



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

**FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN Y
OPERACIONES**

***“Mejoramiento y normalización de procesos Académico –
Administrativos en la Facultad de Filosofía, Letras y
Ciencias de la Educación de la Universidad del Azuay”***

**Trabajo de Graduación previo a la obtención del título de Ingeniero en
Producción y Operaciones**

Autores:

González Calle María José
Palacios Toral María José

Director:

Ing. Iván Andrade Dueñas

CUENCA - ECUADOR

2009

DEDICATORIA

*Dedico este trabajo Monográfico a Dios, a mis
Padres y mi Familia por su apoyo, pues gracias
a ellos he podido cumplir con una de las metas
en mi vida.*

María José González

DEDICATORIA

*A Dios, a mis Padres y mi esposo, pues gracias
a su ayuda incondicional y confianza he
podido alcanzar un nuevo logro en mi vida.*

María José Palacios

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos primero a Dios, por la oportunidad de estudiar y terminar esta carrera. A nuestros amigos, que siempre nos brindaron su apoyo; a la Universidad, especialmente a nuestra Facultad, y a todos aquellos profesores que con gran sentido de responsabilidad y generosidad supieron transmitir sus conocimientos y orientarnos de la mejor manera; y finalmente agradecemos a nuestras familias por acompañarnos y guiarnos en cada etapa de nuestras vidas.

Resumen

El trabajo monográfico presenta el mejoramiento y normalización de procesos Académicos – Administrativos de la Facultad de Filosofía de la Universidad del Azuay.

Para ello lo hemos dividido en tres etapas:

La primera etapa consiste en el análisis de la situación actual de los procesos académicos – administrativos de la Facultad de Filosofía.

En la segunda etapa, se analiza los problemas que se dan en cada los procesos mediante un diagrama Causa y Efecto.

La tercera etapa, es la realización de un Manual, en el cual se estandarizan todos los procesos de las diferentes Facultades de la Universidad del Azuay.

Abstract

This work grade presents the improvement and standardization of Academics - Administration processes of the Faculty of Philosophy of the University of Azuay.

It will be divided into three stages:

The first step is analyzing the current situation of each academic - administrative process in the Faculty of Philosophy.

In the second stage, we analyze the problems that occur in each process, so we use a Cause-Effect diagram to do it.

The third stage is the normalization of each academic- administrative process of the University of Azuay by a Process Manual.

INDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.. ..	vi
Indice de Contenidos.....	vii

INTRODUCCIÓN:.....	1
--------------------	---

Capítulo 1

Marco Teórico

1.1 La gestión por procesos.....	2
1.1.1 ¿Para qué la Gestión por Procesos?	2
1.1.2 Tipos de circunstancias para mejorar un proceso.....	3
1.1.3 Conocimientos previos.....	3
1.1.4 Conceptos básicos	4
1.1.5 Evaluar y seleccionar alternativas de mejora.....	5
1.1.6 Establecer el plan de mejoras.....	6
1.1.7 Ejecutar el plan de mejoras.....	7
1.2 Diagrama de Causa y Efecto.....	7
1.2.1 <i>Pasos para realizar un diagrama causa y efecto.....</i>	<i>8</i>
1.2.2 Utilidad del Diagrama Causa-Efecto.....	9

1.3 Diagrama de flujo.....	9
1.3.1 Características del diagrama de flujo.....	10
1.3.2 Desarrollo del Diagrama de Flujo.....	10
1.3.3 Recomendaciones para la construcción de diagramas de flujo.....	10
1.3.4 Ventajas de los diagrama de flujo.....	11
Conclusión.....	12

Capítulo 2

Levantamiento de Información en la Facultad de Filosofía

2.1 Descripción de los procesos académico-administrativos.....	13
2.2 Responsables de los procesos.....	16
2.3 Diagrama de flujo.....	17
2.4 Descripción de las actividades de los procesos.....	18
2.5 Diagrama de entradas y salidas.....	19
2.6 Diagramas de flujo, descripción de las actividades y diagrama de entradas y salidas de cada proceso.....	19
Conclusión.....	77

Capítulo 3

Evaluación del Desempeño

3.1 Diagrama causa – efecto.....	78
3.2 Diagramas causa-efecto de la Facultad de Filosofía.....	79
Conclusión.....	89

Capítulo 4

Rediseño de los Procesos

4.1 Manual de Procesos.....	90
4.2 Manual de Procesos Académico-Administrativos para la Universidad del Azuay.....	90

Conclusión.....	91
-----------------	----

Capítulo 5

Difusión y propuesta de implementación del manual de procesos

5.1 Difusión del manual de procesos en la Facultad de Filosofía.....	92
5.2 Etapas propuestas para la implementación.....	92
Conclusión.....	94

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	95
-------------------------------------	----

BIBLIOGRAFÍA.....	96
-------------------	----

ANEXOS

Anexo1: Estatuto de la Universidad del Azuay

Anexo 2: Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación.

Anexo3: Preguntas Frecuentes de los estudiantes.

Palacios Toral María José
González Calle María José
Trabajo de Graduación
Ing. Iván Andrade Dueñas
Julio - 2009

**Mejoramiento y normalización de procesos Académicos –
Administrativos de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la
Educación de la Universidad del Azuay**

INTRODUCCIÓN

La Universidad del Azuay se ha planteado como visión, llegar a ser reconocida internacionalmente, para ello es necesario que se encuentre dentro de un proceso activo de mejoramiento continuo para lograr eficiencia en sus procesos académicos y administrativos.

El presente Trabajo de Grado colabora con el cumplimiento de dicha visión mediante el mejoramiento de todos los procesos administrativos. El primer paso es establecer las herramientas a utilizarse, para analizar la situación actual de los procesos en la Facultad de Filosofía.

Al determinar los puntos críticos de los procesos, con la cooperación de todo el personal administrativo de la Facultad de Filosofía, nos planteamos como objetivo, eliminar actividades innecesarias, solucionar problemas, aprovechar las herramientas tecnológicas con las que cuenta la Universidad y realizar un manual que optimice y estandarice los procesos para todas las facultades que pertenecen a la Universidad del Azuay.

CAPITULO 1

MARCO TEÓRICO

En la actualidad, todas las organizaciones, sin importar su tamaño o sector en el que se desenvuelva, deben ser competitivas para continuar en el mercado, y satisfacer a sus clientes con eficiencia en sus actividades.

La Gestión por Procesos percibe a la organización como un sistema interrelacionado que, al trabajar en conjunto incrementa la satisfacción del cliente. Para lograr un análisis de la realidad que vive la organización es necesario analizar los problemas existentes y mostrar de una manera comprensible, la manera en la que los encargados de cada actividad deben realizar sus labores.

1.1 La gestión por procesos

La Gestión de Procesos asigna "propietarios" a los procesos clave, haciendo posible una gestión ínter funcional generadora de valor para el cliente y que, por tanto, procura su satisfacción. Determina qué procesos necesitan ser mejorados o rediseñados, establece prioridades y provee de un contexto para iniciar y mantener planes de mejora que permitan alcanzar objetivos establecidos. Hace posible la comprensión del modo en que están configurados los procesos de negocio, de sus fortalezas y debilidades.

1.1.1 ¿Para qué la Gestión por Procesos?

- Para lograr una mejora continua de las actividades desarrolladas
- Reducir la variabilidad innecesaria.
- Eliminar las ineficiencias asociadas a la repetitividad de las actividades.
- Optimizar el empleo de los recursos.

1.1.2 Tipos de circunstancias para mejorar un proceso:

- Oportunidades internas del proceso para la mejora de la efectividad y eficiencia.
- Oportunidades externas por cambios en el entorno que hagan aconsejable una modificación del proceso.

1.1.3 Conocimientos previos

La Gestión por Procesos implica realizar una labor de consultoría en:

Mapas de Procesos: Una aproximación que define la organización como un sistema de procesos interrelacionados. El mapa de procesos impulsa a la organización a poseer una visión más allá de sus límites geográficos y funcionales, mostrando cómo sus actividades están relacionadas con los clientes externos, proveedores y grupos de interés. Dichos mapas, proporcionan la oportunidad de mejorar la coordinación entre los elementos clave de la organización. Asimismo, dan la oportunidad de distinguir entre procesos clave, estratégicos y de soporte, constituyendo el primer paso para seleccionar los procesos sobre los que actuar.

Modelado de Procesos: Un modelo es una representación de una realidad compleja. Realizar el modelado de un proceso es sintetizar las relaciones dinámicas que en él existen, probar sus premisas y predecir sus efectos en el cliente. Constituye la base para que el equipo de proceso aborde el rediseño y mejora y establezca indicadores relevantes en los puntos intermedios del proceso y en sus resultados.

Documentación de procesos: Un método estructurado que utiliza un preciso manual para comprender el contexto y los detalles de los procesos clave. Siempre que un proceso vaya a ser rediseñado o mejorado, su documentación es esencial como punto de partida. Lo habitual en las organizaciones es que los procesos no estén identificados y, por consiguiente, no se documenten ni se delimiten. Los procesos fluyen a través de distintos departamentos y puestos de la organización funcional, que no suele percibirlos en su totalidad y como conjuntos diferenciados y, en muchos casos, interrelacionados.

Equipos de proceso: La configuración, entrenamiento y facilitación de equipos de procesos es esencial para la gestión de los procesos y la orientación de éstos hacia el cliente. Los equipos han de ser liderados por el "propietario del proceso", y han de desarrollar los sistemas de revisión y control.

Rediseño y mejora de procesos: El análisis de un proceso puede dar lugar a acciones de rediseño para incrementar la eficacia, reducir costes, mejorar la calidad y acortar los tiempos reduciendo los plazos de producción y entrega del producto o servicio.

1.1.4 Conceptos básicos

Proceso: Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida. Los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos.

Proceso relevante: es una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada, para conseguir un resultado que satisfaga plenamente los objetivos, las estrategias de una organización y los requerimientos del cliente. Una de las características principales que normalmente intervienen en los procesos relevantes es que estos son ínter funcionales, siendo capaces de cruzar verticalmente y horizontalmente la organización.

Procesos clave: Son aquellos procesos extraídos de los procesos relevantes que inciden de manera significativa en los objetivos estratégicos y son críticos para el éxito del negocio.

Sistema: Estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar una gestión determinada, como por ejemplo la gestión de la calidad, la gestión del medio ambiente o la gestión de la prevención de riesgos laborales. Normalmente están basados en una norma de reconocimiento internacional que tiene como finalidad servir de herramienta de gestión en el aseguramiento de los procesos.

Procedimiento: Forma específica de llevar a cabo una actividad. En muchos casos los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; que debe hacerse y quien debe hacerlo; cuándo,

dónde y cómo se debe llevar a cabo; qué materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y cómo debe controlarse y registrarse.

Actividad: Es la suma de tareas, normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso. Normalmente se desarrolla en un departamento o función.

Indicador: Es un dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

1.1.5 Evaluar y seleccionar alternativas de mejora.

Una vez identificados:

- Los objetivos básicos del proceso.
- Las necesidades de los clientes del proceso que están sin cubrir.
- Las carencias que el proceso presenta relacionadas con la falta de subprocesos, la falta de normas y procedimientos.
- Insuficiencias materiales.
- Problemas con los recursos humanos.

El Equipo del Proceso valora las posibles acciones a seguir para solucionar los problemas que mayor efecto tienen sobre el desempeño del proceso, teniendo en cuenta su factibilidad de aplicación y su impacto integral sobre todo el sistema, bajo estas condiciones elabora una propuesta de plan de mejoramiento con responsables y plazos con el objeto de definir y validar el como implantar el mejoramiento.

En esta fase y dependiendo del contenido y de la complejidad de los temas planteados, El Equipo del análisis de Proceso podrá recurrir a las siguientes herramientas:

- Resolución de problemas: Esta aplicación se aplica localmente a las actividades seleccionadas siempre y cuando la información sea lo suficiente concreta como para describir el objeto o lugar donde se detecta y el defecto concreto que se presenta. Cualquier herramienta relacionada con la resolución de problemas es válida.
- Técnica del valor añadido: Al objeto de detectar posibles despilfarros del proceso actual, se procede a aplicar esta técnica a todas las actividades del proceso señaladas con algún grado de dificultades, cuestionándose sistemáticamente todas ellas. Siendo suficiente hacer las siguientes preguntas en una primera aproximación (En caso necesario se recurrirá a utilizar la herramienta en toda su profundidad):
 - o ¿Contribuye a satisfacer las necesidades del cliente?
 - o ¿El Cliente está dispuesto a pagar por ellas?
 - o ¿Contribuye a conseguir alguno de los Objetivos Estratégicos?
- Recoger información externa relacionada con el proceso o con alguna actividad del mismo. Dependiendo de la amplitud del proceso puede resultar interesante dividir el trabajo de captura y análisis de la información entre los diferentes miembros del Equipo, según las siguientes fuentes:
 - o Información Bibliográfica se trata de recoger información a través de libros, publicaciones o bancos de datos.
 - o Tecnologías de la información siempre centradas en temas concretos y teniendo en cuenta que están al servicio del proceso y no al contrario.
 - o Búsqueda directa basada en los conocimientos de personas con experiencias teóricas y prácticas del objeto de estudio.

1.1.6 Establecer el plan de mejoras

En esta fase se parte de los resultados de la anterior donde han quedado definidos los problemas que tienen mayor impacto sobre el proceso en forma individual y en forma ampliada sobre los objetivos estratégicos de la empresas y también las posibilidades reales de darle solución de forma viable para la empresa a corto plazo, por lo que se procede a definir un plan de mejoras del proceso definitivo con el mayor grado de detalle, donde se incluirán las acciones a realizar, los recursos materiales, financieros y humanos a emplear, el responsable directo de

implementar la mejora y el impacto que esta tendrá sobre el proceso y la organización

1.1.7 Ejecutar el plan de mejoras

En esta fase se pone en práctica el plan de mejoras anteriormente definido, la implantación puede prolongarse en el tiempo, por lo que es necesario desarrollar un plan concreto con la definición de responsables, plazos para cada uno de los objetivos de mejoras propuestos.

La fase implementación de las mejoras al proceso requiere que la Dirección apruebe el plan propuesto en interacción directa con todos los empleados

Antes de implantar el nuevo proceso es necesario reflexionar acerca de las posibles resistencias al cambio y las posibles contramedidas a adoptar de entre las que se pueden citar las siguientes:

- Comunicar y hacer partícipes a las personas que se verán implicadas en la puesta en práctica de las mejoras.
- Dar la formación y adiestramiento necesarios
- Escoger el momento adecuado
- Desarrollar una implantación de mejoras progresivas, procurando iniciar esta con las personas más receptivas y con las de mas prestigio entre sus compañeros.

Previamente a su implantación, se introducirán en los sistemas habituales de la empresa (procedimientos, instrucciones, normas, etc.) los cambios relacionados con las mejoras, con el objeto de consolidar las modificaciones y evitar contradicciones internas.

Supervisar y evaluar los resultados el responsable del equipo de mejoramiento impulsa la aplicación del Plan de Implantación, controla su cumplimiento y evalúa la efectividad de las labores realizadas mediante el seguimiento de los resultados obtenidos y realizando presentaciones periódicas ante la dirección de la empresa, máxima responsable del cumplimiento del plan de mejoras a los procesos.

1.2 Diagrama de Causa y Efecto

El Diagrama de Ishikawa, también llamado diagrama de causa-efecto, es una de las diversas herramientas surgidas a lo largo del siglo XX en ámbitos de la industria y posteriormente en el de los servicios, para facilitar el análisis de problemas y sus soluciones en esferas como es la calidad de los procesos, los productos y servicios. Fue concebido por el ingeniero japonés Dr. Kaoru Ishikawa en el año 1943.

Se trata de un diagrama que por su estructura ha venido a llamarse también: diagrama de espina de pescado, que consiste en una representación gráfica sencilla en la que puede verse de manera relacional una especie de espina central, que es una línea en el plano horizontal, representando el problema a analizar, que se escribe a su derecha.

El problema analizado puede provenir de diversos ámbitos como la salud, calidad de productos y servicios, fenómenos sociales, organización, etc. A este eje horizontal van llegando líneas oblicuas -como las espinas de un pez- que representan las causas valoradas como tales por las personas participantes en el análisis del problema. A su vez, cada una de estas líneas que representa una posible causa, recibe otras líneas perpendiculares que representan las causas secundarias.

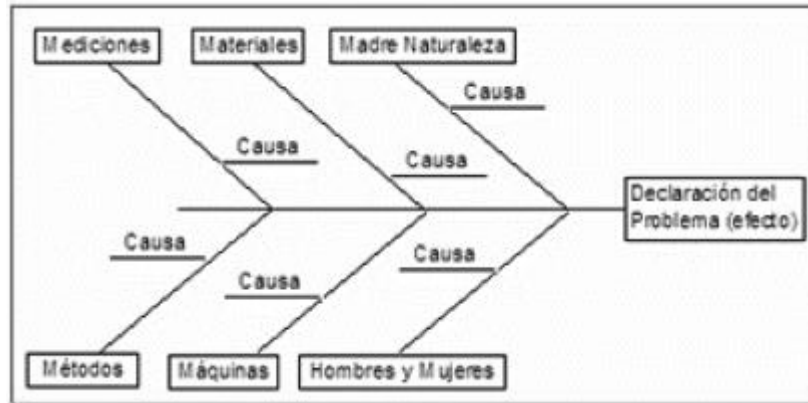
Este tipo de herramienta permite un análisis participativo mediante grupos de mejora o grupos de análisis, que mediante técnicas como por ejemplo la lluvia de ideas, sesiones de creatividad, y otras, facilita un resultado óptimo en el entendimiento de las causas que originan un problema, con lo que puede ser posible la solución del mismo.

1.2.1 Pasos para realizar un diagrama causa y efecto

Para empezar, decide cual característica de calidad, salida o efecto quieres examinar y continúa con los siguientes pasos:

1. Dibuja un diagrama en blanco.
2. Escribe de forma breve el problema o efecto.

3. Escribe las categorías que consideres apropiadas a tu problema: maquina, mano de obra, materiales, métodos, son los más comunes y aplican en muchos procesos.
4. Realiza una lluvia de idea de posibles causas y relaciónalas a cada categoría.



* Wikipedia. (06 de Junio de 2009). *Diagrama de Ishikawa*. Recuperado el 14 de Junio de 2009, de http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_Ishikawa

5. Pregúntale ¿por que? a cada causa, no más de dos o tres veces.
6. Empieza por enfocar tus variaciones en las causas seleccionadas como fácil de implementar y de alto impacto.

1.2.2 Utilidad del Diagrama Causa-Efecto

- a) Determinar las posibles causas de un problema.
- b) Agrupar estas causas en diferentes categorías o factores.
- c) Orientar las posteriores acciones correctoras hacia las causas identificadas (especialmente si se identifican las causas principales).
- d) Proporcionar un nivel común de comprensión. Al final de la reunión, el diagrama causa-efecto es el mismo para todos, con independencia de las causas que cada uno, individualmente, fuese capaz de identificar.
- e) Reflejar la dispersión del conocimiento del equipo. Cuanto más ramificado esté un diagrama causa-efecto, será señal de una mayor diversidad de causas identificadas.

1.3 Diagrama de flujo

Es la representación gráfica de flujo de un algoritmo o de secuencia rutinaria. Se basan en la utilización de diversos símbolos para representar operaciones específicas. Se les llama diagramas de flujo porque los símbolos utilizados se conectan por medio de flechas para indicar la secuencia de la operación.

1.3.1 Características del diagrama de flujo

En los diagramas de flujo se presuponen los siguientes aspectos:

- Existe siempre un camino que permite llegar a una solución (finalización del algoritmo).
- Existe un único inicio del proceso.
- Existe un único punto de fin para el proceso de flujo (salvo del rombo que indica una comparación con dos caminos posibles).

1.3.2 Desarrollo del Diagrama de Flujo

Las siguientes son acciones previas a la realización del diagrama de flujo:

- Identificar las ideas principales a ser incluidas en el diagrama de flujo. Deben estar presentes el dueño o responsable del proceso, los dueños o responsables del proceso anterior y posterior y de otros procesos interrelacionados, otras partes interesadas.
- Definir qué se espera obtener del diagrama de flujo.
- Identificar quién lo empleará y cómo.
- Establecer el nivel de detalle requerido.
- Determinar los límites del proceso a describir. Los pasos a seguir para construir el diagrama de flujo son :
- Establecer el alcance del proceso a describir. De esta manera quedará fijado el comienzo y el final del diagrama. Frecuentemente el comienzo es la salida del proceso previo y el final la entrada al proceso siguiente.
- Identificar y listar las principales actividades/subprocesos que están incluidos en el proceso a describir y su orden cronológico.

- Si el nivel de detalle definido incluye actividades menores, listarlas también.
- Identificar y listar los puntos de decisión.
- Construir el diagrama respetando la secuencia cronológica y asignando los correspondientes símbolos.
- Asignar un título al diagrama y verificar que esté completo y describa con exactitud el proceso elegido.

1.3.3 Recomendaciones para la construcción de diagramas de flujo

Es importante que al construir diagramas de flujo, se observen las siguientes recomendaciones:

- Evitar procesos que tienen entradas pero no salidas.
- Evitar procesos de generación espontánea, que tienen salidas sin tener entradas, porque son sumamente sospechosas y generalmente incorrectas.
- Tener cuidado con los flujos y procesos no etiquetados. Esto suele ser un indicio de falta de esmero, pero puede esconder un error aún más grave: a veces el analista no etiqueta un flujo o un proceso porque simplemente no se le ocurre algún nombre razonable.

1.3.4 Ventajas de los diagrama de flujo

- Son una excelente herramienta para capacitar a los nuevos empleados y también a los que desarrollan la tarea, cuando se realizan mejoras en el proceso.
- Favorecen la comprensión del proceso a través de mostrarlo como un dibujo. El cerebro humano reconoce fácilmente los dibujos. Un buen diagrama de flujo reemplaza varias páginas de texto.
- Permiten identificar los problemas y las oportunidades de mejora del proceso. Se identifican los pasos redundantes, los flujos de los reprocesos, los conflictos de autoridad, las responsabilidades, los cuellos de botella, y los puntos de decisión.
- Muestran las interfaces cliente-proveedor y las transacciones que en ellas se realizan, facilitando a los empleados el análisis de las mismas.

Conclusión

Al analizar el enfoque por procesos es fácil darse cuenta que es una excelente herramienta para analizar el estado actual de una organización, y hemos elegido complementarle con los diagramas causa y efecto ya que este nos brinda un apoyo para analizar los problemas que actualmente se presentan.

La metodología propuesta ofrece una herramienta de gran utilidad para el perfeccionamiento de los procesos en el área administrativa de la Facultad de Filosofía de la Universidad del Azuay.

CAPITULO 2

LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA

El levantamiento de información consiste en recolectar todos los datos sobre cada uno de los procesos, para analizar de esta manera la situación actual de la Facultad.

2.1 Descripción de los procesos académico-administrativos

Los procesos académico-administrativos que se utilizan en cada Facultad de la Universidad y de los cuales se hizo el levantamiento de información son diecinueve:

1. Solicitudes de Adiciones: La adición de materias se puede realizar durante la primera semana de clase y siempre que existan cupos disponibles y se tenga aprobado todos los prerrequisitos.
2. Solicitudes de Anulaciones: Se refiere a la anulación de una o varias materias durante la primera semana de clase.
3. Solicitudes de Tercera Matricula: La ley de Educación Superior y el Estatuto de la Universidad permiten al estudiante realizar hasta dos matrículas en cada materia. La tercera matrícula se concede únicamente en los siguientes casos:
 - a. Aquellos estudiantes que tengan aprobado cuando menos el 50% de los créditos de la carrera y que hayan obtenido en ellos un promedio cuando menos de buena.
 - b. Cuando falte al estudiante una sola materia para egresar.
 - c. Cuando no se hayan sentado calificaciones en la materia al menos en una de las dos matrículas anteriores.
 - d. En las materias de los cuatro primeros niveles, el Consejo Universitario, por gracia, concederá tercera matrícula, previo informe del Consejo de

Facultad.

En todos los casos, el alumno podrá cursar en el período lectivo, sólo una asignatura de tercera matrícula y una materia más del mismo nivel o niveles inferiores.

4. Solicitudes de Matrícula de Gracia: La matrícula de gracia es una última opción que tienen los estudiantes que:

a. No han realizado su pre matrícula por Internet o en la Secretaría de su facultad en las fechas previstas para matrículas ordinarias o extraordinarias y en consecuencia no han cancelado los valores correspondientes.

b. Realizó su pre matrícula en las fechas indicadas pero no realizó el pago correspondiente.

5. Archivo de Sílabos: Al comienzo de cada ciclo el Profesor debe entregar el sílabo con los contenidos que va a enseñar a sus alumnos y fechas tentativas para los aportes, el lo entrega al Director y al Subdecano para su aprobación, posteriormente la Secretaria Auxiliar lo archivara.

6. Registro Académico de Notas: A la mitad y al final del ciclo, el Profesor pasa las notas a Secretaria para que ella suba al sistema y el alumno pueda saber su calificación.

7. Registro Académico de Asistencia: El Profesor mensualmente le entrega a la Secretaria Auxiliar el registro de asistencia de sus alumnos, ella ingresa en el sistema.

8. Registro Académico Pensum y Cambio de Pensum: Según los requerimientos de la carrera el Profesor presenta un pensum tentativo a los miembros de la Junta Académica, luego al Consejo de Facultad y posteriormente al Consejo Universitario, para que se apruebe o desapruebe.

9. Homologaciones: Es la homologación de estudios dentro de la misma universidad.

10. Convalidaciones: Puede solicitar convalidación un estudiante de otra universidad o escuela politécnica del país o del extranjero, oficialmente reconocida; que tenga cuando menos un año o su equivalente en créditos aprobados en su universidad de origen y que al momento de solicitar la convalidación, dichos estudios no tengan más de 10 años de antigüedad. La convalidación procede si existe cuando menos un 80% de equivalencias entre los programas académicos de las asignaturas a convalidar.

11. Proceso de Graduación: El encargado de este proceso es la junta académica y consiste en los siguientes pasos:

- a. Presentación del trabajo de grado ante la junta académica.
- b. La Junta Académica, recepta la denuncia, asigna un Director y solicita a este, el informe sobre la denuncia presentada.
- c. La Junta con el informe del Director y la sustentación del alumno, aprueba la denuncia, sugiere modificación o la reprueba. El diseño con la fecha de aprobación y el nombre del Director serán entregados en secretaria para el registro correspondiente.
- d. Cuando menos tres informes favorables del Director de Tesis.
- e. Informe del Director sobre la terminación del trabajo adjudicando la nota correspondiente.
- f. Solicitud de nombramiento del Tribunal, dirigida al Decano de la Facultad.
- g. Informe del Tribunal o Delegado del trabajo de graduación.
- h. Informe del Profesor Fiscal.
- i. Sustentación del trabajo.
- j. Investidura.
- k. Expedición del título correspondiente.

12. Archivo de Tesis: Este proceso es realizado por la Secretaria de la Facultad, ella clasifica las Tesis o Trabajos de Grado para archivarlos por Escuela.

13. Reporte de Asistencia: Es obligación de cada Profesor registrar su asistencia en el Sistema. Si el sistema no se encuentra funcionándole registro se lo realiza en una hoja que entrega la Secretaria Auxiliar.

14. Horarios de Clase: La Secretaria de la Facultad se encarga de realizar los horarios de clase, en un programa que le impide que se crucen materias y horario.

Luego ella sube los horarios al Sistema Académico, entrega al Coordinador Administrativo y Secretaria Auxiliar.

15. Distribución de Aulas y Laboratorios: De la misma manera que el anterior la encargada es la Secretaria de la Facultad, ella se encarga de distribuir las aulas y laboratorios a cada escuela y profesor de tal manera que no exista ningún cruce de horas de clase.

16. Distributivo: Para realizar el Distributivo se toma en cuenta los casos especiales, ya sean en profesores o en alumnos. Por ejemplo existen Profesores que dan clases en varias Facultades por lo tanto se debe tener presente, o alguien con alguna discapacidad que le impida subir muchas gradas en el edificio.

17. Pedidos a Bodega: La Secretaria Auxiliar se encarga de hacer los pedidos del material que requieren a la Coordinación Administrativa ellos aprueban o niegan el pedido. Si lo aprueban mandan una orden a bodega y el Conserje de la Facultad va a retirar el material.

18. Archivo por Escuela, Decano, Subdecano, Profesor, Fiscal: Se recibe toda la documentación y se la clasifica de acuerdo al archivo correspondiente, esto lo realiza la Secretaria Auxiliar.

19. Actas de Reuniones de Consejo de Facultad: La Secretaria de la Facultad realiza las actas de las reuniones del consejo de Facultad para que en la siguiente reunión se las apruebe o no.

2.2 Responsables de los procesos ¹

Los encargados de las diferentes actividades de los procesos son:

1. El Consejo de Universitario: Es el máximo organismo colegiado de la Universidad, está integrado por: El Rector, Vicerrector, Canciller o su delegado, los Decanos Generales de Investigaciones y Administrativo-Financiero, los Decanos de Facultad, los Subdecanos de Facultad, un representante Docente, un representante

estudiantil por cada una de las Facultades de la Universidad; un representante de los trabajadores.

Serán miembros con voz:

El Director General de Estudiantes, el Presidente de la Federación de Estudiantes, el Presidente de la Asociación de docentes y el Presidente de la Asociación de Trabajadores.

2. El Rector: Es el máximo personero de la Universidad y su representante legal; desempeñará sus funciones a tiempo completo, durará cinco años en su cargo y podrá ser reelegido hasta por dos períodos.

3. Consejo Académico: Está presidido por el Vicerrector e integrado por el Subdecano de cada Facultad y por un Representante Estudiantil.

4. El Consejo de Facultad: Está integrado por el Decano, el Subdecano, dos profesores principales y dos alumnos. Los Directores de unidades dependientes de la Facultad serán convocados a las sesiones del Consejo cuando se traten asuntos relacionados con ellas y tendrán únicamente derecho a voz.

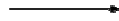
5. El Decano: Es el representante y máximo personero de la Facultad; será elegido por votación universal, secreta y directa por los profesores titulares con no menos de un año de docencia en la Facultad y por los estudiantes y trabajadores, en las mismas proporciones y con los mismos requisitos que para la elección de Rector. Para recolectar la información de una manera clara, precisa y que cualquier persona pueda entenderlo fácilmente, se utilizaron los siguientes formatos:

2.3 Diagrama de flujo

Muestra la ruta que sigue cada una de las actividades del proceso con el tiempo requerido y cada encargado. Además se utiliza una simbología para determinar si la actividad es una (operación, transporte, inspección, entre otras).

¹ www.uezugy.edu.ec/documentos/estatuto_uda.pdf

Simbología:



Símbolo utilizado para actividades que indican el inicio y el final de un proceso o instrucción.



Símbolo utilizado para actividades dentro de un proceso o instrucción



Símbolo de decisión utilizado para plantear interrogantes dentro del proceso.



Símbolo utilizado para representar una inspección.



Símbolo utilizado para representar un transporte



Símbolo utilizado para representar un almacenamiento



Símbolo utilizado para representar una demora o espera

2.4 Descripción de las actividades de los procesos

Descripción de Actividades: Describe claramente cada una de las actividades del proceso e indica quien es el encargado de realizarla.

2.5 Diagrama de entradas y salidas

En este formato se encuentra todo lo que entra al proceso (documentos, datos, información), de donde vienen, así como las salidas del proceso (documentos aprobados o negados, información en el sistema académico, entre otros), hacia donde van las salidas, además cada uno de los controles (cumplimiento del reglamento interno) y recursos utilizados en el proceso (físicos, técnicos, humanos, financieros).

Entradas: Todo aquello que ingresa al proceso, información, datos.

Salidas: El resultado del proceso.

Actividades: Cada tarea que se realiza en el proceso para poder tener una salida de cada entrada.

Controles: Consisten en todas aquellas revisiones que se deben hacer en ciertas etapas del proceso, estos son revisar si los documentos cumplen con el reglamento de la Universidad, entre otros.

Recursos: Todos aquellos recursos, ya sean, físicos, técnicos, humanos, financieros que están involucrados en el proceso.

2.6 Diagramas de flujo, descripción de las actividades y diagrama de entradas y salidas de cada proceso.

A continuación se muestra los formatos con la información de la situación actual de los procesos académico- administrativo de la Facultad de Filosofía.

2.6.1 Descripción de actividades

FACULTAD DE FILOSOFÍA DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROCESO: SOLICITUDES ADICIONES

Hoja 1 de 19

FECHA: 04 mayo 2009

Nº ACTIVIDAD	ENCARGADO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Estudiante	Comprar hoja
2	Estudiante	Realizar solicitud
3	Secretaria Auxiliar	Recibir solicitud y revisa redacción
4	Decano	Recibir la solicitud
5	Decano	Tomar decisión
6	Decano	Entregar solicitud a Secretaria Auxiliar
7	Secretaria Auxiliar	Pasar la información al sistema
8	Estudiante	Recibir resultado de la solicitud
9	Secretaria Auxiliar	Archivar solicitud en la carpeta de archivo general
OBSERVACIONES		
Se archivan todas las solicitudes del ciclo en una carpeta general y al final del ciclo se las pone en la carpeta de cada estudiante		

FACULTAD DE FILOSOFÍA
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROCESO: SOLICITUDES ANULACIONES

Hoja 2 de 19

FECHA: 04 mayo 2009

Nº ACTIVIDAD	ENCARGADO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Estudiante	Comprar hoja
2	Estudiante	Realizar solicitud
3	Secretaria Auxiliar	Recibir solicitud y revisa redacción
4	Decano	Recib la solicitud
5	Decano	Toma decisión
6	Decano	Entrega solitud a Secretaria Auxiliar
7	Secretaria Auxiliar	Pasa la información al sistema
8	Centro de Cómputo	Realiza la anulación de la materia en el sistema.
9	Estudiante	Recibe resultado de la solicitud
10	Secretaria Auxiliar	Archiva solicitud en la carpeta de archivo general

OBSERVACIONES

Si la anulación se realiza en la primera semana, se debe devolver el dinero al estudiante, si no, solamente anular

**FACULTAD DE FILOSOFÍA
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

PROCESO: SOLICITUDES TERCERA MATRICULA

Hoja 3 de 19

FECHA: 04 mayo 2009

Nº ACTIVIDAD	ENCARGADO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Estudiante	Comprar hoja
2	Estudiante	Realizar solicitud
3	Secretaria Auxiliar	Recibir solicitud y revisa redacción
4	Decano	Recibir la solicitud y manda solicitud al fiscal
5	Fiscal	Tomar decisión
6	Consejo de Facultad	Tomar decisión y revisa la decisión del Fiscal
7	Secretaria Auxiliar	Pasar la información al sistema
8	Estudiante	Recibir resultado de la solicitud
9	Secretaria Auxiliar	Archivar solicitud en la carpeta de archivo general
OBSERVACIONES		

**FACULTAD DE FILOSOFÍA
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

PROCESO: SOLICITUD MATRICULA DE GRACIA

Hoja 4 de 19

FECHA: 04 mayo 2009

Nº ACTIVIDAD	ENCARGADO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Estudiante	Comprar hoja
2	Estudiante	Realizar solicitud
3	Secretaria Auxiliar	Recibir solicitud y revisa redacción
4	Secretaria General	Recibir la solicitud y coloca en la orden del día para el Consejo de Facultad
5	Consejo de Facultad	Tomar decisión
6	Secretaria General	Envíar resultado a secretaría de la resolución tomada
7	Secretaria Auxiliar	Pasar la información al sistema
8	Estudiante	Recibir resultado de la solicitud
9	Secretaria Auxiliar	Archivar solicitud en la carpeta de archivo general
OBSERVACIONES		

**FACULTAD DE FILOSOFÍA
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

PROCESO: ARCHIVO DE SÍLABOS

Hoja 5 de 19

FECHA: 04 mayo 2009

Nº ACTIVIDAD	ENCARGADO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Profesor	Realizar el sílabo
2	Director de Escuela	Aprobar sílabo
3	Profesor	Realizar cambios de ser necesario y coloca en la página Web.
4	Subdecano	Revizar los sílabos en la página Web y autoriza impresión en secretaría
5	Secretaria Auxiliar	Imprimir sílabo
6	Secretaria Auxiliar	Archivar sílabos por ciclo de cada escuela de la facultad.
OBSERVACIONES		
Algunos profesores no entregan el sílabo a tiempo.		

**FACULTAD DE FILOSOFÍA
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

PROCESO: REGISTRO ACADÉMICO - NOTAS

Hoja 6 de 19

FECHA: 06 mayo 2009

Nº ACTIVIDAD	ENCARGADO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Secretaria Auxiliar	Entregar listado de alumnos a los profesores
2	Profesor	Registrar las notas en el listado y entregar en secretaría
3	Secretaria Auxiliar	Subir el registro de notas al sistema mediante Internet
OBSERVACIONES		
Vemos innecesaria la entrega de notas físicas en secretaría pueden hacerlo directamente en Internet		

**FACULTAD DE FILOSOFÍA
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

PROCESO: REGISTRO ACADÉMICO ASISTENCIA **Hoja** 7 de 19

FECHA: 07 mayo 2009

Nº ACTIVIDAD	ENCARGADO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Profesor	Bajar el listado de alumnos por Internet
2	Profesor	Digitar las faltas
3	Profesor	Subir las faltas a Internet.
4	Profesor	Entregar el documento de registro en secretaría
5	Secretaria Auxiliar	Archivar registro
6	Secretaria Auxiliar	Imprimir registro de desde el sistema de quienes han perdido el ciclo por faltas (a fin de cada ciclo)
OBSERVACIONES		
Desorden del archivo y lejanía de los mismos		

FACULTAD DE FILOSOFÍA
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROCESO: REGISTRO ACADÉMICO PENSUM Y
 CAMBIO DE PENSUM

Hoja 8 de
 19

FECHA: 07 mayo 2009

Nº ACTIVIDAD	ENCARGADO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Junta Académica	Recibir documento de cambio de pensum, nuevo pensum o nueva carrera y lo redacta
2	Decano	Recibir el documento y lo envía al Consejo de Facultad
3	Consejo de Facultad	Aprobar o negar el proyecto (por reglamento en mínimo 2 sesiones)
4	Consejo Académico	Revisar la decisión del Consejo de Facultad y el documento; con esta base toma una decisión
5	Consejo Universitario	Revisar la decisión del Consejo Académico y el documento; con esta base toma una decisión
6	Secretaria General	Recibir la decisión tomada y dar a conocer

OBSERVACIONES

No se puede realizarse cambios por que se rige al reglamento.

FACULTAD DE FILOSOFÍA
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROCESO: HOMOLOGACIONES

Hoja 9 de 19

FECHA: 04 mayo 2009

Nº ACTIVIDAD	ENCARGADO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Estudiantes	Comprar hoja de papel valorado
2	Estudiantes	Realizar la solicitud
3	Secretaria Auxiliar	Recibir y revisa la solicitud, notas y sílabo
4	Decano	Recibir y revisa solicitud
5	Fiscal	Revisar validez de la solicitud
6	Consejo de Facultad	Aprobar o negar la homologación
7	Secretaria Auxiliar	Recibir la solicitud aprobada o negada
8	Estudiantes	Recibir resultado de la solicitud
9	Secretaria Auxiliar	Archivar solicitud
OBSERVACIONES		
Por reglamento hay documentos en la Universidad que necesitan ser aprobados por diferentes autoridades aunque no tengas la decisión final.		

FACULTAD DE FILOSOFÍA
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROCESO: CONVALIDACIONES

Hoja 10 de 19

FECHA: 04 mayo 2009

Nº ACTIVIDAD	ENCARGADO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Estudiantes	Comprar hoja de papel valorado
2	Estudiantes	Realizar la solicitud
3	Secretaria Auxiliar	Recibir y revisa la solicitud, notas y sílabo
4	Decano	Recibir y revisa solicitud
5	Fiscal	Revisar validez de la solicitud
6	Consejo de Facultad	Aprobar o niega la convalidación
7	Secretaria Auxiliar	Recibir la solicitud aprobada o negada
8	Estudiantes	Recibir resultado de la solicitud
9	Secretaria Auxiliar	Archivar solicitud

OBSERVACIONES

Por reglamento hay documentos en la Universidad que necesitan ser aprobados por diferentes autoridades aunque no tengas la decisión final.

FACULTAD DE FILOSOFÍA
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROCESO: GRADUACIÓN

Hoja 11 de 19

FECHA: 05 mayo 2009

Nº ACTIVIDAD	ENCARGADO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Estudiante	Entregar solicitud en secretaría del entrega del esquema
2	Junta Académica	Revisar el esquema y recomienda Director y tribunal
3	Decano	Ratificar el Director y Tribunal designado
4	Estudiante	Sustentar el esquema del trabajo de grado
5	Junta Académica	Enviar informe de aprobación al Consejo de Facultad
6	Secretaria General	Despachar la resolución del Consejo de Facultad.
7	Estudiante	Realizar trabajo de grado
8	Estudiante	Enviar una solicitud para ser calificado por el Tribunal
9	Tribunal	Calificar Trabajo de Grado
10	Estudiante	Enviar una solicitud al Fiscal para la aprobación de que se le considere idóneo para la sustentación del trabajo de grado
11	Tribunal	Aprobar de la solicitud
12	Estudiante	Sustentar del trabajo de grado ante el Tribunal y Director.
13	Secretaria General	Archivar un CD en formato PDF del trabajo de grado en la biblioteca de la Universidad
14	Estudiante, Consejo de Faculta, Decano	Acto de Grado

OBSERVACIONES

El tiempo varía dependiendo de cuanto se tarda el alumno en realizar el trabajo de grado, como media los estudiantes se tardan alrededor de una año a un año 3 meses

Los estudiantes reclaman que las juntas se demoran en entregar las resoluciones

FACULTAD DE FILOSOFÍA
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

PROCESO: ARCHIVO DE TESIS

Hoja 12 de 19

FECHA: 07 mayo 2009

Nº ACTIVIDAD	ENCARGADO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Consejo de Facultad	Aprobar la tesis
2	Secretaria General	Separar las tesis por escuela
3	Secretaria General	Ingresar datos al sistema
OBSERVACIONES		
La secretaria pidió la opción en sistema académico para poder ingresar los datos de las tesis pero no todas la facultades lo usan.		

**FACULTAD DE FILOSOFÍA
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

PROCESO: REPORTE DE ASISTENCIA

Hoja 13 de 19

FECHA: 07 mayo 2009

Nº ACTIVIDAD	ENCARGADO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Profesor	Ingresar diariamente la asistencia en el computador de la facultad
2	Secretaria Auxiliar	Enviar mensualmente al rectorado el registro de asistencia junto con las justificaciones en caso de que las hubiera
OBSERVACIONES		
A veces colapsa el sistema y se realiza manualmente		
Las licencias las otorga el rector a los profesores		
Las justificaciones por enfermedad se realizan entregando el certificado médico junto con la solicitud en secretaría		

FACULTAD DE FILOSOFÍA
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROCESO: HORARIOS

Hoja 14 de 19

FECHA: 05 mayo 2009

Nº ACTIVIDAD	ENCARGADO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Secretaria General	Analizar el número de alumnos, cupos, necesidades y situaciones especiales de cada carrera
2	Secretaria General	Colocar la información en el sistema
3	Secretaria General	Imprimir y distribuir el documento a secretarias, coordinador administrativo, decano y profesores
4	Secretaria General	Publicar en las carteleras para los estudiantes.
OBSERVACIONES		
El sistema académico no comunica si se cruzan las aulas con otras carreras.		

FACULTAD DE FILOSOFÍA
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROCESO: DISTRIBUCIÓN DE AULAS Y
 LABORATORIOS

Hoja 15 de 19

FECHA: 05 mayo 2009

Nº ACTIVIDAD	ENCARGADO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Secretaria General	Analizar el número de alumnos, cupos, necesidades y situaciones especiales de cada carrera
2	Secretaria General	Colocar la información en el sistema
3	Secretaria General	Imprimir y distribuye el documento a secretarias, coordinador administrativo, decano y profesores
4	Secretaria General	Publicar en las carteleras para los estudiantes.
OBSERVACIONES		
El sistema académico no comunica si se cruzan las aulas con otras carreras.		

FACULTAD DE FILOSOFÍA
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROCESO: DISTRIBUTIVO

Hoja 16 de 19

FECHA: 08 mayo 2009

Nº ACTIVIDAD	ENCARGADO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Secretaria General	Extraer los códigos de todas las materias
2	Subdecano	Designar los profesores para cada materia respetando el mínimo y máximo de horas de clases permitidas a cada profesor
3	Junta Académica de cada escuela	Realizar una propuesta de horario de clases
4	Subdecano	Revisar la propuesta y la acepta o rechaza
5	Secretaria General	Pasar el horario al sistema
OBSERVACIONES		
La decisión del decano casi siempre se basa en datos históricos de los profesores		

FACULTAD DE FILOSOFÍA
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROCESO: PEDIDOS A BODEGA. SEGUIMIENTO

Hoja 17 de 19

FECHA: 05 mayo 2009

Nº ACTIVIDAD	ENCARGADO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Secretaria Auxiliar	Ingresar pedido en el sistema académico
2	Coordinación Administrativa	Revisar el pedido y decide si será aprobado
3	Conserje	Retirar el pedido y firma la recepción.
OBSERVACIONES		
A veces existen demoras por inexistencia del pedido en bodega o por quejas en los pedidos.		

**FACULTAD DE FILOSOFÍA
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

PROCESO: ARCHIVO POR ESCUELA, DECANO
SUBDECANO, PROFESOR, FISCAL

Hoja 18 de
19

FECHA: 08 mayo 2009

Nº ACTIVIDAD	ENCARGADO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Secretaria Auxiliar	Recibir Documentación
2	Secretaria Auxiliar	Clasificar documentación
3	Secretaria Auxiliar	Colocar en la carpeta correspondiente
OBSERVACIONES		
En la facultad no se maneja archivos de profesores o fiscal		

FACULTAD DE FILOSOFÍA
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROCESO: ACTAS REUNIONES CONSEJO
 FACULTAD

Hoja 19 de 19

FECHA: 05 mayo 2009

Nº ACTIVIDAD	ENCARGADO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Secretaria General	Realizar la convocatoria y orden del día
2	Secretaria General	Entregar la convocatoria a los miembros del Consejo de Facultad.
3	Consejo de Facultad	Realizar la sesión
4	Secretaria Auxiliar	Redactar el acta de la reunión
5	Secretaria Auxiliar	Despachar resoluciones
6	Consejo de Facultad	Aprobar acta
OBSERVACIONES		
Durante la reunión la secretaria general toma nota en papel lo cual provoca que el acta se aprueba después de haber despachado las resoluciones.		

2.6.2 Diagrama de flujo

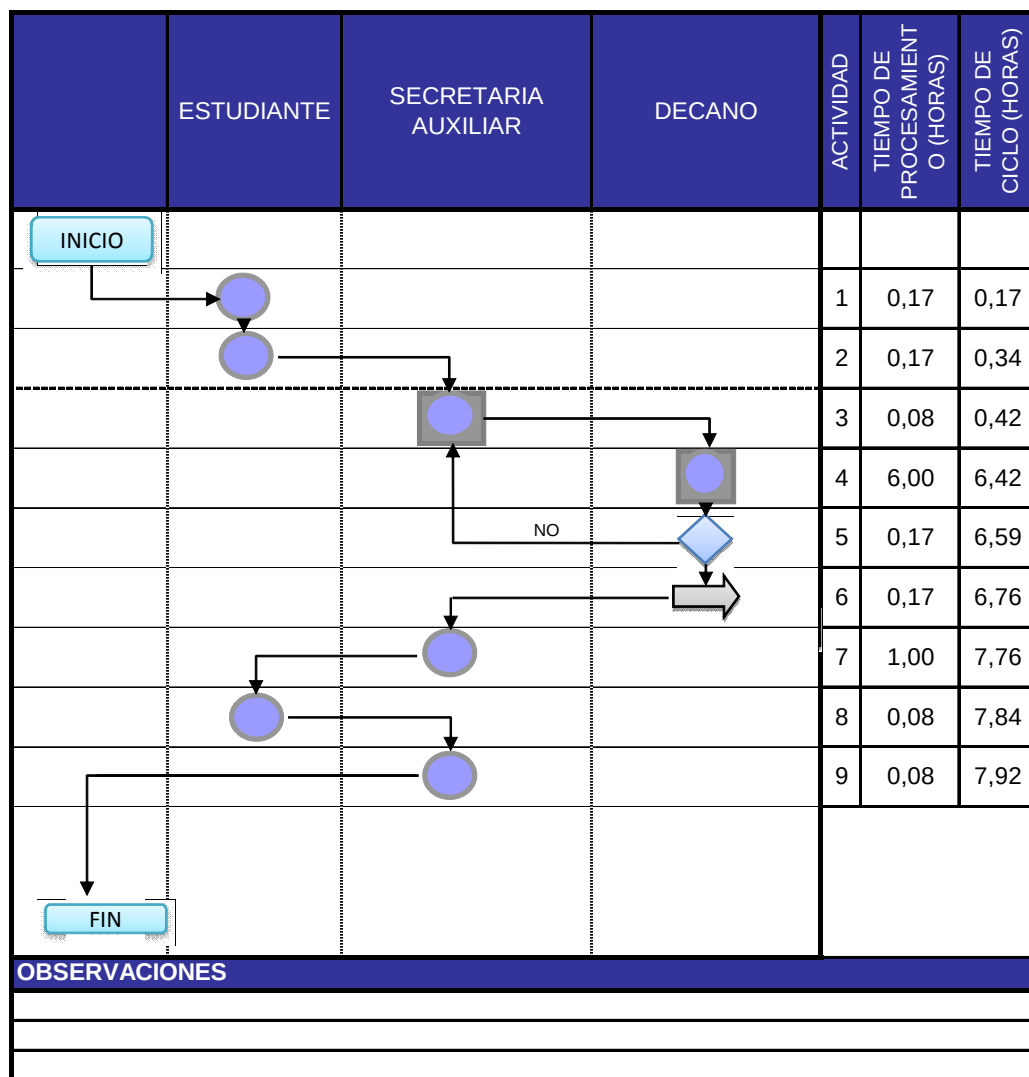


FACULTAD DE FILOSOFÍA
DIAGRAMA DE FLUJO

PROCESO: SOLICITUDES ADICIONES

HOJA No. 1 DE 19

FECHA 04 mayo 2009

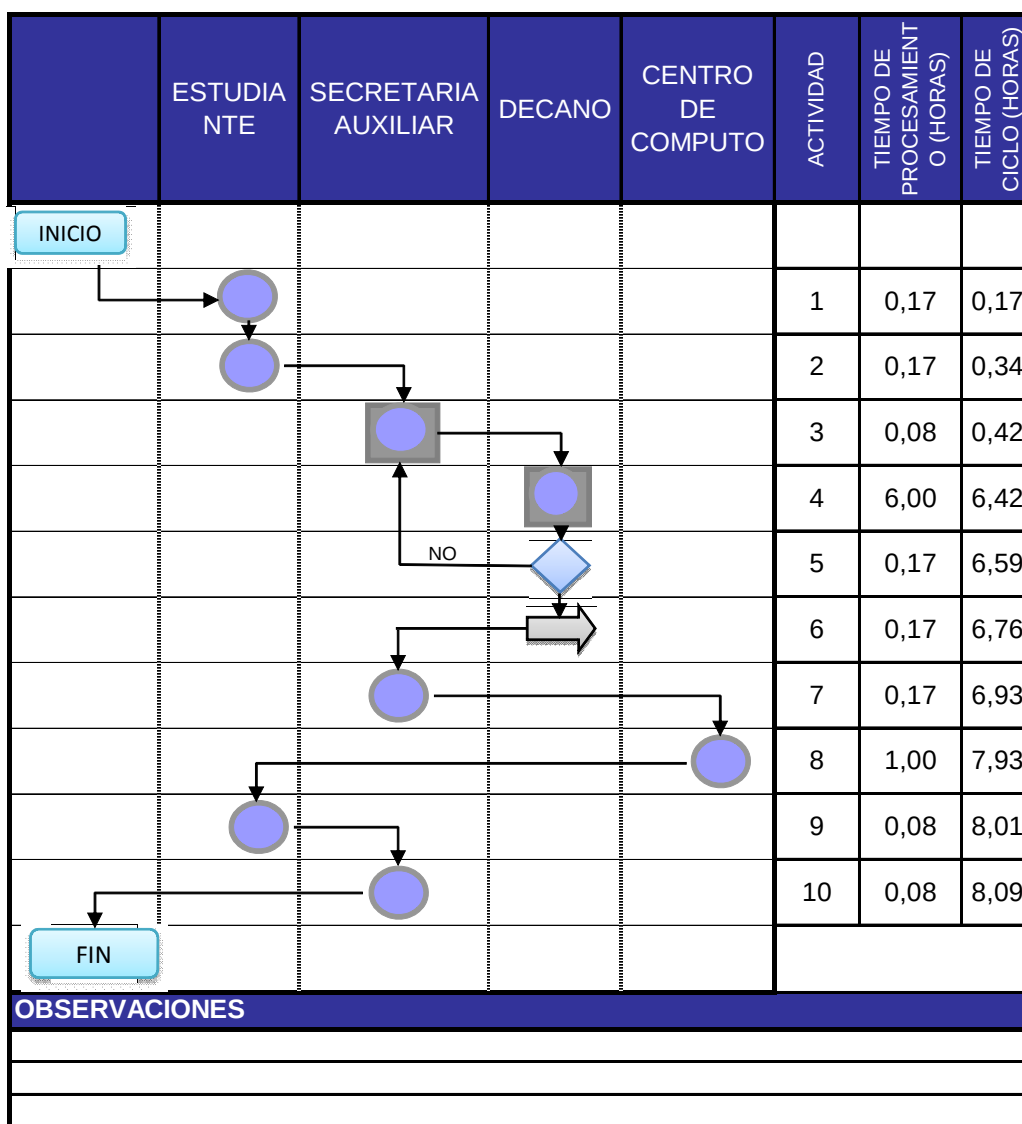




**FACULTAD DE FILOSOFÍA
DIAGRAMA DE FLUJO**

PROCESO: SOLICITUDES ANULACIONES

**HOJA No. 2 DE 19
FECHA 04 Mayo 2009**



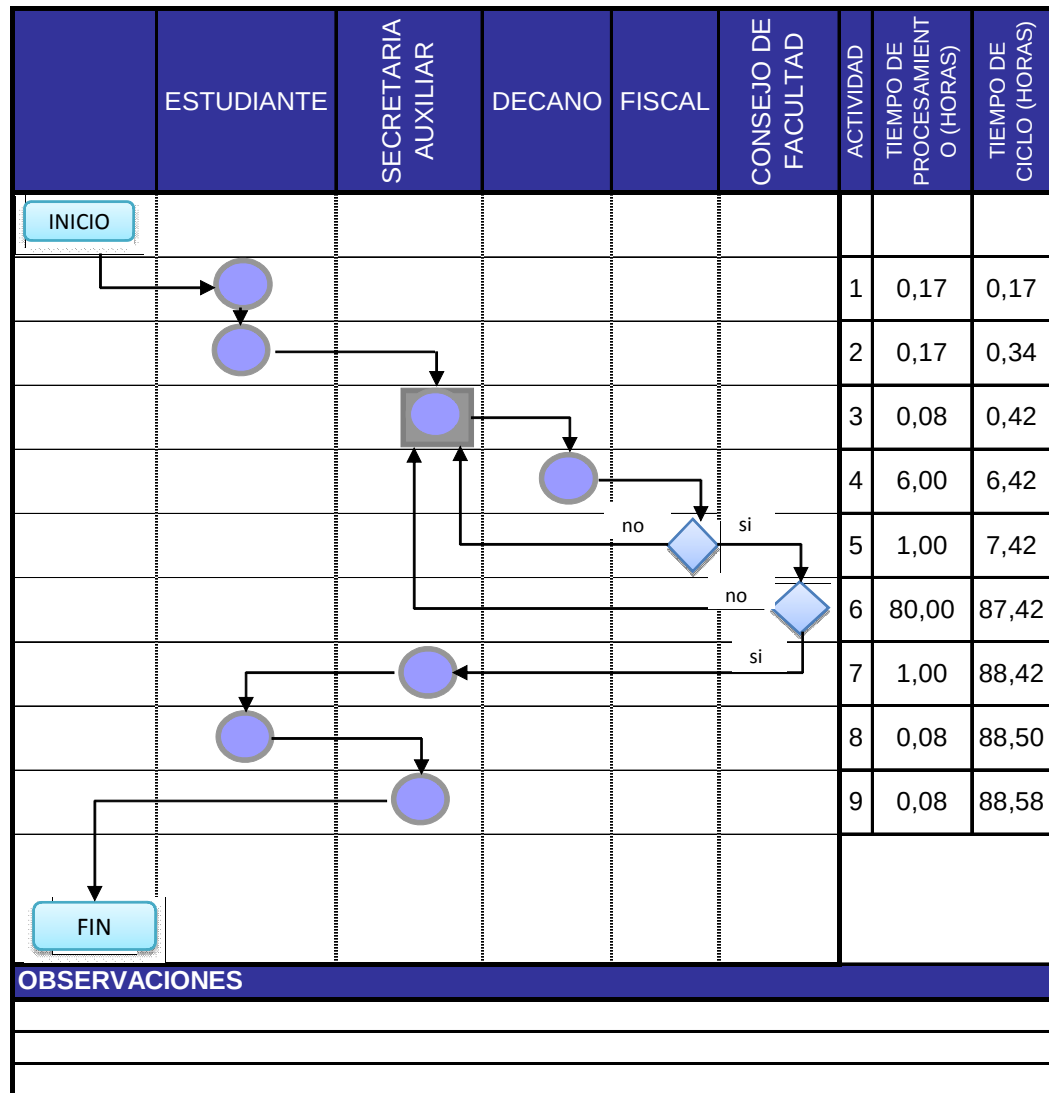


**FACULTAD DE FILOSOFÍA
DIAGRAMA DE FLUJO**

PROCESO: SOLICITUDES TERCERA MATRICULA

HOJA No. 3 DE 19

FECHA: 04 Mayo 2009

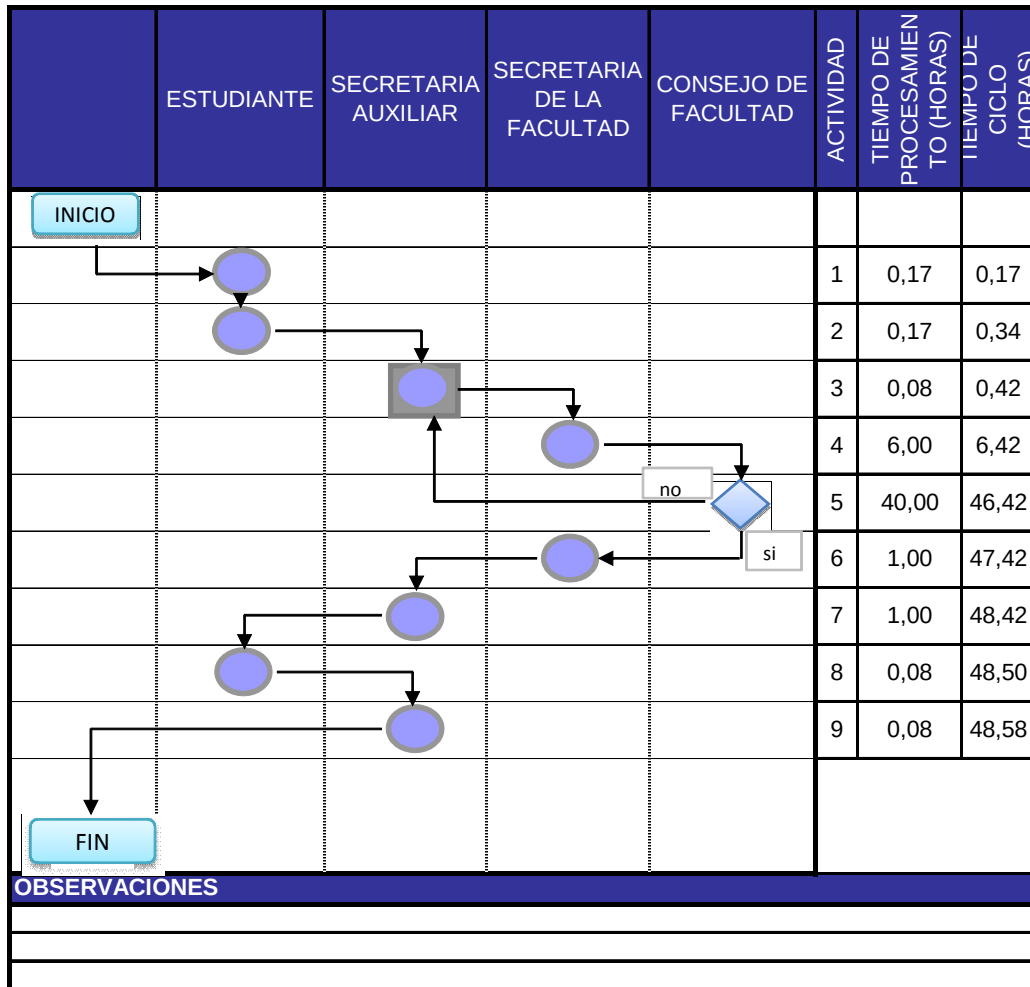




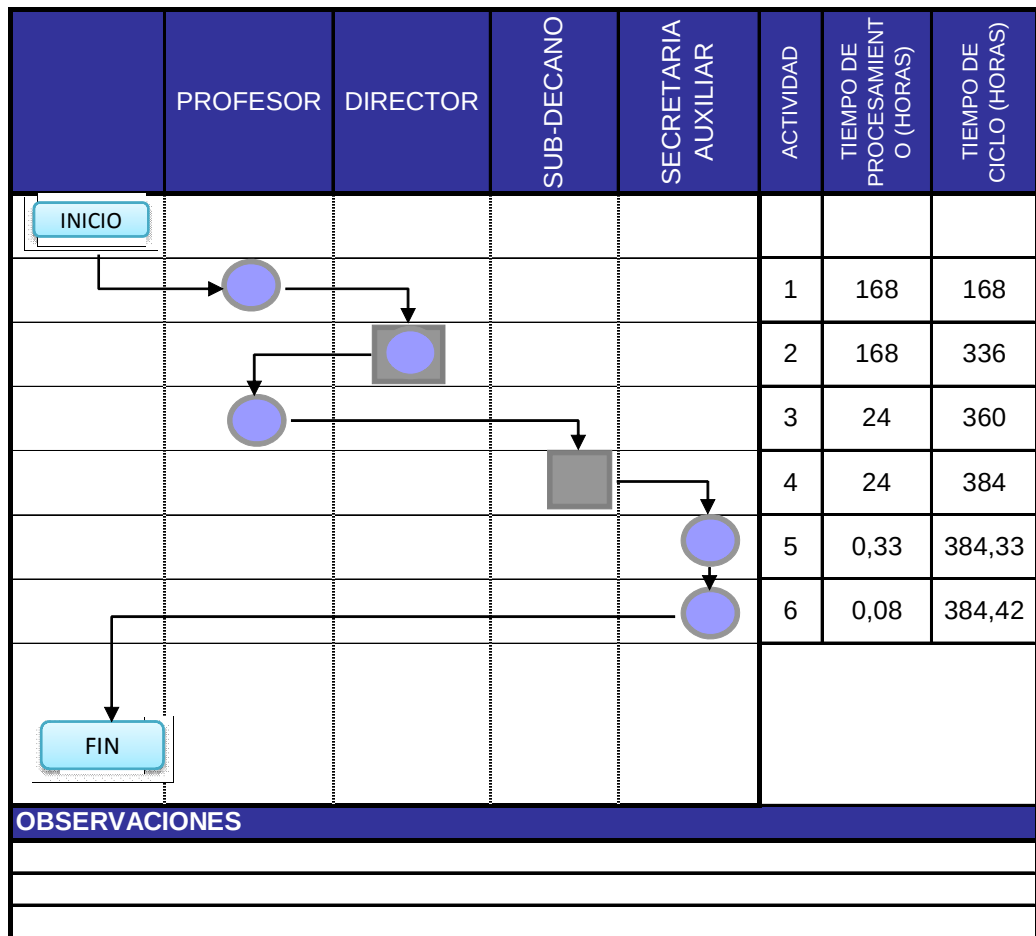
**FACULTAD DE FILOSOFÍA
DIAGRAMA DE FLUJO**

PROCESO: SOLICITUDES MATRICULA DE GRACIA

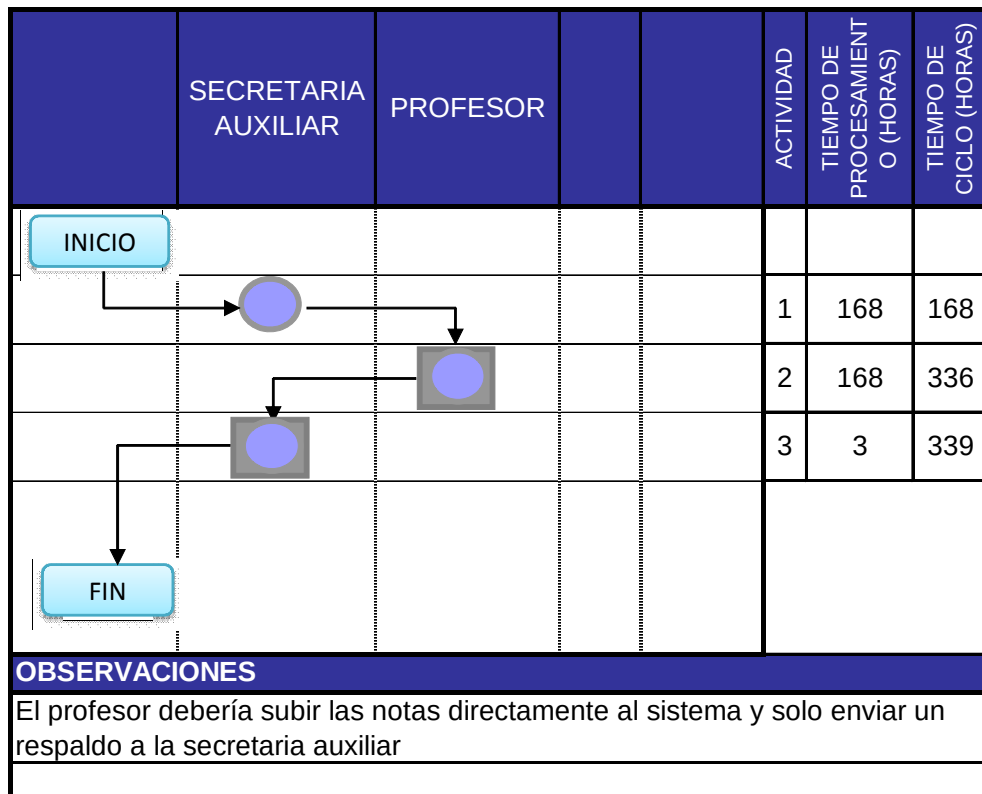
HOJA No. 4 DE 19
04 Mayo 2009



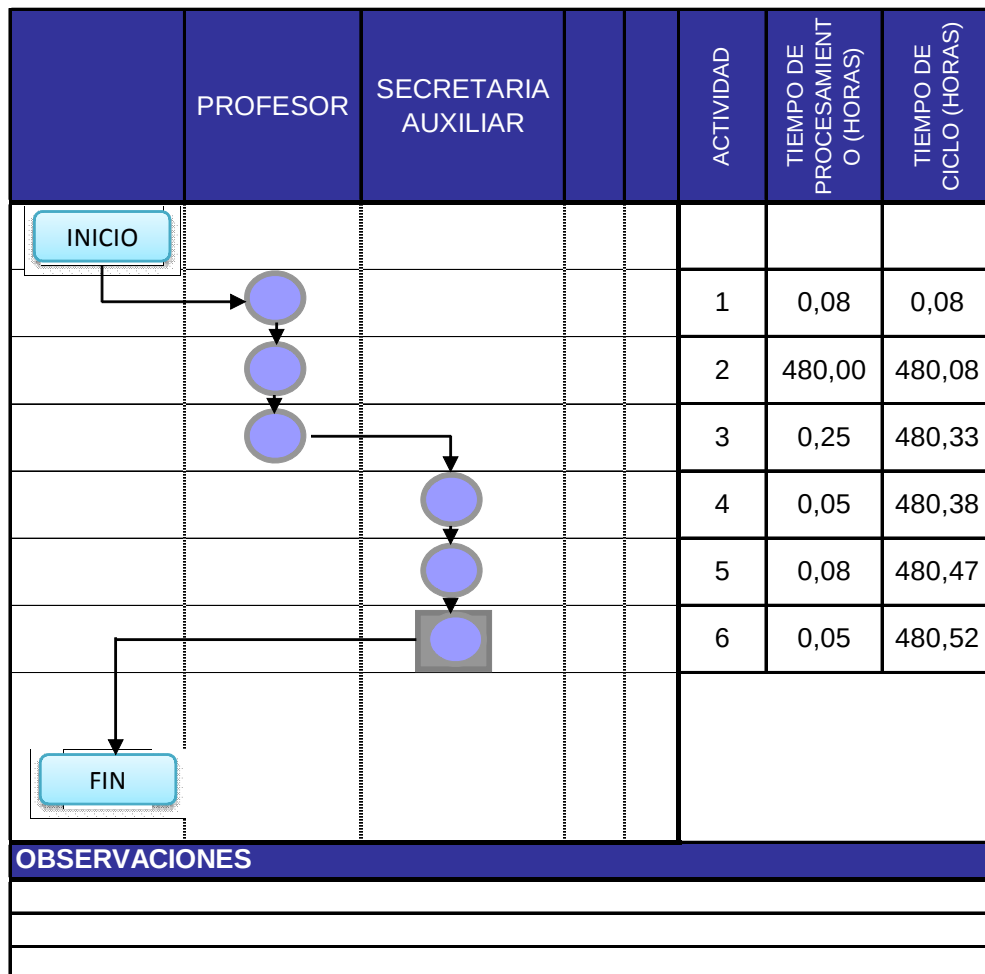
HOJA No. 5 DE 19
FECHA: 04 Mayo 2009



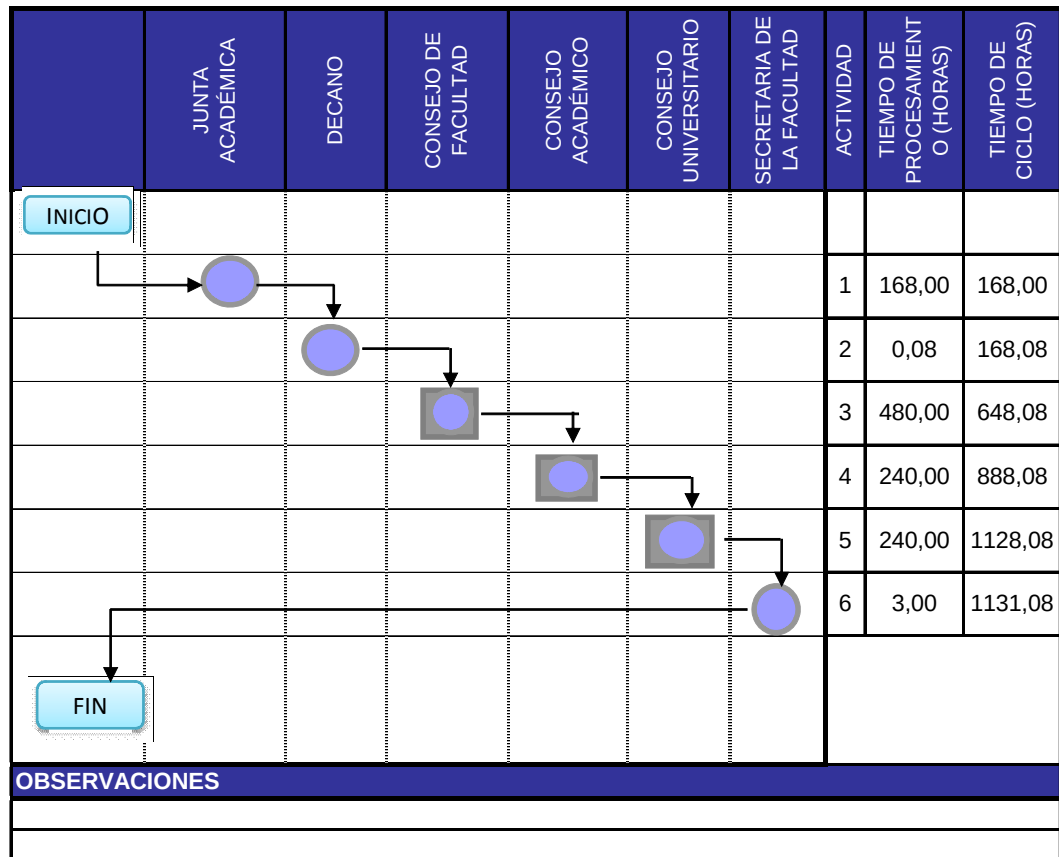
HOJA No. 6 DE 19
FECHA: 07 Mayo 2009



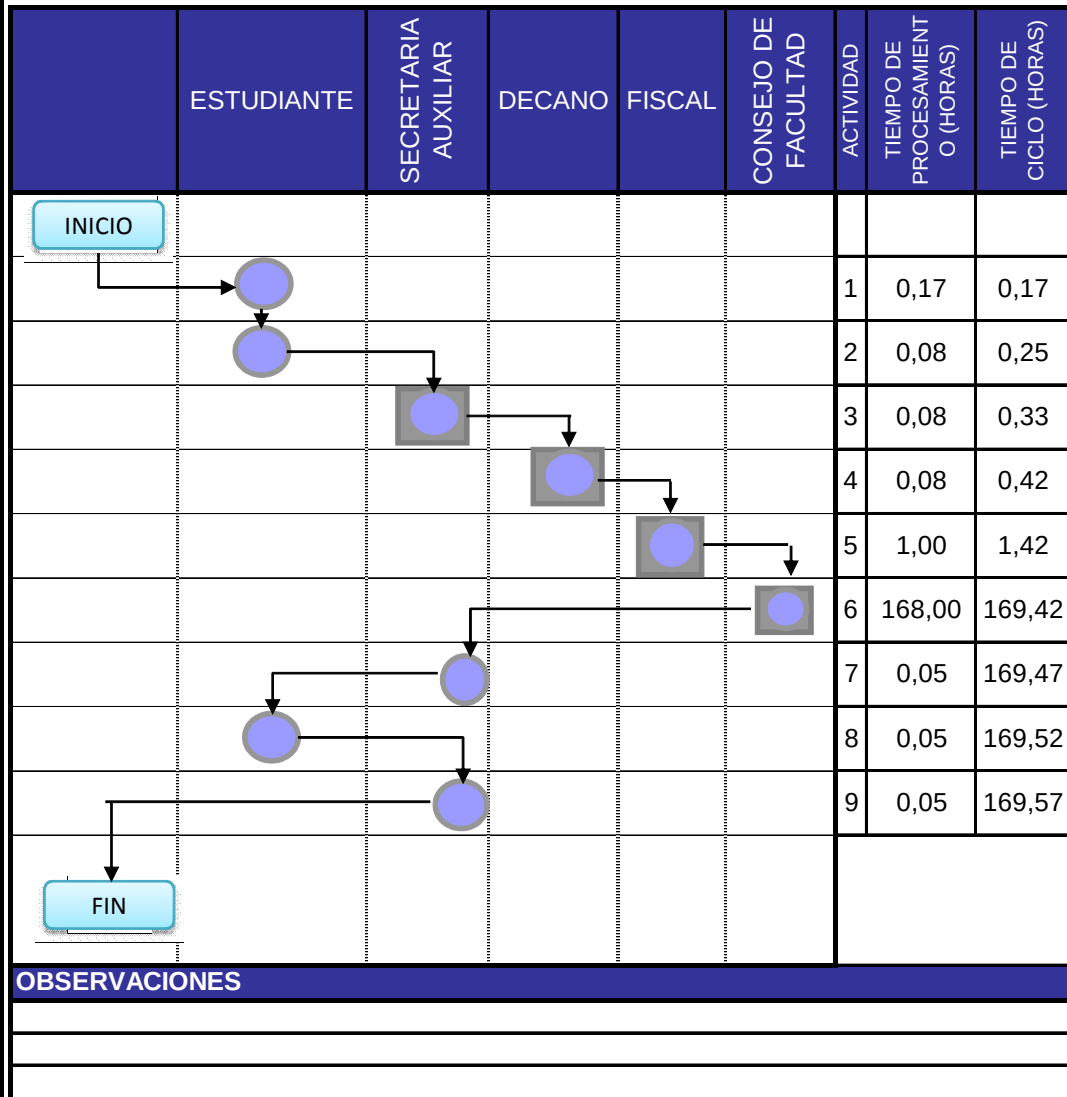
FECHA: 07 Mayo 2009



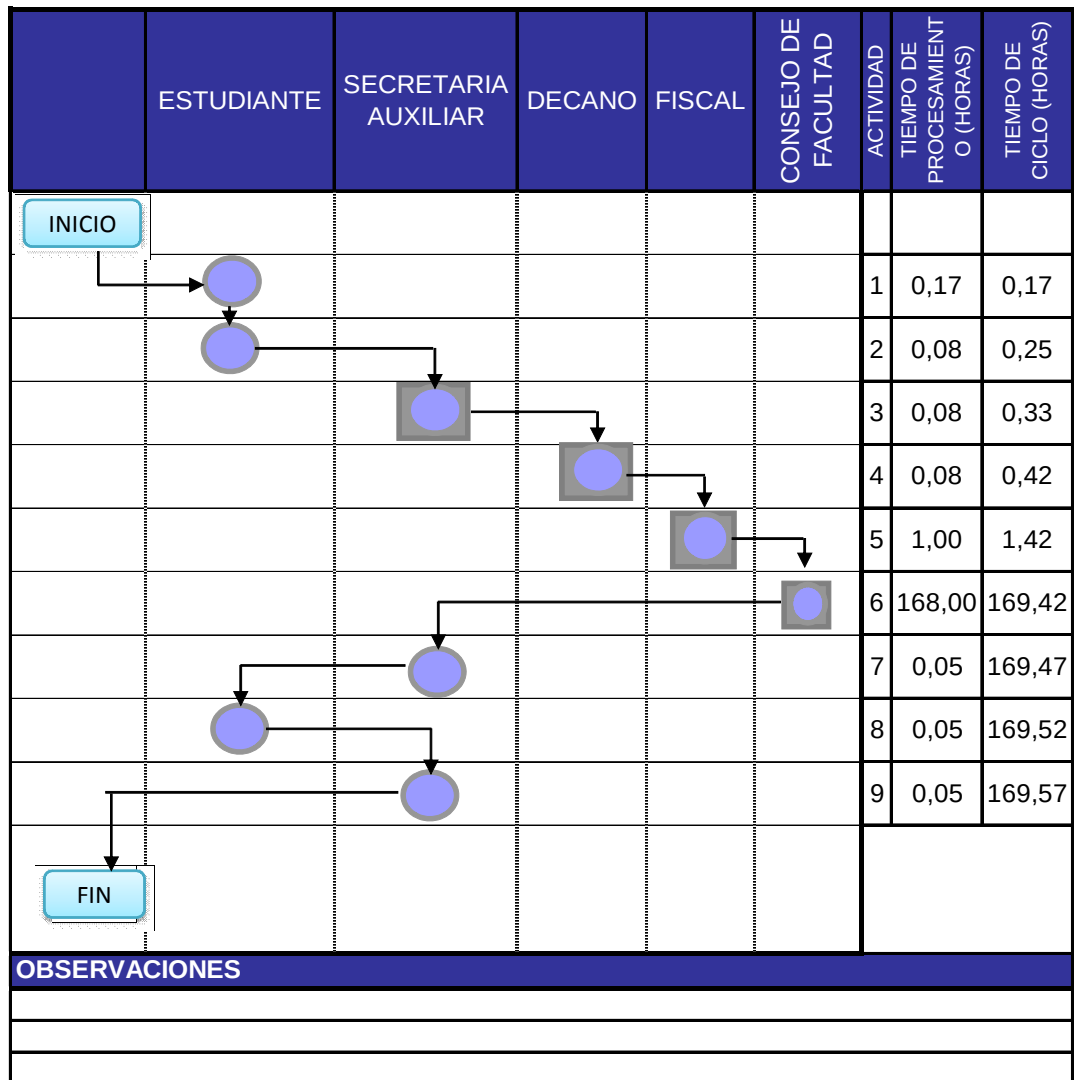
FECHA: 07 Mayo 2009



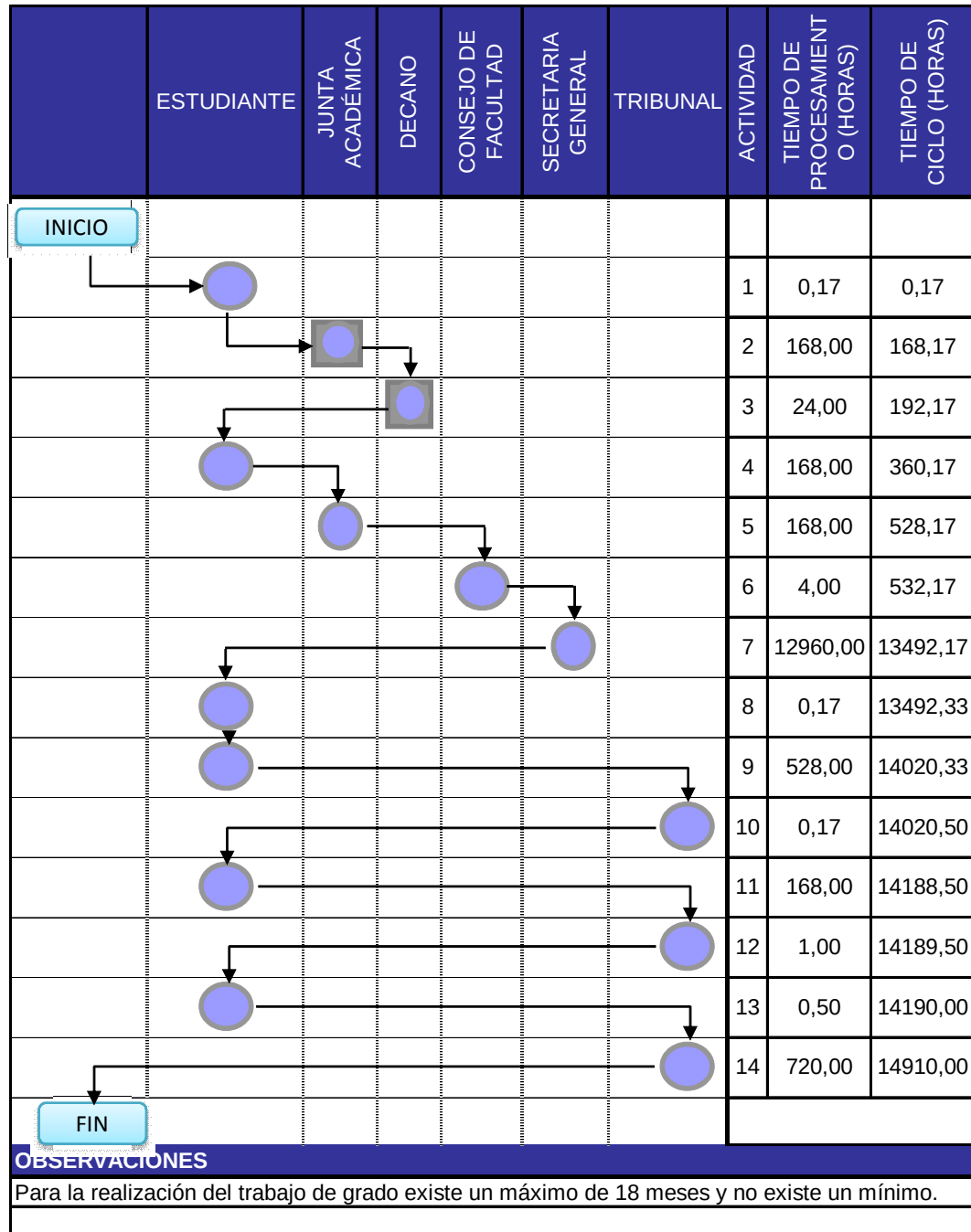
FECHA: 04 Mayo 2009



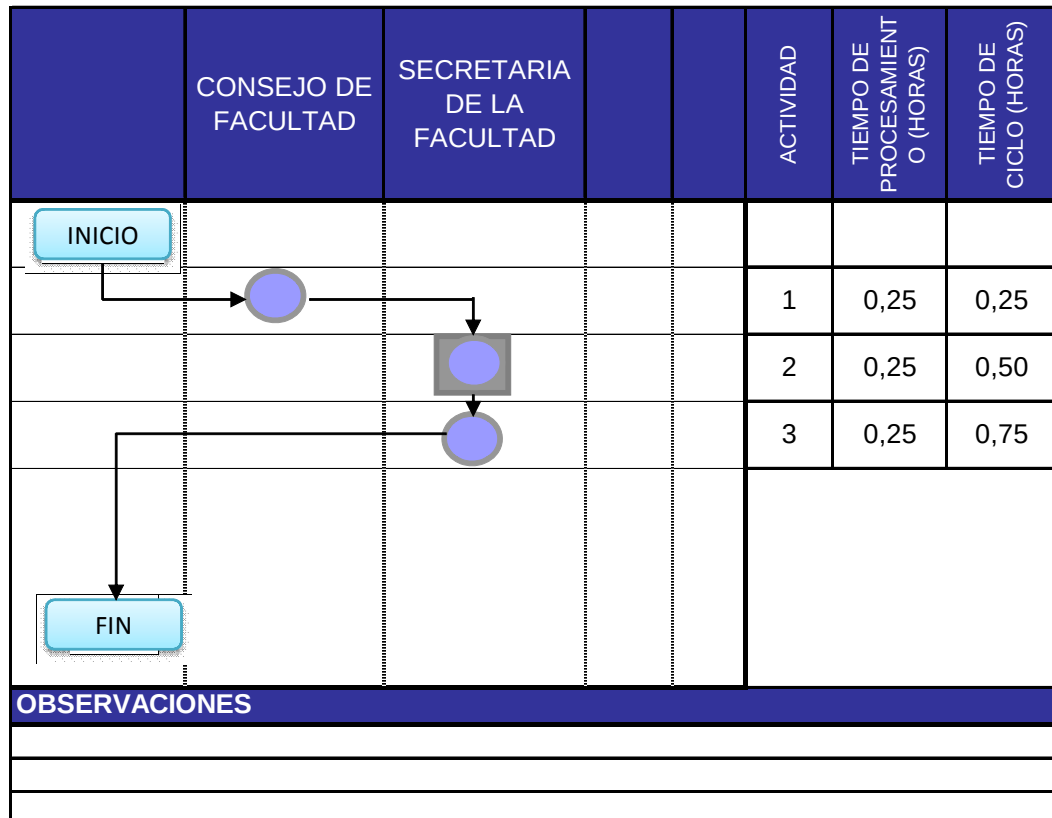
HOJA No. 10 DE 19
FECHA: 04 Mayo 2009



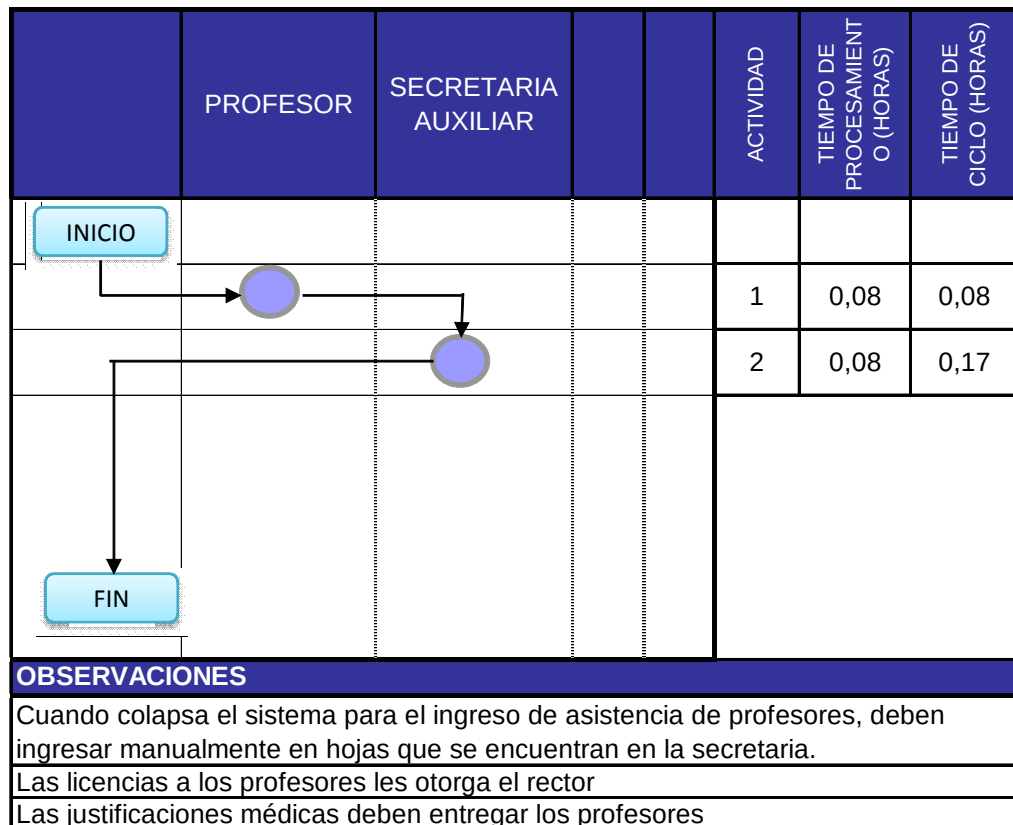
HOJA No. 11 DE 19
FECHA: 05 Mayo 2009



HOJA No. 12 DE 19
FECHA: 07 Mayo 2009



HOJA No. 13 DE 19
FECHA: 07 Mayo 2009

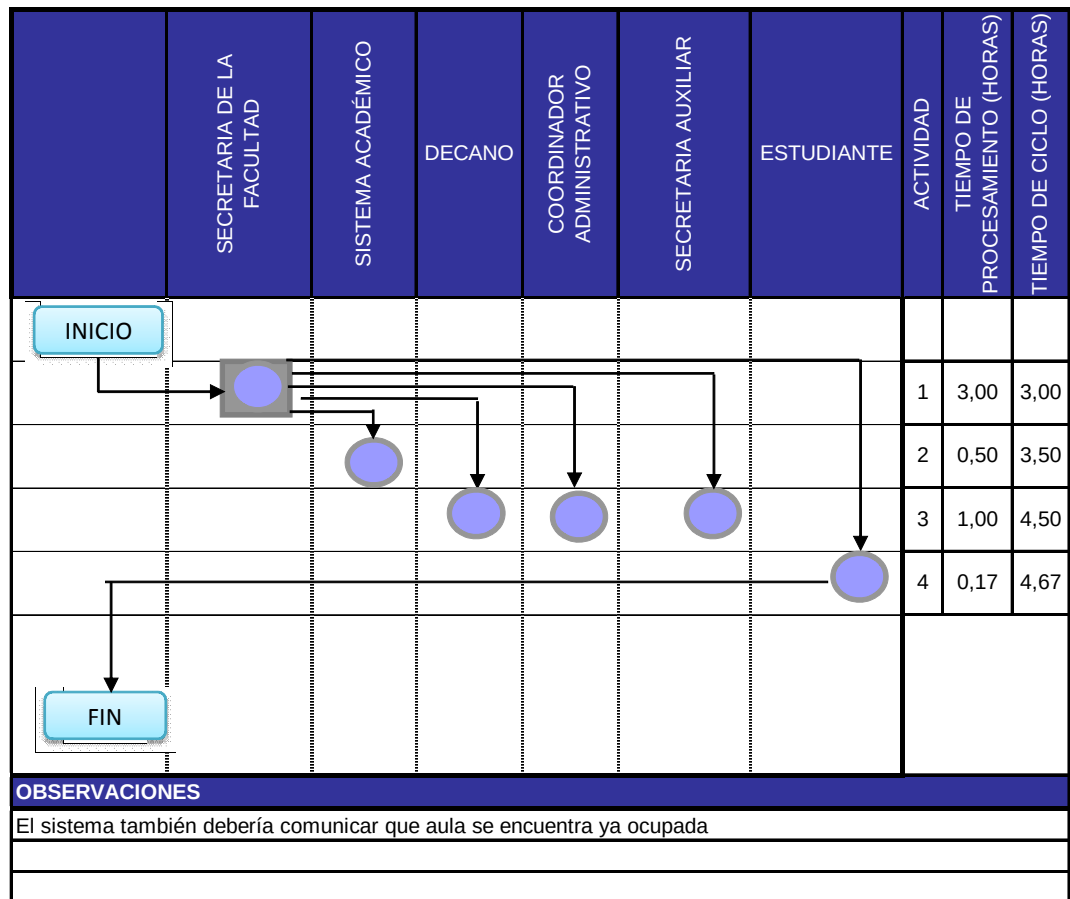




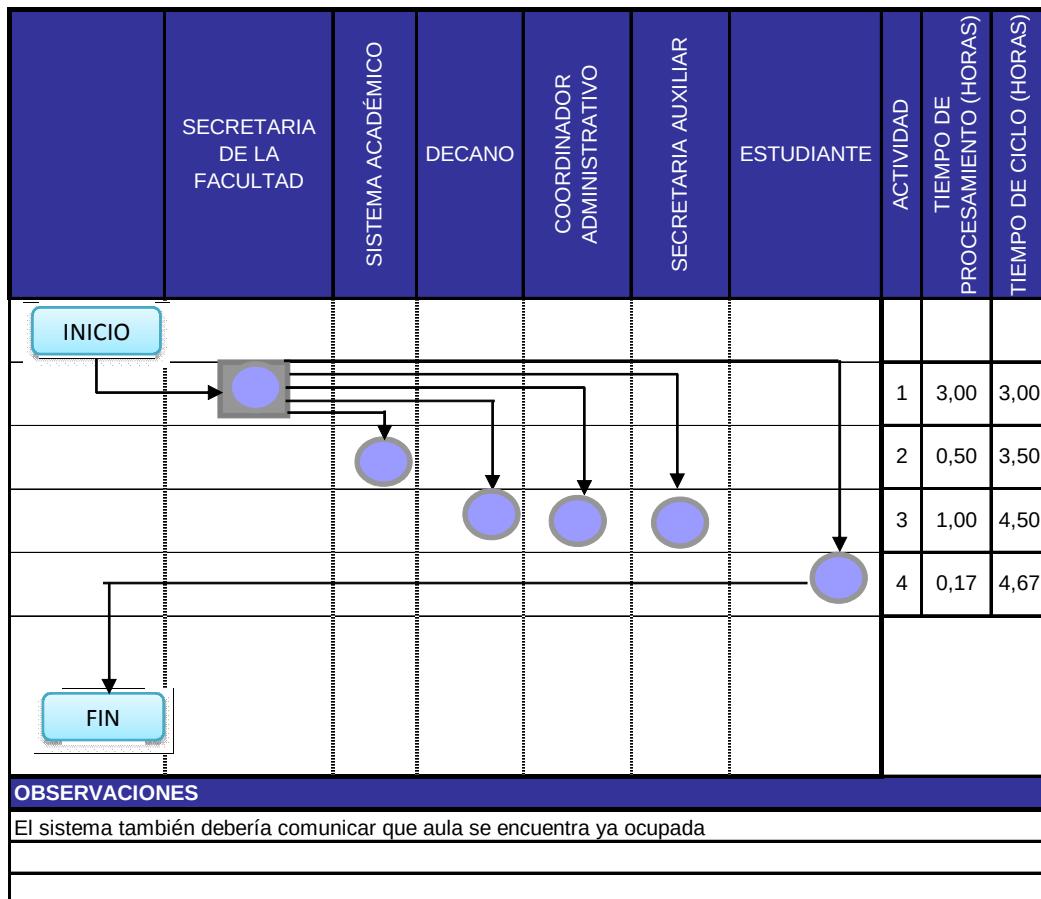
**FACULTAD DE FILOSOFÍA
DIAGRAMA DE FLUJO**

PROCESO: HORARIOS

HOJA No. 14 DE 19
FECHA: 05 Mayo 2009



HOJA No. 15 DE 19
FECHA: 05 Mayo 2009

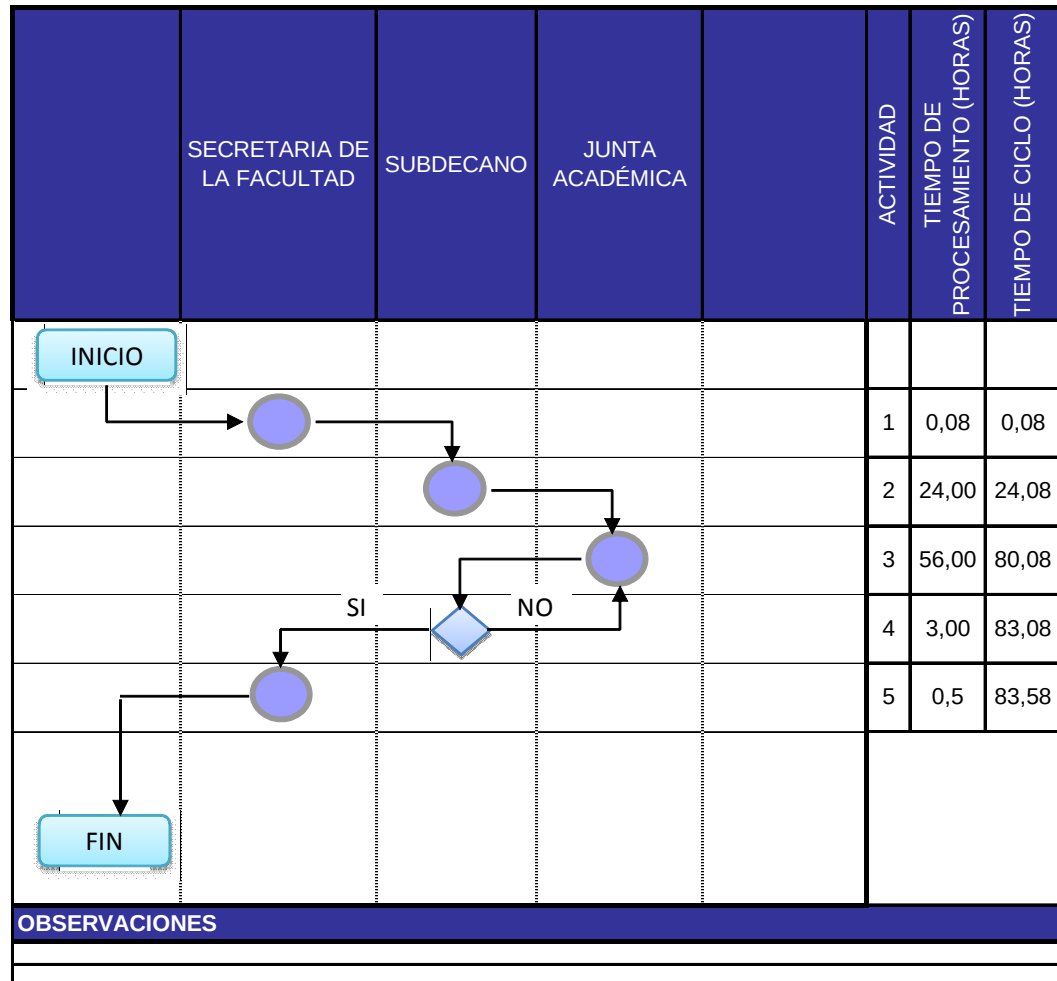




**FACULTAD DE FILOSOFÍA
DIAGRAMA DE FLUJO**

PROCESO: DISTRIBUTIVO

**HOJA No. 16 DE 19
FECHA: 08 Mayo 2009**



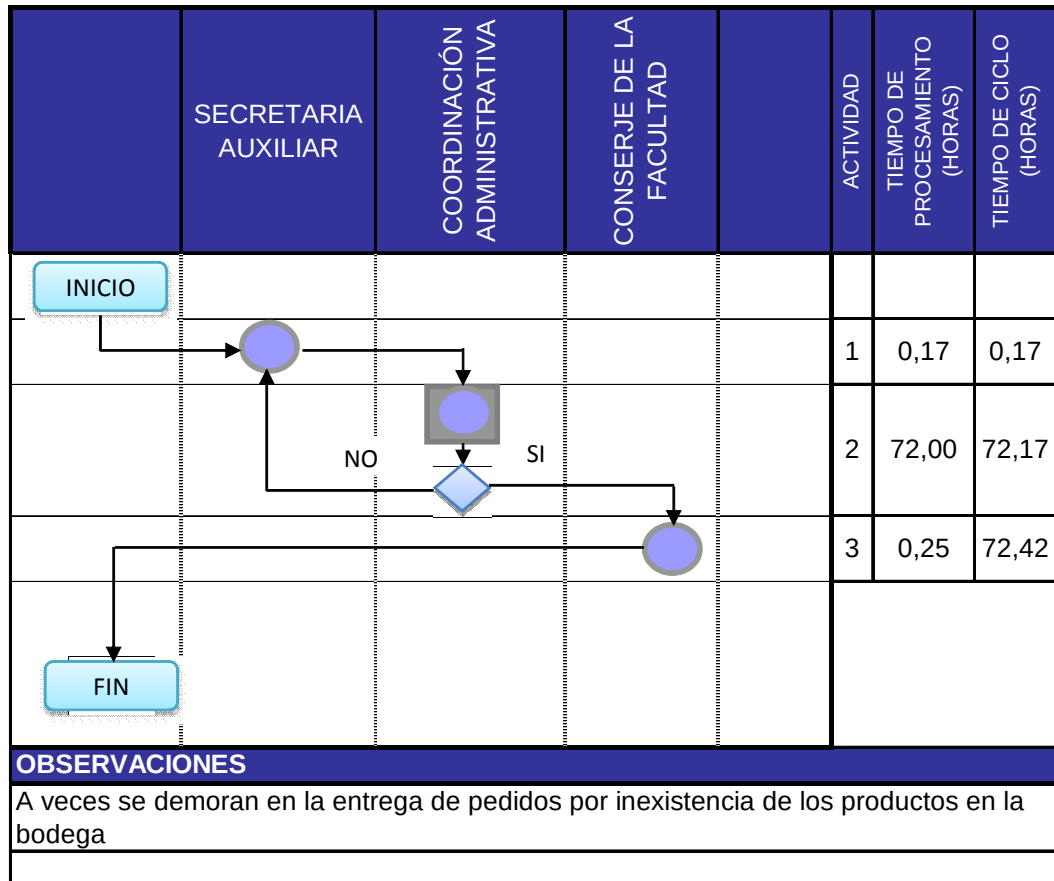


**FACULTAD DE FILOSOFÍA
DIAGRAMA DE FLUJO**

PROCESO: PEDIDOS A BODEGA. SEGUIMIENTO

HOJA No. 17 DE 19

FECHA: 05 Mayo 2009



PROCESO: ARCHIVO POR ESCUELA, DECANO
SUBDECANO.

FECHA: 07 Mayo 2009

	SECRETARIA AUXILIAR				ACTIVIDAD	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (HORAS)	TIEMPO DE CICLO (HORAS)
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A1(()) A1 --> A2(()) A2 --> A3(()) A3 --> FIN([FIN]) </pre>							
					1	0,05	0,05
					2	0,17	0,22
					3	0,05	0,27
OBSERVACIONES							
No se maneja archivos de profesores, ni de Fiscal							



**FACULTAD DE FILOSOFÍA
DIAGRAMA DE FLUJO**

PROCESO: ACTAS REUNIONES CONSEJO FACULTAD

HOJA No. 19 DE 19

FECHA: 05 Mayo 2009

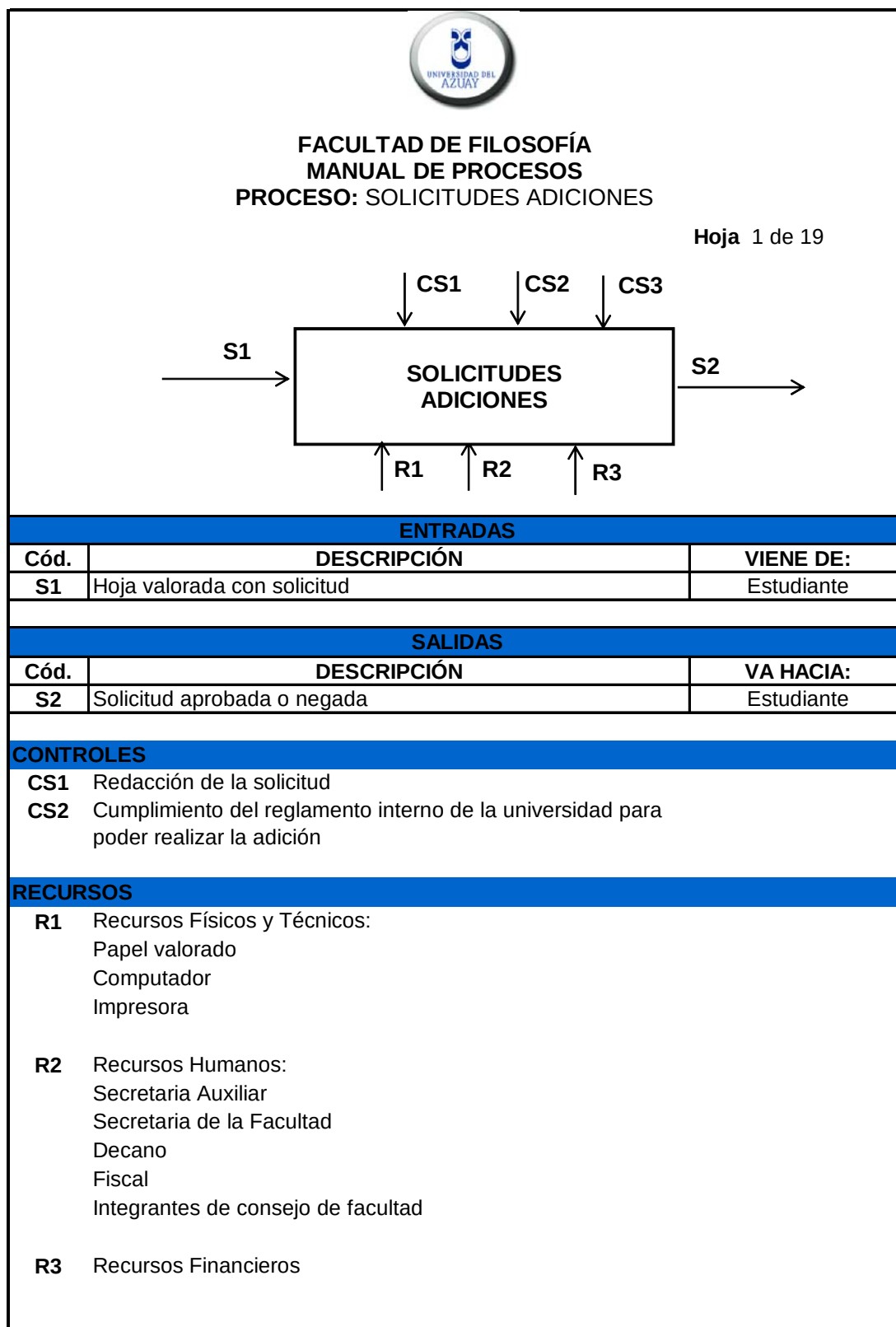
	SECRETARIA DE LA FACULTAD	CONSEJO DE FACULTAD			ACTIVIDAD	TIEMPO DE PROCESAMIENT O (HORAS)	TIEMPO DE CICLO (HORAS)
INICIO							
					1	2,00	2,00
					2	24,00	26,00
					3	2	28,00
					4	1	29,00
					5	0,25	29,25
					6	240	269,25
FIN							

OBSERVACIONES

Se debe tomar nota directamente en la computadora,.

Los miembros del consejo se reúnen cada 15 días o en casos especiales se realizan reuniones extraordinarias.

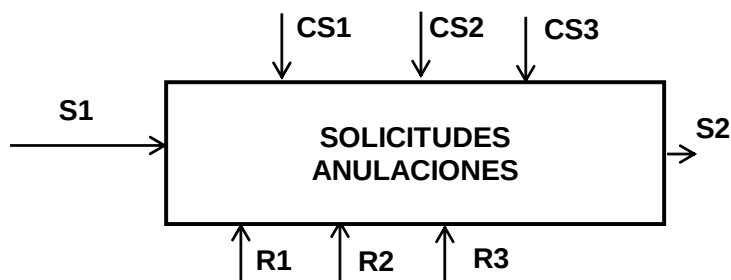
2.6.3 Diagrama de entradas y salidas





FACULTAD DE FILOSOFÍA
MANUAL DE PROCESOS
PROCESO: SOLICITUDES ANULACIONES

Hoja 2 de 19



ENTRADAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
S1	Hoja valorada con solicitud	Estudiante

SALIDAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S2	Solicitud aprobada o negada	Estudiante

CONTROLES

- CS1** Redacción de la solicitud
CS2 Cumplimiento del reglamento interno de la universidad para anulaciones

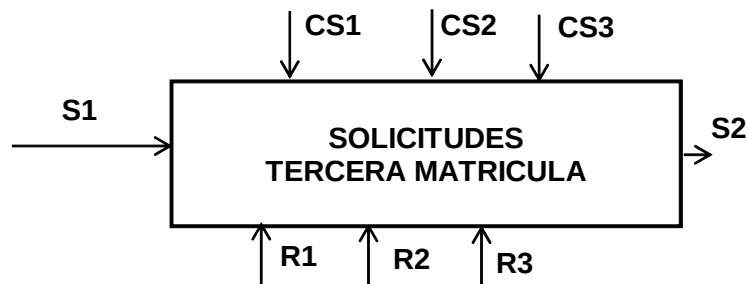
RECURSOS

- R1** Recursos Físicos y Técnicos:
 Papel valorado
 Computador
 Impresora
- R2** Recursos Humanos:
 Secretaria Auxiliar
 Secretaria de la Facultad
 Decano
 Fiscal
 Integrantes de consejo de facultad
- R3** Recursos Financieros



FACULTAD DE FILOSOFÍA
MANUAL DE PROCESOS
PROCESO: SOLICITUDES TERCERA MATRÍCULA

Hoja 3 de 19



ENTRADAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
S1	Hoja valorada con solicitud	Estudiante

SALIDAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S2	Solicitud aprobada o negada	Estudiante

CONTROLES

- CS1** Redacción de la solicitud
CS2 Cumplimiento del reglamento interno de la universidad para tercera matrícula

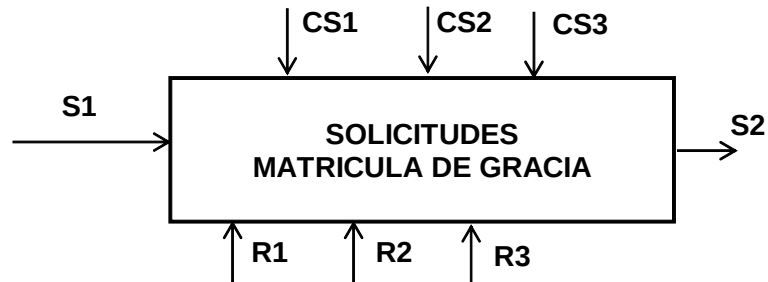
RECURSOS

- R1** Recursos Físicos y Técnicos:
 Papel valorado
 Computador
 Impresora
- R2** Recursos Humanos:
 Secretaria Auxiliar
 Secretaria de la Facultad
 Decano
 Fiscal
 Integrantes de Consejo de Facultad
- R3** Recursos Financieros



FACULTAD DE FILOSOFÍA
MANUAL DE PROCESOS
PROCESO: SOLICITUDES MATRICULA DE GRACIA

Hoja 4 de 19



ENTRADAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
S1	Hoja valorada con solicitud	Estudiante

SALIDAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
S2	Solicitud aprobada o negada	Estudiante

CONTROLES

- CS1** Redacción de la solicitud
CS2 Cumplimiento del reglamento interno de la universidad para matricula de gracia

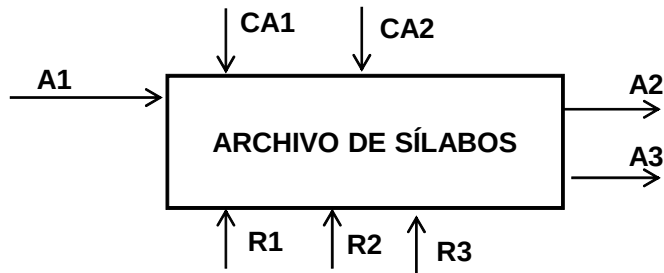
RECURSOS

- R1** Recursos Físicos y Técnicos:
 Papel valorado
 Computador
 Impresora
- R2** Recursos Humanos:
 Secretaria Auxiliar
 Secretaria de la Facultad
 Decano
 Fiscal
 Integrantes de consejo de facultad
- R3** Recursos Financieros



FACULTAD DE FILOSOFÍA
MANUAL DE PROCESOS
PROCESO: ARCHIVO DE SÍLABOS

Hoja 5 de 19



ENTRADAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
A1	Sílabo realizado por el profesor	Profesor

SALIDAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
A2	Sílabo en la pagina Web de la universidad	Estudiantes
A3	Sílabo impreso y archivado (respaldo)	Facultad

CONTROLES

- CA1** Contenido del sílabo, que cumpla con los requisitos
CA2 Presencia del sílabo en la página Web de la Universidad

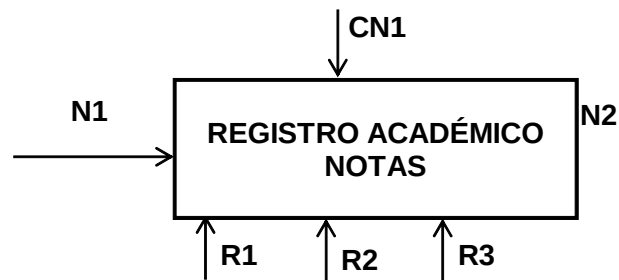
RECURSOS

- R1** Recursos Físicos y Técnicos:
 Papel
 Computador
- R2** Recursos Humanos:
 Profesor
 Director de escuela
 Subdecano
 Secretaria Auxiliar
- R3** Recursos Financieros



**FACULTAD DE FILOSOFÍA
MANUAL DE PROCESOS
PROCESO: REGISTRO ACADÉMICO NOTAS**

Hoja 6 de 19



ENTRADAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
N1	Listado de estudiantes	Secretaria Auxiliar

SALIDAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
N2	Calificaciones de los estudiantes	Sistema Académico

CONTROLES

CN1 Controlar que el estudiante tenga al día todos los pagos necesarios.

RECURSOS

R1 Recursos Físicos y Técnicos:
Papel
Computador
Sistema Académico

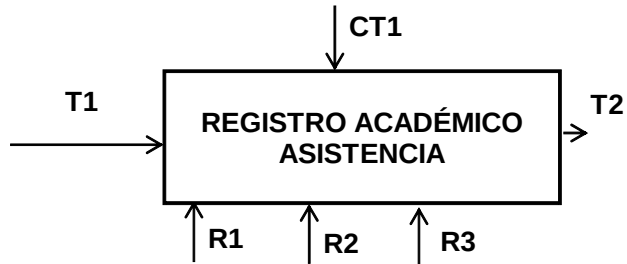
R2 Recursos Humanos:
Secretaria Auxiliar
Profesor

R3 Recursos Financieros



FACULTAD DE FILOSOFÍA
MANUAL DE PROCESOS
PROCESO: REGISTRO ACADÉMICO ASISTENCIA

Hoja 7 de 19



ENTRADAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
T1	Listado electrónico de estudiantes	Sistema Académico

SALIDAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
T2	Registro de asistencia de los estudiantes	Sistema Académico

CONTROLES

CT1 Controlar que el estudiante tenga al día todos los pagos necesarios.

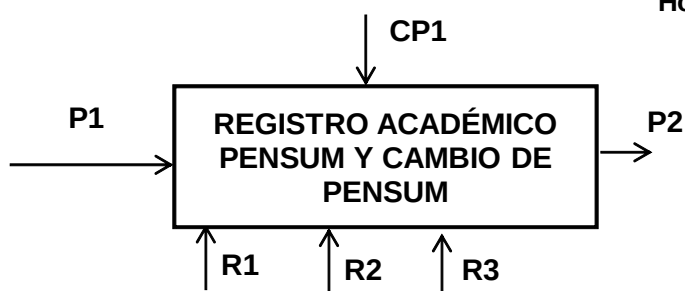
RECURSOS

- R1** Recursos Físicos y Técnicos:
 Computador
 Sistema Académico
- R2** Recursos Humanos:
 Secretaria Auxiliar
 Profesor
- R3** Recursos Financieros



FACULTAD DE FILOSOFÍA
MANUAL DE PROCESOS
PROCESO: REGISTRO ACADÉMICO PENSUM Y CAMBIO DE PENSUM

Hoja 8 de 19



ENTRADAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
P1	Nuevos proyectos o búsqueda de mejora de las escuelas.	Junta Académica de cada Escuela

SALIDAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
P2	Cambio de pensum o nuevo pensum	Universidad

CONTROLES

CP1 Control de cumplimiento de reglamento interno de la Universidad y factibilidad; de este control los encargados son: Consejo de Facultad, Consejo Académico y Consejo Universitario

RECURSOS

R1 Recursos Físicos y Técnicos:

Papel
Computadora

R2 Recursos Humanos:

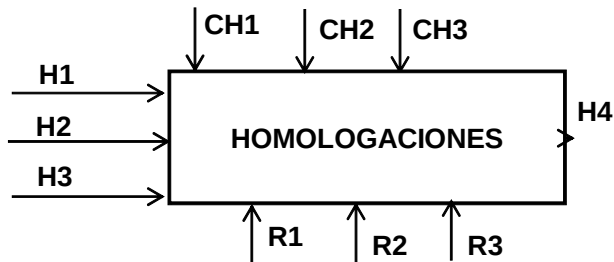
Junta Académica
Decano
Consejo de Facultad
Consejo Académico
Consejo Universitario
Secretaría de la Facultad

R3 Recursos Financieros



FACULTAD DE FILOSOFÍA
MANUAL DE PROCESOS
PROCESO: HOMOLOGACIONES

Hoja 9 de 19



ENTRADAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
H1	Solicitud para homologación	Estudiante
H2	Registro de calificaciones	Estudiante
H3	Sílabo	Estudiante

SALIDAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
H4	Homologación aprobada o negada	Estudiante y Sistema Académico

CONTROLES

- CH1** Control de redacción y documentación por la secretaria auxiliar
- CH2** Control y verificación de la solicitud
- CH3** Ratifica y aprueba la decisión del Fiscal

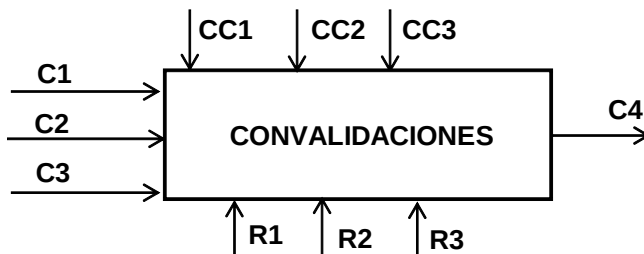
RECURSOS

- R1** Recursos Físicos y Técnicos:
Papel valorado
Computador
- R2** Recursos Humanos:
Fiscal
Consejo de Facultad
Decano
Secretaría Auxiliar
- R3** Recursos Financieros



**FACULTAD DE FILOSOFÍA
MANUAL DE PROCESOS
PROCESO: CONVALIDACIONES**

Hoja 10 de 19



ENTRADAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
C1	Solicitud para convalidación	Estudiante
C2	Registro de calificaciones	Estudiante
C3	Sílabo	Estudiante

SALIDAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
C4	Convalidación aprobada o negada	Estudiante y Sistema Académico

CONTROLES

- CC1** Control de redacción y documentación por la secretaria auxiliar
CC2 Control y verificación de la solicitud
CC3 Ratifica y aprueba la decisión del Fiscal

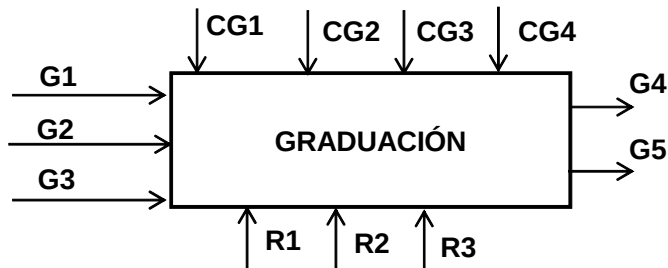
RECURSOS

- R1** Recursos Físicos y Técnicos:
 Papel valorado
 Computador
- R2** Recursos Humanos:
 Fiscal
 Consejo de Facultad
 Decano
 Secretaria Auxiliar
- R3** Recursos Financieros



**FACULTAD DE FILOSOFÍA
MANUAL DE PROCESOS
PROCESO: GRADUACIÓN**

Hoja 11 de 19



ENTRADAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
G1	Solicitud para aprobación del esquema de trabajo de grado	Estudiante
G2	Esquema de trabajo de grado	Estudiante
G3	Trabajo de grado	Estudiante

SALIDAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
G4	Estudiante Graduado	Estudiante
G5	Trabajo de Grado en CD	Biblioteca de la Universidad

CONTROLES

- CG1** Revisión del Esquema del trabajo de grado
- CG2** Aprobación de Director y Tribunal para trabajo de grado
- CG3** Calificaciones del trabajo de grado
- CG4** Obtención de todos los derechos obligatorios para grado.

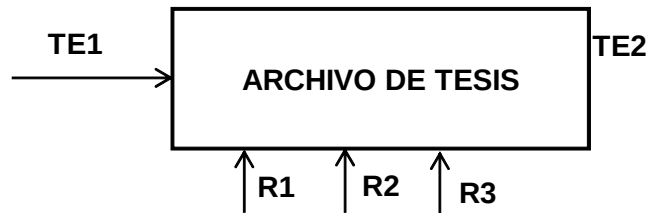
RECURSOS

- R1** Recursos Físicos y Técnicos:
 - Papel valorado
 - Computador
 - CD
 - Libro de Trabajo de Grado
- R2** Recursos Humanos:
 - Estudiante
 - Junta Académica
 - Decano
 - Secretaria de la Facultad
 - Tribunal
 - Director de Trabajo de Grado
- R3** Recursos Financieros



**FACULTAD DE FILOSOFÍA
MANUAL DE PROCESOS
PROCESO: ARCHIVO DE TESIS**

Hoja 12 de 19



ENTRADAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
TE1	Tesis aprobada	Consejo de Facultad

SALIDAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
TE2	Archivo de Tesis	Escuela y Universidad

CONTROLES

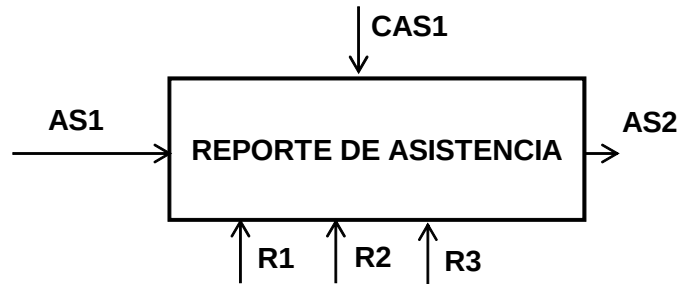
RECURSOS

- R1** Recursos Físicos y Técnicos:
Computador
Sistema Académico
- R2** Recursos Humanos:
Secretaria de la Facultad
- R3** Recursos Financieros



**FACULTAD DE FILOSOFÍA
MANUAL DE PROCESOS
PROCESO: REPORTE DE ASISTENCIA**

Hoja 13 de 19



ENTRADAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
AS1	Registro de la asistencia	Profesor

SALIDAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
AS2	Reporte de la asistencia del profesor	Rector

CONTROLES

CAS1 Control de las licencias y justificaciones médicas del profesor

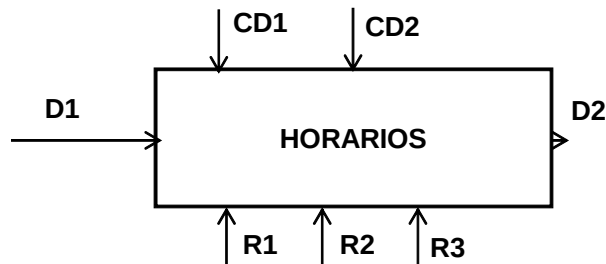
RECURSOS

- R1** Recursos Físicos y Técnicos:
Computador
Sistema Académico
- R2** Recursos Humanos:
Profesor
Rector
- R3** Recursos Financieros



FACULTAD DE FILOSOFÍA
MANUAL DE PROCESOS
PROCESO: HORARIOS

Hoja 14 de 19



ENTRADAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
D1	Información sobre número de alumnos, profesores, pensum.	Sistema Informativo de la Universidad

SALIDAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
D2	Documento con el horario	Sistema, Profesores, Estudiantes, Decanos y Secretarías

CONTROLES

CD1 Número de estudiantes

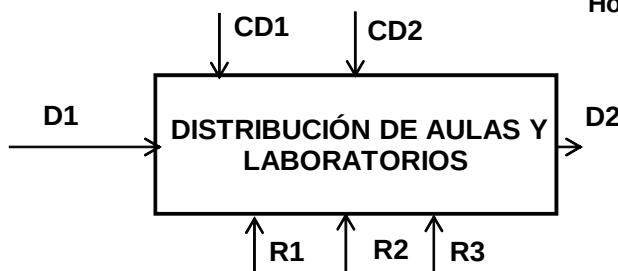
RECURSOS

- R1** Recursos Físicos y Técnicos:
 Computador
 Sistema Académico
- R2** Recursos Humanos:
 Secretaria de la Facultad
- R3** Recursos Financieros



FACULTAD DE FILOSOFÍA
MANUAL DE PROCESOS
PROCESO: DISTRIBUCIÓN DE AULAS Y LABORATORIOS

Hoja 15 de 19



ENTRADAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
D1	Información sobre número de alumnos, profesores, pensum.	Sistema Informativo de la Universidad

SALIDAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
D2	Documento con el horario, distribución de aulas y laboratorios	Sistema, Profesores, Estudiantes, Decanos y Secretarías

CONTROLES

- CD1** Número de estudiantes
CD2 Necesidades y casos especiales

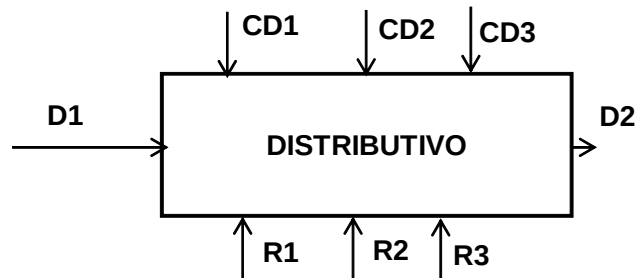
RECURSOS

- R1** Recursos Físicos y Técnicos:
 Computador
 Sistema Académico
- R2** Recursos Humanos:
 Secretaria de la Facultad
- R3** Recursos Financieros



FACULTAD DE FILOSOFÍA
MANUAL DE PROCESOS
PROCESO: DISTRIBUTIVO

Hoja 16 de 19



ENTRADAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
D1	Información sobre número de alumnos, profesores, pensum.	Sistema Informativo de la Universidad

SALIDAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
D2	Información para realización de horario y distribución de aulas	Secretaría de la Facultad

CONTROLES

- CD1** Número de estudiantes
CD2 Necesidades y casos especiales
CD3 Control del horario tentativo enviado por la Junta Académica

RECURSOS

- R1** Recursos Físicos y Técnicos:
 Computador
 Sistema Académico

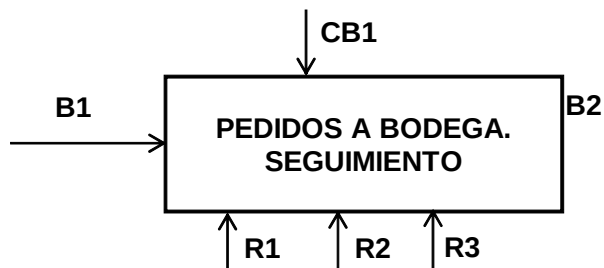
R2 Recursos Humanos:
 Secretaria General

R3 Recursos Financieros



FACULTAD DE FILOSOFÍA
MANUAL DE PROCESOS
PROCESO: PEDIDOS A BODEGA. SEGUIMIENTO

Hoja 17 de 19



ENTRADAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
B1	Necesidad de materiales	Personal Administrativo de la Facultad

SALIDAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
B2	Material requerido	Facultad

CONTROLES

CB1 Que el despacho del pedido este completo

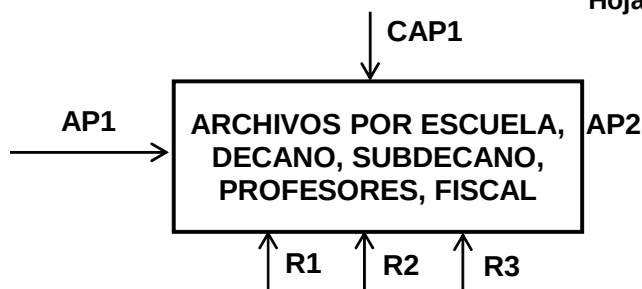
RECURSOS

- R1** Recursos Físicos y Técnicos:
 Computador
 Sistema para pedidos
- R2** Recursos Humanos:
 Secretaria Auxiliar
 Conserje
 Coordinación Administrativa
 Bodeguero
- R3** Recursos Financieros



FACULTAD DE FILOSOFÍA
MANUAL DE PROCESOS
PROCESO: ARCHIVOS POR ESCUELA, DECANO, SUBDECANO,
PROFESORES, FISCAL

Hoja 18 de 19



ENTRADAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
AP1	Documentación	Todos los integrantes de la Facultad

SALIDAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
AP2	Archivos ordenados	Archivero

CONTROLES

CAP1 Correcta clasificación de los archivos

RECURSOS

R1 Recursos Físicos y Técnicos:
Documentos

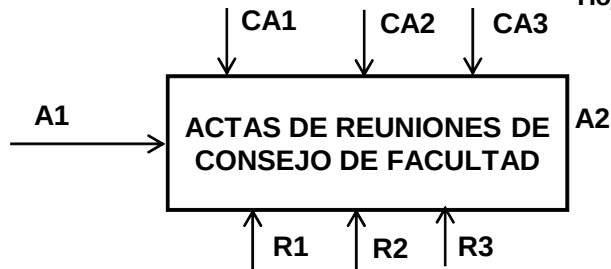
R2 Recursos Humanos:
Secretaria Auxiliar
Secretaria de la Facultad

R3 Recursos Financieros



FACULTAD DE FILOSOFÍA
MANUAL DE PROCESOS
PROCESO: ACTAS DE REUNIONES DE CONSEJO DE FACULTAD

Hoja 19 de 19



ENTRADAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
A1	Necesidades o problemas existentes en la Facultad para la realización del orden del día.	Todos los integrantes de la Facultad de Filosofía

SALIDAS

Cód.	DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
A2	Resoluciones	Miembros del Consejo de Facultad

CONTROLES

- CA1** Que todos los miembros del Consejo sean notificados de la reunión
- CA2** Asistencia a la reunión del Consejo
- CA3** Aprobación de las resoluciones

RECURSOS

- R1** Recursos Físicos y Técnicos:
Papel
Computador
- R2** Recursos Humanos:
Miembros del Consejo de Facultad
Secretaría de la Facultad
- R3** Recursos Financieros

Conclusión

El levantamiento de la información nos ayuda a analizar la situación actual de cada uno de los procesos administrativos de la Facultad de Filosofía.

Se puede determinar fácilmente cuales son las actividades innecesarias o que están demorando al proceso, para tratar de eliminarlas u optimizarlas y así mejorar la calidad del mismo.

CAPITULO 3

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

En este capítulo se presentan los diagramas de causa y efecto de los procesos administrativos de la Facultad de Filosofía. El objetivo de los mismos es analizar los problemas que encontramos y a partir de esto, analizarlos para encontrar una solución.

3.1 Diagrama causa – efecto

En el diagrama causa-efecto se conoce también con el nombre de su creador, el profesor japonés Kaoru Ishikawa (diagrama de Ishikawa), o como el “diagrama de espina de pescado”; en el cual se analizan 5 aspectos, los cuales son:

1. Método: son las técnicas y procedimientos del proceso.
2. Mano de Obra: son las personas involucradas en el proceso
3. Medio Ambiente: es el lugar en donde se desarrolla el proceso; es decir, el ambiente de trabajo.
4. Maquinaria: Son las máquinas y equipos utilizados en el proceso.
5. Materiales: Es la materia prima y materias usados en el proceso en estudio.

A continuación, se presentan los diagramas de causa - efecto que se han desarrollado en el transcurso del levantamiento de información en la Facultad de Filosofía; los cuales, sirven para analizar problemas y planear mejoras en el nuevo manual de procesos que se encuentra detallado en el Capítulo 4.



FACULTAD DE EDUCACIÓN

DIAGRAMA DE INSHIKAWA

PROCEDIMIENTO: Archivo de Ofertas

MÉTODO (Proceso)

Problema a resolver

Características y
encuentro de los
necesarios

Solución, Respuesta

Realiza el proceso entre
el profesor y el alumno de
escuela y se elabora el
interior

Problema a resolver

MANO DE OBRA

Problema a resolver

Solución, Respuesta

MEDIO AMBIENTE

Problema a resolver

Orden de los archivos y
carpetas

Solución, Respuesta

ene 1º 13:30 a 15:00 de
CO 1021 03 30 de 10:00
carpetas

Cumplimiento
de la entrega de
si acortan las
primarias de
clases

Problema a resolver

MATERIALES (Materia prima)

Solución, Respuesta

Problema a resolver

MÁQUINARIA (Máquinas, Herramientas)

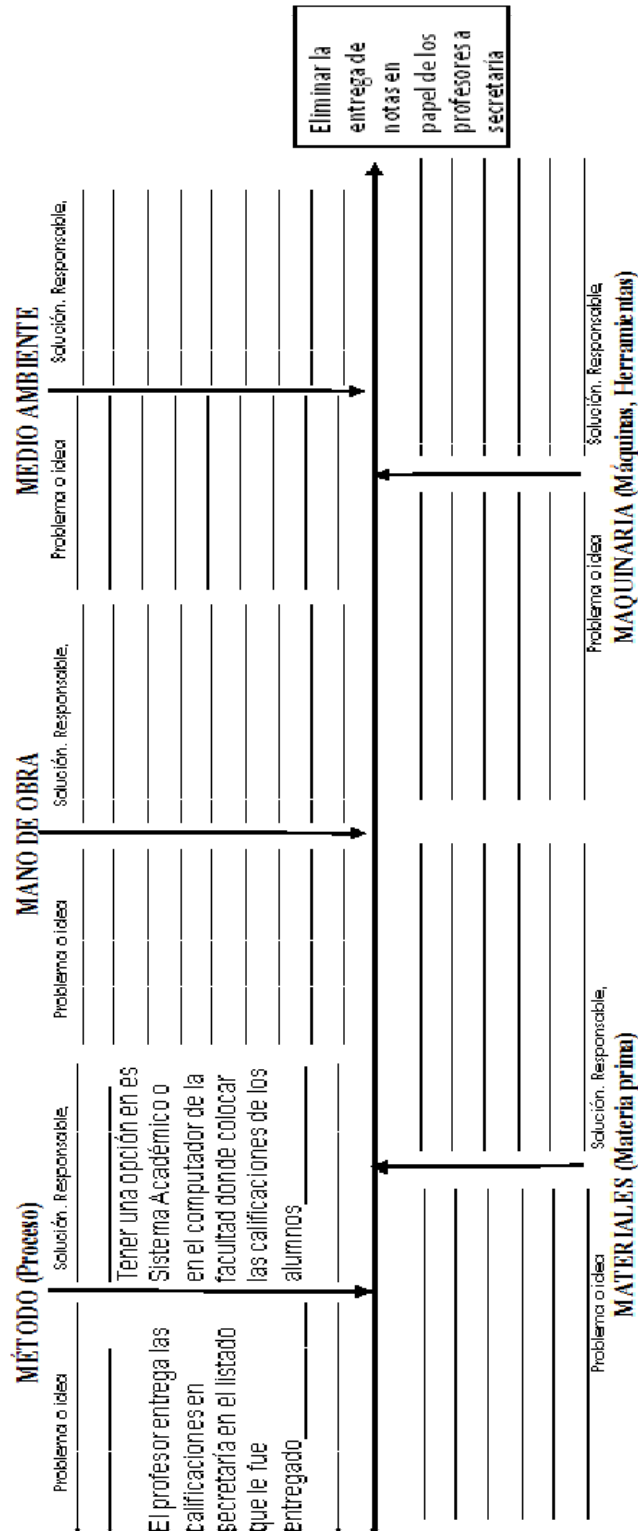
Solución, Respuesta



FACULTAD DE FILOSOFÍA

DIAGRAMA DE ISHIKAWA

PROCEO: Registro Académico - Notas

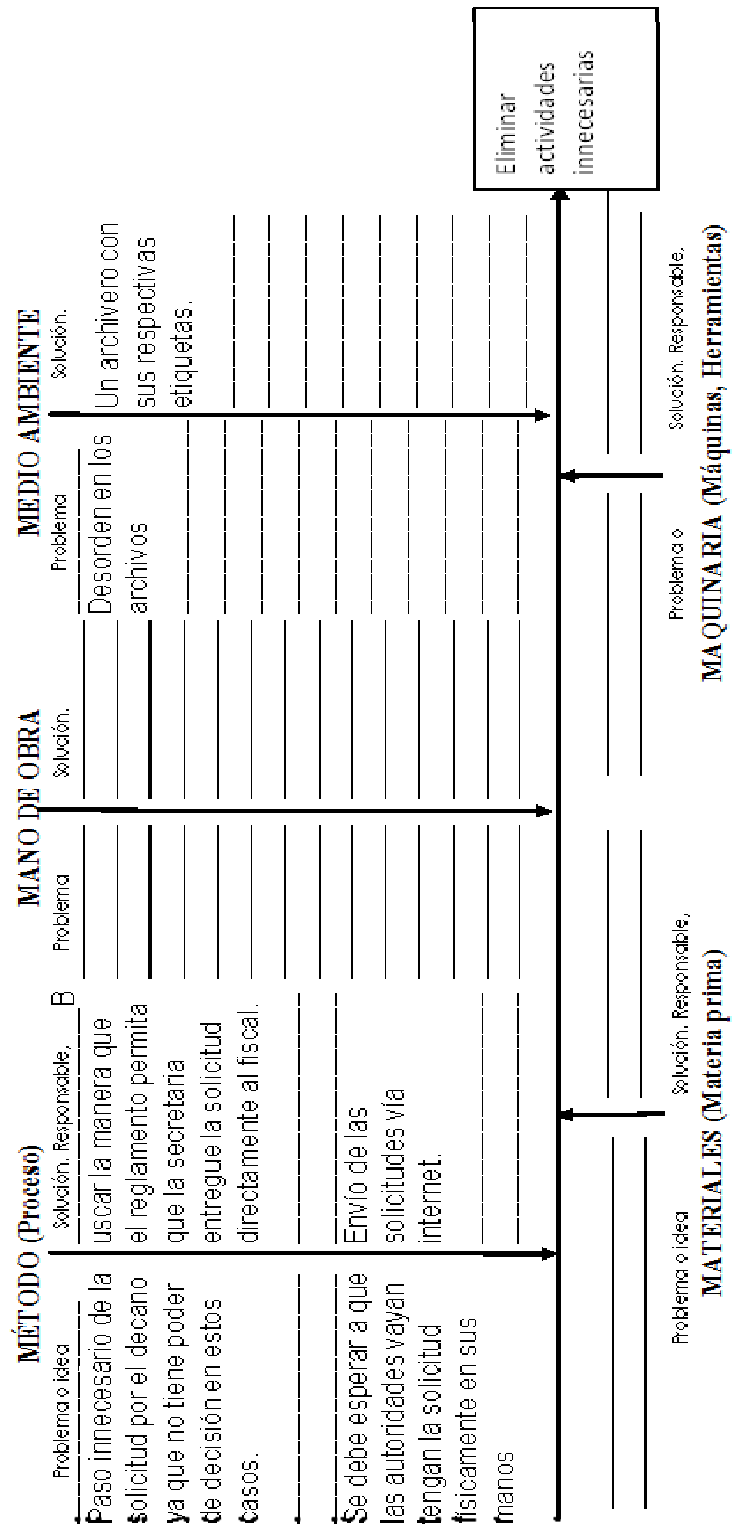


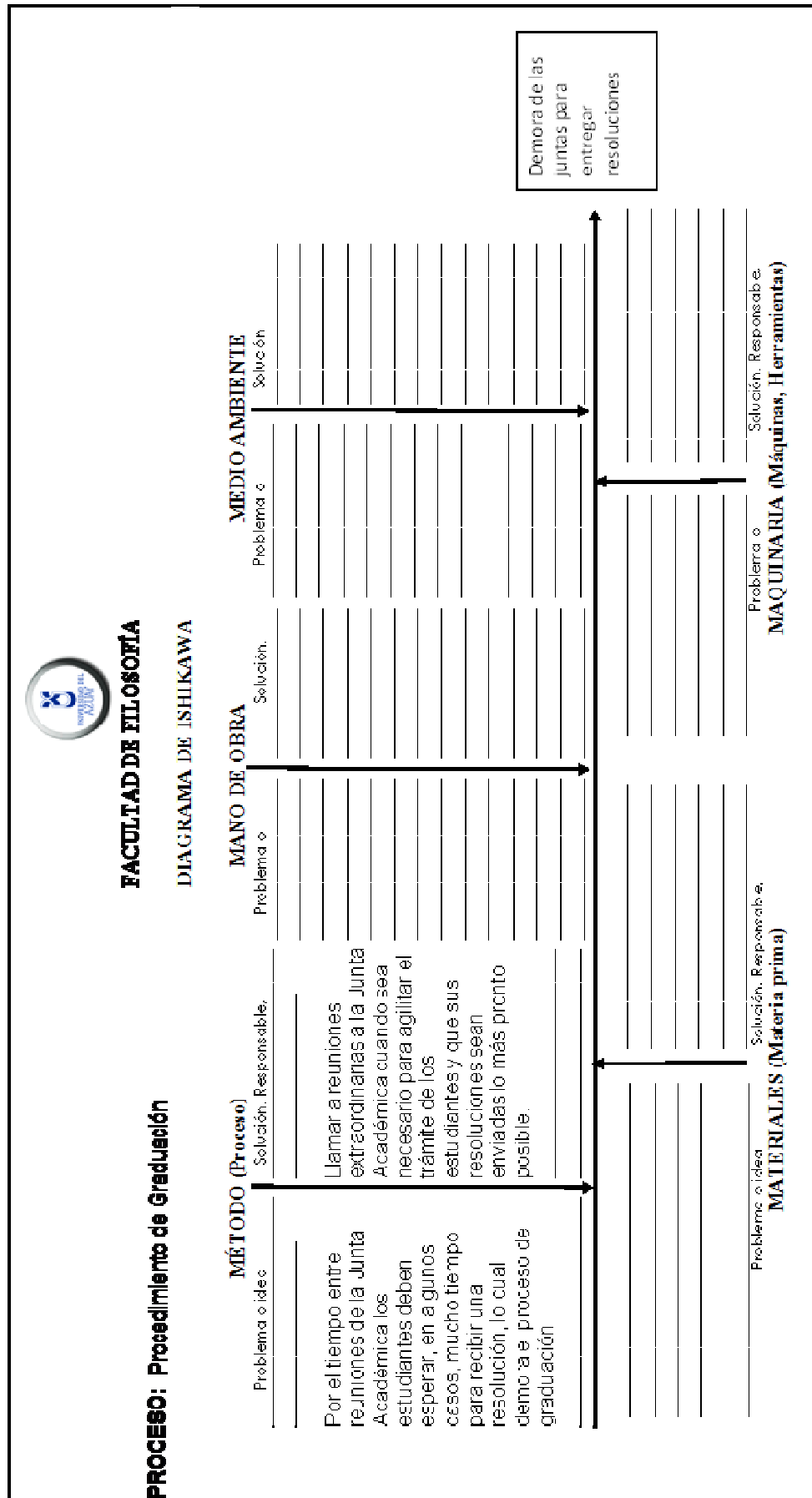


FACULTAD DE FILOSOFÍA

PROCESO: Homologaciones y Convalidaciones

DIA GRAMA DE ISHIKAWA







PROCESO: Archivo de Teólo

FACULTAD DE FILOSOFÍA

DIAGRAMA DE ISHIKAWA

[illegible]

Evitar repeticiones y problemas con los temas de los trabajos de grado



FACULTAD DE FILOSOFÍA

DIAGRAMA DE ISHIKAWA

Proceso: Distribución de Aulnay Laboratories[illegible]



FACULTAD DE FILOSOFÍA

DIAGRAMA DE ISHIKAWA

PROCESO: Pedidos a bodega, seguimiento

MÉTODO (Proceso)

Problema o idea

Solución Responsable

Falta de información de las razones de las necesidades del pedido.

MANO DE OBRA

Problema o

Solución Responsable

MEDIO AMBIENTE

Problema o

Solución

Problema o idea

MATERIALES (Materia prima)

Solución Responsable

Problema o

MAQUINARIA (Máquinas, Herramientas)

Solución Responsable, Máquinas, Herramientas

Evitar demoras en la entrega



FACULTAD DE FILOSOFÍA

DIAGRAMA DE ISHIKAWA

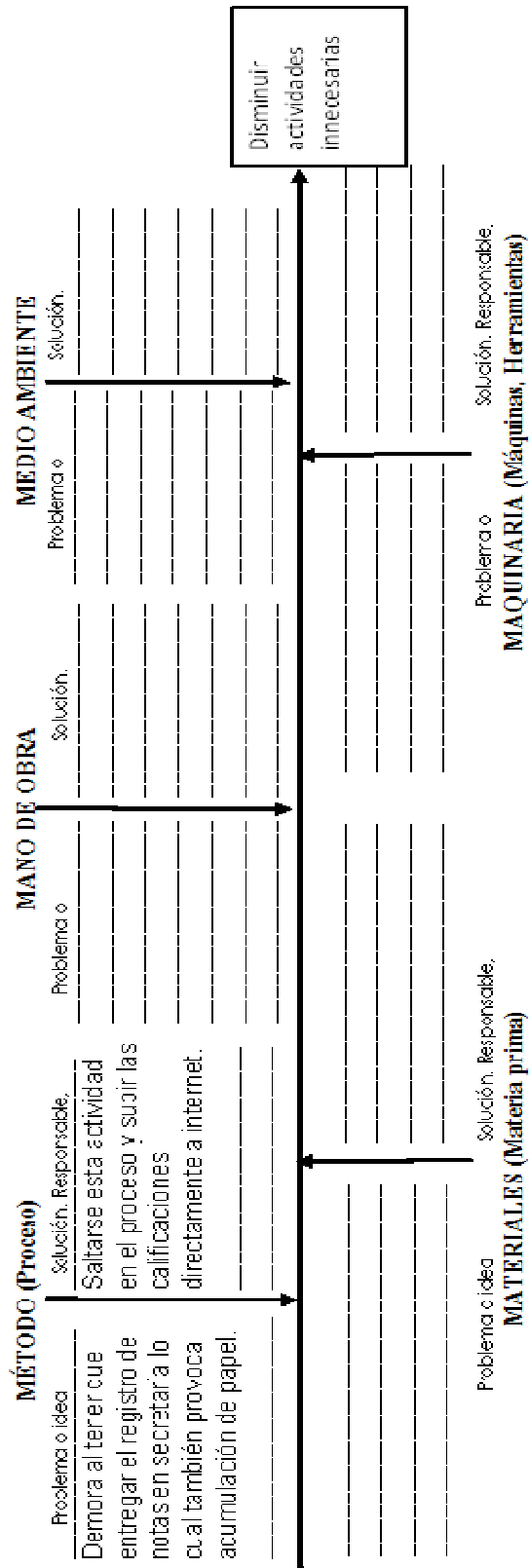
MÉTODO (Proceso)		MANO DE OBRA		MEDIO AMBIENTE	
Problema o idea	Solución, Responsable	Problema o	Solución	Problema o	Solución
Se despacha resoluciones antes de ser aprubada el acta. _____ _____ _____ _____ _____ _____	Realizar el acta en las reuniones _____ _____ _____ _____ _____ _____	_____ _____ _____ _____ _____ _____	_____ _____ _____ _____ _____ _____	_____ _____ _____ _____ _____ _____	_____ _____ _____ _____ _____ _____
En la sala existe un computador sin uso. _____ _____ _____ _____ _____ _____		Uso del computador durante la reunión para que sea aceptada el acta al terminar la reunión. _____ _____ _____ _____ _____ _____		Evitar problemas de despachar resoluciones que no sean aceptadas _____ _____ _____ _____ _____ _____	
Problema o idea MATERIALES (Materia prima)		Problema o MAQUINARIA (Máquinas, Herramientas)		Solución, Responsable	



FACULTAD DE FILOSOFÍA

DIAGRAMA DE ISHIKAWA

PROCESO: Registro de Rotas



CONCLUSION:

Para lograr los objetivos que nos llevaron a plantear este Trabajo de Grado es imprescindible detectar los problemas que en la actualidad se presentan en los procesos que son motivo de este estudio; por lo que el diagrama de causa - efecto resulta de gran ayuda ya que es una herramienta dedicada específicamente al estudio de problemas.

En el siguiente capítulo se verá los resultados del presente análisis ya que para lograr la realización del manual de procesos nos hemos basado en la mejora y optimización de los procesos.

CAPITULO 4

REDISEÑO DE LOS PROCESOS

El objetivo de la realización de un manual de procesos es estandarizar todos los procesos administrativos de la Universidad del Azuay. Para ello, se analizó la forma en la que realizan los procesos actualmente; para de esta manera, plantear las mejoras y solucionar los problemas que existen. Lo que se pretende, es optimizar el desempeño de las tareas o actividades a realizar y brindar un mejor servicio a quienes forman la Universidad del Azuay.

4.1 Manual de Procesos

Define las actividades que cada proceso, que se va a rediseñar, requiere. El primer esfuerzo será tener esta definición indicando el inicio, actividades y fin. Se debe identificar la interrelación entre cada evento.

4.2 Manual de Procesos Académico-Administrativos para la Universidad del Azuay.

El manual de procesos contiene las tareas que los integrantes del personal administrativo deben cumplir, así como, los cambios que serán necesarios en el sistema académico, ambiente de trabajo y otros; para lograr estandarizar los procesos en todas las facultades pertenecientes a la Universidad del Azuay.

VER MANUAL DE PROCESOS:

Conclusión

Mediante el manual de procesos que presentamos en este capítulo se busca que las actividades de cada proceso sean realizadas de manera eficaz y eficiente. Para su elaboración, fue necesario, no solo el análisis que fue realizado en los capítulos anteriores, sino también el efectuado por compañeros que analizaron los procesos en las diferentes facultades de la Universidad del Azuay.

Esperamos contribuir con la institución que nos ha formado y que nos abrió las puertas para realizar nuestros estudios y de esta manera mejorar como institución y brindar un mejor servicio a quienes formamos parte de la misma.

CAPITULO 5

DIFUSION Y PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DEL MANUAL DE PROCESOS

Para lograr la estandarización de los procesos, la cual es el objetivo del presente trabajo de grado, es necesaria la implementación del manual de procesos que fue presentado en el capítulo anterior.

5.1 Difusión del manual de procesos en la Facultad de Filosofía

Parte del proyecto es la presentación del manual de procesos a las diferentes facultades de la Universidad del Azuay; en nuestro caso, la presentación se realizó en la Facultad de Filosofía.

Para la presentación, convocamos a una reunión del personal administrativo de la Facultad de Filosofía, se dio una explicación de la manera de interpretación de los diferentes formatos y de nuestra propuesta para la realización de los procesos. Escuchamos sus dudas y comentarios, se mostraron abiertos al cambio ya que será para una mejor realización de sus actividades y lograr satisfacer las necesidades de quienes son parte de la Facultad de Filosofía de la Universidad del Azuay de una manera efectiva y eficiente.

5.2 Etapas propuestas para la implementación

Etapas 1: Presentar el proyecto ante los involucrados en los procesos.

Etapas 2: Presentar el proyecto ante las Autoridades de la Universidad para su aprobación.

Etapas 3: Designar presupuesto.

Etapas 4: Establecer un cronograma.

Etapas 5: Realizar los cambios necesarios y actualizaciones en el sistema académico de la Universidad.

Etapa 6: Difundir el manual de procesos y capacitar al personal.

Etapa 7: Implementación de los 19 procesos descritos en el manual del capítulo 4 del presente trabajo de graduación.

Etapa 8: Control de un correcto manejo del manual-

Etapa 9: Evaluación de la implementación realizada.

Conclusión

El alcance del presente trabajo de grado no incluye un estudio y análisis de la implementación del manual de procesos, pero sentimos importante brindar una guía para quienes serán los encargados de esta labor.

La mejor recompensa al esfuerzo puesto para realizar el manual de procesos será verlo aplicado y proporcionando buenos resultados.

Conclusiones y Recomendaciones

Al realizar el análisis de la situación actual de los procesos académicos – administrativos de la Facultad de Filosofía de la Universidad del Azuay, hemos llegado a la conclusión de que existen algunas actividades innecesarias; lo cual nos motivó para realizar Manual de Procesos Académicos-Administrativos en el que se ha tratado de eliminar demoras y dichas actividades.

Nuestra propuesta, incluye la utilización de herramientas tecnológicas que actualmente existen en la Universidad del Azuay, como el Sistema Académico, conexión en red, internet, entre otras. Ya que tienen potencial que se puede explotar y utilizar para optimizar los procesos, mejorar la atención a los usuarios y para un mejor manejo del área administrativa de la Universidad del Azuay.

Los procesos académicos – administrativos que se realizan en cada una de las Facultades que forman la Universidad del Azuay, son los mismos, pero se ejecutan de manera diferente; lo cual genera la necesidad de ser estandarizados; motivo por el cual, se realizó un Manual de Procesos. Con la mira de que en un futuro; esperamos, no muy lejano, la Universidad del Azuay obtenga la certificación de calidad ISO 9001-2008, el Manual se realizó basado en lo dispuesto en las normas ISO 9000 e ISO 9001

La implementación del Manual de Procesos, provocará variaciones en la manera de realizar los procesos. Entrar en un proceso de mejora, puede tener complicaciones e incluso ser rechazadas por los involucrados; guiados por un cierto miedo que los cambios pueden generar. Pero, con perseverancia, esfuerzo y sobre todo, ganas de mejorar se puede lograr.

El presente trabajo de grado, pretende retribuir a nuestra Universidad del Azuay, por todos los beneficios que como estudiantes obtuvimos durante el transcurso de nuestra carrera y por los que tendremos al poder ser, con orgullo, parte de los profesionales formados en esta prestigiosa Institución.

Bibliografía

Referencias Bibliográficas:

- BANKS, Jerry. *Control de Calidad*. Editorial Limusa. México – 1998
- BATTEN. *Construir Cultura de Calidad Total*. Editorial Iberoamericana. México – 1993
- CANTÚ, Humberto. *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. McGraw Hill. México – 1997.
- FERNANDEZ, M. A. *El control, fundamento de la gestión por procesos: Y la calidad total*. Esic Editorial. Madrid - 2003

Referencias Electrónicas:

- Universidad del Azuay. (s.f.). *Preguntas Frecuentes*. Ecuador. Recuperado el 28 de Mayo de 2009, de <http://www.uazuay.edu.ec/estudios/preguntas.htm#1>
- Universidad del Azuay.. *Estatuto de la Universidad del Azuay*. (22 de Febrero de 2001). Recuperado el 08 de Junio de 2009, de http://www.uazuay.edu.ec/documentos/estatuto_uda.pdf
- Universidad del Azuay.. *Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación*. (03 de Junio de 2003). Ecuador. Recuperado el 3 de Junio de 2009, de <http://www.uazuay.edu.ec/documentos/Reglamento%20Grados%20y%20T%20Edtulos%20Fac-Filosof%EDa.pdf>

- Comité Europeo de Normalización. (s.f.). *Sistemas de gestión de la calidad Requisitos*. (Diciembre 2000). Brusellas. Recuperado el 05 de Junio de 2009, de <http://www.scribd.com/doc/41705/Norma-ISO-90012000>