



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Optimización del Macroproceso de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR(ES):

**Juan Sebastián Albán Correa
Marcos Steeven Balseca Alvarez**

TUTOR:

Ing. Mg. José Ezequiel Naranjo Robalino

Latacunga, Febrero 2025

Latacunga, febrero del 2025

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo Alban Correa Juan Sebastián y Balseca Alvarez Marcos Steeven declaro ser autores del proyecto de titulación **"OPTIMIZACIÓN DEL MACROPROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA FACULTA DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI"**, siendo el Ing. José Ezequiel Naranjo Robalino, Mg tutor del presente trabajo de titulación; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo de titulación, son de mi exclusiva responsabilidad.



Albán Correa Juan Sebastián

C.C: 050303041-3




Balseca Alvarez Marcos Steeven

C.C: 050485118-9

Latacunga, febrero del 2025

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE TITULACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título: **“PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: OPTIMIZACIÓN DEL MACROPROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA FACULTA DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”**, propuesto por los estudiantes Albán Correa Juan Sebastián y Balseca Alvarez Marcos Steeven de la Carrera de Ingeniería Industrial considero que dicho proyecto de titulación cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos al tribunal de lectores.



Ing. José Ezequiel Naranjo Robalino, Mg
C.C. 18044710463
TUTOR

Latacunga, febrero del 2025

AVAL DE APROBACIÓN DE LECTORES

Cumpliendo con el Reglamento de Titulación de la Universidad Técnica de Cotopaxi, en calidad de Lectores de Tribunal de Proyecto de Investigación con el Título “**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: OPTIMIZACIÓN DEL MACROPROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA FACULTA DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**”, propuesto por los estudiantes Alban Correa Juan Sebastián y Balseca Alvarez Marcos Steeven de la Carrera de Ingeniería Industrial, me permito indicar que los estudiantes ha concluido todas las observaciones y realizado las correcciones señaladas por el Tribunal de Lectores, por lo cual presentamos el Aval de aprobación del Proyecto de Titulación correspondiente a la modalidad nocturna en virtud de lo cual el o la postulante puede presentarse a la Defensa de su Proyecto de Titulación.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines legales pertinentes.

Atentamente,



Lector 1 (Presidente)

Ing. MSc. Ángel Guillermo Hidalgo Oñate
CC: 050325740-4



Lector 2

Ing. MSc. Diana Del Carmen Marín Vélez
CC: 120414450-3



Lector 3

Dr. Jonathan Alexander Ruiz Carrillo

CC: 070332382-4

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la sabiduría y fortaleza que me ha brindado para culminar mi carrera universitaria. A mis padres, por ser el pilar fundamental en mi vida, quienes con su amor y apoyo incondicional me han impulsado a seguir adelante. Hoy, con orgullo, cumplo la promesa que hice al graduarme del colegio: convertirme en un gran profesional.

Expreso mi gratitud a la Universidad Técnica de Cotopaxi, por su compromiso en la formación de profesionales con carácter y capacidad para desenvolverse en el ámbito laboral. A cada docente que compartió sus conocimientos en el área de Ingeniería Industrial, no solo como mentores, sino también como compañeros de aprendizaje, les extiendo mi reconocimiento.

Finalmente, un agradecimiento especial al Ing. José Naranjo, por su guía y apoyo en este proyecto de investigación, cuya dirección y experiencia fueron clave para el éxito de este trabajo académico.

Juan A.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la sabiduría que me a brindado, para poder culminar mi carrera universitaria, a mi padre y madre que me ha dado la fuerza de seguir adelante, ya que ellos han sido el pilar fundamenta en mi vida quienes me han sabido apoyar en todo momento de mis estudios, el cual me encuentro cumplido una promesa que la he realizado el día que me gradué del colegio, y logrado mantener mi palabra ante mi madre hermosa que llegaría ser un gran profesional, y agradezco a la Universidad Técnica de Cotopaxi ya que forma profesionales con carácter, y capaces de desenvolverse en un ambiente laboral realista que me abierto bastantes áreas de trabajo para ejercer mi carrera universitaria, y los docente de cada catedra quien han impartido sus conocimientos en la área de la ingeniería industrial, aparte de ser mis mentores se ha formado una gran amistad, y culminando mis más sinceros agradecimientos al Ing. José Naranjo por su apoyo en este proyecto de investigación, el cual ha dado un realce a nuestro título de tercer nivel, con su dirección y experiencia, han sido de gran ayuda en este ciclo académico, para poder lograr el éxito de este trabajo de investigación.

Steeven B.

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación va dedicado a mis padres, por haberme formado con valores fundamentales y ser mi mayor inspiración para alcanzar mis metas por una parte a mi padre, Fabián Albán, por su esfuerzo y enseñanzas, que me han impulsado a perseverar y dar siempre lo mejor de mí por otra parte A mi madre, Sandra Correa, por su amor incondicional, apoyo y fortaleza, que han sido mi mayor motivación en este camino.

También agradezco a mis docentes, por compartir su conocimiento y guiarme en mi formación, y a mis amigos y compañeros, por su apoyo y amistad incondicional en esta etapa.

A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento por ser parte de este logro.

Juan A.

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de investigación primeramente a Dios, por la fuerza que me ha dado para cumplir una meta más en mi vida. A mi padre Marco Balseca por enseñarme el valor del trabajo con paciencia y sabiduría, quien vio en mí el gran potencial que tengo para salir en adelante en cualquier situación, que lo contemplo en mi corazón con amor y a amistad. A mi madre hermosa Aida Alvarez, quien ha velado por mí con un amor de madre muy profundo, en cada paso de mi vida, y este triunfo más en la mi vida profesional, quien no se ha rendido nunca y siempre ha estado conmigo en todo momento, y todo esto es para ellos dos, espero que este nuevo éxito sea de orgullo para ustedes quienes me han inculcado la perseverancia y el no rendirme en la vida. A mis hermanos Ariel, Tatiana y Leonel aparte de ser mis hermanos son mis amigos, que Dios me ha dado para poder compartir con ellos lo poco o mucho que podemos cosechar en la vida, y me es gratificante ser el hermano mayor, que da el primer paso en tener una profesión y poder terminar una carrera universitaria como ejemplo para mis hermanos de que nunca se rindan. A mi querida novia Edilma, el cual tu amor sincero y apoyo emocional ha sido un factor muy indispensable para mí. Termino mi infinita gratitud hacia todos ustedes, porque sin ustedes esto no habría sido posible.

Steeven B.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS

TEMA: Optimización del Macroproceso de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Autores:

Juan Sebastián Albán Correa

Marcos Steeven Balseca Alvarez

RESUMEN

La presente investigación se enfoca en la optimización del Macroproceso de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, con el objetivo de mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos administrativos. Se adoptó un enfoque mixto de investigación que combina técnicas cualitativas y cuantitativas, utilizando la observación directa y el análisis documental para una comprensión profunda de los procesos actuales, mientras que las técnicas cuantitativas incluyeron la aplicación de encuestas para recopilar datos sobre la percepción de los usuarios en relación con los servicios administrativos. Adicionalmente, se emplearon herramientas analíticas como el diagrama de Ishikawa y el Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE) para identificar las principales causas de ineficiencias y proponer soluciones efectivas; el diagrama de Ishikawa permitió visualizar las relaciones causa-efecto en los problemas administrativos, mientras que el AMFE facilitó la priorización de fallos potenciales y el desarrollo de estrategias para mitigarlos. El resultado de las propuestas de mejoras de esta investigación reveló varias áreas críticas de mejora, como la reducción de tiempos de respuesta, el incremento de la satisfacción de los usuarios y la disminución de errores en la documentación, logrando una reducción aproximada del 50% al 65% en las ineficiencias, lo que se traduce en procesos más ágiles y eficientes. Este estudio no solo contribuye a la optimización de los procesos administrativos, sino que también sienta las bases para futuras investigaciones y mejoras continuas en la gestión administrativa de la Facultad.

Palabras clave: Optimización, Gestión Administrativa, Diagrama de Ishikawa, AMFE.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
FACULTY OF ENGINEERING AND APPLIED SCIENCES

TOPIC: Optimization of the Macroprocess of Administrative Management in the Faculty of Engineering and Applied Sciences at the Technical University of Cotopaxi.

Authors:

Juan Sebastián Albán Correa

Marcos Steeven Balseca Alvarez

ABSTRACT

This research focuses on optimizing the Macroprocess of Administrative Management in the Faculty of Engineering and Applied Sciences at the Technical University of Cotopaxi, aiming to improve the efficiency and effectiveness of administrative processes. A mixed research approach was adopted, combining qualitative and quantitative techniques. Direct observation and documentary analysis were used to gain a deep understanding of the current processes, while quantitative techniques included surveys to gather data on users' perceptions of administrative services. Additionally, analytical tools such as the Ishikawa diagram and Failure Mode and Effects Analysis (FMEA) were employed to identify the main causes of inefficiencies and propose effective solutions. The Ishikawa diagram helped visualize cause-and-effect relationships in administrative problems, while FMEA facilitated the prioritization of potential failures and the development of strategies to mitigate them. The proposed improvements from this research revealed several critical areas for enhancement, such as reducing response times, increasing user satisfaction, and minimizing documentation errors. These improvements led to a reduction of approximately 50% to 65% in inefficiencies, resulting in more agile and efficient processes. This study not only contributes to the optimization of administrative processes but also lays the groundwork for future research and continuous improvements in administrative management within the Faculty.

Keywords: Optimization, Administrative Management, Ishikawa Diagram, FMEA.

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	¡Error! Marcador no definido.
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE TITULACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN;	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	iii
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
DEDICATORIA	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INFORMACIÓN GENERAL	1
1 INTRODUCCIÓN	2
1.1 PROBLEMA	2
1.1.1 Planteamiento del problema	2
1.1.2 Formulación del problema	3
1.2 BENEFICIARIOS	3
1.2.1 Beneficiarios directos:	3
1.2.2 Beneficiarios indirectos:	3
1.3 JUSTIFICACIÓN	4
1.4 OBJETIVOS	4
1.4.1 General	4
1.4.2 Específicos	4
1.5 SISTEMAS DE TAREAS	5
2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	6
2.1 ANTECEDENTES	6
2.2 MARCO REFERENCIAL	8
2.2.1 Definición del proceso	8
2.2.2 Clasificación de los procesos	8
2.2.3 Según su Naturaleza:	9
2.2.4 Según su Finalidad:	9
2.2.5 Según su Alcance	9
2.2.6 Elementos de un proceso	9
2.2.7 Diagrama de Ishikawa	10

2.2.8	Matriz de AMFE.....	11
2.2.9	Diagrama de Flujo	11
2.2.10	Manual de Procesos y Procedimientos	11
2.2.11	Mapa de procesos	13
3	METODOLOGÍA.....	13
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	13
3.1.1	Investigación Cuantitativa	13
3.1.2	Investigación Cualitativa	14
3.2	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	14
3.3	TÉCNICAS DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	16
3.3.1	Observación Directa	16
3.3.2	Análisis Documental	16
3.3.3	Tipos de Software.....	16
3.3.4	Estudio Benchmarking	17
3.3.5	Encuestas en línea.....	17
3.3.6	Diagrama de Ishikawa	17
3.3.7	Diagramas de Flujo.....	19
3.3.8	Bizagi Modeler	20
3.3.9	Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE)	21
4	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	24
4.1	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DEL PRIMER OBJETIVO.....	24
4.1.1	Primera Actividad. - Observación directa de cómo se realizan los procesos en el Área de Administrativa para identificar posibles ineficiencias.....	24
4.1.2	Segunda Actividad. - Descripción de los procesos que se realizan en el Área de Administrativa.	25
4.2	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DEL SEGUNDO OBJETIVO.....	36
4.2.1	Primera Actividad. - Elaboración de un Diagrama de Ishikawa.	36
4.2.2	Segunda Actividad. - Realización de encuestas a todo el personal que participa en los procesos del Área de Administrativa.	39
4.2.3	Tercera Actividad. - Elaboración de matrices utilizando la herramienta de Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE).	52
4.3	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DEL TERCER OBJETIVO.	77
4.3.1	Primera Actividad. - Desarrollo de un manual de procesos y procedimientos.78	
4.3.2	Segunda Actividad. - Revisión de un manual de procesos y procedimientos. .78	

4.4	EVALUACIÓN TÉCNICO, SOCIAL, AMBIENTAL Y/O ECONÓMICA.....	79
4.4.1	Impacto Técnico	79
4.4.2	Impacto Social	79
4.4.3	Impacto Ambiental	80
4.4.4	Impacto Económico.....	80
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	81
5.1	Conclusiones.....	81
5.2	Recomendaciones	81
6	REFERENCIAS	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1. Beneficiarios directos.	3
Tabla 1.2. Beneficiarios indirectos.	3
Tabla 1.3. Sistema de tareas.	5
Tabla 2.1. Elementos de un proceso [13].	10
Tabla 3.1. Softwares utilizados.....	16
Tabla 3.2. Simbología del diagrama de flujo por bizagi [19].	20
Tabla 3.3. Definición de términos fundamentales del AMFE [16].	21
Tabla 3.4. Índice de Gravedad[16].	22
Tabla 3.5. Índice de Frecuencia[16].	22
Tabla 3.6. Índice de Detectabilidad[16]	23
Tabla 4.1. Parámetros de evaluación.	35
Tabla 4.2. Resultados de la pregunta 1.	40
Tabla 4.3. Resultados de la pregunta 2.	41
Tabla 4.4. Resultados de la pregunta 3.	41
Tabla 4.5. Resultados de la pregunta 4.	42
Tabla 4.6. Resultados de la pregunta 5.	43
Tabla 4.7. Resultados de la pregunta 6.	43
Tabla 4.8. Resultados de la pregunta 7.	44
Tabla 4.9. Resultados de la pregunta 8.	45
Tabla 4.10. Resultados de la pregunta 9.	45
Tabla 4.11. Resultados de la pregunta 10.	46
Tabla 4.12. Resultados de la pregunta 1.	47
Tabla 4.13. Resultados de la pregunta 2.	47
Tabla 4.14. Resultados de la pregunta 3.	48
Tabla 4.15. Resultados de la pregunta 4.	48
Tabla 4.16. Resultados de la pregunta 5.	49
Tabla 4.17. Resultados de la pregunta 6.	49
Tabla 4.18. Resultados de la pregunta 7.	50
Tabla 4.19. Resultados de la pregunta 8.	50
Tabla 4.20. Resultados de la pregunta 9.	51
Tabla 4.21. Resultados de la pregunta 10.	51
Tabla 4.22. Matriz AMFE del proceso cambio de sede.	54
Tabla 4.23. Matriz AMFE del proceso cambio de carrera.	56
Tabla 4.24. Matriz AMFE del proceso de Certificación.	58
Tabla 4.25. Matriz AMFE del proceso de reingreso.	60

Tabla 4.26. Matriz AMFE del proceso de retiro.....	62
Tabla 4.27. Matriz AMFE del proceso de tercera matrícula.	64
Tabla 4.28. Matriz AMFE del proceso de matrícula a partir del segundo periodo académico.	66
Tabla 4.29. Matriz AMFE del proceso de matrícula de primer ciclo o nivelación.	68
Tabla 4.30. Matriz AMFE del proceso de Homologación por Análisis comparativo de contenidos.....	70
Tabla 4.31. Matriz AMFE del proceso de Homologación por validación de conocimientos ..	72
Tabla 4.32. Comparativa de Software para Gestión Kanban.	75
Tabla 4.33. Procesos del macro proceso del área administrativa.	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1. Mapa de procesos genérico [21].	13
Figura 3.1. Pasos para la elaboración de un Diagrama de Ishikawa [14].....	18
Figura 3.2. Modelo del diagrama de Ishikawa [15].....	19
Figura 3.3. Pasos para la elaboración de un diagrama de flujo [18].....	19
Figura 4.1 Diagrama de Ishikawa del Macroproceso de Gestión Administrativa.....	39
Figura 4.2 Miembros del proceso	76
Figura 4.3 Botón de “Añade una lista”.....	76
Figura 4.4 Botón de “Añade una tarjeta	76
Figura 4.5 Check-list de documentos requeridos para el proceso	77
Figura 4.6 Entrega del Manual de procesos y procedimientos.....	79

INFORMACIÓN GENERAL

Título: Optimización del Macroproceso de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Fecha de inicio: abril del 2024

Fecha de finalización: agosto del 2024

Lugar de ejecución: Universidad Técnica de Cotopaxi.

Facultad que auspicia: Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas

Carrera que auspicia: Ingeniería Industrial

Proyecto de investigación vinculado: Optimización de Procesos Productivos Utilizando Métodos y Técnicas para el Mejoramiento Continuo.

Equipo de trabajo:

Nombre: Albán Correa Juan Sebastián

C.I: 0503030413

Correo electrónico: juan.alban0413@utc.edu.ec

Nombre: Balseca Alvarez Marcos Steeven

C.I: 0504851189

Correo electrónico: marcos.balseca1189@utc.edu.ec

Docente tutor: Ing. Mg. José Ezequiel Naranjo Robalino

CI: 1804710463

Correo electrónico: jose.naranjo0463@utc.edu.ec

Área de conocimiento: Ingeniería Industrial y Construcción

Línea de investigación: Optimización de Procesos

Sub líneas de investigación de la Carrera: Calidad y Productividad

1 INTRODUCCIÓN

1.1 PROBLEMA

1.1.1 Planteamiento del problema

La gestión administrativa cuenta con herramientas que lo fortalecen y lo hacen más eficaz, permite la optimización en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la eficacia en el servicio que reciben los estudiantes y docentes, permitiendo una reducción en el tiempo empleado en los trámites y consultas [1]. En la actualidad, la gestión de la actividad en instituciones de enseñanza superior cuenta con diversos desafíos, sobre todo en la contextura de las escuelas de ciencias e ingeniería. La Universidad Técnica de Cotopaxi no se escapa de la regla. El incumplimiento de la optimización de los procedimientos administrativos se refleja de forma negativa en la eficiencia de la actividad, generándose rezagos en la gestión de la información. Una gestión poco eficiente puede generar un descenso en la calidad de los servicios que se brindan hacia los estudiantes y cuerpo docente, lo que impacta de forma directa en la satisfacción de estos últimos y en la reputación de la institución. De igual forma, la duplicación de actividades, la escasez de claridad en los procedimientos y la gestión poco eficiente del tiempo son los principales problemas que entorpecen la buena gestión de la actividad. Esta optimización se vuelve fundamental en la búsqueda de garantizar que los recursos se hagan sentir de forma efectiva en la actividad cotidiana de la institución, de modo que se mejore la experiencia de los actores externos como de los actores internos.

Los objetivos de gestión definidos hacen posible la restricción de sorpresas y la fijación de controles que facilitan que el directorio o la dirección pueda responder rápidamente ante la ágil evolución del entorno de competencia, adaptarse a los cambios en las prioridades y exigencias de los clientes y reformar su estructura para garantizar el crecimiento futuro [2]. Estos controles permiten una respuesta flexible a las condiciones del entorno, además de contribuir a la mejora continua de los procedimientos y a la sostenibilidad de la institución en el mediano y largo plazo.

Las variables de investigación en esta ocasión son la eficiencia de la gestión, la satisfacción del empleado, la calidad del servicio de gestión y los rezagos en los plazos de respuesta. Los principales indicadores de medición serán la duración de la respuesta en los procedimientos administrativos, la satisfacción de los clientes externos e internos, así como la duplicidad de actividades y la confusión en los procedimientos.

1.1.2 Formulación del problema

La falta de optimización en el macroproceso de gestión administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi generan demoras en los procesos.

1.2 BENEFICIARIOS

1.2.1 Beneficiarios directos:

En la Tabla 1.1 se presenta la comunidad que serán beneficiarios directos:

Tabla 1.1. Beneficiarios directos.

Beneficiarios directos	
Descripción	Cuantificación
Docentes de la Facultad de CIYA	68
Estudiantes de la Facultad de CIYA	1641
Personal Administrativo	3
Decano de la Facultad	1
Directores de cada carrera que pertenece a la Facultad de CIYA	6
Total de beneficiarios directos:	1719

1.2.2 Beneficiarios indirectos:

En la Tabla 1.2 se presenta los futuros beneficiarios indirectos.

Tabla 1.2. Beneficiarios indirectos.

Beneficiarios indirectos	
Descripción	Cuantificación
Futuros Estudiantes que ingresan de nivelación a primer semestre.	180
Homologaciones	4
Total de beneficiarios indirectos:	184

1.3 JUSTIFICACIÓN

Es necesario optimizar el macroproceso de gestión administrativa en la Facultad de CIYA de la Universidad Técnica de Cotopaxi para maximizar la efectividad operativa y asegurar que el servicio sea de calidad con esto el éxito de los procedimientos y su ejecución efectiva dependen de cómo se gestionan estos procedimientos. Los procesos administrativos de la facultad influyen en los servicios ofrecidos a estudiantes y peticionarios por eso es importante lograr un apoyo institucional más claro a las actividades que se están implementando [2].

Al gestionar los procesos de manera efectiva, también tiene un impacto positivo en su crecimiento, beneficiando así a los empleados, lo cual a su vez afecta la calidad de los servicios administrativos [3]. Esto no solo contribuye a la eficiencia operativa, sino que también ayuda a establecer un proceso académico más robusto y eficiente. Esto mejora la distribución de del uso de tiempo del personal administrativo y, por lo tanto, reduce tiempos muertos logrando que el proceso no tenga complicaciones al momento de realizarlo.

Existe una manera de revertir el modelo de gestión antiguo para orientarlo a resultados a través de estrategias y herramientas adaptadas. Esto no solo reduce la carga burocrática, sino que también promueve una cultura organizacional basada en la eficiencia y la mejora continua. Implementar estos enfoques garantiza un ambiente más ordenado y eficiente, lo que se traduce en una mayor satisfacción tanto para la comunidad universitaria como para el personal administrativo.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 General

- Optimizar el macroproceso de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi para mejora de los procesos.

1.4.2 Específicos

- Diagnosticar el estado actual del macroproceso de la Gestión Administrativa para la optimización y mejora de sus procesos.
- Seleccionar las herramientas para la optimización del macroproceso de la Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi para su optimización aumentando la eficiencia en los procesos.

- Proponer un manual de procesos y procedimientos del macroproceso de la Gestión Administrativa de la Facultad CIYA de la Universidad Técnica de Cotopaxi para la mejora de la eficiencia del procedimiento que sigue cada proceso.

1.5 SISTEMAS DE TAREAS

Sistema de Tareas En la Tabla 1.3 se observa el sistema de tareas que se va a llevar a cabo:

Tabla 1.3. Sistema de tareas.

Objetivos Específicos	Actividades (Tareas)	Resultado de la actividad	Técnicas, Medios e Instrumentos
Diagnosticar el estado actual del macroproceso de la Gestión Administrativa para la optimización y mejora de sus procesos.	Observación directa de los procesos en el Área Administrativa para entender cómo se implementan los actuales.	Descripción de los procesos del Área de Administrativa	Técnica: Guía de Observación. Instrumento: Word
	Descripción de los procesos que se realizan en el Área de Administrativa	Diagrama de flujo de los procesos actuales que el Área de Administrativa.	Técnica: Observación directa. Instrumento: Word
Analizar los procesos del macroproceso de la Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi para aplicación de herramientas de optimización con el fin aumentar la eficiencia en los procesos.	Identificación y visualización de las causas raíz de un problema, facilitando el análisis y la identificación de áreas de mejora.	Análisis de causa y efecto de los problemas del macroproceso de la Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.	Técnica: Lluvia de idea Instrumento: Word-Canva
	Realización de encuestas a todo el personal que participa en los procesos del Área de Administrativa.	Tabulación de encuestas	Técnica: Encuesta Instrumento: Google Forms
	Elaboración de matrices utilizando la herramienta de	Detalle de matrices AMFE	Técnica: Análisis de fallos y efectos Instrumento: Excel
Proponer un manual de procesos y procedimientos del macroproceso de la Gestión Administrativa de la Facultad CIYA de la Universidad Técnica De Cotopaxi para la visualización del procedimiento que sigue cada proceso.	Desarrollo de un manual de procesos y procedimientos	Manual de procesos y procedimientos Propuesta de intervención	Técnica: Observación directa. Instrumento: Word-Bizagi
	Revisión de un manual de procesos y procedimientos		

2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 ANTECEDENTES

Con la optimización del macroproceso puede ser de un tema de interés en la facultad CIYA y de la educación superior, ya que una mejora eficiente no solo es beneficiosamente para los servicios de aprendizaje, lo cual también ha aumentado la atención de los usuarios externos e internos. Lo que ha demostrado investigaciones se han orientadas hacia la mejorar de la gestión administrativa en instituciones superiores teniendo beneficios que lo podemos maximizar.

Gaspar [4], el aplicó varias herramientas en la gestión por procesos, aplicando el diagrama de Ishikawa para mejorar y el adecuamiento en los procesos administrativos siendo la adaptación de la herramientas de mejora continua y eliminando las causas de ineficiencia, el cual facilito para una mejor resolución de los servicios administrativos. Con este enfoque se ha estructurado y sistemático puede ayudar como un modelo más factible para las instituciones que necesitan optimizar sus procesos administrativos y el diagrama de Ishikawa, también es reconocido como diagrama de causa-efecto, es una herramienta que ha ayudado desde siempre a identificar las posibles causas de los problemas. Esto permite enfocarse en áreas para mejora de los servicios.

Vega y Medina [5] en la empresa High Industrial Manténganse SAC ellos aplicaron estas herramientas de mejora continua que son flujogramas de procesos y el diagrama de Ishikawa. El cual facilito la identificación de problemas y lograron facilitar implementación de las mejoras, lo que les permite tener una rentabilidad y con eficiencia operativa. Lo que estudio indica la efectividad de las herramientas de gestión administrativa con su visualización y solucionando problemas de formas más efectiva y que aplicar en la universidad para la mejora de la gestión y eficiencia de los procesos. Los flujogramas de procesos proporcionan una representación visual de un proceso, y por esto identificando todos los pasos con las decisiones que facilita su comprensión del personal administrativo y su optimización.

González [6] en el estudio que realizo en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, busco una implementación con el modelo de gestión administrativa aplico en el Hotel Barros en la ciudad de Quevedo con el objetivo comenzar un estudio que fue mejorar el desarrollo empresarial del hotel atreves de un modelo para la gestión eficiente y lo que investigo fue combinación enfoques cualitativos y cuantitativos, en ese momento empleo varias técnicas como la observación, encuestas y entrevistas con lo que idéntica deficiencias en la gestión administrativa y propuso soluciones efectivas. Los resultados muestran importancia de tener con una estructura organizada mejor y un plan estratégico para que se optimice los procesos

administrativos, que proporciona algo factible para la toma de decisiones y poner en marcha las operaciones que esta visión garantiza que todos los procesos administrativos estén iguales con los objetivos de la universidad.

Peregrino [7] el destaca que el uso de encuestas para recoger información de datos cuantitativos que se puedan percibir y experiencias de los usuarios internos y externos, las encuestas les permita ver áreas de mejora y poder comprender de mejor manera de los diferentes grupos que les interesan. Ahí un artículo en la Revista Universidad y Sociedad que indica que las encuestas bien diseñadas han ayudado a detectar deficiencias en los procesos de gestión administrativa y apoyando con información valiosa para la toma de decisiones de los procesos.

Boronat, et al. [8] han utilizado Trello para una plataforma basada en el paradigma Kanban, para mejorar la comunicación y la asignación de tareas con el seguimiento de su cómo progreso en su estudio que se observa que Trello reduciendo significativamente el uso de correos electrónicos y las llamadas de teléfono para dar a conocer el estado su tarea y en los tableros de Trello se ve la lista de las tareas, que a su vez va a incluir las tarjetas movibles entre listas y refleja el flujo de trabajo desde su inicio a fin del proceso, el método no solo ayuda a mejorar la organización del trabajo sino que también asegura una mejor eficiencia en la comunicación entre las personas del equipo y Trello permite una gestión visual de proyectos más eficientes, brinda transparencia y facilito la supervisión del estado de cada una de las tareas.

Alvarez, et al [9] el resalta que la efectividad del uso de videos tutoriales para capacitar al personal administrativo y académico y un estudio publicado en *Educación Sciences* resalta que la importancia de la gestión eficiente de los procesos administrativos, el cual la capacitación mediante videos facilita que las nuevas prácticas y las tecnologías. Los videos tutoriales permiten a los empleados aprendan a auto educarse para revisar los temas cuando ellos necesiten y mejora de la retención de la información y la eficiencia operativa, con este método de capacitación es muy útil porque se adapta a diferentes estilos de aprendizaje y proporcionando un recurso muy bueno para la formación continua de los trabajadores.

Bustos [10] el señala que la implementar formatos de oficios estandarizados es otra técnica para optimizar los procesos administrativos, según un artículo en *Promoting USA* da como resultado la estandarización y automatización de documentos administrativos que pueden en gran cantidad el tiempo con el esfuerzo dedicado a las tareas rutinarias y las plantillas de oficios que garantizan uniformidad con precisión en la documentación, lo que mejora la eficiencia y minimiza errores administrativos o perdida de documentos que se aplica en estandarización de

documentos ayudando ahorra más tiempo, sino que también puede asegura el cumplimiento de los estándares de calidad en el manejo de la documentación.

Un enfoque que aborda la gestión administrativa, y beneficia el uso de videos tutoriales para mejorar la capacitación continua y plantillas con oficios para la estandarización de documentos generando mejoras en procesos con eficiencia operativa y la calidad del servicio en la Facultad CIYA, con la aplicación métodos esto facilita a la adopción de mejorar las prácticas que también garantizan que el personal tenga acceso a los recursos consistentes y de alta calidad para desempeñar sus funciones contribuyendo a tener éxito de forma institucional con satisfacción de la comunidad universitaria y el enfoque integral asegura que todos los elementos del sistema administrativo trabajen en buenas condiciones creando un entorno de confianza más eficiente y productivo.

2.2 MARCO REFERENCIAL

2.2.1 Definición del proceso

El proceso de actividades sistémicas y secuenciales que son diseñadas para transformar insumos en productos finales para agregar valor y generando conformidad con los requerimientos del cliente para la gestión adecuada de los procesos el cual es fundamental para la eficiencia operativa y respuesta inmediata a los clientes [11].

Un proceso administrativo se puede definirse el cual es un conjunto de actividades que los administradores deben llevar para alcanzar los objetivos de una organización. Estas actividades incluyen: planeación, organización, dirección y control [12].

Según la norma ISO 9001:2015 el proceso es un conjunto de actividades que se relacionan que transforman entradas en resultados en este enfoque nos permite a las organizaciones gestionar y mejorar continuamente la calidad de los productos y servicios que ofrecen [13].

2.2.2 Clasificación de los procesos

La clasificación de los procesos en una organización es indispensable para su correcta gestión y fortalecimiento. Los procesos pueden clasifican según su naturaleza (operativos, de apoyo, de gestión) y su finalidad (estratégicos, tácticos, operacionales) o su alcance (internos, externos) con esta clasificación nos permite ayudar organizaciones alinear sus actividades y recursos con sus objetivos estratégicos y operativos sean más eficientes [3] se presenta las descripciones sobre la clasificación de cada proceso.

2.2.3 Según su Naturaleza:

Los procesos dentro de una organización pueden clasificarse según su naturaleza, es decir, su función en la creación de valor y su rol dentro del sistema empresarial.

- **Procesos Operativos:** Son aquellos que directamente crean valor para el cliente final. Incluyen la producción de bienes y la prestación de servicios.
- **Procesos de Apoyo:** Son aquellos que no generan valor directamente para el cliente, pero son necesarios para el funcionamiento de los procesos operativos.
- **Procesos de Gestión:** Son aquellos que se encargan de la planificación, organización, dirección y control de los recursos y actividades de la organización.

2.2.4 Según su Finalidad:

Esta clasificación se basa en el propósito y alcance temporal de los procesos dentro de la organización.

- **Procesos Estratégicos:** Procesos que definen la dirección y los objetivos a largo plazo de la organización.
- **Procesos Tácticos:** Procesos que se enfocan en la implementación de estrategias a mediano plazo.
- **Procesos Operacionales:** Procesos que se realizan diariamente para mantener la operación de la organización.

2.2.5 Según su Alcance

La clasificación por alcance define si los procesos afectan únicamente a la organización o si también tienen interacción con el entorno externo.

- **Procesos Internos:** Procesos que se llevan a cabo dentro de la organización y no tienen interacción directa con el cliente final.
- **Procesos Externos:** Procesos que implican interacción directa con el cliente o el entorno externo de la organización.

2.2.6 Elementos de un proceso

En la Tabla 2.1 se visualizan los elementos de un proceso junto con su descripción, permitiendo identificar claramente cada componente y su función dentro del flujo operativo de la organización.

Tabla 2.1. Elementos de un proceso [13].

Elementos del Proceso	Descripción
Entradas (Inputs)	Recursos necesarios para iniciar el proceso, como materiales, información y personal.
Actividades	Conjunto de tareas o acciones que se llevan a cabo para transformar las entradas en salidas.
Salidas (Outputs)	Resultados obtenidos del proceso, que pueden ser productos, servicios o información.
Recursos	Elementos utilizados para realizar las actividades del proceso, como equipos, tecnología, infraestructura y personas.
Responsable del Proceso	Persona o grupo que tiene la autoridad y responsabilidad de gestionar el proceso y asegurar su correcto funcionamiento.
Indicadores de Desempeño	Medidas utilizadas para evaluar la eficiencia y eficacia del proceso, como tiempo de ciclo, tasa de defectos y satisfacción del cliente.
Clientes del Proceso	Destinatarios de las salidas del proceso, que pueden ser clientes internos (dentro de la organización) o externos (fuera de la organización).
Expectativas del Cliente	Requisitos y necesidades que los clientes esperan que se cumplan con las salidas del proceso.
Mejora Continua	Actividades para optimizar el proceso de manera constante, basadas en la retroalimentación y los resultados obtenidos.

2.2.7 Diagrama de Ishikawa

El Diagrama de Ishikawa es también denominado diagrama de causa y efecto o espina de pescado es una herramienta desarrollada por Kaoru Ishikawa para analizar y organizar las posibles causas de un problema que permite comprender y abordando de manera más fácil con este un modelo clasifica los factores en seis grupos clave: método, máquina, material, mano de obra, medición y medio ambiente gracias a esta clasificación es posible ver con mayor claridad los elementos que influyen en un determinado efecto y establecer relaciones entre ellos su uso es ampliamente conocido en la gestión de calidad y en procesos de mejora continua ya que facilita la optimización de procedimientos en distintos ámbitos laborales como la producción,

los servicios y la salud que proporciona una metodología muy sistemática para la toma de decisiones y la solución de problemas.

2.2.8 Matriz de AMFE

Para el Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE) es un método estructurado que permite visualizar para evaluar y jerarquizar los fallos en un proceso. Su aplicación implica que el estudio de los efectos y causas que podría generar un fallo con el análisis de sus causas raíz y las estimaciones de cada probabilidad de ocurrencia esta técnica resulta ser muy útil para la implementación de varias medidas prevengan y sean correctivas ya que contribuye a minimizar riesgos para que fortalezcan la confiabilidad y optimizar mejorando la eficiencia operativa.

2.2.9 Diagrama de Flujo

Los diagramas de flujo son instrumentos gráficos que hacen posible que se pueda ilustrar de forma más nítida y organizando todas las fases secuenciales de un proceso con el que simplifica su interpretación y análisis el cual a través símbolos normalizados ayuda a visualizar la estructura del flujo laboral he identificado tareas repetitivas para detectar ineficiencias e identificar posibles problemas de retrasos y promueven una comunicación más efectiva entre los participantes en su implementación. Su aplicación es esencial para la administración de procesos que faciliten la optimización y simplificación las tareas al mostrar posibilidades de mejoras, se puede adaptarse extensamente en campos de la ingeniería, con el uso de la computación y la gestión han favorecido a la normalización y automatización de procesos.

2.2.10 Manual de Procesos y Procedimientos

2.2.10.1 Proceso

El proceso tiene que ver con actividades que siguen un orden dirigido hacia la obtención de un resultados, en la que se le agrega más valor a un producto y se contribuye de forma directa a satisfacer una necesidad [20].

2.2.10.2 Procedimiento

Se encuentra en un proceso de modo más específico para realizar una tarea, definiendo cada paso necesario para su ejecución eficiente. De igual manera, esto permite estandarizar las actividades, reducir errores y mejorar la productividad [20].

2.2.10.3 Manual de procesos y procedimientos

Es un documento guía de control para la visualización interna de cada proceso y se rige de qué manera se ve los procedimientos de una institución, transformándose en una guía de uso individual y colectiva que facilita el entendimiento de cómo se lleva cada una sus funciones administrativas, el cual fomenta la ejecución del trabajo bajo un lenguaje común para el entendimiento de todos los operarios [20].

2.2.10.4 Ventajas de un manual de procesos y procedimientos

La aplicación de estandarización en un manual de procedimientos y procesos define de cómo llevar un proceso sea armonioso y estables para toda la empresa lo que garantiza la coherencia y la calidad en la realización de tareas, proporcionando una guía de entendimiento de cómo llevar las tareas, que previene un fallo en el proceso. El cual para definir los pasos de cada proceso reduciendo los tiempos de espera posibles en la mínima medida posible lo que puede mejorar la eficiencia. Esto facilita la formación con nuevos trabajadores en la entrega de los procedimientos de cada tarea y área, que se puede servir como guía de referencia y ayuda a la búsqueda de áreas de mejora y la renovación de los procedimientos cuando se lo requiera, lo que fomenta la renovación y la innovación dentro de la empresa para garantizar la observancia de normas de la legislación de la competencia laboral, de la norma internacional o de la norma de la misma empresa reguladora, lo que se puede reducir la posibilidad de tener un error o de sanción jurídicas [21].

2.2.10.5 Desventajas de un manual de procesos y procedimientos

Con la estandarización puede resultar varias incapacidades para ajustarse a circunstancias únicas o modificaciones imprevistas en el proceso, lo que esto conlleva a representar un problema considerable con el que desarrolla una conservación de un manual de procedimientos puede resultar costoso y requerir gran cantidad de tiempo, porque a diferencia que en grandes organizaciones o con procesos complicados el manual no se actualiza de manera constante y progresiva, puede tornarse anticuado y perder importancia lo que conlleva a generar confusión y llevar a la aplicación de procedimientos anticuados en los procesos. Algunos empleados pueden resistirse al uso del manual de procedimientos, especialmente si están acostumbrados a trabajar de cierta manera o si perciben que los procedimientos son demasiado restrictivos. Además, si el manual es demasiado extenso o complicado, los empleados pueden sentirse abrumados y tener dificultades para entender y seguir los procedimientos [21].

2.2.11 Mapa de procesos

Es la representación gráfica de una organización que se gestiona por procesos, en este podemos identificar de manera inmediata las principales características de la organización, sus macro procesos, su enfoque de cliente, enfoque de calidad, mejora continua, entre otros.

2.2.11.1 Gráfico de mapa de macro proceso genérico

Para cualquier tipo de organización o empresa al realizar su gráfica de mapa se desplegará información de sus tres enfoques y tres tipos de procesos, la Figura 2.3 se presenta es un mapa de macro procesos genéricos [21].

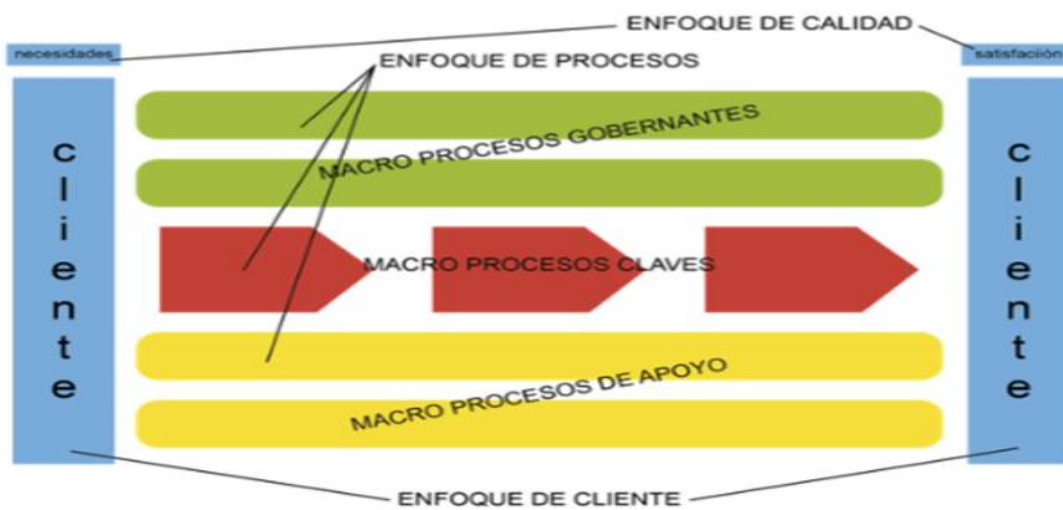


Figura 2.1. Mapa de procesos genérico [21].

3 METODOLOGÍA

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se empleará con una combinación de enfoques cualitativos y cuantitativos que utiliza metodología mixta para el presente proyecto de titulación sobre la optimización del Macroproceso de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, aprovechando las fortalezas de la administración como de los datos cualitativos y cuantitativos.

3.1.1 Investigación Cuantitativa

Es presente estudio cuantitativo se basará en la recolección y estudio de datos numéricos que faciliten la medición y la valoración de la eficacia de los procesos administrativos vigentes. Este tipo de estudio es fundamental para:

- Medir el nivel de satisfacción de los las personas que intervienen u ocupan los servicios administrativos mediante encuestas.
- Identificar modos de fallos y proponer acciones correctivas mediante matrices de AMFE.

3.1.2 Investigación Cualitativa

Este estudio cualitativo consistirá en datos descriptivos que modifiquen el entendimiento actual de las impresiones y puntos de vista de los participantes en relación con los procedimientos administrativos de la Facultad de CIYA:

- Identificar áreas de mejora a través de diagrama de Ishikawa.
- Comprender el contexto y las circunstancias que afectan la eficiencia administrativa.

3.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

En este caso, se utilizó el método de investigación con un enfoque descriptivo para dar solución a la mejora del Macroproceso de Administración de la Facultad de CIYA, este es un enfoque descriptivo que es más adecuado para llevar a cabo la investigación, porque proporcionará una descripción precisa y absoluta de los actuales procedimientos administrativos, así como de las percepciones y actitudes de las personas que conforman el personal administrativo y de los usuarios como estudiantes y peticionarios que lo utilizan.

- **Población:**

El grupo total de participantes en la encuesta destinada a los estudiantes se compone de 1646 alumnos de la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi. Esta comunidad abarca a todos los alumnos inscritos en la facultad.

- **Muestra:**

Se elegirá específicamente a los estudiantes que están en el sexto, séptimo y octavo ciclo para la encuesta. Esta resolución se fundamenta en la idea de que estos alumnos tienen una interacción más intensa con los procedimientos administrativos, gracias a su progreso en el programa educativo y la regularidad de sus procesos administrativos. Además, su experiencia acumulada les permite proporcionar una visión más detallada y fundamentada sobre la eficiencia y posibles áreas de mejora en la gestión administrativa.

- **Determinación de la muestra:**

Para determinar el tamaño de la muestra con un margen de error específico, se utiliza una fórmula que se puede observar en la Ecuación 4.1 que sirve para calcular el de tamaño de muestra para poblaciones finitas.

Para aplicar la fórmula, es necesario conocer la siguiente simbología utilizada en la misma:

n = el tamaño de la muestra.

N = el tamaño de la población.

Z = el valor crítico del nivel de confianza (que corresponde a un valor z en la distribución normal).

p = la proporción esperada (una estimación de la variabilidad en la población).

q = la complementaria de la proporción esperada.

E = el margen de error deseado.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q} \quad (4.1)$$

- **Aplicación de la fórmula:**

En la Ecuación 4.2, se puede observar el desarrollo de la fórmula con los datos obtenidos del Área Administrativa. A continuación, se presenta la simbología utilizada junto con sus respectivos valores:

n = el tamaño de la muestra.

N = 1646 estudia

Z = 1.96

p = 0.5

q = 0.5

E = 0.05

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{1646 \cdot (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(0.05)^2 \cdot (1646 - 1) + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = \frac{1581.54}{5.07375}$$

$$n = 311.65$$

$$n = 312 \quad (4.2)$$

Por lo tanto, el tamaño de muestra recomendado para obtener resultados representativos con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% es de aproximadamente 312 estudiantes.

3.3 TÉCNICAS DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Observación Directa

La observación directa es un método cualitativo, lo que significa que la información se recopila a través de la observación detenida y sistemática de procesos las acciones en sus entornos naturales. Permite obtener información integra sobre cómo se ejecutan las tareas diarias, identificando ineficiencias y áreas de mejora.




3.3.2 Análisis Documental

El estudio documental se refiere al análisis y evaluación de documentos internos que pueden ser guías operativas y regulaciones internas. Esta metodología nos ayuda a observar los procedimientos formales, y es imprescindible destacar la diferencia entre teoría y práctica para señalar aquellas áreas donde se pueden realizar mejoras.

3.3.3 Tipos de Software

El software permite el procesamiento de miles de páginas de información y la generación precisa de informes detallados y representaciones de datos de una manera que facilita la toma de decisiones informadas, como se discute a continuación en la Tabla 3.1

Tabla 3.1. Softwares utilizados.

Software	Descripción	Imagen
Microsoft Word	Microsoft Word es un programa de diseño utilizado para crear, editar y organizar documentos, adecuado para formatear informes y tesis que incluyen gráficos y tablas.	
Bizagi Modeler	Bizagi Modeler es un programa que sirve para modelar procesos es utilizada para crear diagramas de flujo y mapas de procesos fácilmente, ya que es lo suficientemente potente como para crear diagramas para documentar, analizar y mejorar el proceso de gestión.	
Microsoft Excel	Microsoft Excel es utilizada para organizar, analizar y visualizar datos en hojas de cálculo, lo cual es esencial para gestionar información, cálculos estadísticos y crear gráficos e informes.	

3.3.4 Estudio Benchmarking

Como tal, la investigación de Benchmarking analiza los procesos, prácticas y hábitos de organizaciones similares de manera sistemática y estandarizada, con el objetivo de identificar áreas de oportunidad y mejorar el desempeño organizacional. Este estudio permite evaluar brechas de rendimiento comparando indicadores clave con los de empresas referentes en el sector, lo que facilita la adopción de técnicas y estrategias eficientes previamente probadas en otros entornos. Al implementar mejoras basadas en estos análisis, las organizaciones pueden optimizar sus recursos, reducir costos operativos y elevar la calidad de sus productos o servicios. Además, el Benchmarking no solo fomenta la mejora continua y la competitividad, sino que también impulsa la innovación, promoviendo la adaptación a cambios del mercado y fortaleciendo la capacidad de respuesta ante desafíos emergentes. Su aplicación es crucial en un entorno empresarial dinámico, donde la diferenciación y la excelencia operativa son esenciales para el éxito sostenible.

3.3.5 Encuestas en línea

Utilizamos la herramienta Google Forms para reunir datos cuantitativos de manera rápida y eficiente, facilitando la recolección estructurada de información relevante. Esta plataforma permite diseñar encuestas personalizadas que pueden distribuirse de manera digital, optimizando el alcance y la accesibilidad para los participantes. A través de Google Forms, se obtiene retroalimentación directa de los usuarios y del personal sobre diversos aspectos, como la satisfacción con los servicios, la percepción de eficiencia y las áreas que requieren mejoras. Además, los datos recopilados se pueden analizar estadísticamente para identificar patrones y tendencias, lo que permite tomar decisiones informadas basadas en evidencia. Su integración con otras herramientas de análisis, como Google Sheets, facilita la organización, visualización e interpretación de los resultados, contribuyendo a la mejora continua de los procesos evaluados.

3.3.6 Diagrama de Ishikawa

El diagrama de Ishikawa abarca dos puntos de vista que permiten definir y dar profundidad a las causas y los efectos del problema planteado, mediante el análisis de donde se origina y como se han ido induciendo, es decir parte desde el origen para resolver el problema principal desde la raíz, por tanto las organización a menudo se encuentran con diversos aspectos que influyen en los efectos que pueden inducir del problema, por lo cual se selecciona un grupo específico

de factores hacia el problema y estos se irán dando de acuerdo a las diversas adversidades que se presenten en la organización [14] . En la Figura 3.1 se muestra los pasos para la elaboración de un Diagrama de Ishikawa.

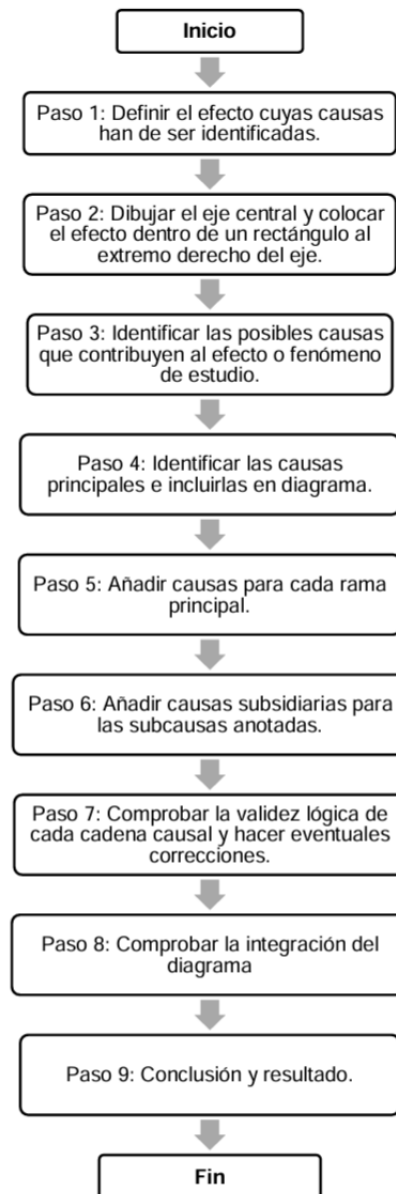


Figura 3.1. Pasos para la elaboración de un Diagrama de Ishikawa [14].

El diagrama de Ishikawa está dividido seis categorías las que se considera las 6M que son: mano de obra, maquinaria, materiales, métodos, medio ambiente, medición. Este enfoque es esencial para el análisis de causa raíz y las prácticas de optimización de procesos [15]. La forma de cómo se desarrolla el diagrama de Ishikawa, se ilustra en la Figura 3.2, esto proporciona un marco para comprender las posibles causas categorizadas por 6M.

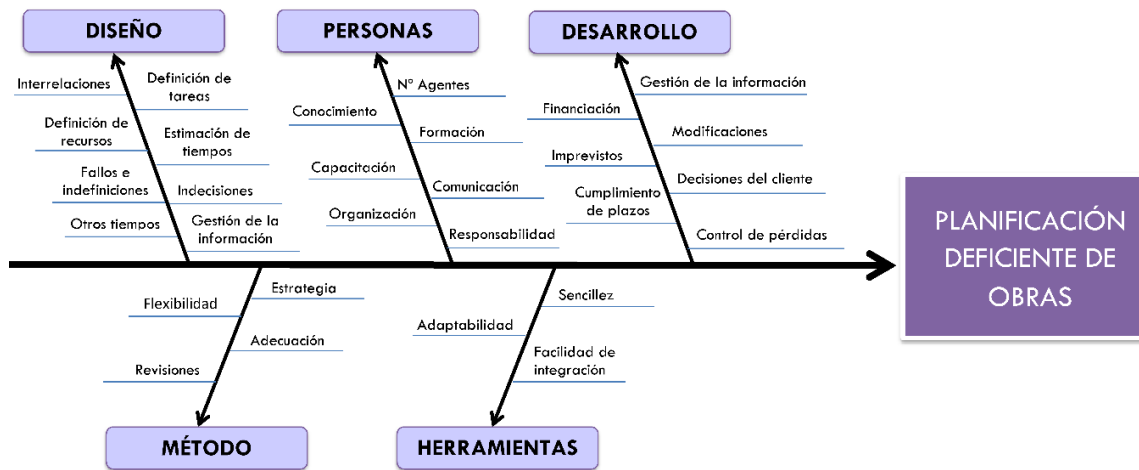


Figura 3.2. Modelo del diagrama de Ishikawa [15]

3.3.7 Diagramas de Flujo

Un diagrama de flujo es una representación gráfica y visual del proceso, sistema o algoritmo que se utiliza para describir secuencialmente los pasos y decisiones de un proceso, así como su interpretación clara y precisa. Consiste en símbolos regulares y flechas que muestran el orden de los pasos y decisiones, lo que los hace fáciles de entender al momento de visualizar, tanto para especialistas técnicos como para aquellos con poca experiencia en ello. Como punto final, los diagramas de flujo son una herramienta fundamental para la organización, implementación y reporte de procesos complejos [17]. En Figura 3.3 la secuencia requerida para la creación de un diagrama de flujo [18].

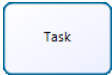








Figura 3.3. Pasos para la elaboración de un diagrama de flujo [18].

3.3.8 Bizagi Modeler

Bizagi Modeler es un software gratuito por otra parte es de alto impacto para el modelado de procesos empresariales. Permite crear diagramas de procesos completos a través de una interfaz fácil de usar y colaborar con almacenamiento en la nube en tiempo real. Además, ofrece características avanzadas de simulación o análisis de procesos y simplifica la exportación de modelos a otros formatos como Visio o XPDL y viceversa. El control de acceso detallado, la garantía de seguridad, la mejora de la eficiencia operativa y el cumplimiento de políticas son aspectos en los que esta herramienta facilita la comunicación compleja y la comprensión de los procesos internos impulsados por la organización. En la Tabla 3.2 se puede observar los símbolos de flujograma de Bizagi cada software de flujogramas tendrá sus propios símbolos que pueden encontrarse fácilmente en una página de documentación.[19].

Tabla 3.2. Simbología del diagrama de flujo por bizagi [19].

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Tarea	Es una actividad atómica dentro de un flujo de proceso. Se utiliza cuando el trabajo en proceso no puede ser desglosado a un nivel más bajo de detalle.	
Compuerta Exclusiva	Se utiliza para crear caminos alternativos dentro del proceso, pero solo uno se selecciona.	
Compuerta Paralela	Se utiliza para crear caminos alternativos sin evaluar condición alguna.	
Anotación	Son mecanismos para que un modelador provea información adicional, al lector de un diagrama.	
Flujo de Secuencia	Un flujo de secuencia es utilizado para mostrar el orden en el que las actividades se ejecutarán dentro del proceso	
Finalización simple	Indica que el flujo finaliza.	
Evento de Inicio Simple	Indica dónde se inicia un proceso. No tiene algún comportamiento particular.	

3.3.9 Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE)

El principal interés del AMFE es el de resaltar los puntos críticos con el fin de eliminarlos o establecer un sistema preventivo (medidas correctoras) para evitar su aparición o minimizar sus consecuencias, con lo que se puede convertir en un riguroso procedimiento de detección de defectos potenciales, si se aplica de manera sistemática [16]. En la siguiente Tabla 3.3 se observan los términos con sus conceptos que se ocupan en una matriz de AMFE.

Tabla 3.3. Definición de términos fundamentales del AMFE [16].

Definiciones de términos fundamentales del AMFE	
Término	Concepto
Detectabilidad	La detectabilidad es crucial en el AMFE, ya que evalúa la probabilidad de no detectar un fallo durante el proceso. Si un fallo no se detecta, puede causar problemas en etapas posteriores y afectar al cliente final. Cuanto más difícil sea detectar el fallo y más tiempo tome hacerlo, mayores serán las consecuencias negativas.
Frecuencia	Mide la repetitividad potencial u ocurrencia de un determinado fallo, es lo que en términos de fiabilidad o de prevención llamamos la probabilidad de aparición del fallo.
Gravedad	Mide el daño normalmente esperado que provoca el fallo en cuestión, según la percepción del cliente - usuario. También cabe considerar el daño máximo esperado, el cual iría asociado también a su probabilidad de generación.
Índice de Prioridad de Riesgo (IPR):	El índice de prioridad del AMFE incorpora el factor detectabilidad. Por tanto, tal índice es el producto de la frecuencia por la gravedad y por la detectabilidad, siendo tales factores traducibles a un código numérico adimensional que permite priorizar la urgencia de la intervención, así como el orden de las acciones correctoras. Por tanto, debe ser calculado para todas las causas de fallo. $IPR = D \times G \times F$

El cuadro de clasificación de tal índice debería diseñarlo cada empresa en función del producto, servicio, proceso en concreto. Generalmente, el rango es con números enteros, en la tabla adjunta la puntuación va del 1 al 10, aunque a veces se usan rangos menores (de 1 a 5), desde una pequeña insatisfacción, pasando por una degradación funcional en el uso, hasta el caso más grave de no adaptación al uso, problemas de seguridad o infracción reglamentaria importante [16].

En la Tabla 3.4 se observan la clasificación de la gravedad del modo fallo según la repercusión en el cliente.

Tabla 3.4. Índice de Gravedad[16].

Gravedad	Criterio	Valor
Moderada /Defectos de relativa importancia	El fallo produce cierto disgusto e insatisfacción en el cliente. El cliente observará deterioro en el rendimiento del sistema	4-6
Alta	El fallo puede ser crítico y verse inutilizado el sistema. Produce un grado de insatisfacción elevado.	7-8
Muy Alta	Modalidad de fallo potencial muy crítico que afecta el funcionamiento de seguridad del producto o proceso y/o involucra seriamente el incumplimiento de normas reglamentarias. Si tales incumplimientos son graves corresponde un 10	9-10
Muy Baja /Repercusiones imperceptibles	No es razonable esperar que este fallo de pequeña importancia origine efecto real alguno sobre el rendimiento del sistema. Probablemente, el cliente ni se daría cuenta del fallo.	1
Baja /Repercusiones irrelevantes	El tipo de fallo originaría un ligero inconveniente al cliente. Probablemente, este observara un pequeño deterioro del rendimiento del sistema sin importancia. Es fácilmente subsanable	2-3

En la Tabla 3.5 se observar la frecuencia de ocurrencia del modo de fallo.

Tabla 3.5. Índice de Frecuencia[16].

Frecuencia	Criterio	Valor
Muy Baja/ Improbable	Ningún fallo se asocia a procesos casi idénticos, ni se ha dado nunca en el pasado, pero es concebible.	1
Baja	Fallos aislados en procesos similares o casi idénticos. Es razonablemente esperable en la vida del sistema, aunque es poco probable que suceda.	2-3
Moderada	Defecto aparecido ocasionalmente en procesos similares o previos al actual. Probablemente aparecerá algunas veces en la vida del componente/sistema.	4-5
Alta	El fallo se ha presentado con cierta frecuencia en el pasado en procesos similares o previos procesos que han fallado.	6-8
Muy Alta	Fallo casi inevitable. Es seguro que el fallo se producirá frecuentemente.	9-10

En la Tabla 3.6 se observa la clasificación de la facilidad de detección del modo de fallo, lo que permite evaluar qué tan probable es identificar un error antes de que afecte el proceso o producto final.

Tabla 3.6. Índice de Detectabilidad[16]

Detectabilidad	Criterio	Valor
Muy Alta	El defecto es obvio. Resulta muy improbable que no sea detectado por los controles existentes.	1
Alta	El defecto, aunque es obvio y fácilmente detectable, podría en alguna ocasión escapar a un primer control, aunque sería detectado con toda seguridad a posteriori.	2-3
Mediana	El defecto es detectable y posiblemente no llegue al cliente. Posiblemente se detecte en los últimos estadios de producción.	4-6
Pequeña	El defecto es de tal naturaleza que resulta difícil detectarlo con los procedimientos establecidos hasta el momento.	7-8
Improbable	El defecto no puede detectarse. Casi seguro que lo percibiría el cliente final.	9-10

Proceso de actuación para la realización de un AMFE de proceso:

A continuación, se detallarán los pasos a seguir para la realización del AMFE de los procesos:

1. Investigar cómo funcionan todos los procesos existentes.
2. Seleccionar procesos/operaciones clave para el logro de los resultados esperados.
3. Crear grupo de trabajo conocedor del proceso en sus diferentes aspectos. Los miembros del grupo deberían haber recibido previamente conocimientos de aplicación de técnicas básicas de análisis de fallos y del AMFE.
4. Recabar información sobre las premisas generales del proceso, funciones de servicio requeridas, exigencias de seguridad y salud en el trabajo y datos históricos sobre incidentes y anomalías generadas.
5. Disponer de información sobre prestaciones y fiabilidad de elementos clave del proceso.
6. Planificar la realización del AMFE, conducido por persona conocedora de la metodología.
7. Aplicar técnicas básicas de análisis de fallos. Es esencial el diagrama causa- efecto o diagrama de la espina de Ishikawa.
8. Complimentar el formulario del AMFE, asegurando la fiabilidad de datos y respuestas por consenso.
9. Reflexionar sobre los resultados obtenidos y emitir conclusiones sobre las intervenciones de mejora requeridas.
10. Planificar las correspondientes acciones de mejora.

4 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DEL PRIMER OBJETIVO.

Un estudio completo de la orientación actual del macroproceso administrativo, es posible tener una percepción buena y clara de la forma en que se están llevando a cabo los procesos. Esto implica reconocer fortalezas y debilidades, determinar si los procedimientos se están implementando de manera equitativa y detectar factores que puedan estar afectando la productividad general del área administrativa.

4.1.1 Primera Actividad. - Observación directa de cómo se realizan los procesos en el Área de Administrativa para identificar posibles ineficiencias.

Se llevó a cabo una observación directa durante un período de tiempo representativo de las actividades y tareas diarias en el sector administrativo. Esta metodología permitió un examen profundo de los procesos y de cómo se relaciona el personal, y la revisión de las normativas confirmó la adecuación de la documentación de los procedimientos administrativos y la organización, instrucciones claras y obligaciones establecidas. Sin embargo, se observó que algunos pasos de los procedimientos no están redactados en las normativas establecidas. Esta discrepancia ilustra la necesidad de un análisis más profundo para asegurar la aplicación diaria de las regulaciones.

4.1.1.1 Descripción General de los Procesos Observados

4.1.1.1.1 Recepción y Gestión de Documentos:

- Observación de la manera en que los documentos son recibidos, registrados y archivados.
- Evaluación de los métodos utilizados para la gestión documental, tanto en formato físico como digital.
- El reglamento contribuye a una comprensión más profunda de la estructura formal de los procesos administrativos y cómo deberían llevarse a cabo teóricamente. Este conocimiento es esencial para identificar posibles brechas entre la teoría y la práctica.

4.1.1.1.2 Atención al Público:

- Observación de la interacción entre el personal administrativo y los usuarios (estudiantes, profesores, otros empleados).

- Evaluación de la eficiencia y efectividad en la resolución de consultas y solicitudes.
- El reglamento proporciona una base para la evaluación de la conformidad y la eficiencia operativa. Identificar y cerrar las brechas entre las prácticas actuales y los procedimientos establecidos puede mejorar la efectividad y la calidad de los servicios administrativos.

4.1.1.1.3 Coordinación Interna:

- Observación de la comunicación y coordinación entre diferentes departamentos y equipos administrativos.
- Evaluación de la efectividad en la colaboración para la realización de tareas conjuntas.

4.1.1.2 Resultados Generales

La observación directa facilitó la identificación de una perspectiva global sobre la operación de los procesos administrativos. Se registraron las tareas cotidianas, los procedimientos laborales y las relaciones entre el equipo y los usuarios. A pesar de que no se detectaron descubrimientos concretos de importancia crítica, la observación brindó un fundamento sólido para entender la dinámica operativa del departamento administrativo.

4.1.2 Segunda Actividad. - Descripción de los procesos que se realizan en el Área de Administrativa.

La descripción de los procesos tiene como objetivo analizar y discutir los resultados obtenidos a partir de la descripción detallada de los procesos realizados en el Área Administrativa de la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi. La descripción se basó en la combinación del reglamento institucional y la información recopilada a través de observaciones directas y conversaciones con las personas a cargo de dichos procesos.

4.1.2.1 Procesos Administrativos:

4.1.2.1.1 Cambio de Sede

El cambio de sede se refiere al proceso mediante el cual un estudiante solicita y obtiene la autorización para trasladarse de una ubicación o campus de una institución educativa a otra dentro de la misma institución.

Es importante destacar que, para que el cambio de sede sea viable, el estudiante debe cumplir con el puntaje requerido por el SENESCYT (Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación) para la carrera en la sede a la que desea trasladarse. Este puntaje es un criterio esencial para garantizar que el estudiante cumple con los estándares académicos establecidos para la nueva ubicación.

Procedimiento:

1. Recepción de los documentos en secretaria: El documento es un oficio dirigido al Decano de la Facultad, en el cual se solicita la autorización para un cambio de sede.
2. El secretario envía el oficio al decano de la facultad. Posteriormente, el decano reúne el oficio y los envía a la dirección de carrera correspondiente.
3. El oficio es entregado a la dirección de carrera, y el director de la carrera establece una comisión técnica de tres docentes de la misma área de conocimiento.
4. La comisión técnica, para aprobar el cambio de sede, debe tomar en cuenta dos aspectos: el puntaje en la SENEYCIT y el motivo del cambio de sede detallado en el oficio por el estudiante cumpliendo estos aspectos emitirá un informe técnico explicando por que el cambio de sede.
5. El informe técnico ingresa para ser aprobado o negado por el consejo directivo
6. Se envía una notificación por correo electrónico al estudiante informando la aprobación o negación del proceso.
7. Si el informe técnico es aprobado por las distintas autoridades del consejo directivo ellos elaboran una resolución a secretaria académica para que el secretario pueda cambiar la matrícula del estudiante en otra Sede mediante el sistema académico.
8. Se guarda la información generada por el cambio de Sede en la carpeta del estudiante.

4.1.2.1.2 Cambio de carrera

El cambio de carrera podrá realizarse entre carreras que oferta la UTC o de estudiantes procedentes de otra IES tomando en consideración lo siguiente:

- a) Los estudiantes de la UTC podrán cambiarse de carrera, cuando hayan aprobado al menos un período académico que permita la homologación en una asignatura. Para efectos de gratuidad se podrá realizar el cambio por una sola vez. Una vez aprobado el cambio, Secretaría Académica deberá registrar la resolución de homologación en el sistema académico previo a la ejecución de la matrícula.

b) Si un estudiante proviene de otra Institución de Educación Pública y solicita el cambio a la misma carrera o a una distinta, podrá hacerlo una vez que haya cursado al menos dos (2) períodos académicos que permitan la homologación de una asignatura. Para efectos de gratuidad se podrá realizar el cambio por una sola vez. Así mismo, se deberá considerar lo señalado en el artículo 66 de la presente normativa.

c) Si un estudiante proviene de una IES particular deberá haber cursado al menos dos períodos académicos y someterse al proceso de asignación de cupos mediante las etapas y procesos definidos en el Reglamento de Admisión y Nivelación de la UTC.

Procedimiento:

1. Recepción de los documentos en secretaria:
 - Solicitud dirigida al Decano/a de la Facultad.
 - Copia de documentos personales.
 - Certificado de calificación de las asignaturas aprobadas y no aprobadas otorgado por la carrera o IES de procedencia del estudiante.
 - Documento con la nota de admisión a la educación superior de la Carrera de la cual proviene; certificado por la correspondiente IES.
 - Certificado de no tener sanción disciplinaria en los casos de suspensión y separación definitiva del IES de donde procede.
 - Certificado de no tener segunda y/o tercera matrícula, para los solicitantes provenientes de otras IES.
2. El secretario envía los documentos al decano de la facultad. Posteriormente, el decano reúne los documentos y los envía a la dirección de carrera correspondiente.
3. Los documentos son entregados a la dirección de carrera, y el director de la carrera establece una comisión técnica de tres docentes de la misma área de conocimiento.
4. La comisión técnica, debe tomar en cuenta dos aspectos: las materias en común y que el estudiante haya completado los contenidos de aprendizaje cumpliendo estos aspectos emitirá un informe técnico explicando el cambio de carrera mediante la aprobación del oficio.
5. El informe técnico ingresa para ser aprobado o negado por el consejo directivo.
6. Se envía una notificación por correo electrónico al estudiante informando la aprobación o negación del proceso.

7. Si el informe técnico es aprobado por las distintas autoridades del consejo directivo ellos elaboran una resolución a secretaria académica para que el secretario pueda matricular al estudiante en otra carrera en el sistema académico
8. Se guarda la información generada por el cambio de carrera en la carpeta del estudiante.

4.1.2.1.3 Certificación

1. Recepción del documento por el secretario: En primer lugar, cuando alguien presenta un documento o solicitud, el secretario de la facultad es el encargado de recibirlo. Este documento puede ser una solicitud de:
 - Certificado de matrícula
 - Certificado de notas
 - Certificado de récord académico
 - Acta de grado
 - Certificado de notas de grado
 - Certificado de notas de nivelación
2. Envío del documento al decano: Una vez que el secretario ha recibido el documento, lo remite al decano de la facultad. El decano es una figura de autoridad dentro de la institución académica, responsable de la gestión administrativa y académica de la facultad.
3. Autorización por parte del decano: El decano revisa el documento recibido y evalúa si cumple con los requisitos necesarios para ser aprobado. Dependiendo de la naturaleza del documento, lo autoriza mediante su firma y sello de aprobación.
4. Entrega del documento al solicitante: Una vez que el decano ha autorizado el documento, este es devuelto al secretario de la facultad. El secretario entonces se encarga de entregar el documento que solicitaron.

4.1.2.1.4 Reingreso

Si un estudiante no culmina su plan de estudios y se retira, podrá reingresar a la misma carrera o programa vigente, en el tiempo máximo de 10 años contados a partir de la fecha de su retiro. Si no estuviere aplicándose el mismo plan de estudios deberá completar todos los requisitos establecidos en el plan de estudios vigente a la fecha de su reingreso.

Cumplido este plazo máximo para el referido reingreso, deberá reiniciar sus estudios en una carrera vigente. En este caso el estudiante podrá homologar asignaturas, cursos o equivalentes.

Para aquellos estudiantes que reingresan, se considerará lo siguiente:

El estudiante que reingresa a una misma carrera o programa que aplica el mismo plan de estudios antes de los 10 años contados a la fecha de su retiro, podrá ser ubicado en el período académico ordinario (PAO) o curso correspondiente. Si el plan de estudios presenta ajustes curriculares sustantivos o no sustantivos, lo hará mediante el proceso de homologación a través del análisis comparativo de contenidos o validación de conocimientos.

El estudiante que no culminó su plan de estudios en una carrera o programa, en un período mayor a 10 años, no podrá titularse, sin embargo, podrá homologar en la misma carrera o programa u otra carrera o programa mediante el mecanismo de validación de conocimientos, en una carrera o programa vigente.

Procedimiento:

1. Recepción de documentación en secretaria:
 - Solicitud de reingreso al Decano de la Facultad
 - Documentos Personales
 - Reporte de Notas
 - El comprobante de pago de los aranceles correspondientes.
2. El secretario envía los documentos al decano de la facultad. Posteriormente, el decano recopila los documentos y los envía a la dirección de carrera correspondiente
3. La Dirección de Carrera, conformará una comisión quienes emitirán un informe sustentado de si procede o no el reingreso, en el término de 7 días contados a partir de la recepción de la documentación. Dicho procedimiento se aplicará para el caso de solicitudes de reingreso de hasta 10 años, en las que el plan de estudios no presente ajustes curriculares. Caso contrario deberá aplicarse el proceso de homologación por análisis comparativo de contenidos.
4. La Dirección remitirá el informe al Consejo Directivo.
5. El Consejo Directivo analizará y resolverá acorde a la sugerencia emitida en el informe de la comisión. Aparte elabora un informe de resolución tomando en cuenta los plazos establecidos en el calendario académico institucional.
6. El consejo directivo envía una notificación por correo electrónico al estudiante informando la aprobación o negación del proceso.
7. El secretario recibe el informe de resolución y realiza en el sistema académico la matricula en el curso y semestre correspondiente

8. Se envía una notificación por correo electrónico al estudiante informando la aprobación o rechazo de su solicitud.

4.1.2.1.5 Retiro

Un estudiante que curse una carrera o programa podrá retirarse voluntariamente de una, algunas o todas las asignaturas, Cursos o sus equivalentes en un período académico, en un plazo de hasta 30 días contados a partir del inicio de clases, el retiro voluntario no se aplicará para las asignaturas con tercera matrícula.

1. Recepción de documentación en secretaria:

El secretario recibirá la hoja de matrícula del estudiante y un oficio en las siguientes situaciones:

- Retiro voluntario: No se necesita justificación.
 - Retiro por caso fortuito o fuerza mayor: El estudiante debe presentar su justificación.
2. El secretario envía los documentos a la dirección de carrera correspondiente.
 3. La dirección de carrera remitirá el pedido al Consejo Directivo para su correspondiente aprobación o negación.
 4. El consejo directivo envía una notificación por correo electrónico al estudiante informando la aprobación o negación del proceso.
 5. El consejo directivo genera una resolución a secretaria académica para que el secretario pueda dar de baja a las materias solicitadas por el estudiante.
 6. Se guarda la información generada para el retiro en la carpeta del estudiante.

4.1.2.1.6 Tercera Matrícula

Se considera como matrícula excepcional, cuando el estudiante haya reprobado por segunda vez la o las asignaturas cursos o equivalentes.

Se aprobará tercera matrícula, en casos excepcionales tales como:

Por enfermedad, maternidad en riesgo del estudiante que le impida asistir normalmente a clases, lo cual deberá ser comprobada mediante certificado otorgado por Bienestar Universitario, Hospital del IESS o Ministerio de Salud, Clínicas u hospitales privados.

Por privación de libertad del estudiante.

Por calamidad doméstica, entendiéndose ésta como: muerte o enfermedad grave de familiares hasta segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad, enfermedades y siniestros que requieran hospitalización y otros debidamente comprobados y avalados por la Dirección de Bienestar Universitario.

Cuando el estudiante haya aprobado mínimo el 60% de la malla curricular de su carrera y no haya registrado otra tercera matrícula en su historial académico. Esta excepcionalidad será concedida por una sola vez y en una sola asignatura.

Procedimiento:

1. Recepción del oficio en secretaria: El documento es un oficio dirigido al director de Carrera, en el cual se solicita la autorización para una tercera matrícula. El oficio también expone detalladamente las razones que llevaron a la pérdida de la matrícula previa, justificando así la necesidad de una tercera matrícula.
2. El secretario envía el oficio al decano de la facultad. Posteriormente, el decano reúne el oficio y los envía a la dirección de carrera correspondiente.
3. El director de la carrera establece una comisión técnica de tres docentes de la misma área de conocimiento de las materias estos son los responsables de emitir un informe técnico, tomando en cuenta los motivos presentados para la solicitud de la tercera matrícula
4. El informe técnico ingresa para ser aprobado o negado por el consejo directivo.
5. Se envía una notificación por correo electrónico al estudiante informando la aprobación o negación del proceso.
6. Si el informe técnico aprobado por las distintas autoridades del consejo directivo ellos elaboran una resolución a secretaria académica para que el secretario pueda matricular al estudiante en la tercera matrícula en el sistema académico.
7. Se guarda la información generada para la tercera matrícula en la carpeta del estudiante.

4.1.2.1.7 Proceso de matrícula a partir del segundo período académico ordinario en adelante

1. Ingreso a la cuenta individual del sistema académico mediante usuario y clave.
2. Respetar el calendario académico establecido para el proceso de matriculación de cada carrera.
3. Registro de las asignaturas matriculadas por el estudiante en el período académico desde su cuenta individual.
4. Impresión del comprobante de matrícula.

5. En el caso de estudiantes que han perdido la gratuidad parcial, temporal o definitiva cancelarán el valor establecido para el efecto, acorde al Reglamento de gratuidad de la UTC y en las fechas determinadas por las autoridades competentes.
6. Legalización de la matrícula en la Facultad, o Extensión, con la presentación del comprobante de matrícula y comprobante de pago en secretaría académica, en las fechas establecidas en el calendario académico institucional.

4.1.2.1.8 Primer ciclo o Nivelación

1. Recepción de documentación en secretaría:
 - a) Solicitud de matrícula.
 - b) Fotocopia del título de bachiller o acta de grado. - la foto copia debe ser a color y debe estar debidamente certificada en una notaría.

para los alumnos extranjeros deben presentar el título de bachiller o el equivalente, apostillado por el ministerio de relaciones exteriores de Ecuador (art. 57 del reglamento de régimen académico etc).

- c) Fotocopia de la cedula de ciudadanía y papeleta de votación actualizada. - las fotocopias deben ser legibles y a color.

para los alumnos extranjeros deben presentar cedula de identidad pasaporte/ tarjeta andina o carné de refugiado, a color (art. 57 del reglamento de régimen académico etc).

- d) Dos fotografías tamaño carné. - el alumno deberá portar ropa formal con fondo blanco
 - e) Aceptación de cupo. - documento emitido para acceder al sistema de educación superior
 - f) Una carpeta colgante. - cada carrera cuenta con un color de carpeta.
2. El secretario verifica que todos los documentos solicitados estén correctamente archivados en la carpeta correspondiente. de este modo, el secretario procederá a matricular a los estudiantes en el sistema académico.
3. Se guarda la información generada de la matrícula en la carpeta del estudiante.
4. Se envía una notificación por correo electrónico al estudiante informando la aprobación del proceso.

4.1.2.1.9 Homologación por Análisis comparativo de contenidos para grado

Consiste en la transferencia de horas académicas o créditos, de asignaturas, cursos o sus equivalentes aprobados. Esta transferencia puede realizarse en carreras o programas del mismo nivel o de un nivel formativo a otro.

El interesado presentará ante la autoridad académica correspondiente en formato institucional, la solicitud de homologación, considerando los plazos establecidos en el calendario académico institucional para grado.

Procedimiento:

1. Recepción de documento en secretaria en donde se verifica los requisitos pertinentes:
 - a) Solicitud dirigida a la autoridad académica correspondiente, acorde a las fechas establecidas en el calendario académico institucional de grado.
 - b) Copia de documentos personales: cédula de ciudadanía y papeleta de votación; cédula de identidad o pasaporte para extranjeros.
 - c) Certificado de calificación de las asignaturas aprobadas y no aprobadas otorgado por la IES de procedencia del estudiante.
 - d) Programas de Estudios de Asignaturas (PEA) o sílabos de las asignaturas aprobadas, debidamente certificadas.
 - e) Certificado de no tener sanción disciplinaria en los casos de suspensión y separación definitiva de la Institución de Educación Superior de donde procede.
 - f) Certificado de no haber agotado segunda y tercera matrícula.
 - g) Copia certificada de la Malla curricular en horas y créditos, que deberá señalar las horas destinadas a las actividades de docencia, práctica experimental y trabajo autónomo.
 - h) Derecho de trámite de homologación de estudios, en caso de pérdida de gratuidad.
 - i) El puntaje obtenido para el ingreso al Sistema de Educación Superior.
 - j) Título de Tecnólogo y su respectivo registro, en el caso de venir de un Instituto.
 - k) Certificado de no haber realizado el cambio de carrera en la misma u otra IES.
2. El secretario envía los documentos al decano de la facultad. Posteriormente, el decano recopila los documentos y los envía a la dirección de carrera correspondiente
3. Los documentos son entregados a la dirección de carrera correspondiente, y el director de la carrera establece una comisión técnica de tres docentes de la misma área de

conocimiento de las materias a homologar, estos son los responsables del análisis y verificación de la validez legal de los documentos y cumplimiento de requisitos.

Si tiene el 80% de las asignaturas para homologación se aprueba el documento.

4. La comisión técnica emitirá un informe técnico del porcentaje de la asignatura a homologar mediante la aprobación del oficio y documentación
5. El informe técnico generado ingresa para ser aprobado por el consejo directivo de la facultad, el cual está conformado por:
 - Decano
 - Director de vinculación
 - Director de investigación
 - Director académico
 - Secretario/a de decanato
 - Secretario/a académica
 - Dos estudiantes de la misma carrera
6. Se envía una notificación por correo electrónico al estudiante informando la aprobación o negación del proceso.
7. Si el informe técnico es aprobado por las distintas autoridades del consejo directivo ellos elaboran una resolución para aprobación de materias homologadas en el sistema académico.
8. El secretario académico matricula al estudiante en las materias dichas en la resolución.
9. Se guarda la información generada de la homologación de materias en la carpeta del estudiante.

4.1.2.1.10 Homologación por validación de conocimientos

Se define como el proceso de verificación destinado a determinar si el estudiante ha alcanzado los resultados de aprendizaje de las asignaturas, cursos o equivalentes a una carrera o programa, de acuerdo a los mecanismos propuestos por la UTC.

Este procedimiento será obligatorio para quienes hayan cursado o culminado sus estudios en un período mayor a diez (10) años. La validación de conocimientos culmina en el otorgamiento de créditos por los conocimientos validados.

Procedimiento:

1. Recepción de documento en secretaría en donde se verifica los requisitos pertinentes:

- a) Solicitud dirigida a la autoridad académica correspondiente; según corresponda. Acorde a las fechas establecidas en el calendario académico.
 - b) Documentos personales: copia de cédula y papeleta de votación; cédula de identidad o pasaporte para extranjeros.
 - c) Copia certificada del Título Técnico Superior o Tecnológico Superior o su equivalente en Pedagogía, Artes y Deportes, debidamente registrado, de ser el caso.
 - d) Certificado de las calificaciones de las asignaturas aprobadas y no aprobadas otorgado por la IES de procedencia del estudiante.
 - e) Certificado de no haber agotado segunda y/o tercera matrícula, de ser el caso.
 - f) Copia certificada de las mallas curriculares.
 - g) Derecho de homologación de estudios.
2. El secretario envía los documentos al decano de la facultad. Posteriormente, el decano recopila los documentos y los envía a la dirección de carrera correspondiente
 3. El oficio es entregado a la dirección de carrera, y el director de la carrera establece una comisión técnica
 4. La comisión técnica emitirá un informe técnico si procede o no la petición.
 5. La organización de la dirección académica de la facultad de CIYA organizará los correspondientes instructivos y mecanismo de evaluación de los aprendizajes en función de que la evaluación teórico-práctica considerará el cumplimiento del perfil de egreso a partir de un examen bajo los siguientes parámetros que se observa en la Tabla 4.1

Tabla 4.1. Parámetros de evaluación.

Teórico	50%
Practico	50%
Total	100%

6. La Dirección de Carrera ejecutará los procesos de evaluación de aprendizaje y presentará el informe técnico al Consejo Directivo de Facultad.
7. El informe técnico será analizado y resuelto por el Consejo Directivo de Facultad.
8. Se envía una notificación por correo electrónico al estudiante informando la aprobación o negación del proceso.

9. Si el informe técnico es aprobado por las distintas autoridades del consejo directivo ellos elaboran un informe a secretaria académica para aprobación de materias homologadas en el sistema académico.
10. El secretario académico matricula al estudiante en las materias dichas en el informe.
11. Se guarda la información generada de la homologación de materias en la carpeta del estudiante.

4.2 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DEL SEGUNDO OBJETIVO.

Identificar puntos de mejora en los macroprocesos de la Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi.

4.2.1 Primera Actividad. - Elaboración de un Diagrama de Ishikawa.

Una de las mejores maneras de analizar y definir un problema es creando un diagrama de Ishikawa, el cual proporciona una visión general de las posibles causas que pueden afectar la eficiencia de los procesos administrativo el diagrama nos ayuda a reconocer y diseñar qué aspectos están sin resolver, convirtiéndose en puntos positivos para entender visualmente. Dentro de las comprensiones de la estructura del diagrama de Ishikawa, se encuentra la identificación de cada tipo de causa que influye en el problema principal, en este contexto, las ineficiencias en el Macroproceso de Administración de la Facultad de Ingeniería y Ciencias Aplicadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi. Las causas enumeradas en el diagrama de Ishikawa se explican a continuación por categoría:

4.2.1.1 Medición

Falta de Indicadores Clave de Rendimiento (KPI): no hay métricas claras para evaluar la efectividad administrativa.

No se puede monitorear y evaluar el proceso: incapacidad para verificar el proceso de manera sistemática.

No hay auditorías internas: no se realizan verificaciones internas para confirmar si los procesos están funcionando de manera correcta.

Discrepancia en los datos: la información recopilada es incorrecta o no es suficiente para tomar decisiones.

Falta de transparencia en la comunicación de resultados: Los resultados de las evaluaciones no se comunican claramente a todas las partes interesadas.

4.2.1.2 Máquinas

Equipos y software desactualizados: Uso de tecnología obsoleta que no soporta eficientemente las operaciones administrativas.

Falta de mantenimiento de equipos: Ausencia de un plan regular de mantenimiento para los equipos tecnológicos.

Capacidad limitada de los equipos: Los equipos no tienen la capacidad suficiente para manejar la carga de trabajo.

Inversión insuficiente en tecnología: Falta de recursos financieros destinados a la actualización tecnológica.

Soporte técnico deficiente: Falta de personal o servicios de soporte técnico adecuados.

Actualizaciones de seguridad insuficientes: Los sistemas no se actualizan regularmente para proteger contra amenazas de seguridad.

Falta de un sistema de gestión de TI: Inexistencia de un sistema centralizado para gestionar la infraestructura tecnológica.

4.2.1.3 Método

Procesos administrativos anticuados: Utilización de procedimientos antiguos que no se ajustan a las necesidades actuales.

Ausencia de estandarización en los procedimientos: Falta de uniformidad en la manera en que se ejecutan los procesos.

Falta de mejora continua en los procesos: No se implementan prácticas de mejora continua para optimizar los procesos.

Coordinación deficiente entre departamentos: Falta de comunicación y colaboración efectiva entre los diferentes departamentos.

Ausencia de un sistema de calidad: No se cuenta con un sistema formal para asegurar la calidad de los procesos.

Uso inadecuado de la tecnología: La tecnología disponible no se utiliza de manera eficiente.

4.2.1.4 Materiales

Insuficiencia de recursos materiales: Falta de materiales necesarios para realizar las tareas administrativas.

Baja calidad de materiales utilizados: Uso de materiales de mala calidad que afectan la eficiencia del trabajo.

Desperdicio de materiales: Pérdida innecesaria de recursos debido a una gestión ineficaz.

Falta de presupuesto para recursos adicionales: Insuficiencia de fondos para adquirir recursos adicionales necesarios.

4.2.1.5 Mano de Obra

Desconocimiento de tecnologías emergentes: Personal no está al tanto de las últimas tecnologías disponibles.

Ineficiencia en la administración del tiempo: Mala gestión del tiempo que resulta en bajos niveles de productividad.

Falta de habilidades de resolución de problemas: Personal carece de habilidades necesarias para resolver problemas eficientemente.

Falta de habilidades de trabajo en equipo: Dificultades para trabajar de manera colaborativa y efectiva en equipo.

4.2.1.6 Medio Ambiente

Espacio de trabajo no adecuado: Las condiciones físicas del lugar de trabajo no son las ideales.

Condiciones laborales deficientes: Falta de condiciones adecuadas para realizar el trabajo de manera eficiente.

Recursos inadecuados: Insuficiencia de recursos necesarios para llevar a cabo las tareas.

Resistencia al cambio en la cultura organizacional: Dificultad para adaptarse a nuevos métodos o cambios dentro de la organización.

Ausencia de una cultura de calidad: No existe una cultura organizacional que promueva la calidad en todos los aspectos del trabajo.

A continuación, se presenta en la Figura 4.1 el diagrama de Ishikawa con las causas desglosadas y categorizadas:

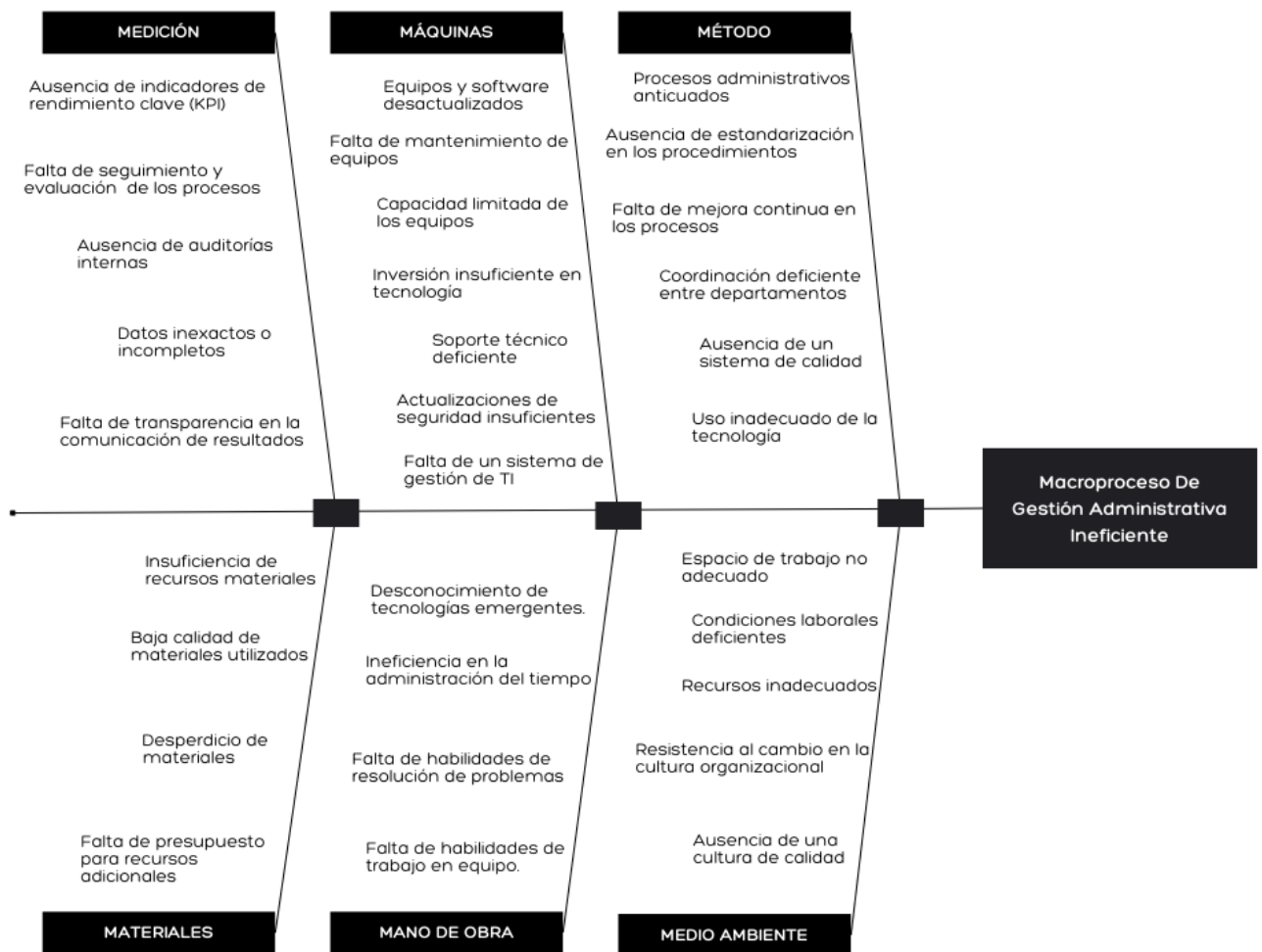


Figura 4.1 Diagrama de Ishikawa del Macroproceso de Gestión Administrativa.

4.2.2 Segunda Actividad. - Realización de encuestas a todo el personal que participa en los procesos del Área de Administrativa.

La encuesta es dirigida al personal que participa en los procesos del Área de Administrativa respecto a las ineficiencias en los del Macroproceso de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi. A través de una serie de preguntas, se pretende recopilar información para entender los que piensa los estudiantes y el personal universitario que influye en el macroproceso de la gestión administrativa.

- **Objetivo:**

El objetivo principal de la encuesta es identificar y explorar cómo las personas que influyen en este macroproceso perciben y experimentan los procedimientos que tienen lugar en el área administrativa. Esta información ayudará en la validación de las causas encontradas en el

diagrama de Ishikawa y permitirá así implementar estrategias aptas para mejorar los procedimientos administrativos.

- **Metodología:**

Para obtener una visión amplia de las ineficiencias en el Macroproceso de Gestión Administrativa, aplicaremos dos tipos de encuestas: una dirigida al personal administrativo y otra a la población que recibe atención en relación con esos procesos. Las encuestas para el personal administrativo se utilizan para recopilar sus opiniones y experiencias sobre por qué creen que las cosas son ineficaces, en comparación con la encuesta para estudiantes, que está destinada a capturar su experiencia y satisfacción al utilizar los recursos administrativos. Ambas encuestas fusionarán preguntas de opción múltiple y escala Likert en ambas encuestas. Para asegurar la validez y fiabilidad de los instrumentos, las encuestas fueron revisadas y validadas por expertos como se puede observar en los ANEXOS A Y B.

4.2.2.1 Encuesta de satisfacción de la perspectiva de estudiantes sobre los procesos que efectúan en el área administrativa de la Facultad de CIYA.

La encuesta de satisfacción de los estudiantes sobre los procesos administrativos en la Facultad de CIYA evalúa su percepción de la eficiencia y efectividad de estos procesos. Se enfoca en la calidad del servicio recibido y la facilidad de los trámites, llegamos a observar los resultados son reveladores y pueden ayudarnos a mejorar nuestra experiencia como administradores.

1. ¿Estás satisfecho con los servicios administrativos de la facultad?

En la Tabla 4.2 se puede observar los resultados de las opciones de la pregunta 1.

Tabla 4.2. Resultados de la pregunta 1.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	122	39%
No	190	61%
Total	312	100%

De los encuestados el 40% está satisfecho con los servicios administrativos de la facultad, mientras que el 61% no está satisfecho con los servicios administrativos de la facultad. Resolver este problema en los servicios administrativos se aprecia claramente en estos hallazgos, que

revelan que la mayoría de los estudiantes opinan que los servicios no satisfacen sus expectativas. Esto ha mostrado directamente la importancia de mejorar notablemente para impactar en la satisfacción del estudiante.

2. ¿Has tenido problemas para obtener información de cómo realizar un proceso en el área administrativa?

En la Tabla 4.3 se puede observar los resultados de las opciones de la pregunta 2.

Tabla 4.3. Resultados de la pregunta 2

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	56	18%
No	256	82%
Total	312	100%

El 82% de los encuestados señaló que no tuvo dificultad para obtener información sobre cómo llevar a cabo un proceso en el área administrativa; sin embargo, el 18% de los participantes respondió que había experimentado dificultades. En general, estos resultados sugieren que la información es comprensible y transparente para la mayoría de nuestros estudiantes.

3. ¿Los procesos administrativos son claros y fáciles de seguir?

En la Tabla 4.4 se puede observar los resultados de las opciones de la pregunta 3.

Tabla 4.4. Resultados de la pregunta 3.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	40	13%
De acuerdo	56	18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	168	54%
En desacuerdo	25	8%
Totalmente en desacuerdo	23	7%
Total	312	100%

El 54% de los encuestados no tiene una opinión sobre si los procedimientos administrativos son transparentes y fáciles. El 18% está de acuerdo y el 13% está totalmente de acuerdo en que los procedimientos son claros y fáciles de asimilar, lo que significa que un gran porcentaje de los estudiantes considera los procesos como manejables. No obstante, un 8% discrepa y un 7% está totalmente descontento, lo que señala que existe una minoría que considera los procedimientos administrativos confusos y complejos, destacando la importancia de simplificar y aclarar los procesos para todos los alumnos.

4. ¿Cómo calificarías la eficiencia del personal administrativo?

En la Tabla 4.5 se puede observar los resultados de las opciones de la pregunta 4.

Tabla 4.5. Resultados de la pregunta 4.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy buena	28	9%
Buena	60	19
Regular	168	54%
Mala	27	9%
Muy mala	29	9%
Total	312	100%

El 54% de los participantes en la encuesta valoró la eficiencia del personal administrativo como "Regular", lo que indica que la mayoría de los alumnos percibe un rendimiento apropiado, pero con posibilidades de mejora. Un 19% valoró la eficiencia como "Buena" y un 9% como "Muy buena", lo que señala que una porción considerable percibe elementos positivos en el rendimiento del personal. No obstante, un 9% catalogó la eficiencia como "Mala" y otro 9% como "Muy mala", lo que resalta la importancia de mejorar concretamente la eficiencia del personal administrativo para incrementar la satisfacción general.

5. ¿El personal administrativo es amable y servicial?

En la Tabla 4.6 se puede observar los resultados de las opciones de la pregunta 5.

Tabla 4.6. Resultados de la pregunta 5.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	38	12%
De acuerdo	61	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	155	50%
En desacuerdo	29	9%
Totalmente en desacuerdo	29	9%
Total	312	100%

El 50% de los participantes en la encuesta valoró la amabilidad y disposición del personal administrativo como "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", lo que refleja una opinión imparcial predominante sobre este tema. Un 20% coincide y un 12% está completamente de acuerdo en que el personal es cordial y agradable, lo que indica que una porción considerable de los alumnos tiene una visión positiva del trato que han recibido. No obstante, un 9% discrepa y otro 9% está completamente en desacuerdo, lo que indica la importancia de incrementar la cordialidad y la disposición del personal administrativo para cumplir de manera más efectiva con las expectativas de los alumnos.

6. ¿Considera que es necesario mejorar la eficiencia en los procesos en el Área Administrativa?

En la Tabla 4.7 se puede observar los resultados de las opciones de la pregunta 6.

Tabla 4.7. Resultados de la pregunta 6.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	289	93%
No	23	7%
Total	312	100%

Una gran mayoría del 93% de los participantes en la encuesta sostiene que es imprescindible incrementar la eficacia en los procedimientos administrativos del sector, mientras que

únicamente un 7% opina que no es imprescindible. Estos hallazgos señalan una evidente percepción entre los alumnos de la imperiosa necesidad de introducir mejoras notables.

7. ¿Cómo calificaría la comunicación de la oficina administrativa?

En la Tabla 4.8 se puede observar los resultados de las opciones de la pregunta 7.

Tabla 4.8. Resultados de la pregunta 7.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy buena	41	13%
Buena	186	60%
Regular	73	23%
Mala	12	4%
Muy mala	0	0%
Total	312	100%

La mayoría de los participantes en la encuesta perciben la comunicación de la oficina administrativa de forma favorable, con un 60% valorándola como "Buena" y un 13% como "Muy buena". Esto indica que más del 73% de los alumnos interpreta la comunicación de forma positiva. Un 23% la califica como "Regular", lo que señala que, a pesar de que la comunicación es efectiva, existe potencial para mejoras. Solo un 4% de los participantes en la encuesta catalogó la comunicación como "Regular", y nadie la catalogó como "Extremamente mala". Estos hallazgos indican que, a pesar de que la mayoría de los alumnos están satisfechos con la comunicación, aún existen oportunidades de mejora para optimizar la experiencia de aquellos que la perciben como regular o deficiente. Implementar estrategias orientadas a fortalecer los canales de comunicación, mejorar la claridad en la transmisión de información y fomentar una mayor interacción entre la administración y los estudiantes.

8. ¿Los horarios de atención de la oficina administrativa son convenientes y cubren todo el horario laboral necesario?

En la Tabla 4.9 se puede observar los resultados de las opciones de la pregunta 8.

Tabla 4.9. Resultados de la pregunta 8.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	86	28%
No	226	72%
Total	312	100%

Un 72% de los participantes en la encuesta piensa que los horarios de atención de la oficina administrativa no son adecuados ni abarcan todo el tiempo de trabajo requerido. Solo un 28% de los alumnos identifica los tiempos apropiados.

9. ¿Cómo calificaría la resolución de problemas por parte de la oficina administrativa?

En la Tabla 4.10 se puede observar los resultados de las opciones de la pregunta 9.

Tabla 4.10. Resultados de la pregunta 9.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy buena	24	7%
Buena	65	21%
Regular	174	56%
Mala	25	8%
Muy mala	24	8%
Total	312	100%

El 56% de los entrevistados considera que la solución de problemas realizada por la oficina administrativa es "Regular". Un 21% posee una opinión favorable, catalogándola como "Buena" o "Muy buena", mientras que un 16% tiene una opinión negativa, catalogándola como "Mala" o "Muy mala". Estos hallazgos indican que, pese a que existen ciertos elementos positivos en la solución de problemas, hay una necesidad significativa de mejora.

10. ¿Piensa que la facultad utiliza tecnología adecuada para apoyar los procesos administrativos?

En la Tabla 4.11 se puede observar los resultados de las opciones de la pregunta 10.

Tabla 4.11. Resultados de la pregunta 10.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	103	33%
No	209	67%
Total	312	100%

Un 67% de los alumnos opina que la facultad no emplea la tecnología apropiada para respaldar los procedimientos administrativos. Solo un 33% de los participantes en la encuesta considera que la tecnología utilizada es apropiada. Estos hallazgos indican una importancia considerable de renovar o perfeccionar las herramientas tecnológicas empleadas en los procedimientos administrativos para cumplir de manera más efectiva.

4.2.2.2 Encuesta de satisfacción de la perspectiva del personal administrativo sobre los procesos que efectúan en el área administrativa de la Facultad de CIYA.

La encuesta de satisfacción del personal administrativo de la Facultad de CIYA evalúa la percepción de los empleados sobre los procesos administrativos. Se enfoca en la eficiencia de estos procesos, la calidad del servicio, la satisfacción laboral, la comunicación interna, los recursos disponibles y las oportunidades de capacitación. Los resultados ayudan a identificar áreas de mejora y a implementar estrategias para optimizar la gestión administrativa.

Población

La población objetivo para esta encuesta está compuesta por:

- 3 secretarios/as
- Decano de la facultad
- Director de carrera de Ingeniería Industrial
- Director académico

Esto hace un total de 6 personas son líderes que conforman la gestión administrativa de la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas (CIYA) de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

1. ¿Consideras que los procesos administrativos actuales son eficientes?

En la Tabla 4.12 se puede observar los resultados de las opciones de la pregunta 1.

Tabla 4.12. Resultados de la pregunta 1.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	4	67%
No	2	33%
Total	6	100%

Un 67% de los empleados administrativos sostiene que los procedimientos administrativos actuales son eficaces, mientras que un 33% discrepa con esta declaración. Estos hallazgos señalan que la mayoría del personal considera los procesos como eficientes, sin embargo, existe una minoría considerable que detecta ineficiencias que requieren atención.

2. ¿Cómo calificarías la comunicación dentro del equipo administrativo?

En la Tabla 4.13 se puede observar los resultados de las opciones de la pregunta 2.

Tabla 4.13. Resultados de la pregunta 2.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy buena	2	33%
Buena	3	50%
Regular	1	17%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
Total	6	100%

El 50% del personal califica la comunicación en el equipo administrativo como "Buena", mientras que un 33% la califica como "Muy buena". El 17% lo califica como "Regular", y nadie lo califica como "Malo" o "Muy Malo". Mientras que la mayoría del equipo administrativo acepta que existe una comunicación eficiente, hay una pequeña fracción que piensa que la comunicación en el equipo administrativo podría tener mejoras.

3. ¿Los recursos y herramientas disponibles son suficientes para realizar tu trabajo de manera efectiva?

En la Tabla 4.14 se observar los resultados de las opciones de la pregunta 3.

Tabla 4.14. Resultados de la pregunta 3.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	3	50%
No	3	50%
Total	6	100%

El 50% del personal administrativo concluye en que los recursos y herramientas actuales son suficientes para hacer su trabajo; la otra mitad está en desacuerdo. Estos resultados representan una división significativa entre el personal, ya que algunos mantienen que los recursos actuales son apropiados, mientras otros están luchando con limitaciones que podrían estar potencialmente afectando su pleno potencial. Comprender las razones detrás de estas diferencias es esencial para identificar y abordar las brechas en los recursos y herramientas actuales.

4. ¿Cómo calificarías la capacitación recibida para realizar tus tareas?

En la Tabla 4.15 se observan los resultados de las opciones de la pregunta 4.

Tabla 4.15. Resultados de la pregunta 4.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy buena	1	67%
Buena	4	16%
Regular	1	17%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
Total	6	100%

El 67% del personal administrativo califica la formación obtenida para llevar a cabo las tareas como "Buena", mientras que un 17% la califica como "Muy buena". Solo un 17% la considera "Regular", y ninguno la catalogó como "Mala" o "Muy mala". Estos resultados indican que la mayoría del personal está conforme con la formación obtenida, ya que lo considera apropiada para cumplir con sus responsabilidades. No obstante, el 17% que la clasifica como "Regular" señala que existen posibilidades para perfeccionar las capacitaciones.

5. ¿Consideras que hay puntos de mejora en los procesos administrativos?

En la Tabla 4.16 se observan los resultados de las opciones de la pregunta 5.

Tabla 4.16. Resultados de la pregunta 5.

Opción	Cantidad	%
Si	6	100%
No	0	0%
Total	6	100%

Todo el personal cree que hay mejoras que deberían realizarse en los procedimientos administrativos. Estos resultados sugieren una opinión compartida de que los procesos actuales están lejos de ser ideales y hay una clara necesidad de realizar mejoras. Reconocer y abordar estas áreas de problemas específicos permitirá un uso mucho mejor de los recursos, tanto para el personal administrativo como para los estudiantes.

6. ¿Cómo evalúas la colaboración entre los departamentos en la gestión administrativa?

En la Tabla 4.17 se observan los resultados de las opciones de la pregunta 6.

Tabla 4.17. Resultados de la pregunta 6

Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy buena	0	0%
Buena	5	83%
Regular	1	17%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
Total	6	100%

El 83% del personal administrativo calificó la cooperación entre departamentos en la administración como "Buena", mientras que el 17% la calificó como "Regular". Estos números sugieren que, aunque la mayoría de los empleados siente que los departamentos trabajan muy bien juntos, una pequeña minoría de la población ve áreas con potencial de mejora. Se debería

enfocar en optimizar esta cooperación, que es un elemento clave de la eficiencia y efectividad general de la administración.

7. ¿Los procesos administrativos están bien documentados y son fácilmente accesibles?

En la Tabla 4.18 se observan los resultados de las opciones de la pregunta 7.

Tabla 4.18. Resultados de la pregunta 7

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	2	33%
No	4	67%
Total	6	100%

El 33% de los empleados administrativos afirma que los procesos administrativos están documentados, mientras que un sorprendente 67% tiene una opinión totalmente contraria ya que el resultado es que el procedimiento no está documentado o que la documentación es inaccesible para todos. Estos resultados sugieren que la mayoría del personal percibe lagunas en la documentación y el acceso a los procesos administrativos. El aspecto de eficiencia y efectividad del trabajo administrativo, dicen, consiste en mejorar la documentación y hacer que los procesos sean lo más accesibles posible para tantos como sea posible.

8. ¿Cómo calificarías la resolución de problemas en los procesos administrativos?

En la Tabla 4.19 se puede observar los resultados de las opciones de la pregunta 8.

Tabla 4.19. Resultados de la pregunta 8.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy buena	1	16%
Buena	4	67%
Regular	1	17%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
Total	6	100%

El 67% del personal administrativo valora la solución de problemas en los procedimientos administrativos como "Buena", mientras que un 17% la califica como "Muy buena". Un 17% la etiqueta como "Regular", y ninguna persona la catalogó como "Mala" o "Muy mala". Estos hallazgos indican que la mayoría del personal se muestra contenta con la forma en que se solucionan las dificultades en los procedimientos administrativos. No obstante, el 17% que la clasifica como "Regular" señala que todavía existe margen para incrementar la eficacia y eficiencia en la solución de problemas.

9. ¿Consideras que los procesos administrativos actuales pueden escalarse a medida que la facultad crece?

En la Tabla 4.20 se puede observar los resultados de las opciones de la pregunta 9.

Tabla 4.20. Resultados de la pregunta 9

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
Total	6	100%

El 100% del personal administrativo afirma que los procesos administrativos actuales de la facultad siempre se pueden ampliar. Estos resultados vinculan a que los procesos pueden llegar a tener una gran demanda y deben tener la capacidad de los procesos actuales para adaptarse para acomodar el aumento de la demanda y la complejidad que acompañan al desarrollo de la facultad. Esto muestra que los procedimientos administrativos se desarrollaron de manera flexible y sólida para permitir una escalabilidad sin comprometer la calidad del servicio.

10. ¿Consideras que los procesos administrativos de la facultad necesitan mejoras?

En la Tabla 4.21 se puede observar los resultados de las opciones de la pregunta 10.

Tabla 4.21. Resultados de la pregunta 10.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
Total	6	100%

El 100% del personal administrativo piensa que los procedimientos administrativos requieren mejoras. Esto demuestra una opinión general de que los procesos tienen ineficiencias y dificultades por ende necesitan mejoras para mejorar la experiencia del personal administrativo.

4.2.3 Tercera Actividad. - Elaboración de matrices utilizando la herramienta de Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE).

Mediante un análisis absoluto de los procesos que se realizan por el personal del área administrativa, se ha realizado varias matrices de cada proceso existente empleamos la herramienta de Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE) esta detalla desde los posibles modos de fallo hasta las acciones correctivas que se deben aplicar.

No obstante un IPR inferior a 100 no requeriría intervención salvo que la mejora fuera fácil de introducir y contribuyera mejorar aspectos de calidad del producto, proceso o trabajo[16].

Fórmula para calcular la reducción porcentual

1. Determina el Valor Inicial (IPR 1):

Este es el valor original o de partida antes de que se haya realizado cualquier mejora o cambio.

2. Determina el Valor Final (IPR 2):

Este es el valor que se obtiene después de la mejora o cambio.

3. Resta el Valor Final del Valor Inicial:

Esto te da la diferencia o la cantidad de reducción que ha ocurrido.

4. Divide la Diferencia por el Valor Inicial:

Este paso te muestra qué proporción del valor inicial ha sido reducida.

5. Multiplica el Resultado por 100:

Esto convierte la proporción obtenida en un porcentaje, lo que te indica la magnitud de la reducción en términos porcentuales.

A continuación, se presentará en forma de tablas las siguientes matrices de cada proceso de la gestión administrativa:

4.2.3.1 Cambio de Sede

Mediante la Tabla 4.22 se puede observar los siguientes datos:

- Descripción del Proceso: El proceso Cambio de Sede se centra en el cumplimiento de los requisitos necesarios para el cambio de sede. Su objetivo principal es asegurar una transición eficiente y ordenada. El enfoque está en minimizar interrupciones y garantizar la continuidad académica.
- Acciones Propuestas: Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales; ofrecer tutoriales y soporte en línea; implementar un sistema Kanban para el seguimiento de los procesos en la aplicación Trello; implementar una guía del uso de la aplicación.

Reducción porcentual en el IPR según el paso del proceso:

- Paso del proceso 1 (El estudiante reúne los requisitos): El IPR inicial de 160 se redujo a un IPR propuesto de 60, lo que representa una reducción del 62.50%. Esta reducción significativa sugiere que las acciones propuestas han sido efectivas para mejorar el cumplimiento de los requisitos y la precisión de la documentación entregada.
- Paso del proceso 2 (El estudiante redacta el oficio): El IPR inicial de 108 se redujo a un IPR propuesto de 75, lo que representa una reducción del 30.56%. Esto indica una mejora notable en la redacción de los oficios gracias a las plantillas y guías proporcionadas.
- Paso del proceso 3 (El estudiante entrega los documentos en secretaria Académica): El IPR inicial de 105 se redujo a un IPR propuesto de 24, lo que representa una reducción del 77.14%. Esta es una de las reducciones más significativas, mostrando que el uso de la aplicación Trello en un sistema Kanban ha mejorado considerablemente la entrega y seguimiento de documentos.

Tabla 4.22. Matriz AMFE del proceso cambio de sede.

Pasos del proceso	Modos de Fallo	Efectos	Causas de Modo de Fallo	Medidas de ensayo y control previstas	F	G	D	IPR	Acción propuesta	Responsable	F	G	D	IPR
1.El estudiante reúne los requisitos	No cumple con todos los requisitos/Reúne documentos incorrectos	Proceso detenido	Falta de información o desconocimiento de los requisitos, errores en la interpretación de los requisitos	Ninguna	8	4	5	160	Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales.	Secretaria Académica Estudiante	4	3	5	60
2.El estudiante redacta el oficio	Oficio mal redactado/Oficio incompleto	Retraso en el proceso	Falta de experiencia en la redacción formal, falta de guías o ejemplos	Ninguna	6	3	6	108	Proporcionar plantillas y ejemplos de oficios bien redactados.	Secretaria Académica Estudiante	5	3	5	75
3.El estudiante entrega los documentos en Secretaria Académica	Entrega documentos incompletos/Entrega fuera de plazo	Retraso en el proceso	Falta de revisión previa, pérdida de documentos	Ninguna	7	3	5	105	Implementar una guía del uso de la aplicación Trello en un sistema kanban para el seguimiento de los procesos en la aplicación.	Secretaria Académica Estudiante	3	2	4	24

4.2.3.2 Cambio de Carrera

Mediante la Tabla 4.23 se puede observar los siguientes datos:

- Descripción del Proceso: El proceso Cambio de Carrera se centra en la facilitación de la transición de los estudiantes a una nueva carrera. Su objetivo principal es asegurar que los estudiantes cumplan con los requisitos necesarios y reciban el apoyo adecuado durante el cambio. El enfoque está en proveer orientación y apoyo continuo.
- Acciones Propuestas: Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales; ofrecer tutoriales y soporte en línea; implementar un sistema Kanban para el seguimiento de los procesos en la aplicación Trello; implementar una guía del uso de la aplicación.

Reducción porcentual en el IPR según el paso del proceso:

- Paso del proceso 1 (El estudiante reúne los requisitos): El IPR inicial de 160 se redujo a un IPR propuesto de 60, lo que representa una reducción del 62.50%. Esta reducción significativa sugiere que las acciones propuestas han sido efectivas para mejorar el cumplimiento de los requisitos y la precisión de la documentación entregada.
- Paso del proceso 2 (El estudiante redacta el oficio): El IPR inicial de 120 se redujo a un IPR propuesto de 75, lo que representa una reducción del 37.50%. Esto indica una mejora notable en la redacción de los oficios gracias a las plantillas y guías proporcionadas.
- Paso del proceso 3 (El estudiante entrega los documentos en secretaria Académica): El IPR inicial de 105 se redujo a un IPR propuesto de 24, lo que representa una reducción del 77.14%. Esta es una de las reducciones más significativas, mostrando que el uso de la aplicación Trello en un sistema Kanban ha mejorado considerablemente la entrega y seguimiento de documentos.

Tabla 4.23. Matriz AMFE del proceso cambio de carrera.

Pasos del proceso	Modos de Fallo	Efectos	Causas de Modo de Fallo	Medidas de ensayo y control previstas	F	G	D	IPR	Acción propuesta	Responsable	F	G	D	IPR
1.El estudiante reúne los requisitos	No cumple con todos los requisitos/Reúne documentos incorrectos	Proceso detenido	Falta de información o desconocimiento de los requisitos, errores en la interpretación de los requisitos	Ninguna	8	4	5	160	Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales.	Secretaria Académica Estudiante	4	3	5	60
2.El estudiante redacta el oficio	Oficio mal redactado/Oficio incompleto	Retraso en el proceso	Falta de experiencia en la redacción formal, falta de guías o ejemplos	Ninguna	6	3	6	108	Proporcionar plantillas y ejemplos de oficios bien redactados.	Secretaria Académica Estudiante	5	3	5	75
3.El estudiante entrega los documentos en Secretaria Académica	Entrega documentos incompletos/Entrega fuera de plazo	Retraso en el proceso	Falta de revisión previa, pérdida de documentos	Ninguna	7	3	5	105	Implementar una guía del uso de la aplicación Trello en un sistema kanban para el seguimiento de los procesos en la aplicación.	Secretaria Académica Estudiante	3	2	4	24

4.2.3.3 Certificación

Mediante la Tabla 4.24 se puede observar los siguientes datos.

- Descripción del Proceso: El proceso Certificación se centra en garantizar la emisión precisa y oportuna de certificados. Su objetivo principal es asegurar que los certificados cumplan con todos los estándares institucionales y legales. El enfoque está en mantener la integridad y precisión en la emisión de certificados.
- Acciones Propuestas: Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales; proporcionar plantillas y ejemplos de oficios bien redactados; implementar un sistema Kanban para el seguimiento de los procesos en la aplicación Trello; implementar una guía del uso de la aplicación.

Reducción porcentual en el IPR según el paso del proceso:

- Paso del proceso 1 (El estudiante prepara la solicitud): El IPR inicial de 90 se redujo a un IPR propuesto de 60, lo que representa una reducción del 33.33%. Esta reducción sugiere que las acciones propuestas han sido efectivas para mejorar la precisión y claridad de la solicitud presentada por el estudiante.
- Paso del proceso 9 (secretaría Académica realiza el documento solicitado): El IPR inicial de 96 se redujo a un IPR propuesto de 48, lo que representa una reducción del 50.00%. Esta significativa reducción indica que la implementación de plantillas y guías para la preparación de documentos ha mejorado considerablemente la calidad y precisión de los documentos elaborados por la Secretaría Académica.

Tabla 4.24. Matriz AMFE del proceso de Certificación.

Pasos del proceso	Modos de Fallo	Efectos	Causas de Modo de Fallo	Medidas de ensayo y control previstas	F	G	D	IPR	Acción propuesta	Responsable	F	G	D	IPR
1. El estudiante prepara la solicitud	Solicitud mal redactada	Rechazo o retraso en el proceso	Desconocimiento del formato o requisitos	Ninguna	6	5	3	90	Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales/ Proporcionar plantillas y ejemplos de oficios bien redactados.	Estudiante	5	3	4	60
9. Secretaria Académica realiza el documento solicitado	Documentos solicitados mal redactado/ Documentos solicitados incompletos	Retraso en el proceso	Información incorrecta o falta de verificación	Ninguna	8	3	4	96	Secretaria Académica tener una plantilla de cada documento que el estudiante pueda solicitar.	Secretaria Académica	6	2	4	48

4.2.3.4 Reingreso

Mediante la Tabla 4.25 se puede observar los siguientes datos:

- Descripción del Proceso: El proceso Reingreso se centra en facilitar la reintegración de estudiantes que han dejado temporalmente sus estudios. Su objetivo principal es asegurar que los estudiantes cumplan con los requisitos necesarios para el reingreso. El enfoque está en proveer un proceso de reingreso claro y accesible.
- Acciones Propuestas: Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales; ofrecer tutoriales y soporte en línea; implementar un sistema Kanban para el seguimiento de los procesos en la aplicación Trello; implementar una guía del uso de la aplicación.

Reducción porcentual en el IPR según el paso del proceso:

- Paso del proceso 1 (El petionario reúne los requisitos): El IPR inicial de 120 se redujo a un IPR propuesto de 48, lo que representa una reducción del 60.00%. Esta reducción significativa sugiere que las acciones propuestas han sido efectivas para mejorar el cumplimiento de los requisitos y la precisión de la documentación entregada.
- Paso del proceso 2 (El petionario redacta el oficio): El IPR inicial de 144 se redujo a un IPR propuesto de 60, lo que representa una reducción del 58.33%. Esto indica una mejora notable en la redacción de los oficios gracias a las plantillas y guías proporcionadas.
- Paso del proceso 3 (El petionario entrega los documentos en Secretaria Académica): El IPR inicial de 168 se redujo a un IPR propuesto de 24, lo que representa una reducción del 85.71%. Esta es una de las reducciones más significativas, mostrando que el uso de la aplicación Trello en un sistema Kanban ha mejorado considerablemente la entrega y seguimiento de documentos.

Tabla 4.25. Matriz AMFE del proceso de reingreso.

Pasos del proceso	Modos de Fallo	Efectos	Causas de Modo de Fallo	Medidas de ensayo y control previstas	F	G	D	IPR	Acción propuesta	Responsable	F	G	D	IPR
1.El peticionario reúne los requisitos	No cumple con todos los requisitos/Reúne e documentos incorrectos	Proceso detenido	Falta de información o desconocimiento de los requisitos, errores en la interpretación de los requisitos	Ninguna	5	6	4	120	Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales.	Secretaria Académica Peticionario	4	3	4	48
2. El peticionario redacta el oficio	Oficio mal redactado/Oficio incompleto	Retraso en el proceso	Falta de experiencia en la redacción formal, falta de guías o ejemplos	Ninguna	6	4	6	144	Proporcionar plantillas y ejemplos de oficios bien redactados.	Secretaria Académica Peticionario	5	3	4	60
3.El peticionario entrega los documentos en Secretaria Académica	Entrega documentos incompletos/Entrega fuera de plazo	Retraso en el proceso	Falta de revisión previa, pérdida de documentos	Ninguna	7	4	6	168	Implementar un sistema kanban para el seguimiento de los procesos en la aplicación Trello/ Implementar guía del uso de la aplicación.	Secretaria Académica Peticionario	3	2	4	24

4.2.3.5 Retiro

Mediante la Tabla 4.26 se puede observar los siguientes datos:

- Descripción del Proceso: El proceso Retiro se centra en facilitar el retiro ordenado de los estudiantes de la universidad. Su objetivo principal es asegurar que los estudiantes completen los requisitos necesarios para el retiro y entiendan las implicaciones. El enfoque está en proveer apoyo y orientación durante el proceso de retiro.
- Acciones Propuestas: Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales; ofrecer tutoriales y soporte en línea; implementar un sistema Kanban para el seguimiento de los procesos en la aplicación Trello; implementar una guía del uso de la aplicación.

Reducción porcentual en el IPR según el paso del proceso:

- Paso del proceso 1 (El estudiante reúne los requisitos): El IPR inicial de 160 se redujo a un IPR propuesto de 48, lo que representa una reducción del 70.00%. Esta significativa reducción sugiere que las acciones propuestas han sido muy efectivas para mejorar el cumplimiento de los requisitos y la precisión de la documentación entregada.
- Paso del proceso 2 (El estudiante redacta el oficio): El IPR inicial de 144 se redujo a un IPR propuesto de 50, lo que representa una reducción del 65.28%. Esto indica una mejora notable en la redacción de los oficios gracias a las plantillas y guías proporcionadas.
- Paso del proceso 3 (El estudiante entrega los documentos en Secretaria Académica): El IPR inicial de 140 se redujo a un IPR propuesto de 60, lo que representa una reducción del 57.14%. Esta reducción muestra que el uso de la aplicación Trello en un sistema Kanban ha mejorado considerablemente la entrega y seguimiento de documentos.

Tabla 4.26. Matriz AMFE del proceso de retiro.

Pasos del proceso	Modos de Fallo	Efectos	Causas de Modo de Fallo	Medidas de ensayo y control previstas	F	G	D	IPR	Acción propuesta	Responsable	F	G	D	IPR
1. El estudiante reúne los requisitos	No cumple con todos los requisitos/Reúne documentos incorrectos	Proceso detenido	Falta de información o desconocimiento de los requisitos, errores en la interpretación de los requisitos	Ninguna	5	8	4	160	Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales.	Secretaria Académica Estudiante	4	3	4	48
2. El estudiante redacta el oficio	Oficio mal redactado/Oficio incompleto	Retraso en el proceso	Falta de experiencia en la redacción formal, falta de guías o ejemplos	Ninguna	6	3	8	144	Proporcionar plantillas y ejemplos de oficios bien redactados.	Secretaria Académica Estudiante	5	2	5	50
3. El estudiante entrega los documentos en Secretaria Académica	Entrega documentos incompletos/Entrega fuera de plazo	Retraso en el proceso	Falta de revisión previa, pérdida de documentos	Ninguna	7	4	5	140	Implementar un sistema kanban para el seguimiento de los procesos en la aplicación Trello/ Implementar guía del uso de la aplicación.	Secretaria Académica Estudiante	4	3	5	60

4.2.3.6 Tercera Matrícula

Mediante la Tabla 4.27 se puede observar los siguientes datos.

- Descripción del Proceso: El proceso Tercera Matrícula se centra en gestionar las solicitudes de matrícula adicional en casos excepcionales. Su objetivo principal es asegurar que los estudiantes cumplan con los requisitos para una tercera matrícula. El enfoque está en proveer orientación y apoyo continuo para la matrícula adicional.
- Acciones Propuestas: Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales; ofrecer tutoriales y soporte en línea; implementar un sistema Kanban para el seguimiento de los procesos en la aplicación Trello; implementar una guía del uso de la aplicación.

Reducción porcentual en el IPR según el paso del proceso:

- Paso del proceso 1 (El estudiante reúne los requisitos): El IPR inicial de 160 se redujo a un IPR propuesto de 60, lo que representa una reducción del 62.50%. Esta significativa reducción sugiere que las acciones propuestas han sido muy efectivas para mejorar el cumplimiento de los requisitos y la precisión de la documentación entregada.
- Paso del proceso 2 (El estudiante redacta el oficio): El IPR inicial de 108 se redujo a un IPR propuesto de 40, lo que representa una reducción del 62.96%. Esto indica una mejora notable en la redacción de los oficios gracias a las plantillas y guías proporcionadas.
- Paso del proceso 3 (El estudiante entrega los documentos en Secretaría Académica): El IPR inicial de 140 se redujo a un IPR propuesto de 48, lo que representa una reducción del 65.71%. Esta reducción muestra que el uso de la aplicación Trello en un sistema Kanban ha mejorado considerablemente la entrega y seguimiento de documentos.

Tabla 4.27. Matriz AMFE del proceso de tercera matrícula.

Pasos del proceso	Modos de Fallo	Efectos	Causas de Modo de Fallo	Medidas de ensayo y control previstas	F	G	D	IPR	Acción propuesta	Responsable	F	G	D	IPR
1. El estudiante reúne los requisitos	No cumple con todos los requisitos/Reúne documentos incorrectos	Proceso detenido	Falta de información o desconocimiento de los requisitos, errores en la interpretación de los requisitos	Ninguna	5	8	4	160	Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales.	Secretaria Académica Estudiante	4	3	4	48
2. El estudiante redacta el oficio	Oficio mal redactado/Oficio incompleto	Retraso en el proceso	Falta de experiencia en la redacción formal, falta de guías o ejemplos	Ninguna	6	3	8	144	Proporcionar plantillas y ejemplos de oficios bien redactados.	Secretaria Académica Estudiante	5	2	5	50
3. El estudiante entrega los documentos en Secretaria Académica	Entrega documentos incompletos/Entrega fuera de plazo	Retraso en el proceso	Falta de revisión previa, pérdida de documentos	Ninguna	7	4	5	140	Implementar un sistema kanban para el seguimiento de los procesos en la aplicación Trello/ Implementar guía del uso de la aplicación.	Secretaria Académica Estudiante	4	3	5	60

4.2.3.7 Matrícula a partir del segundo período académico

Mediante la Tabla 4.28 se puede observar los siguientes datos:

- Descripción del Proceso: El proceso Segundo Periodo en adelante se centra en gestionar las matrículas y actividades académicas del segundo periodo académico en adelante. Su objetivo principal es asegurar una transición suave entre los periodos académicos. El enfoque está en minimizar interrupciones y asegurar la continuidad académica.
- Acciones Propuestas: Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales; ofrecer tutoriales y soporte en línea; implementar un sistema Kanban para el seguimiento de los procesos en la aplicación Trello; implementar una guía del uso de la aplicación.

Reducción porcentual en el IPR según el paso del proceso:

- Paso del proceso 1 (El estudiante ingresa a su cuenta individual del sistema académico): El IPR inicial de 144 se redujo a un IPR propuesto de 24, lo que representa una reducción del 83.33%. Esta significativa reducción sugiere que las acciones propuestas han sido muy efectivas para mejorar el acceso del estudiante al sistema académico.
- Paso del proceso 2 (El estudiante se matricula en las materias establecidas por el sistema académico): El IPR inicial de 140 se redujo a un IPR propuesto de 36, lo que representa una reducción del 74.29%. Esto indica una mejora notable en el proceso de matriculación gracias a los tutoriales y soporte en línea proporcionados.

Tabla 4.28. Matriz AMFE del proceso de matrícula a partir del segundo periodo académico.

Pasos del proceso	Modos de Fallo	Efectos	Causas de Modo de Fallo	Medidas de ensayo y control previstas	F	G	D	IPR	Acción propuesta	Responsable	F	G	D	IPR
1. El estudiante ingresa a su cuenta individual del sistema académico	No puede ingresar al sistema/Fuera del horario académico	Proceso detenido	Problemas de acceso (contraseña olvidada, bloqueo de cuenta)	Ninguna	6	8	3	144	Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales.	Estudiante Secretaria Académica	4	3	2	24
2. El estudiante se matricula en las materias establecidas por el sistema académico	Selección incorrecta de materias	Retraso en el proceso, matriculación incorrecta	Falta de conocimiento del sistema, error del sistema	Ninguna	5	7	4	140	Ofrecer tutoriales y soporte en línea.	Estudiante Secretaria Académica	4	3	3	36

4.2.3.8 Matrícula de Primer Ciclo o Nivelación

Mediante la Tabla 4.29 se puede observar los siguientes datos:

- Descripción del Proceso: El proceso Matrícula de Primer Ciclo o Nivelación se centra en gestionar la matrícula de estudiantes nuevos y en programas de nivelación. Su objetivo principal es asegurar que los estudiantes cumplan con todos los requisitos necesarios para su inscripción. El enfoque está en proveer un proceso de matrícula claro y accesible.
- Acciones Propuestas: Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales; proporcionar plantillas y ejemplos de oficios bien redactados; implementar un sistema Kanban para el seguimiento de los procesos en la aplicación Trello; implementar una guía del uso de la aplicación.

Reducción porcentual en el IPR según el paso del proceso:

- Paso del proceso 1 (El estudiante reúne los requisitos): El IPR inicial de 160 se redujo a un IPR propuesto de 48, lo que representa una reducción del 70.00%. Esta significativa reducción sugiere que las acciones propuestas han sido muy efectivas para mejorar el cumplimiento de los requisitos y la precisión de la documentación entregada.
- Paso del proceso 2 (El estudiante redacta la solicitud): El IPR inicial de 108 se redujo a un IPR propuesto de 50, lo que representa una reducción del 53.70%. Esto indica una mejora notable en la redacción de los oficios gracias a las plantillas y guías proporcionadas.
- Paso del proceso 3 (El estudiante entrega los documentos en Secretaria Académica): El IPR inicial de 126 se redujo a un IPR propuesto de 48, lo que representa una reducción del 61.90%. Esta reducción muestra que el uso de la aplicación Trello en un sistema Kanban ha mejorado considerablemente la entrega y seguimiento de documentos.

Tabla 4.29. Matriz AMFE del proceso de matrícula de primer ciclo o nivelación.

Pasos del proceso	Modos de Fallo	Efectos	Causas de Modo de Fallo	Medidas de ensayo y control previstas	F	G	D	IPR	Acción propuesta	Responsable	F	G	D	IPR
1. El estudiante reúne los requisitos	No cumple con todos los requisitos/Reúne documentos incorrectos	Proceso detenido	Falta de información o desconocimiento de los requisitos, errores en la interpretación de los requisitos	Ninguna	5	8	4	160	Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales.	Estudiante Secretaria Académica	4	3	4	48
2. El estudiante redacta la solicitud	Oficio mal redactado/Oficio incompleto	Retraso en el proceso	Falta de experiencia en la redacción formal, falta de guías o ejemplos	Ninguna	6	3	6	108	Proporcionar plantillas y ejemplos de oficios bien redactados.	Estudiante Secretaria Académica	5	2	5	50
3. El estudiante entrega los documentos en Secretaria Académica	Entrega documentos incompletos/Entrega fuera de plazo	Retraso en el proceso	Falta de revisión previa, pérdida de documentos	Ninguna	7	3	6	126	Implementar un sistema kanban para el seguimiento de los procesos en la aplicación Trello/ Implementar guía del uso de la aplicación.	Estudiante Secretaria Académica	6	2	4	48

4.2.3.9 Homologación por Análisis Comparativo de Contenidos

Mediante la Tabla 4.30 se puede observar los siguientes datos:

- Descripción del Proceso: El proceso Homologación ACC se centra en gestionar la homologación de créditos académicos previos. Su objetivo principal es asegurar que los estudiantes puedan transferir créditos de manera eficiente. El enfoque está en proveer un proceso de homologación claro y accesible.
- Acciones Propuestas: Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales; proporcionar plantillas y ejemplos de oficios bien redactados; implementar un sistema Kanban para el seguimiento de los procesos en la aplicación Trello; implementar una guía del uso de la aplicación.

Reducción porcentual en el IPR según el paso del proceso:

- Paso del proceso 1 (El peticionario reúne los requisitos): El IPR inicial de 160 se redujo a un IPR propuesto de 72, lo que representa una reducción del 55.00%. Esta significativa reducción sugiere que las acciones propuestas han sido muy efectivas para mejorar el cumplimiento de los requisitos y la precisión de la documentación entregada.
- Paso del proceso 2 (El peticionario redacta el oficio): El IPR inicial de 120 se redujo a un IPR propuesto de 60, lo que representa una reducción del 50.00%. Esto indica una mejora notable en la redacción de los oficios gracias a las plantillas y guías proporcionadas.
- Paso del proceso 3 (El peticionario entrega los documentos en Secretaría Académica): El IPR inicial de 105 se redujo a un IPR propuesto de 30, lo que representa una reducción del 71.43%. Esta reducción muestra que el uso de la aplicación Trello en un sistema Kanban ha mejorado considerablemente la entrega y seguimiento de documentos.

Tabla 4.30. Matriz AMFE del proceso de Homologación por Análisis comparativo de contenidos.

Pasos del proceso	Modos de Fallo	Efectos	Causas de Modo de Fallo	Medidas de ensayo y control previstas	F	G	D	IPR	Acción propuesta	Responsable	F	G	D	IPR
1.El peticionario reúne los requisitos	No cumple con todos los requisitos/Reúne e documentos incorrectos	Proceso detenido	Falta de información o desconocimiento de los requisitos, errores en la interpretación de los requisitos	Ninguna	5	6	4	120	Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales.	Secretaria Académica Peticionario	4	3	4	48
2. El peticionario redacta el oficio	Oficio mal redactado/Oficio incompleto	Retraso en el proceso	Falta de experiencia en la redacción formal, falta de guías o ejemplos	Ninguna	6	4	6	144	Proporcionar plantillas y ejemplos de oficios bien redactados.	Secretaria Académica Peticionario	5	3	4	60
3.El peticionario entrega los documentos en Secretaria Académica	Entrega documentos incompletos/Entrega fuera de plazo	Retraso en el proceso	Falta de revisión previa, pérdida de documentos	Ninguna	7	4	6	168	Implementar un sistema kanban para el seguimiento de los procesos en la aplicación Trello/ Implementar guía del uso de la aplicación.	Secretaria Académica Peticionario	3	2	4	24

4.2.3.10 Homologación por Validación de Conocimientos

Mediante la Tabla 4.31 se puede observar los siguientes datos:

- Descripción del Proceso: El proceso Homologación VDC se centra en gestionar la homologación de créditos académicos previos para estudiantes en programas específicos. Su objetivo principal es asegurar que los estudiantes puedan transferir créditos de manera eficiente. El enfoque está en proveer un proceso de homologación claro y accesible.
- Acciones Propuestas: Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales; proporcionar plantillas y ejemplos de oficios bien redactados; implementar un sistema Kanban para el seguimiento de los procesos en la aplicación Trello; implementar una guía del uso de la aplicación; revisar y actualizar los instructivos de evaluación.

Reducción Porcentual en el IPR:

- Paso del proceso 1 (El peticionario reúne los requisitos): El IPR inicial de 160 se redujo a un IPR propuesto de 72, lo que representa una reducción del 55.00%. Esta reducción significativa refleja la efectividad de proporcionar información clara y detallada sobre los requisitos en el sitio web y en las redes sociales de la universidad.
- Paso del proceso 2 (El peticionario redacta el oficio): El IPR inicial de 108 se redujo a un IPR propuesto de 40, lo que representa una reducción del 62.96%. La mejora se debe a la implementación de plantillas y ejemplos de oficios bien redactados, lo cual ha facilitado la correcta redacción de los oficios por parte de los peticionarios.
- Paso del proceso 3 (El estudiante entrega los documentos en Secretaría Académica): El IPR inicial de 105 se redujo a un IPR propuesto de 40, lo que representa una reducción del 61.90%. La implementación del sistema Kanban en la aplicación Trello para el seguimiento de los procesos ha mejorado significativamente la entrega y organización de los documentos.
- Paso del proceso 15 (Dirección de Carrera organiza los correspondientes instructivos): El IPR inicial de 160 se redujo a un IPR propuesto de 60, lo que representa una reducción del 62.5%. El revisar y actualizar los instructivos de evaluación, y capacitar al personal encargado de evaluar mejora el rendimiento del proceso en la etapa de evaluar al peticionario

Tabla 4.31. Matriz AMFE del proceso de Homologación por validación de conocimientos

Pasos del proceso	Modos de Fallo	Efectos	Causas de Modo de Fallo	Medidas de ensayo y control previstas	F	G	D	IPR	Acción propuesta	Responsable	F	G	D	IPR
1. El peticionario reúne los requisitos	No cumple con todos los requisitos/Reúne e documentos incorrectos	Proceso detenido	Falta de información o desconocimiento de los requisitos, errores en la interpretación de los requisitos	Ninguna	8	4	5	160	Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales.	Secretaria Académica Estudiante	6	3	4	72
2. El peticionario redacta el oficio	Oficio mal redactado/Oficio incompleto	Retraso en el proceso	Falta de experiencia en la redacción formal, falta de guías o ejemplos	Ninguna	6	3	6	108	Proporcionar plantillas y ejemplos de oficios bien redactados.	Secretaria Académica Estudiante	5	2	4	40
3. El peticionario entrega los documentos en Secretaria Académica	Entrega documentos incompletos/Entrega fuera de plazo	Retraso en el proceso	Falta de revisión previa, pérdida de documentos	Ninguna	7	3	5	105	Implementar un sistema kanban para el seguimiento de los procesos en la aplicación Trello/ Implementar guía del uso de la aplicación.	Secretaria Académica Estudiante	5	2	4	40
15. Dirección de Carrera organiza los correspondientes instructivos y mecanismo de evaluación de los aprendizajes	Los instructivos y mecanismos de evaluación mal realizados o incompletos	Falta de experiencia o formación en la organización de materiales educativos	Los estudiantes pueden tener dificultades para entender qué se espera de ellos	Ninguna	5	4	8	160	Revisar y actualizar los instructivos de evaluación, y capacitar al personal encargado de evaluar	Dirección de Carrera	5	3	4	60

4.2.3.11 Análisis General.

En un análisis exhaustivo de los procesos administrativos llevados a cabo en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas, hemos utilizado la herramienta de Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE) para identificar y evaluar los fallos potenciales que afectan la eficiencia y calidad del servicio administrativo. Este análisis se ha aplicado a diez matrices distintas, cada una correspondiente a un proceso específico dentro del área administrativa. A través de este estudio, se han encontrado fallos potenciales al comienzo de cada proceso, lo cual ha permitido desarrollar una serie de acciones propuestas para mejorar estos procesos de manera general. En las tablas indicadas solo se observa las acciones propuestas para actividades con altos índices de IPR en el macroproceso administrativo en el ANEXO C se puede visualizar las matrices AMFE completas. A continuación, se va a presentar las acciones propuestas:

4.2.3.12 Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales.

La implementación Benchmarking nos permite identificar y alinear nuestros procesos administrativos con las mejores prácticas adoptadas por otras organizaciones. En esta circunstancia, seguimos el manual de procedimientos de la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE), el cual detalla los pasos y requisitos de sus procesos administrativos. Al compararlos, somos capaces de definir, probar e implementar las tácticas que permiten hacer que nuestra institución educativa sea más transparente, accesible, visible y, por lo tanto, cambiar la gestión de nuestra institución.

Verificación: La misma UPSE aporta las mejores prácticas en la gestión y acceso a documentos aplicadas en sus procesos administrativos, sirviendo como un modelo para emular. El manual de procedimientos de la UPSE indica que registra con precisión las fases de los procesos, las responsabilidades del personal y los indicadores de gestión. Esto garantiza que los miembros del equipo administrativo conozcan sus responsabilidades.

Transparencia e Inclusión: Estos documentos se publican en el archivo institucional y en la página web de la institución educativa para hacerlos fácilmente accesibles no solo para el personal, sino también para usuarios externos. Tal actividad es un ejercicio de comprensión y ejecución del proceso administrativo.

Poner en uso esta herramienta aumentarán la efectividad y eficiencia de los procedimientos administrativos dentro de la Facultad de Ingeniería y Ciencias Aplicadas. Al publicar las fases y requisitos de los procesos en el sitio web de la universidad y en las plataformas de redes sociales, la información se hace accesible para todas las personas promoviendo así la transparencia y claridad en la implementación de los procedimientos.

4.2.3.13 Proporcionar plantillas y ejemplos de oficios bien redactados

Con el fin de mejorar la eficiencia de la comunicación administrativa y la calidad de los servicios, se sugieren plantillas y ejemplos de documentos oficiales bien redactados. Esto también mantiene los documentos administrativos uniformes, profesionales y coherentes. Las plantillas y ejemplos funcionales de documentos oficiales ayudan al personal administrativo a obtener formatos estandarizados y aprobados para redactar documentos claros y de aspecto profesional con esto llegamos a reducir errores, ahorra tiempo y garantiza que toda la correspondencia administrativa cumpla con los estándares institucionales. También fomenta la coherencia en la escritura, reforzando la imagen y autoridad de la institución.

4.2.3.14 Ofrecer tutoriales y soporte en línea.

Para asistir y guiar mejor al personal administrativo y por otra parte a los estudiantes a través de la página de la universidad y redes sociales, se sugiere que se les dé acceso a tutoriales de ayuda en línea. Esto puede aumentar el acceso a la información y el apoyo necesarios para ayudar con el uso efectivo de las herramientas y procesos administrativos. El personal y los estudiantes tendrán acceso a materiales educativos en cualquier momento, personalizando la experiencia de aprendizaje y permitiendo la resolución instantánea de problemas potenciales al ofrecer tutoriales y consejos en línea con esto para quienes pertenecen al macro proceso del área administrativa no exista ineficiencias ya que todos los usuarios puedan auto servirse con los tutoriales de los procesos que vayan a realizar.

4.2.3.15 Justificación del uso de Trello.

Como se puede observar en la Tabla 4.32 la comparativa de Trello con otros softwares similares que utilizan Kanban. Estos consideran aspectos importantes como costo, facilidad de uso, integraciones, almacenamiento, colaboración en equipo y soporte.

Tabla 4.32. Comparativa de Software para Gestión Kanban.

Característica	Trello	Jira	ClickUp
Costo	\$10 al mes por usuario	\$7.16 al mes por usuario	\$7 al mes por usuario
Facilidad de uso	Muy intuitivo y visual	Complejo para principiantes, ideal para desarrollo ágil	Completo y flexible, pero con curva de aprendizaje
Integraciones	Google Drive y Dropbox	Jira Software,	Google Drive y Zoom
Gestión Kanban	Sí, basado en tableros con tarjetas	Sí, diseñado para metodologías ágiles	Sí, permite tableros Kanban avanzados
Colaboración en equipo	Excelente para equipos pequeños y medianos	Excelente para equipos de desarrollo	Excelente para equipos grandes y remotos
Almacenamiento	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Soporte técnico	Soporte 24/7	Soporte 24/7	Soporte 24/7

En conclusión, el software Trello es especialmente recomendable para aquellos que necesitan una herramienta visual, intuitiva y accesible con Kanban, mientras que Jira es mejor para empresas más maduras y equipos de desarrollo ágil. Sin embargo, es demasiado complejo para cualquiera que no pertenezca al ámbito de TI. Por otra parte ClickUp ofrece una amplia gama de funcionalidades, pero conlleva una curva de aprendizaje más significativa.

4.2.3.16 Implementar una guía del uso de la aplicación Trello en un sistema Kanban para el seguimiento de los procesos en la aplicación.

Implementar un sistema Kanban utilizando Trello facilitará el seguimiento y gestión de los procesos administrativos. A continuación, se presenta una guía detallada para configurar y utilizar Trello en el seguimiento de los procesos:

4.2.3.16.1 Creación de la cuenta en Trello con el correo institucional

1. Acceder a la página web de Trello <https://trello.com>
2. Una vez en la página de inicio de Trello, busca y haz clic en el botón que dice "Regístrate".
3. Seleccionar la opción de registro con Google.
4. Introduce tu dirección de correo electrónico de Google y haz clic en "Siguiete".
5. A continuación, ingresa tu contraseña de Google y haz clic en "Siguiete" nuevamente.
6. Trello te pedirá permiso para acceder a tu cuenta de Google. Lee los permisos solicitados y, si estás de acuerdo, haz clic en "Permitir".

7. Una vez completado el registro, serás llevado a tu tablero de inicio en Trello.
8. Desde aquí, puedes comenzar a crear tableros, listas y tarjetas para llevar a cabo los procesos.

4.2.3.16.2 Creación de Kanban en Trello

Tomaremos el proceso de cambio de carrera del macro proceso administrativo para la creación del Kanban que facilite el seguimiento del proceso en Trello, vamos a dividir el proceso en varias etapas o columnas. Cada columna representará las personas que influyen en el proceso como se puede observar en la Figura 4.22, y cada tarjeta en Trello representará las acciones y/o requisitos que deben cumplir en cada etapa del proceso.

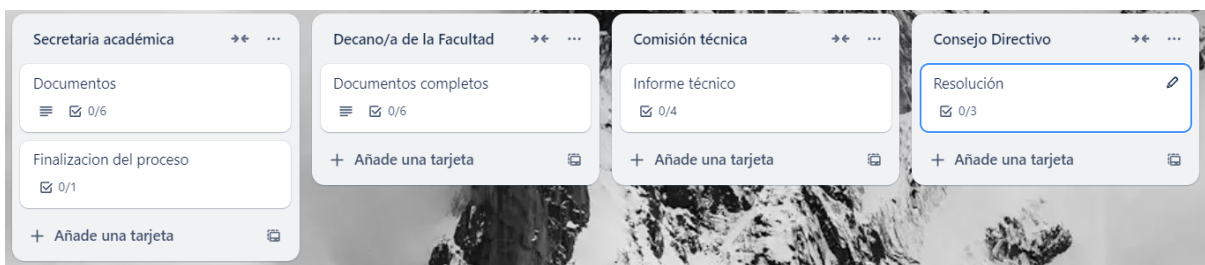


Figura 4.2 Miembros del proceso

A continuación, se explica los pasos del proceso:

1. Crear un nuevo tablero en Trello
2. Haz clic en el botón “+” en la esquina superior derecha y selecciona “Crear tablero nuevo”.
3. Nombra el tablero como “Proceso de Cambio de Carrera” y selecciona un fondo.
4. Crear las columnas del Kanban con el nombre de cada persona que influye en el proceso con el botón de “Añadir otra lista”



Figura 4.3 Botón de “Añadir una lista”

5. Haz clic en el botón “Añadir una tarjeta”



Figura 4.4 Botón de “Añadir una tarjeta”

6. Crea una tarjeta o varias que represente lo que debe cumplir el estudiante y cada miembro del proceso a continuación se va mostrar como debes hacerlo:

7. El secretario académico debe cumplir que el estudiante presente todos los documentos mediante el apartado del check-list para que las demás personas del proceso observen que el estudiante cumplió con este requisito.

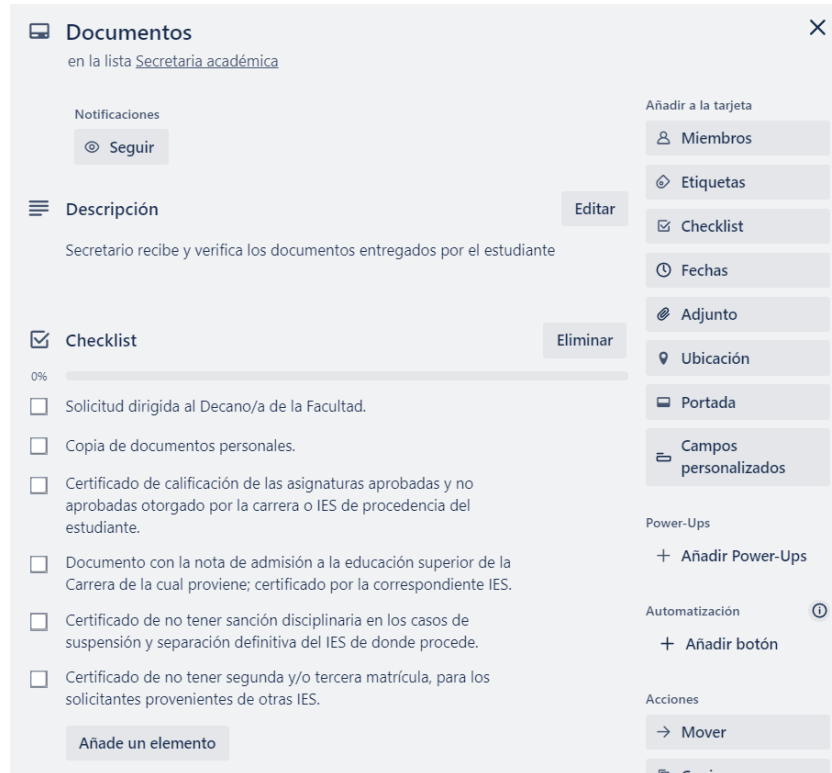


Figura 4.5 Check-list de documentos requeridos para el proceso

8. De esta manera se va a realizar con los demás miembros del proceso se tomará en cuenta los pasos del proceso y las acciones de cada miembro del proceso de acuerdo al levantamiento del macroproceso que se realizó en el Objetivo 1 Actividad 3.

4.2.3.16.3 Observación del uso de la aplicación Trello.

Etiquetas: Utiliza etiquetas para indicar el estado de cada solicitud, como "Pendiente", "En Progreso" o "Completado".

Fecha de vencimiento: Añade fechas de vencimiento para cada tarjeta para asegurarte de que las solicitudes se manejen a tiempo.

Comentarios y adjuntos: Añade comentarios y adjunta documentos relevantes a cada tarjeta para mantener toda la información centralizada.

4.3 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DEL TERCER OBJETIVO.

El objetivo de este manual es servir como una guía detallada para todas las partes interesadas en el Área de Administrativa de la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas. Este

documento está diseñado para mejorar la comprensión y la ejecución de los procesos y procedimientos administrativos, asegurando que se realicen de manera eficiente y conforme a las políticas institucionales.

4.3.1 Primera Actividad. - Desarrollo de un manual de procesos y procedimientos.

Este Manual de Operaciones es una gran herramienta para asegurarse de que todos en el equipo del Área Administrativa sepan qué necesita hacerse. También detalla los pasos de los procedimientos que deben realizarse y registrarse para que puedan ser gestionados adecuadamente. El contenido de este manual fue desarrollado en referencia [22], y luego adaptado al contexto específico de esta investigación y a las propias necesidades de CIYA, Área Administrativa de la Facultad de Ingeniería y Ciencias Aplicadas.

Estos procesos serán fáciles de entender e implementar a través de los diagramas de flujo que se desarrollarán para este propósito. Estos diagramas completamente elaborados no eliminarán ninguna parte de la metodología que hemos estado utilizando, sino que servirán para acelerar y mejorar todos los aspectos del proceso.

En la Tabla 4.33 se detalla de los procesos del macro proceso del Área Administrativa que se incluirán en el manual.

Tabla 4.33. Procesos del macro proceso del área administrativa.

MACRO PROCESO	PROCESO
ÁREA ADMINISTRATIVA	Cambio de Sede
	Cambio de Carrera
	Certificación
	Reingreso
	Retiro
	Matricula de primero o nivelación
	Matricula a partir del segundo periodo
	Tercera matrícula
	Homologación por análisis comparativo de contenidos
	Homologación por validación de conocimiento

Este manual de procesos y procedimientos se encuentra detallado en el ANEXO D.

4.3.2 Segunda Actividad. - Revisión de un manual de procesos y procedimientos.

El manual de procesos y procedimientos fue revisado por el tutor académico. Este proceso permitió detallar aún más el contenido del manual de procesos y procedimientos. El análisis,

las observaciones y los comentarios del tutor académico con esto realizamos los cambios correspondientes, el manual fue entregado al Área Administrativa de Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi por lo que a continuación en la Figura 4.26 se visualiza la entrega del manual de procesos y procedimientos.



Figura 4.6 Entrega del Manual de procesos y procedimientos.

4.4 EVALUACIÓN TÉCNICO, SOCIAL, AMBIENTAL Y/O ECONÓMICA

Después de ejecutar el levantamiento de procesos en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, se llevaron a cabo los impactos correspondientes, las cuales se centran en varios aspectos, como se detalla a continuación:

4.4.1 Impacto Técnico

Se enfoca en mejorar los procedimientos administrativos en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas, haciendo uso de instrumentos técnicos como el Diagrama de Ishikawa y el AMFE. Estos recursos permiten la descomposición de problemas complejos en términos de causas raíz y la priorización de fallos potenciales antes de que ocurran, lo que permite la implementación de soluciones técnicas que mejoran la capacidad operativa del macroproceso de gestión. Este desarrollo técnico no solo agiliza los procesos, sino que también mantiene un alto nivel de calidad en la administración, conduciendo a menos errores y mejoras en la implementación precisa de las funciones administrativas.

4.4.2 Impacto Social

Ilustra la importancia de mejorar el nivel de satisfacción por proceso de los estudiantes y del personal docente y administrativo. Afirma que el sistema administrativo se beneficiará directamente al aumentar la calidad de los procedimientos, ya que los tiempos de espera de los usuarios serán considerablemente menores y habrá una mayor transparencia en los procedimientos. Lleva a un mejor ambiente de trabajo con mayor productividad y gratificante

para todos los participantes, lo que resulta crucial para preservar un elevado ánimo y una imagen favorable de la facultad entre los alumnos y el personal.

4.4.3 Impacto Ambiental

Aunque el impacto ambiental no es un enfoque principal, la aplicación de procesos optimizados conduce a un menor uso de recursos físicos, como el papel, por ejemplo. Cuantos más procesos administrativos se realicen de forma electrónica, promoviendo la digitalización, más contribuye indirectamente a la gestión sostenible de recursos en la facultad. Reducir el uso de papel y otros materiales no solo es sostenible, sino que también puede estar de acuerdo con las políticas institucionales de sostenibilidad.

4.4.4 Impacto Económico

Propone mejoras que resultan en una mayor eficiencia económica, al reducir costos operativos y optimizar el uso de los recursos. La implementación de herramientas como Trello, que se describe en la evaluación económica, no solo mejorar la gestión administrativa, sino también hacerlo de manera rentable. La inversión en herramientas y la optimización de procesos contribuyen a un uso más eficiente del presupuesto, liberando recursos que pueden ser reinvertidos en otras áreas críticas de la facultad.

Dado que se planea utilizar Trello durante un semestre de 5 meses, y considerando que habrá 3 usuarios (secretaría académica, comisión técnica y consejo directivo), el impacto económico del primer mes gratuito para todos los usuarios es de 0 dólares, el costo para cada uno de los 3 usuarios durante los siguientes 4 meses 10 dólares por mes son 4 meses es un total de 40 dólares por usuario.

Esto es un costo total para los 3 usuarios durante el semestre de 40 dólares por usuario por 3 usuarios es un total de 120 dólares.

Este costo total de 120 dólares para implementar Trello durante el semestre es relativamente bajo y debe ser considerado en relación con los beneficios económicos esperados, como el ahorro de tiempo, la reducción de errores administrativos, y la mejora en la comunicación y coordinación entre los distintos actores involucrados en la gestión administrativa. Este análisis demuestra que la inversión en Trello es una opción viable y económica que puede mejorar significativamente la eficiencia operativa en la facultad.

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- El macroproceso de gestión administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas ha demostrado tener distintas falencias en la eficiencia de ejecución de sus procesos de acuerdo al distinto trámite académico que solicita el estudiante de la Facultad CIYA y personas externas que desconocen de los procesos y procesos, el cual genera demoras y retrasos generando incertidumbre a los solicitantes sobre su trámite académico solicitado.
- Como resultado la aplicación de diferentes metodologías de optimización a resultado ser factibles en donde se visualiza los procesos que se pueden mejorar y las áreas de mayor criticidad el cual evita los procesos repetitivos, con la introducción de indicadores de rendimiento y auditorías internas ha facilitado el monitoreo constante de los procesos, permitiendo una rápida identificación y corrección de posibles fallos. Las implicaciones de las prácticas respaldadas por los estándares internacionales garantizan la sostenibilidad de los resultados alcanzados y proporcionan una base sólida para futuras optimizaciones del macroproceso del sistema de gestión administrativa en la Facultad de Ingeniería y Tecnologías.
- Un manual de procesos y procedimientos para el macroproceso de administración en la Facultad de Ingeniería y Ciencias Aplicadas, que permite enfatizar los procedimientos realizados, asume un documento de mejora continua. También puede proporcionar una sólida base para el crecimiento y desarrollo futuros, facilitando la supervisión de procesos y permitiendo la rápida identificación y corrección de posibles errores.

5.2 Recomendaciones

- Para implementar un sistema en el que cada participante del proceso se incorpore de manera correcto cumpliendo sus tareas ya que esto reduce tiempos de respuesta y optimiza la eficiencia es importante tener una comunicación interna en donde se pueda coordinar y tener una cooperación entre todos para una mayor respuestas cuando exista algún fallo.
- Es recomendable llevar a cabo auditorías internas para detectar posibles errores en los procesos y tomar medidas correctivas que promuevan una mejora constante. Adicionalmente, la implementación de programas de formación constante para el

personal administrativo en tecnologías emergentes y en métodos de administración modernos no solo incrementa la eficiencia, sino que también eleva la satisfacción en el trabajo y disminuye la rotación de personal. Se aconseja la elaboración de un plan de crecimiento profesional que contemple talleres, seminarios y acceso a materiales educativos pertinentes.

- Teniendo en cuenta los resultados alcanzados para garantizar la mejora constante, resulta esencial establecer un sistema de evaluación y seguimiento permanente de los procesos administrativos. Es necesario establecer indicadores de desempeño claros y llevar a cabo auditorías internas regulares para medir la efectividad de los procedimientos establecidos. Además, se aconseja formar un comité de evaluación que revise de manera constante los resultados y sugiera las modificaciones requeridas para preservar y perfeccionar los criterios de calidad.

6 REFERENCIAS

- [1] P. Cos y J. Perez, «Control Interno para la Eficiencia Administrativa de Empresas Tercerizadoras del Sector Eléctrico en la Región Central del País», Universidad Nacional Del Centro Del Perú, Huancayo, 2017.
- [2] M. Paredes, «Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas», Universidad Técnica De Ambato, Ambato, 2020.
- [3] Chiavenato, *Teoría General de la Administración*, Octava. México D.F: McGraw-Hill, 2013.
- [4] T. Gaspar, «Optimización de la Gestión Administrativa mediante la Implementación de la Gestión por Procesos en la Universidad Franklin Roosevelt Huancayo», Universidad Peruana Los Andes, 2020, Huancayo.
- [5] A. Vega y E. Medina, «Implementación de la Mejora Continua en la Gestión Administrativa de High Industrial Maintenance SAC (2019-2021)», Universidad Privana Del Norte, Lima - Perú, 2022.
- [6] S. S. González Rodríguez *et al.*, «Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo», *Rev. Univ. Soc.*, vol. 12, n.º 4, pp. 32-37, ago. 2020.
- [7] M. A. V. Peregrino, A. D. G. Álvarez, y G. D. Román, «Optimización de Procesos Administrativos: Estrategias para Incrementar la Eficiencia Organizacional», *Gestión*, vol. 2, n.º 1, Art. n.º 1, abr. 2024.
- [8] T. Boronat, N. M. Muñoz, D. Garcia-Sanoguera, O. Fenollar, y V. Fombuena, «Utilización de técnicas Kanban para la gestión de tesis doctorales», en *IN-RED 2017: III Congreso Nacional de Innovación Educativa y Docencia en Red*, jun. 2017. Accedido: 28 de julio de 2024. [En línea]. Disponible en: <http://ocs.editorial.upv.es/index.php/INRED/INRED2017/paper/view/6810>
- [9] D. Alvarez-Sández, K. Velázquez-Victorica, A. Mungaray-Moctezuma, y A. López-Guerrero, «Administrative Processes Efficiency Measurement in Higher Education Institutions: A Scoping Review», *Educ. Sci.*, vol. 13, n.º 9, Art. n.º 9, sep. 2023, doi: 10.3390/educsci13090855.
- [10] E. Bustos, «Boosting Productivity with Administrative Process Optimization», Promoting USA. Accedido: 29 de julio de 2024. [En línea]. Disponible en: <https://promotingusa.com/administration/boosting-productivity-with-administrative-process-optimization/>
- [11] J. A. P. F. de Velasco, *Gestión por procesos*. ESIC Editorial, 2010.
- [12] H. Koontz, H. Wehrich, y M. V. Cannice, *Administración: una perspectiva global y empresarial*. McGraw-Hill Education, 2015.
- [13] «ISO - International Organization for Standardization», ISO. Accedido: 29 de julio de 2024. [En línea]. Disponible en: <https://www.iso.org/home.html>
- [14] D. Delgano, D. Panchi, K. Salazar, R. Pinos, y M. Guano, «El Diagrama de Ishikawa como Herramienta de Calidad en la Educación: Revisión de los Últimos 7 Años», *TAMBARA*, p. 19, 2021.
- [15] A. V. Marín-Calderón, M. Valenzuela-Galván, G. Cuamea-Cruz, y A. Brau-Ávila, «Aplicación de la metodología Lean Six Sigma para disminuir desperdicios en una unidad de

fabricación de paneles modulares de poliestireno», *Ing. Investig. Tecnol.*, vol. 24, n.º 1, mar. 2023, doi: 10.22201/fi.25940732e.2023.24.1.007.

[16] M. Bestratén, R. Orriols, y C. Mata, «NTP 679: Análisis modal de fallos y efectos. AMFE». Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España, 2004.

[17] redeweb, «Diagrama de flujo | Revista Española de Electrónica». Accedido: 29 de julio de 2024. [En línea]. Disponible en: <https://www.redeweb.com/articulos/diagramas-de-flujo/>

[18] Asana, «¿Qué es un diagrama de flujo y cómo hacerlo?», Asana. Accedido: 29 de julio de 2024. [En línea]. Disponible en: <https://asana.com/es/resources/what-is-a-flowchart>

[19] «Bizagi, One Platform; Every Process. Guía de Uso Studio». Accedido: 29 de julio de 2024. [En línea]. Disponible en: https://help.bizagi.com/bpm-suite/es/index.html?bpmn_shapes.htm

[20] G. de Córdoba, «Manual de procesos y procedimientos», 2014, Accedido: 29 de julio de 2024. [En línea]. Disponible en: https://repositoriocdim.esap.edu.co/bitstream/handle/20.500.14471/24784/6565_gmpm2_manual_operacion_procesos.pdf?sequence=1

[21] N. Rodrigues, «Manual de procedimientos: qué es y cómo hacer uno». Accedido: 29 de julio de 2024. [En línea]. Disponible en: <https://blog.hubspot.es/sales/manual-de-procedimientos-empresa>

[22] K. Gavilanes y H. Cango, «Levantamiento de Procesos en el Área de Bodega de Importadora Alvarado», Universidad Técnica De Cotopaxi, Latacunga – Ecuador, 2024.

ANEXOS

Resumen del informe de antiplagio

CERTIFICACIÓN DE INFORME DE SIMILITUD

En mi calidad de Tutor Ing. Mg. José Ezequiel Naranjo Robalino del Proyecto de Investigación con el tema: “Optimización del Macroproceso de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.”, de Albán Correa Juan Sebastián y Balseca Alvarez Marcos Steeven, de la carrera de Ingeniería Industrial, remito la captura de pantalla del reporte del sistema de reconocimiento de texto Turnitin, con un porcentaje de coincidencias del 7 %; y, expreso una vez más, mi conformidad en cuanto a la dirección del trabajo de titulación.

7% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Exclusiones

- N.º de fuentes excluidas
- N.º de coincidencias excluidas

*% detectado como IA

La detección de IA incluye la posibilidad de palabras. Aunque cierto texto en esta entrega se generó probablemente con IA, los puntajes inferiores al umbral de 20 % no aparecen porque tienen una mayor probabilidad de falsos positivos.

Precaución: Se requiere revisión.

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de la toma de decisiones acerca del trabajo del estudiante. Lo alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.

Aviso legal
Nuestra evaluación de escritura con IA está diseñada para ayudar a los educadores a identificar texto que podría haberse creado con una herramienta de IA generativa. Nuestra evaluación de escritura con IA puede no ser precisa en todos los casos (existe la posibilidad de identificar erróneamente texto humano como generado con IA y probablemente generado como texto creado por humanos), por lo que no debería usarse como la única prueba para tomar acciones adversas contra un estudiante. Se necesita mayor escrutinio y criterio humano junto con la aplicación de la organización de las políticas académicas específicas de la institución para determinar si se ha incurrido en alguna mala conducta académica.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Latacunga, 20 de febrero de 2024



Ing. Mg. José Ezequiel Naranjo Robalino

C.C: 180471046-3

TUTOR



AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa “**Optimización del Macroproceso de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi**” presentado por: **Albán Correa Juan Sebastián y Balseca Álvarez Marcos Steeven**, egresados de la Carrera de: **Ingeniería Industrial**, pertenecientes a la **Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a los peticionarios hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, 19 de febrero de 2025

Atentamente,

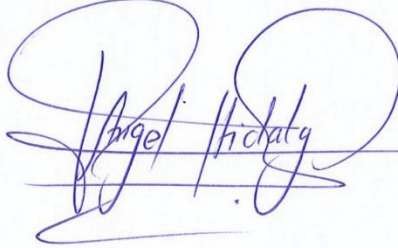

Mg. Sc Edison Marcelo Pacheco Pruna
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 0502617350

ANEXO A

Validación de la encuesta de satisfacción de la perspectiva de estudiantes sobre los procesos que efectúan en el área administrativa de la Facultad de CIYA.

VALIDACIÓN POR EXPERTOS DEL CUESTIONARIO

Identificación del experto

Nombre y apellidos	Angel Guillermo Hidalgo Onate
Filiación (ocupación, grado académico y lugar de trabajo):	Docente Ocasional a Tiempo Completo
e-mail	angel.hidalgo@utc.edu.ec
Teléfono o celular	099 8536700
Fecha de la validación (día, mes y año):	11-07-2024
Firma	

Encuesta de satisfacción de la perspectiva de estudiantes sobre los procesos que efectúan en el área administrativa de la Facultad de CIYA.

La encuesta de satisfacción de los estudiantes sobre los procesos administrativos en la Facultad de CIYA evalúa su percepción de la eficiencia y efectividad de estos procesos. Se enfoca en la calidad del servicio recibido, la facilidad de los trámites, la comunicación con el personal administrativo, la accesibilidad de los recursos, y la rapidez en la resolución de problemas. Los resultados proporcionan información valiosa para mejorar la experiencia administrativa de los estudiantes y optimizar los procedimientos internos.

Pregunta n.º 1

1. ¿Estás satisfecho con los servicios administrativos de la facultad?

1.Sí

2.No

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: <small>(1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)</small>	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):						
<ul style="list-style-type: none"> La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado) 					X	
<ul style="list-style-type: none"> Las opciones de respuesta son adecuadas 						X
<ul style="list-style-type: none"> Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico 						X
PERTINENCIA (contribuye a recoger información relevante para la investigación):						
<ul style="list-style-type: none"> Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación: Optimizar el macroproceso de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi. 					X	
<ul style="list-style-type: none"> Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación: Analizar el estado actual del macroproceso de la Gestión Administrativa para identificar las áreas de mejora. 					X	
<ul style="list-style-type: none"> Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación: Identificar puntos de mejora en los macroprocesos de la Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi. 					X	
<ul style="list-style-type: none"> Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 3 de la investigación: Proponer un manual de procesos y procedimientos que sirva como guía para las partes interesadas, para la mejora de la comprensión y ejecución de estos. 					X	

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 1:	
Motivos por los que se considera no adecuada	El tratamiento debería ser de usted.
Motivos por los que se considera no pertinente	No se comprende con claridad que el texto debajo de la pregunta es el OG, u OE. n.º 1, en redacción puede ser mejorado.
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	Redactar en función a las observaciones.

Pregunta n.º 2

2. ¿Has tenido problemas para obtener información de cómo realizar un proceso en el área administrativa?

1.Sí

2.No

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):						
• La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)					X	
• Las opciones de respuesta son adecuadas						X
• Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico						X
PERTINENCIA (contribuye a recoger información relevante para la investigación):						
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación: Optimizar el macroproceso de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación: Analizar el estado actual del macroproceso de la Gestión Administrativa para identificar las áreas de mejora.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación: Identificar puntos de mejora en los macroprocesos de la Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 3 de la investigación: Proponer un manual de procesos y procedimientos que sirva como guía para las partes interesadas, para la mejora de la comprensión y ejecución de estos.					X	

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 2:	
Motivos por los que se considera no adecuada	El tratamiento debería ser de usted. No se comprende con claridad que el texto de
Motivos por los que se considera no pertinente	bajo de la pregunta es el 06, y la n.º 2 en redacción puede mejorar.
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

Pregunta n.º 3

3. ¿Los procesos administrativos son claros y fáciles de seguir?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):						
• La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)						X
• Las opciones de respuesta son adecuadas						X
• Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico						X
PERTINENCIA (contribuye a recoger información relevante para la investigación):						
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación: Optimizar el macroproceso de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación: Analizar el estado actual del macroproceso de la Gestión Administrativa para identificar las áreas de mejora.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación: Identificar puntos de mejora en los macroprocesos de la Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 3 de la investigación: Proponer un manual de procesos y procedimientos que sirva como guía para las partes interesadas, para la mejora de la comprensión y ejecución de estos.					X	

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 3:	
Motivos por los que se considera no adecuada	El tratamiento debería ser de usted.
Motivos por los que se considera no pertinente	No se comprende con claridad que el texto debajo de la pregunta es el OG, u OE
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	proz, en la redacción puede ser mejorada.

Pregunta n.º 4

4. ¿Cómo calificarías la eficiencia del personal administrativo?

1.Muy mala

2.Mala

3.Regular

4.Buena

5.Muy buena

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):						
• La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)					X	
• Las opciones de respuesta son adecuadas					X	
• Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico						X
PERTINENCIA (contribuye a recoger información relevante para la investigación):						
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación: Optimizar el macroproceso de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación: Analizar el estado actual del macroproceso de la Gestión Administrativa para identificar las áreas de mejora.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación: Identificar puntos de mejora en los macroprocesos de la Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 3 de la investigación: Proponer un manual de procesos y procedimientos que sirva como guía para las partes interesadas, para la mejora de la comprensión y ejecución de estos.					X	

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 4:	
Motivos por los que se considera no adecuada	El tratamiento debería ser de usted.
Motivos por los que se considera no pertinente	No se comprende con claridad que el texto debajo de la pregunta es el objetivo
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	noy, en la redacción puede ser mejorado Las opciones deberían terminar en Excelente

Pregunta n.º 5

5. ¿El personal administrativo es amable y servicial?

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):						
<ul style="list-style-type: none"> • La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado) 						✓
<ul style="list-style-type: none"> • Las opciones de respuesta son adecuadas 						✓
<ul style="list-style-type: none"> • Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico 						✓
PERTINENCIA (contribuye a recoger información relevante para la investigación):						
<ul style="list-style-type: none"> • Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación: Optimizar el macroproceso de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi. 					✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación: Analizar el estado actual del macroproceso de la Gestión Administrativa para identificar las áreas de mejora. 					✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación: Identificar puntos de mejora en los macroprocesos de la Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi. 					✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 3 de la investigación: Proponer un manual de procesos y procedimientos que sirva como guía para las partes interesadas, para la mejora de la comprensión y ejecución de estos. 					✓	

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 5:	
Motivos por los que se considera no adecuada	El tratamiento debería ser de usted.
Motivos por los que se considera no pertinente	No se comprende con claridad que el texto debajo de la pregunta es el OS, u OS.
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	nos, en redacción puede ser mejorada

Pregunta n.º 6

6. ¿Usted considera que es necesario mejorar la eficiencia en los procesos en el Área Administrativa?

1. Sí

2. No

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):						
• La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)						X
• Las opciones de respuesta son adecuadas						X
• Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico						X
PERTINENCIA (contribuye a recoger información relevante para la investigación):						
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación: Optimizar el macroproceso de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación: Analizar el estado actual del macroproceso de la Gestión Administrativa para identificar las áreas de mejora.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación: Identificar puntos de mejora en los macroprocesos de la Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 3 de la investigación: Proponer un manual de procesos y procedimientos que sirva como guía para las partes interesadas, para la mejora de la comprensión y ejecución de estos.					X	

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 6:	
Motivos por los que se considera no adecuada	El tratamiento debería ser de usted.
Motivos por los que se considera no pertinente	No se comprende con claridad que el texto debajo de la pregunta es el 06, 4 06.
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	0106, en redacción puede ser mejorado. Revisar si lo que interesa es la eficiencia o eficacia.

Pregunta n.º 7

7. ¿Cómo calificarías la comunicación de la oficina administrativa?

1. Muy mala

2. Mala

3. Regular

4. Buena

5. Muy buena

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):						
• La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)					X	
• Las opciones de respuesta son adecuadas						X
• Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico						X
PERTINENCIA (contribuye a recoger información relevante para la investigación):						
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación: Optimizar el macroproceso de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación: Analizar el estado actual del macroproceso de la Gestión Administrativa para identificar las áreas de mejora.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación: Identificar puntos de mejora en los macroprocesos de la Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 3 de la investigación: Proponer un manual de procesos y procedimientos que sirva como guía para las partes interesadas, para la mejora de la comprensión y ejecución de estos.					X	

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 7:	
Motivos por los que se considera no adecuada	El tratamiento debería ser de usted.
Motivos por los que se considera no pertinente	No se comprende con claridad que el texto debajo de la pregunta es el OGAU OGA. nro 7 en redacción puede ser mejorado
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	Trato de usted.

Pregunta n.º 8

8. ¿Los horarios de atención de la oficina administrativa son convenientes y cubren todo el horario laboral necesario?

1.Sí

2.No

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):						
• La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)					X	
• Las opciones de respuesta son adecuadas						X
• Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico						X
PERTINENCIA (contribuye a recoger información relevante para la investigación):						
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación: Optimizar el macroproceso de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación: Analizar el estado actual del macroproceso de la Gestión Administrativa para identificar las áreas de mejora.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación: Identificar puntos de mejora en los macroprocesos de la Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 3 de la investigación: Proponer un manual de procesos y procedimientos que sirva como guía para las partes interesadas, para la mejora de la comprensión y ejecución de estos.					X	

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 8:	
Motivos por los que se considera no adecuada	El tratamiento debería ser de usted.
Motivos por los que se considera no pertinente	No se comprende con claridad que el texto debajo de la pregunta es el 06, u 06.
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	nº 8, en redacción puede ser mejorado. Sería del personal no de la oficina

Pregunta n.º 9

9. ¿Cómo calificarías la resolución de problemas por parte de la oficina administrativa?

1. Muy mala

2. Mala

3. Regular

4. Buena

5. Muy buena

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):						
• La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)					X	
• Las opciones de respuesta son adecuadas					X	
• Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico						X
PERTINENCIA (contribuye a recoger información relevante para la investigación):						
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación: Optimizar el macroproceso de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación: Analizar el estado actual del macroproceso de la Gestión Administrativa para identificar las áreas de mejora.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación: Identificar puntos de mejora en los macroprocesos de la Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 3 de la investigación: Proponer un manual de procesos y procedimientos que sirva como guía para las partes interesadas, para la mejora de la comprensión y ejecución de estos.					X	

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 9:	
Motivos por los que se considera no adecuada	<i>El tratamiento debería ser de usted.</i>
Motivos por los que se considera no pertinente	<i>No se comprende con claridad que el texto debe de la pregunta es el 06, u 06.</i>
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	<i>nº 9, en redacción puede ser mejorada. Persona vs Oficina.</i>

Pregunta n.º 10

10. ¿Piensa que la facultad utiliza tecnología adecuada para apoyar los procesos administrativos?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):						
<ul style="list-style-type: none"> La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado) 				X		
<ul style="list-style-type: none"> Las opciones de respuesta son adecuadas 						X
<ul style="list-style-type: none"> Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico 	X					
PERTINENCIA (contribuye a recoger información relevante para la investigación):						
<ul style="list-style-type: none"> Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación: Optimizar el macroproceso de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi. 					X	
<ul style="list-style-type: none"> Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación: Analizar el estado actual del macroproceso de la Gestión Administrativa para identificar las áreas de mejora. 					X	
<ul style="list-style-type: none"> Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación: Identificar puntos de mejora en los macroprocesos de la Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi. 					X	
<ul style="list-style-type: none"> Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 3 de la investigación: Proponer un manual de procesos y procedimientos que sirva como guía para las partes interesadas, para la mejora de la comprensión y ejecución de estos. 					X	

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 10:	
Motivos por los que se considera no adecuada	Revisar opciones
Motivos por los que se considera no pertinente	En la redacción puede ser mejorado.
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	Piensa o ha aplicado?

Valoración general del cuestionario

Por favor, marque con una X la respuesta escogida de entre las opciones que se presentan:

	sí	no
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente	X	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo		X
Las preguntas constituyen un riesgo para el encuestado (en el supuesto de contestar Sí, por favor, indique inmediatamente abajo cuáles)		X

Preguntas que el experto considera que pudieran ser un riesgo para el encuestado:	
N.º de la(s) pregunta(s)	<i>Es adecuado</i>
Motivos por los que se considera que pudiera ser un riesgo	<i>N/A</i>
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	<i>Revisar observaciones</i>

	Evaluación general del cuestionario			
	Excelente	Buena	Regular	Deficiente
Validez de contenido del cuestionario		X		


Observaciones y recomendaciones en general del cuestionario:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	<i>Revisar redacción (trato de poder) y escalas en algunas preguntas.</i>

ANEXO B

Validación de la encuesta de satisfacción de la perspectiva del personal administrativo sobre los procesos que efectúan en el área administrativa de la Facultad de CIYA.

VALIDACIÓN POR EXPERTOS DEL CUESTIONARIO

Identificación del experto

Nombre y apellidos	Ing. Guillermo Hidalgo Onate
Filiación (ocupación, grado académico y lugar de trabajo):	Docente Ocasional a Tiempo Completo
e-mail	angel.hidalgo@utc.edu.ec
Teléfono o celular	0998 536700
Fecha de la validación (día, mes y año):	11/07/2024
Firma	

Encuesta de satisfacción de la perspectiva del personal administrativo sobre los procesos que efectúan en el área administrativa de la Facultad de CIYA.

La encuesta de satisfacción del personal administrativo de la Facultad de CIYA evalúa la percepción de los empleados sobre los procesos administrativos. Se enfoca en la eficiencia de estos procesos, la calidad del servicio, la satisfacción laboral, la comunicación interna, los recursos disponibles y las oportunidades de capacitación. Los resultados ayudan a identificar áreas de mejora y a implementar estrategias para optimizar la gestión administrativa.

Pregunta n.º 1

1. ¿Consideras que los procesos administrativos actuales son eficientes?

1.Sí

2.No

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):						
• La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)					X	
• Las opciones de respuesta son adecuadas						X
• Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico						X
PERTINENCIA (contribuye a recoger información relevante para la investigación):						
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación: Optimizar el macroproceso de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación: Analizar el estado actual del macroproceso de la Gestión Administrativa para identificar las áreas de mejora.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación: Identificar puntos de mejora en los macroprocesos de la Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 3 de la investigación: Proponer un manual de procesos y procedimientos que sirva como guía para las partes interesadas, para la mejora de la comprensión y ejecución de estos.					X	

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 1:	
Motivos por los que se considera no adecuada	El tratamiento debería ser de usted.
Motivos por los que se considera no pertinente	No se comprende con claridad que el texto debajo de la pregunta es el 06, u 0e.
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	n.º 01, en redacción puede ser mejorado. Eficientes o eficaces?

Pregunta n.º 2

2. ¿Cómo calificarías la comunicación dentro del equipo administrativo?

1.Muy mala

2.Mala

3.Regular

4.Buena

5.Muy buena

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):						
<ul style="list-style-type: none"> La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de Información y lenguaje del encuestado) 					X	
<ul style="list-style-type: none"> Las opciones de respuesta son adecuadas 						X
<ul style="list-style-type: none"> Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico 						X
PERTINENCIA (contribuye a recoger información relevante para la investigación):						
<ul style="list-style-type: none"> Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación: Optimizar el macroproceso de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi. 					X	
<ul style="list-style-type: none"> Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación: Analizar el estado actual del macroproceso de la Gestión Administrativa para identificar las áreas de mejora. 					X	
<ul style="list-style-type: none"> Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación: Identificar puntos de mejora en los macroprocesos de la Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi. 					X	
<ul style="list-style-type: none"> Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 3 de la investigación: Proponer un manual de procesos y procedimientos que sirva como guía para las partes interesadas, para la mejora de la comprensión y ejecución de estos. 					X	

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 2:	
Motivos por los que se considera no adecuada	El tratamiento debería ser de usted
Motivos por los que se considera no pertinente	No se comprende con claridad que el texto debajo de la pregunta es el 06, u 05.
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	nº 2 en redacción puede ser mejorado.

Pregunta n.º 3

3. ¿Los recursos y herramientas disponibles son suficientes para realizar tu trabajo de manera efectiva?

1.Sí

2.No

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):						
• La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)					X	
• Las opciones de respuesta son adecuadas						X
• Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico						X
PERTINENCIA (contribuye a recoger información relevante para la investigación):						
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación: Optimizar el macroproceso de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación: Analizar el estado actual del macroproceso de la Gestión Administrativa para identificar las áreas de mejora.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación: Identificar puntos de mejora en los macroprocesos de la Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 3 de la investigación: Proponer un manual de procesos y procedimientos que sirva como guía para las partes interesadas, para la mejora de la comprensión y ejecución de estos.					X	

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 3:	
Motivos por los que se considera no adecuada	El tratamiento debería ser de usted.
Motivos por los que se considera no pertinente	No se comprende con claridad que el texto debajo de la pregunta es el 06, u de n.º 3, en redacción puede ser mejorada.
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	especificar que recursos y herramientas? →

Pregunta n.º 4

4. ¿Cómo calificarías la capacitación recibida para realizar tus tareas?

1. Muy mala

2. Mala

3. Regular

4. Buena

5. Muy buena

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):						
<ul style="list-style-type: none"> La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado) 					X	
<ul style="list-style-type: none"> Las opciones de respuesta son adecuadas 						X
<ul style="list-style-type: none"> Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico 						X
PERTINENCIA (contribuye a recoger información relevante para la investigación):						
<ul style="list-style-type: none"> Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación: Optimizar el macroproceso de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi. 					X	
<ul style="list-style-type: none"> Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación: Analizar el estado actual del macroproceso de la Gestión Administrativa para identificar las áreas de mejora. 					X	
<ul style="list-style-type: none"> Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación: Identificar puntos de mejora en los macroprocesos de la Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi. 					X	
<ul style="list-style-type: none"> Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 3 de la investigación: Proponer un manual de procesos y procedimientos que sirva como guía para las partes interesadas, para la mejora de la comprensión y ejecución de estos. 					X	

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 4:	
Motivos por los que se considera no adecuada	El tratamiento debería ser de usted.
Motivos por los que se considera no pertinente	No se comprenden con claridad que el texto debajo de la pregunta es el 06, u de n.º 4, en redacción puede ser mejorado.
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

Pregunta n.º 5

5. ¿Consideras que hay puntos de mejora en los procesos administrativos?

1.Sí

2.No

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):						
• La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)					X	
• Las opciones de respuesta son adecuadas						X
• Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico						X
PERTINENCIA (contribuye a recoger información relevante para la investigación):						
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación: Optimizar el macroproceso de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación: Analizar el estado actual del macroproceso de la Gestión Administrativa para identificar las áreas de mejora.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación: Identificar puntos de mejora en los macroprocesos de la Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 3 de la investigación: Proponer un manual de procesos y procedimientos que sirva como guía para las partes interesadas, para la mejora de la comprensión y ejecución de estos.				X		

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 5:	
Motivos por los que se considera no adecuada	El tratamiento debería ser de usted. No se comprende con claridad que el texto debajo
Motivos por los que se considera no pertinente	de la pregunta es el OS, u OC. nos, en redacción puede ser mejorado.
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	Revisar tiempos en la redacción.

Pregunta n.º 6

6. ¿Cómo evalúa la colaboración entre los departamentos en la gestión administrativa?

1. Muy mala

2. Mala

3. Regular

4. Buena

5. Muy buena

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):						
• La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)					X	
• Las opciones de respuesta son adecuadas						X
• Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico						X
PERTINENCIA (contribuye a recoger información relevante para la investigación):						
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación: Optimizar el macroproceso de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación: Analizar el estado actual del macroproceso de la Gestión Administrativa para identificar las áreas de mejora.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación: Identificar puntos de mejora en los macroprocesos de la Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 3 de la investigación: Proponer un manual de procesos y procedimientos que sirva como guía para las partes interesadas, para la mejora de la comprensión y ejecución de estos.					X	

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 6:	
Motivos por los que se considera no adecuada	El tratamiento debería ser de usted.
Motivos por los que se considera no pertinente	No se comprende con claridad que el texto debajo de la pregunta es el 05, u 06.
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	nº 6, en redacción puede ser mejorado

Pregunta n.º 7

7. ¿Los procesos administrativos están bien documentados y son fácilmente accesibles?

1.Sí

2.No

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):						
• La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)					X	
• Las opciones de respuesta son adecuadas						X
• Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico						X
PERTINENCIA (contribuye a recoger información relevante para la investigación):						
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación: Optimizar el macroproceso de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación: Analizar el estado actual del macroproceso de la Gestión Administrativa para identificar las áreas de mejora.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación: Identificar puntos de mejora en los macroprocesos de la Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 3 de la investigación: Proponer un manual de procesos y procedimientos que sirva como guía para las partes interesadas, para la mejora de la comprensión y ejecución de estos.					X	

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 7:	
Motivos por los que se considera no adecuada	<i>El tratamiento debería ser de usted.</i>
Motivos por los que se considera no pertinente	<i>No se comprende con claridad que el texto debajo de la pregunta es el 06, u 05.</i>
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	<i>nro 7, en redacción puede ser mejorado. Considero</i>

Pregunta n.º 8

8. ¿Cómo calificarías la resolución de problemas en los procesos administrativos?

- 1. Muy mala
- 2. Mala
- 3. Regular
- 4. Buena
- 5. Muy buena

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):						
<ul style="list-style-type: none"> • La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado) 					X	
<ul style="list-style-type: none"> • Las opciones de respuesta son adecuadas 					X	X
<ul style="list-style-type: none"> • Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico 						X
PERTINENCIA (contribuye a recoger información relevante para la investigación):						
<ul style="list-style-type: none"> • Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación: Optimizar el macroproceso de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi. 					X	
<ul style="list-style-type: none"> • Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación: Analizar el estado actual del macroproceso de la Gestión Administrativa para identificar las áreas de mejora. 					X	
<ul style="list-style-type: none"> • Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación: Identificar puntos de mejora en los macroprocesos de la Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi. 					X	
<ul style="list-style-type: none"> • Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 3 de la investigación: Proponer un manual de procesos y procedimientos que sirva como guía para las partes interesadas, para la mejora de la comprensión y ejecución de estos. 					X	

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 8:	
Motivos por los que se considera no adecuada	El tratamiento debería ser de usted.
Motivos por los que se considera no pertinente	No se comprende con claridad que el texto debajo de la pregunta es el 06, de 10.
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	prog en redacción puede ser mejorado.

Pregunta n.º 9

9. ¿Consideras que los procesos administrativos actuales pueden escalarse a medida que la facultad crece?

1.Sí

2.No

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):						
• La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)					X	
• Las opciones de respuesta son adecuadas						X
• Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico						X
PERTINENCIA (contribuye a recoger información relevante para la investigación):						
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación: Optimizar el macroproceso de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación: Analizar el estado actual del macroproceso de la Gestión Administrativa para identificar las áreas de mejora.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación: Identificar puntos de mejora en los macroprocesos de la Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 3 de la investigación: Proponer un manual de procesos y procedimientos que sirva como guía para las partes interesadas, para la mejora de la comprensión y ejecución de estos.					X	

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 9:	
Motivos por los que se considera no adecuada	El tratamiento debería ser de usted.
Motivos por los que se considera no pertinente	No se comprende con claridad que el texto debajo de la pregunta es el 06, u OE.
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	prog, en redacción puede ser mejorado.

Pregunta n.º 10

10. ¿Consideras que los procesos administrativos de la facultad necesitan mejoras?

1.Sí

2.No

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):						
• La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)					X	
• Las opciones de respuesta son adecuadas						X
• Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico						X
PERTINENCIA (contribuye a recoger información relevante para la investigación):						
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación: Optimizar el macroproceso de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación: Analizar el estado actual del macroproceso de la Gestión Administrativa para identificar las áreas de mejora.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación: Identificar puntos de mejora en los macroprocesos de la Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 3 de la investigación: Proponer un manual de procesos y procedimientos que sirva como guía para las partes interesadas, para la mejora de la comprensión y ejecución de estos.					X	

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 10:	
Motivos por los que se considera no adecuada	El tratamiento debería ser de usted.
Motivos por los que se considera no pertinente	No se comprende con claridad que el texto debajo de la pregunta es el 06, u 05 n.º 10, en relación puede ser mejorado.
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	Revisar el orden en el que aparece la pregunta

Valoración general del cuestionario

Por favor, marque con una X la respuesta escogida de entre las opciones que se presentan:

	sí	no
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente	X	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo		X
Las preguntas constituyen un riesgo para el encuestado (en el supuesto de contestar Sí, por favor, indique inmediatamente abajo cuáles)		X

Preguntas que el experto considera que pudieran ser un riesgo para el encuestado:	
N.º de la(s) pregunta(s)	Adecuado
Motivos por los que se considera que pudiera ser un riesgo	N/A
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	N/A

	Evaluación general del cuestionario			
	Excelente	Buena	Regular	Deficiente
Validez de contenido del cuestionario		X		

Observaciones y recomendaciones en general del cuestionario:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	Revisar redacción y orden de preguntas.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI – CARRERA DE INDUSTRIAL

CAMBIO DE SEDE

ANÁLISIS MODAL DE FALLOS Y EFECTOS (A.M.F.E.)															
Proceso	Pasos del proceso	Fallos Potenciales			Estado Actual				Acción propuesta	Responsable	F	G	D	IPR	
		Modos de Fallo	Efectos	Causas de Modo de Fallo	Medidas de ensayo y control previstas	F	G	D							IPR
Cambio de Sede	1. El estudiante reúne los requisitos	No cumple con todos los requisitos/Reúne documentos incorrectos	Proceso detenido	Falta de información o desconocimiento de los requisitos, errores en la interpretación de los requisitos	Ninguna	8	4	5	160	Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales.	Secretaría Académica/Estudiante	4	3	5	60
	2. El estudiante redacta el oficio	Oficio mal redactado/Oficio incompleto	Retraso en el proceso	Falta de experiencia en la redacción formal, falta de guías o ejemplos	Ninguna	6	3	6	108	Proporcionar plantillas y ejemplos de oficios bien redactados.	Secretaría Académica/Estudiante	5	3	5	75
	3. El estudiante entrega los documentos en Secretaría Académica	Entrega documentos incompletos/Entrega fuera de plazo	Retraso en el proceso	Falta de revisión previa, pérdida de documentos	Ninguna	7	3	5	105	Implementar una guía del uso de la aplicación Trello en un sistema kanban para el seguimiento de los procesos en la aplicación.	Secretaría Académica/Estudiante	3	2	4	24
	4. Secretaria Académica recepta los documentos	Revisa que los documentos estan incompletos/Pérdida de documentos	Rechazo del trámite	Problemas de organización interna, exceso de documentos para procesar	Ninguna	8	2	3	48	Implementar un sistema de seguimiento de documentos digitalizado.	Secretaría Académica	8	2	3	48
	5. Secretaria Académica revisa la documentación	No detectar errores en los documentos/Documentos incompletos	Proceso detenido	Revisión superficial, falta de tiempo o personal	Ninguna	7	3	4	84	Establecer un protocolo de revisión doble para garantizar la precisión.	Secretaría Académica	7	3	4	84
	6. Secretaria Académica remite la documentación al Decano de la facultad	Demora en remitir los documentos/Perdida de los documentos	Retraso en el proceso	Alta carga de trabajo, priorización de otras tareas	Ninguna	6	3	4	72	Asignar prioridades y plazos específicos para el envío de documentos importantes.	Secretaría Académica	6	3	4	72
	7. El Decano de la Facultad Recepta los documentos	Pérdida de documentos/No revisión de documentos	Proceso detenido	Falta de organización, problemas en la recepción de documentos	Ninguna	8	2	3	48	Implementar un sistema de control de recepción con confirmación de entrega.	Decano de la Facultad	8	2	3	48
	8. El Decano de la Facultad envía la documentación a la dirección de carrera correspondiente	Envío a la dirección incorrecta/Demora en remitir los documentos	Proceso detenido	Alta carga de trabajo, problemas administrativos	Ninguna	6	3	4	72	Establecer un calendario de envío y cumplir estrictamente con los plazos.	Decano de la Facultad	6	3	4	72
	9. La Dirección de Carrera recepta de los documentos	Pérdida de documentos/No revisión de documentos	Retraso en el proceso	Falta de organización, problemas en la recepción de documentos	Ninguna	8	2	3	48	Implementar un registro de recepción de documentos con confirmación digital.	Dirección de Carrera	8	2	3	48
	10. La Dirección de Carrera establece una comisión técnica	Retraso en la formación de la comisión/Comisión formada incorrectamente	Retraso en el proceso	Alta carga de trabajo, falta de personal disponible	Ninguna	6	2	3	36	Planificar con antelación y asignar personal adecuado para la formación de la comisión.	Dirección de Carrera	6	2	3	36
	11. La Dirección de Carrera envía la documentación a la Comisión Técnica	Retraso en el envío de documentos/Envío incompleto de documentos	Retraso en el proceso	Descuido, falta de revisión previa	Ninguna	6	3	4	72	Revisar exhaustivamente la documentación antes del envío para asegurar su completitud.	Dirección de Carrera	6	3	4	72
	12. La Comisión Técnica analiza la documentación	Análisis incorrecto/Análisis incompleto/Demora en analizar el informe	Proceso detenido	Falta de experiencia, documentos insuficientes	Ninguna	7	3	4	84	Proveer capacitación y recursos adicionales para el análisis adecuado de la documentación.	Comisión Técnica	7	3	4	84
	13. La Comisión Técnica realiza un informe técnico	Informe incorrecto/Informe incompleto/Demora en realizar el informe	Proceso detenido	Falta de claridad o errores en el análisis, falta de información	Ninguna	7	3	4	84	Revisar y verificar los informes técnicos antes de su aprobación final.	Comisión Técnica	7	3	4	84
	14. La Comisión Técnica envía el informe técnico al Consejo Directivo	Retraso en el envío del informe	Proceso detenido	Alta carga de trabajo, problemas administrativos	Ninguna	6	3	4	72	Crear un sistema de seguimiento para asegurar el envío puntual de los informes.	Comisión Técnica	6	3	4	72
	15. El Consejo Directivo recibe el informe	Recibe un informe incompleto o incorrecto	Proceso detenido	Problemas de organización interna, exceso de documentos para procesar	Ninguna	8	2	3	48	Implementar un sistema de control de recepción con confirmación de entrega.	Consejo Directivo	8	2	3	48
	16. El informe es revisado por el Consejo Directivo	Revision incorrecta o incompleta	Proceso detenido	Alta carga de trabajo, falta de personal disponible	Ninguna	7	3	3	63	Revisar y verificar las resoluciones antes de su aprobación final.	Consejo Directivo	7	3	3	63
	17. Si el informe es aprobado el Consejo Directivo elaboran una resolución a secretaria académica	Retraso en la elaboración de la resolución/ Resolución incorrecta o incompleta	Proceso detenido	Problemas de comunicación, alta carga de trabajo	Ninguna	6	3	4	72	Asignar personal específico para la elaboración de resoluciones y establecer plazos claros.	Consejo Directivo	6	3	4	72
	18. El Consejo Directivo notifica al estudiante la aprobación del proceso mediante el correo institucional	Retraso en la notificación	Estudiante no es informado	Falta de actualización en los datos de contacto, errores en la comunicación interna	Ninguna	7	3	4	84	Automatizar el proceso de notificación para asegurar una comunicación oportuna.	Consejo Directivo	7	3	4	84
	19. El Consejo Directivo envía a resolución a secretaria académica	Retraso en el envío de la resolución/Perdida de la resolución	Proceso detenido	Falta de organización interna, exceso de documentos para procesar	Ninguna	5	2	4	40	Crear un sistema de seguimiento para asegurar el envío puntual de las resoluciones.	Consejo Directivo	5	2	4	40
	20. Secretaria Académica recibe la resolución	No recibe la resolución/Recibe la resolución en un tiempo fuera de las fechas establecidas en el calendario académico	Proceso detenido	Errores administrativos, falta de tiempo para realizar la matrícula	Ninguna	7	3	4	84	Implementar un sistema de control de recepción con confirmación de entrega.	Secretaría Académica	7	3	4	84
	21. Secretaria Académica matricula al estudiante en otra carrera universitaria	Matricula en una carrera que no desea/ No puede matricular al estudiante en ninguna otra carrera	Estudiante no matriculado correctamente	Alta carga de trabajo, problemas administrativos	Ninguna	8	2	3	48	Verificar dos veces el proceso de matriculación para asegurar la precisión.	Secretaría Académica	8	2	3	48
	22. Secretaria Académica guarda la información generada para el cambio de carrera en la carpeta del estudiante.	Pérdida de documentos	Información del estudiante incompleta/Confusión futura	Problemas de organización, sistemas manuales	Ninguna	8	2	3	48	Digitalizar y respaldar la información del estudiante para asegurar su integridad.	Secretaría Académica	8	2	3	48

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI – CARRERA DE INDUSTRIAL

CAMBIO DE CARRERA

ANÁLISIS MODAL DE FALLOS Y EFECTOS (A.M.F.E.)															
Proceso	Pasos del proceso	Fallos Potenciales			Estado Actual			Acción propuesta	Responsable	F	G	D	IPR		
		Modos de Fallo	Efectos	Causas de Modo de Fallo	Medidas de ensayo y control previstas	F	G							D	IPR
Cambio de Carrera	1. El estudiante reúne los requisitos	No cumple con todos los requisitos/Retine documentos incorrectos	Proceso detenido	Falta de información o desconocimiento de los requisitos, errores en la interpretación de los requisitos	Ninguna	8	4	5	160	Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales.	Secretaría Académica/Estudiante	4	3	5	60
	2. El estudiante redacta el oficio	Oficio mal redactado/Oficio incompleto	Retraso en el proceso	Falta de experiencia en la redacción formal, falta de guías o ejemplos	Ninguna	6	4	5	120	Proporcionar plantillas y ejemplos de oficios bien redactados.	Secretaría Académica/Estudiante	5	3	5	75
	3. El estudiante entrega los documentos en Secretaría Académica	Entrega documentos incompletos/Entrega fuera de plazo	Retraso en el proceso	Falta de revisión previa, pérdida de documentos	Ninguna	7	3	5	105	Implementar un sistema kanban para el seguimiento de los procesos en la aplicación Trello/ Implementar guía del uso de la aplicación.	Secretaría Académica/Estudiante	3	2	4	24
	4. Secretaria Académica receipta los documentos	Revisa que los documentos estan incompletos/ Pérdida de documentos	Rechazo del trámite	Problemas de organización interna, exceso de documentos para procesar	Ninguna	8	2	3	48	Implementar un sistema de seguimiento de documentos digitalizado.	Secretaría Académica	8	2	3	48
	5. Secretaria Académica revisa la documentación	No detectar errores en los documentos/Documentos incompletos	Proceso continúa con errores	Revisión superficial, falta de tiempo o personal	Ninguna	7	3	4	84	Establecer un protocolo de revisión doble para garantizar la precisión.	Secretaría Académica	7	3	4	84
	6. Secretaria Académica remite la documentación al Decano de la facultad	Demora en remitir los documentos/ Pérdida de los documentos	Retraso en el proceso	Alta carga de trabajo, priorización de otras tareas	Ninguna	6	3	4	72	Asignar prioridades y plazos específicos para el envío de documentos importantes.	Secretaría Académica	6	3	4	72
	7. El Decano de la Facultad Receipta los documentos	Pérdida de documentos/No revisión de documentos	Proceso detenido	Falta de organización, problemas en la recepción de documentos	Ninguna	8	2	3	48	Implementar un sistema de control de recepción con confirmación de entrega.	Decano de la Facultad	8	2	3	48
	8. El Decano de la Facultad envía la documentación a la dirección de carrera correspondiente	Envío a la dirección incorrecta/ Demora en remitir los documentos	Proceso detenido	Alta carga de trabajo, problemas administrativos	Ninguna	6	3	4	72	Establecer un calendario de envío y cumplir estrictamente con los plazos.	Decano de la Facultad	6	3	4	72
	9. La Dirección de Carrera receipta de los documentos	Pérdida de documentos/No revisión de documentos	Retraso en el proceso	Falta de organización, problemas en la recepción de documentos	Ninguna	8	2	3	48	Implementar un registro de recepción de documentos con confirmación digital.	Dirección de Carrera	8	2	3	48
	10. La Dirección de Carrera establece una comisión técnica	Retraso en la formación de la comisión/ Comisión formada incorrectamente	Retraso en el proceso	Alta carga de trabajo, falta de personal disponible	Ninguna	6	2	3	36	Planificar con antelación y asignar personal adecuado para la formación de la comisión.	Dirección de Carrera	6	2	3	36
	11. La Dirección de Carrera envía la documentación a la Comisión Técnica	Retraso en el envío de documentos/ Envío incompleto de documentos	Retraso en el proceso	Descuido, falta de revisión previa	Ninguna	6	3	4	72	Revisar exhaustivamente la documentación antes del envío para asegurar su completitud.	Dirección de Carrera	6	3	4	72
	12. La Comisión Técnica analiza la documentación	Análisis incorrecto/ Análisis incompleto/ Demora en analizar el informe	Proceso detenido	Falta de experiencia, documentos insuficientes	Ninguna	7	3	4	84	Proveer capacitación y recursos adicionales para el análisis adecuado de la documentación.	Comisión Técnica	7	3	4	84
	13. La Comisión Técnica realiza un informe técnico	Informe incorrecto/ Informe incompleto/ Demora en realizar el informe	Proceso detenido	Falta de claridad o errores en el análisis, falta de información	Ninguna	7	3	4	84	Revisar y verificar los informes técnicos antes de su aprobación final.	Comisión Técnica	7	3	4	84
	14. La Comisión Técnica envía el informe técnico al Consejo Directivo	Retraso en el envío del informe	Proceso detenido	Alta carga de trabajo, problemas administrativos	Ninguna	6	3	4	72	Crear un sistema de seguimiento para asegurar el envío puntual de los informes.	Comisión Técnica	6	3	4	72
	15. El Consejo Directivo recibe el informe	Recibe un informe incompleto o incorrecto	Proceso detenido	Problemas de organización interna, exceso de documentos para procesar	Ninguna	8	2	3	48	Implementar un sistema de control de recepción con confirmación de entrega.	Consejo Directivo	8	2	3	48
	16. El informe es revisado por el Consejo Directivo	Revisión incorrecta o incompleta	Proceso detenido	Alta carga de trabajo, falta de personal disponible	Ninguna	7	3	3	63	Revisar y verificar las resoluciones antes de su aprobación final.	Consejo Directivo	7	3	3	63
	17. Si el informe es aprobado el Consejo Directivo elaboran una resolución a secretaria académica	Retraso en la elaboración de la resolución/ Resolución incorrecta o incompleta	Proceso detenido	Problemas de comunicación, alta carga de trabajo	Ninguna	6	3	4	72	Asignar personal específico para la elaboración de resoluciones y establecer plazos claros.	Consejo Directivo	6	3	4	72
	18. El Consejo Directivo notifica al estudiante la aprobación del proceso mediante el correo institucional	Retraso en la notificación	Estudiante no es informado	Falta de actualización en los datos de contacto, errores en la comunicación interna	Ninguna	7	3	4	84	Automatizar el proceso de notificación para asegurar una comunicación oportuna.	Consejo Directivo	7	3	4	84
	19. El Consejo Directivo envía a resolución a secretaria académica	Retraso en el envío de la resolución/ Pérdida de la resolución	Proceso detenido	Falta de organización interna, exceso de documentos para procesar	Ninguna	5	2	4	40	Crear un sistema de seguimiento para asegurar el envío puntual de las resoluciones.	Consejo Directivo	5	2	4	40
	20. Secretaria Académica recibe la resolución	No recibe la resolución/ Recibe la resolución en un tiempo fuera de las fechas establecidas en el calendario académico	Proceso detenido	Errores administrativos, falta de tiempo para realizar la matrícula	Ninguna	7	3	4	84	Implementar un sistema de control de recepción con confirmación de entrega.	Secretaría Académica	7	3	4	84
	21. Secretaria Académica matricula al estudiante en otra carrera universitaria	Matricula en una carrera que no desea/ No puede matricular al estudiante en ninguna otra carrera	Estudiante no matriculado correctamente	Alta carga de trabajo, problemas administrativos	Ninguna	8	2	3	48	Verificar dos veces el proceso de matriculación para asegurar la precisión.	Secretaría Académica	8	2	3	48
	22. Secretaria Académica guarda la información generada para el cambio de carrera en la carpeta del estudiante.	Pérdida de documentos	Información del estudiante incompleta/ Confusión futura	Problemas de organización, sistemas manuales	Ninguna	8	2	3	48	Digitalizar y respaldar la información del estudiante para asegurar su integridad.	Secretaría Académica	8	2	3	48

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI – CARRERA DE INDUSTRIAL

CERTIFICACIÓN

ANÁLISIS MODAL DE FALLOS Y EFECTOS (A.M.F.E.)															
Proceso	Pasos del proceso	Fallos Potenciales			Estado Actual				Acción propuesta	Responsable	F	G	D	IPR	
		Modos de Fallo	Efectos	Causas de Modo de Fallo	Medidas de ensayo y control previstas	F	G	D							IPR
Certificación	1. El estudiante prepara la solicitud	Solicitud mal redactada	Rechazo o retraso en el proceso	Desconocimiento del formato o requisitos	Ninguna	6	5	3	90	Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales/ Proporcionar plantillas y ejemplos de oficios bien redactados.	Estudiante	5	3	4	60
	2. El estudiante entrega la solicitud en Secretaría Académica	Entrega solicitud incompleta/ Entrega solicitud mal redactada	Retraso en el proceso	Desconocimiento del horario o ubicación	Ninguna	5	4	4	80	Informar claramente los horarios y ubicaciones	Secretaría Académica/Estudiante	5	4	4	80
	3. Secretaria Académica recepta la solicitud	Recepta solicitud inadecuada/Perdida de la solicitud	Retraso en el proceso	Desorganización o falta de registro	Ninguna	7	3	4	84	Implementar un sistema de registro y seguimiento	Secretaría Académica	7	3	4	84
	4. Secretaria Académica remite la solicitud al Decano de la facultad	Demora en remitir la solicitud/Perdida de los documentos	Retraso en el proceso	Alta carga de trabajo o falta de prioridad	Ninguna	6	4	3	72	Priorizar el envío y usar medios digitales	Decano/Secretaría Académica	6	4	3	72
	5. El Decano recibe la solicitud	Pérdida de documentos/No revisión de documentos	Retraso en el proceso	Problemas de comunicación	Ninguna	6	3	4	72	Confirmar recepción con acuse de recibo	Decano	6	3	4	72
	6. El Decano notifica la aprobación mediante su firma y sello	Demora en la firma o rechazo injustificado	Rechazo o retraso en el proceso	Alta carga de trabajo o criterios no claros	Ninguna	7	4	3	84	Establecer tiempos de respuesta claros y transparentes	Decano	7	4	3	84
	7. El Decano envía la solicitud a secretaria académica	Perdida de la solicitud/Demora en el envío de la solicitud	Retraso en el proceso	Alta carga de trabajo o falta de prioridad	Ninguna	6	4	3	72	Usar medios digitales para agilizar el proceso	Decano/Secretaría Académica	6	4	3	72
	8. Secretaria Académica recibe la solicitud	Demora en recibir la solicitud/No recibe la solicitud	Retraso en el proceso	Problemas en la recepción de documentos	Ninguna	6	3	4	72	Confirmar recepción con acuse de recibo	Secretaría Académica	6	3	4	72
	9. Secretaria Académica realiza el documento solicitado	Documentos solicitado mal redactado/Documentos solicitado incompleto	Retraso en el proceso	Información incorrecta o falta de verificación	Ninguna	8	3	4	96	Secretaría Académica tener una plantilla de cada documento que el estudiante pueda solicitar.	Secretaría Académica	6	2	4	48
	10. Secretaria Académica notifica al estudiante que el documento esta listo mediante el correo institucional	Notificación no enviada o recibida	Estudiante no informado	Falta de actualización en los datos de contacto, errores en la comunicación interna	Ninguna	7	3	3	63	Usar sistemas automáticos de notificación	Secretaría Académica	7	3	3	63
	11. El Estudiante recibe la notificación mediante el correo institucional	Correo no leído o marcado como spam	Estudiante no informado	Problemas técnicos o desconocimiento del estudiante	Ninguna	6	3	3	54	Automatizar el proceso de notificación para asegurar una comunicación oportuna.	Estudiante	6	3	3	54
	12. El estudiante retira el documento solicitado en secretaria académica	Documento no retirado	Documento no utilizado	Desconocimiento de horario o ubicación	Ninguna	5	4	4	80	Informar claramente los horarios y ubicaciones	Secretaría Académica/Estudiante	5	4	4	80

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI – CARRERA DE INDUSTRIAL

REINGRESO

Proceso	Pasos del proceso	ANÁLISIS MODAL DE FALLOS Y EFECTOS (A.M.F.E.)													
		Fallos Potenciales			Estado Actual				Acción propuesta	Responsable	F	G	I	IP	R
		Modos de Fallo	Efectos	Causas de Modo de Fallo	Medidas de ensayo y control previstas	F	G	D							
Reingreso	1. El peticionario retine los requisitos	No cumple con todos los requisitos/Reúne documentos incorrectos	Proceso detenido	Falta de información o desconocimiento de los requisitos, errores en la interpretación de los requisitos	Ninguna	5	6	4	120	Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales.	Secretaría Académica/Peticionario	4	3	4	48
	2. El peticionario redacta el oficio	Oficio mal redactado/Oficio incompleto	Retraso en el proceso	Falta de experiencia en la redacción formal, falta de guías o ejemplos	Ninguna	6	4	6	140	Proporcionar plantillas y ejemplos de oficios bien redactados.	Secretaría Académica/Peticionario	5	3	4	60
	3. El peticionario entrega los documentos en Secretaría Académica	Entrega documentos incompletos/Entrega fuera de plazo	Retraso en el proceso	Falta de revisión previa, pérdida de documentos	Ninguna	7	4	6	168	Implementar un sistema kanban para el seguimiento de los procesos en la aplicación Trello/ Implementar guía del uso de la aplicación.	Secretaría Académica/Peticionario	3	2	4	24
	4. Secretaría Académica recepta los documentos	Revisa que los documentos estan incompletos/Pérdida de documentos	Rechazo del trámite	Problemas de organización interna, exceso de documentos para procesar	Ninguna	4	3	6	72	Implementar un sistema de seguimiento de documentos digitalizado.	Secretaría Académica	4	3	6	72
	5. Secretaría Académica revisa la documentación	No detectar errores en los documentos/Documentos incompletos	Proceso continúa con errores	Revisión superficial, falta de tiempo o personal	Ninguna	5	4	4	80	Establecer un protocolo de revisión mediante un check-list para garantizar la precisión.	Secretaría Académica	5	4	4	80
	6. Secretaría Académica remite la documentación al Decano de la facultad	Demora en remitir los documentos/Perdida de los documentos	Retraso en el proceso	Alta carga de trabajo, priorización de otras tareas	Ninguna	5	3	6	90	Asignar prioridades y plazos específicos para el envío de documentos importantes.	Secretaría Académica	5	3	6	90
	7. El Decano de la Facultad Recepta los documentos	Pérdida de documentos/No revisión de documentos	Proceso detenido	Falta de organización, problemas en la recepción de documentos	Ninguna	3	5	5	75	Implementar un sistema de control de recepción con confirmación de entrega.	Decano de la Facultad	3	5	5	75
	8. El Decano de la Facultad envía la documentación a la dirección de carrera correspondiente	Envío a la dirección incorrecta/Demora en remitir los documentos	Proceso detenido	Alta carga de trabajo, problemas administrativos	Ninguna	5	3	6	90	Establecer un calendario de envío y cumplir estrictamente con los plazos.	Decano de la Facultad	5	3	6	90
	9. La Dirección de Carrera recepta los documentos	Pérdida de documentos/No revisión de documentos	Retraso en el proceso	Falta de organización, problemas en la recepción de documentos	Ninguna	4	4	5	80	Implementar un registro de recepción de documentos con confirmación digital.	Dirección de Carrera	4	4	5	80
	10. La Dirección de Carrera establece una comisión técnica	Retraso en la formación de la comisión/Comisión formada incorrectamente	Retraso en el proceso	Alta carga de trabajo, falta de personal disponible	Ninguna	5	3	5	75	Planificar con antelación y asignar personal adecuado para la formación de la comisión.	Dirección de Carrera	5	3	5	75
	11. La Dirección de Carrera envía la documentación a la Comisión Técnica	Retraso en el envío de documentos/Envío incompleto de documentos	Retraso en el proceso	Descuido, falta de revisión previa	Ninguna	4	4	5	80	Revisar exhaustivamente la documentación antes del envío para asegurar su completitud.	Dirección de Carrera	4	4	5	80
	12. La Comisión Técnica analiza la documentación	Análisis incorrecto/Análisis incompleto/Demora en analizar el informe	Proceso detenido	Falta de experiencia, documentos insuficientes	Ninguna	4	4	5	80	Proveer capacitación y recursos adicionales para el análisis adecuado de la documentación.	Comisión Técnica	4	4	5	80
	13. La Comisión Técnica realiza un informe técnico	Informe incorrecto/Informe incompleto/Demora en realizar el informe	Proceso detenido	Falta de claridad o errores en el análisis, falta de información	Ninguna	4	3	5	60	Revisar y verificar los informes técnicos antes de su aprobación final.	Comisión Técnica	4	3	5	60
	14. La Comisión Técnica envía el informe técnico al Consejo Directivo	Retraso en el envío del informe	Proceso detenido	Alta carga de trabajo, problemas administrativos	Ninguna	4	3	6	72	Crear un sistema de seguimiento para asegurar el envío puntual de los informes.	Comisión Técnica	4	3	6	72
	15. El Consejo Directivo recibe el informe	Recibe un informe incompleto o incorrecto	Proceso detenido	Problemas de organización interna, exceso de documentos para procesar	Ninguna	3	4	6	72	Implementar un sistema de control de recepción con confirmación de entrega.	Consejo Directivo	3	4	6	72
	16. El informe es revisado por el Consejo Directivo	Revisión incorrecta o incompleta	Proceso detenido	Alta carga de trabajo, falta de personal disponible	Ninguna	4	3	6	72	Revisar y verificar mediante un check-list las resoluciones antes de su aprobación final.	Consejo Directivo	4	3	6	72
	17. Si el informe es aprobado el Consejo Directivo elaboran una resolución a secretaria académica	Retraso en la elaboración de la resolución/ Resolución incorrecta o incompleta	Proceso detenido	Problemas de comunicación, alta carga de trabajo	Ninguna	4	5	4	80	Asignar personal específico para la elaboración de resoluciones y establecer plazos claros.	Consejo Directivo	4	5	4	80
	18. El Consejo Directivo notifica al estudiante la aprobación del proceso mediante el correo institucional	Retraso en la notificación	Estudiante no es informado	Falta de actualización en los datos de contacto, errores en la comunicación interna	Ninguna	4	3	6	72	Automatizar el proceso de notificación para asegurar una comunicación oportuna.	Consejo Directivo	4	3	6	72
	19. El Consejo Directivo envía a resolución a secretaria académica	Retraso en el envío de la resolución/Perdida de la resolución	Proceso detenido	Falta de organización interna, exceso de documentos para procesar	Ninguna	5	3	6	90	Crear un sistema de seguimiento para asegurar el envío puntual de las resoluciones.	Consejo Directivo	5	3	6	90
	20. Secretaría Académica recibe la resolución	No recibe la resolución/Recibe la resolución en un tiempo fuera de las fechas establecidas en el calendario académico	Proceso detenido	Errores administrativos, falta de tiempo para realizar la matrícula	Ninguna	3	4	5	60	Implementar un sistema de control de recepción con confirmación de entrega.	Secretaría Académica	3	4	5	60
	21. Secretaría Académica matricula al peticionario en el curso y semestre correspondiente	Matricula en una materia que no desea/ No puede matricular al estudiante en ninguna otra materia	Estudiante no matriculado correctamente	Alta carga de trabajo, problemas administrativos	Ninguna	4	5	4	80	Verificar dos veces el proceso de matriculación para asegurar la precisión.	Secretaría Académica	4	5	4	80
	22. Secretaría Académica guarda la información generada del reingreso de la carrera en la carpeta del estudiante.	Pérdida de documentos	Información del estudiante incompleta/Confusión futura	Problemas de organización, sistemas manuales	Ninguna	3	4	7	84	Digitalizar y respaldar la información del estudiante para asegurar su integridad.	Secretaría Académica	3	4	7	84

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI – CARRERA DE INDUSTRIAL

RETIRO

ANÁLISIS MODAL DE FALLOS Y EFECTOS (A.M.F.E.)															
Proceso	Pasos del proceso	Fallos Potenciales			Estado Actual				Acción propuesta	Responsable	F	G	I	IP R	
		Modos de Fallo	Efectos	Causas de Modo de Fallo	Medidas de ensayo y control previstas	F	G	D							IP R
Retiro	1. El estudiante reúne los requisitos	No cumple con todos los requisitos/Reúne documentos incorrectos	Proceso detenido	Falta de información o desconocimiento de los requisitos, errores en la interpretación de los requisitos	Ninguna	5	8	4	160	Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales.	Secretaría Académica/Estudiante	4	3	4	48
	2. El estudiante redacta el oficio	Oficio mal redactado/Oficio incompleto	Retraso en el proceso	Falta de experiencia en la redacción formal, falta de guías o ejemplos	Ninguna	6	3	8	144	Proporcionar plantillas y ejemplos de oficios bien redactados.	Secretaría Académica/Estudiante	5	2	5	50
	3. El estudiante entrega los documentos en Secretaría Académica	Entrega documentos incompletos/Entrega fuera de plazo	Retraso en el proceso	Falta de revisión previa, pérdida de documentos	Ninguna	7	4	5	140	Implementar un sistema kanban para el seguimientos de los procesos en la aplicación Trello/ Implementar guía del uso de la aplicación.	Secretaría Académica/Estudiante	4	3	5	60
	4. Secretaria Académica recepta los documentos	Revisa que los documentos estan incompletos/Pérdida de documentos	Rechazo del trámite	Problemas de organización interna, exceso de documentos para procesar	Ninguna	4	4	6	96	Establecer un protocolo de recepción y registro riguroso	Secretaría Académica	4	4	6	96
	5. Secretaria Académica revisa la documentación	No detectar errores en los documentos/Documentos incompletos	Proceso continúa con errores	Revisión superficial, falta de tiempo o personal	Ninguna	5	4	4	80	Establecer un protocolo de revisión mediante un check-list para garantizar la precisión.	Secretaría Académica/Dirección de Carrera	5	4	4	80
	6. Secretaria Académica remite la documentación a Dirección de Carrera	Demora en remitir los documentos/Perdida de los documentos	Retraso en el proceso	Alta carga de trabajo, priorización de otras tareas	Ninguna	3	3	6	54	Establecer plazos claros para cada etapa del proceso	Secretaría Académica/Dirección de Carrera	3	3	6	54
	7. La Dirección de Carrera recepta de los documentos	Pérdida de documentos/No revisión de documentos	Retraso en el proceso	Falta de organización, problemas en la recepción de documentos	Ninguna	4	3	5	60	Implementar un sistema de seguimiento de documentos	Dirección de Carrera	4	3	5	60
	8. La Dirección de Carrera remite el pedido al Consejo Directivo	Retraso en remitir el pedido	Retraso en el proceso	Alta carga de trabajo, falta de personal disponible	Ninguna	5	2	6	60	Uso de medios electrónicos para agilizar el envío	Dirección de Carrera/Consejo Directivo	5	2	6	60
	9. El Consejo Directivo recibe la documentación	Recibe la documentación incompleta o incorrecta	Proceso detenido	Problemas de organización interna, exceso de documentos para procesar	Ninguna	3	3	5	45	Confirmar recepción con acuse de recibo	Consejo Directivo	3	3	5	45
	10. La documentación es revisado por el Consejo Directivo	Revisión incorrecta o incompleta	Proceso detenido	Alta carga de trabajo, falta de personal disponible	Ninguna	4	3	5	60	Revisar y verificar mediante un check-list y en equipo el informe	Consejo Directivo	4	3	5	60
	11. Si la documentación es aprobado el Consejo Directivo elaboran una resolución a secretaria académica	Retraso en la elaboración de la resolución/ Resolución incorrecta o incompleta	Proceso detenido	Problemas de comunicación, alta carga de trabajo	Ninguna	4	2	6	48	Revisar la resolución antes de enviarla	Consejo Directivo	4	2	6	48
	12. El Consejo Directivo notifica al estudiante la aprobación del proceso mediante el correo institucional	Retraso en la notificación	Estudiante no es informado	Falta de actualización en los datos de contacto, errores en la comunicación interna	Ninguna	5	3	5	75	Confirmar recepción del correo por parte del estudiante	Consejo Directivo	5	3	5	75
	13. El Consejo Directivo envía a resolución a secretaria académica	Retraso en el envío de la resolución/Perdida de la resolución	Proceso detenido	Falta de organización interna, exceso de documentos para procesar	Ninguna	5	3	6	90	Establecer un plazo para el envío de la resolución	Consejo Directivo/Secretaría Académica	5	3	6	90
	14. Secretaria Académica recibe la resolución	No recibe la resolución/Recibe la resolución en una tiempo fuera de las fechas establecidas en el calendario academico	Proceso detenido	Errores administrativos, falta de tiempo para realizar la matrícula	Ninguna	3	3	6	54	Confirmar recepción mediante un correo que afirme la recepción del documento	Secretaría Académica	3	3	6	54
	15. Secretaria Académica genera en el sistema el retiro de las materias solicitadas	Retraso en el retiro se matrícula/Retiro de otras materias	Retiro del estudiante no es correcto/No se cumple el retiro de las materias	Alta carga de trabajo, problemas administrativos	Ninguna	4	2	6	48	Verificar la correcta matrícula del estudiante	Secretaría Académica	4	2	6	48
	16. Secretaria Académica guarda la información generada para el cambio de carrera en la carpeta del estudiante.	Pérdida de documentos	Información del estudiante incompleta/Confusión futura	Problemas de organización, sistemas manuales	Ninguna	3	4	5	60	Implementar un sistema de archivo seguro y confiable	Secretaría Académica	3	4	5	60

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI – CARRERA DE INDUSTRIAL

TERCERA MATRICULA

Proceso	Pasos del proceso	ANÁLISIS MODAL DE FALLOS Y EFECTOS (A.M.F.E.)				Estado Actual			Acción propuesta	Responsable	F	G	D	IP	R
		Fallos Potenciales			Medidas de ensayo y control previstas	F	G	IP							
		Modos de Fallo	Efectos	Causas de Modo de Fallo											
Tercera Matricula	1. El estudiante reúne los requisitos	No cumple con todos los requisitos/Retine documentos incorrectos	Proceso detenido	Falta de información o desconocimiento de los requisitos, errores en la interpretación de los requisitos	Ninguna	5	8	4	160	Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales.	Estudiante/Secretaría Académica	4	3	5	60
	2. El estudiante redacta el oficio	Oficio mal redactado/Oficio incompleto	Retraso en el proceso	Falta de experiencia en la redacción formal, falta de guías o ejemplos	Ninguna	6	3	6	108	Proporcionar plantillas y ejemplos de oficios bien redactados.	Estudiante/Secretaría Académica	5	2	4	40
	3. El estudiante entrega los documentos en Secretaría Académica	Entrega documentos incompletos/Entrega fuera de plazo	Retraso en el proceso	Falta de revisión previa, pérdida de documentos	Ninguna	7	4	5	140	Implementar un sistema kanban para el seguimiento de los procesos en la aplicación Trello/ Implementar guía del uso de la aplicación.	Estudiante/Secretaría Académica	4	3	4	48
	4. Secretaría Académica recepta los documentos	Revisa que los documentos están incompletos/Pérdida de documentos	Rechazo del trámite	Problemas de organización interna, exceso de documentos para procesar	Ninguna	4	3	5	60	Establecer un protocolo de recepción y registro riguroso	Secretaría Académica	4	3	5	60
	5. Secretaría Académica revisa la documentación	No detectar errores en los documentos/Documentos incompletos	Proceso continúa con errores	Revisión superficial, falta de tiempo o personal	Ninguna	5	4	4	80	Capacitar al personal en la revisión detallada de documentos	Secretaría Académica	5	4	4	80
	6. Secretaría Académica remite la documentación a Dirección de Carrera	Demora en remitir los documentos/Perdida de los documentos	Retraso en el proceso	Alta carga de trabajo, priorización de otras tareas	Ninguna	6	2	6	72	Establecer plazos claros para cada etapa del proceso	Secretaría Académica/Dirección de Carrera	6	2	6	72
	7. La Dirección de Carrera recepta de los documentos	Pérdida de documentos/No revisión de documentos	Retraso en el proceso	Falta de organización, problemas en la recepción de documentos	Ninguna	4	3	5	60	Implementar un sistema de seguimiento de documentos	Dirección de Carrera	4	3	5	60
	8. La Dirección de Carrera establece una comisión técnica	Retraso en la formación de la comisión/Comisión formada incorrectamente	Retraso en el proceso	Alta carga de trabajo, falta de personal disponible	Ninguna	5	3	6	90	Definir de antemano los miembros de la comisión	Dirección de Carrera/Comisión Técnica	5	3	6	90
	9. La Dirección de Carrera envía la documentación a la Comisión Técnica	Retraso en el envío de documentos/Envío incompleto de documentos	Retraso en el proceso	Descuido, falta de revisión previa	Ninguna	4	4	6	96	Uso de medios electrónicos para agilizar el envío	Comisión Técnica	4	4	6	96
	10. La Comisión Técnica analiza la documentación	Análisis incorrecto/Análisis incompleto/Demora en analizar el informe	Proceso detenido	Falta de experiencia, documentos insuficientes	Ninguna	4	4	5	80	Capacitar a la comisión en análisis de documentos	Comisión Técnica	4	4	5	80
	11. La Comisión Técnica realiza un informe técnico	Informe incorrecto/Informe incompleto/Demora en realizar el informe	Proceso detenido	Falta de claridad o errores en el análisis, falta de información	Ninguna	4	4	6	96	Revisión cruzada del informe técnico	Comisión Técnica	4	4	6	96
	12. La Comisión Técnica envía el informe técnico al Consejo Directivo	Retraso en el envío del informe	Proceso detenido	Alta carga de trabajo, problemas administrativos	Ninguna	3	4	6	72	Establecer un plazo para el envío de informes	Comisión Técnica/Consejo Directivo	3	4	6	72
	13. El Consejo Directivo recibe el informe	Recibe un informe incompleto o incorrecto	Proceso detenido	Problemas de organización interna, exceso de documentos para procesar	Ninguna	4	4	5	80	Revisión detallada y en equipo del informe	Consejo Directivo	4	4	5	80
	14. El informe es revisado por el Consejo Directivo	Revisión incorrecta o incompleta	Proceso detenido	Alta carga de trabajo, falta de personal disponible	Ninguna	4	3	6	72	Revisar la resolución antes de enviarla	Consejo Directivo	4	3	6	72
	15. Si el informe es aprobado el Consejo Directivo elaboran una resolución a secretaria académica	Retraso en la elaboración de la resolución/ Resolución incorrecta o incompleta	Proceso detenido	Problemas de comunicación, alta carga de trabajo	Ninguna	5	3	5	75	Confirmar recepción del correo por parte del estudiante	Consejo Directivo	5	3	5	75
	16. El Consejo Directivo notifica al estudiante la aprobación del proceso mediante el correo institucional	Retraso en la notificación	Estudiante no es informado	Falta de actualización en los datos de contacto, errores en la comunicación interna	Ninguna	5	3	5	75	Establecer un plazo para el envío de la resolución	Consejo Directivo	5	3	5	75
	17. El Consejo Directivo envía a resolución a secretaria académica	Retraso en el envío de la resolución/Perdida de la resolución	Proceso detenido	Falta de organización interna, exceso de documentos para procesar	Ninguna	3	3	6	54	Confirmar recepción mediante un correo que afirme la recepción del documento	Consejo Directivo	3	3	6	54
	18. Secretaría Académica recibe la resolución	No recibe la resolución/Recibe la resolución en un tiempo fuera de las fechas establecidas en el calendario académico	Proceso detenido	Errores administrativos, falta de tiempo para realizar la matrícula	Ninguna	4	3	6	72	Verificar la correcta matrícula del estudiante	Secretaría Académica	4	3	6	72
	19. Secretaría Académica matricula al estudiante en la tercera matrícula en el sistema académico	Matricula en otra materia	Estudiante no matriculado correctamente	Alta carga de trabajo, problemas administrativos	Ninguna	3	3	5	45	Implementar un sistema de archivo seguro y confiable	Secretaría Académica	3	3	5	45
	20. Secretaría Académica guarda la información generada para la tercera matrícula en la carpeta del estudiante.	Pérdida de documentos	Información del estudiante incompleta/Confusión futura	Problemas de organización, sistemas manuales	Ninguna	4	4	5	80	Crear un procedimiento estandarizado para la organización y archivo de documentos	Secretaría Académica	4	4	5	80

MATRÍCULA A PARTIR DEL SEGUNDO PERÍODO ACADÉMICO

ANÁLISIS MODAL DE FALLOS Y EFECTOS (A.M.F.E.)															
Proceso	Pasos del proceso	Fallos Potenciales			Estado Actual				Acción propuesta	Responsable	F	G	D	IPR	
		Modos de Fallo	Efectos	Causas de Modo de Fallo	Medidas de ensayo y control previstas	F	G	D							IPR
Matrícula a partir del segundo período académico	1. El estudiante ingresa a su cuenta individual del sistema académico	No puede ingresar al sistema/Fuera del horario académico	Proceso detenido	Problemas de acceso (contraseña olvidada, bloqueo de cuenta)	Ninguna	6	8	3	144	Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales.	Estudiante/Secretaría Académica	4	3	2	24
	2. El estudiante se matricula en las materias establecidas por el sistema académico	Selección incorrecta de materias	Retraso en el proceso, matriculación incorrecta	Falta de conocimiento del sistema, error del sistema	Ninguna	5	7	4	140	Ofrecer tutoriales y soporte en línea.	Estudiante/Secretaría Académica	4	3	3	36
	3. El estudiante ha perdido la gratuidad debe cancelar el valor establecido	No paga el valor establecido	Proceso detenido, matrícula no confirmada	Desconocimiento del valor a pagar, problemas financieros	Ninguna	4	8	3	96	Proveer recordatorios de pago y opciones de asistencia financiera	Estudiante/Secretaría Académica	4	8	3	96
	4. El estudiante debe presentar del comprobante de matrícula y comprobante de pago en Secretaría Académica	No presenta los comprobantes, presenta comprobantes incorrectos	Proceso detenido, matrícula no validada	Falta de comprensión del proceso, pérdida de documentos	Ninguna	5	3	6	90	Implementar un sistema de verificación automática y guías claras para la presentación de documentos	Estudiante/Secretaría Académica	5	3	6	90
	5. Secretaría Académica verifica la concordancia entre los montos de los comprobantes de matrícula y de pago	No detecta inconsistencias, errores en la verificación	Proceso continúa con errores	Revisión superficial, carga de trabajo alta	Ninguna	4	8	3	96	Capacitar al personal en técnicas de verificación detallada y mejorar la carga de trabajo	Secretaría Académica	4	8	3	96
	6. Secretaría Académica guarda la información generada de la matrícula en la carpeta del estudiante.	Pérdida de documentos, registro incorrecto	Información del estudiante incompleta, confusión futura	Problemas de organización, sistemas manuales	Ninguna	3	9	3	81	Digitalizar el proceso de archivo y utilizar un sistema de gestión documental seguro	Secretaría Académica	3	9	3	81

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI – CARRERA DE INDUSTRIAL

MATRICULA DE PRIMER CICLO O NIVELACIÓN

ANÁLISIS MODAL DE FALLOS Y EFECTOS (A.M.F.E.)															
Proceso	Pasos del proceso	Fallos Potenciales			Estado Actual				Acción propuesta	Responsable	F	G	D	IPR	
		Modos de Fallo	Efectos	Causas de Modo de Fallo	Medidas de ensayo y control	F	G	D							IPR
Matricula de Primer ciclo o Nivelación	1. El estudiante reúne los requisitos	No cumple con todos los requisitos/Reúne documentos incorrectos	Proceso detenido	Falta de información o desconocimiento de los requisitos, errores en la interpretación de los requisitos	Ninguna	5	8	4	160	Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales.	Estudiante/Secretaría Académica	4	3	4	48
	2. El estudiante redacta la solicitud	Oficio mal redactado/Oficio incompleto	Retraso en el proceso	Falta de experiencia en la redacción formal, falta de guías o ejemplos	Ninguna	6	3	6	108	Proporcionar plantillas y ejemplos de oficios bien redactados.	Estudiante/Secretaría Académica	5	2	5	50
	3. El estudiante entrega los documentos en Secretaría Académica	Entrega documentos incompletos/Entrega fuera de plazo	Retraso en el proceso	Falta de revisión previa, pérdida de documentos	Ninguna	7	3	6	126	Implementar un sistema kanban para el seguimientos de los procesos en la aplicación Trello/ Implementar guía del uso de la aplicación.	Estudiante/Secretaría Académica	6	2	4	48
	4. Secretaria Académica acepta los documentos	Revisa que los documentos estan incompletos/Pérdida de documentos	Rechazo del trámite	Problemas de organización interna, exceso de documentos para procesar	Ninguna	4	3	5	60	Establecer un protocolo de recepción y registro riguroso	Secretaría Académica	4	3	5	60
	5. Secretaria Académica revisa la documentación	No detectar errores en los documentos/Documentos incompletos	Proceso continúa con errores	Revisión superficial, falta de tiempo o personal	Ninguna	5	4	4	80	Capacitar al personal en la revisión detallada de documentos	Secretaría Académica	5	4	4	80
	6. Secretaria Académica procede a matricular al estudiante en el sistema académico	Matricular en otra carrera	Estudiante no matriculado correctamente	Alta carga de trabajo, problemas administrativos	Ninguna	3	4	5	60	Verificar la correcta matrícula del estudiante	Secretaría Académica	3	4	5	60
	7. Secretaria Académica guarda la información generada de la matricula en la carpeta del estudiante.	Pérdida de documentos	Información del estudiante incompleta/Confusión futura	Problemas de organización, sistemas manuales	Ninguna	3	4	6	72	Implementar un sistema de archivo seguro y confiable	Secretaría Académica	3	4	6	72
	8. Secretaria Académica notifica al estudiante la aprobación del proceso mediante el correo institucional	Retraso en la notificación	Estudiante no es informado	Falta de actualización en los datos de contacto, errores en la comunicación interna	Ninguna	5	4	4	80	Confirmar recepción del correo por parte del estudiante	Secretaría Académica	5	4	4	80
	9. El estudiante recibe la notificación mediante el correo institucional	Retraso en la notificación	Estudiante no es informado	Falta de actualización en los datos de contacto, errores en la comunicación interna	Ninguna	5	4	4	80	Confirmar recepción del correo por parte del estudiante	Secretaría Académica	5	4	4	80

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI – CARRERA DE INDUSTRIAL

HOMOLOGACIÓN POR ANÁLISIS COMPARATIVO DE CONTENIDOS

Proceso	Pasos del proceso	ANÁLISIS MODAL DE FALLOS Y EFECTOS (A.M.F.E.)				Estado Actual			Acción propuesta	Responsable	F	G	D	IP	IPR	
		Fallos Potenciales		Medidas de ensayo y control previstas			F	G								D
		Modos de Fallo	Efectos	Causas de Modo de Fallo												
Homologación por Análisis comparativo de contenidos	1. El petionario reúne los requisitos	No cumple con todos los requisitos/Reúne documentos incorrectos	Proceso detenido	Falta de información o desconocimiento de los requisitos, errores en la interpretación de los requisitos	Ninguna	8	4	5	160	Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la	Secretaría Académica/Estudiante	6	3	4	72	
	2. El petionario redacta el oficio	Oficio mal redactado/Oficio incompleto	Retraso en el proceso	Falta de experiencia en la redacción formal, falta de guías o ejemplos	Ninguna	6	4	5	120	Proporcionar plantillas y ejemplos de oficios bien redactados.	Secretaría Académica/Estudiante	5	3	4	60	
	3. El petionario entrega los documentos en Secretaría Académica	Entrega documentos incompletos/Entrega fuera de plazo	Retraso en el proceso	Falta de revisión previa, pérdida de documentos	Ninguna	7	3	5	105	Implementar un sistema kanban para el seguimiento de los procesos en la aplicación Trello/ Implementar guía del uso de la aplicación.	Secretaría Académica/Estudiante	5	2	3	30	
	4. Secretaría Académica receipta los documentos	Revisa que los documentos estan incompletos/Pérdida de documentos	Rechazo del trámite	Problemas de organización interna, exceso de documentos para procesar	Ninguna	8	2	3	48	Implementar un sistema de seguimiento de documentos digitalizado.	Secretaría Académica	8	2	3	48	
	5. Secretaría Académica revisa la documentación	No detectar errores en los documentos/Documents incompletos	Proceso continúa con errores	Revisión superficial, falta de tiempo o personal	Ninguna	7	3	4	84	Establecer un protocolo de revisión doble para garantizar la precisión.	Secretaría Académica	7	3	4	84	
	6. Secretaría Académica remite la documentación al Decano de la facultad	Demora en remitir los documentos/Perdida de los documentos	Retraso en el proceso	Alta carga de trabajo, priorización de otras tareas	Ninguna	6	3	4	72	Asignar prioridades y plazos específicos para el envío de documentos importantes.	Secretaría Académica	6	3	4	72	
	7. El Decano de la Facultad Receipta los documentos	Pérdida de documentos/No revisión de documentos	Proceso detenido	Falta de organización, problemas en la recepción de documentos	Ninguna	8	2	3	48	Implementar un sistema de control de recepción con confirmación de entrega.	Decano de la Facultad	8	2	3	48	
	8. El Decano de la Facultad envía la documentación a la dirección de carrera correspondiente	Envío a la dirección incorrecta/Demora en remitir los documentos	Proceso detenido	Alta carga de trabajo, problemas administrativos	Ninguna	6	3	4	72	Establecer un calendario de envío y cumplir estrictamente con los plazos.	Decano de la Facultad	6	3	4	72	
	9. La Dirección de Carrera receipta de los documentos	Pérdida de documentos/No revisión de documentos	Retraso en el proceso	Falta de organización, problemas en la recepción de documentos	Ninguna	8	2	3	48	Implementar un registro de recepción de documentos con confirmación digital.	Dirección de Carrera	8	2	3	48	
	10. La Dirección de Carrera establece una comisión técnica	Retraso en la formación de la comisión/Comisión formada incorrectamente	Retraso en el proceso	Alta carga de trabajo, falta de personal disponible	Ninguna	6	2	3	36	Planificar con antelación y asignar personal adecuado para la formación de la comisión.	Dirección de Carrera	6	2	3	36	
	11. La Dirección de Carrera envía la documentación a la Comisión Técnica	Retraso en el envío de documentos/Envío incompleto de documentos	Retraso en el proceso	Descuido, falta de revisión previa	Ninguna	6	3	4	72	Revisar exhaustivamente la documentación antes del envío para asegurar su completitud.	Dirección de Carrera	6	3	4	72	
	12. La Comisión Técnica analiza la documentación	Análisis incorrecto/Análisis incompleto/Demora en analizar el informe	Proceso detenido	Falta de experiencia, documentos insuficientes	Ninguna	7	3	4	84	Proveer capacitación y recursos adicionales para el análisis adecuado de la documentación.	Comisión Técnica	7	3	4	84	
	13. La Comisión Técnica realiza un informe técnico	Informe incorrecto/Informe incompleto/Demora en realizar el informe	Proceso detenido	Falta de claridad o errores en el análisis, falta de información	Ninguna	7	3	4	84	Revisar y verificar los informes técnicos antes de su aprobación final.	Comisión Técnica	7	3	4	84	
	14. La Comisión Técnica envía el informe técnico al Consejo Directivo	Retraso en el envío del informe	Proceso detenido	Alta carga de trabajo, problemas administrativos	Ninguna	6	3	4	72	Crear un sistema de seguimiento para asegurar el envío puntual de los informes.	Comisión Técnica	6	3	4	72	
	15. El Consejo Directivo recibe el informe	Recibe un informe incompleto o incorrecto	Proceso detenido	Problemas de organización interna, exceso de documentos para procesar	Ninguna	8	2	3	48	Implementar un sistema de control de recepción con confirmación de entrega.	Consejo Directivo	8	2	3	48	
	16. El informe es revisado por el Consejo Directivo	Revisión incorrecta o incompleta	Proceso detenido	Alta carga de trabajo, falta de personal disponible	Ninguna	7	3	3	63	Revisar y verificar las resoluciones antes de su aprobación final.	Consejo Directivo	7	3	3	63	
	17. Si el informe es aprobado el Consejo Directivo elaboran una resolución a secretaria académica	Retraso en la elaboración de la resolución/ Resolución incorrecta o incompleta	Proceso detenido	Problemas de comunicación, alta carga de trabajo	Ninguna	6	3	4	72	Asignar personal específico para la elaboración de resoluciones y establecer plazos claros.	Consejo Directivo	6	3	4	72	
	18. El Consejo Directivo notifica al petionario la aprobación del proceso mediante el correo institucional	Retraso en la notificación	Estudiante no es informado	Falta de actualización en los datos de contacto, errores en la comunicación interna	Ninguna	7	3	4	84	Automatizar el proceso de notificación para asegurar una comunicación oportuna.	Consejo Directivo	7	3	4	84	
	19. El Consejo Directivo envía a resolución a secretaria académica	Retraso en el envío de la resolución/Perdida de la resolución	Proceso detenido	Falta de organización interna, exceso de documentos para procesar	Ninguna	5	2	4	40	Crear un sistema de seguimiento para asegurar el envío puntual de las resoluciones.	Consejo Directivo	5	2	4	40	
	20. Secretaría Académica recibe la resolución	No recibe la resolución/Recibe la resolución en un tiempo fuera de las fechas establecidas en el calendario académico	Proceso detenido	Errores administrativos, falta de tiempo para realizar la matrícula	Ninguna	7	3	4	84	Implementar un sistema de control de recepción con confirmación de entrega.	Secretaría Académica	7	3	4	84	
	21. Secretaría Académica matricula al petionario en las materias dichas en la resolución	Matrícula en las materias que no desea/ No puede matricular al estudiante en ninguna materia	Estudiante no matriculado correctamente	Alta carga de trabajo, problemas administrativos	Ninguna	8	2	3	48	Verificar dos veces el proceso de matriculación para asegurar la precisión.	Secretaría Académica	8	2	3	48	
	22. Secretaría Académica guarda la información generada para el cambio de carrera en la carpeta del estudiante.	Pérdida de documentos	Información del estudiante incompleta/Confusión futura	Problemas de organización, sistemas manuales	Ninguna	8	2	3	48	Digitalizar y respaldar la información del estudiante para asegurar su integridad.	Secretaría Académica	8	2	3	48	


UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI – CARRERA DE INDUSTRIAL

HOMOLOGACIÓN POR VALIDACIÓN DE CONOCIMIENTOS

ANÁLISIS MODAL DE FALLOS Y EFECTOS (A.M.F.E.)															
Proceso	Pasos del proceso	Fallos Potenciales			Estado Actual			Acción propuesta	Responsable	F	G	IPR			
		Modos de Fallo	Efectos	Causas de Modo de Fallo	Medidas de ensayo y control previstas	F	G						IPR		
Homologación por validación de conocimientos	1. El peticionario reúne los requisitos	No cumple con todos los requisitos/Reúne documentos incorrectos	Proceso detenido	Falta de información o desconocimiento de los requisitos, errores en la interpretación de los requisitos	Ninguna	8	4	5	169	Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales.	Secretaría Académica/Estudiante	6	3	4	72
	2. El peticionario redacta el oficio	Oficio mal redactado/Oficio incompleto	Retraso en el proceso	Falta de experiencia en la redacción formal, falta de guías o ejemplos	Ninguna	6	3	6	108	Proporcionar plantillas y ejemplos de oficios bien redactados.	Secretaría Académica/Estudiante	5	2	4	40
	3. El estudiante entrega los documentos en Secretaría Académica	Entrega documentos incompletos/Entrega fuera de plazo	Retraso en el proceso	Falta de revisión previa, pérdida de documentos	Ninguna	7	3	5	105	Implementar un sistema kanban para el seguimiento de los procesos en la aplicación Trella/Implementar guía del uso de la aplicación.	Secretaría Académica/Estudiante	5	2	4	40
	4. Secretaría Académica receipta los documentos	Revisa que los documentos estan incompletos/Pérdida de documentos	Rechazo del trámite	Problemas de organización interna, exceso de documentos para procesar	Ninguna	8	2	3	48	Implementar un sistema de seguimiento de documentos digitalizado.	Secretaría Académica	8	2	3	48
	5. Secretaría Académica revisa la documentación	No detectar errores en los documentos/Documentos incompletos	Proceso continúa con errores	Revisión superficial, falta de tiempo o personal	Ninguna	7	3	4	84	Establecer un protocolo de revisión doble para garantizar la precisión.	Secretaría Académica	7	3	4	84
	6. Secretaría Académica remite la documentación al Decano de la facultad	Demora en remitir los documentos/Perdida de los documentos	Retraso en el proceso	Alta carga de trabajo, priorización de otras tareas	Ninguna	6	3	4	72	Asignar prioridades y plazos específicos para el envío de documentos importantes.	Secretaría Académica	6	3	4	72
	7. El Decano de la Facultad Receipta los documentos	Pérdida de documentos/No revisión de documentos	Proceso detenido	Falta de organización, problemas en la recepción de documentos	Ninguna	8	2	3	48	Implementar un sistema de control de recepción con confirmación de entrega.	Decano de la Facultad	8	2	3	48
	8. El Decano de la Facultad envía la documentación a la dirección de carrera correspondiente	Envío a la dirección incorrecta/Demora en remitir los documentos	Proceso detenido	Alta carga de trabajo, problemas administrativos	Ninguna	6	3	4	72	Establecer un calendario de envío y cumplir estrictamente con los plazos.	Decano de la Facultad	6	3	4	72
	9. La Dirección de Carrera receipta de los documentos	Pérdida de documentos/No revisión de documentos	Retraso en el proceso	Falta de organización, problemas en la recepción de documentos	Ninguna	8	2	3	48	Implementar un registro de recepción de documentos con confirmación digital.	Dirección de Carrera	8	2	3	48
	10. La Dirección de Carrera establece una comisión técnica	Retraso en la formación de la comisión/Comisión formada incorrectamente	Retraso en el proceso	Alta carga de trabajo, falta de personal disponible	Ninguna	6	2	3	36	Planificar con antelación y asignar personal adecuado para la formación de la comisión.	Dirección de Carrera	6	2	3	36
	11. La Dirección de Carrera envía la documentación a la Comisión Técnica	Retraso en el envío de documentos/Envío incompleto de documentos	Retraso en el proceso	Descuido, falta de revisión previa	Ninguna	6	3	4	72	Revisar exhaustivamente la documentación antes del envío para asegurar su completitud.	Dirección de Carrera	6	3	4	72
	12. La Comisión Técnica analiza la documentación	Análisis incorrecto/Análisis incompleto/Demora en analizar el informe	Proceso detenido	Falta de experiencia, documentos insuficientes	Ninguna	7	3	4	84	Proveer capacitación y recursos adicionales para el análisis adecuado de la documentación.	Comisión Técnica	7	3	4	84
	13. La Comisión Técnica realiza un informe técnico	Informe incorrecto/Informe incompleto/Demora en realizar el informe	Proceso detenido	Falta de claridad o errores en el análisis, falta de información	Ninguna	7	3	4	84	Revisar y verificar los informes técnicos antes de su aprobación final.	Comisión Técnica	7	3	4	84
	14. La Comisión Técnica envía el informe técnico a Dirección de Carrera	Retraso en el envío del informe	Proceso detenido	Alta carga de trabajo, problemas administrativos	Ninguna	6	3	4	72	Crear un sistema de seguimiento para asegurar el envío puntual de los informes.	Comisión Técnica	6	3	4	72
	15. Dirección de Carrera organiza los correspondientes instructivos y mecanismo de evaluación de los aprendizajes	Los instructivos y mecanismos de evaluación mal realizados o incompletos	Falta de experiencia o formación en la organización de materiales educativos	Los estudiantes pueden tener dificultades para entender qué se espera de ellos	Ninguna	6	4	8	192	Revisar y actualizar los instructivos de evaluación, y capacitar al personal encargado de evaluar	Dirección de Carrera	5	3	4	60
	16. Dirección de Carrera ejecuta los procesos de evaluación de aprendizaje	Los procesos de evaluación no se ejecutan en un horario adecuado o fuera del calendario académico	Falta de claridad en los procedimientos de evaluación	Los resultados de la evaluación pueden no reflejar con precisión el conocimiento de los estudiantes	Ninguna	8	2	6	48	Revisar y mejorar los procedimientos de evaluación	Dirección de Carrera	8	2	6	96
	17. Dirección de Carrera elabora un informe técnico al Consejo Directivo de Facultad	El informe técnico no está bien elaborado o incompleto	Falta de habilidades de redacción de informes técnicos	El Consejo Directivo de Facultad puede no obtener una imagen precisa de los resultados de la evaluación	Ninguna	7	2	5	70	Proporcionar formación en redacción de informes técnicos al personal encargado	Dirección de Carrera	7	2	5	70
	18. El Consejo Directivo recibe el informe	Recibe un informe incompleto o incorrecto	Proceso detenido	Problemas de organización interna, exceso de documentos para procesar	Ninguna	8	2	3	48	Implementar un sistema de control de recepción con confirmación de entrega.	Consejo Directivo	8	2	3	48
	19. El informe es revisado por el Consejo Directivo	Revisión incorrecta o incompleta	Proceso detenido	Alta carga de trabajo, falta de personal disponible	Ninguna	7	3	3	63	Revisar y verificar las resoluciones antes de su aprobación final.	Consejo Directivo	7	3	3	63
	20. Si el informe es aprobado el Consejo Directivo elaboran una resolución a secretaría académica	Retraso en la elaboración de la resolución/ Resolución incorrecta o incompleta	Proceso detenido	Problemas de comunicación, alta carga de trabajo	Ninguna	6	3	4	72	Asignar personal específico para la elaboración de resoluciones y establecer plazos claros.	Consejo Directivo	6	3	4	72
	21. El Consejo Directivo notifica al estudiante la aprobación del proceso mediante el correo institucional		Estudiante no es informado	Falta de actualización en los datos de contacto, errores en la comunicación interna	Ninguna	7	3	4	84	Automatizar el proceso de notificación para asegurar una comunicación oportuna.	Consejo Directivo	7	3	4	84
	22. El Consejo Directivo envía a resolución a secretaría académica	Retraso en el envío de la resolución/Perdida de la resolución	Proceso detenido	Falta de organización interna, exceso de documentos para procesar	Ninguna	5	2	4	40	Crear un sistema de seguimiento para asegurar el envío puntual de las resoluciones.	Consejo Directivo	5	2	4	40
	23. Secretaría Académica recibe la resolución	No recibe la resolución/Recibe la resolución en un tiempo fuera de las fechas establecidas en el calendario académico	Proceso detenido	Errores administrativos, falta de tiempo para realizar la matrícula	Ninguna	7	3	4	84	Implementar un sistema de control de recepción con confirmación de entrega.	Secretaría Académica	7	3	4	84
	24. Secretaría Académica matricula al peticionario en las materias dichas en la resolución	Matrícula en las materias que no desea/ No puede matricular al estudiante en ninguna materia	Estudiante no matriculado correctamente	Alta carga de trabajo, problemas administrativos	Ninguna	8	2	3	48	Verificar dos veces el proceso de matriculación para asegurar la precisión.	Secretaría Académica	8	2	3	48
	25. Secretaría Académica guarda la información generada para el cambio de carrera en la carpeta del estudiante.	Pérdida de documentos	Información del estudiante incompleta/Confusión futura	Problemas de organización, sistemas manuales	Ninguna	8	2	3	48	Digitalizar y respaldar la información del estudiante para asegurar su integridad.	Secretaría Académica	8	2	3	48



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	CARACTERIZACIÓN GENERAL	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 01

1. OBJETIVO

Este manual de procesos y procedimientos es para la gestión administrativa de la facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi es establecer una guía clara y detallada que permita la estandarización, eficiencia, transparencia y mejora continua de las actividades administrativas, asegurando el cumplimiento normativo, sirviendo como herramienta de capacitación y mejorando la calidad del servicio ofrecido para satisfacer las necesidades de estudiantes, docentes y peticionario.

2. ALCANCE

Este manual aplica a todos los procesos de gestión administrativa de la facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica De Cotopaxi.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Peticionario: Un peticionario es una persona que realiza una solicitud formal o presenta una petición a una autoridad competente.


Diagrama de flujo: Es una representación gráfica de un proceso o procedimiento que muestra las distintas etapas o pasos mediante símbolos y flechas que indican la secuencia y dirección del flujo de las actividades.

Resolución: es una decisión formal mediante un escrito adoptada por una autoridad competente en respuesta a una solicitud, situación o problema específico.

IES: Institución De Educación Superior.

4. DESARROLLO DEL MANUAL

A partir de este apartado, se presenta un resumen integral de las funciones, estructuras y procesos que caracterizan al Macroproceso de Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi. Se destaca la perspectiva orientada a la mejora continua, resaltando la importancia de una gestión y control eficaces enfocados en la optimización de los procesos administrativos.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	CARACTERIZACIÓN GENERAL	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 01

5. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

La Universidad Técnica de Cotopaxi se caracteriza por su compromiso con la investigación, la innovación y la vinculación con la comunidad, promoviendo el desarrollo sostenible y la formación de profesionales competentes y éticos. La universidad cuenta con modernas instalaciones, laboratorios, bibliotecas y recursos tecnológicos que apoyan la formación integral de sus estudiantes.

6. RESEÑA HISTÓRICA

La Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC) fue fundada el 24 de abril de 1995 con el objetivo de ofrecer educación superior de calidad en la provincia de Cotopaxi, Ecuador. Desde su creación, la UTC ha crecido significativamente, expandiendo su oferta académica e infraestructura. A lo largo de los años, ha fortalecido su compromiso con la investigación, la innovación y la vinculación con la comunidad.

7. MISIÓN

La UTC forma profesionales humanistas y de calidad, capaces de generar conocimiento científico a través de la investigación y vinculación, para que contribuyan a la transformación social, tecnológica y económica del país.

8. VISIÓN


La UTC será una universidad innovadora, científica y eficiente, comprometida con la calidad y pertinencia para alcanzar una sociedad equitativa, inclusiva y colaborativa.

9. VALORES CORPORATIVOS

Responsabilidad social: respeto al ser humano y a la naturaleza. Trabajar por la equidad para lograr una sociedad más justa, libre de dependencia y explotación.

Actitud científica crítica y autocrítica: todos los procesos de investigación deben ser susceptibles de cuestionamiento para llegar a la verdad.

Transparencia: la investigación y sus resultados deben ser desarrollados con ética y difundidos sin restricciones, apegados a la verdad.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	CARACTERIZACIÓN GENERAL	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 01

Libertad académica deliberativa, propositiva y participativa: priorizar el trabajo corporativo sobre lo individual, en donde sus actores tengan total libertad para proponer y ejecutar acciones investigativas.

Originalidad: en la producción e innovación del conocimiento.

Práctica de la verdad científica: sustentada en fuentes de validez, confiabilidad y funcionalidad, que permitan emplear amplias generalizaciones y leyes o resultados generados en investigación experimental comprobada y generalizada.

Ética: en la producción del conocimiento científico y tecnológico, fundamentado en la aplicación de metodologías y técnicas de validez comprobada.


Liderazgo: actitud de investigación científica, inter, tras y multidisciplinaria, participativa e inclusiva que fomente una dirección visionaria a la vanguardia del adelanto científico y tecnológico, fundamentado en una metodología científica.

Respeto: reconocer los derechos inherentes al ser humano en un mundo diverso, multiétnico, multicultural, con atención a las ideas y pensamientos de autores, organizaciones, instituciones, con pensamiento crítico y divergente.

Honestidad: mantener una conciencia de investigador objetiva, rechazando la alteración de la realidad, en contra de actitudes y conductas inapropiadas, defendiendo sus resultados con amplio sentido científico.

Conciencia social y ambiental: proceso crítico y autocrítico que permite defender los derechos de pensamiento y acción comunitaria, para transformar la sociedad, con conciencia ecológica en defensa del ecosistema.

Conciencia socio-ecológica: actitud de compromiso y respeto hacia sus semejantes y su entorno.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	POLÍTICAS Y NORMAS	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 02

10. POLÍTICA DE LA GESTIÓN INTEGRAL

La Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi establece su Política de Gestión Integral basada en el cumplimiento normativo, la orientación al cliente, la mejora continua, la gestión ambiental, la innovación y tecnología, y la responsabilidad social. Nos comprometemos a realizar todos nuestros procesos administrativos de manera eficaz, ética y sostenible, garantizando así la calidad y eficiencia en beneficio de toda la comunidad universitaria y la sociedad en general.

11. NORMAS Y REGULACIONES

Ley Orgánica de Educación Superior (LOES): Esta ley regula el sistema de educación superior en Ecuador, estableciendo las bases para la organización, funcionamiento y gestión de las universidades e institutos superiores.

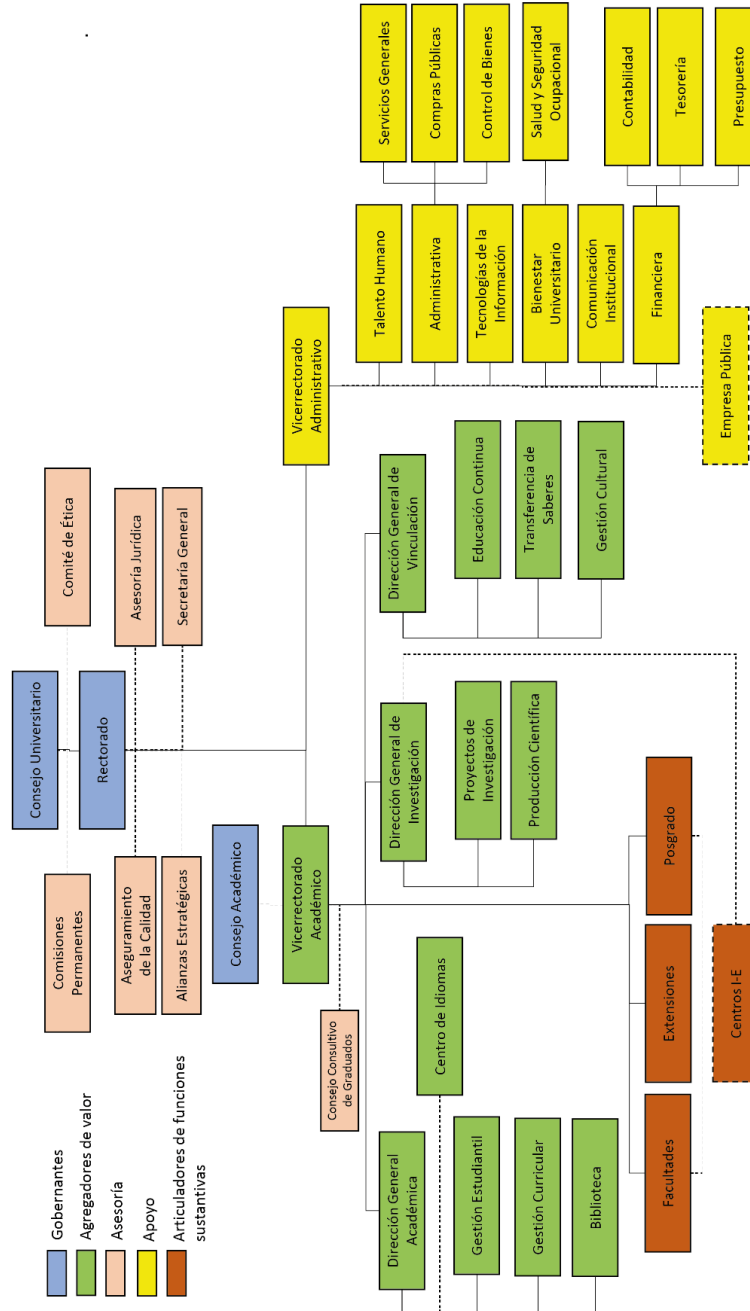
Reglamento Interno de la Universidad Técnica de Cotopaxi: Conjunto de normas y directrices específicas que regulan el funcionamiento interno de la universidad, incluyendo aspectos académicos, administrativos y financieros.


Normas ISO 9001-2015: Estándar internacional que especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad (SGC), centrado en la satisfacción del cliente y la mejora continua.



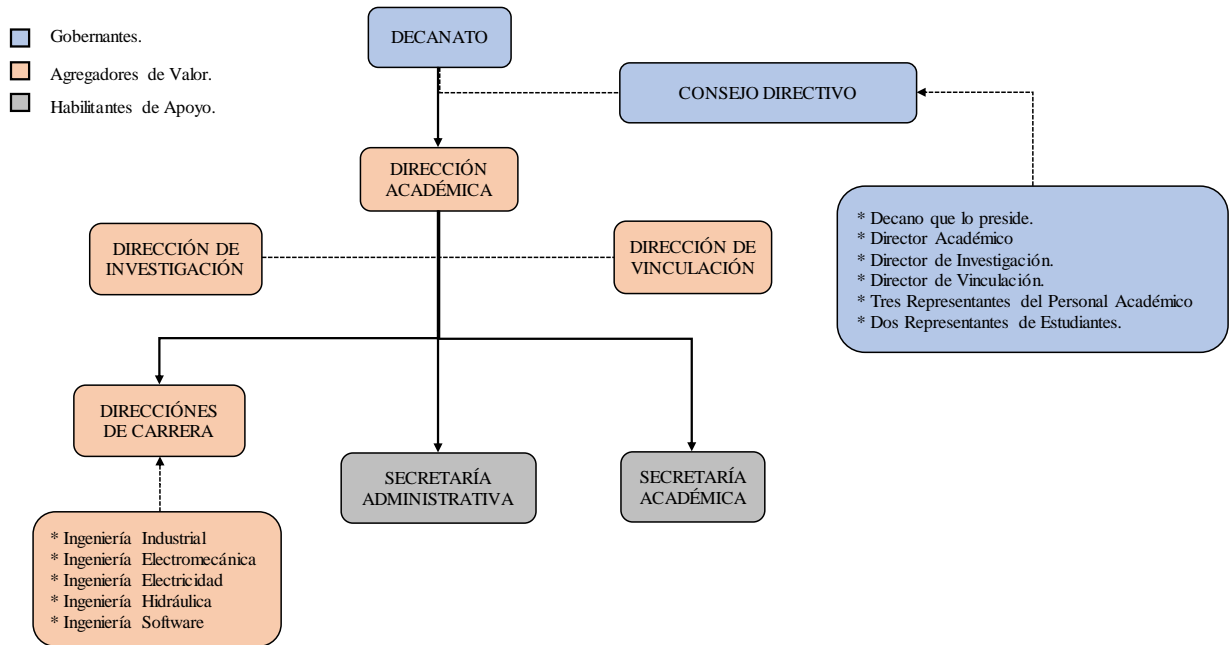
ORGANIGRAMA

Organigrama de la Universidad Técnica De Cotopaxi:

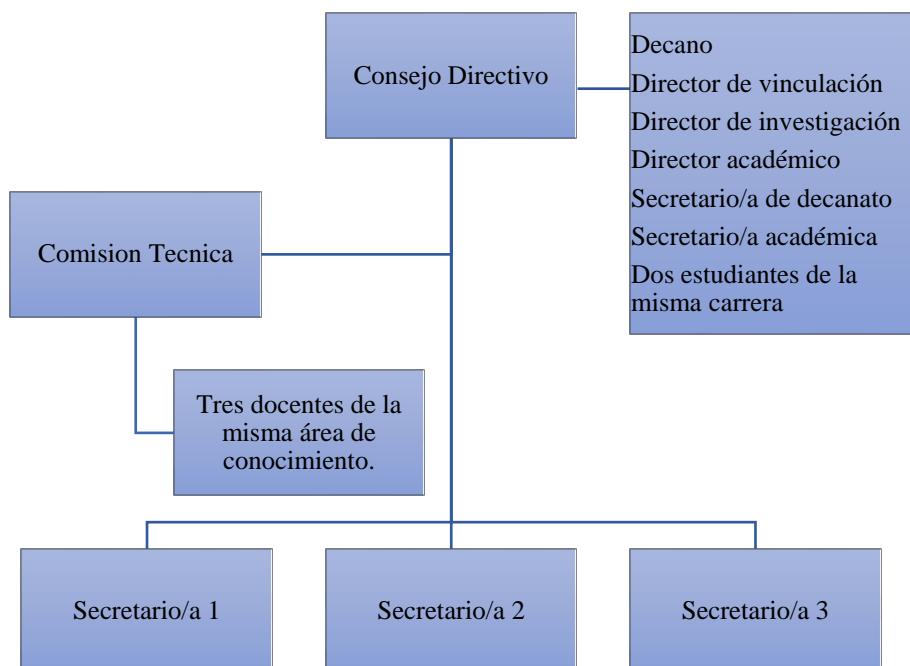



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	ORGANIGRAMA	
	VERSIÓN: 01 DOCUMENTO: 03	

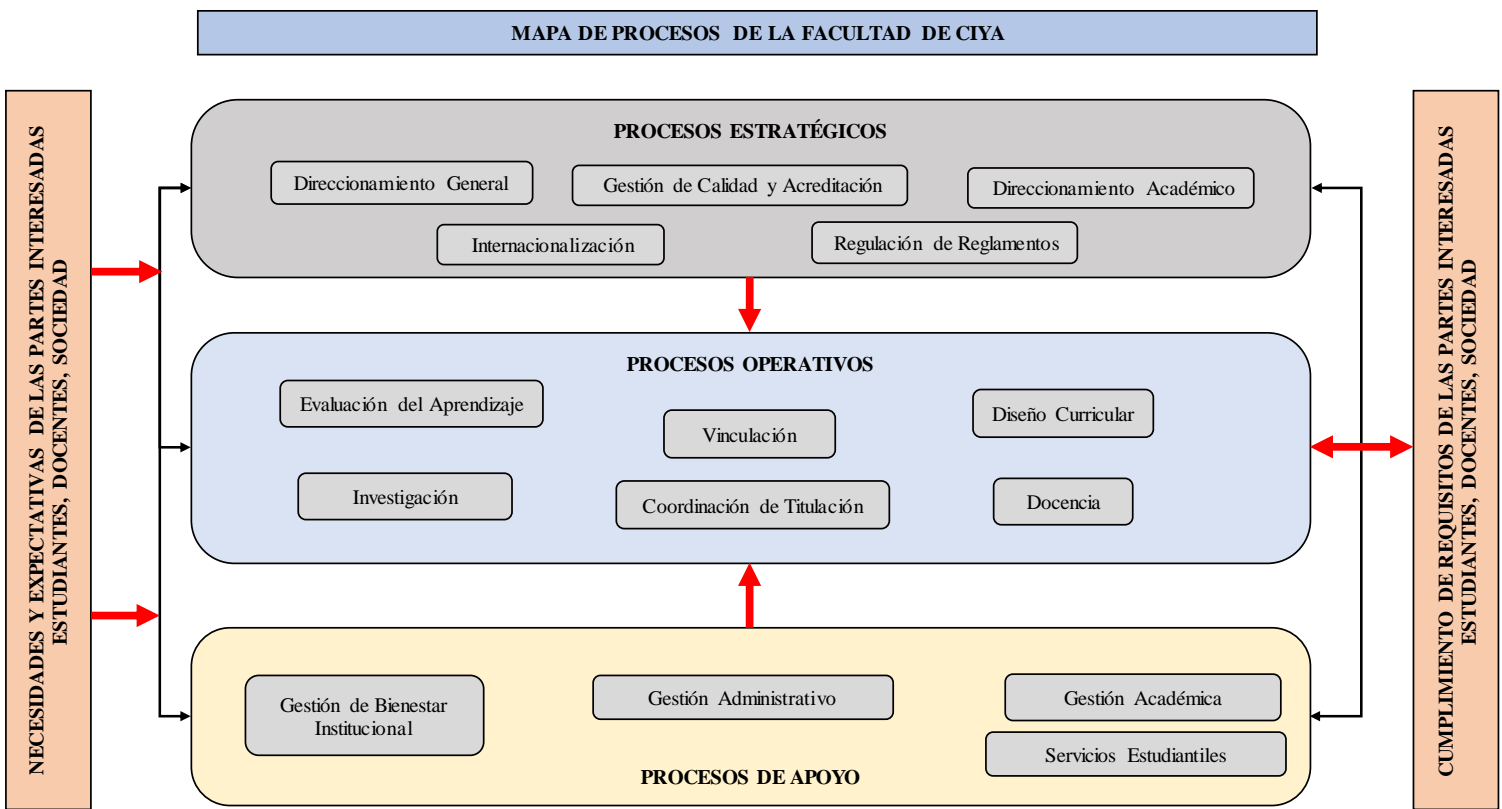
Organigrama de la Facultad CIYA:




Organigrama del Macroproceso De Gestión Administrativa:

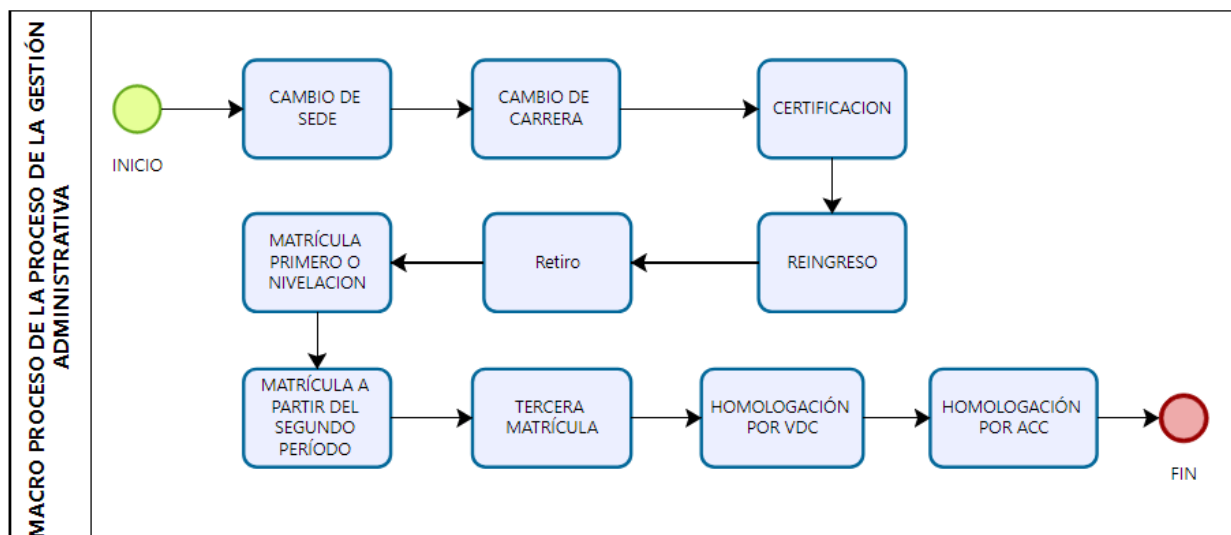


UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	MAPA DE PROCESO	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 04




UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	PROCESOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 05

PROCESOS DEL MACROPROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA




En la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, el área de Gestión Administrativa juega un papel esencial. La gestión eficiente de los procesos administrativos es clave para asegurar la satisfacción de todos los usuarios y la calidad de los servicios ofrecidos. En el manual de procesos y procedimientos, se especifican las actividades que tienen el cambio de sede o carrera, certificación, todo tipo de matrícula y homologación.

Los procesos administrativos necesitan ser detallados y claramente definidos para su correcta implementación. Por ello, se presentarán el macroproceso desglosado por cada proceso y sus actividades, para facilitar una mejor comprensión y ejecución, la información detallada en el documento será enumerada de manera continua al presente documento.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	CODIFICACIÓN	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 06

A continuación, el siguiente cuadro deberá ser utilizado por cada página del documento del manual de procedimientos.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:
	VERSIÓN:
		DOCUMENTO:

Al finalizar la edición del documento se deberá utilizar el siguiente pie de página.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:
-----	-----

APROBADO POR:

Código: La organización de los códigos alfabéticos asignados sigue la siguiente estructura.

XX-YY-ZZZ

La codificación de los procesos administrativos en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi se caracteriza de la siguiente manera:

01: Primer manual de procesos y procedimientos para la Gestión Administrativa de la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas. Los siguientes manuales se numerarán como 02, 03, etc.

XX: Representa a la facultad a la que pertenece el macroproceso.


YY: Representa al área a la que pertenece el macroproceso.

ZZ o ZZZ: Indica proceso, utilizando dos o tres caracteres según corresponda.

Reglas de Formación de Códigos:

- **Nombre del Proceso (una palabra):**

Se utiliza las tres primeras letras de la palabra.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	CODIFICACIÓN	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 06

- **Nombre del Proceso (dos palabras):**

El código se forma con las dos primeras letras de la primera palabra y la inicial de la segunda palabra.

- **Nombre del Proceso (más de dos palabras):**

Se emplea la primera letra de cada palabra hasta un máximo de tres letras para formar el código.

Los procesos son los siguientes, cada uno tendrá sus siglas correspondientes:

Cambio de Sede (**CDS**)

Cambio de Carrera (**CDC**)

Certificación (**CER**)

Reingreso (**REI**)

Retiro (**RET**)

Matricula de primero o nivelación (**MDP**)

Matricula a partir del segundo periodo (**MPS**)


Tercera matrícula (**TEM**)

Homologación por análisis comparativo de contenidos (**HAC**)


Homologación por validación de conocimientos (**HVC**)

Lo antes descrito se puede apreciar de mejor manera en siguiente tabla:

MACRO PROCESO	PROCESO	CODIGO
ÁREA ADMINISTRATIVA	Cambio de Sede	CIYA-GA-CDS
	Cambio de Carrera	CIYA-GA-CDC
	Certificación	CIYA-GA-CER
	Reingreso	CIYA-GA-REI
	Retiro	CIYA-GA-RET
	Matricula de primero o nivelación	CIYA-GA-MDP
	Matricula a partir del segundo periodo	CIYA-GA-MPS
	Tercera matrícula	CIYA-GA-TEM
	Homologación por análisis comparativo de contenidos	CIYA-GA-HAC
	Homologación por validación de conocimiento	CIYA-GA-HVC

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	CAMBIO DE SEDE	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 07

PROCESO DE **CAMBIO DE SEDE**

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	CAMBIO DE SEDE	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 07

MISIÓN DEL PROCESO
La misión del proceso de cambio de sede es garantizar una transición fluida y eficiente para los estudiantes que desean trasladar sus estudios a una sede distinta. Este proceso se enfoca en facilitar y gestionar de manera integral todos los aspectos administrativos requeridos para el cambio, asegurando que los estudiantes puedan proseguir con su formación académica de una manera sin interrupciones. Además, se compromete a proporcionar el apoyo y la orientación necesarios para que los estudiantes se adapten con éxito a su nuevo entorno académico, manteniendo la calidad y continuidad de su experiencia educativa.

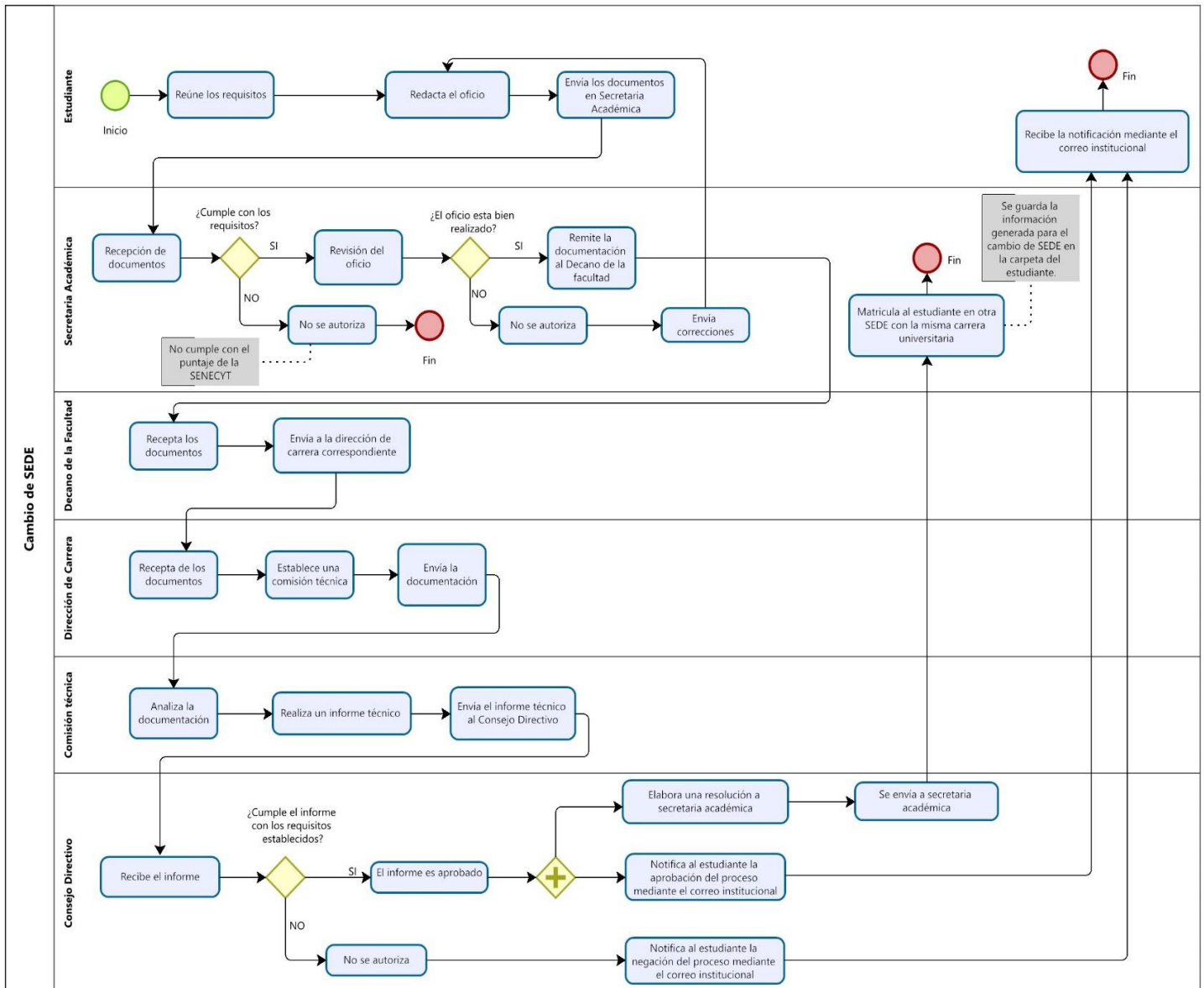
ALCANCE DEL PROCESO	
INICIO DEL PROCESO	FINAL DEL PROCESO
El estudiante reúne los requisitos	Secretaría Académica matricula al estudiante en otra SEDE con la misma carrera universitaria


RESPONSABLES DEL PROCESO	EQUIPO GESTOR DEL PROCESO
Consejo directivo: posterior a la recepción del informe técnico, verifica si cumple con los requisitos para finalizar el proceso con éxito.	Secretaría Académica: Recapta y verifica los documentos Decano de la Facultad: Recapta y envía los documentos Dirección de Carrera: Recapta y establece una comisión Comisión técnica: Recapta y realizan un informe técnico

ELEMENTOS DEL PROCESO		
CAMBIO DE SEDE		
RECURSOS	ENTRADAS	SALIDAS
Papelería, Computadora	Oficio de cambio de sede	Estudiante matriculado en otra sede. Documentos generados en el proceso se guardan en la carpeta del estudiante
Documentos	Proveedores	Cliente
Informe técnico Resolución	Senescyt	Estudiante




FLUJOGRAMA DEL PROCESO: CAMBIO DE SEDE




UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	CAMBIO DE SEDE	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 07

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: CAMBIO DE SEDE	
PASOS DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN
El estudiante reúne los requisitos	El estudiante verifica que cumple con todos los requisitos necesarios para solicitar el cambio de sede.
El estudiante redacta el oficio	El estudiante prepara un oficio formal solicitando el cambio de sede.
El estudiante entrega los documentos en Secretaría Académica	El estudiante entrega el oficio y los documentos necesarios en la Secretaría Académica.
Secretaría Académica receipta los documentos	La Secretaría Académica recibe y registra los documentos entregados por el estudiante.
Secretaría Académica revisa la documentación	La Secretaría Académica verifica que toda la documentación esté completa y en orden.
Secretaría Académica remite la documentación al Decano de la facultad	La Secretaría Académica envía los documentos al Decano para su revisión.
El Decano de la Facultad receipta los documentos	El Decano de la Facultad recibe y registra la documentación enviada.
El Decano de la Facultad envía la documentación a la dirección de carrera correspondiente	El Decano remite los documentos a la Dirección de Carrera para su evaluación.
La Dirección de Carrera receipta los documentos	La Dirección de Carrera recibe y registra la documentación del estudiante.
La Dirección de Carrera establece una comisión técnica	La Dirección de Carrera forma una comisión técnica para analizar la solicitud.
La Dirección de Carrera envía la documentación a la Comisión Técnica	La Dirección de Carrera remite los documentos a la comisión técnica.
La Comisión Técnica analiza la documentación	La comisión técnica revisa y evalúa la documentación del estudiante.
La Comisión Técnica realiza un informe técnico	La comisión técnica elabora un informe con su evaluación y recomendaciones.
La Comisión Técnica envía el informe técnico al Consejo Directivo	La comisión técnica remite el informe al Consejo Directivo para su revisión.
El Consejo Directivo recibe el informe	El Consejo Directivo recibe y registra el informe técnico.
El informe es revisado por el Consejo Directivo	El Consejo Directivo analiza y discute el contenido del informe técnico.
Si el informe es aprobado, el Consejo Directivo elabora una resolución para la Secretaría Académica	En caso de aprobación, el Consejo Directivo redacta una resolución oficializando el cambio de sede.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	CAMBIO DE SEDE	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 07

PASOS DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN
El Consejo Directivo notifica al estudiante la aprobación del proceso mediante el correo institucional	El Consejo Directivo informa al estudiante sobre la aprobación del cambio de sede por correo institucional.
El Consejo Directivo envía la resolución a la Secretaría Académica	El Consejo Directivo remite la resolución a la Secretaría Académica para su ejecución.
Secretaría Académica recibe la resolución	La Secretaría Académica recibe y registra la resolución del Consejo Directivo.
Secretaría Académica matricula al estudiante en otra sede con la misma carrera universitaria	La Secretaría Académica formaliza la matrícula del estudiante en la nueva sede.
Secretaría Académica guarda la información generada para el cambio de carrera en la carpeta del estudiante	La Secretaría Académica archiva toda la documentación del proceso en el expediente del estudiante.

REFERENCIAS	
IDENTIFICACIÓN	CONTENIDO BÁSICO
Ley Orgánica de Educación Superior (LOES).	La LOES establece los derechos de los estudiantes para cambiar de sede dentro de la misma universidad, define los procedimientos administrativos para gestionar el cambio de sede, garantiza la transparencia y equidad en el proceso, asegura la continuidad académica durante la transición y regula los requisitos necesarios para solicitar el cambio.
Reglamento Interno de la Universidad Técnica de Cotopaxi.	El reglamento interno detalla los requisitos específicos que los estudiantes deben cumplir para cambiar de sede, describe el proceso administrativo interno, establece los roles y responsabilidades de las unidades administrativas involucradas, asegura la correcta documentación y archivo de los cambios y proporciona normativas para la comunicación oficial con los estudiantes sobre la decisión del cambio.
Normas ISO 9001.	Las Normas ISO 9001 enfocan en la gestión de la calidad en todos los procesos administrativos, incluyendo el cambio de sede, definiendo procedimientos estándar y documentados para asegurar consistencia y calidad, requiriendo la evaluación continua y mejora del proceso, estableciendo mecanismos de retroalimentación y satisfacción del estudiante, y asegurando la trazabilidad y documentación adecuada de todas las solicitudes y decisiones.


UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	CAMBIO DE SEDE	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 07

ESTRATEGIAS DEL PROCESO
<p>Guías y Asesoría:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales. • Proporcionar plantillas y ejemplos de oficios bien redactados. (Anexo 1) <p>Revisión y Control de Documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar un sistema Kanban para el seguimiento del proceso en la aplicación Trello. (Anexo9)

INDICADORES PARA EL PROCESO CAMBIO DE SEDE:

INDICADOR 1	
Indicador:	Satisfacción del Estudiante con el Proceso de Cambio de Sede
Ámbito:	Cambio de Sede (CDS)
Responsable:	Secretaría Académica
Medición:	$\frac{\text{Número de encuestas de satisfacción positivas}}{\text{Numero de estudiantes encuestados}} \times 100$
Definición:	Este indicador mide la satisfacción de los estudiantes con el proceso de cambio de sede.
Objetivo:	Mejorar la experiencia del estudiante durante el cambio de sede.
Periodicidad:	Semestral


INDICADOR 2	
Indicador:	Tasa de cambio de sede aprobadas
Ámbito:	Cambio de Sede (CDS)
Responsable:	Secretaría Académica
Medición:	$\frac{\text{Número de solicitudes aprobadas}}{\text{Total de solicitudes}} \times 100$
Definición:	Este indicador mide el porcentaje de solicitudes de cambios de sede que son aprobadas.
Objetivo:	Aumentar la eficiencia en el proceso de cambio de sede.
Periodicidad:	Semestral

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	CAMBIO DE CARRERA	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 08

PROCESO DE

CAMBIO DE

CARRERA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	CAMBIO DE CARRERA	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 08

MISIÓN DEL PROCESO
La misión del proceso de cambio de carrera es garantizar una transición eficiente y ordenada para los estudiantes que desean trasladarse a una nueva carrera dentro de la universidad. Este proceso se enfoca en gestionar y coordinar todos los aspectos administrativos necesarios, asegurando la integridad académica y la continuidad educativa del estudiante. Se busca proporcionar un apoyo integral y personalizado, minimizando las interrupciones en el progreso académico y facilitando la adaptación a la nueva trayectoria profesional.

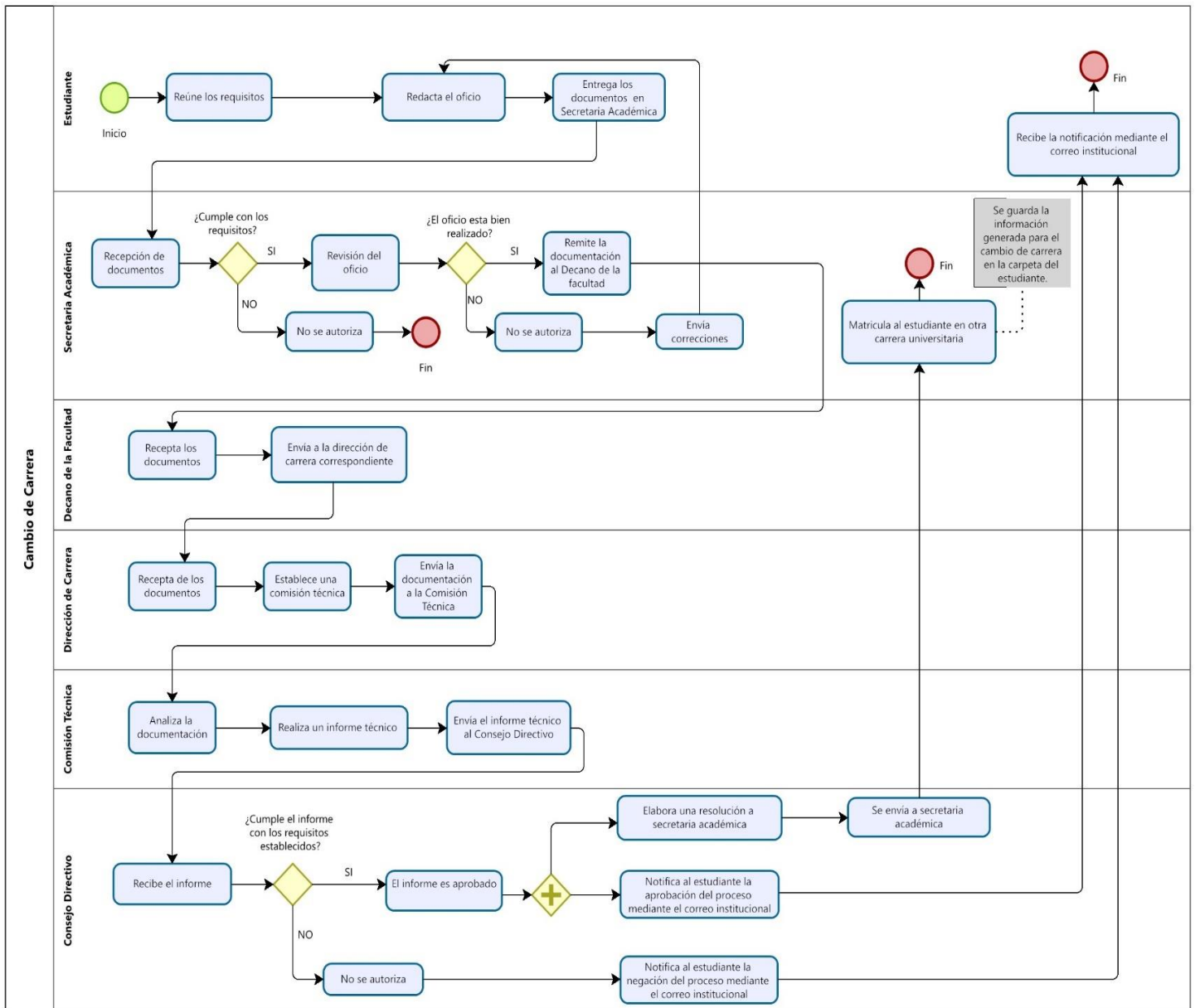
ALCANCE DEL PROCESO	
INICIO DEL PROCESO	FINAL DEL PROCESO
El estudiante reúne los requisitos	Secretaría Académica matricula al estudiante en otra CARRERA en la misma sede universitaria


RESPONSABLES DEL PROCESO	EQUIPO GESTOR DEL PROCESO
Consejo directivo: posterior a la recepción del informe técnico, verifica si cumple con los requisitos para finalizar el proceso con éxito.	Secretaría Académica: Recapta y verifica los documentos Decano de la Facultad: Recapta y envía los documentos Dirección de Carrera: Recapta y establece una comisión Comisión técnica: Recapta y realizan un informe técnico

ELEMENTOS DEL PROCESO		
CAMBIO DE CARRERA		
RECURSOS	ENTRADAS	SALIDAS
Papelería, Computadora	Solicitud dirigida al Decano/a de la Facultad. Copia de documentos personales. Certificado de calificación de las asignaturas aprobadas y no aprobadas otorgado por la carrera o IES de procedencia del estudiante.	Estudiante matriculado en otra carrera. Documentos generados en el proceso se guardan en la carpeta del estudiante
Documentos	Documento con la nota de admisión a la educación superior de la Carrera de la cual proviene; certificado por la correspondiente IES. Certificado de no tener sanción disciplinaria en los casos de suspensión y separación definitiva del IES de donde procede. Certificado de no tener segunda y/o tercera matrícula, para los solicitantes provenientes de otras IES.	Cliente
Informe técnico Resolución		Estudiante




FLUJOGRAMA DEL PROCESO: CAMBIO DE CARRERA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	CAMBIO DE CARRERA	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 08


DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: CAMBIO DE CARRERA	
PASOS DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN
El estudiante reúne los requisitos	El estudiante verifica que cumple con todos los requisitos necesarios para solicitar el cambio de carrera.
El estudiante redacta el oficio	El estudiante prepara un oficio formal solicitando el cambio de carrera.
El estudiante entrega los documentos en Secretaría Académica	El estudiante entrega el oficio y los documentos necesarios en la Secretaría Académica.
Secretaría Académica receipta los documentos	La Secretaría Académica recibe y registra los documentos entregados por el estudiante.
Secretaría Académica revisa la documentación	La Secretaría Académica verifica que toda la documentación esté completa y en orden.
Secretaría Académica remite la documentación al Decano de la facultad	La Secretaría Académica envía los documentos al Decano para su revisión.
El Decano de la Facultad receipta los documentos	El Decano de la Facultad recibe y registra la documentación enviada.
El Decano de la Facultad envía la documentación a la dirección de carrera correspondiente	El Decano remite los documentos a la Dirección de Carrera para su evaluación.
La Dirección de Carrera receipta los documentos	La Dirección de Carrera recibe y registra la documentación del estudiante.
La Dirección de Carrera establece una comisión técnica	La Dirección de Carrera forma una comisión técnica para analizar la solicitud.
La Dirección de Carrera envía la documentación a la Comisión Técnica	La Dirección de Carrera remite los documentos a la comisión técnica.
La Comisión Técnica analiza la documentación	La comisión técnica revisa y evalúa la documentación del estudiante.
La Comisión Técnica realiza un informe técnico	La comisión técnica elabora un informe con su evaluación y recomendaciones.
La Comisión Técnica envía el informe técnico al Consejo Directivo	La comisión técnica remite el informe al Consejo Directivo para su revisión.
El Consejo Directivo recibe el informe	El Consejo Directivo recibe y registra el informe técnico.
El informe es revisado por el Consejo Directivo	El Consejo Directivo analiza y discute el contenido del informe técnico.
Si el informe es aprobado, el Consejo Directivo elabora una	En caso de aprobación, el Consejo Directivo redacta una resolución oficializando el cambio de carrera.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	CAMBIO DE CARRERA	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 08

resolución para la Secretaría Académica	
---	--

PASOS DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN
El Consejo Directivo notifica al estudiante la aprobación del proceso mediante el correo institucional	El Consejo Directivo informa al estudiante sobre la aprobación del cambio de carrera por correo institucional.
El Consejo Directivo envía la resolución a la Secretaría Académica	El Consejo Directivo remite la resolución a la Secretaría Académica para su ejecución.
Secretaría Académica recibe la resolución	La Secretaría Académica recibe y registra la resolución del Consejo Directivo.
Secretaría Académica matricula al estudiante en otra carrera universitaria	La Secretaría Académica formaliza la matrícula del estudiante en la nueva carrera.
Secretaría Académica guarda la información generada para el cambio de carrera en la carpeta del estudiante	La Secretaría Académica archiva toda la documentación del proceso en el expediente del estudiante.

REFERENCIAS	
IDENTIFICACIÓN	CONTENIDO BÁSICO
Ley Orgánica de Educación Superior (LOES).	La LOES establece los derechos de los estudiantes para cambiar de carrera dentro de la misma universidad, define los procedimientos administrativos para gestionar el cambio de carrera, garantiza la transparencia y equidad en el proceso, asegura la continuidad académica durante la transición y regula los requisitos necesarios para solicitar el cambio.
Reglamento Interno de la Universidad Técnica de Cotopaxi.	El reglamento interno detalla los requisitos específicos que los estudiantes deben cumplir para cambiar de carrera, describe el proceso administrativo interno, establece los roles y responsabilidades de las unidades administrativas involucradas, asegura la correcta documentación y archivo de los cambios y proporciona normativas para la comunicación oficial con los estudiantes sobre la decisión del cambio.
Normas ISO 9001.	Las Normas ISO 9001 se enfocan en la gestión de la calidad en todos los procesos administrativos, incluyendo el cambio de carrera, definiendo procedimientos estándar y documentados para asegurar consistencia y calidad, requiriendo la evaluación continua y mejora del proceso, estableciendo mecanismos de retroalimentación y satisfacción del estudiante, y asegurando la trazabilidad y documentación adecuada de todas las solicitudes y decisiones.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	CAMBIO DE CARRERA	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 08

ESTRATEGIAS DEL PROCESO
<p>Guías y Asesoría:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales. • Proporcionar plantillas y ejemplos de oficios bien redactados. (Anexo 2) <p>Revisión y Control de Documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar un sistema Kanban para el seguimiento del proceso en la aplicación Trello. (Anexo9)


INDICADORES PARA EL PROCESO CAMBIO DE CARRERA:

INDICADOR 1	
Indicador:	Índice de satisfacción con el proceso de cambio de carrera
Ámbito:	Cambio de Carrera (CDC)
Responsable:	Secretaría Académica
Medición:	$\frac{\text{Número de encuestas de satisfacción positivas}}{\text{Numero de estudiantes encuestados}} \times 100$
Definición:	Este indicador evalúa la satisfacción de los estudiantes con el proceso de cambio de carrera.
Objetivo:	Mejorar la experiencia del estudiante durante el proceso de cambio de carrera.
Periodicidad:	Semestral

INDICADOR 2	
Indicador:	Tasa de cambio de carrera aprobadas
Ámbito:	Cambio de Carrera (CDC)
Responsable:	Secretaría Académica
Medición:	$\frac{\text{Número de solicitudes aprobadas}}{\text{Total de solicitudes}} \times 100$
Definición:	Este indicador mide el porcentaje de solicitudes de cambios de carrera que son aprobadas.
Objetivo:	Aumentar la eficiencia en el proceso de cambio de carrera.
Periodicidad:	Semestral

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	CERTIFICACIÓN	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 09

PROCESO DE CERTIFICACIÓN

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	CERTIFICACIÓN	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 09

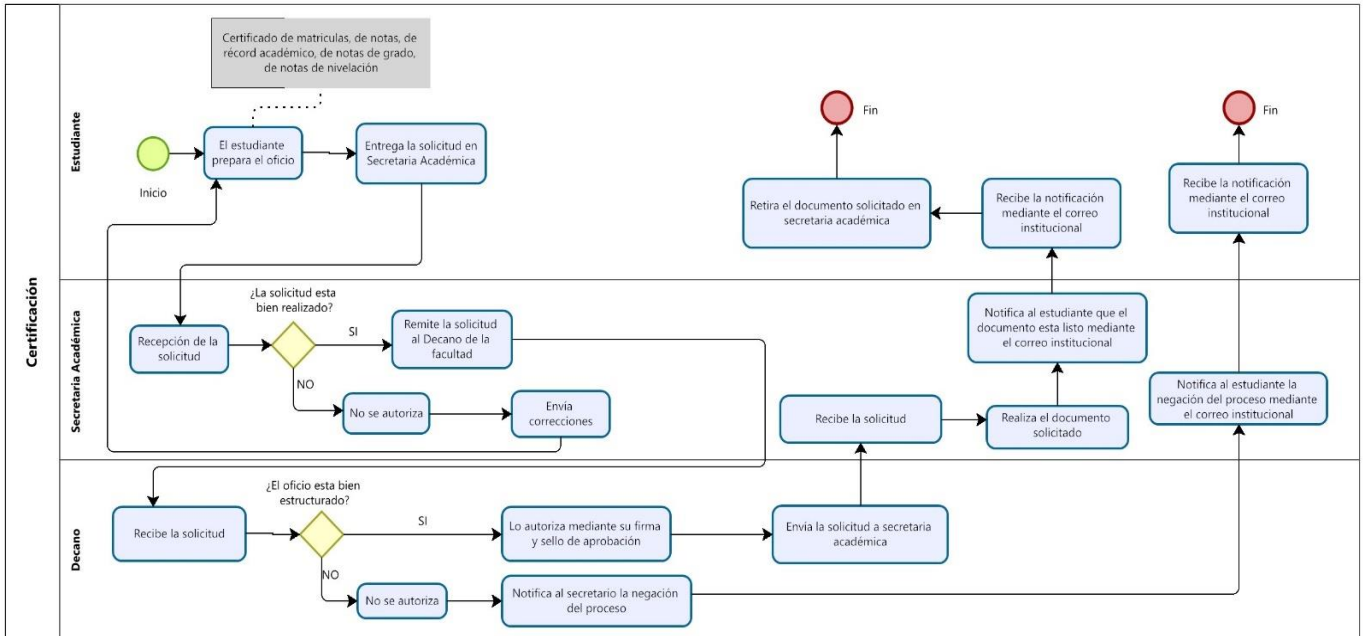
MISIÓN DEL PROCESO	
<p>La misión del proceso de cambio de carrera es garantizar una transición eficiente y ordenada para los estudiantes que desean trasladarse a una nueva carrera dentro de la universidad. Este proceso se enfoca en gestionar y coordinar todos los aspectos administrativos necesarios, asegurando la integridad académica y la continuidad educativa del estudiante. Se busca proporcionar un apoyo integral y personalizado, minimizando las interrupciones en el progreso académico y facilitando la adaptación a la nueva trayectoria profesional.</p>	
ALCANCE DEL PROCESO	
INICIO DEL PROCESO	FINAL DEL PROCESO
El estudiante prepara la solicitud	El estudiante retira el documento solicitado en secretaria académica

RESPONSABLES DEL PROCESO	EQUIPO GESTOR DEL PROCESO
Decano de la facultad: es el encargado de aprobar el documento mediante su firma y sello.	Secretaria Académica: Receipta y verifica la solicitud y prepara el documento solicitado.

ELEMENTOS DEL PROCESO		
CERTIFICACIÓN		
RECURSOS	ENTRADAS	SALIDAS
Papelería, Computadora	Solicitud de: Certificado de matrícula Certificado de notas Certificado de récord académico Acta de grado Certificado de notas de grado Certificado de notas de nivelación	Estudiante retira documento solicitado
Documentos		Cliente
Solicitud		Estudiante

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	CERTIFICACIÓN	
	VERSIÓN: 01	
		DOCUMENTO: 09

FLUJOGRAMA DEL PROCESO: CERTIFICACIÓN



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: CERTIFICACIÓN	
PASOS DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN
El estudiante prepara la solicitud	El estudiante reúne toda la información necesaria y redacta una solicitud formal para la emisión del certificado requerido, asegurándose de incluir todos los datos pertinentes y cualquier documentación de respaldo necesaria.
El estudiante entrega la solicitud en Secretaría Académica	El estudiante presenta la solicitud completa junto con cualquier documentación adicional en la oficina de Secretaría Académica, cumpliendo con los requisitos establecidos por la institución.
Secretaría Académica recepta la solicitud	El personal de Secretaría Académica recibe la solicitud, verifica que todos los documentos estén completos y en orden, y registra la solicitud en el sistema administrativo para su seguimiento.
Secretaría Académica remite la solicitud al Decano de la facultad	Una vez verificada, la solicitud es enviada al Decano de la facultad correspondiente para su revisión y aprobación, asegurando que se cumplan los criterios académicos necesarios.
El Decano recibe la solicitud	El Decano de la facultad recibe la solicitud y realiza una revisión detallada para asegurarse de que cumple con todos los requisitos académicos y administrativos establecidos por la universidad.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	CERTIFICACIÓN	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 09

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: CERTIFICACIÓN	
PASOS DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN
El Decano notifica la aprobación mediante su firma y sello	Si la solicitud es aprobada, el Decano firma y sella la documentación, indicando su conformidad y autorización para proceder con la emisión del certificado.
El Decano envía la solicitud a Secretaría Académica	Tras la aprobación, el Decano devuelve la solicitud firmada a Secretaría Académica para que se continúe con el proceso de emisión del certificado.
Secretaría Académica recibe la solicitud	Secretaría Académica recibe nuevamente la solicitud aprobada por el Decano y la registra para iniciar la elaboración del certificado solicitado.
Secretaría Académica realiza el documento solicitado	El personal de Secretaría Académica elabora el certificado, asegurándose de que todos los datos estén correctamente reflejados y cumplan con los estándares de calidad y formato institucionales.
Secretaría Académica notifica al estudiante que el documento está listo mediante el correo institucional	Una vez finalizado el certificado, Secretaría Académica envía una notificación al estudiante a través del correo institucional, informándole que el documento está listo para ser retirado.
El Estudiante recibe la notificación mediante el correo institucional	El estudiante revisa su correo institucional y recibe la notificación de que el certificado está disponible para su retiro, verificando los detalles y horarios de atención.
El estudiante retira el documento solicitado en Secretaría Académica	Finalmente, el estudiante acude a la oficina de Secretaría Académica para retirar su certificado, presentando una identificación válida y firmando la recepción del documento.

REFERENCIAS	
IDENTIFICACIÓN	CONTENIDO BÁSICO
Ley Orgánica de Educación Superior (LOES).	La LOES establece los derechos de los estudiantes para solicitar certificados académicos, define los procedimientos administrativos para la emisión de certificados, garantiza la transparencia y equidad en el proceso, asegura la validez y reconocimiento de los certificados emitidos y regula los requisitos necesarios para su expedición.
Normas ISO 9001.	Las Normas ISO 9001 se enfocan en la gestión de la calidad en todos los procesos administrativos, incluyendo la emisión de certificados, definiendo procedimientos estándar y documentados para asegurar consistencia y calidad, requiriendo la evaluación continua y mejora del proceso, estableciendo mecanismos de retroalimentación y satisfacción del estudiante, y asegurando la trazabilidad y documentación adecuada de todas las solicitudes y certificados emitidos.


UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	CERTIFICACIÓN	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 09

ESTRATEGIAS DEL PROCESO
<p>Certificación</p> <p>Guías y Ejemplos Claros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales. • Proporcionar plantillas y ejemplos de oficios bien redactados. (Anexo 3) <p>Revisión y Control de Documentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Secretaría Académica debe disponer de una plantilla para cada tipo de documento que el estudiante pueda solicita • Implementar un sistema Kanban para el seguimiento del proceso en la aplicación Trello. (Anexo9)


INDICADORES PARA EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN:

INDICADOR 2	
Indicador:	Satisfacción del Estudiante con el Proceso de Certificación
Ámbito:	Certificación (CER)
Responsable:	Secretaría Académica
Medición:	$\frac{\text{Número de encuestas de satisfacción positivas}}{\text{Numero de estudiantes encuestados}} \times 100$
Definición:	Este indicador mide el nivel de satisfacción de los estudiantes con el proceso de solicitud y emisión de certificados, evaluado a través de encuestas de satisfacción.
Objetivo:	Mejorar continuamente la experiencia del estudiante en el proceso de certificación y aumentar la satisfacción general.
Periodicidad:	Semestral

INDICADOR 2	
Indicador:	Tasa de certificación realizadas con éxito
Ámbito:	Certificación (CER)
Responsable:	Secretaría Académica
Medición:	$\frac{\text{Número de solicitudes aprobadas}}{\text{Total de solicitudes}} \times 100$
Definición:	Este indicador mide el porcentaje de solicitudes certificación que son terminadas con éxito
Objetivo:	Aumentar la eficiencia en el proceso de certificación
Periodicidad:	Semestral

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	REINGRESO	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 10

PROCESO DE **REINGRESO**

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	REINGRESO	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 10

MISIÓN DEL PROCESO

La misión del proceso de reingreso es facilitar la reintegración eficiente y ordenada de los estudiantes que desean continuar sus estudios después de una interrupción. Este proceso busca asegurar que todos los aspectos administrativos y académicos se gestionen de manera efectiva, garantizando la transparencia, equidad y cumplimiento de los requisitos institucionales. A través de una atención personalizada y un apoyo integral, se pretende minimizar las barreras para el reingreso y promover la continuidad educativa, contribuyendo así al éxito académico y profesional de los estudiantes.

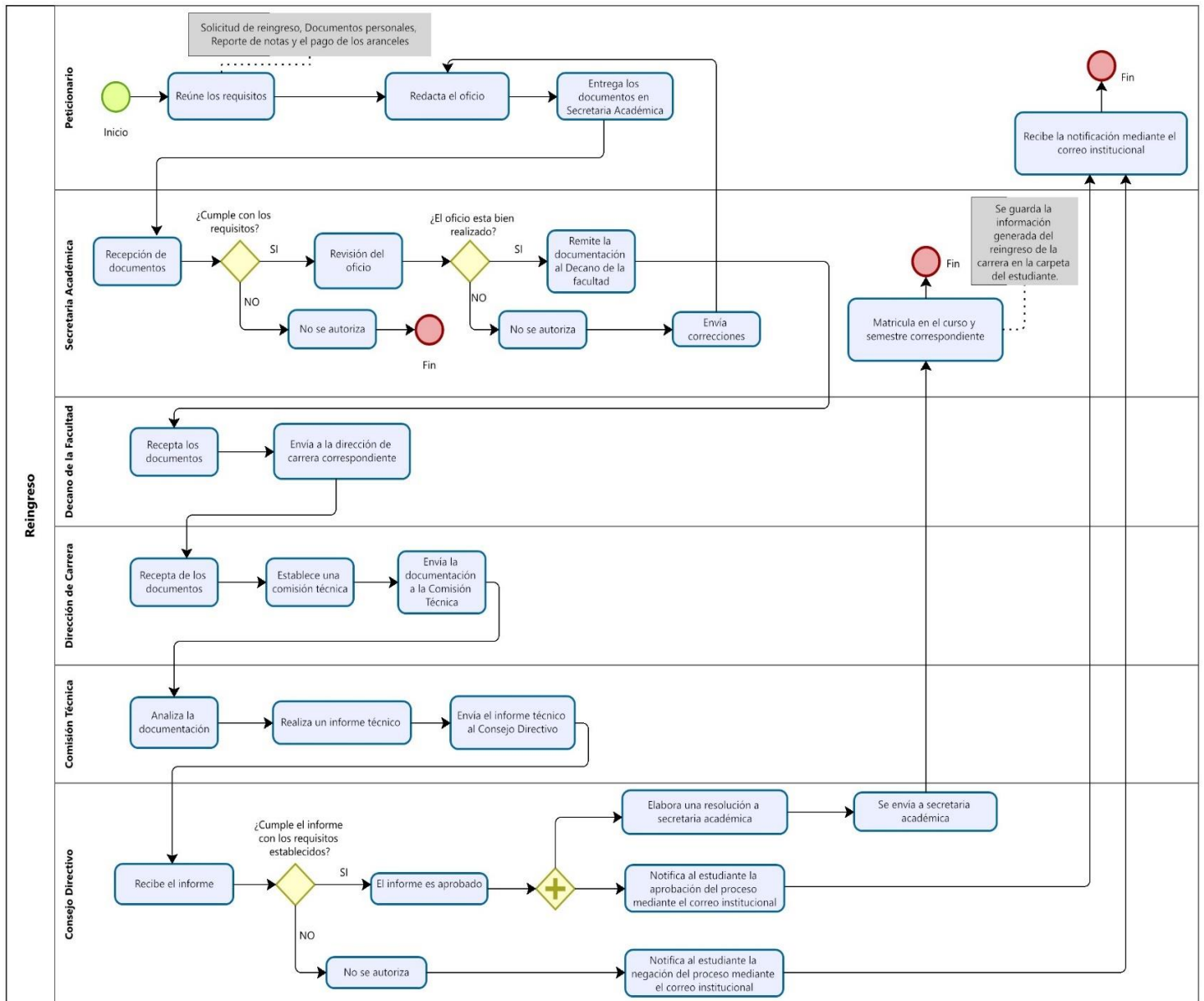
ALCANCE DEL PROCESO	
INICIO DEL PROCESO	FINAL DEL PROCESO
El peticionario reúne los requisitos	Secretaría Académica matricula al peticionario en el curso y semestre correspondiente.


RESPONSABLES DEL PROCESO	EQUIPO GESTOR DEL PROCESO
Consejo directivo: posterior a la recepción del informe técnico, verifica si cumple con los requisitos para finalizar el proceso con éxito.	Secretaría Académica: Recepta y verifica los documentos Decano de la Facultad: Recepta y envía los documentos Dirección de Carrera: Recepta y establece una comisión Comisión técnica: Recepta y realizan un informe técnico

ELEMENTOS DEL PROCESO		
REINGRESO		
RECURSOS	ENTRADAS	SALIDAS
Papelería, Computadora	Solicitud de reingreso al Decano de la Facultad Documentos Personales Reporte de Notas El comprobante de pago de los aranceles correspondientes.	Estudiante matriculado en una carrera Documentos generados en el proceso se guardan en la carpeta del estudiante
Documentos		Cliente
Informe técnico Resolución		Peticionario




FLUJOGRAMA DEL PROCESO: REINGRESO




UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	REINGRESO	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 10

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: REINGRESO	
PASOS DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN
El petionario reúne los requisitos	El petionario verifica que cumple con todos los requisitos necesarios para solicitar el reingreso
El petionario redacta el oficio	El petionario prepara un oficio formal solicitando el reingreso a la carrera universitaria.
El petionario entrega los documentos en Secretaría Académica	El petionario entrega el oficio y los documentos necesarios en la Secretaría Académica.
Secretaría Académica receipta los documentos	La Secretaría Académica recibe y registra los documentos entregados por el estudiante.
Secretaría Académica revisa la documentación	La Secretaría Académica verifica que toda la documentación esté completa y en orden.
Secretaría Académica remite la documentación al Decano de la facultad	La Secretaría Académica envía los documentos al Decano para su revisión.
El Decano de la Facultad receipta los documentos	El Decano de la Facultad recibe y registra la documentación enviada.
El Decano de la Facultad envía la documentación a la dirección de carrera correspondiente	El Decano remite los documentos a la Dirección de Carrera para su evaluación.
La Dirección de Carrera receipta los documentos	La Dirección de Carrera recibe y registra la documentación del estudiante.
La Dirección de Carrera establece una comisión técnica	La Dirección de Carrera forma una comisión técnica para analizar la solicitud.
La Dirección de Carrera envía la documentación a la Comisión Técnica	La Dirección de Carrera remite los documentos a la comisión técnica.
La Comisión Técnica analiza la documentación	La comisión técnica revisa y evalúa la documentación del estudiante.
La Comisión Técnica realiza un informe técnico	La comisión técnica elabora un informe con su evaluación y recomendaciones.
La Comisión Técnica envía el informe técnico al Consejo Directivo	La comisión técnica remite el informe al Consejo Directivo para su revisión.
El Consejo Directivo recibe el informe	El Consejo Directivo recibe y registra el informe técnico.
El informe es revisado por el Consejo Directivo	El Consejo Directivo analiza y discute el contenido del informe técnico.
Si el informe es aprobado, el Consejo Directivo elabora una resolución para la Secretaría Académica	En caso de aprobación, el Consejo Directivo redacta una resolución oficializando el reingreso.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	REINGRESO	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 10

PASOS DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN
El Consejo Directivo notifica al peticionario la aprobación del proceso mediante el correo institucional	El Consejo Directivo informa al peticionario sobre la aprobación de reingreso por correo institucional.
El Consejo Directivo envía la resolución a la Secretaría Académica	El Consejo Directivo remite la resolución a la Secretaría Académica para su ejecución.
Secretaría Académica recibe la resolución	La Secretaría Académica recibe y registra la resolución del Consejo Directivo.
Secretaría Académica matricula al peticionario en el curso y semestre correspondiente	La Secretaría Académica procede a matrícula formalmente al estudiante en el sistema académico de la universidad.
Secretaría Académica guarda la información generada para el reingreso en la carpeta del estudiante	La Secretaría Académica archiva toda la documentación del proceso en el expediente del estudiante.

REFERENCIAS	
IDENTIFICACIÓN	CONTENIDO BÁSICO
Ley Orgánica de Educación Superior (LOES).	La LOES establece los derechos de los estudiantes para solicitar el reingreso a sus estudios, define los procedimientos administrativos necesarios para gestionar el reingreso, garantiza la transparencia y equidad en el proceso, asegura la continuidad académica del estudiante y regula los requisitos y condiciones que deben cumplirse para la solicitud de reingreso.
Reglamento Interno de la Universidad Técnica de Cotopaxi.	El reglamento interno detalla los requisitos específicos que los estudiantes deben cumplir para solicitar el reingreso, describe el proceso administrativo interno para la gestión del reingreso, establece los roles y responsabilidades de las unidades administrativas involucradas, asegura la correcta documentación y archivo de las solicitudes de reingreso y proporciona normativas para la comunicación oficial con los estudiantes sobre el estado de su solicitud.
Normas ISO 9001.	Las Normas ISO 9001 se enfocan en la gestión de la calidad en todos los procesos administrativos, incluyendo el reingreso de estudiantes, definiendo procedimientos estándar y documentados para asegurar consistencia y calidad, requiriendo la evaluación continua y mejora del proceso, estableciendo mecanismos de retroalimentación y satisfacción del estudiante, y asegurando la trazabilidad y documentación adecuada de todas las solicitudes y decisiones de reingreso.


UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	REINGRESO	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 10

ESTRATEGIAS DEL PROCESO
<p>Guías y Asesoría:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales. • Proporcionar plantillas y ejemplos de oficios bien redactados. (Anexo 4) <p>Revisión y Control de Documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar un sistema Kanban para el seguimiento del proceso en la aplicación Trello. (Anexo9)


INDICADORES PARA EL PROCESO DE REINGRESO

INDICADOR 1	
Indicador:	Tasa de Reingresos Aprobados
Ámbito:	Reingreso (REI)
Responsable:	Secretaría Académica
Medición:	$\frac{\text{Número de solicitudes aprobadas}}{\text{Total de solicitudes}} \times 100$
Definición:	Este indicador mide el porcentaje de solicitudes de reingreso que son aprobadas en relación con el total de solicitudes recibidas durante un período específico.
Objetivo:	Aumentar la eficiencia en la gestión de solicitudes de reingreso para garantizar la continuidad académica de los estudiantes.
Periodicidad:	Semestral

INDICADOR 2	
Indicador:	Satisfacción del Estudiante con el Proceso de Reingreso
Ámbito:	Reingreso (REI)
Responsable:	Secretaría Académica
Medición:	$\frac{\text{Número de encuestas de satisfacción positivas}}{\text{Numero de estudiantes encuestados}} \times 100$
Definición:	Este indicador mide el nivel de satisfacción de los estudiantes con el proceso de reingreso y gestión del reingreso, evaluado a través de encuestas de satisfacción.
Objetivo:	Mejorar continuamente la experiencia del estudiante en el proceso de reingreso y aumentar la satisfacción general.
Periodicidad:	Semestral

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	RETIRO	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 11

PROCESO DE RETIRO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	RETIRO	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 11

MISIÓN DEL PROCESO
<p>La misión del proceso de retiro es proporcionar a los estudiantes un procedimiento claro, justo y eficiente para interrumpir temporalmente sus estudios. Este proceso busca asegurar que todos los aspectos administrativos y académicos se gestionen de manera efectiva, garantizando la transparencia, la equidad y el cumplimiento de los requisitos institucionales. A través de una atención personalizada y un apoyo integral, se pretende minimizar las barreras para el retiro y asegurar que los estudiantes tengan la posibilidad de reanudar sus estudios en el futuro sin contratiempos, contribuyendo así a su éxito académico y personal.</p>

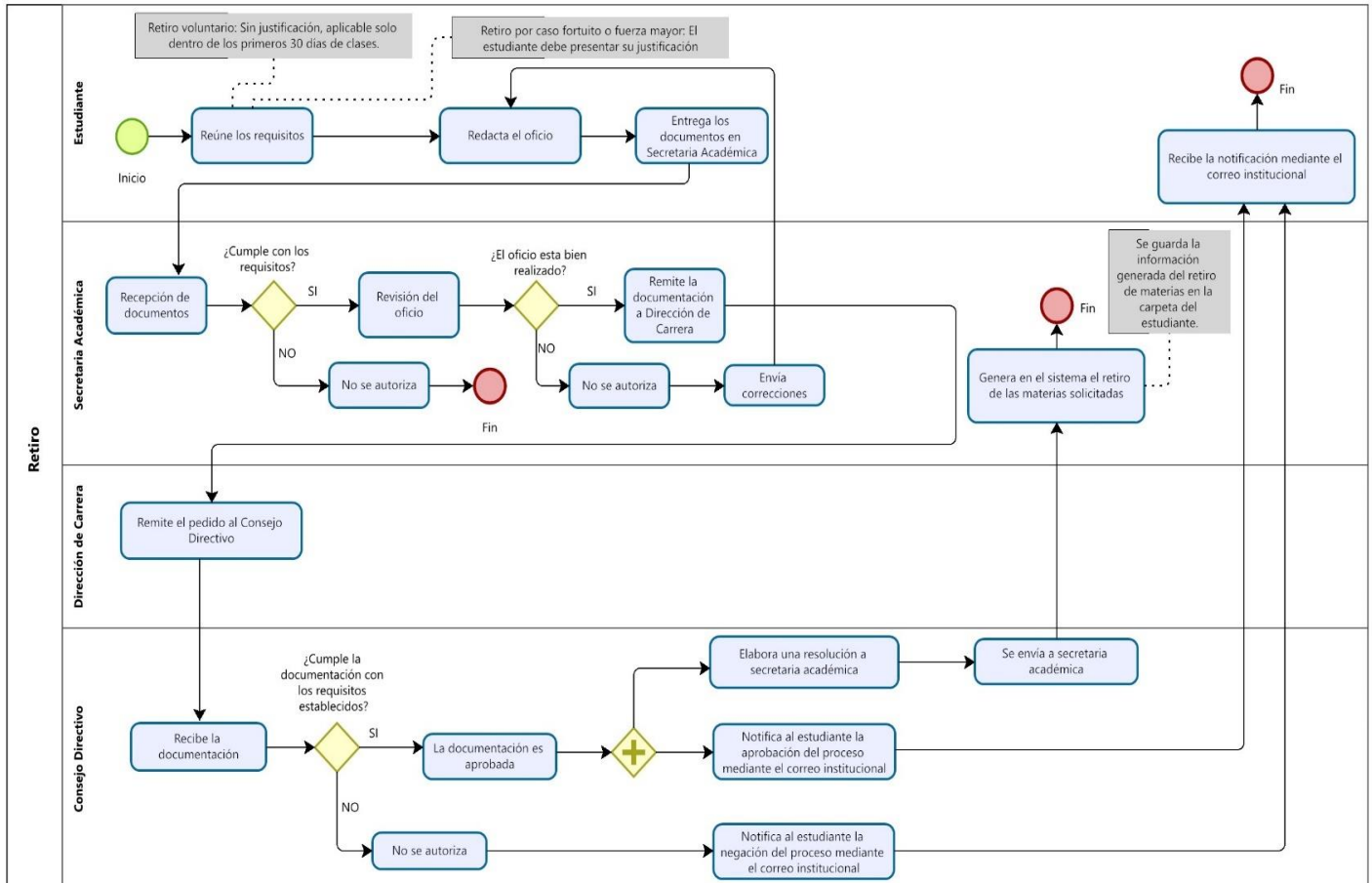
ALCANCE DEL PROCESO	
INICIO DEL PROCESO	FINAL DEL PROCESO
El peticionario reúne los requisitos	Secretaria Académica genera en el sistema el retiro de las materias solicitadas


RESPONSABLES DEL PROCESO	EQUIPO GESTOR DEL PROCESO
<p>Consejo directivo: posterior a la recepción del informe técnico, verifica si cumple con los requisitos para finalizar el proceso con éxito.</p>	<p>Secretaria Académica: Recepta y verifica los documentos</p> <p>Dirección de Carrera: Recepta y los documentos al consejo directivo</p>

ELEMENTOS DEL PROCESO		
RETIRO		
RECURSOS	ENTRADAS	SALIDAS
Papelería, Computadora	Hoja de matrícula del estudiante Oficio en las siguientes situaciones: Retiro voluntario: No se necesita justificación. Retiro por caso fortuito o fuerza mayor: El estudiante debe presentar su justificación.	El estudiante es formalmente dado de baja de las asignaturas solicitadas Documentos generados en el proceso se guardan en la carpeta del estudiante
Documentos		Cliente
Oficio Resolución		Estudiante




FLUJOGRAMA DEL PROCESO: RETIRO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	RETIRO	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 11


DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: REINGRESO	
PASOS DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN
El estudiante reúne los requisitos	El estudiante verifica que cumple con todos los requisitos necesarios para solicitar el retiro de materias.
El estudiante redacta el oficio	El estudiante prepara un oficio formal solicitando el retiro de materias, detallando las asignaturas y motivos correspondientes.
El estudiante entrega los documentos en Secretaría Académica	El estudiante presenta el oficio y los documentos necesarios en la Secretaría Académica para iniciar el proceso de retiro.
Secretaría Académica receipta los documentos	La Secretaría Académica recibe y registra los documentos entregados por el estudiante.
Secretaría Académica revisa la documentación	La Secretaría Académica verifica que toda la documentación esté completa y en orden antes de continuar con el proceso.
Secretaría Académica remite la documentación a Dirección de Carrera	La Secretaría Académica envía los documentos a la Dirección de Carrera para su revisión y aprobación.
La Dirección de Carrera receipta de los documentos	La Dirección de Carrera recibe y registra la documentación enviada por la Secretaría Académica.
La Dirección de Carrera remite el pedido al Consejo Directivo	La Dirección de Carrera envía la solicitud de retiro al Consejo Directivo para su evaluación final.
El Consejo Directivo recibe la documentación	El Consejo Directivo recibe y registra la documentación para proceder con su revisión.
La documentación es revisada por el Consejo Directivo	El Consejo Directivo analiza y discute el contenido de la solicitud de retiro y la documentación presentada.
Si la documentación es aprobada, el Consejo Directivo elabora una resolución a Secretaría Académica	En caso de aprobación, el Consejo Directivo redacta una resolución oficializando el retiro de materias solicitado.
El Consejo Directivo notifica al estudiante la aprobación del proceso mediante el correo institucional	El Consejo Directivo informa al estudiante sobre la aprobación del retiro de materias a través del correo institucional.
El Consejo Directivo envía la resolución a Secretaría Académica	El Consejo Directivo remite la resolución oficial a la Secretaría Académica para su ejecución.
Secretaría Académica recibe la resolución	La Secretaría Académica recibe y registra la resolución del Consejo Directivo.
Secretaría Académica genera en el sistema el retiro de las materias solicitadas	La Secretaría Académica formaliza el retiro de las materias en el sistema académico, asegurando que se refleje en el sistema académico.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	RETIRO	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 11

Secretaría Académica guarda la información generada para el cambio de carrera en la carpeta del estudiante	La Secretaría Académica archiva toda la documentación del proceso de retiro en el expediente del estudiante para futuros procedimientos o consultas.
--	--

REFERENCIAS	
IDENTIFICACIÓN	CONTENIDO BÁSICO
Ley Orgánica de Educación Superior (LOES).	La LOES establece los derechos de los estudiantes para solicitar el retiro temporal de sus estudios, define los procedimientos administrativos necesarios para gestionar el retiro, garantiza la transparencia y equidad en el proceso, asegura la validez y reconocimiento del estado de retiro y regula los requisitos y condiciones que deben cumplirse para la solicitud de retiro.
Reglamento Interno de la Universidad Técnica de Cotopaxi.	El reglamento interno detalla los requisitos específicos que los estudiantes deben cumplir para solicitar el retiro, describe el proceso administrativo interno para la gestión del retiro, establece los roles y responsabilidades de las unidades administrativas involucradas, asegura la correcta documentación y archivo de las solicitudes de retiro y proporciona normativas para la comunicación oficial con los estudiantes sobre el estado de su solicitud.
Normas ISO 9001.	Las Normas ISO 9001 se enfocan en la gestión de la calidad en todos los procesos administrativos, incluyendo el retiro de estudiantes, definiendo procedimientos estándar y documentados para asegurar consistencia y calidad, requiriendo la evaluación continua y mejora del proceso, estableciendo mecanismos de retroalimentación y satisfacción del estudiante, y asegurando la trazabilidad y documentación adecuada de todas las solicitudes y decisiones de retiro.


ESTRATEGIAS DEL PROCESO
<p>Guías y Asesoría:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales. • Proporcionar plantillas y ejemplos de oficios bien redactados. (Anexo 5) <p>Revisión y Control de Documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar un sistema Kanban para el seguimiento del proceso en la aplicación Trello. (Anexo9)


UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	RETIRO	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 11

INDICADORES PARA EL PROCESO DE RETIRO:


INDICADOR 1	
Indicador:	Tasa de Solicitudes de Retiro Aprobadas
Ámbito:	Retiro (RET)
Responsable:	Secretaría Académica
Medición:	$\frac{\text{Número de solicitudes aprobadas}}{\text{Total de solicitudes}} \times 100$
Definición:	Este indicador mide el porcentaje de solicitudes de retiro que son aprobadas en relación con el total de solicitudes recibidas durante un período específico.
Objetivo:	Aumentar la eficiencia en la gestión de solicitudes de retiro para asegurar que los estudiantes puedan interrumpir sus estudios según sea necesario.
Periodicidad:	Semestral

INDICADOR 2	
Indicador:	Satisfacción del Estudiante con el Proceso de Retiro
Ámbito:	Retiro (RET)
Responsable:	Secretaría Académica
Medición:	$\frac{\text{Número de encuestas de satisfacción positivas}}{\text{Numero de estudiantes encuestados}} \times 100$
Definición:	Este indicador mide el nivel de satisfacción de los estudiantes con el proceso de retiro y gestión del retiro, evaluado a través de encuestas de satisfacción.
Objetivo:	Mejorar continuamente la experiencia del estudiante en el proceso de retiro y aumentar la satisfacción general.
Periodicidad:	Semestral

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	RETIRO	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 11

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	TERCERA MATRÍCULA	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 12

PROCESO DE **TERCERA** **MATRÍCULA**

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	TERCERA MATRÍCULA	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 12

MISIÓN DEL PROCESO

La misión del proceso de tercera matrícula es proporcionar a los estudiantes una oportunidad adicional para cursar y aprobar las asignaturas en las que no han logrado el éxito en intentos previos, promoviendo así la continuidad y culminación de sus estudios académicos. Este proceso se enfoca en gestionar todos los aspectos administrativos y académicos de manera eficiente y equitativa, asegurando que los estudiantes reciban el apoyo necesario para superar las dificultades académicas. A través de una atención personalizada y un seguimiento constante, se busca mejorar el rendimiento académico y facilitar el éxito educativo de los estudiantes, contribuyendo a su desarrollo profesional y personal.

ALCANCE DEL PROCESO

INICIO DEL PROCESO	FINAL DEL PROCESO
El estudiante reúne los requisitos	Secretaria Académica matricula al estudiante en la tercera matrícula en el sistema académico.

RESPONSABLES DEL PROCESO	EQUIPO GESTOR DEL PROCESO
Consejo directivo: posterior a la recepción del informe técnico, verifica si cumple con los requisitos para finalizar el proceso con éxito.	Secretaria Académica: Recapta y verifica los documentos Decano de la Facultad: Recapta y envía los documentos Dirección de Carrera: Recapta y establece una comisión Comisión técnica: Recapta y realizan un informe técnico

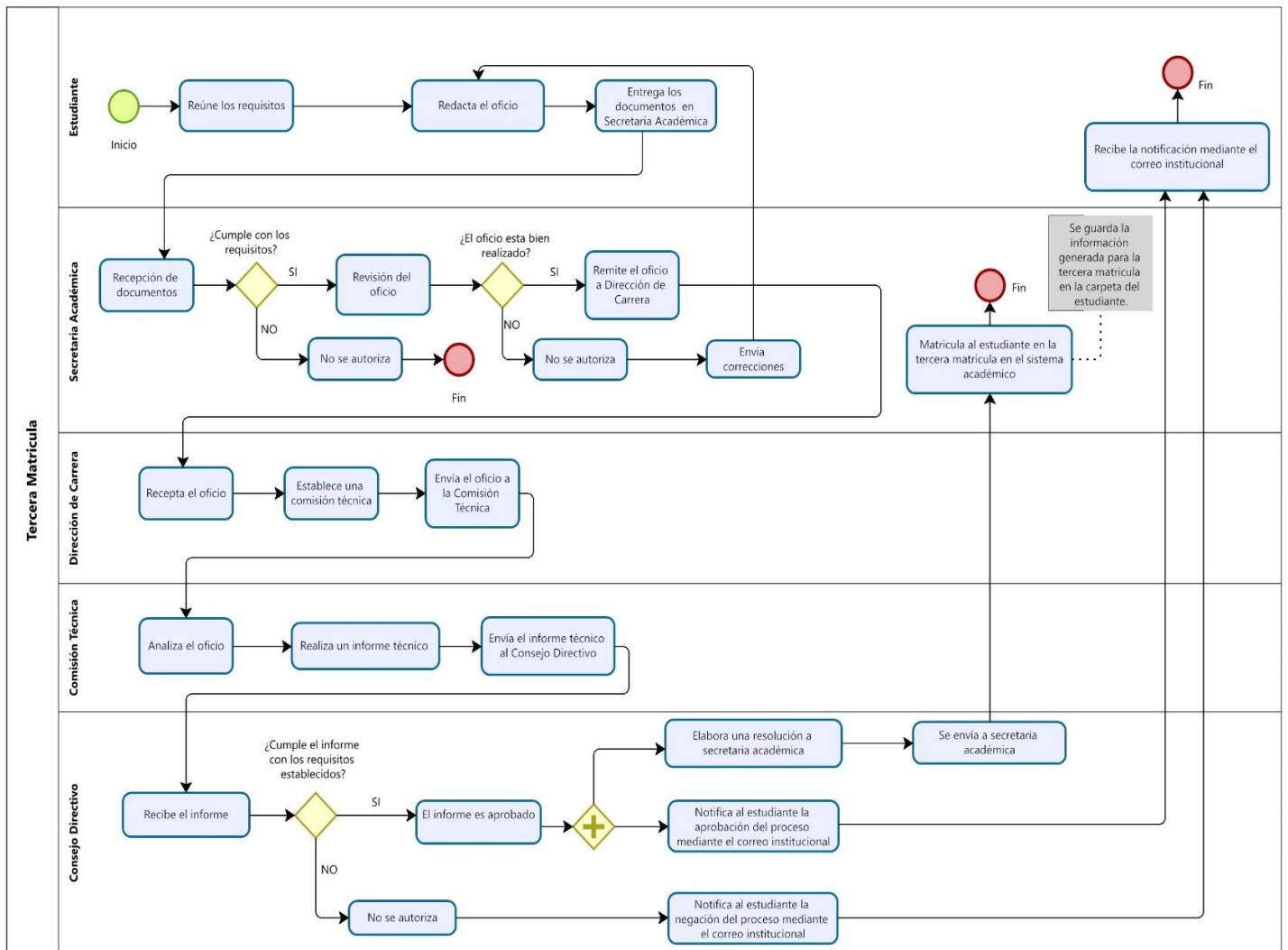
ELEMENTOS DEL PROCESO


TERCERA MATRÍCULA

RECURSOS	ENTRADAS	SALIDAS
Papelería, Computadora	Oficio de tercera matrícula	El estudiante ha sido formalmente matriculado en la tercera oportunidad de cursar la asignatura solicitada. Documentos generados en el proceso se guardan en la carpeta del estudiante
Documentos		Cliente
Informe técnico Resolución		Estudiante




FLUJOGRAMA DEL PROCESO: TERCERA MATRÍCULA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	TERCERA MATRÍCULA	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 12


DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: TERCERA MATRÍCULA	
PASOS DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN
El estudiante reúne los requisitos	El estudiante verifica que cumple con todos los requisitos necesarios para solicitar la tercera matrícula de las materias.
El estudiante redacta el oficio	El estudiante prepara un oficio formal solicitando la tercera matrícula de las asignaturas, detallando las materias y motivos correspondientes.
El estudiante entrega los documentos en Secretaría Académica	El estudiante presenta el oficio y los documentos necesarios en la Secretaría Académica para iniciar el proceso de tercera matrícula.
Secretaría Académica receipta los documentos	La Secretaría Académica recibe y registra los documentos entregados por el estudiante.
Secretaría Académica revisa la documentación	La Secretaría Académica verifica que toda la documentación esté completa y en orden antes de continuar con el proceso.
Secretaría Académica remite la documentación a Dirección de Carrera	La Secretaría Académica envía los documentos a la Dirección de Carrera para su revisión y aprobación.
La Dirección de Carrera receipta los documentos	La Dirección de Carrera recibe y registra la documentación enviada por la Secretaría Académica.
La Dirección de Carrera establece una comisión técnica	La Dirección de Carrera forma una comisión técnica para analizar la solicitud de tercera matrícula.
La Dirección de Carrera envía la documentación a la Comisión Técnica	La Dirección de Carrera remite los documentos a la comisión técnica para su evaluación.
La Comisión Técnica analiza la documentación	La comisión técnica revisa y evalúa la documentación del estudiante.
La Comisión Técnica realiza un informe técnico	La comisión técnica elabora un informe con su evaluación y recomendaciones.
La Comisión Técnica envía el informe técnico al Consejo Directivo	La comisión técnica remite el informe al Consejo Directivo para su revisión.
El Consejo Directivo recibe el informe	El Consejo Directivo recibe y registra el informe técnico.
El informe es revisado por el Consejo Directivo	El Consejo Directivo analiza y discute el contenido del informe técnico.
Si el informe es aprobado el Consejo Directivo elabora una resolución a Secretaría Académica	En caso de aprobación, el Consejo Directivo redacta una resolución oficializando la tercera matrícula solicitada.
El Consejo Directivo notifica al estudiante la aprobación del proceso mediante el correo institucional	El Consejo Directivo informa al estudiante sobre la aprobación de la tercera matrícula a través del correo institucional.
El Consejo Directivo envía la resolución a Secretaría Académica	El Consejo Directivo remite la resolución oficial a la Secretaría Académica para su ejecución.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	TERCERA MATRÍCULA	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 12

Secretaría Académica recibe la resolución	La Secretaría Académica recibe y registra la resolución del Consejo Directivo.
---	--

PASOS DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN
Secretaría Académica matricula al estudiante en la tercera matrícula en el sistema académico	La Secretaría Académica formaliza la matrícula del estudiante en las materias solicitadas en el sistema académico.
Secretaría Académica guarda la información generada para la tercera matrícula en la carpeta del estudiante	La Secretaría Académica archiva toda la documentación del proceso de tercera matrícula en el expediente del estudiante para futuros procedimientos o consultas.

REFERENCIAS	
IDENTIFICACIÓN	CONTENIDO BÁSICO
Ley Orgánica de Educación Superior (LOES).	La LOES establece los derechos de los estudiantes para solicitar una tercera matrícula, define los procedimientos administrativos necesarios para gestionar esta solicitud, garantiza la transparencia y equidad en el proceso, asegura la validez y reconocimiento de la tercera matrícula y regula los requisitos y condiciones que deben cumplirse para su aprobación.
Reglamento Interno de la Universidad Técnica de Cotopaxi.	El reglamento interno detalla los requisitos específicos que los estudiantes deben cumplir para solicitar una tercera matrícula, describe el proceso administrativo interno para la gestión de la solicitud, establece los roles y responsabilidades de las unidades administrativas involucradas, asegura la correcta documentación y archivo de las solicitudes de tercera matrícula y proporciona normativas para la comunicación oficial con los estudiantes sobre el estado de su solicitud.
Normas ISO 9001.	Las Normas ISO 9001 se enfocan en la gestión de la calidad en todos los procesos administrativos, incluyendo la tercera matrícula, definiendo procedimientos estándar y documentados para asegurar consistencia y calidad, requiriendo la evaluación continua y mejora del proceso, estableciendo mecanismos de retroalimentación y satisfacción del estudiante, y asegurando la trazabilidad y documentación adecuada de todas las solicitudes y decisiones relacionadas con la tercera matrícula.


UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	TERCERA MATRÍCULA	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 12

ESTRATEGIAS DEL PROCESO
<p>Guías y Asesoría:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales. • Proporcionar plantillas y ejemplos de oficios bien redactados. (Anexo 6) <p>Revisión y Control de Documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar un sistema Kanban para el seguimiento del proceso en la aplicación Trello. (Anexo9)


INDICADORES PARA EL PROCESO DE TERCERA MATRÍCULA:

INDICADOR 1	
Indicador:	Tasa de Solicitudes de Tercera Matrícula Aprobadas
Ámbito:	Tercera Matrícula (TEM)
Responsable:	Secretaría Académica
Medición:	$\frac{\text{Número de solicitudes aprobadas}}{\text{Total de solicitudes}} \times 100$
Definición:	Este indicador mide el porcentaje de solicitudes de tercera matrícula que son aprobadas en relación con el total de solicitudes recibidas durante un período específico.
Objetivo:	Aumentar la eficiencia en la gestión de solicitudes de tercera matrícula para asegurar que los estudiantes tengan la oportunidad de completar sus estudios.
Periodicidad:	Semestral

INDICADOR 2	
Indicador:	Satisfacción del Estudiante con el proceso de Tercera Matrícula
Ámbito:	Tercera Matrícula (TEM)
Responsable:	Secretaría Académica
Medición:	$\frac{\text{Número de encuestas de satisfacción positivas}}{\text{Numero de estudiantes encuestados}} \times 100$
Definición:	Este indicador mide el nivel de satisfacción de los estudiantes con el proceso de tercera matrícula y gestión de tercera matrícula, evaluado a través de encuestas de satisfacción.
Objetivo:	Mejorar continuamente la experiencia del estudiante en el proceso de tercera matrícula y aumentar la satisfacción general.
Periodicidad:	Semestral

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	MATRÍCULA A PARTIR DEL SEGUNDO PERÍODO ACADÉMICO	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 13

PROCESO DE
MATRÍCULA A
PARTIR DEL
SEGUNDO
PERÍODO
ACADÉMICO


UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	MATRÍCULA A PARTIR DEL SEGUNDO PERÍODO ACADÉMICO	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 13

MISIÓN DEL PROCESO
<p>La misión del proceso de matrícula a partir del segundo período académico es facilitar a los estudiantes la inscripción en sus materias de manera eficiente y sin contratiempos, asegurando que todos los aspectos administrativos y financieros se manejen con precisión y transparencia. Este proceso busca garantizar que los estudiantes puedan continuar con su trayectoria académica de manera ininterrumpida, proporcionando el soporte necesario para resolver cualquier problema que pudiera surgir durante el proceso de matrícula. A través de una gestión efectiva, se pretende optimizar los recursos institucionales y mejorar la satisfacción y el éxito académico de los estudiantes.</p>

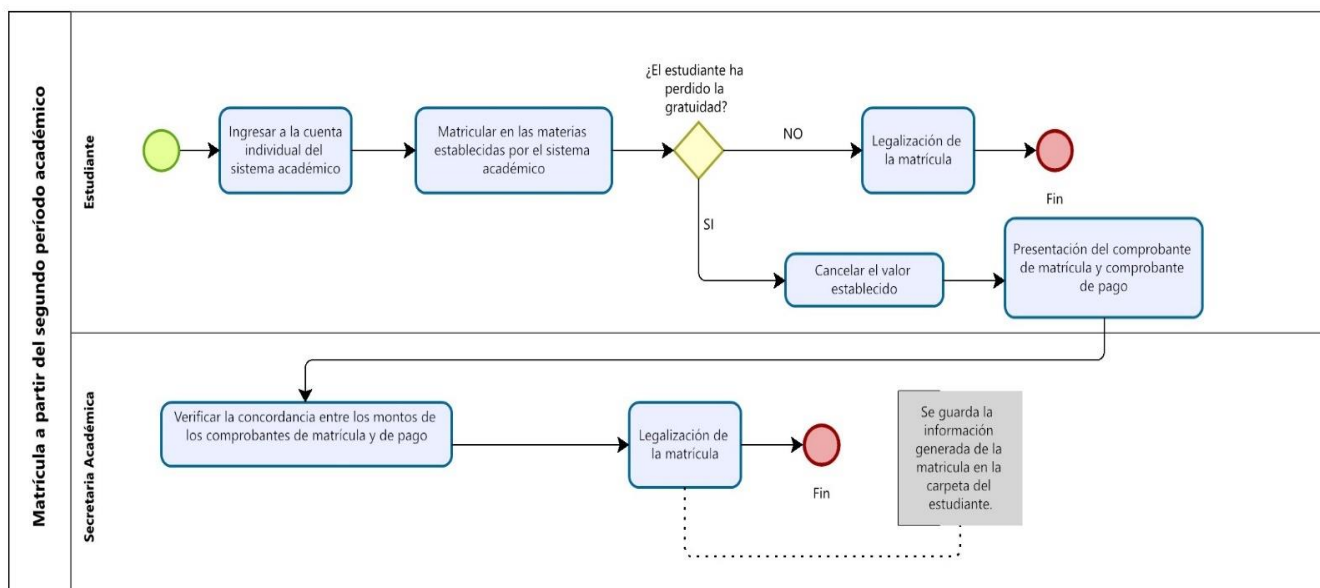
ALCANCE DEL PROCESO	
INICIO DEL PROCESO	FINAL DEL PROCESO
El estudiante ingresa a su cuenta individual en el sistema académico	Secretaria Académica verifica la concordancia entre los montos de los comprobantes de matrícula y de pago

RESPONSABLES DEL PROCESO	EQUIPO GESTOR DEL PROCESO
Secretaria Académica: verifica la concordancia entre los montos de los comprobantes de matrícula y de pago	Secretaria Académica: Recepta y verifica los documentos


ELEMENTOS DEL PROCESO		
MATRÍCULA A PARTIR DEL SEGUNDO PERÍODO ACADÉMICO		
RECURSOS	ENTRADAS	SALIDAS
Papelería, Computadora	Comprobante de pagos Hoja de matricula	El estudiante ha sido formalmente matriculado en la segunda oportunidad de cursar las asignaturas solicitadas Documentos generados en el proceso se guardan en la carpeta del estudiante
		Cliente
		Estudiante

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	MATRÍCULA A PARTIR DEL SEGUNDO PERÍODO ACADÉMICO	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 13

FLUJOGRAMA DEL PROCESO: MATRÍCULA A PARTIR DEL SEGUNDO PERÍODO ACADÉMICO




DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: MATRÍCULA A PARTIR DEL SEGUNDO PERÍODO ACADÉMICO	
PASOS DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN
El estudiante ingresa a su cuenta individual del sistema académico	El estudiante accede a su cuenta en el sistema académico de la universidad utilizando sus credenciales personales para iniciar el proceso de matrícula.
El estudiante se matricula en las materias establecidas por el sistema académico	Una vez dentro del sistema, el estudiante selecciona y se matricula en las materias disponibles para el segundo período académico, siguiendo las directrices y ofertas del sistema.
El estudiante ha perdido la gratuidad debe cancelar el valor establecido	Si el estudiante ha perdido la gratuidad, debe proceder a cancelar el valor correspondiente a la matrícula, según lo establecido por la universidad.
El estudiante debe presentar el comprobante de matrícula y comprobante de pago en Secretaría Académica	El estudiante debe presentar el comprobante de matrícula generado por el sistema académico y el comprobante de pago en la Secretaría Académica para completar el proceso.
Secretaría Académica verifica la concordancia entre los montos de los comprobantes de matrícula y de pago	La Secretaría Académica verifica que los montos indicados en los comprobantes de matrícula y de pago coincidan, asegurando que el estudiante ha cumplido con todas las obligaciones financieras.
Secretaría Académica guarda la información generada de la matrícula en la carpeta del estudiante	Finalmente, la Secretaría Académica archiva toda la información relacionada con la matrícula en el expediente del estudiante para mantener un registro completo y actualizado.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	MATRÍCULA A PARTIR DEL SEGUNDO PERÍODO ACADÉMICO	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 13

REFERENCIAS	
IDENTIFICACIÓN	CONTENIDO BÁSICO
Ley Orgánica de Educación Superior (LOES).	La LOES establece los derechos de los estudiantes para matricularse en los períodos académicos subsecuentes, define los procedimientos administrativos necesarios para gestionar la matrícula, garantiza la transparencia y equidad en el proceso, asegura la validez y reconocimiento de la matrícula y regula los requisitos y condiciones que deben cumplirse para su aprobación.
Reglamento Interno de la Universidad Técnica de Cotopaxi.	El reglamento interno detalla los requisitos específicos que los estudiantes deben cumplir para matricularse a partir del segundo período académico, describe el proceso administrativo interno para la gestión de la matrícula, establece los roles y responsabilidades de las unidades administrativas involucradas, asegura la correcta documentación y archivo de las matrículas y proporciona normativas para la comunicación oficial con los estudiantes sobre el estado de su matrícula.
Normas ISO 9001.	Las Normas ISO 9001 se enfocan en la gestión de la calidad en todos los procesos administrativos, incluyendo la matrícula a partir del segundo período académico, definiendo procedimientos estándar y documentados para asegurar consistencia y calidad, requiriendo la evaluación continua y mejora del proceso, estableciendo mecanismos de retroalimentación y satisfacción del estudiante, y asegurando la trazabilidad y documentación adecuada de todas las solicitudes y decisiones relacionadas con la matrícula.


ESTRATEGIAS DEL PROCESO
<p>Tutoriales y Soporte en Línea:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer tutoriales sobre el uso del sistema de matrícula para evitar errores en la selección de materias y en el proceso de inscripción. <p>Recordatorios de Pago y Asistencia Financiera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proveer recordatorios de pago.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	MATRÍCULA A PARTIR DEL SEGUNDO PERÍODO ACADÉMICO	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 13


INDICADORES PARA EL PROCESO DE MATRÍCULA A PARTIR DEL SEGUNDO PERÍODO ACADÉMICO:

INDICADOR 1	
Indicador:	Tasa de Matrículas Completadas
Ámbito:	Matrícula a partir del Segundo Período Académico (MPS)
Responsable:	Secretaría Académica
Medición:	$\frac{\text{Número de solicitudes aprobadas}}{\text{Total de solicitudes}} \times 100$
Definición:	Este indicador mide el porcentaje de matrículas que son completadas en relación con el total de solicitudes recibidas durante un período específico.
Objetivo:	Aumentar la eficiencia en la gestión de matrículas para asegurar que los estudiantes puedan continuar sus estudios sin interrupciones.
Periodicidad:	Semestral

INDICADOR 2	
Indicador:	Satisfacción del Estudiante con el proceso de Matrícula a partir del segundo período
Ámbito:	Matrícula a partir del Segundo Período Académico (MPS)
Responsable:	Secretaría Académica
Medición:	$\frac{\text{Número de encuestas de satisfacción positivas}}{\text{Numero de estudiantes encuestados}} \times 100$
Definición:	Este indicador mide el nivel de satisfacción de los estudiantes con el proceso de matrícula y gestión de matrícula, evaluado a través de encuestas de satisfacción.
Objetivo:	Mejorar continuamente la experiencia del estudiante en el proceso de matrícula y aumentar la satisfacción general.
Periodicidad:	Semestral

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	MATRÍCULA DE PRIMER CICLO O NIVELACIÓN	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 14

PROCESO DE **MATRÍCULA DE** **PRIMER CICLO O** **NIVELACIÓN**


UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	MATRÍCULA DE PRIMER CICLO O NIVELACIÓN	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 14

MISIÓN DEL PROCESO
<p>La misión del proceso de matrícula de primer ciclo o nivelación es garantizar que los estudiantes nuevos puedan inscribirse en sus asignaturas de manera eficiente y sin contratiempos, facilitando así el inicio de su formación académica. Este proceso se enfoca en proporcionar un servicio administrativo preciso y transparente, asegurando que todos los aspectos relacionados con la matrícula se gestionen de manera efectiva. A través de una atención personalizada y un soporte integral, se busca mejorar la experiencia del estudiante, optimizar los recursos institucionales y contribuir al éxito académico y profesional de los estudiantes desde el comienzo de su carrera universitaria.</p>

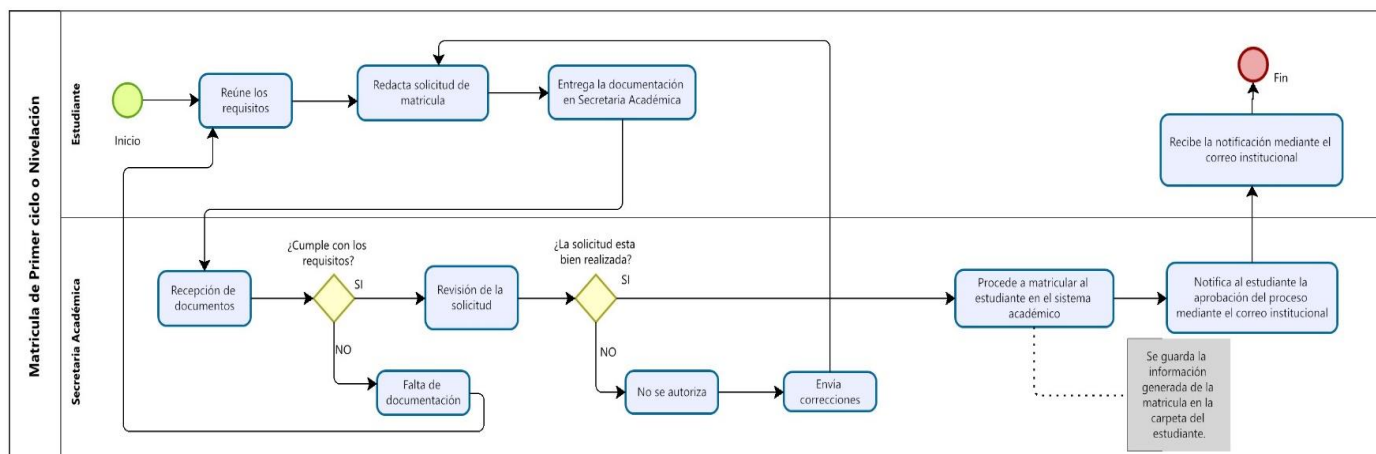
ALCANCE DEL PROCESO	
INICIO DEL PROCESO	FINAL DEL PROCESO
El estudiante reúne los requisitos	Secretaria Académica procede a matricular al estudiante en el sistema académico

RESPONSABLES DEL PROCESO	EQUIPO GESTOR DEL PROCESO
Secretaria Académica: es el encargado de verificar y matricular al estudiante	Estudiante: reúne los requisitos


ELEMENTOS DEL PROCESO		
MATRÍCULA DE PRIMER CICLO O NIVELACIÓN		
RECURSOS	ENTRADAS	SALIDAS
Papelaría, Computadora	Solicitud de matrícula Fotocopia del título de bachiller o acta de grado. Fotocopia de la cedula de ciudadanía y papeleta de votación Dos fotografías tamaño carné Aceptación de cupo Una carpeta colgante del color de acuerdo a su carrera.	El estudiante ha sido formalmente matriculado en la carrera solicitada. Documentos generados en el proceso se guardan en la carpeta del estudiante.
		Cliente Estudiante

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	MATRÍCULA DE PRIMER CICLO O NIVELACIÓN	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 14

FLUJOGRAMA DEL PROCESO: MATRÍCULA DE PRIMER CICLO O NIVELACIÓN




DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: MATRÍCULA DE PRIMER CICLO O NIVELACIÓN	
PASOS DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN
El estudiante reúne los requisitos	El estudiante verifica que cumple con todos los requisitos necesarios para solicitar la matrícula en el primer ciclo o nivelación.
El estudiante redacta la solicitud	El estudiante prepara una solicitud formal para la matrícula, asegurándose de incluir todos los datos pertinentes y cualquier documentación de respaldo necesaria.
El estudiante entrega los documentos en Secretaría Académica	El estudiante presenta la solicitud completa junto con cualquier documentación adicional en la oficina de Secretaría Académica, cumpliendo con los requisitos establecidos por la institución.
Secretaría Académica receipt los documentos	La Secretaría Académica recibe y registra los documentos entregados por el estudiante.
Secretaría Académica revisa la documentación	La Secretaría Académica verifica que toda la documentación esté completa y en orden antes de proceder con la matrícula.
Secretaría Académica procede a matricular al estudiante en el sistema académico	La Secretaría Académica ingresa al sistema académico y formaliza la matrícula del estudiante en las materias solicitadas para el primer ciclo o nivelación.
Secretaría Académica guarda la información generada de la matrícula en la carpeta del estudiante	La Secretaría Académica archiva toda la información relacionada con la matrícula en el expediente del estudiante para mantener un registro completo y actualizado.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	MATRÍCULA DE PRIMER CICLO O NIVELACIÓN	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 14

PASOS DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN
Secretaría Académica notifica al estudiante la aprobación del proceso mediante el correo institucional	La Secretaría Académica envía una notificación al estudiante a través del correo institucional, informándole que la matrícula ha sido aprobada y completada.
El estudiante recibe la notificación mediante el correo institucional	El estudiante revisa su correo institucional y recibe la notificación de que la matrícula ha sido aprobada y está completa, verificando los detalles y confirmaciones necesarias.

REFERENCIAS	
IDENTIFICACIÓN	CONTENIDO BÁSICO
Ley Orgánica de Educación Superior (LOES).	La LOES establece los derechos de los estudiantes para matricularse en el primer ciclo o nivelación, define los procedimientos administrativos necesarios para gestionar la matrícula, garantiza la transparencia y equidad en el proceso, asegura la validez y reconocimiento de la matrícula y regula los requisitos y condiciones que deben cumplirse para su aprobación.
Reglamento Interno de la Universidad Técnica de Cotopaxi.	El reglamento interno detalla los requisitos específicos que los estudiantes deben cumplir para matricularse en el primer ciclo o nivelación, describe el proceso administrativo interno para la gestión de la matrícula, establece los roles y responsabilidades de las unidades administrativas involucradas, asegura la correcta documentación y archivo de las matrículas y proporciona normativas para la comunicación oficial con los estudiantes sobre el estado de su matrícula.
Normas ISO 9001.	Las Normas ISO 9001 se enfocan en la gestión de la calidad en todos los procesos administrativos, incluyendo la matrícula a partir del segundo período académico, definiendo procedimientos estándar y documentados para asegurar consistencia y calidad, requiriendo la evaluación continua y mejora del proceso, estableciendo mecanismos de retroalimentación y satisfacción del estudiante, y asegurando la trazabilidad y documentación adecuada de todas las solicitudes y decisiones relacionadas con la matrícula.


UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	MATRÍCULA DE PRIMER CICLO O NIVELACIÓN	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 14

ESTRATEGIAS DEL PROCESO
Guías y Asesoría <ul style="list-style-type: none"> • Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales. • Proporcionar plantillas y ejemplos de oficios bien redactados. (Anexo 7) Revisión y Control de Documentos <ul style="list-style-type: none"> • Implementar un sistema Kanban para el seguimiento del proceso en la aplicación Trello. (Anexo9)


INDICADORES PARA EL PROCESO DE MATRÍCULA DE PRIMER CICLO O NIVELACIÓN:

INDICADOR 1	
Indicador:	Tasa de Matrículas Completadas
Ámbito:	Matrícula de Primer Ciclo o Nivelación (MDP)
Responsable:	Secretaría Académica
Medición:	$\frac{\text{Número de solicitudes aprobadas}}{\text{Total de solicitudes}} \times 100$
Definición:	Este indicador mide el porcentaje de matrículas que son completadas en relación con el total de solicitudes recibidas durante un período específico.
Objetivo:	Aumentar la eficiencia en la gestión de matrículas para asegurar que los estudiantes puedan iniciar sus estudios sin contratiempos.
Periodicidad:	Semestral

INDICADOR 2	
Indicador:	Satisfacción del Estudiante con el proceso de Matrícula de primer ciclo o nivelación.
Ámbito:	Matrícula de Primer Ciclo o Nivelación (MDP)
Responsable:	Secretaría Académica
Medición:	$\frac{\text{Número de encuestas de satisfacción positivas}}{\text{Numero de estudiantes encuestados}} \times 100$
Definición:	Este indicador mide el nivel de satisfacción de los estudiantes con el proceso de matrícula y gestión de matrícula, evaluado a través de encuestas de satisfacción.
Objetivo:	Mejorar continuamente la experiencia del estudiante en el proceso de matrícula y aumentar la satisfacción general.
Periodicidad:	Semestral

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	HOMOLOGACIÓN POR ANÁLISIS COMPARATIVO DE CONTENIDOS	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 15

PROCESO DE
HOMOLOGACIÓN
POR ANÁLISIS
COMPARATIVO DE
CONTENIDOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	HOMOLOGACIÓN POR ANÁLISIS COMPARATIVO DE CONTENIDOS	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 15

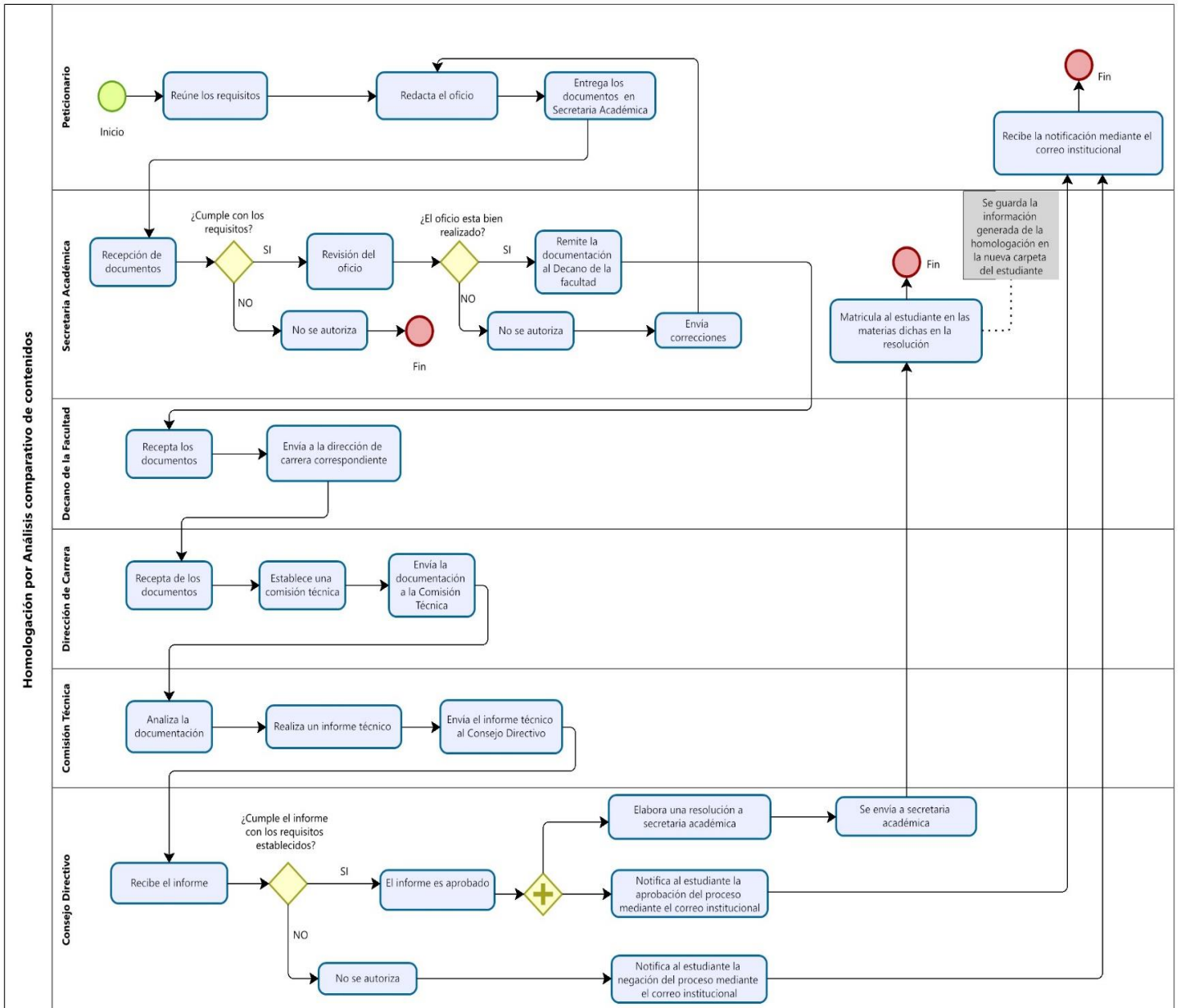
MISIÓN DEL PROCESO	
<p>La misión del proceso de homologación por análisis comparativo de contenidos es evaluar y reconocer formalmente los conocimientos y competencias adquiridos por los estudiantes en otras instituciones educativas o programas académicos, asegurando que estos cumplan con los estándares y requisitos establecidos por la universidad. Este proceso busca garantizar una transición fluida y justa para los estudiantes, permitiéndoles continuar su formación académica sin duplicar esfuerzos y optimizando su tiempo y recursos. A través de una gestión transparente y rigurosa, se pretende contribuir al éxito académico y profesional de los estudiantes.</p>	
ALCANCE DEL PROCESO	
INICIO DEL PROCESO	FINAL DEL PROCESO
El estudiante reúne los requisitos	Secretaría Académica matrícula al peticionario en las materias dichas en la resolución


RESPONSABLES DEL PROCESO	EQUIPO GESTOR DEL PROCESO
Consejo directivo: recepción del informe técnico, verifica si cumple con los requisitos para finalizar el proceso con éxito.	Secretaría Académica: Recapta y verifica los documentos Decano de la Facultad: Recapta y envía los documentos Dirección de Carrera: Recapta y establece una comisión Comisión técnica: Recapta y realizan un informe técnico

ELEMENTOS DEL PROCESO		
HOMOLOGACIÓN POR ANÁLISIS COMPARATIVO DE CONTENIDOS		
RECURSOS	ENTRADAS	SALIDAS
Papelería, Computadora	Solicitud dirigida a la autoridad académica correspondiente Copia de documentos personales Certificado de calificación de las asignaturas aprobadas y no aprobadas otorgado por la IES de procedencia del estudiante. Sílabos de las asignaturas aprobadas, debidamente certificadas. Certificado de no tener sanción disciplinaria en los casos de suspensión y separación definitiva de la IES de donde procede. Certificado de no haber agotado segunda y tercera matrícula. Copia certificada de la Malla curricular en horas y créditos, que deberá señalar las horas destinadas a las actividades de docencia, práctica experimental y trabajo autónomo.	Peticionario matriculado en las materias solicitadas Documentos generados en el proceso se guardan en la carpeta del estudiante
Documentos	Derecho de trámite de homologación de estudios, en caso de pérdida de gratuidad.	Cliente
Informe técnico Resolución	El puntaje obtenido para el ingreso al Sistema de Educación Superior. Título de Tecnólogo y su respectivo registro, en el caso de venir de un Instituto. Certificado de no haber realizado el cambio de carrera en la misma u otra IES.	Estudiante




**FLUJOGRAMA DEL PROCESO:
HOMOLOGACIÓN POR ANÁLISIS COMPARATIVO DE CONTENIDOS**




UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	HOMOLOGACIÓN POR ANÁLISIS COMPARATIVO DE CONTENIDOS	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 15

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: HOMOLOGACIÓN POR ANÁLISIS COMPARATIVO DE CONTENIDOS	
PASOS DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN
El peticionario reúne los requisitos	El peticionario verifica que cumple con los requisitos necesarios.
El peticionario redacta el oficio	El peticionario prepara un oficio formal solicitando la homologación.
El estudiante entrega los documentos en Secretaría Académica	El peticionario presenta la solicitud y documentos en la Secretaría Académica.
Secretaría Académica receipta los documentos	La Secretaría Académica recibe y registra los documentos.
Secretaría Académica revisa la documentación	La Secretaría Académica verifica que toda la documentación esté completa.
Secretaría Académica remite la documentación al Decano de la facultad	La Secretaría Académica envía los documentos al Decano de la facultad para su revisión.
El Decano de la Facultad receipta los documentos	El Decano de la facultad recibe y registra la documentación enviada.
El Decano de la Facultad envía la documentación a la dirección de carrera correspondiente	El Decano remite los documentos a la Dirección de Carrera para su evaluación.
La Dirección de Carrera receipta los documentos	La Dirección de Carrera recibe y registra la documentación del peticionario.
La Dirección de Carrera establece una comisión técnica	La Dirección de Carrera forma una comisión técnica para analizar la solicitud.
La Dirección de Carrera envía la documentación a la Comisión Técnica	La Dirección de Carrera remite los documentos a la comisión técnica.
La Comisión Técnica analiza la documentación	La comisión técnica revisa y evalúa la documentación del peticionario.
La Comisión Técnica realiza un informe técnico	La comisión técnica elabora un informe con su evaluación y recomendaciones.
La Comisión Técnica envía el informe técnico al Consejo Directivo	La comisión técnica remite el informe al Consejo Directivo para su revisión.
El Consejo Directivo recibe el informe	El Consejo Directivo recibe y registra el informe técnico.
El informe es revisado por el Consejo Directivo	El Consejo Directivo analiza y discute el contenido del informe técnico.
Si el informe es aprobado, el Consejo Directivo elabora una resolución a Secretaría Académica	En caso de aprobación, el Consejo Directivo redacta una resolución oficializando la homologación solicitada.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	HOMOLOGACIÓN POR ANÁLISIS COMPARATIVO DE CONTENIDOS	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 15

PASOS DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN
El Consejo Directivo notifica al peticionario la aprobación del proceso mediante el correo institucional	El Consejo Directivo informa al peticionario sobre la aprobación de la homologación a través del correo institucional.
El Consejo Directivo envía la resolución a Secretaría Académica	El Consejo Directivo remite la resolución oficial a la Secretaría Académica.
Secretaría Académica recibe la resolución	La Secretaría Académica recibe y registra la resolución del Consejo Directivo.
Secretaría Académica matricula al peticionario en las materias dichas en la resolución	La Secretaría Académica formaliza la matrícula del peticionario en las materias aprobadas.
Secretaría Académica guarda la información generada para el cambio de carrera en la carpeta del estudiante	La Secretaría Académica archiva toda la información relacionada con la homologación en el expediente del estudiante.

REFERENCIAS	
IDENTIFICACIÓN	CONTENIDO BÁSICO
Ley Orgánica de Educación Superior (LOES).	La LOES establece los derechos de los estudiantes para solicitar la homologación por análisis comparativo de contenidos, define los procedimientos administrativos necesarios para gestionar esta solicitud, garantiza la transparencia y equidad en el proceso, asegura la validez y reconocimiento de la homologación y regula los requisitos y condiciones que deben cumplirse para su aprobación.
Reglamento Interno de la Universidad Técnica de Cotopaxi.	El reglamento interno detalla los requisitos específicos que los estudiantes deben cumplir para solicitar la homologación, describe el proceso administrativo interno para la gestión de la solicitud, establece los roles y responsabilidades de las unidades administrativas involucradas, asegura la correcta documentación y archivo de las solicitudes de homologación y proporciona normativas para la comunicación oficial con los estudiantes sobre el estado de su solicitud.
Normas ISO 9001.	Las Normas ISO 9001 se enfocan en la gestión de la calidad en todos los procesos administrativos, incluyendo la homologación por análisis comparativo de contenidos, definiendo procedimientos estándar y documentados para asegurar consistencia y calidad, requiriendo la evaluación continua y mejora del proceso, estableciendo mecanismos de retroalimentación y satisfacción del estudiante, y asegurando la trazabilidad y documentación adecuada de todas las solicitudes y decisiones relacionadas con la homologación.


UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	HOMOLOGACIÓN POR ANÁLISIS COMPARATIVO DE CONTENIDOS	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 15

ESTRATEGIAS DEL PROCESO
<p>Guías y Asesoría:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales. • Proporcionar plantillas y ejemplos de oficios bien redactados. (Anexo8) <p>Revisión y Control de Documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar un sistema Kanban para el seguimiento del proceso en la aplicación Trello. (Anexo9)


INDICADORES PARA EL PROCESO DE HOMOLOGACIÓN POR ANÁLISIS COMPARATIVO DE CONTENIDOS:

INDICADOR 1	
Indicador:	Tasa de Solicitudes de Homologación Aprobadas
Ámbito:	Homologación por Análisis Comparativo de Contenidos (HAC)
Responsable:	Secretaría Académica
Medición:	$\frac{\text{Número de solicitudes aprobadas}}{\text{Total de solicitudes}} \times 100$
Definición:	Este indicador mide el porcentaje de solicitudes de homologación que son aprobadas en relación con el total de solicitudes recibidas durante un período específico.
Objetivo:	Aumentar la eficiencia en la gestión de solicitudes de homologación para asegurar que los estudiantes puedan continuar sus estudios sin duplicar esfuerzos.
Periodicidad:	Semestral


INDICADOR 2	
Indicador:	Satisfacción del Estudiante con el proceso de Homologación por Análisis Comparativo de Contenidos
Ámbito:	Homologación por Análisis Comparativo de Contenidos (HAC)
Responsable:	Secretaría Académica
Medición:	$\frac{\text{Número de encuestas de satisfacción positivas}}{\text{Numero de estudiantes encuestados}} \times 100$
Definición:	Este indicador mide el nivel de satisfacción de los estudiantes con el proceso de homologación y gestión de homologación, evaluado a través de encuestas de satisfacción.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	HOMOLOGACIÓN POR ANÁLISIS COMPARATIVO DE CONTENIDOS	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 15

Objetivo:	Mejorar continuamente la experiencia del estudiante en el proceso de homologación y aumentar la satisfacción general.
Periodicidad:	Semestral

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	HOMOLOGACIÓN POR VALIDACIÓN DE CONOCIMIENTOS	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 16

PROCESO DE **HOMOLOGACIÓN** **POR VALIDACIÓN** **DE** **CONOCIMIENTOS**

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	HOMOLOGACIÓN POR VALIDACIÓN DE CONOCIMIENTOS	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 16

MISIÓN DEL PROCESO

La misión del proceso de homologación por validación de conocimientos es reconocer y validar formalmente los conocimientos y competencias adquiridos por los estudiantes a través de experiencias previas de aprendizaje, asegurando que estos cumplan con los estándares y requisitos establecidos por la universidad. Este proceso busca facilitar una transición justa y eficiente para los estudiantes, permitiéndoles avanzar en su formación académica sin duplicar esfuerzos y optimizando su tiempo y recursos. A través de una gestión transparente y rigurosa, se pretende contribuir al éxito académico y profesional de los estudiantes.

ALCANCE DEL PROCESO

INICIO DEL PROCESO

El peticionario reúne los requisitos

FINAL DEL PROCESO

Secretaría Académica matrícula al peticionario en las materias dichas en la resolución

RESPONSABLES DEL PROCESO

Consejo directivo: posterior a la recepción del informe técnico, verifica si cumple con los requisitos para finalizar el proceso con éxito.

EQUIPO GESTOR DEL PROCESO

Secretaría Académica: Recapta y verifica los documentos
Decano de la Facultad: Recapta y envía los documentos
Dirección de Carrera: Recapta y establece una comisión
Comisión técnica: Recapta y realizan un informe técnico

ELEMENTOS DEL PROCESO

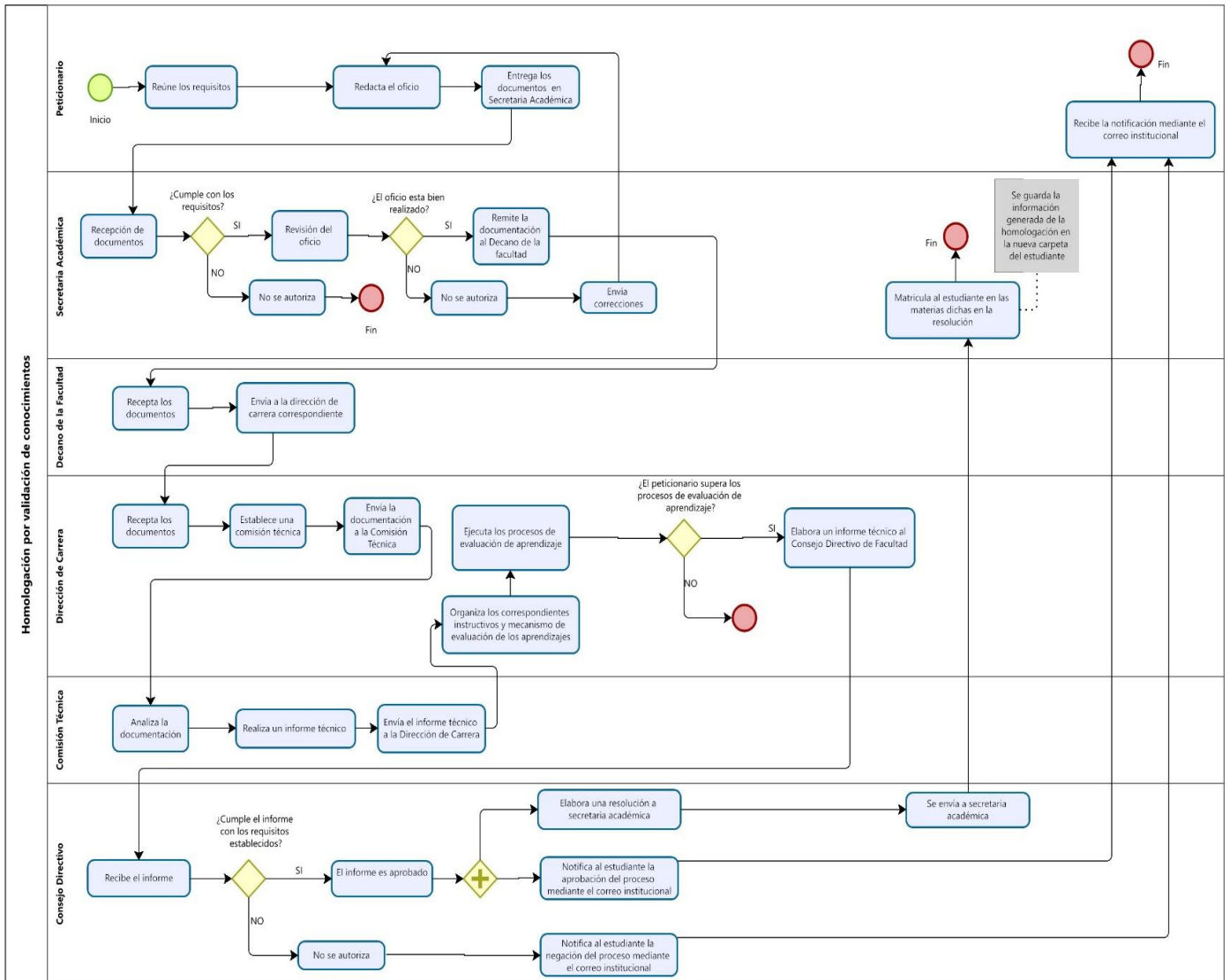
HOMOLOGACIÓN POR VALIDACIÓN DE CONOCIMIENTOS


RECURSOS	ENTRADAS	SALIDAS
Papelería, Computadora	Solicitud dirigida a la autoridad académica correspondiente; según corresponda. Acorde a las fechas establecidas en el calendario académico. Documentos personales. Copia certificada del Título Técnico Superior o Tecnológico Superior o su equivalente en Pedagogía, Artes y Deportes, debidamente registrado, de ser el caso. Certificado de las calificaciones de las asignaturas aprobadas y no aprobadas otorgado por la IES de procedencia del estudiante. Certificado de no haber agotado segunda y/o tercera matrícula, de ser el caso.	Peticionario matriculado en las materias solicitadas Documentos generados en el proceso se guardan en la carpeta del estudiante
Documentos		Cliente
Informe técnico Resolución	Copia certificada de las mallas curriculares. Derecho de homologación de estudios.	Estudiante




FLUJOGRAMA DEL PROCESO:

HOMOLOGACIÓN POR VALIDACIÓN DE CONOCIMIENTOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	HOMOLOGACIÓN POR VALIDACIÓN DE CONOCIMIENTOS	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 16


DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: HOMOLOGACIÓN POR VALIDACIÓN DE CONOCIMIENTOS	
PASOS DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN
El peticionario reúne los requisitos	El peticionario verifica que cumple con los requisitos necesarios.
El peticionario redacta el oficio	El peticionario prepara un oficio formal solicitando la homologación.
El estudiante entrega los documentos en Secretaría Académica	El peticionario presenta la solicitud y documentos en la Secretaría Académica.
Secretaría Académica receipta los documentos	La Secretaría Académica recibe y registra los documentos.
Secretaría Académica revisa la documentación	La Secretaría Académica verifica que toda la documentación esté completa.
Secretaría Académica remite la documentación al Decano de la facultad	La Secretaría Académica envía los documentos al Decano de la facultad para su revisión.
El Decano de la Facultad receipta los documentos	El Decano de la facultad recibe y registra la documentación enviada.
El Decano de la Facultad envía la documentación a la dirección de carrera correspondiente	El Decano remite los documentos a la Dirección de Carrera para su evaluación.
La Dirección de Carrera receipta los documentos	La Dirección de Carrera recibe y registra la documentación del peticionario.
La Dirección de Carrera establece una comisión técnica	La Dirección de Carrera forma una comisión técnica para analizar la solicitud.
La Dirección de Carrera envía la documentación a la Comisión Técnica	La Dirección de Carrera remite los documentos a la comisión técnica.
La Comisión Técnica analiza la documentación	La comisión técnica revisa y evalúa la documentación del peticionario.
La Comisión Técnica realiza un informe técnico	La comisión técnica elabora un informe con su evaluación y recomendaciones.
La Comisión Técnica envía el informe técnico a Dirección de Carrera	La comisión técnica remite el informe a la Dirección de Carrera para su revisión.
Dirección de Carrera organiza los correspondientes instructivos y mecanismo de evaluación de los aprendizajes	La Dirección de Carrera elabora los instructivos y mecanismos necesarios para evaluar los aprendizajes del peticionario.
Dirección de Carrera ejecuta los procesos de evaluación de aprendizaje	La Dirección de Carrera lleva a cabo las evaluaciones de aprendizaje del peticionario.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	HOMOLOGACIÓN POR VALIDACIÓN DE CONOCIMIENTOS	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 16

Dirección de Carrera elabora un informe técnico al Consejo Directivo de Facultad	La Dirección de Carrera redacta un informe técnico basado en las evaluaciones realizadas.
--	---

PASOS DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN
El Consejo Directivo recibe el informe	El Consejo Directivo recibe y registra el informe técnico.
El informe es revisado por el Consejo Directivo	El Consejo Directivo analiza y discute el contenido del informe técnico.
Si el informe es aprobado, el Consejo Directivo elabora una resolución a Secretaría Académica	En caso de aprobación, el Consejo Directivo redacta una resolución oficializando la homologación solicitada.
El Consejo Directivo notifica al estudiante la aprobación del proceso mediante el correo institucional	El Consejo Directivo informa al peticionario sobre la aprobación de la homologación a través del correo institucional.
El Consejo Directivo envía la resolución a Secretaría Académica	El Consejo Directivo remite la resolución oficial a la Secretaría Académica.
Secretaría Académica recibe la resolución	La Secretaría Académica recibe y registra la resolución del Consejo Directivo.
Secretaría Académica matricula al peticionario en las materias dichas en la resolución	La Secretaría Académica formaliza la matrícula del peticionario en las materias aprobadas.
Secretaría Académica guarda la información generada para el cambio de carrera en la carpeta del estudiante	La Secretaría Académica archiva toda la información relacionada con la homologación en el expediente del estudiante.

REFERENCIAS	
IDENTIFICACIÓN	CONTENIDO BÁSICO
Ley Orgánica de Educación Superior (LOES).	La LOES establece los derechos de los estudiantes para solicitar la homologación por validación de conocimientos, define los procedimientos administrativos necesarios para gestionar esta solicitud, garantiza la transparencia y equidad en el proceso, asegura la validez y reconocimiento de la homologación y regula los requisitos y condiciones que deben cumplirse para su aprobación.
Reglamento Interno de la Universidad Técnica de Cotopaxi.	El reglamento interno detalla los requisitos específicos que los estudiantes deben cumplir para solicitar la homologación, describe el proceso administrativo interno para la gestión de la solicitud, establece los roles y responsabilidades de las unidades administrativas involucradas, asegura la correcta documentación y archivo de las solicitudes de homologación y proporciona normativas para la comunicación oficial con los estudiantes sobre el estado de su solicitud.
Normas ISO 9001.	Las Normas ISO 9001 se enfocan en la gestión de la calidad en todos los procesos administrativos, incluyendo la homologación por


UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	HOMOLOGACIÓN POR VALIDACIÓN DE CONOCIMIENTOS	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 16

validación de conocimientos, definiendo procedimientos estándar y documentados para asegurar consistencia y calidad, requiriendo la evaluación continua y mejora del proceso.
ESTRATEGIAS DEL PROCESO
Guías y Asesoría: <ul style="list-style-type: none"> • Proveer las etapas del proceso y los requisitos necesarios para su ejecución en el sitio web de la universidad y en sus redes sociales. • Proporcionar plantillas y ejemplos de oficios bien redactados. (Anexo8) Revisión y Control de Documentos: <ul style="list-style-type: none"> • Implementar un sistema Kanban para el seguimiento del proceso en la aplicación Trello. (Anexo9) • Revisar y Mejorar los Instructivos y Mecanismos de Evaluación:


INDICADORES PARA EL PROCESO DE HOMOLOGACIÓN POR VALIDACIÓN DE CONOCIMIENTOS:

INDICADOR 1	
Indicador:	Tasa de Solicitudes de Homologación Aprobadas
Ámbito:	Homologación por Validación de Conocimientos (HVC)
Responsable:	Secretaría Académica
Medición:	$\frac{\text{Número de solicitudes aprobadas}}{\text{Total de solicitudes}} \times 100$
Definición:	Este indicador mide el porcentaje de solicitudes de homologación que son aprobadas en relación con el total de solicitudes recibidas durante un período específico.
Objetivo:	Aumentar la eficiencia en la gestión de solicitudes de homologación para asegurar que los estudiantes puedan continuar sus estudios sin duplicar esfuerzos.
Periodicidad:	Semestral

INDICADOR 2	
Indicador:	Satisfacción del Estudiante con el proceso de Homologación por Validación de Conocimientos
Ámbito:	Homologación por Validación de Conocimientos (HVC)
Responsable:	Secretaría Académica
Medición:	$\frac{\text{Número de encuestas de satisfacción positivas}}{\text{Numero de estudiantes encuestados}} \times 100$
Definición:	Este indicador mide el nivel de satisfacción de los estudiantes con el proceso de homologación y gestión de homologación, evaluado a través de encuestas de satisfacción.
Objetivo:	Mejorar continuamente la experiencia del estudiante en el proceso de homologación y aumentar la satisfacción general.
Periodicidad:	Semestral

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	ANEXOS	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 17

ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	ANEXOS	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 17

ANEXO 1



Latacunga, de de

(Dr., ING, MSC, MSG)....
(NOMBRE DEL DECANO DE LA FACULTAD)
DECANO DE LA FACULTAD
CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

De mi consideración:

Después de expresarle un cordial saludo, yo, portador(a) de la cédula de identidad N°, alumno(a) de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, por medio de este documento me dirijo a usted respetuosamente para solicitar el cambio de **SEDE** de a


(DETALLAR MOTIVO)

Por la gentil atención y trámite, expreso mi agradecimiento.

Atentamente.

(FIRMA)

Nombre:.....
Cédula:.....
No. Teléfono:.....
Correo electrónico:.....

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	ANEXOS	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 17

ANEXO 2



Latacunga, de de

(Dr., ING, MSC, MSG)....
(NOMBRE DEL DECANO DE LA FACULTAD)
DECANO DE LA FACULTAD
CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Presente

De mi consideración:


Después de expresarle un cordial saludo, yo, portador(a) de la cedula de identidad N°, alumno(a) de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI en la carrera de, me permite solicitar de la manera más comedida se me autorice el **CAMBIO** a la carrera de de la Facultad de CIYA.

Por la gentil atención y trámite, expreso mi agradecimiento.

Atentamente.

(FIRMA)

Nombre:.....
Cédula:.....
No. Teléfono:.....
Correo electrónico:.....

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	ANEXOS	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 17

ANEXO 3



Latacunga, de de

(Dr., ING, MSC, MSG)
(NOMBRE DEL DECANO DE LA FACULTAD)
DECANO DE LA FACULTAD
CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Presente

De mi consideración:


Yo,, portador(a) de la cédula N°, solicito a usted muy comedidamente autorice el
Certificado de matrícula
Certificado de notas
Certificado de récord académico
Acta de grado
Certificado de notas de grado
Certificado de notas de nivelación
del ciclo de la carrera.....En el periodo académico, misma que será utilizada en tramites laborales.

Por la gentil atención y trámite, expreso mi agradecimiento.

Atentamente.

(FIRMA)

Nombre:.....
Cédula:.....
No. Teléfono:.....
Correo electrónico:.....

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	ANEXOS	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 17

ANEXO 4



**UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
COTOPAXI**



**FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA
INGENIERÍA Y APLICADAS**

Latacunga, de de

(Dr., ING, MSC, MSG)
(NOMBRE DEL DECANO DE LA FACULTAD)
DECANO DE LA FACULTAD
CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Presente

De mi consideración:

Yo,, portador(a) de la cédula N°, ex estudiante de la carrera solicito muy comedidamente, se autorice el **REINGRESO** a la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI para la finalización de mis estudios de tercer nivel.

Por la gentil atención y trámite, expreso mi agradecimiento.

Atentamente.


(FIRMA)

Nombre:.....


Cédula:.....

No. Teléfono:.....

Correo electrónico:.....

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	ANEXOS	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 17

ANEXO 5

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	ANEXOS	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 17



Latacunga, de de

(Dr., ING, MSC, MSG)
(NOMBRE DEL DIRECTOR DE LA CARRERA)
Director de Carrera de
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Presente

De mi consideración:

Yo,, portador(a) de la cédula N°....., estudiante delCiclo de la Carrera de Ingeniería....., solicito muy comedidamente, se autorice el

RETIRO VOLUNTARIO

RETIRO POR CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

de la o las asignaturas abajo detalladas, periodo académico

ASIGNATURA	CICLO	matricula
Matemáticas	Segundo "B"	Segunda

(DETALLAR MOTIVO)

Por la gentil atención y trámite, expreso mi agradecimiento.


Atentamente.

(FIRMA)

Nombre:.....
Cédula:.....
No. Teléfono:.....
Correo electrónico:.....

Latacunga - Ecuador

Av. Simón Rodríguez s/n Barrio El Ejido / San Felipe. Tel: (03) 2252346 - 2252307 - 2252205

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	ANEXOS	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 17



Latacunga, de de

(Dr., ING, MSC, MSG)
(NOMBRE DEL DIRECTOR DE LA CARRERA)
Director de Carrera de
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Presente

De mi consideración:

Yo,, portador(a) de la cédula N°, estudiante del Ciclo de la Carrera de Ingeniería, solicito muy comedidamente, se autorice la TERCERA MATRICULA de la(s) asignatura(s) abajo detalladas, periodo académico

ASIGNATURA	CICLO

(DETALLAR MOTIVO)

Por la gentil atención y trámite, expreso mi agradecimiento.


Atentamente.

(FIRMA)

Nombre:.....
Cédula:.....
No. Teléfono:.....
Correo electrónico:.....

Latacunga - Ecuador

Av. Simón Rodríguez s/n Barrio El Ejido / San Felipe. Tel: (03) 2252346 - 2252307 - 2252205

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	ANEXOS	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 17



Latacunga, de de

(Dr., ING, MSC, MSG)
(NOMBRE DEL DECANO DE LA FACULTAD).....
DECANO DE LA FACULTAD
CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Presente

De mi consideración:


Yo,, portador(a) de la cédula N°, solicito a usted muy comedidamente autorice: la matrícula para el **PRIMER CICLO O CURSO DE NIVELACIÓN** de la carrera En el periodo académico.....

Por la gentil atención y trámite, expreso mi agradecimiento.

Atentamente.

(FIRMA)

Nombre:.....
Cédula:.....
No. Teléfono:.....
Correo electrónico:.....

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	ANEXOS	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 17



Latacunga, de de

(Dr., ING, MSC, MSG)
(NOMBRE DEL DECANO DE LA FACULTAD)
DECANO DE LA FACULTAD
CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Presente

De mi consideración:

Después de expresarle un cordial saludo, yo, portador(a) de la cédula de identidad N°, alumno(a) (**GRADUADO**) de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI en la carrera de, me permite solicitar de la manera más comedida se me autorice la **HOMOLOGACIÓN** a la carrera de de la Facultad de CIYA.

Por la gentil atención y trámite, expreso mi agradecimiento.


Atentamente.

(FIRMA)

Nombre:.....
Cédula:.....
No. Teléfono:.....
Correo electrónico:.....

Latacunga - Ecuador

Av. Simón Rodríguez s/n Barrio El Ejido / San Felipe. Tel: (03) 2252346 - 2252307 - 2252205

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	ANEXOS	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 17

ANEXO 9

Guía detallada para configurar y utilizar Trello en el seguimiento de los procesos

Creación de la cuenta en Trello con el correo institucional:

1. Acceder a la página web de Trello <https://trello.com>
2. Una vez en la página de inicio de Trello, busca y haz clic en el botón que dice "Regístrate".
3. Seleccionar la opción de registro con Google.
4. Introduce tu dirección de correo electrónico de Google y haz clic en "Siguiente".
5. A continuación, ingresa tu contraseña de Google y haz clic en "Siguiente" nuevamente.
6. Trello te pedirá permiso para acceder a tu cuenta de Google. Lee los permisos solicitados y, si estás de acuerdo, haz clic en "Permitir".
7. Una vez completado el registro, serás llevado a tu tablero de inicio en Trello.
8. Desde aquí, puedes comenzar a crear tableros, listas y tarjetas para llevar a cabo los procesos.

Creación de Kanban en Trello

Tomaremos el proceso de cambio de carrera del macro proceso administrativo para la creación del Kanban que facilite el seguimiento del proceso en Trello, vamos a dividir el proceso en varias etapas o columnas. Cada columna representará las personas que influyen en el proceso, y cada tarjeta en Trello representará las acciones y/o requisitos que deben cumplir en cada etapa del proceso.




Pasos del proceso

1. Crear un nuevo tablero en Trello
2. Haz clic en el botón "+" en la esquina superior derecha y selecciona "Crear tablero nuevo".
3. Nombra el tablero como "Proceso de Cambio de Carrera" y selecciona un fondo.
4. Crear las columnas del Kanban con el nombre de cada persona que influye en el proceso con el botón de "Añadir otra lista"

+ Añade una lista

5. Haz clic en el botón "Añade una tarjeta"

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	ANEXOS	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 17



6. Crea una tarjeta o varias que represente lo que debe cumplir el estudiante y cada miembro del proceso a continuación se va mostrar como debes hacerlo:
7. El secretario académico debe cumplir que el estudiante presente todos los documentos mediante el apartado del check-list para que las demás personas del proceso observen que el estudiante cumplió con este requisito.




8. De esta manera se va a realizar con los demás miembros del proceso se tomará en cuenta los pasos del proceso y las acciones de cada miembro del proceso de acuerdo al levantamiento del macroproceso que se puede observar en cada diagrama de flujo del proceso de la Gestión Administrativa.

Observación del uso de la aplicación Trello.


Etiquetas: Utiliza etiquetas para indicar el estado de cada solicitud, como "Pendiente", "En Progreso" o "Completado".

Fecha de vencimiento: Añade fechas de vencimiento para cada tarjeta de acuerdo al calendario académico.

Comentarios y adjuntos: Añade comentarios y adjunta documentos relevantes a cada tarjeta para mantener toda la información centralizada.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 18

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA ADMINISTRATIVA	
PROCESOS	DESCRIPCIÓN
Cambio de Sede (CDS)	Este proceso es fundamental para facilitar la movilidad estudiantil dentro de la universidad, permitiendo a los estudiantes continuar su formación en la sede que mejor se ajuste a sus necesidades personales y académicas.
Cambio de Carrera (CDC)	El proceso de cambio de carrera es crucial para asegurar que los estudiantes puedan reorientar su trayectoria académica de acuerdo con sus intereses y habilidades, mejorando así su rendimiento y satisfacción.
Certificación (CER)	La certificación de estudios garantiza que los estudiantes puedan obtener documentación oficial de su progreso académico, lo cual es esencial para la continuación de estudios o la inserción en el mercado laboral.
Reingreso (REI)	El proceso de reingreso permite a los estudiantes que han interrumpido temporalmente sus estudios reanudar su formación académica, contribuyendo a la culminación exitosa de su carrera universitaria.
Retiro (RET)	Este proceso asegura que los estudiantes puedan retirarse formalmente de sus estudios cuando sea necesario, manteniendo un registro adecuado y evitando posibles complicaciones futuras en su historial académico.
Matrícula de Primero o Nivelación (MDP)	La matrícula de primer ciclo o nivelación es el primer paso en la vida académica de los estudiantes, y su correcta gestión es crucial para asegurar una integración exitosa al entorno universitario.
Matrícula a partir del Segundo Periodo (MPS)	Este proceso facilita la continuidad académica de los estudiantes, asegurando que puedan matricularse en los cursos correspondientes a su segundo período y siguientes de manera eficiente y sin interrupciones.
Tercera Matrícula (TEM)	La tercera matrícula ofrece a los estudiantes una última oportunidad para aprobar materias en las que han tenido dificultades, promoviendo la perseverancia y el logro académico.
Homologación por Análisis Comparativo de Contenidos (HAC)	Este proceso permite reconocer formalmente los estudios previos de los estudiantes, asegurando que no tengan que repetir contenidos ya dominados, lo cual optimiza el tiempo y los recursos académicos.
Homologación por Validación de Conocimientos (HVC)	La validación de conocimientos adquiridos por experiencia previa es una herramienta valiosa para reconocer las competencias de los estudiantes, promoviendo una educación más inclusiva y personalizada.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: CIYA-GA-01
	APROBACIÓN	VERSIÓN: 01
		DOCUMENTO: 19

ELABORADO POR:	REVISADO POR:
Juan Sebastián Albán Correa Marcos Steeven Balseca Alvarez	Ing. Mg. José Ezequiel Naranjo Robalino

APROBADO POR: Ing. Cristian Xavier Espín Beltrán, Mg.
C. I: 0502269369