notifica el estado de la solicitud.	1 día	-	Jefatura del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas
						7. Sí, Jefe de Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas notifica a estudiante la fecha y el horario de evaluación.	1 día	Correo de notificación de la prueba de exoneración	Jefatura del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas
						8. Docente del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas evalúa conocimientos del estudiante.	4 días	Evaluación	Docente
						¿El estudiante aprueba la evaluación?	-	-	-
						9. Sí, No, Jefe de Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas notifica al estudiante el resultado de la evaluación.	1 día	Resultado de evaluación	Jefatura del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas
						10. Asistente administrativa del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas elabora nómina de estudiantes exonerados.	2 días	Nómina de estudiantes aprobados	Jefatura del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas
11. Jefe de Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas registra la calificación de la exoneración y la evidencia en el SGA.	3 días	Registro de calificación del estudiante	Jefatura del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas						
12. Jefe de Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas reporta el número de estudiantes exonerados a Comisión Académica.	1 día	Nómina de estudiantes exonerados	Jefatura del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas						

ANEXO 7. FICHAS DE CARACTERIZACIÓN

	DOCUMENTO	Código: PM.JAN.02
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO CURRICULAR DE ADMISIÓN Y NIVELACIÓN	Versión: 01
		Página: 1 de 2

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
PROCESO: Planificación y desarrollo curricular de admisión y nivelación	TIPO DE PROCESO: Misional
LÍDER DEL PROCESO Jefe de Admisión y Nivelación	
OBJETIVO DEL PROCESO Establecer el proceso de planificación y desarrollo curricular de la nivelación de los aspirantes a la ESPAM MFL.	
ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?	PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?
INFORMACIÓN	PROVEEDOR DE LA INFORMACIÓN
1. Información para elaborar la planificación y distributivo de asignaturas	1. Jefatura de Admisión y Nivelación
SALIDAS ¿Cuáles son los outputs del proceso?	CLIENTES/RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?
INFORMACIÓN	CLIENTES INTERNOS O EXTERNOS
1. Planificación y distributivo de asignaturas.	1. Jefatura de Admisión y Nivelación
CONTROLES ¿Cuáles son las actividades orientadas a la verificación del cumplimiento de los requisitos del proceso?	
1. Guía de estudio y material didáctico para clases de los aspirantes.	

OPERACIÓN ¿Cómo se opera y controla el proceso?
ACTIVIDADES ¿Cuáles son las actividades/ tareas y secuencia dentro del proceso?
<ol style="list-style-type: none"> 1. Jefatura de Admisión y Nivelación planifica la distribución de asignaturas y carga horaria en función de la planta docente y los estudiantes matriculados. 2. Jefe de Nivelación envía la distribución docente y de carga horaria a Vicerrectorado Académico e investigación para el análisis y su aprobación. 3. Jefe de Nivelación convoca a los docentes a reuniones de inducción, para notificar la planificación semestral, calendario académico, distribución de docentes, paralelos, horarios de clases, entre otros. 4. Jefe de Admisión y Nivelación entrega formatos de programa analítico a los docentes. 5. Docente prepara la guía de estudio y material didáctico para la ejecución de las actividades de docencia. 6. Docente envía las guías de estudios al delegado de Jefatura de Admisión y Nivelación para su aprobación. 7. Docente desarrolla el proceso curricular de acuerdo a la planificación docente. 8. Jefe de Admisión y Nivelación realiza el seguimiento de las actividades de docencia. 9. Docente genera informe de las asignaturas, donde consten el total de alumnos aprobados y reprobados. Así como los resultados de aprendizaje y las actividades realizadas en el proceso académico. 10. Jefe de Admisión y Nivelación entrega el listado de estudiantes aprobados a la Secretaría General de la institución.

	DOCUMENTO	Código: PM.JAN.02
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO CURRICULAR DE ADMISIÓN Y NIVELACIÓN	Versión: 01
		Página: 2 de 2

INFORMACIÓN DOCUMENTADA			
DOCUMENTOS INTERNOS (Procedimientos, instructivos, políticas, normas internas, etc.).			
1. Reglamento interno de Nivelación y Admisión de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López			
DOCUMENTOS EXTERNOS (Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.)			
1. S/D			
REGISTROS ¿Qué registros dan evidencia de funcionamiento y eficacia del proceso?			
1. Planificación y distributivo de asignaturas 2. Formatos del programa analítico 3. Guía de estudio y material didáctico para clases 4. Informe de las asignaturas 5. Listado de estudiantes			
APOYO ¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?			
INSTALACIONES (Infraestructura física donde se ejecutan los procesos, que por defectos debe incluir servicios básicos)		SISTEMAS INFORMÁTICOS (Sistema funcional integrado que permite obtener, compartir y gestionar información)	
1. Oficina Administrativa		1. Google Drive 2. Correos institucionales	
EQUIPOS (Equipamiento utilizado en la ejecución del proceso. Ejm: computadoras, laptops, impresoras, escáner, etc.).		AMBIENTE DE TRABAJO ¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura, humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)	
1. Equipos de Computación 2. Impresora (compartida) 3. Proyector 4. Anexos telefónicos		1. Se debe contar con un ambiente de trabajo adecuado con los equipos necesarios. 2. Limpio, ordenado, iluminado y ventilado	
RECURSOS HUMANOS (indicar puesto del personal y número de personas por puesto)			
		Nombre del puesto	Número
		Jefe de Admisión y Nivelación	1
		Vicerrector/a Académico/a e Investigación	1
		Docentes	1
INDICADORES DE DESEMPEÑO ¿Existen indicadores de desempeño para monitorear y controlar el proceso?			
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META
Porcentaje de semestres planificados	$(N^{\circ} \text{ de semestres ejecutados} / N^{\circ} \text{ total de semestres planificados}) \times 100$	Anual	>=90%

	DOCUMENTO	Código: PM.JAN.03
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES A LA NIVELACIÓN	Versión: 01
		Página: 1 de 2

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
PROCESO: Matriculación de estudiantes a la nivelación	TIPO DE PROCESO: Misional
LÍDER DEL PROCESO Jefe de Admisión y Nivelación	
OBJETIVO DEL PROCESO Guiar el proceso de matriculación de postulantes a admisión y nivelación de la ESPAM MFL.	
ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?	PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?
INFORMACIÓN	PROVEEDOR DE LA INFORMACIÓN
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cronograma de matriculación 2. Condensado Estado de Aspirantes 3. Requisitos de matriculación 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Senescyt 2. Jefatura de Admisión y Nivelación 3. Aspirante
SALIDAS ¿Cuáles son los outputs del proceso?	CLIENTES/RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?
INFORMACIÓN	CLIENTES INTERNOS O EXTERNOS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de aspirantes matriculados 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Senescyt
CONTROLES ¿Cuáles son las actividades orientadas a la verificación del cumplimiento de los requisitos del proceso?	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar el estado del postulante. 2. Verificar los requisitos de aspirantes 3. Matriculación efectiva de estudiantes. 	

OPERACIÓN ¿Cómo se opera y controla el proceso?
ACTIVIDADES ¿Cuáles son las actividades/ tareas y secuencia dentro del proceso?
<ol style="list-style-type: none"> 1. Jefe de Admisión y Nivelación gestiona la publicación del cronograma de matriculación por los medios institucionales 2. Aspirante se presenta a matricularse en los días hábiles dentro del cronograma de matriculación 3. Jefe de Admisión y Nivelación verifica el estado del postulante en el condensado de estado de aspirantes 4. Jefe de Admisión y Nivelación verifica requisitos de matriculación 5. Jefe de Admisión y Nivelación envía el registro de matriculados al Senescyt
INFORMACIÓN DOCUMENTADA
DOCUMENTOS INTERNOS (Procedimientos, instructivos, políticas, normas internas, etc.).
<ol style="list-style-type: none"> 1. Reglamento de Acceso para proceso de Admisión y Nivelación de la ESPAM MFL
DOCUMENTOS EXTERNOS (Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.).
<ol style="list-style-type: none"> 1. S/D
REGISTROS ¿Qué registros dan evidencia de funcionamiento y eficacia del proceso?

	DOCUMENTO	Código: PM.JAN.03
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES A LA NIVELACIÓN	Versión: 01
		Página: 2 de 2

1. Cronograma de matriculación
2. Condensado de estados de aspirantes
3. Expediente de requisitos de matriculación
4. Registro de aspirantes matriculados

APOYO

¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?

INSTALACIONES (Infraestructura física donde se ejecutan los procesos, que por defectos debe incluir servicios básicos)	SISTEMAS INFORMÁTICOS (Sistema funcional integrado que permite obtener, compartir y gestionar información)
1. Oficina Administrativa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Google Drive 2. Correos institucionales
EQUIPOS (Equipamiento utilizado en la ejecución del proceso. Ejm: computadoras, laptops, impresoras, escáner, etc.).	AMBIENTE DE TRABAJO ¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura, humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipos de Computación 2. Impresora (compartida) 3. Proyector 4. Anexos telefónicos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se debe contar con un ambiente de trabajo adecuado con los equipos necesarios. 2. Limpio, ordenado, iluminado y ventilado

RECURSOS HUMANOS

(indicar puesto del personal y número de personas por puesto)

Nombre del puesto	Número
Jefe de Admisión y Nivelación	1
Asistente de la Jefatura de Admisión y Nivelación	1
Aspirante	1

INDICADORES DE DESEMPEÑO

¿Existen indicadores de desempeño para monitorear y controlar el proceso?

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META
Porcentaje de estudiantes matriculados a la nivelación	(N° de aspirantes matriculados/ N° cupos asignados) x 100	Semestral	>=95%

	DOCUMENTO	Código: PM.CDI.01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO CURRICULAR DE LOS CURSOS DEL CENTRO DE IDIOMAS	Versión: 01
		Página: 1 de 2

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
PROCESO: Planificación y desarrollo curricular de los cursos del Centro de Idiomas	TIPO DE PROCESO: Misional
LÍDER DEL PROCESO Jefe del Centro de Idiomas	
OBJETIVO DEL PROCESO Establecer el proceso de planificación y desarrollo curricular de los cursos de la Jefatura del Centro de Idiomas de la ESPAM MFL.	
ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?	PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?
INFORMACIÓN	PROVEEDOR DE LA INFORMACIÓN
1. Reglamento de la Jefatura del Centro de Idiomas	1. Jefatura del Centro de Idiomas
SALIDAS ¿Cuáles son los outputs del proceso?	CLIENTES/RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?
INFORMACIÓN	CLIENTES INTERNOS O EXTERNOS
1. Planificación del ciclo. 2. Portafolio docente.	1. Jefatura de Centro de Idiomas. 2. Docentes.
CONTROLES ¿Cuáles son las actividades orientadas a la verificación del cumplimiento de los requisitos del proceso?	
1. Almacenar evidencias de portafolio docente en el Drive 2. Portafolio de docente completo	

OPERACIÓN ¿Cómo se opera y controla el proceso?
ACTIVIDADES ¿Cuáles son las actividades/ tareas y secuencia dentro del proceso?
1. Jefatura del Centro de Idiomas elabora la planificación y el distributivo Docente del ciclo. 2. Jefe del Centro de Idiomas notifica la planificación y el distributivo Docente del ciclo a Vicerrectorado Académico e Investigación. 3. Vicerrector/a Académico/a e Investigación revisa y envía a las instancias pertinentes la planificación y el distributivo Docente del ciclo. 4. Jefe del Centro de Idiomas da directrices a los docentes para el desarrollo del ciclo. 5. Docente imparte el curso o cursos asignados según la planificación y ubica evidencias en portafolio de asignatura.
INFORMACIÓN DOCUMENTADA
DOCUMENTOS INTERNOS (Procedimientos, instructivos, políticas, normas internas, etc.).
1. Reglamento de la Jefatura de Centro de Idiomas.
DOCUMENTOS EXTERNOS (Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.)
1. S/D
REGISTROS ¿Qué registros dan evidencia de funcionamiento y eficacia del proceso?
1. Planificación del ciclo 2. Distributivo docente 3. Portafolio docente

	DOCUMENTO	Código: PM.CDI.01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO CURRICULAR DE LOS CURSOS DEL CENTRO DE IDIOMAS	Versión: 01
		Página: 2 de 2

APOYO

¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?

INSTALACIONES (Infraestructura física donde se ejecutan los procesos, que por defectos debe incluir servicios básicos)	SISTEMAS INFORMÁTICOS (Sistema funcional integrado que permite obtener, compartir y gestionar información)
1. Oficina Administrativa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Google Drive 2. Correos institucionales 3. Microsoft Office
EQUIPOS (Equipamiento utilizado en la ejecución del proceso. Ejm: computadoras, laptops, impresoras, escáner, etc.).	AMBIENTE DE TRABAJO ¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura, humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipos de Computación 2. Impresora (compartida) 3. Proyector 4. Anexos telefónicos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se debe contar con un ambiente de trabajo adecuado con los equipos necesarios. 2. Limpio, ordenado, iluminado y ventilado

RECURSOS HUMANOS

(indicar puesto del personal y número de personas por puesto)

Nombre del puesto	Número
Jefe de Centro de Idiomas	1
Vicerrector/a Académico/a e Investigación	1
Docentes	1

INDICADORES DE DESEMPEÑO

¿Existen indicadores de desempeño para monitorear y controlar el proceso?

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META
Porcentaje de ciclos planificados	$(\text{N}^\circ \text{ de ciclos planificados} / \text{N}^\circ \text{ total de ciclos ejecutados}) \times 100$	Anual	$\geq 85\%$

	DOCUMENTO	Código: PM.CDI.02
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES DEL CENTRO DE IDIOMAS	Versión: 01
		Página: 1 de 2

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
PROCESO: Matriculación de estudiantes del Centro de Idiomas	TIPO DE PROCESO: Misional
LÍDER DEL PROCESO Jefe del Centro de Idiomas	
OBJETIVO DEL PROCESO Guiar el proceso de matriculación de estudiantes de la Jefatura del Centro de Idiomas de la ESPAM MFL.	
ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?	PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?
INFORMACIÓN	PROVEEDOR DE LA INFORMACIÓN
<ol style="list-style-type: none"> Planificación del ciclo. Banner publicitario de convocatoria de matriculación del ciclo. 	<ol style="list-style-type: none"> Jefatura de Centro de Idiomas. Jefatura de Centro de Idiomas.
SALIDAS ¿Cuáles son los outputs del proceso?	CLIENTES/RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?
INFORMACIÓN	CLIENTES INTERNOS O EXTERNOS
<ol style="list-style-type: none"> Reporte de estudiantes matriculados en los niveles de inglés. 	<ol style="list-style-type: none"> Jefatura de Centro de Idiomas.
CONTROLES ¿Cuáles son las actividades orientadas a la verificación del cumplimiento de los requisitos del proceso?	
<ol style="list-style-type: none"> Inscripción de estudiantes en el ciclo correspondiente a través del Sistema de Gestión Académica. Matriculación efectiva de estudiantes. 	

OPERACIÓN ¿Cómo se opera y controla el proceso?
ACTIVIDADES ¿Cuáles son las actividades/ tareas y secuencia dentro del proceso?
<ol style="list-style-type: none"> Jefe de Centro de Idiomas realiza la planificación del nuevo ciclo. Jefatura del Centro de idiomas notifica la planificación del ciclo a Vicerrectorado Académico e Investigación. Jefe del Centro de Idiomas socializa a los docentes la planificación del nuevo ciclo. Jefatura del Centro de Idiomas gestiona la publicación de la convocatoria para la matriculación de nuevo ciclo. Estudiante ingresa en el SGA y se inscribe en el ciclo correspondiente, selecciona el tipo de curso (intensivo, regular o vacacional), modalidad (semipresencial y en línea) y el nivel de inglés que requiere. Asistente Administrativa del Centro de Idiomas genera el reporte de estudiantes matriculados. Jefe del Centro de Idiomas informa en Comisión Académica el número de estudiantes matriculados.
INFORMACIÓN DOCUMENTADA
DOCUMENTOS INTERNOS (Procedimientos, instructivos, políticas, normas internas, etc.).
<ol style="list-style-type: none"> Reglamento de Centro de Idiomas de la ESPAM MFL
DOCUMENTOS EXTERNOS (Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.)

	DOCUMENTO	Código: PM.CDI.02
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES DEL CENTRO DE IDIOMAS	Versión: 01
		Página: 2 de 2

1. S/D

REGISTROS

¿Qué registros dan evidencia de funcionamiento y eficacia del proceso?

1. Planificación del nuevo ciclo.
2. Acta de reunión docente.
3. Banner publicitario de convocatoria de matriculación del ciclo.
4. Reporte de estudiantes matriculados en los niveles de inglés.
5. Informe de Comisión Académica.

APOYO

¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?

INSTALACIONES (Infraestructura física donde se ejecutan los procesos, que por defectos debe incluir servicios básicos)	SISTEMAS INFORMÁTICOS (Sistema funcional integrado que permite obtener, compartir y gestionar información)
1. Oficina Administrativa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Google Drive 2. Correos institucionales 3. Microsoft Office
EQUIPOS (Equipamiento utilizado en la ejecución del proceso. Ejm: computadoras, laptops, impresoras, escáner, etc.).	AMBIENTE DE TRABAJO ¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura, humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipos de Computación 2. Impresora (compartida) 3. Anexos telefónicos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se debe contar con un ambiente de trabajo adecuado con los equipos necesarios. 2. Limpio, ordenado, iluminado y ventilado

RECURSOS HUMANOS

(indicar puesto del personal y número de personas por puesto)

Nombre del puesto	Número
Jefe de Centro de Idiomas	1
Asistente Administrativa	1
Estudiante	1

INDICADORES DE DESEMPEÑO

¿Existen indicadores de desempeño para monitorear y controlar el proceso?

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META
Porcentaje de estudiantes matriculados en los cursos de inglés	$(N^{\circ} \text{ de estudiantes matriculados} / N^{\circ} \text{ total de matrículas de estudiantes planificados}) \times 100$	Cada año	$\geq 85\%$

	DOCUMENTO	Código: PM.CDI.03
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE EXONERACIÓN DEL NIVEL DE INGLÉS	Versión: 01
		Página: 1 de 2

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
PROCESO: Exoneración del nivel de inglés	TIPO DE PROCESO: Misional
LÍDER DEL PROCESO Jefe del Centro de Idiomas	
OBJETIVO DEL PROCESO Guiar el proceso de exoneración de nivel de inglés.	
ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?	PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?
INFORMACIÓN	PROVEEDOR DE LA INFORMACIÓN
<ol style="list-style-type: none"> Banner de convocatoria del proceso de exoneración. Formulario de inscripción. 	<ol style="list-style-type: none"> Jefatura del Centro de Idiomas. Jefatura del Centro de Idiomas.
SALIDAS ¿Cuáles son los outputs del proceso?	CLIENTES/RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?
INFORMACIÓN	CLIENTES INTERNOS O EXTERNOS
<ol style="list-style-type: none"> Notificación del cronograma de entrevista. Grabación de la videoconferencia. Reporte de resultados. 	<ol style="list-style-type: none"> Jefatura de Centro de Idiomas. Docentes. Jefatura de Centro de Idiomas.
CONTROLES ¿Cuáles son las actividades orientadas a la verificación del cumplimiento de los requisitos del proceso?	
<ol style="list-style-type: none"> Banner de convocatoria del proceso de exoneración esté con las fechas correctas. Registro de calificación de exoneración de estudiante sea la correcta. 	

OPERACIÓN ¿Cómo se opera y controla el proceso?
ACTIVIDADES ¿Cuáles son las actividades/ tareas y secuencia dentro del proceso?
<ol style="list-style-type: none"> Jefe de Centro de Idiomas informa a Comisión Académica sobre el proceso de exoneración. Jefatura de Centro de Idiomas gestiona la publicación de la convocatoria en medios digitales para el proceso de exoneración ante las instancias correspondientes. Estudiante ingresa a la página web de la ESPAM MFL y registra la información en el formulario de inscripción llenando sus datos personales y el nivel de inglés requerido para exonerar. Jefatura de Centro de Idiomas notifica a estudiante sobre el cronograma de entrevistas por videoconferencia. Docente de Centro de Idiomas evalúa las destrezas de Listening, Speaking, Writing y Reading. Docente de Centro de Idiomas notifica al estudiante el resultado de la evaluación. Docente de Centro de Idiomas elabora nómina de estudiantes aprobados. Jefatura de Centro de Idiomas registra la calificación de exoneración en el SGA.
INFORMACIÓN DOCUMENTADA
DOCUMENTOS INTERNOS (Procedimientos, instructivos, políticas, normas internas, etc.).
<ol style="list-style-type: none"> Reglamento de Jefatura de Centro de Idiomas.
DOCUMENTOS EXTERNOS (Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.)
<ol style="list-style-type: none"> S/D
REGISTROS

La impresión de este documento adquiere el estado de "COPIA NO CONTROLADA"

	DOCUMENTO	Código: PM.CDI.03
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE EXONERACIÓN DEL NIVEL DE INGLÉS	Versión: 01
		Página: 2 de 2

¿Qué registros dan evidencia de funcionamiento y eficacia del proceso?

1. Informe de Comisión Académica.
2. Banner de convocatoria del proceso de exoneración.
3. Formulario de inscripción.
4. Cronograma de entrevistas.
5. Grabación de la videoconferencia.
6. Reporte de resultados.

APOYO

¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?

INSTALACIONES (Infraestructura física donde se ejecutan los procesos, que por defectos debe incluir servicios básicos)	SISTEMAS INFORMÁTICOS (Sistema funcional integrado que permite obtener, compartir y gestionar información)
1. Oficina Administrativa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Google Drive 2. Correos institucionales 3. Microsoft Office
EQUIPOS (Equipamiento utilizado en la ejecución del proceso. Ejm: computadoras, laptops, impresoras, escáner, etc.).	AMBIENTE DE TRABAJO ¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura, humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipos de Computación 2. Impresora (compartida) 3. Anexos telefónicos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se debe contar con un ambiente de trabajo adecuado con los equipos necesarios. 2. Limpio, ordenado, iluminado y ventilado

RECURSOS HUMANOS

(indicar puesto del personal y número de personas por puesto)

Nombre del puesto	Número
Comisión Académica	17
Jefe del Centro de Idiomas	1
Docentes	1
Estudiantes	1

INDICADORES DE DESEMPEÑO

¿Existen indicadores de desempeño para monitorear y controlar el proceso?

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META
Porcentaje de estudiantes exonerados	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de estudiantes aprobados}}{\text{N}^\circ \text{ total de estudiantes inscritos}} \right) \times 100$	Cada año	>=85%

	DOCUMENTO	Código: PM.CAAI.01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO CURRICULAR DE LOS CURSOS DEL CENTRO DE APRENDIZAJE DE APLICACIONES INFORMÁTICAS	Versión: 01
		Página: 1 de 3

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
PROCESO: Planificación y Desarrollo Curricular de los cursos del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas	TIPO DE PROCESO: Misional
LÍDER DEL PROCESO Jefe del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas	
OBJETIVO DEL PROCESO Establecer el proceso de planificación y desarrollo curricular de cursos del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas de la ESPAM MFL.	
ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?	PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?
INFORMACIÓN	PROVEEDOR DE LA INFORMACIÓN
<ol style="list-style-type: none"> Reglamento de la Jefatura de CAAI Material publicitario 	<ol style="list-style-type: none"> Jefe de Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas. Jefe de Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas.
SALIDAS ¿Cuáles son los outputs del proceso?	CLIENTES/RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?
INFORMACIÓN	CLIENTES INTERNOS O EXTERNOS
<ol style="list-style-type: none"> Planificación del ciclo Evidencias de portafolio de asignatura. Informe de revisión de portafolio asignatura 	<ol style="list-style-type: none"> Jefe de Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas. Docente Jefe de Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas.
CONTROLES ¿Cuáles son las actividades orientadas a la verificación del cumplimiento de los requisitos del proceso?	
<ol style="list-style-type: none"> Verificar que el portafolio docente este completo. 	

OPERACIÓN ¿Cómo se opera y controla el proceso?
ACTIVIDADES ¿Cuáles son las actividades/ tareas y secuencia dentro del proceso?
<ol style="list-style-type: none"> Jefe del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas elabora planificación del ciclo. Jefe del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas envía planificación del ciclo a Vicerrectorado Académico e Investigación. Vicerrector/a Académico/a e Investigación recibe y revisa planificación del ciclo. Jefe del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas envía la información a Comunicación para la elaboración del material publicitario. Jefe del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas envía a Tecnología el material publicitario para la difusión en los medios digitales. El responsable de la Unidad de Tecnología difunde el material publicitario en medios digitales de la institución.

La impresión de este documento adquiere el estado de "COPIA NO CONTROLADA"

 <p>ESPAMMFL ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MARCEL FELIX LOPEZ</p>	DOCUMENTO	Código: PM.CAAI.01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO CURRICULAR DE LOS CURSOS DEL CENTRO DE APRENDIZAJE DE APLICACIONES INFORMÁTICAS	Versión: 01
		Página: 2 de 3

7. Jefe del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas da directrices a los docentes para el desarrollo del ciclo.
8. Docente imparte el curso o cursos asignados según la planificación.
9. Docentes publican notas en Sistema de Gestión Académica del Centro.
10. Docente ubica evidencias en portafolio de asignatura y aulas virtuales.

INFORMACIÓN DOCUMENTADA

DOCUMENTOS INTERNOS

(Procedimientos, instructivos, políticas, normas internas, etc.).

1. Reglamento de Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas ESPAM MFL.

DOCUMENTOS EXTERNOS

(Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.)

1. Reglamento de Régimen Académico.

REGISTROS

¿Qué registros dan evidencia de funcionamiento y eficacia del proceso?

1. Planificación del ciclo
2. Material Publicitario
3. Portafolio docente

APOYO

¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?

INSTALACIONES (Infraestructura física donde se ejecutan los procesos, que por defectos debe incluir servicios básicos)	SISTEMAS INFORMÁTICOS (Sistema funcional integrado que permite obtener, compartir y gestionar información)
1. Oficina Administrativa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Google Drive 2. Correos institucionales 3. Microsoft Office
EQUIPOS (Equipamiento utilizado en la ejecución del proceso. Ejm: computadoras, laptops, impresoras, escáner, etc.).	AMBIENTE DE TRABAJO ¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura, humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipos de Computación 2. Impresora (compartida) 3. Proyectors 4. Anexos telefónicos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se debe contar con un ambiente de trabajo adecuado con los equipos necesarios. 2. Limpio, ordenado, iluminado y ventilado

RECURSOS HUMANOS

(indicar puesto del personal y número de personas por puesto)

Nombre del puesto	Número
Jefe del Centro Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas	1
Estudiante	1
Docente	1

 <p>ESPAMMFL ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MARCEL FELIX LOPEZ</p>	DOCUMENTO	Código: PM.CAAI.01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO CURRICULAR DE LOS CURSOS DEL CENTRO DE APRENDIZAJE DE APLICACIONES INFORMÁTICAS	Versión: 01
		Página: 3 de 3

INDICADORES DE DESEMPEÑO			
¿Existen indicadores de desempeño para monitorear y controlar el proceso?			
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META
Porcentaje de ciclos planificados	(N° de ciclos ejecutados / N° total de ciclos planificados) x 100	Anual	>=85%

	DOCUMENTO	Código: PM.CAAI.02
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES DEL CENTRO DE APRENDIZAJE DE APLICACIONES INFORMÁTICAS	Versión: 01
		Página: 1 de 2

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
PROCESO: Matriculación de estudiantes del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas	TIPO DE PROCESO: Misional
LÍDER DEL PROCESO Jefe del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas	
OBJETIVO DEL PROCESO Guiar el proceso de matriculación de estudiantes del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas de la ESPAM MFL.	
ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?	PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?
INFORMACIÓN	PROVEEDOR DE LA INFORMACIÓN
<ol style="list-style-type: none"> Convocatoria de matriculación Información registrada por el estudiante para la matriculación 	<ol style="list-style-type: none"> Jefe de Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas. Estudiante
SALIDAS ¿Cuáles son los outputs del proceso?	CLIENTES/RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?
INFORMACIÓN	CLIENTES INTERNOS O EXTERNOS
<ol style="list-style-type: none"> Reporte de estudiantes matriculados 	<ol style="list-style-type: none"> Jefe de Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas.
CONTROLES ¿Cuáles son las actividades orientadas a la verificación del cumplimiento de los requisitos del proceso?	
<ol style="list-style-type: none"> Inscripción de estudiantes en el ciclo correspondiente a través del Sistema de Gestión Académica. Matriculación efectiva de estudiantes. 	

OPERACIÓN ¿Cómo se opera y controla el proceso?
ACTIVIDADES ¿Cuáles son las actividades/ tareas y secuencia dentro del proceso?
<ol style="list-style-type: none"> Jefe de Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas envía a las carreras información acerca del inicio de matriculación del nuevo ciclo. Jefe de Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas gestiona la publicación de la convocatoria para la matriculación del nuevo ciclo Estudiante ingresa al Sistema de Gestión Académica y se matricula en el ciclo, selecciona el tipo de curso y el nivel al que corresponde. Docente responsable de cada curso del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas genera el reporte de estudiantes matriculados. Jefe de Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas informa en Comisión Académica el número de estudiantes matriculados
INFORMACIÓN DOCUMENTADA
DOCUMENTOS INTERNOS (Procedimientos, instructivos, políticas, normas internas, etc.).
<ol style="list-style-type: none"> Reglamento del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas ESPAM MFL
DOCUMENTOS EXTERNOS (Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.)

 <p>ESPAMMFL ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MARCEL FERRER LOPEZ</p>	DOCUMENTO	Código: PM.CAAI.02
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES DEL CENTRO DE APRENDIZAJE DE APLICACIONES INFORMÁTICAS	Versión: 01
		Página: 2 de 2

1. Reglamento de Régimen Académico

REGISTROS

¿Qué registros dan evidencia de funcionamiento y eficacia del proceso?

1. Convocatoria para proceso de matriculación
2. Registro de matriculación de estudiantes
3. Reporte de estudiantes matriculados

APOYO

¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?

INSTALACIONES (Infraestructura física donde se ejecutan los procesos, que por defectos debe incluir servicios básicos)	SISTEMAS INFORMÁTICOS (Sistema funcional integrado que permite obtener, compartir y gestionar información)
1. Oficina Administrativa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Google Drive 2. Correos institucionales 3. Microsoft Office
EQUIPOS (Equipamiento utilizado en la ejecución del proceso. Ejm: computadoras, laptops, impresoras, escáner, etc.).	AMBIENTE DE TRABAJO ¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura, humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipos de Computación 2. Impresora (compartida) 3. Proyector 4. Anexos telefónicos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se debe contar con un ambiente de trabajo adecuado con los equipos necesarios. 2. Limpio, ordenado, iluminado y ventilado

RECURSOS HUMANOS

(indicar puesto del personal y número de personas por puesto)

Nombre del puesto	Número
Jefe de Centro Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas	1
Asistente Administrativa	1
Estudiante	1

INDICADORES DE DESEMPEÑO

¿Existen indicadores de desempeño para monitorear y controlar el proceso?

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META
Porcentaje de estudiantes matriculados	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de estudiantes matriculados}}{\text{N}^\circ \text{ total de cupos disponibles}} \right) \times 100$	Cada año	>=95%

	DOCUMENTO	Código: PM.CAAI.03
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE EXONERACIÓN DE MÓDULO DEL CENTRO DE APRENDIZAJE DE APLICACIONES INFORMÁTICAS	Versión: 01
		Página: 1 de 2

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
PROCESO: Exoneración de módulo del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas	TIPO DE PROCESO: Misional
LÍDER DEL PROCESO Jefe del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas	
OBJETIVO DEL PROCESO Guiar el proceso de exoneración de módulo del CAAI de la ESPAM MFL.	
ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?	PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?
INFORMACIÓN	PROVEEDOR DE LA INFORMACIÓN
<ol style="list-style-type: none"> Convocatoria para exoneración de módulo de CAAI Información registrada por el estudiante en formulario de inscripción web Resultados de la evaluación de conocimiento 	<ol style="list-style-type: none"> Jefatura de Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas Estudiante Docente
SALIDAS ¿Cuáles son los outputs del proceso?	CLIENTES/RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?
INFORMACIÓN	CLIENTES INTERNOS O EXTERNOS
<ol style="list-style-type: none"> Notificación de fecha y horario de evaluación Notificación de estado de solicitud Nómina de estudiantes exonerados 	<ol style="list-style-type: none"> Jefatura de Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas Estudiante Jefatura de Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas
CONTROLES ¿Cuáles son las actividades orientadas a la verificación del cumplimiento de los requisitos del proceso?	
<ol style="list-style-type: none"> Registro de calificación de exoneración de estudiante. 	

OPERACIÓN ¿Cómo se opera y controla el proceso?
ACTIVIDADES ¿Cuáles son las actividades/ tareas y secuencia dentro del proceso?
<ol style="list-style-type: none"> Jefe del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas envía el cronograma del proceso de exoneración a Vicerrectorado Académico e Investigación. Jefe del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas envía la información a Comunicación para la elaboración de la publicidad. Jefe del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas envía el material publicitario del ciclo a la Unidad de Tecnología. Estudiante solicita al CAAI la prueba de exoneración del curso correspondiente. Jefe de Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas valida la información y elabora los

La impresión de este documento adquiere el estado de "COPIA NO CONTROLADA"

 <p>ESPAMMFL ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MARCELO FERRER LÓPEZ</p>	DOCUMENTO	Código: PM.CAAI.03
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE EXONERACIÓN DE MÓDULO DEL CENTRO DE APRENDIZAJE DE APLICACIONES INFORMÁTICAS	Versión: 01
		Página: 2 de 2

horarios.

6. Jefatura del del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas notifica a estudiante la fecha y el horario de evaluación.
7. Docente del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas evalúa conocimientos del estudiante.
8. Jefe de Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas notifica al estudiante el resultado de la evaluación.
9. Asistente administrativa de Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas elabora nómina de estudiantes exonerados.
10. Jefe de Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas reporta el número de estudiantes exonerados a Comisión Académica.

INFORMACIÓN DOCUMENTADA

DOCUMENTOS INTERNOS

(Procedimientos, instructivos, políticas, normas internas, etc.).

1. Reglamento de Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas ESPAM MFL

DOCUMENTOS EXTERNOS

(Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.)

1. Reglamento de Régimen Académico.

REGISTROS

¿Qué registros dan evidencia de funcionamiento y eficacia del proceso?

1. Convocatoria para proceso de exoneración.
2. Evaluaciones de conocimientos.
3. Nómina de estudiantes exonerados.
4. Registro de calificación de exoneración de estudiante.

APOYO

¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?

INSTALACIONES (Infraestructura física donde se ejecutan los procesos, que por defectos debe incluir servicios básicos)	SISTEMAS INFORMÁTICOS (Sistema funcional integrado que permite obtener, compartir y gestionar información)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Oficina Administrativa 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Google Drive 2. Correos institucionales 3. Microsoft Office
EQUIPOS (Equipamiento utilizado en la ejecución del proceso. Ejm: computadoras, laptops, impresoras, escáner, etc.).	AMBIENTE DE TRABAJO ¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura, humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipos de Computación 2. Impresora (compartida) 3. Anexos telefónicos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se debe contar con un ambiente de trabajo adecuado con los equipos necesarios. 2. Limpio, ordenado, iluminado y ventilado

	DOCUMENTO	Código: PM.CAAI.03
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE EXONERACIÓN DE MÓDULO DEL CENTRO DE APRENDIZAJE DE APLICACIONES INFORMÁTICAS	Versión: 01
		Página: 3 de 2

RECURSOS HUMANOS

(indicar puesto del personal y número de personas por puesto)

Nombre del puesto	Número
Jefe del Centro Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas	1
Asistente Administrativa	1
Docente	1
Estudiante	1

INDICADORES DE DESEMPEÑO

¿Existen indicadores de desempeño para monitorear y controlar el proceso?

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META
Porcentaje de estudiantes exonerados	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de estudiantes aprobados}}{\text{N}^\circ \text{ total de estudiantes inscritos}} \right) \times 100$	Cada año	>=85%

ANEXO 8. MATRICES DE INDICADORES

	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS - SGOE		Código	
	REGISTRO		Versión	01
	REPORTE DE DESEMPEÑO DEL INDICADOR		Fecha	dd/mm/2024
1. Nombre del Proceso:	Planificación y desarrollo curricular de admisión y nivelación	2. Código del Proceso:	PM.JAN.02	
3. Objetivo	Establecer el proceso de planificación y desarrollo curricular de la nivelación de los aspirantes a la ESPAM MFL.			
4. Objetivo Estratégico Institucional (OEI) del PEDI	Establecer un sistema de gestión académica de nivelación, grado y posgrado mediante el fortalecimiento, la coordinación y la mejora de los procesos académicos.			
5. Estrategias del OEI	Establecer procesos académicos y de participación estudiantil, acorde al modelo educativo y las normativas vigentes del sistema de educación superior.			
6. Nombre del Indicador:	Porcentaje de semestres planificados	7. Responsable:	Jefatura de Admisión y Nivelación	
8. Finalidad del Indicador	Medir el porcentaje de semestres planificados por la Jefatura de Admisión y Nivelación para el desarrollo de clases de los aspirantes.	9. Limitaciones del Indicador:	Ninguna	
10. Fórmula:	$(N^{\circ} \text{ de semestres ejecutados} / N^{\circ} \text{ total de semestres planificados}) \times 100$	11. Frecuencia:	Anual	
12. Orientación del Indicador:	Ascendente	13. Oportunidad de medida	Segundo semestre	
14. Fuente de datos:	Planificación anual	15. Línea Base	90%	

	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS - SGOE		Código	
	REGISTRO		Versión	01
	REPORTE DE DESEMPEÑO DEL INDICADOR		Fecha	dd/mm/2024
1. Nombre del Proceso:	Matriculación de estudiantes a la nivelación	2. Código del Proceso:	PM.JAN.03	
3. Objetivo	Establecer el proceso de planificación y desarrollo curricular de la nivelación de los aspirantes a la ESPAM MFL.			
4. Objetivo Estratégico Institucional (OEI) del PEDI	Establecer un sistema de gestión académica en nivelación, grado y posgrado mediante el fortalecimiento, la coordinación y la mejora de los procesos académicos.			
5. Estrategias del OEI	Establecer procesos académicos y de participación estudiantil, acorde al modelo educativo y las normativas vigentes del sistema de educación superior.			
6. Nombre del Indicador:	Porcentaje de estudiantes matriculados a la nivelación	7. Responsable:	Jefe de Admisión y Nivelación	
8. Finalidad del Indicador	Medir el porcentaje de estudiantes matriculados a la nivelación	9. Limitaciones del Indicador:	Ninguna	
10. Fórmula:	$(N^{\circ} \text{ de aspirantes matriculados} / N^{\circ} \text{ cupos asignados}) \times 100$	11. Frecuencia:	Anual	
12. Orientación del Indicador:	Ascendente	13. Oportunidad de medida	10 días hábiles terminado el año	
14. Fuente de datos:	Condensado de estados de aspirantes	15. Línea Base	95%	

	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS - SGOE		Código	
	REGISTRO		Versión	01
	REPORTE DE DESEMPEÑO DEL INDICADOR		Fecha	dd/mm/2024
1. Nombre del Proceso:	Planificación y desarrollo curricular de los cursos del Centro de Idiomas	2. Código del Proceso:	PM.CDI.01	
3. Objetivo	Establecer el proceso de planificación y desarrollo curricular de los cursos de la Jefatura del Centro de Idiomas de la ESPAM MFL.			
4. Objetivo Estratégico Institucional (OEI) del PEDI	Establecer un sistema de gestión académica en nivelación, grado y posgrado mediante el fortalecimiento, la coordinación y la mejora de los procesos académicos.			
5. Estrategias del OEI	Establecer procesos académicos y de participación estudiantil, acorde al modelo educativo y las normativas vigentes del sistema de educación superior.			
6. Nombre del Indicador:	Porcentaje de ciclos planificados	7. Responsable:	Jefatura del Centro de Idiomas	
8. Finalidad del Indicador	Medir el porcentaje de ciclos planificados por la Jefatura del Centro de Idiomas para el desarrollo de los niveles de inglés.	9. Limitaciones del Indicador:	Ninguna	
10. Fórmula:	$(\text{Número de ciclos planificados} / \text{Número total de ciclos ejecutados}) \times 100$	11. Frecuencia:	Anual	
12. Orientación del Indicador:	Ascendente	13. Oportunidad de medida	10 días hábiles terminado el año	
14. Fuente de datos:	Planificación de ciclos	15. Línea Base	85%	

		GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS - SGOE		Código
		REGISTRO		Versión
		REPORTE DE DESEMPEÑO DEL INDICADOR		Fecha
1. Nombre del Proceso:	Matriculación de estudiantes del Centro de Idiomas	2. Código del Proceso:	PM.CID.02	01
3. Objetivo	Guiar el proceso de matriculación de estudiantes de la Jefatura del Centro de Idiomas de la ESPAM MFL.			
4. Objetivo Estratégico Institucional (OEI) del PEDI	Establecer un sistema de gestión académica en nivelación, grado y posgrado mediante el fortalecimiento, la coordinación y la mejora de los procesos académicos.			
5. Estrategias del OEI	Establecer procesos académicos y de participación estudiantil, acorde al modelo educativo y las normativas vigentes del sistema de educación superior.			
6. Nombre del Indicador:	Porcentaje de estudiantes matriculados en los cursos de inglés	7. Responsable:	Jefatura del Centro de Idiomas	
8. Finalidad del Indicador	Medir el porcentaje de estudiantes matriculados en los cursos de inglés	9. Limitaciones del Indicador:	Ninguna	
10. Fórmula:	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de estudiantes matriculados}}{\text{N}^\circ \text{ total de matrículas de estudiantes planificados}} \right) \times 100$	11. Frecuencia:	Anual	
12. Orientación del Indicador:	Ascendente	13. Oportunidad de medida	10 días hábiles terminado el año	
14. Fuente de datos:	Reporte de estudiantes matriculados en cada ciclo	15. Línea Base	85%	

 ESPAMMFL <small>ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ "FERRAZ LOPEZ"</small>	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS - SGOE		Código	
	REGISTRO		Versión	01
	REPORTE DE DESEMPEÑO DEL INDICADOR		Fecha	dd/mm/2023
1. Nombre del Proceso:	Exoneración de nivel de inglés	2. Código del Proceso:	PM.CDI.03	
3. Objetivo	Guiar a los estudiantes en el proceso de exoneración de nivel de inglés.			
4. Objetivo Estratégico Institucional (OEI) del PEDI	Establecer un sistema de gestión académica en nivelación, grado y posgrado mediante el fortalecimiento, la coordinación y la mejora de los procesos académicos.			
5. Estratégicas del OEI	Establecer procesos académicos y de participación estudiantil, acorde al modelo educativo y las normativas vigentes del sistema de educación superior.			
6. Nombre del Indicador:	Porcentaje de estudiantes exonerados	7. Responsable:	Jefe del Centro de Idiomas	
8. Finalidad del Indicador	Medir el número de estudiantes inscritos en el proceso de exoneración de nivel de inglés.	9. Limitaciones del Indicador:	Ninguna	
10. Fórmula:	$(N^{\circ} \text{ de estudiantes inscritos} / N^{\circ} \text{ total de estudiantes aprobados}) \times 100$	11. Frecuencia:	Anual	
12. Orientación del Indicador:	Ascendente	13. Oportunidad de medida	10 días hábiles terminado el año	
14. Fuente de datos:	Resultados de estudiantes	15. Línea Base	85%	

	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS - SGOE		Código	
	REGISTRO		Versión	01
	REPORTE DE DESEMPEÑO DEL INDICADOR		Fecha	dd/mm/2024
1. Nombre del Proceso:	Planificación y desarrollo curricular de los cursos del Centro de Idiomas	2. Código del Proceso:	PM.CAAI.01	
3. Objetivo	Establecer el proceso de planificación y desarrollo curricular de cursos del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas de la ESPAM MFL.			
4. Objetivo Estratégico Institucional (OEI) del PED	Establecer un sistema de gestión académica en nivelación, grado y posgrado mediante el fortalecimiento, la coordinación y la mejora de los procesos académicos.			
5. Estrategias del OEI	Establecer procesos académicos y de participación estudiantil, acorde al modelo educativo y las normativas vigentes del sistema de educación superior.			
6. Nombre del Indicador:	Porcentaje de ciclos planificados	7. Responsable:	Jefatura de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas	
8. Finalidad del Indicador	Medir el porcentaje de ciclos planificados por la Jefatura de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas	9. Limitaciones del Indicador:	Ninguna	
10. Fórmula:	$(N^{\circ} \text{ de ciclos ejecutados} / N^{\circ} \text{ total de ciclos planificados}) \times 100$	11. Frecuencia:	Anual	
12. Orientación del Indicador:	Ascendente	13. Oportunidad de medida	10 días hábiles terminado el año	
14. Fuente de datos:	Planificación anual de la Jefatura de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas	15. Línea Base	>=85%	

	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS - SGOE		Código	
	REGISTRO		Versión	01
	REPORTE DE DESEMPEÑO DEL INDICADOR		Fecha	dd/mm/2024
1. Nombre del Proceso:	Matriculación de estudiantes del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas	2. Código del Proceso:	PM.CAAI.02	
3. Objetivo	Guiar el proceso de matriculación de estudiantes del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas de la ESPAM MFL.			
4. Objetivo Estratégico Institucional (OEI) del PEDI	Establecer un sistema de gestión académica en nivelación, grado y posgrado mediante el fortalecimiento, la coordinación y la mejora de los procesos académicos.			
5. Estrategias del OEI	Establecer procesos académicos y de participación estudiantil, acorde al modelo educativo y las normativas vigentes del sistema de educación superior.			
6. Nombre del Indicador:	Porcentaje de estudiantes matriculados en los cursos del CAAI	7. Responsable:	Jefe del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas	
8. Finalidad del Indicador	Medir el porcentaje de estudiantes matriculados en los cursos del CAAI	9. Limitaciones del Indicador:	Ninguna	
10. Fórmula:	$(N^{\circ} \text{ de estudiantes matriculados} / N^{\circ} \text{ total de cupos disponibles}) \times 100$	11. Frecuencia:	Anual	
12. Orientación del Indicador:	Ascendente	13. Oportunidad de medida	10 días hábiles terminado el año	
14. Fuente de datos:	Reporte de estudiantes matriculados	15. Línea Base	>=95%	

	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS - SGOE		Código
	REGISTRO		Versión
	REPORTE DE DESEMPEÑO DEL INDICADOR		Fecha
1. Nombre del Proceso:	Exoneración de módulo del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas	2. Código del Proceso:	PM.CAAI.03
3. Objetivo	Guiar el proceso de exoneración de módulo del CAAI de la ESPAM MFL.		
4. Objetivo Estratégico Institucional (OEI) del PEDI	Establecer un sistema de gestión académica en nivelación, grado y posgrado mediante el fortalecimiento, la coordinación y la mejora de los procesos académicos.		
5. Estrategias del OEI	Establecer procesos académicos y de participación estudiantil, acorde al modelo educativo y las normativas vigentes del sistema de educación superior.		
6. Nombre del Indicador:	Porcentaje de estudiantes exonerados	7. Responsable:	Jefe del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas
8. Finalidad del Indicador	Medir el número de estudiantes inscritos en el proceso de exoneración de nivel de CAAI.	9. Limitaciones del Indicador:	Ninguna
10. Fórmula:	$(N^{\circ} \text{ de estudiantes aprobados} / N^{\circ} \text{ total de estudiantes inscritos}) \times 100$	11. Frecuencia:	Anual
12. Orientación del Indicador:	Ascendente	13. Oportunidad de medida	10 días hábiles terminado el año
14. Fuente de datos:	Registro de calificación de exoneración de estudiante	15. Línea Base	85%

ANEXO 9. MATRICES AMFE

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS - SGOE													Código			
REGISTRO													Versión			
MATRIZ AMFE - PROCESO													Fecha			
RESPONSABLE:			Jefe de Admisión y Nivelación			FECHA DE ACTUALIZACIÓN:						REVISIÓN:				
PROCESO:			Planificación y desarrollo curricular de admisión y nivelación													
N°	ACTIVIDAD	MODO DE FALLO (RIESGO)	POSIBLE EFECTO DEL FALLO	POSIBLE CAUSA DEL FALLO	CONTROLES ACTUALES	VALORACIÓN				ACCIONES A TOMAR	RESPONSABLE	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	REVALORACIÓN			
						G	O	D	NR G°O°D				G	O	D	NR G°O°D
1	Planifica la distribución de asignaturas y carga horaria en función de la planta docente y los estudiantes matriculados.	No elabora la planificación para la distribución y carga horaria de la planta docente	No se cuenta con la planificación para la distribución y carga horaria de la planta docente	Excesiva carga de trabajo en relación a la disponibilidad de tiempo	Sin control actual	5	2	3	30	Elaboración de la planificación de los semestres en reunión de docentes.	Jefe del Centro de Idiomas	Dec-24				
2	Envía la distribución docente y de carga horaria a Vicerrectorado Académico e investigación para el análisis y su aprobación.	No envía la distribución docente y de carga horaria a Vicerrectorado Académico e Investigación	No se realiza la distribución docente y de carga horaria	Excesiva carga de trabajo en relación a la disponibilidad de tiempo	Sin control actual	5	2	3	30	Elaboración de carga horaria de docentes del semestre de clases	Jefe del Centro de Idiomas	Dec-24				
3	Elabora horarios de clases para el periodo correspondiente.	No elabora horarios de clases para el periodo correspondiente	Incumplimiento de funciones por parte de la Jefatura de Admisión y Nivelación	Excesiva carga de trabajo en relación a la disponibilidad de tiempo	Sin control actual	5	2	3	30	Elaboración de horarios, según la distribución de asignaturas de los docentes	Jefe del Centro de Idiomas	Dec-24				
4	Convocatoria a los docentes a reuniones de inducción, para notificar la planificación semestral, calendario académico, distribución de docentes, paralelos, horarios de clases, entre otros.	No convocar a los docentes a reuniones de inducción	No se realiza convocatoria para reunión de inducción a los docentes	Incumplimiento de funciones por parte de la Jefatura de Admisión y Nivelación Excesiva carga de trabajo en relación a la disponibilidad de tiempo	Sin control actual	5	2	3	30	Convocatoria a sesiones de trabajo con los docentes	Jefe del Centro de Idiomas	Dec-24				
5	Entrega formatos de programa analítico a los docentes.	No se entrega formatos para la elaboración del programa analítico	Incumplimiento de funciones por parte de la Jefatura de Admisión y Nivelación Excesiva carga de trabajo en relación a la disponibilidad de tiempo	No se realiza el seguimiento respectivo.	Sin control actual	5	2	3	30	Elaboración del programa analítico del semestre	Jefe del Centro de Idiomas	Dec-24				
6	Prepara la guía de estudio y material didáctico para la ejecución de las actividades de docencia.	No prepara la guía de estudio y material didáctico para la ejecución de las actividades de docencia.	No se cuenta con la guía de estudio y material didáctico	Incumplimiento de funciones por parte de los docentes de la Jefatura de Admisión y Nivelación	Sin control actual	5	2	3	30	Preparar guía de estudio y material didáctico para la ejecución de las actividades de docencia.	Jefe de Admisión y Nivelación Docente de la Jefatura de Admisión y Nivelación	Dec-24				
7	Docente envía las guías de estudios a la Jefatura de Admisión y Nivelación para su aprobación.	No se envía las guías de estudios a la Jefatura de Admisión y Nivelación para su aprobación	Incumplimiento de funciones por parte de los docentes de la Jefatura de Admisión y Nivelación	Por falta de pago a los Docentes	Sin control actual	5	2	3	30	Realizar la revisión de la guía de estudios y del material para la ejecución	Jefe de Admisión y Nivelación	Dec-24				
8	Desarrolla el proceso curricular de acuerdo a la planificación docente.	No se desarrolla el proceso curricular	No se imparten clases asignadas según la planificación No se da seguimiento a la disponibilidad de los ambientes de aprendizaje e infraestructura para impartición de clases	Por falta de pago a los Docentes	Sin control actual	5	2	3	30	Alinear la planificación para el óptimo desarrollo del semestre	Jefe de Admisión y Nivelación Docente de la Jefatura de Admisión y Nivelación	Dec-24				
9	Realiza el seguimiento de las actividades de docencia.	No realiza el seguimiento de las actividades de docencia	Incumplimiento de funciones por parte de la Jefatura de Admisión y Nivelación	Excesiva carga de trabajo en relación a la disponibilidad de tiempo	Sin control actual	5	2	3	30	Elaboración de matriz para dar seguimiento a los docentes para el cumplimiento de las actividades planificadas	Jefe del Centro de Idiomas	Dec-24				
10	Genera informe de las asignaturas, donde consten el total de alumnos aprobados y reprobados. Así como los resultados de aprendizaje y las actividades realizadas en el proceso académico.	No se elabora el informe de asignaturas	No se cuenta con información actualizada de las asignaturas para la elaboración del informe	No se recopila información pertinente para la elaboración del informe. Docentes no informan el cumplimiento de las asignaturas.	Sin control actual	5	2	3	30	Recopilar información adecuada para la elaboración del informe de asignaturas	Jefe de Admisión y Nivelación Docente de la Jefatura de Admisión y Nivelación	Dec-24				
11	Entrega el listado de estudiantes aprobados a la Secretaría General de la Institución.	No entrega el listado de estudiantes aprobados	No se cuenta con la información de estudiantes aprobados	No se realiza el seguimiento respectivo.	Sin control actual	5	2	3	30	Elaboración del listado de los estudiantes aprobados	Jefe de Admisión y Nivelación Secretaría General de la Institución	Dec-24				

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS - SGOE												Código				
REGISTRO												Versión				
MATRIZ AMFE - PROCESO												Fecha				
RESPONSABLE:				Jefe de Admisión y Nivelación				FECHA DE ACTUALIZACIÓN:				REVISIÓN:				
PROCESO:												MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES A LA NIVELACIÓN				
Nº	ACTIVIDAD	MODO DE FALLO (RIESGO)	POSIBLE EFECTO DEL FALLO	POSIBLE CAUSA DEL FALLO	CONTROLES ACTUALES	VALORACIÓN			NR G-O-D	ACCIONES A TOMAR	RESPONSABLE	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	REVALORACIÓN			NR G-O-D
						G	O	D					G	O	D	
1	Gestiona la publicación del cronograma de matriculación por los medios institucionales.	No gestiona la publicación del cronograma de matriculación	No se cuenta con el cronograma de matriculación	Incumplimiento de funciones por parte del Jefe de Admisión y Nivelación Excesiva carga de trabajo en relación a la disponibilidad de tiempo	Sin control actual	5	3	2	30	Elaboración del cronograma de matriculación para gestionar la publicación en los medios institucionales.	Jefatura del Admisión y Nivelación	Dec-24				
2	Aspirante se presenta a matricularse en los días hábiles dentro del cronograma de matriculación, en las cátedras presenciales y virtuales	No se presentan a matricularse en los días del cronograma	No revisar cronograma en medios oficiales de la IES	Incumplimiento por parte de los estudiantes	Sin control actual	5	3	2	30	Que el cronograma de matriculación esté colgado en medios digitales oficiales	Jefatura del Centro de Idiomas	Dec-24				
3	Verifica el estado del postulante en el Condensado de estado de aspirantes	No verifica el estado del estudiante en el condensado de estados de aspirantes	El aspirante tenga matrícula activa en otra IES	Incumplimiento de funciones por parte de la Jefatura de Admisión y Nivelación Excesiva carga de trabajo en relación a la disponibilidad de tiempo	Sin control actual	5	3	2	30	Verificar que el postulante haya realizado el registro nacional y que no esté matriculado en otra IES	Jefatura del Centro de Idiomas	Dec-24				
4	Verifica requisitos de matriculación	No verifica requisitos de matriculación	Incumplimiento de funciones por parte de la Jefatura de Admisión y Nivelación	No disponibilidad de personal	Sin control actual	5	3	2	30	Realizar la verificación de requisitos para proceder a la matriculación del postulante	Jefatura del Centro de Idiomas	Dec-24				
6	Realiza la matrícula al aspirante	No se realiza la matrícula a estudiantes	Falta de documentos para matriculación de aspirantes	El aspirante no se presenta a matricularse	Sin control actual	5	3	2	30	Registro de aspirantes matriculados	Jefatura del Centro de Idiomas	Dec-24				

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS - SGOE											Código					
REGISTRO											Versión	01				
MATRIZ AMFE - PROCESO											Fecha					
RESPONSABLE:		Jefe del Centro de Idiomas			FECHA DE ACTUALIZACIÓN:						REVISIÓN:					
PROCESO:		Planificación y desarrollo curricular de los cursos del Centro de Idiomas														
N°	ACTIVIDAD	MODO DE FALLO (RIESGO)	POSIBLE EFECTO DEL FALLO	POSIBLE CAUSA DEL FALLO	CONTROLES ACTUALES	VALORACIÓN			NR G'O'D	ACCIONES A TOMAR	RESPONSABLE	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	REVALORACIÓN			NR G'O'D
						G	O	D					G	O	D	
1	Planificación y el distributivo docente del ciclo.	No elaborar la planificación y el distributivo docente del ciclo	No se cuenta con una planificación y el distributivo docente del ciclo	Excesiva carga de trabajo en relación a la disponibilidad de tiempo	Sin control actual	5	3	2	30	Elaboración de la planificación de los cursos del ciclo en sesiones de trabajo con los docentes	Jefe del Centro de Idiomas	Dec-24				
2	Notificación a Vicerrectorado Académico e Investigación la planificación y el distributivo docente del ciclo.	No notificar a Vicerrectorado Académico la planificación y el distributivo docente del ciclo.	No se realiza la notificación a Vicerrectorado Académico la planificación y el distributivo docente del ciclo	Excesiva carga de trabajo en relación a la disponibilidad de tiempo	Sin control actual	5	3	2	30	Notificar de manera oportuna la planificación y el distributivo docente del ciclo	Jefe del Centro de Idiomas Vicerrectorado Académico e Investigación	Dec-24				
3	Envía la planificación y el distributivo docente del ciclo a las instancias pertinentes.	No envía la planificación y el distributivo docente a las instancias pertinentes	No se conoce de la planificación y el distributivo docente del ciclo	Excesiva carga de trabajo en relación a la disponibilidad de tiempo	Sin control actual	5	3	2	30	Elaborar memorando para enviar la planificación y el distributivo docente del ciclo	Jefe del Centro de Idiomas	Dec-24				
4	Dar directrices a los docentes para el desarrollo del ciclo.	No dar directrices a los docentes para el desarrollo del ciclo	No se imparten las directrices correspondientes a los docentes para el desarrollo del ciclo	Excesiva carga de trabajo en relación a la disponibilidad de tiempo	Sin control actual	5	3	2	30	Elaborar la documentación para impartir las directrices a los docentes	Jefe del Centro de Idiomas Docente de la Jefatura del Centro de Idiomas	Dec-24				
5	Impartimiento del curso o cursos asignados según la planificación y ubica evidencias en portafolio de asignatura.	No impartir el o los cursos asignados según la planificación No ubicar evidencias en el portafolio de asignatura	No se imparten los cursos asignados según la planificación No se subió evidencias en el portafolio de asignatura	Por falta de pago a los Docentes Desconocimiento del Sistema de Gestión Académica	Sin control actual	5	3	2	30	Realizar un checklist para la revisión de los portafolios de docentes	Jefe del Centro de Idiomas Docente de la Jefatura del Centro de Idiomas	Dec-24				

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS - SGOE											Código					
REGISTRO											Versión					
MATRIZ AMFE - PROCESO											Fecha					
RESPONSABLE:											Jefe del Centro de Idiomas					
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:																
REVISIÓN:																
PROCESO:											MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES DEL CENTRO DE IDIOMAS					
N°	ACTIVIDAD	MODO DE FALLO (RIESGO)	POSIBLE EFECTO DEL FALLO	POSIBLE CAUSA DEL FALLO	CONTROLES ACTUALES	VALORACIÓN			NR G-O-D	ACCIONES A TOMAR	RESPONSABLE	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	REVALORACIÓN			NR G-O-D
						G	O	D					G	O	D	
1	Realiza la planificación del nuevo ciclo.	No realiza la planificación del nuevo ciclo	No se cuenta con una planificación del nuevo ciclo	Incumplimiento de funciones por parte del Jefe del Centro de Idiomas	Sin control actual	5	3	2	30	Elaboración de la planificación del ciclo	Jefatura del Centro de Idiomas	Dec-24				
2	Notifica la planificación del ciclo a Vicerrectorado Académico e Investigación,	No notifica la planificación del ciclo	No se realiza la notificación a Vicerrectorado Académico la planificación del ciclo	Excesiva carga de trabajo en relación a la disponibilidad de tiempo	Sin control actual	5	3	2	30	Notificar a tiempo la planificación del ciclo, para el trámite correspondiente	Jefatura del Centro de Idiomas	Dec-24				
3	Socializa a los docentes la planificación del nuevo ciclo.	No socializa la planificación del nuevo ciclo a los docentes	Docentes no conocen de la planificación del nuevo ciclo	Incumplimiento de funciones por parte de la Jefatura del Centro de Idiomas	Acta de reunión Docente	5	3	2	30	La acta debe contener los acuerdos y recomendaciones emitidas por los presentes	Jefatura del Centro de Idiomas	Dec-24				
4	Gestiona la publicación de la convocatoria para la matriculación de nuevo ciclo.	No gestiona la publicación de la convocatoria para la matriculación del nuevo ciclo	No difundir convocatoria para la matriculación del nuevo ciclo	Incumplimiento de funciones por parte de la Jefatura del Centro de Idiomas	Sin control actual	5	3	2	30	Banner publicitario debe estar claro y preciso para el proceso de matriculación.	Jefatura del Centro de Idiomas	Dec-24				
5	Inscribe en el ciclo correspondiente, selecciona el tipo de curso (intensivo, regular o vacacional), modalidad (semipresencial y en línea) y el nivel de inglés que requiere en el Sistema de Gestión Académica	No se inscribe en el ciclo on de la convocatoria para la matriculación de nuevo ciclo	Retraso en la publicación de la convocatoria para la matriculación del nuevo ciclo	No disponibilidad de personal	Sin control actual	5	3	2	30	Planificar ciclos con miras a la demanda de estudiantes y si fuera el caso realizar la solicitud para contratar docentes.	Jefatura del Centro de Idiomas	Dec-24				
6	Genera el reporte de estudiantes matriculados.	No se genera el reporte de estudiantes matriculados	Fallos en el Sistema de Gestión académica	Problemas en el servidor	Sin control actual	5	3	2	30	Reporte de estudiantes matriculados en los niveles de inglés.	Jefatura del Centro de Idiomas	Dec-24				
7	Informa en Comisión Académica el número de estudiantes matriculados.	No se informa en Comisión el número de estudiantes matriculados	No se incluyó en el orden del día	Incumplimiento de funciones	Sin control actual	5	3	2	30	Realizar el informe para enviar a Comisión Académica	Jefatura del Centro de Idiomas	Dec-24				

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS - SGOE											Código						
REGISTRO											Versión	01					
MATRIZ AMFE - PROCESO											Fecha	dd/mm/2024					
RESPONSABLE:			Jefe del Centro de Idiomas			FECHA DE ACTUALIZACIÓN:						REVISIÓN:					
PROCESO:			EXONERACIÓN DE NIVEL DE INGLÉS														
N°	ACTIVIDAD	MODO DE FALLO (RIESGO)	POSIBLE EFECTO DEL FALLO	POSIBLE CAUSA DEL FALLO	CONTROLES ACTUALES	VALORACIÓN				ACCIONES A TOMAR	RESPONSABLE	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	REVALORACIÓN			NR G°O'D	
						G	O	D	NR G°O'D				G	O	D		NR G°O'D
1	Informa a Comisión Académica sobre el proceso de exoneración	No se informa a Comisión Académica sobre el proceso de exoneración	No se incluye en el orden del día de Comisión Académica	Incumplimiento de funciones	Sin control actual	5	3	2	30	Elaboración del informe y enviar a Comisión Académica	Jefatura del Centro de Idiomas Comisión Académica	Dec-24					
2	Gestiona la publicación de la convocatoria en medios digitales para el proceso de exoneración ante las instancias correspondientes	No se gestiona publicación de la convocatoria en medios digitales para el proceso de exoneración ante las instancias correspondientes	No difundir convocatoria para el proceso de exoneración	Incumplimiento de funciones	Sin control actual	5	3	2	30	Elaborar la propuesta del banner en los tiempos adecuados para el proceso de exoneración.	Jefatura del Centro de Idiomas	Dec-24					
3	Ingresar a la página web de la ESPAM MFL y registra la información en el formulario de inscripción llenando sus datos personales y el nivel de inglés requerido para exonerar	No se ingresa a la página web de la ESPAM MFL y registra la información en el formulario de inscripción llenando sus datos personales y el nivel de inglés requerido para exonerar	Retraso en la publicación de la convocatoria para la matriculación del nuevo ciclo	Incumplimiento de funciones	Sin control actual	5	3	2	30	Revisar que el formulario de inscripción este lleno con la información correcta	Jefatura del Centro de Idiomas Estudiantes	Dec-24					
4	Notifica a estudiante sobre el cronograma de entrevistas por videoconferencia.	No se notifica al estudiante sobre el cronograma de entrevistas por videoconferencia	No difundir cronograma de entrevistas	Incumplimiento de funciones por parte de la Jefatura del Centro de Idiomas Excesiva carga de trabajo en relación a la disponibilidad de tiempo	Sin control actual	5	3	2	30	Preparar el cronograma de entrevistas y socializarlo a tiempo	Jefatura del Centro de Idiomas	Dec-24					
5	Evalúa las destrezas de Listening y Speaking.	No se evalúa a los estudiantes las destrezas de Listening y Speaking	Fallos en el Sistema de Gestión académica	Problemas en el servidor	Sin control actual	5	3	2	30	Grabar la videoconferencia de la evaluación	Jefatura del Centro de Idiomas Docente de la Jefatura del Centro de Idiomas	Dec-24					
7	Evalúa las destrezas de Writing y Reading.	No se evalúa a los estudiantes las destrezas de Writing y Reading	No presentación del estudiante	Cambio de fecha no notificada	Sin control actual	5	3	2	30	Elaborar la evaluación de manera correcta y comprensiva	Jefatura del Centro de Idiomas Docente de la Jefatura del Centro de Idiomas	Dec-24					
8	Notifica al estudiante el resultado de la evaluación	No se notifica los resultados al estudiante	No difundir resultados al estudiante	Incumplimiento de funciones por parte de la Jefatura del Centro de Idiomas Excesiva carga de trabajo en relación a la disponibilidad de tiempo	Sin control actual	5	3	2	30	Enviar notificación al estudiantes sobre el resultado de la evaluación	Jefatura del Centro de Idiomas Docente de la Jefatura del Centro de Idiomas	Dec-24					
9	Elabora nómina de estudiantes aprobados.	No se elabora adecuadamente la nómina de estudiantes aprobados	No se cuenta con expertos para la elaboración de la nómina de estudiantes aprobados	Incumplimiento parcial / total de las pruebas tomadas	Sin control actual	5	3	2	30	Elaborar el reporte de resultados de las evaluaciones de exoneración de estudiantes	Jefatura del Centro de Idiomas Docente de la Jefatura del Centro de Idiomas	Dec-24					
10	Registra la calificación de exoneración en el SGA.	No se registra la calificación de exoneración en el SGA.	Fallos en el Sistema de Gestión académica	Problemas en el servidor	Sin control actual	5	3	2	30	Registrar el resultado de la evaluación de los estudiantes que exoneraron	Jefatura del Centro de Idiomas Docente de la Jefatura del Centro de Idiomas	Dec-24					

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS - SGOE												Código				
REGISTRO												Versión	01			
MATRIZ AMFE - PROCESO												Fecha				
RESPONSABLE:		Jefe del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas			FECHA DE ACTUALIZACIÓN:						REVISIÓN:					
PROCESO:		Planificación y desarrollo curricular de los cursos del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas														
N°	ACTIVIDAD	MODO DE FALLO (RIESGO)	POSIBLE EFECTO DEL FALLO	POSIBLE CAUSA DEL FALLO	CONTROLES ACTUALES	VALORACIÓN				ACCIONES A TOMAR	RESPONSABLE	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	REVALORACIÓN			NR G'O'D
						G	O	D	NR G'O'D				G	O	D	
1	Elabora planificación del ciclo.	No elaborar la planificación del ciclo	No se cuenta con una planificación de los ciclos	Excesiva carga de trabajo en relación a la disponibilidad de tiempo	Planificación del ciclo	5	2	3	30	Elaboración de la planificación de los cursos del ciclo en sesiones de trabajo en reunión de docentes.	Jefe del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas	Dec-24				
2	Envía planificación del ciclo a Vicerrectorado Académico e Investigación.	No enviar a Vicerrectorado Académico la planificación del ciclo.	Excesiva carga de trabajo en relación a la disponibilidad de tiempo	Incumplimiento de funciones por parte de la Jefatura de Admisión y Nivelación	Planificación del ciclo	5	2	3	30	Elaboración de la planificación de los cursos del ciclo en sesiones de trabajo en reunión de docentes.	Jefe del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas	Dec-24				
3	Recibe y revisa la planificación del ciclo.	No recibe y revisa la planificación del ciclo	No se incluye en el orden del día de la Comisión Académica	No aprobación de la planificación del ciclo	Planificación del ciclo	5	2	3	30	Elaboración de la planificación de los cursos del ciclo en sesiones de trabajo en reunión de docentes.	Jefe del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas Vicerrectorado Académico e Investigación	Dec-24				
4	Envía la información a Comunicación para la elaboración del material publicitario.	No envía la información para la elaboración del material publicitario.	Excesiva carga de trabajo en relación a la disponibilidad de tiempo	Incumplimiento de funciones por parte de la Jefatura de Admisión y Nivelación	Sin control actual	5	2	3	30	Que la información para la elaboración del material publicitario esté comprensiva	Jefe del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas Unidad de comunicación	Dec-24				
5	Envía a Tecnología el material publicitario para la difusión en los medios digitales.	No se envía el material publicitario del ciclo para su difusión	Excesiva carga de trabajo en relación a la disponibilidad de tiempo	Incumplimiento de funciones por parte de la Jefatura de Admisión y Nivelación	Material publicitario del ciclo	5	2	3	30	Enviar el material publicitario en los tiempos adecuados para su publicación	Jefe del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas Vicerrectorado Académico e Investigación	Dec-24				
6	Diffunde el material publicitario en medios digitales de la institución.	No se difunde el material publicitario en medios digitales de la institución.	No se realiza el seguimiento respectivo.	Incumplimiento de funciones por parte de las Unidades de Comunicación y Tecnología	Material publicitario del ciclo	5	2	3	30	Dar seguimiento a la solicitud de publicación del material publicitario	Jefe del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas Unidad de Tecnología	Dec-24				
7	Dar directrices a los docentes para el desarrollo del ciclo.	No se dan directrices a los docentes para el desarrollo del ciclo	Excesiva carga de trabajo en relación a la disponibilidad de tiempo	Incumplimiento de funciones por parte de la Jefatura de Admisión y Nivelación	No existe control	5	2	3	30	Realizar material didáctico para dar las directrices de los docentes	Jefe del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas	Dec-24				
8	Imparte el curso o cursos asignados según la planificación.	No se imparte el curso o cursos según lo planificado	Incumplimiento de la planificación de los ciclos	No pago de docentes	No existe control	5	2	3	30	Impartir las clases de manera clara y consisa para comprensión de los estudiantes	Jefe del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas Docentes	Dec-24				
9	Publican notas en Sistema de Gestión Académica del Centro	No se publica las notas	Problemas en el SGA	Problemas en el servidor	Reporte de notas	5	2	3	30		Jefe del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas Docentes	Dec-24				
10	Ubica evidencias en el portafolio de asignatura y aulas virtuales	No se ubica evidencias en el portafolio de asignatura	Problemas en el servidor	Problemas de conectividad / fallos de energía eléctrica	Portafolio docente	5	2	3	30	Cumplir con los tiempos establecidos para la subida de evidencias en el portafolio de asignaturas	Jefe del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas Docentes	Dec-24				

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS - SGOE													Código			
													Versión			
													REGISTRO			
MATRIZ AMFE - PROCESO													Fecha			
RESPONSABLE: Jefe del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas													FECHA DE ACTUALIZACIÓN:		REVISIÓN:	
PROCESO: MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES DEL CENTRO DE APRENDIZAJE DE APLICACIONES INFORMÁTICAS																
N°	ACTIVIDAD	MODO DE FALLO (RIESGO)	POSIBLE EFECTO DEL FALLO	POSIBLE CAUSA DEL FALLO	CONTROLES ACTUALES	VALORACIÓN			NR G*O*D	ACCIONES A TOMAR	RESPONSABLE	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	REVALORACIÓN			NR G*O*D
						G	O	D					G	O	D	
1	Envía a las carreras información acerca del inicio de matriculación del nuevo ciclo	No envía a las carreras información acerca del inicio de matriculación del nuevo ciclo	No difundir información a los estudiantes del inicio de matriculación	Incumplimiento de funciones por parte de la Jefatura del Centro de Idiomas	Sin control actual	5	3	2	30	Elaborar la información adecuada para el inicio de matriculación	Jefe del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas Direcciones de carreras	Dec-24				
2	Gestiona la publicación de la convocatoria para la matriculación del nuevo ciclo	No gestiona la publicación de la convocatoria para la matriculación del nuevo ciclo	No difundir convocatoria para la matriculación del nuevo ciclo	No disponibilidad de personal Incumplimiento de funciones por parte de la Jefatura del Centro de Idiomas	Planificación del ciclo	5	3	2	30		Jefe del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas	Dec-24				
3	Ingresar al Sistema de Gestión Académica y se inscribe en el ciclo correspondiente y selecciona el tipo de curso y el nivel al que corresponde	No se inscribe en el ciclo on de la convocatoria para la matriculación de nuevo ciclo	Retraso en la publicación de la convocatoria para la matriculación del nuevo ciclo	No disponibilidad de personal	Sin control actual	5	3	2	30	Que el Sistema de Gestión Académica este en óptimo funcionamiento	Estudiantes	Dec-24				
4	Genera el reporte de estudiantes matriculados.	No se genera el reporte de estudiantes matriculados	Fallos en el Sistema de Gestión académica	Problemas en el servidor	Reporte de estudiantes matriculados	5	3	2	30	Realizar el reporte de estudiantes matriculados	Docente de la Jefatura del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas	Dec-24				
5	Informa en Comisión Académica el número de estudiantes matriculados.	No se informa en Comisión el número de estudiantes matriculados	No se incluyó en el orden del día	Incumplimiento de funciones	Reporte de estudiantes matriculados	5	3	2	30	Que el reporte de estudiantes matriculados este detallado para comprensión de los presentes	Jefe del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas Comisión Académica	Dec-24				

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS - SGOE											Código						
REGISTRO											Versión	01					
MATRIZ AMFE - PROCESO											Fecha	dd/mm/2024					
RESPONSABLE:			Jefe del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas			FECHA DE ACTUALIZACIÓN:						REVISIÓN:					
PROCESO:			EXONERACIÓN DE MÓDULO DEL CENTRO DE APRENDIZAJE DE APLICACIONES INFORMÁTICAS														
N°	ACTIVIDAD	MODO DE FALLO (RIESGO)	POSIBLE EFECTO DEL FALLO	POSIBLE CAUSA DEL FALLO	CONTROLES ACTUALES	VALORACIÓN				ACCIONES A TOMAR	RESPONSABLE	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	REVALORACIÓN			NR G°O°D	
						G	O	D	NR G°O°D				G	O	D		NR G°O°D
1	Envía el cronograma del proceso de exoneración a Vicerrectorado Académico e Investigación.	No se envía el cronograma del proceso de exoneración a Vicerrectorado Académico e Investigación	No se incluye en el orden del día de Comisión Académica	Incumplimiento de funciones	Sin control actual	5	3	2	30	Elaborar el cronograma del proceso de exoneración	Jefatura del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticasde Vicerrectorado Académico e Investigación	Dec-24					
2	Envía la información a Comunicación para la elaboración de la publicidad.	No se envía la información correcta para la elaboración de la publicidad	Retraso en el inicio del proceso	Incumplimiento de funciones	Sin control actual	5	3	2	30	Elaborar material publicitario	Jefatura del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticasde Unidad de Comunicación	Dec-24					
3	Envía el material publicitario del ciclo a la Unidad de Tecnología.	No se envía el material del ciclo para su difusión	No se difunde material publicitario para el proceso de exoneración	Incumplimiento de funciones	Sin control actual	5	3	2	30	Difundir de manera correcta la información el cronograma para el proceso de exoneración	Jefatura del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticasde Unidad de Tecnología	Dec-24					
4	Ingresa y registra la información en el formulario de inscripción web ingresando sus datos personales y el nivel de CAAI requerido para exonerar.	No se ingresa y registra información en el formulario de inscripción web	No completar la información requerida	Descuido involuntario	Sin control actual	5	3	2	30	Elaborar el formulario de una manera que los estudiantes comprendan lo solicitado en el mismo	Jefatura del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticasde Estudiantes	Dec-24					
5	Valida la información y elabora los horarios.	No se valida la información de inscripción de los estudiantes	Excesiva carga de trabajo en relación a la disponibilidad de tiempo	Incumplimiento de funciones por parte de la Jefatura del Centro Aprendizaje de Aplicaciones Informáticas	Sin control actual	5	3	2	30	Realizar un checklist para la validación de información	Jefatura del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticasde	Dec-24					
		No se elabora los horarios del proceso de exoneración	No difundir horarios a los estudiantes	Excesiva carga de trabajo en relación a la disponibilidad de tiempo	Horarios del proceso de exoneración	5	3	2	30	Elaborar los horarios por nivel de suficiencia del proceso de exoneración	Jefatura del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticasde	Dec-24					
6	Notifica a estudiante la fecha y el horario de evaluación.	No se notifica los resultados al estudiante	Excesiva carga de trabajo en relación a la disponibilidad de tiempo	Incumplimiento de funciones	Sin control actual	5	3	2	30	Notificar vía correo la calificación a los estudiantes	Jefatura del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticasde	Dec-24					
7	Evalúa conocimientos del estudiante.	No se evalúa conocimientos del estudiantes	Reprogramación de aplicaciones	Problemas de conectividad / fallos de energía eléctrica	Evaluación	5	3	2	30		Jefatura del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticasde Docentes	Dec-24					
8	Notifica al estudiante el resultado de la evaluación.	Notificación tardía al estudiante	El estudiante no recibe la notificación correspondiente	Descuido involuntario	Sin control actual	5	3	2	30	Realizar la notificación al estudiante del resultado de la evaluación de manera formal	Jefatura del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticasde	Dec-24					
9	Elabora nómina de estudiantes aprobados.	No se elabora adecuadamente la nómina de estudiantes aprobados	No se cuenta con expertos para la elaboración de la nómina de estudiantes aprobados	Incumplimiento parcial / total de las pruebas tomadas	Sin control actual	5	3	2	30	Elaborar nomina de los estudiantes exonerados	Jefatura del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticasde	Dec-24					
10	Registra la calificación de exoneración.	No se registra la calificación de exoneración en el SGA.	Fallos en el Sistema de Gestión académica	Problemas en el servidor	Calificaciones de los estudiantes	5	3	2	30		Jefatura del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticasde	Dec-24					
11	Reporta el número de estudiantes exonerados a Comisión Académica.	No reporta el número de estudiantes exonerados	Excesiva carga de trabajo en relación a la disponibilidad de tiempo	Descuido involuntario	Reporte de estudiantes exonerados	5	3	2	30	Reporte de estudiantes exonerados	Jefatura del Centro de Aprendizaje de Aplicaciones Informáticasde	Dec-24					

ANEXO 10. DIAGRAMAS DE FLUJO

	DIAGRAMA	Código: PM.JAN.02
	PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO CURRICULAR DE ADMISIÓN Y NIVELACIÓN	Versión: 01
		Página: 1 de 1

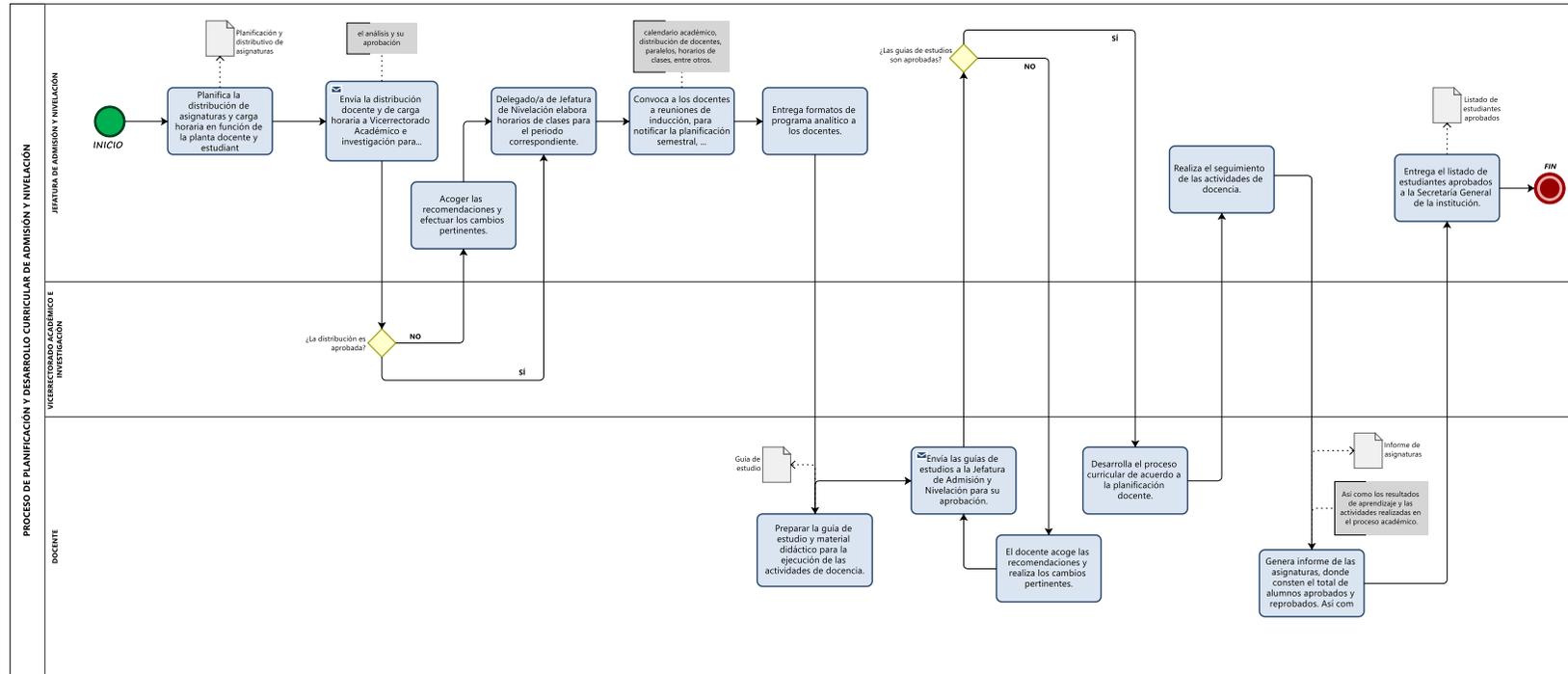


	DIAGRAMA	Código: PM.JAN.03
	MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES A LA NIVELACIÓN	Versión: 01
		Página: 1 de 1

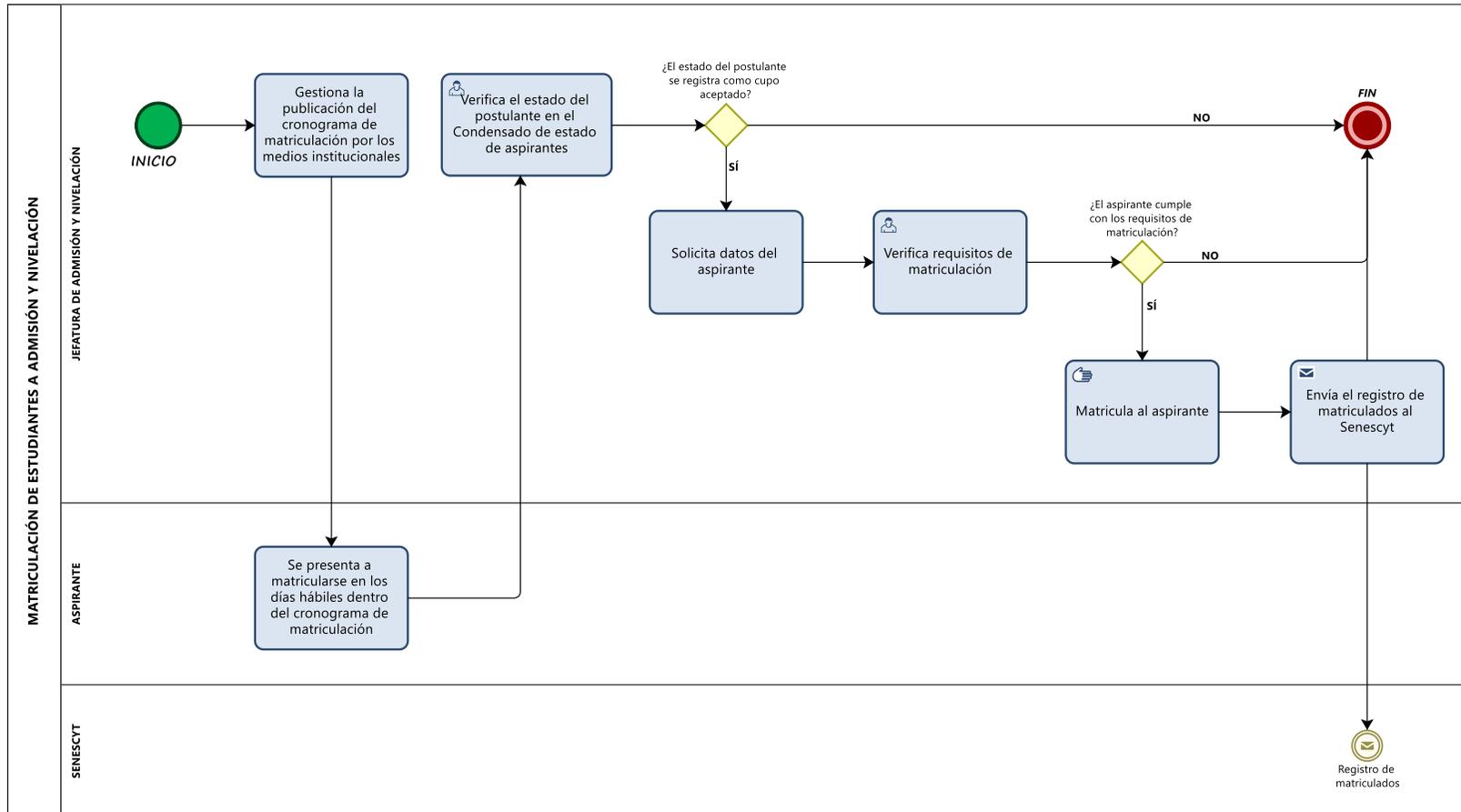


	DIAGRAMA	Código: PM.CDI.01
	PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO CURRICULAR DE LOS CURSOS DEL CENTRO DE IDIOMAS	Versión: 01
		Página: 1 de 1

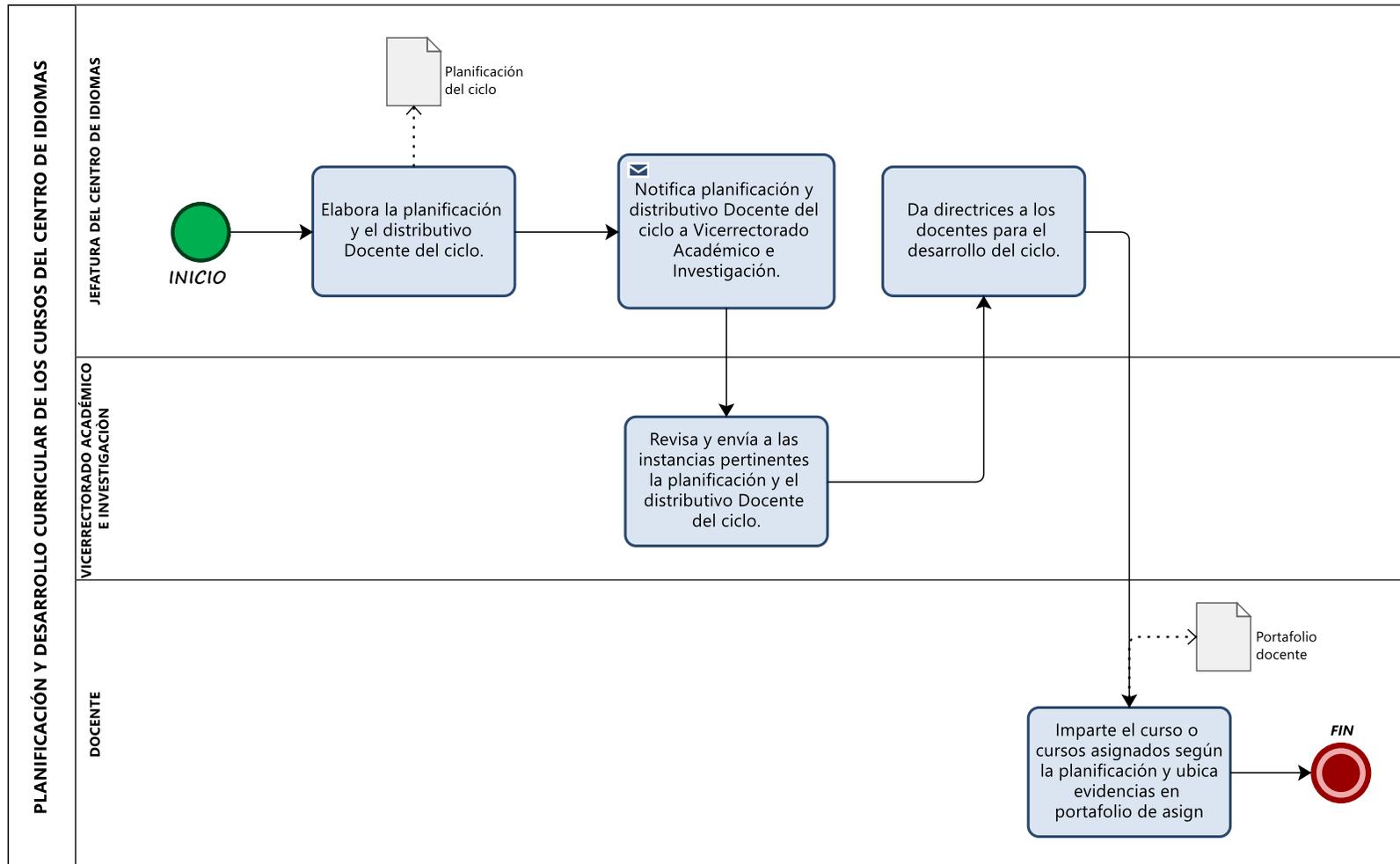


	DIAGRAMA	Código: PM.CDI.02
	PROCESO DE MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES DEL CENTRO DE IDIOMAS	Versión: 01
		Página: 1 de 1

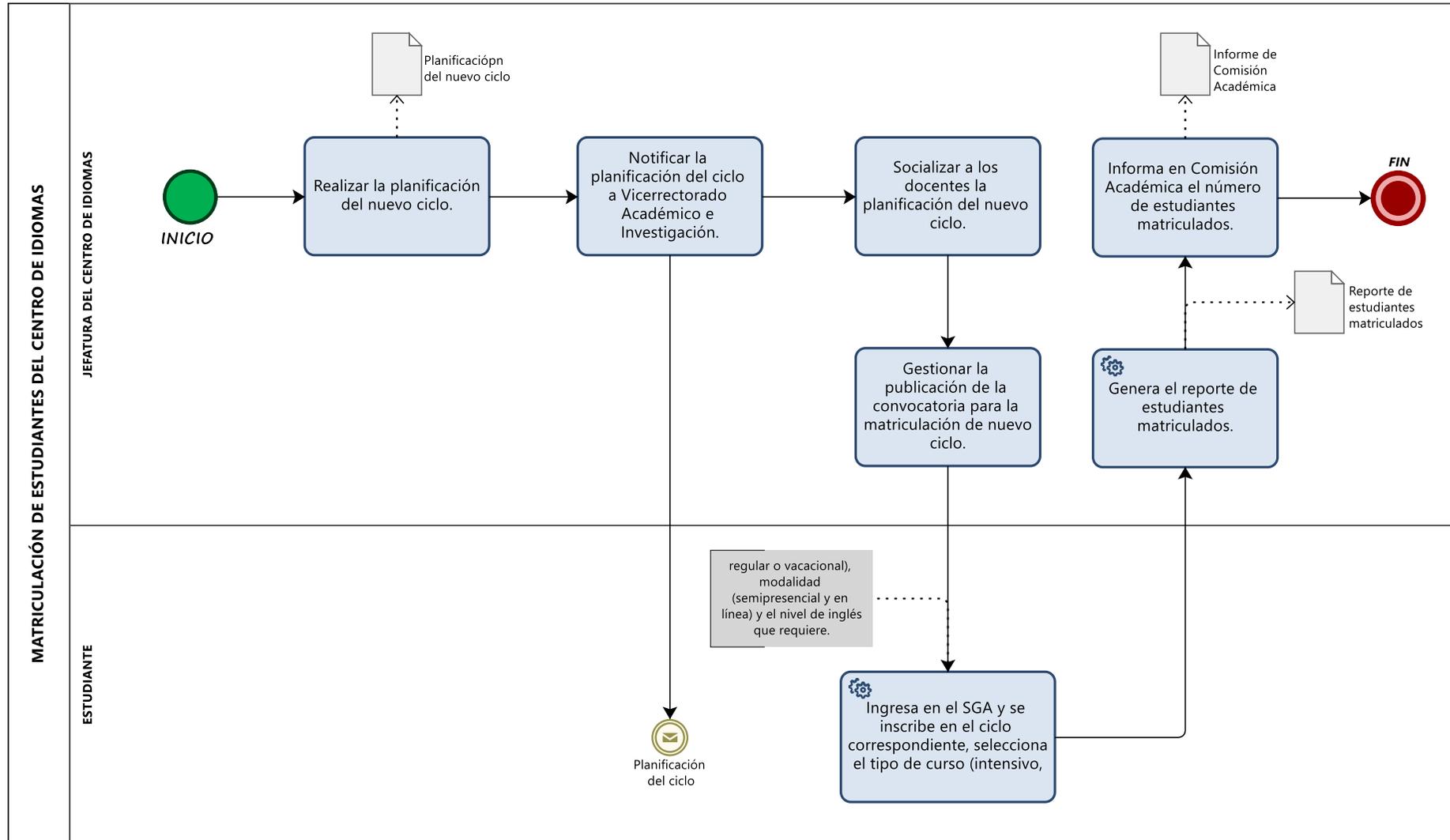


	DIAGRAMA	Código: PM.CDI.03
	PROCESO DE EXONERACIÓN DEL NIVEL DE INGLÉS	Versión: 01
		Página: 1 de 1

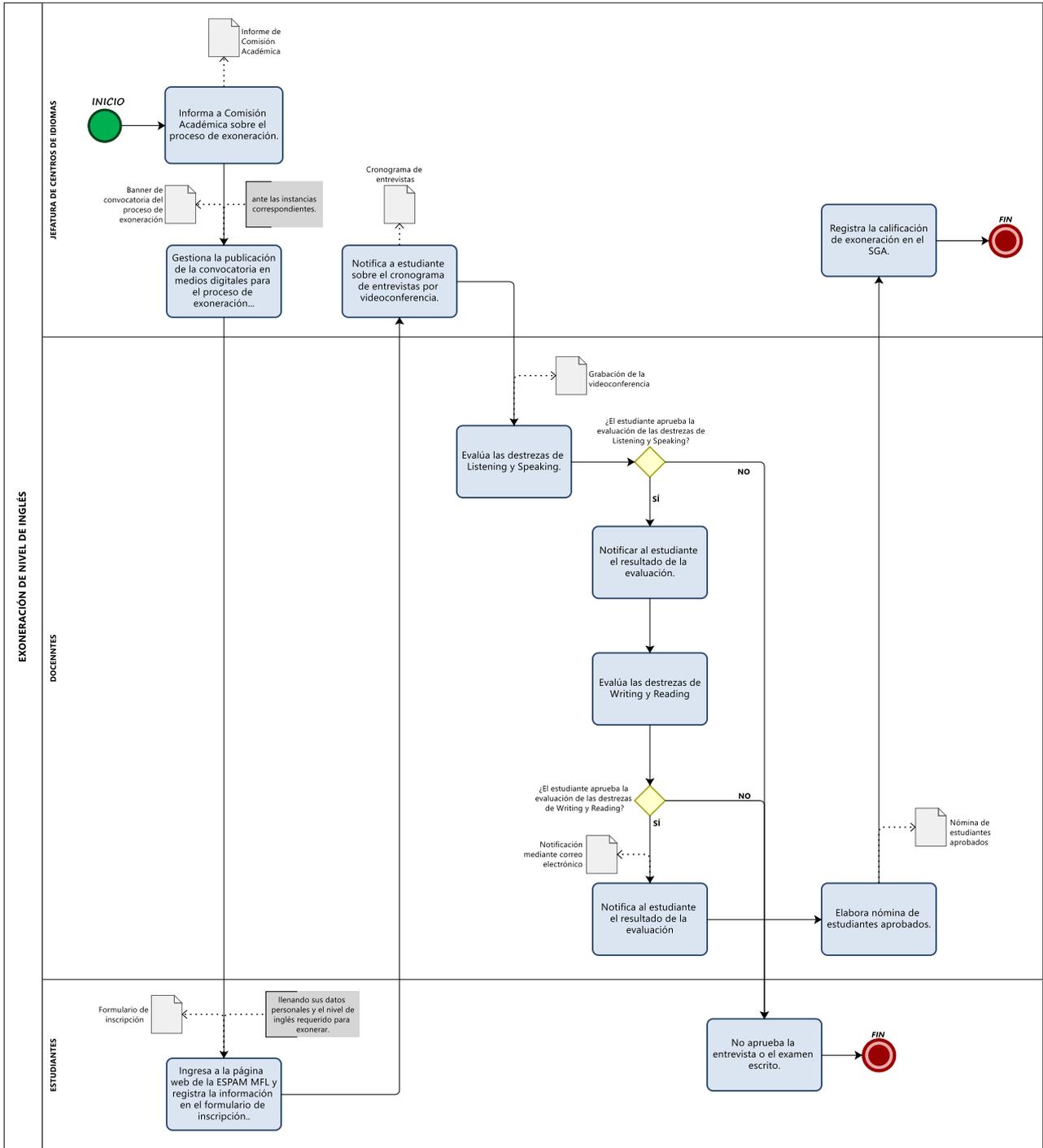


	DIAGRAMA	Código: PM.CAAI.01
	PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO CURRICULAR DE LOS CURSOS DEL CENTRO DE APRENDIZAJES DE APLICACIONES INFORMÁTICAS	Versión: 01
		Página: 1 de 1

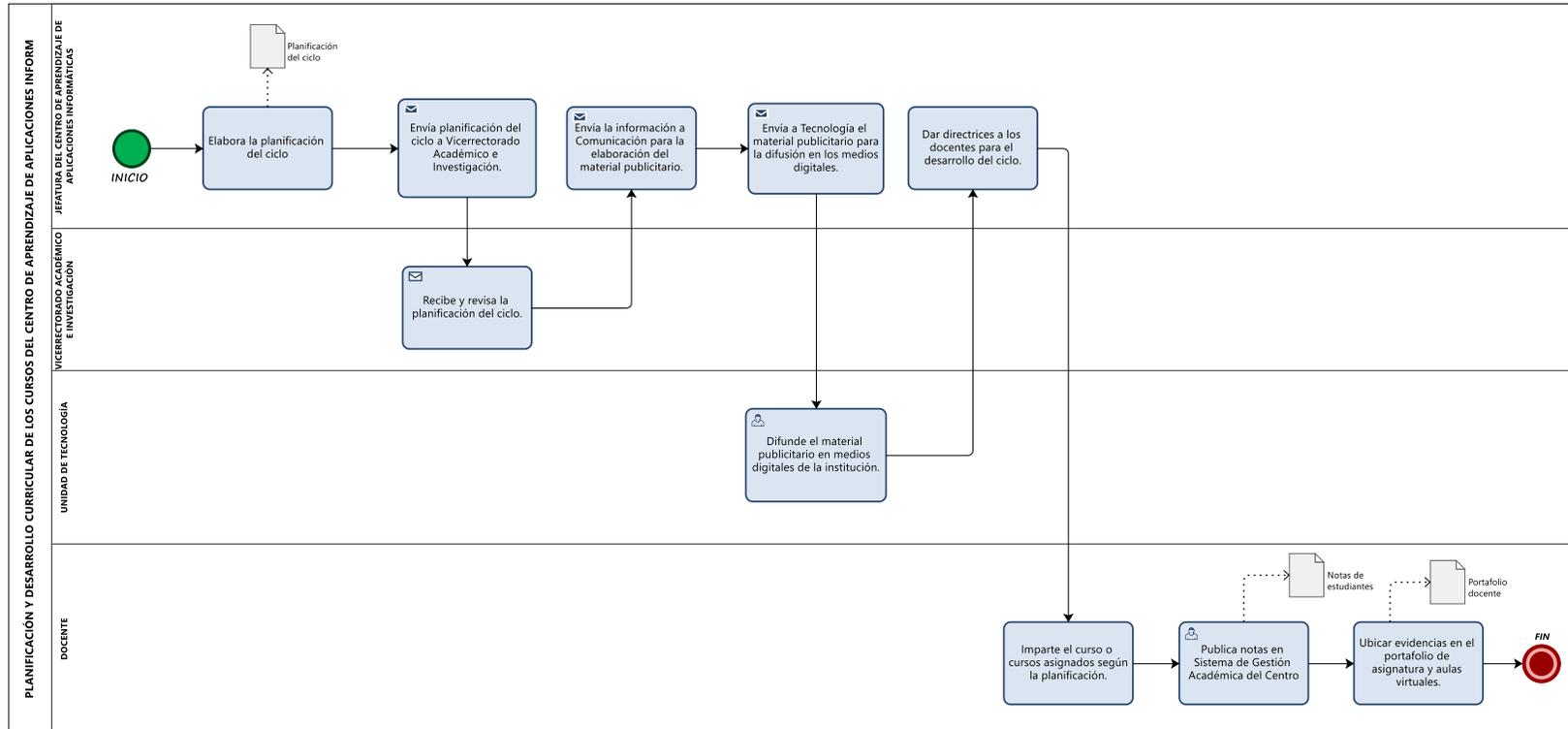


	DIAGRAMA	Código: PM.CAAI.02
	PROCESO DE MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES DEL CENTRO DE APRENDIZAJE DE APLICACIONES INFORMÁTICAS	Versión: 01
		Página: 1 de 1

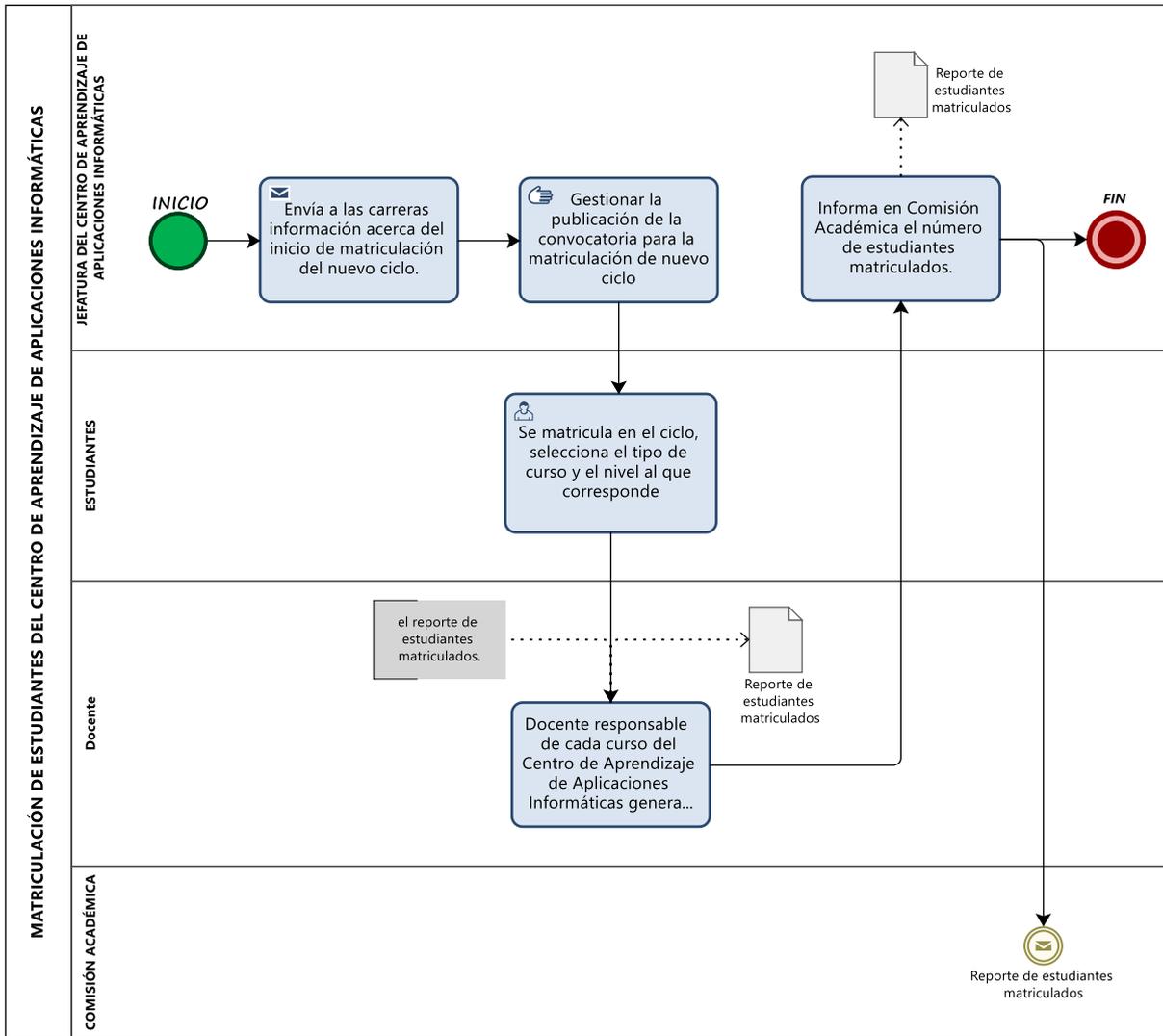
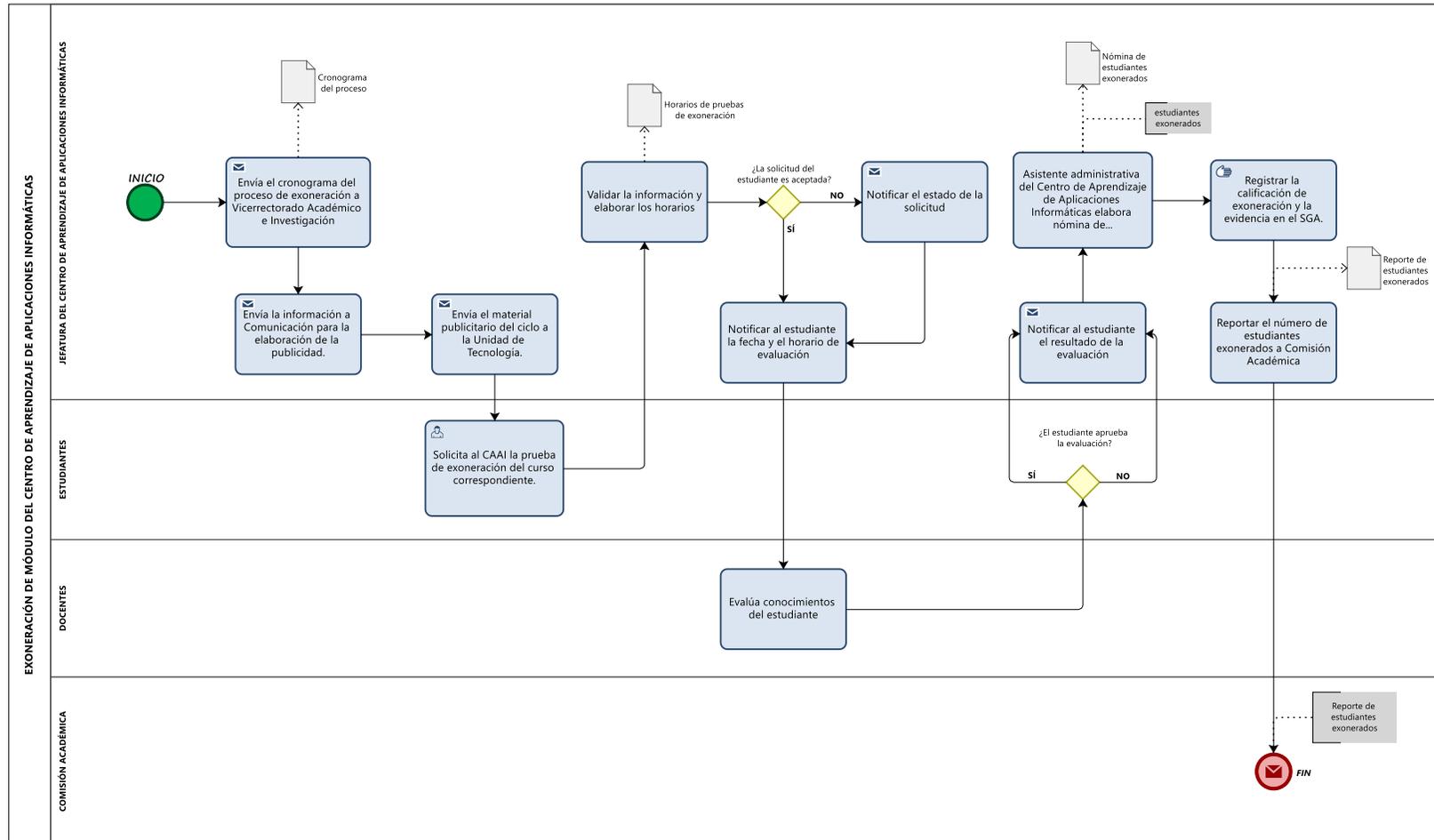


	DIAGRAMA	Código: PM.CAAI.03
	PROCESO DE EXONERACIÓN DE MÓDULO DEL CENTRO DE APRENDIZAJE DE APLICACIONES INFORMÁTICAS	Versión: 01
		Página: 1 de 1



ANEXO 11: Captura del correo electrónico donde se envían los resultados de la investigación a la Jefatura de Aseguramiento de la Calidad.

