



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 Ciencias Jurídicas de la Universidad del Azuay*

**Trabajo de graduación previo a la obtención del título de
Ingeniera en Producción y Operaciones**

AUTORAS

Daniela Alexandra Calle Quezada

Elsa Beatriz León Córdova

DIRECTOR

Ing. Pablo Sacoto

Cuenca, Ecuador

2009

DEDICATORIA

A mis padres, por su apoyo incondicional
y su esfuerzo para poder iniciar y culminar
con mis estudios universitarios.

A Yoshihiro, mi esposo, por estar siempre
a mi lado, motivando e impulsando mi
desarrollo personal y profesional.

Daniela Calle Quezada

Este trabajo lo dedico a mis padres, Elsa y
Rigoberto, por el impulso que me brindan
en todas las etapas de mi vida.

A mi hermano Pedro Andrés por motivarme
a culminar con éxito mi carrera.

A mis abuelitos por su ejemplo de esfuerzo
y trabajo.

Y a Alex, por el apoyo y comprensión en
cada paso que doy.

Elsa León Córdova

AGRADECIMIENTO

A Dios por sobre todas las cosas.

Expresamos nuestro más sincero agradecimiento a la Ing. Miriam Briones, al Ing. Iván Andrade y al Ing. Pedro Crespo por su trabajo permanente durante toda nuestra carrera universitaria y por su iniciativa para llevar a cabo el curso de graduación.

De la misma forma al Ing. Pablo Sacoto, Director de nuestra trabajo de graduación, por guiarnos y habernos brindado su apoyo y conocimientos para la realización de este proyecto.

A todo el personal de la Facultad de Ciencias Jurídicas por la apertura y colaboración que supieron dar en todo el proceso de realización del trabajo de graduación en miras de la mejora continua de la Institución.

RESUMEN

Este trabajo recopila la información necesaria para determinar los problemas que existen en el área administrativa de la Facultad de Ciencias Jurídicas, para lo cual empleamos las técnicas de recolección de datos: levantamiento de procesos, toma de tiempos, diagramas de flujo, diagramas de entradas y salidas y diagramas de Ishikawa. En búsqueda de la solución a los problemas encontrados, los procesos académico-administrativos han sido normalizados en base a la norma ISO 9001:2000, de manera que se cuente con un manual de procesos simplificado y optimizado para toda la Universidad, así como propuestas de mejora específicas para la Facultad, orientadas en la teoría de Mejoramiento de los Procesos de la Empresa (MPE).

ABSTRACT

The aim of the present work was to focus the existing problems at the administration area of the Law Faculty, at the Universidad del Azuay. Techniques as data collection, processes revision, time registration of tasks, flux diagrams, input and outputs and Ishikawa diagrams was performed. The academic and administrative processes were standardized using ISO 9001:2000. As a result, a simplified manual was developed as a proposal for a significant improvement to the Faculty mangament. This material was oriented in the Enterprise Processes Improvement theory.

INDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Resumen	IV
Abstract	V
Indice de contenidos.....	VI
Indice de anexos	X
Introduccion	1
CAPITULO I.....	3
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS DE LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY.3	
1.1. INTRODUCCIÓN	3
1.2. ANTECEDENTES	3
1.3. ESCUELAS	4
1.3.1. Escuela de Derecho.....	4
1.3.2. Escuela de Estudios Internacionales	4
1.4. OBJETIVOS	5
1.4.1. Escuela de Derecho.....	5
1.4.2. Escuela de Estudios Internacionales	5
1.5. ORGANIGRAMA DE LA FACULTAD.....	6
1.6. DESCRIPCIÓN DE CARGOS	7
1.6.1. Decano	7
1.6.2. Subdecano	8
1.6.3. Director de la Escuela de Estudios Internacionales	9
1.6.4. Secretaria	10
1.6.5. Auxiliar de secretaria	11
1.6.6. Auxiliar de secretaria (Estudios Internacionales)	12
1.7. CONCLUSIONES.....	13

CAPITULO II	14
DOCUMENTACION DE PROCESOS.....	14
2.1 INTRODUCCIÓN	14
2.2 REPRESENTACIÓN GRÁFICA	14
2.2.1 Diagrama de flujo	14
2.2.2 Diagrama de entradas y salidas.....	15
2.3 DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	16
2.3.1 Solicitud Adición de materias.....	17
2.3.2 Anulación de materias	21
2.3.3 Tercera matrícula	25
2.3.4 Matrícula de gracia	29
2.3.5 Elaboración de sílabos	33
2.3.6 Registro Académico de notas	36
2.3.7 Registro de asistencia de estudiantes	39
2.3.8 Pensum y cambio de Pensum.....	42
2.3.9 Homologación de materias	45
2.3.10 Convalidación de materias.....	49
2.3.11 Procedimiento de graduación.....	53
2.3.12 Archivos de tesis.....	65
2.3.14 Reportes de Horarios	71
2.3.15 Reportes de Elaboración de distributivos	74
2.3.16 Reportes de Distribución de aulas y laboratorios.	77
2.3.17 Pedidos a bodega	80
2.3.18 Organización de Archivos por Escuelas, con documentación de Decano, Subdecano, Profesor Fiscal y Director de Escuela	83
2.3.19 Actas reuniones Consejo Facultad.....	86
2.4 CONCLUSIONES.....	89

CAPITULO III.....	90
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	90
3.1 INTRODUCCIÓN	90
3.2 ANÁLISIS DE TIEMPOS	90
3.3 LLUVIA DE IDEAS	94
3.4 CONCLUSIONES.....	95
CAPITULO IV	96
REDISEÑO DEL PROCESO	96
4.1. INTRODUCCIÓN	96
4.2. MANUAL DE PROCESO.....	97
4.3. DIAGRAMAS DE ISHIKAWA.....	98
4.4. MEJORAS EN LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS.....	105
4.4.1. Mejora del sistema informático de la Universidad del Azuay.....	105
4.4.2. Mejorar la visibilidad.....	108
4.4.3. Mayor información	108
4.4.4. Señalización dentro de aulas.....	109
4.4.5. Inversión tecnológica.....	110
4.4.6. Campaña estudiantil para la reducción de mantenimiento de aulas y laboratorios	110
4.4.7. Sistema Computarizado de evaluación del personal administrativo	111
4.5. CONCLUSIONES.....	112
CAPITULO V.....	113
DIFUSIÓN DE LOS NUEVOS PROCESOS	113
5.1 INTRODUCCIÓN	113
5.2. TEORÍAS.....	113
5.2.1. Motivación	113
5.2.2. Comunicación Organizacional.....	114
5.2.3. Resistencia al Cambio.....	114

5.3.	DIFUSIÓN DEL REDISEÑO DE PROCESOS Y MEJORAS.....	115
5.3.1.	Taller.....	115
5.3.2.	Correo electrónico.....	115
5.3.3.	Intranet.....	116
5.4.	CONCLUSIONES.....	116
CAPITULO VI.....		117
IMPLEMENTACIÓN DE LOS CAMBIOS.....		117
6.1	INTRODUCCIÓN.....	117
6.2	DIAGRAMA DE GANTT.....	117
6.3	CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN.....	117
6.4.	CONCLUSIONES.....	119
Conclusiones.....		120
Bibliografía.....		123
Glosario.....		124

INDICE DE ANEXOS

ANEXOS 1	125
MODELOS DE SOLICITUDES	125
1.1 ANULACIÓN DE MATERIAS.....	125
1.2 TERCERA MATRÍCULA.....	125
1.3 MATRÍCULA DE GRACIA	126

Calle Quezada Daniela Alexandra, León Córdova Elsa Beatriz

Trabajo de Graduación

Ing. Pablo Sacoto Castillo

Julio del 2009

*Mejoramiento y normalización de procesos Académico -Administrativos en la
Facultad de Ciencias Jurídicas de la Universidad del Azuay*

INTRODUCCION

La gestión de los servicios se ha convertido en un problema crítico, ya que en las empresas de servicios están experimentando muchos de los problemas y retos que las empresas manufactureras lo hacen. Han tenido que afrontar por ejemplo la competencia intensa y la demanda de mejorar la calidad por parte del consumidor. Las organizaciones de servicios que se distinguen por su excelencia, son aquellas que cuya administración sigue diferentes rutas de las de la competencia.

Es importante entender las diferencias que existen entre los bienes y servicios, las principales características que los distinguen son: intangibilidad (que no se puede percibir con los sentidos), inseparabilidad de la producción y del consumo (situación en que los servicios se producen y consumen simultáneamente), imperdurabilidad (el servicio no utilizado no puede almacenarse y utilizarse más adelante) y heterogeneidad (es la inconsistencia o la variación en el rendimiento de los seres humanos).

La Universidad del Azuay brinda servicios con intangibilidad dominante y uno de los retos que enfrenta es el de la mejora de calidad. Solamente el usuario puede juzgar la calidad del servicio recibido, es así que la calidad se traduce en el cumplimiento de las expectativas y especificaciones del cliente. Llegar a llenar o responder esta conformidad, es complicado, ya que depende mucho del ánimo con que la persona que brinda el servicio.

Esta mala calidad en el servicio esta encadenado a una falta de conocimiento de los procesos y procedimientos requeridos para cumplir con las actividades. Sería insensato contratar a las personas y decirles que realicen los trámites dentro de la Facultad, sin antes explicarles exactamente qué es lo que se desea que hagan.

Adicionalmente, con el paso del tiempo, las personas se acostumbran a realizar sus actividades de forma monótona y con demasiada burocracia, convirtiendo a los procesos en ineficaces, demasiado complicados y obsoletos.

Es por ello, que vimos la necesidad de revisar y actualizar los procesos para que puedan ser manejados de forma ordenada y controlada y que a su vez le permita a la Facultad de Ciencias Jurídicas y a la Universidad del Azuay en general, mejorar su eficiencia y continuar con el trabajo realizado en la consecución del reconocimiento a nivel nacional como la primera universidad acreditada por el CONEA (Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación) debido a la relevante calidad de su desempeño institucional en el año 2006.

Para este propósito utilizamos como metodología un estudio descriptivo, en el que se identificaron las actividades que se requieren para llevar a cabo los procesos académico-administrativos dentro de la Facultad de Ciencias Jurídicas. A su vez el método fue inductivo con la finalidad de realizar un análisis directo al observar las actividades realizadas por los miembros de la facultad y teniendo como objetivo la optimización, mejoramiento, simplificación y normalización de los mismos.

El presente trabajo está compuesto por seis capítulos, de los cuales el primero hace referencia a los antecedentes de la Facultad de Ciencias Jurídicas, el segundo y tercer capítulo trata sobre el levantamiento de la información y la evaluación de los problemas encontrados, el cuarto capítulo se enfoca en las propuestas de mejora para la facultad y que incluye un manual estandarizado de procesos académicos-administrativos para toda la universidad, por último el quinto y sexto capítulo abarca la difusión y cronograma tentativo de implementación de lo propuesto.

CAPITULO I

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS DE LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY

1.1. Introducción

Con la finalidad de situar al lector en el entorno en el que se desarrolla este trabajo de graduación, el presente capítulo hace una revisión sobre los antecedentes de la Facultad de Ciencias Jurídicas, centrándose en la reseña histórica de su creación, carreras que oferta y objetivos que orientan su gestión.

También se detalla cómo está estructurada jerárquicamente la Facultad, en relación a las personas que laboran y dirigen la misma, así como sus obligaciones y responsabilidades en cada uno de los cargos que desempeñan dentro de la institución.

1.2. Antecedentes

La idea de crear una facultad de formación jurídica nació en el año de 1986, con promotores: Monseñor Luis Alberto Luna Tobar, Dr. Juan Cordero Iñiguez, Dr. Claudio Malo González y Dr. José Cordero Acosta. La misma empezó a funcionar en octubre de 1987, siendo parte de la Facultad de Ciencias de la Administración, hasta que se gestionó su creación como Facultad y pasó a depender directamente del Prorectorado de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, siendo el Dr. Juan Cordero Iñiguez el decano de la facultad y Subdecano el Dr. José Cordero Acosta, quien luego fue elegido como Decano.

En 1989 se creó el consultorio jurídico para las prácticas de los estudiantes, también se creó un fondo editorial para la publicación y reproducción de textos docentes, la facultad impulsa la investigación y cuenta con una revista.

La Facultad de Ciencias Jurídica realiza sus labores dentro de las instalaciones de la Facultad de Filosofía, ya que no cuenta con infraestructura exclusiva para su funcionamiento. Actualmente son directivos el Dr. Patricio Cordero Ordoñez, Decano de la Facultad y como Subdecano el Dr. Marcelo Chico Cazorla.

1.3. Escuelas

1.3.1. Escuela de Derecho

La carrera de Ciencias Jurídicas tiene una duración de cinco años de estudio presencial (diez ciclos lectivos) en horario diurno, otorgándose en su culminación el Título Profesional de Abogado de los Tribunales de Justicia de la República. Este Título profesional posibilita el libre ejercicio profesional así como asesorías en áreas básicas como la Civil, Penal, Laboral, Mercantil, Tributaria, Administrativa, en entidades del sector público y privado.

1.3.2. Escuela de Estudios Internacionales

La carrera de Estudios Internacionales tiene una duración de cuatro años en un horario matutino y vespertino (tiempo completo), otorgándose al finalizar los estudios el título de Licenciado en Estudios Internacionales, mención Comercio Exterior, previa la realización y exposición de una Tesis de grado.

El Licenciado en Estudios Internacionales es un profesional líder y competitivo, dotado del manejo solvente del inglés y la administración, con una formación integral y multicultural, lo que le permite desempeñarse en varias ámbitos como: Dirección de relaciones internacionales, Administración y Gerencia en comercio exterior, Gestión de recursos y fondos internacionales, Gerencia técnica y administrativa de compañías exportadoras, etc.

1.4. Objetivos

1.4.1. Escuela de Derecho

- a. Ofrecer una sólida formación profesional integral en los campos teórico-prácticos del quehacer jurídico. Capacitar al alumnado en las diferentes ramas del Derecho Público y Privado.
- b. Formar profesionales que ejerzan el derecho con una visión clara de la dinámica jurídica que es connatural de nuestra disciplina con una concepción filosófica de la justicia y con una mística por la solución de los graves problemas sociales de nuestra realidad.
- c. Preparar profesionales del derecho que enfrenten la nueva problemática jurídica, con una nueva legislación, que sea producto de sus conocimientos especializados y que se expresen en normatividad renovada, en contenidos progresistas, acorde con los tiempos.

1.4.2. Escuela de Estudios Internacionales

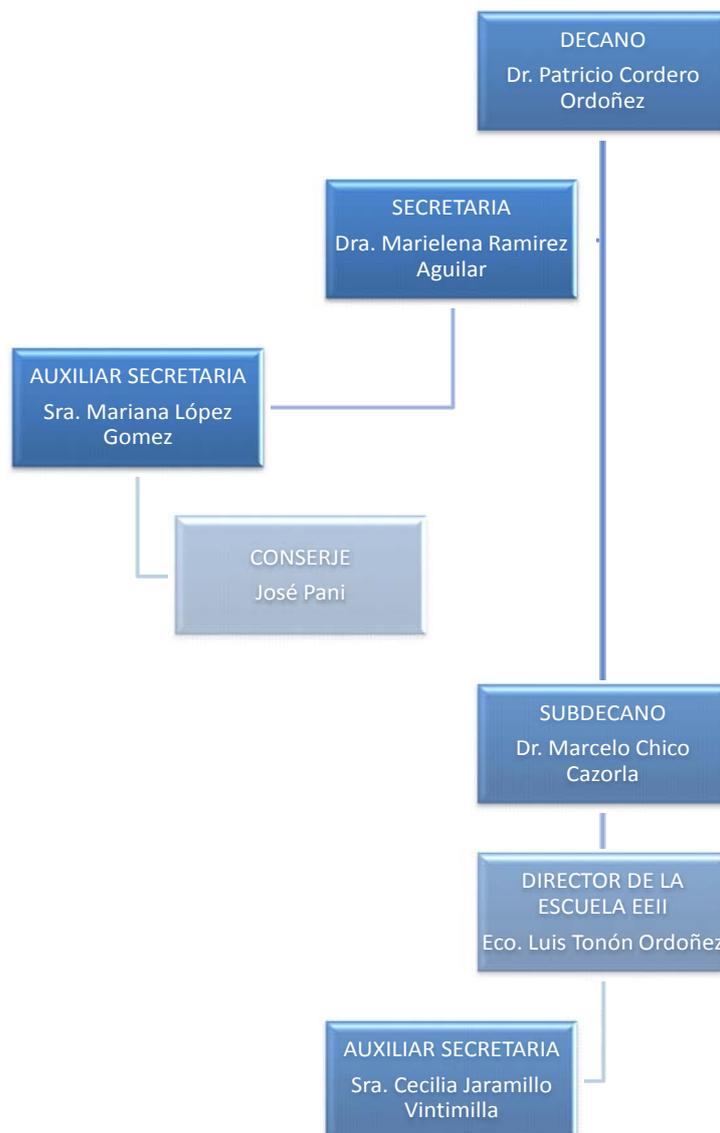
- a. Proporcionar a la ciudad y a la región profesionales con formación en la realidad internacional, a través de cuyos agentes la colectividad pueda acceder a una mejor inserción en la nueva realidad política, económica, cultural y tecnológica internacional acorde al nuevo proceso de la globalización.
- b. Ofrecer una formación académica que responda a las nuevas realidad de la geopolítica mundial.
- c. Desarrollar aptitudes y formación en la historia, la economía, y la realidad internacionales, así como de competencias y destrezas lingüísticas, administrativas, comunicacionales, uso de tecnología digital, liderazgo, ética profesional y gran sentido de responsabilidad social.

1.5. Organigrama de la Facultad



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

ORGANIGRAMA



1.6. Descripción de cargos

Este proceso consiste en enumerar las funciones que conforman y diferencian a cada cargo de los demás de la Institución y en el que se detallan:

- **Identificación del cargo:** nombre del cargo que nos da una idea clara de su alcance
- **Supervisión:** quién es su jefe inmediato a quién responde
- **Subordinación:** de quienes es responsable
- **Contenido del Cargo:** es una descripción detallada de las funciones y responsabilidades del cargo.

1.6.1. Decano



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DESCRIPCION DE CARGOS

DR. PATRICIO CORDERO ORDOÑEZ

CARGO:	<u>Decano</u>
REPORTA A:	<u>Rector</u>
SUPERVISA A:	<u>Subdecano, Director de Escuela, Empleados de la Facultad</u>

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES	
1	Planificar, coordinar, organizar, dirigir y controlar la vida académica y administrativa de la Facultad.
2	Cumplir y hacer cumplir los Estatutos y Reglamentos de la Universidad y las resoluciones de sus organismos.
3	Convocar y presidir el Consejo de Facultad.
4	Convocar y presidir el Comité Técnico de Autoevaluación de la Facultad.
5	Informar al Consejo de Facultad sobre la contratación de profesores accidentales.
6	Resolver las solicitudes de profesores, trabajadores y estudiantes que estén bajo su competencia, siempre y cuando no corresponda resolver acerca de ellas a otra autoridad u órgano.
7	Vigilar las labores académicas y administrativas del personal de la Facultad y solicitar a la autoridad u organismo correspondiente la imposición de sanciones en caso de incumplimiento sus obligaciones.
8	Conceder licencia o justificar inasistencias a los profesores, en un ciclo lectivo hasta por el número de clases igual al de su asignación semanal, por calamidad doméstica, enfermedad de acuerdo a la ley. Conceder licencia o justificar inasistencias al personal administrativo hasta por 8 días y poner su decisión en conocimiento de Rectorado.
9	Proponer al Consejo de Facultad el distributivo de trabajo de cada período lectivo.
10	Aprobar los horarios de clase y de las demás actividades académicas.
11	Señalar, previa consulta, los períodos vacacionales del personal administrativo.
12	Organizar seminarios, cursos, conferencias y otros actos académicos.
13	Integrar los organismos y comisiones especificados en los reglamentos respectivos.

REQUISITOS MINIMOS	
1	Será elegido de acuerdo con las normas establecidas en el Estatuto y en el Reglamento de Elecciones.
2	Contar con por los menos 4 años de docencia, 2 de los cuales como mínimo debe ser profesor principal.

1.6.2. Subdecano**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS****DESCRIPCION DE CARGOS****DR. MARCELO CHICO CAZORLA**

CARGO: Subdecano
REPORTA A: Decano
SUPERVISA A: Director de Escuela EEII

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES	
1	Integrar el Consejo Académico de la Universidad, en representación de su Facultad.
2	Reemplazar al Decano con todas las atribuciones, en caso de ausencia temporal, y sustituirlo cuando la ausencia fuere definitiva, hasta completar el período para el cual fue electo.
3	Coordinar las actividades de los Centros y Juntas Académicos y disponer que se lleve un archivo de lo resuelto en estos organismos.
4	Convocar sesiones de trabajo a Directores de Escuela y/o Coordinadores de Especialidad o Areas.
5	Coordinar seminarios, conferencias y otros actos académicos.
6	Supervisar las actividades de asesoría de trabajos de grado.
7	Exigir la presentación de los planes de trabajo (sílabos) de cada asignatura, coordinar su estudio con los Directores de Escuela y Coordinadores de Especialidad o Area y controlar su ejecución.
8	Dirigir el proceso de evaluación docente de la Facultad, con el apoyo de los Directores y Coordinadores.
9	Controlar el desarrollo de las actividades académicas y, en caso de incumplimiento, solicitar las sanciones de acuerdo con el Reglamento de Profesores.

REQUISITOS MINIMOS	
1	Será elegido de acuerdo con las normas establecidas en el Estatuto y en el Reglamento de Elecciones.
2	Contar con por los menos 4 años de docencia, 2 de los cuales como mínimo debe ser profesor principal.

1.6.3. Director de la Escuela de Estudios Internacionales**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS****DESCRIPCION DE CARGOS***ECO. LUIS TONON ORDOÑEZ*

CARGO: Director de la Escuela de EEII
REPORTA A: Subdecano
SUPERVISA A: Auxiliar secretaria EEII

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES	
1	Asistir, cuando sea convocado, con derecho a voz, a las sesiones de Consejo de Facultad.
2	Presentar semestralmente al Decano un proyecto de reparto de asignaturas de su unidad.
3	Convocar y presidir las reuniones del Centro Académico, dependiendo de la estructura de la Facultad.
4	Dirigir las actividades de la Junta Académica, dependiendo de la estructura de la Facultad.
5	Ejecutar el proceso de evaluación docente, de acuerdo con el reglamento respectivo.
6	Ejercer las funciones que le encomienden el Decano, el Subdecano, el Consejo de Facultad o las autoridades u organismos universitarios.
7	Convocar y presidir las sesiones de trabajo con los Coordinadores de Especialidad o Area de su escuela.
8	Preparar y tomar exámenes de admisión

REQUISITOS MINIMOS	
1	Ser profesor principal
2	Será nombrado por el Rector de la terna presentada por el Consejo de Facultad.

1.6.4. Secretaria**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS****DESCRIPCION DE CARGOS****DRA. MARIELENA RAMIREZ AGUILAR**

CARGO: Secretaria Abogada
REPORTA A: Decano
SUPERVISA A: Auxiliares de Secretaria

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES	
1	Asesorar legalmente a los cuerpos colegiados, directivos, docentes, estudiantes y personal administrativo de la facultad
2	Ejercer la secretaría del Consejo de Facultad
3	Redactar las actas de las sesiones de los organismos en los que participare (Consejo de Facultad).
4	Certificar y legalizar los documentos relacionados con la vida de su facultad.
5	Comunicar oportunamente las resoluciones de los organismos directivos de la facultad
6	Organizar y llevar los libros de actas del Consejo de Grados, controlar bajo su responsabilidad, que se lleven correctamente los libros y registros de matrículas, créditos, arrastres, tutorías, notas, grados y asistencia de profesores y alumnos.
7	Cumplir y hacer cumplir las resoluciones del Consejo de Facultad y el Decano, relacionados con sus funciones.
8	Planificar, organizar y dirigir las labores del personal administrativo de su Facultad.
9	Elaborar en coordinación con los Directores de Escuela los horarios de clases y exámenes, para consideración del Decano.
10	Comunicar, dentro de los plazos señalados por las autoridades generales de la Universidad, el distributivo de materias y los reportes de asistencia del personal docente y administrativo de la Facultad.
11	Reemplazar a otro Secretarios Abogado de Facultad y al Secretario General, cuando lo solicite el Sr. Rector.
12	Responsable de la custodia de los equipos asignados.
13	Organizar el proceso de admision de alumnos nuevos.

REQUISITOS MINIMOS	
1	Poseer título de Doctor de Jurisprudencia.
2	Experiencia de 2 años en labores afines al puesto.
3	Los demás señalados en las leyes pertinentes, Estatuto y Reglamento de la Universidad.
4	Será nombrado por el Rector, de una terna enviada por el Consejo de Facultad.

CUALIDADES PERSONALES	
1	Excelentes relaciones humanas
2	Honrado, puntual, confiable, leal, discreto, solvente manejo del idioma.
3	Capacidad de organización y coordinación.
4	Capacidad de administración y dirección de personal.

1.6.5. Auxiliar de secretaria**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS****DESCRIPCION DE CARGOS****SRA. MARIANA LOPEZ GOMEZ**

CARGO: Auxiliar Secretaria
REPORTA A: Secretaria de la Facultad, Decano y Subdecano
SUPERVISA A: Conserje

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES	
1	Tramitar la correspondencia interna y externa de la dependencia
2	Llevar la agenda de trabajo de la oficina y organizar las sesiones de trabajo y demás actividades de la correspondiente autoridad.
3	Atender al público en asuntos relacionados con su departamento.
4	Organizar, clasificar y mantener el archivo de documentos de su departamento.
5	Colaborar en los eventos y actividades que se realicen en la dependencia como en la Universidad.
6	Gestionar la provisión oportuna de materiales, suministros y demás bienes que se requieran en la dependencia. Como también responsabilizarse de su custodia.
7	Las demás funciones que le fueren asignadas, de acuerdo a la naturaleza de su dependencia.
8	Llevar a cabo Junta académica, Aprobación de tesis y sus diseños, Sustenciones.
9	Cumplir con los reglamentos internos.

REQUISITOS MINIMOS	
1	Poseer título de Bachiller en la especialidad de Secretariado.
2	Experiencia de 1 año en labores de secretaría.
3	Haber aprobado un curso completo sobre un procesador de palabras y una hoja electrónica de cálculo.
4	Buenos conocimientos de gramática, buena ortografía.
5	Haber triunfado en el concurso respectivo.

CUALIDADES PERSONALES	
1	Buenas relaciones humanas
2	Leal, cortés, discreto, confiable
3	Capacidad de organización y coordinación.
4	Destreza en el manejo de los equipos de oficina.

1.6.6. Auxiliar de secretaria (Estudios Internacionales)**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS****DESCRIPCION DE CARGOS****SRA. CECILIA JARAMILLO VINTIMILLA**

CARGO: Auxiliar Secretaria
REPORTA A: Director de Escuela Est. Internacionales, Decano, Secretaria de Facultad
SUPERVISA A: ninguno

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES	
1	Tramitar la correspondencia interna y externa de la dependencia
2	Llevar la agenda de trabajo de la oficina y organizar las sesiones de trabajo y demás actividades de la correspondiente autoridad.
3	Atender al público en asuntos relacionados con su departamento.
4	Organizar, clasificar y mantener el archivo de documentos de su departamento.
5	Colaborar en los eventos y actividades que se realicen en la dependencia como en la Universidad.
6	Gestionar la provisión oportuna de materiales, suministros y demás bienes que se requieran en la dependencia. Como también responsabilizarse de su custodia.
7	Las demás funciones que le fueren asignadas, de acuerdo a la naturaleza de su dependencia.
8	Llevar a cabo Junta academica, Aprobación de tesis y sus diseños, Sustencaciones.
9	Cumplir con los reglamentos internos.

REQUISITOS MINIMOS	
1	Poseer título de Bachiller en la especialidad de Secretariado.
2	Experiencia de 1 año en labores de secretaría.
3	Haber aprobado un curso completo sobre un procesador de palabras y una hoja electrónica de cálculo.
4	Buenos conocimientos de gramática, buena ortografía.
5	Haber triunfado en el concurso respectivo.

CUALIDADES PERSONALES	
1	Buenas relaciones humanas
2	Leal, cortés, discreto, confiable
3	Capacidad de organización y coordinación.
4	Destreza en el manejo de los equipos de oficina.

1.7. Conclusiones

Al finalizar este primer capítulo, llegamos a la conclusión de que la Facultad de Ciencias Jurídicas lleva 22 años de servicio dentro de la Universidad del Azuay, ofertando al estudiantado dos carreras con un alto nivel académico. Las escuelas de Derecho y Estudios Internacionales plantean objetivos claros que se encaminan a proporcionar a la sociedad profesionales competitivos y con conocimientos que les permitan adaptarse al mundo cambiante de hoy.

Observamos que estructuralmente la facultad busca contar con un sistema en el que la comunicación fluya en forma ascendente, descendente y lateral, a pesar de que está organizada jerárquicamente.

Dentro de la descripción de cargos se observó que se requiere contar con profesionales que se encarguen de asuntos específicos de la Facultad y que corresponden a su rama de estudio, como por ejemplo la Secretaria General debe ser graduada en leyes.

CAPITULO II

DOCUMENTACION DE PROCESOS

2.1 Introducción

En este capítulo se describirá las técnicas utilizadas en el levantamiento y recolección de información, como también se detallará las actividades que se realizan dentro de cada proceso de la Facultad de Ciencias Jurídicas, con sus respectivas representaciones graficas. Estas herramientas nos permitirán visualizar de mejor manera el comportamiento de cada proceso y el del personal enmarcado dentro de la situación actual del funcionamiento de la Facultad.

2.2 Representación gráfica

Para tener una mayor comprensión de los procesos, describiremos de forma gráfica los mismos, a través de diagramas de flujo y diagramas de entradas y salidas

2.2.1 Diagrama de flujo

En este tipo de diagramas se representa la secuencia de actividades y la interrelación entre los actores o participantes en la ejecución de las actividades, en este caso, dentro de la facultad y la universidad. En el diagrama de flujo empleado incluiremos los tiempos de procesamiento y de ciclo de cada tarea para tener una visión completa de los procesos. Para mantener uniformidad y elocuencia en lo presentado utilizarnos una simbología estándar, de esta manera los elementos del diagrama son:



Inicio del Flujo: Representa el inicio y fin del proceso. Usualmente dentro del símbolo aparece la palabra inicio o fin.



Operación: Cualquier tipo de actividad que pueda originar cambio de valor, formato o posición de la información, de transformaciones, etc..



Decisión: Se coloca este símbolo en el punto del proceso en el que se debe tomar una decisión y en función del resultado de la misma determinar (normalmente si y no) cual de los distintos caminos alternativos se debe seguir.



Movimiento o Transporte: indica el movimiento entre locaciones Ej. Envío de una carta por correo.



Inspección: indica que el proceso se ha detenido para su evaluar si es aprobado o no.



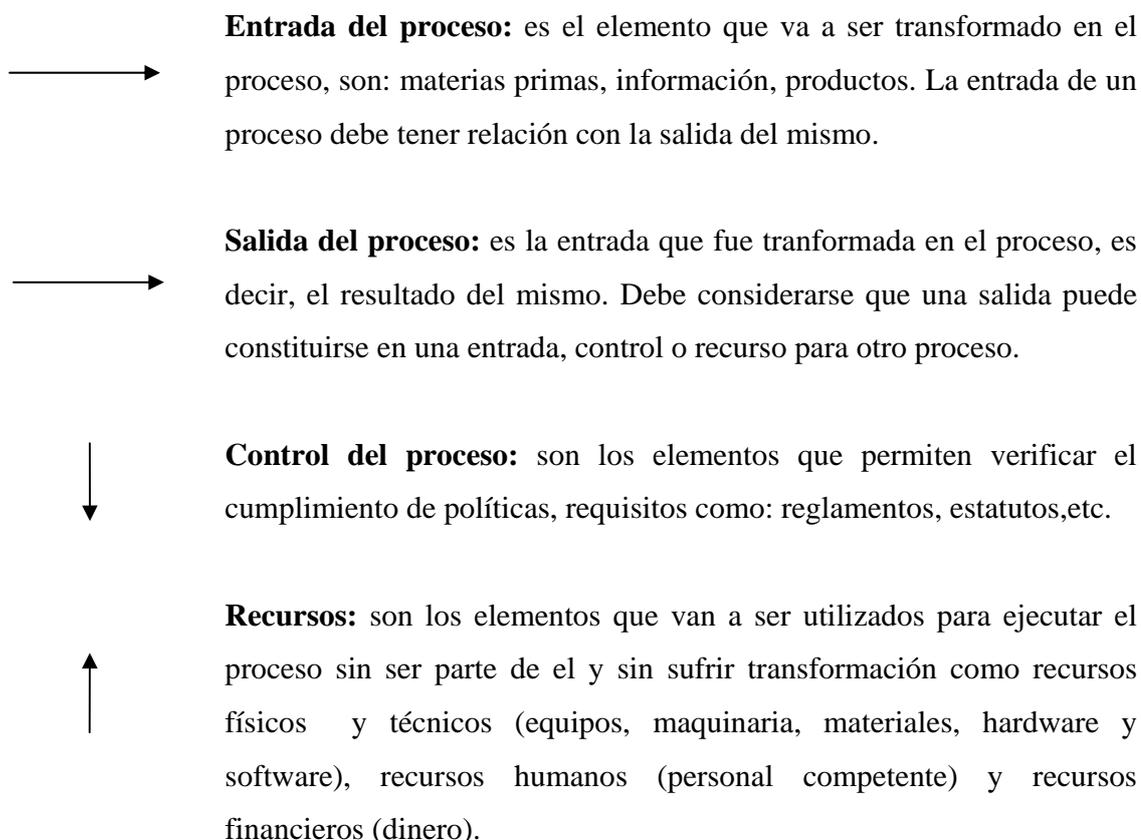
Demora: se utiliza este símbolo para indicar que un ítem o persona debe esperar antes de que se realice la siguiente actividad programada. Ej. Esperar una firma.



Almacenamiento: indica el almacenamiento controlado del ítem.

2.2.2 Diagrama de entradas y salidas

Se utiliza este diagrama para describir de forma gráfica el proceso requerido para la obtención de un producto o servicio. Para ello definimos a un proceso como el “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” (ISO 9000:2000 literal 3.4.1). Se identifica como elementos del diagrama de entradas y salidas los siguientes símbolos:



2.3 Descripción de procesos

La mayoría de las organizaciones realizan sus actividades de manera que el cliente final u otra parte interesada no siempre ve todo en lo que está involucrado. Por ello, partiendo de que “Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso” (ISO 9000:2008), si desean conseguir sus objetivos deben dirigir sus acciones hacia la eficiencia y eficacia de sus procesos, es decir, aplicando un enfoque basado en procesos.

Dentro de la Facultad de Ciencias Jurídicas de la Universidad del Azuay se efectúan algunos procesos administrativos, de los cuales hemos considerado los que a continuación se detallan como principales y a los que se realizará un análisis para proponer mejoras.

Se realizó una descripción de las actividades necesarias para ejecutar los procesos incluyendo las personas que intervienen en las mismas, un diagrama de flujo para representar los tiempos y movimientos para llevar a cabo las actividades y un análisis de entradas y salidas del proceso.

2.3.1 Solicitud Adición de materias

Todas las correcciones a la pre matrícula por Internet (adición, anulación, cambio de paralelo) se deben hacer en las fechas indicadas para Matrículas. Excepcionalmente, dentro de la primera semana de clase y siempre que existan cupos disponibles y se tenga aprobados los prerrequisitos, se puede solicitar la adición de materias.

Descripción de actividades



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

PROCESO:

Solicitudes

HOJA No. DE: 1 de 1

Adición de Materias

FECHA: 06-may-09

Nº ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Comprar papel universitario	Estudiante	El estudiante debe comprar en la secretaría de la facultad el papel universitario para realizar la solicitud.
2	Realizar la solicitud	Estudiante	El estudiante debe redactar una solicitud dirigida al Señor Decano de la facultad solicitando que se apruebe la adición de la materia que requiere.
3	Receptar documento	Auxiliar de Secretaria	Recepta la solicitud del estudiante, desde la última semana de matrículas hasta la primera semana de clases.
4	Revisa el documento	Auxiliar de Secretaria	Revisa en el sistema la malla curricular de la carrera que sigue el alumna y comprueba si existen materias que son encadenadas a la que solicita adición y que de acuerdo con el horario puede coger esa materia.
5	Esperar al Decano	Auxiliar de Secretaria	La Auxiliar de Secretaria espera a que el Decano se encuentre dentro de su oficina para hacer la entrega de los documentos.
6	Entregar a Decano	Auxiliar de Secretaria	Luego de receiptar las solicitudes, llevan a la oficina del Decanato para su revisión.
7	Aprobación	Decano, Secretaria	El Decano y la Secretaria de la facultad revisan esta solicitud, ellos dan la aprobación a la misma.
8	Devolución a Secretaría	Auxiliar de Secretaria	Este documento regresa a la Auxiliar de Secretaria
9	Registro de Datos	Auxiliar de Secretaria	La Auxiliar de Secretaria ingresa al sistema los datos de las solicitudes aprobadas y se da la orden a tesorería para la cobranza de los créditos pendientes por esta solicitud.
10	Pago de Adición	Estudiante	Se tiene que acercar a tesorería para cancelar el valor por la adición efectuada.
11	Cobro de Créditos	Tesorería	Cobrar al estudiante el valor por la adición, le entrega un comprobante y registrar en el sistema.

Diagrama de flujo



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCESO: Solicitudes
Adicion de materias

HOJA No. DE: 1 de 1
FECHA: 06-may-09

	ESTUDIANTE	AUXILIAR DE SECRETARIA	DECANO	TESORERIA	ACTIVIDAD	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (MIN)	TIEMPO DE CICLO (MIN)
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1((1)) 1 --> 2((2)) 2 --> 3((3)) 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6[6] 6 --> 7((7)) 7 --> 8[8] 8 --> 9((9)) 9 --> 10((10)) 10 --> 11((11)) 11 --> FIN([FIN]) </pre>	1				1	1	2
	2				3	3	3
	3				0,13	0,13	0,13
	4				2	2	2
	5				120	120	120
	6				0,5	0,5	0,5
	7				0,50	0,5	0,5
	8				0,13	0,13	0,13
	9				1	1	1
	10				10	10	10
	11				5	5	15
TOTAL					143,27	154,26	
OBSERVACIONES							

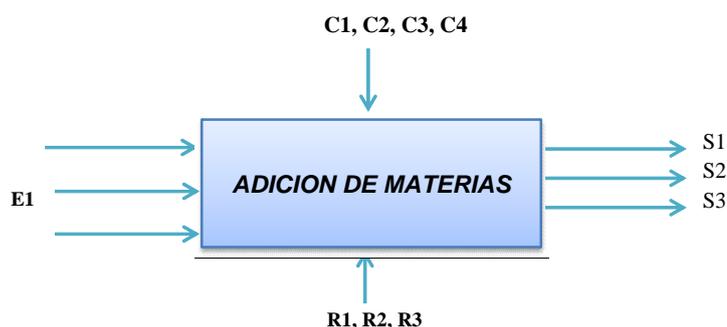
Diagrama de entradas y salidas



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

ENTRADAS Y SALIDAS

PROCESO: Solicitudes HOJA No. DE: 1 de 1
Adición de Materias FECHA: 06-may-09



ENTRADAS		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	VIENE DE
E1	Solicitud para realizar la Adición de Materias	Estudiante

SALIDAS		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	VA HACIA
S1	Solicitud aprobada	Aux. Secretaria/ Sistema
S2	Adición de materia	Estudiante
S3	Comprobante de pago	Estudiante

CONTROLES	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
C1	Malla curricular
C2	Horarios de clase
C3	Reglamento Estudiantil de la Universidad del Azuay.
C4	Período de aceptación de solicitud: última semana de matriculas hasta la primera de clases

RECURSOS	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
R1	Recurso Técnico: - Computadora, - Impresora - Sistema Informático de la Universidad del Azuay
R2	Recursos Humanos: - Decano - Auxiliar Secretaria - Personal de Tesorería
R3	Recursos Físicos: - Papel Universitario

2.3.2 Anulación de materias

El Art. 17 del Reglamento de Estudiantes permite durante la primera quincena de clases anular la matrícula en una, varias o todas las materias del ciclo con derecho a la devolución del dinero correspondiente, excepto la tasa de matrícula.

Vencido este plazo, hasta dentro de los treinta primeros días de clase y siempre que no existan calificaciones registradas, se puede solicitar la anulación de una o más materias, sin derecho a la devolución de valores ni a la exoneración de pagos pendientes (segunda cuota de colegiatura). Si el estudiante se retira sin realizar el trámite de anulación se registrará como pérdida, igualmente si es que lo hace una vez que se han registrado calificaciones.

La universidad cuenta con un modelo de solicitud para anulación de materias, el cual debe ser utilizado por los estudiantes para realizar dicho trámite. *Ver Anexo 1.1 Anulación de Materias*

Descripción de actividades



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

PROCESO: Solicitudes HOJA No. DE: 1 de 1
Anulación de Materias FECHA: 06-may-09

Nº ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Comprar papel universitario	Estudiante	El estudiante debe comprar en la secretaría de la facultad el papel universitario para realizar la solicitud.
2	Realizar la solicitud	Estudiante	El estudiante redacta una solicitud dirigida al Señor Decano de la facultad, en el que se indica el motivo de la anulación y se le entrega a la Auxiliar de la Secretaría de la facultad.
3	Receptar documento	Auxiliar de Secretaria	Recepta la solicitud del estudiante, los primeros 15 días de iniciadas las clases
4	Esperar al Decano	Auxiliar de Secretaria	La Auxiliar de Secretaria espera a que el Decano se encuentre dentro de su oficina para hacer la entrega de los documentos.
5	Entregar a Decano	Auxiliar de Secretaria	Luego de receptar las solicitudes, llevan a la oficina del Decanato para su revisión.
6	Aprobación	Decano	El Decano revisa esta solicitud, el da la aprobación a la misma.
7	Devolucion a secretaria	Auxiliar de Secretaria	Este documento regresa a la Auxiliar de secretaria de facultad.
8	Registro de Datos	Auxiliar de Secretaria	La auxiliar de secretaria ingresa los datos de las solicitudes aprobadas que estén dentro del período de los 15 días, esto genera una orden en tesorería.
9	Comprobación	Estudiante	Se tiene que acercar a tesorería para revisar si la transacción se ha realizado.
10	Trámite Tesorería	Tesorería	Generar una nota de crédito y se devuelve el valor mas antiguo que disponga el estudiante.
OBSERVACIONES			
En caso de que la anulación se realice desde el día 16 al día 30, se tiene que realizar otro trámite, la anulación académica, para que conste en el registro del estudiante, ya que de lo contrario se puede considerar como una materia no aprobada.			

Diagrama de flujo



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCESO: Solicitudes
Anulación de Materias

HOJA No. DE: 1 de 1
FECHA: 06-may-09

	ESTUDIANTE	AUXILIAR DE SECRETARIA	DECANO	TESORERIA	ACTIVIDAD	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (MIN)	TIEMPO DE CICLO (MIN)
					1	1	2
					2	3	3
					3	0,13	0,13
					4	120	120
					5	0,13	0,13
					6	0,50	0,5
					7	0,13	0,13
					8	1	1
					9	10	10
					10	5	15
				TOTAL	140,90	151,89	
OBSERVACIONES							

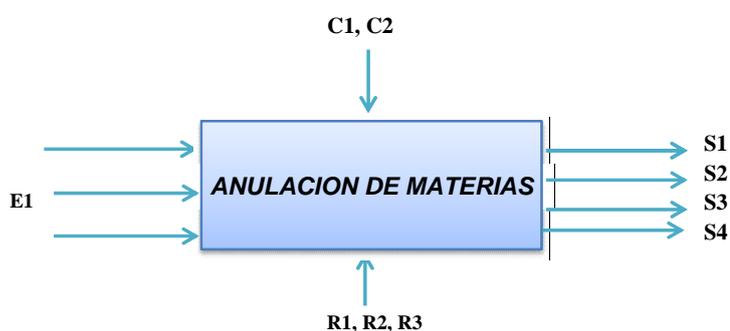
Diagrama de entradas y salidas



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

ENTRADAS Y SALIDAS

PROCESO: Solicitudes HOJA No. DE: 1 de 1
Anulación de Materias FECHA: 06-may-09



ENTRADAS		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	VIENE DE
E1	Solicitud para realizar la Anulación de Materias	Estudiante

SALIDAS		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	VA HACIA
S1	Solicitud aprobada	Estudiante
S2	Anulación de la materia	Estudiante
S3	Nota de crédito	Estudiante
S4	Dinero	Estudiante

CONTROLES	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
C1	Período de aceptación de solicitud: 15 días desde iniciadas las clases
C2	Reglamento Estudiantil de la Universidad del Azuay.

RECURSOS	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
R1	Recurso Técnico: - Computadora, - Impresora - Sistema Informático de la Universidad del Azuay
R2	Recursos Humanos: - Decano - Auxiliar Secretaria - Personal de Tesorería
R3	Recursos Físicos: - Papel Universitario

2.3.3 Tercera matrícula

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 casos expuestos en el Art. 60 del Estatuto de la Universidad y Art. 16 del Reglamento de Estudiantes. Estos son:

1. 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.
2. Cuando falte al estudiante una sola materia para egresar.
3. Cuando no se hayan sentado calificaciones en la materia al menos en una de las dos matrículas anteriores.
4. 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.

El modelo para realizar esta solicitud se encuentra como anexo. *Ver Anexo 1.2. Tercera Matrícula*

Descripción de actividades



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

PROCESO: Solicitudes HOJA No. DE: 1 de 1
Tercera Matrícula FECHA: 06-may-09

Nº ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Revisar expediente de notas del estudiante	Estudiante / Aux Secretaria	El estudiante debe acercarse a la secretaria para revisar en que condiciones se encuentra para poder realizar tercera matrícula.
2	Realizar la solicitud	Estudiante	El estudiante debe realizar una solicitud dirigida al Señor Decano de la facultad para que le permitan realizar tercera matrícula y se le entrega a la auxiliar de la secretaria de la facultad.
3	Receptar documento	Auxiliar de Secretaria	Recepta la solicitud del estudiante.
4	Entregar a Decano	Auxiliar de Secretaria	Luego de receptar las solicitudes, llevan a la oficina del Decanato para su revision.
5	Esperar a que se lleve a cabo la seccion del Consejo	Estudiante	Se debe esperar a que se realice la sesión del Consejo Universitario o Consejo de Facultad, dependiendo de la situacion del estudiante.
6	Aprobación	Decano, Consejo Universitario o Consejo de Facultad (según la situación del estudiante)	El Decano revisa esta solicitud, y conjuntamente en la Sección que se encuentre, dan la aprobación o la negativa a la misma.
7	Levantar impedimento	Secretaria de facultad	Una vez aprobada la solicitud, se ingresa en el sistema los datos del estudiante y se le levanta el impedimento.
8	Devolución a secretaria	Auxiliar de Secretaria	Este documento regresa a la auxiliar de secretaria de facultad .
9	Registro de Datos	Auxiliar de Secretaria	La auxiliar de secretaria ingresa los datos de las solicitudes aprobadas para que se registre la materia como tercera matrícula y se realiza la prematricula en la materia solicitada.
10	Pago de Adición	Estudiante	Se tiene que acercar a tesorería para cancelar el valor por la adición efectuada.
11	Cobro de Créditos	Tesorería	Cobrar al estudiante el valor por la adición, le entrega un comprobante y registra en el sistema.
OBSERVACIONES			
Revisar Reglamento de Estudiantes			

Diagrama de flujo



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCESO: Solicitudes
Tercera Matricula

HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 06-may-09

	DECANO / CONSEJO DE FACULTAD	SECRETARIA	AUXILIAR DE SECRETARIA	TESORERIA	ESTUDIANTE	ACTIVIDAD	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (MIN)	TIEMPO DE CICLO (MIN)	
<pre> graph TD INICIO[INICIO] --> A1((1)) A1 --> A2((2)) A2 --> A3((3)) A3 --> A4[4] A4 --> A5((5)) A5 --> A6((6)) A6 --> A7((7)) A7 --> A8[8] A8 --> A9((9)) A9 --> A10[10] A10 --> A11((11)) A11 --> FIN[FIN] </pre>						1	5	20	
							2	3	3
							3	0,13	5
							4	120	120
							5	7200	7200
							6	90	90
							7	3	3
							8	0,13	0,13
							9	3	3
							10	10	25
							11	5	5
						TOTAL	7439,26	7474,13	
OBSERVACIONES									

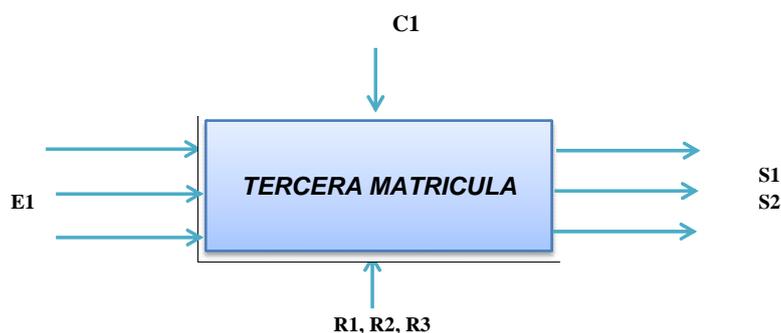
Diagrama de entradas y salidas



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

ENTRADAS Y SALIDAS

PROCESO: Solicitudes HOJA No. DE: 1 de 1
Tercera Matrícula FECHA: 06-may-09



ENTRADAS		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	VIENE DE
E1	Solicitud para realizar la Tercera Matricula	Estudiante

SALIDAS		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	VA HACIA
S1	Solicitud aprobada	Aux. Secretaria/ Sistema
S2	Comprobante de pago	Estudiante

CONTROLES	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
C1	Reglamento Estudiantil de la Universidad del Azuay.

RECURSOS	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
R1	Recurso Técnico: - Computadora, - Impresora - Sistema Informático de la Universidad del Azuay
R2	Recursos Humanos: - Decano - Auxiliar Secretaria - Miembros del Consejo Universitario
R3	Recursos Físicos: - Papel Universitario

2.3.4 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.

Para realizar esta solicitud el estudiante cuenta con un modelo. *Ver Anexo 1.3. Matrícula de gracia (b)*

Descripción de actividades



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

PROCESO: Solicitudes HOJA No. DE: 1 de 1
Matrícula de Gracia FECHA: 07-may-09

Nº ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Comprar papel universitario	Estudiante	El estudiante debe comprar en la secretaría de la facultad el papel universitario para realizar la solicitud.
2	Realizar Solicitud	Estudiantes	Debe realizar la solicitud dirigida al Rector de la Universidad, pidiendo se le permita matricular en la materia que requiere.
3	Receptar Solicitud	Secretaria del Rector	Recibe la solicitud de los estudiantes que desean realizar el tramite.
4	Emitir ticket	Secretaria del Rector	Revisa la solicitud y entrega al estudiante el ticket de recepción del documento.
5	Ordenar solicitudes	Secretaria del Rector	Coloca en orden de llegada y clasifica las solicitudes por facultad
6	Recibir solicitudes	Secretaria General	Recibe todas las solicitudes y lleva al Consejo Universitario.
7	Espera hasta que se reuna el Consejo	Estudiante	Se espera a que se lleve acabo la el Consejo Universitario debido a que las secciones se realizan cada cierto tiempo
8	Reunión Consejo Universitario	Rector, Vicerrector, Secretario General, Decano Administrativo, Decanos, Subdecanos, Representantes estudiantiles	Se revisan las solicitudes y se aprueban las mismas
9	Recibir resolución	Secretaria General	La resolución de la aprobación de las solicitudes es entregada a la Secretaria general
10	Distribución de la resolución	Conserje	Entrega las resoluciones a cada facultad
11	Recibir resolución	Auxiliar de secretaria	Recibe la resolución dispuesta por el Consejo Universitario
12	Ingreso al sistema	Auxiliar de secretaria	Se realiza la prematrícula directamente en el sistema
13	Confirmación	Estudiante	El estudiante confirma la aprobación de su solicitud
14	Pago de Adición	Estudiante	Se tiene que acercar a tesorería para cancelar el valor por la matrícula de gracia
15	Cobro de Creditos	Tesoreria	Cobrar al estudiante el valor de la matrícula, le entrega un comprobante y registra en el sistema.
OBSERVACIONES			
La matrícula de gracia es la última opción que tienen los estudiantes que:			
a) no han realizado su prematrícula 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 prematrícula en las fechas indicadas pero no realizó el pago correspondiente.			

Diagrama de flujo



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCESO: Solicitudes
Matricula de Gracia

HOJA No. DE: 1 de 1
FECHA: 07-may-09

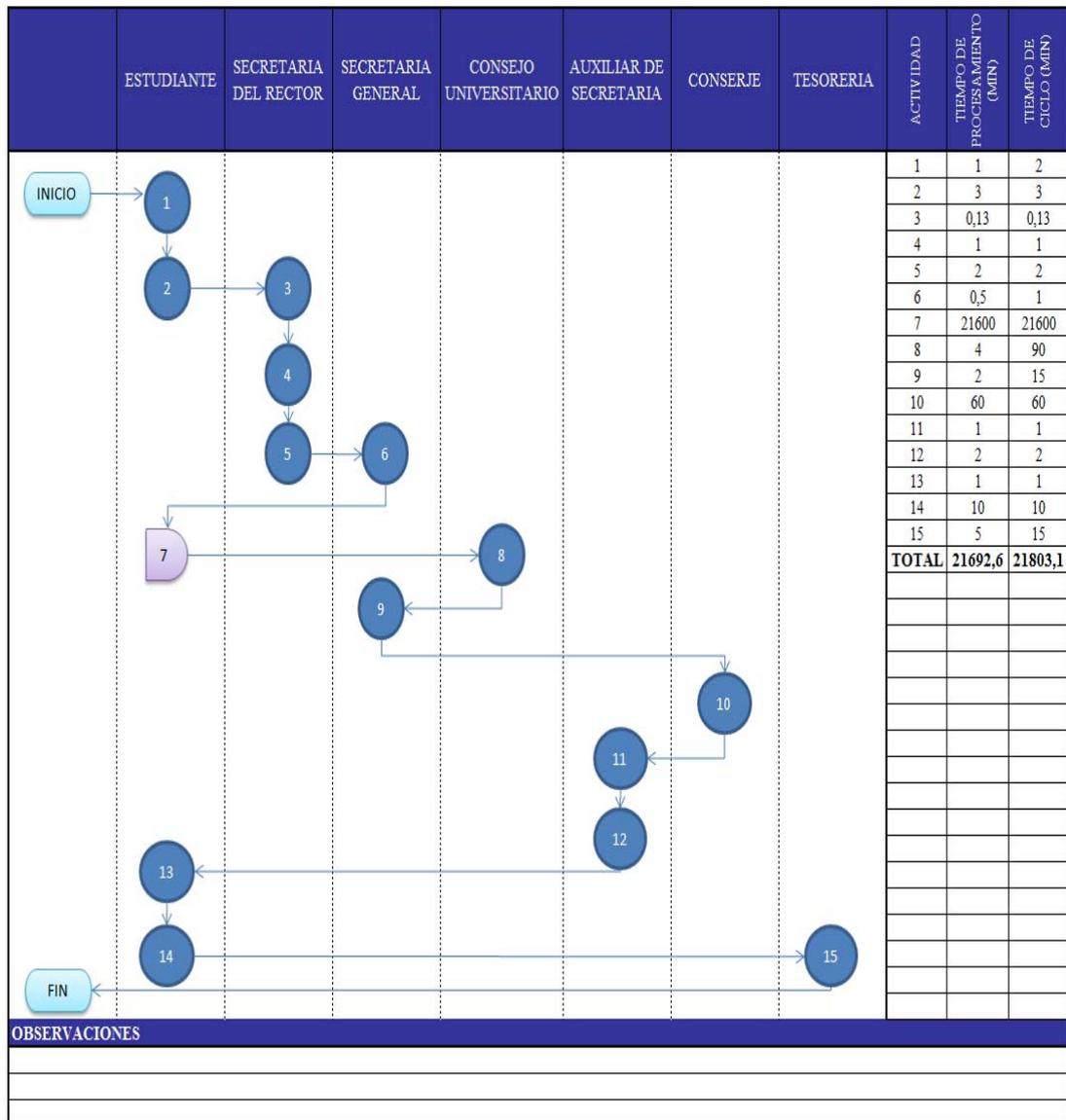


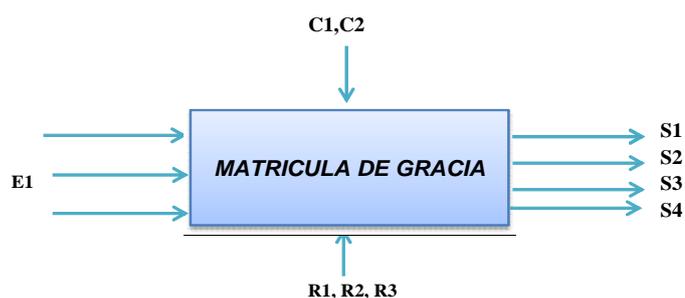
Diagrama de entradas y salidas



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

ENTRADAS Y SALIDAS

PROCESO: Solicitudes HOJA No. DE: 1 de 1
Matrícula de Gracia FECHA: 07-may-09



ENTRADAS		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	VIENE DE
E1	Solicitud para realizar la Matrícula de Gracia	Estudiante

SALIDAS		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	VA HACIA
S1	Solicitud aprobada	Aux. Secretaria/ Sistema
S2	Matriculación	Estudiante
S3	Ticket de recepción del documento	Estudiante
S4	Comprobante de pago	Estudiante

CONTROLES	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
C1	Requerimientos para realizar matrícula de gracia: a) no han realizado su prematrícula 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 prematrícula en las fechas indicadas pero no realizó el pago correspondiente.
C2	Reglamento Estudiantil de la Universidad del Azuay.

RECURSOS	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
R1	Recurso Técnico: - Computadora, - Impresora - Sistema Informático de la Universidad del Azuay
R2	Recursos Humanos: - Secretaria del Rector - Secretarí General - Consejo Universitario - Auxiliar Secretaria - Personal de Tesorería - Conserje
R3	Recursos Físicos: - Papel Universitario

2.3.5 Elaboración de sílabos

Cada uno de los profesores tienen la obligación de elaborar y presentar oportunamente un esquema con los temas más importantes que se desea tratar en el curso y en el que debe constar capítulos, temas, subtemas, objetivos, metas, metodología de evaluación, competencia, etc.

Descripción de actividades



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

PROCESO: Sílabos HOJA No. DE: 1 de 1
FECHA: 13 - mayo -09

Nº ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Revisar Sílabos	Profesor	Revisa sílabos de ciclos anteriores de la materia que se va a dictar.
2	Revisar Sílabos	Profesor	Revisa sílabos de las materias de otras Universidades que den estas materias. (Actividad Opcional).
3	Consultar Textos	Profesor	Se consulta los los tratados doctrinarios de la materia.
4	Elaborar Esquema	Profesor	Se elabora un esquema con los temas más importantes que se desea tratar en el curso.(Capitulos, Temas y Subtemas).
5	Plantear Metodología	Profesor	Se adjunta al esquema la metodología que se seguirá en el curso (Objetivos, Metas, Metodología de Calificación, Competencia, etc.)
6	Entregar el Sílabo	Profesor	Se entrega el sílabo a Secretaría de la Facultad.
7	Registrar la Entrega	Auxiliar de Secretaría	Se le pide firmar un listado para verificar y controlar que profesores entregan los sílabos.
8	Archivar el Sílabo	Auxiliar de Secretaría	Receipta el sílabo y archiva el documento, junto a los demás sílabos.
9	Ingresar Sílabo en el Sistema	Profesor	Se debe ingresar en el sistema de la Universidad el sílabo.
OBSERVACIONES			
El sílabo debe ser entregado una semana antes del inicio de clases a la secretaría de la Facultad y se tiene que entregar el primer día de clases a los estudiantes.			

Diagrama de entradas y salidas



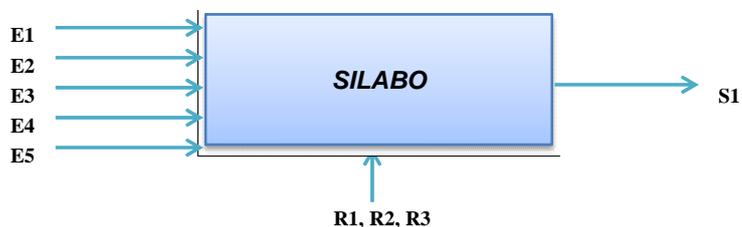
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

ENTRADAS Y SALIDAS

PROCESO: Sílabos

HOJA No. DE: 1 de 1

FECHA: 13 - mayo -09



ENTRADAS		
CODIGO	DESCRIPCIÓN	VIENE DE
E1	Información de la materia que se va a dictar.	Profesor
E2	Metodología que se va a utilizar en el curso.	Profesor
E3	Textos	Profesor
E4	Sílabos de ciclos anteriores	Secretaría
E5	Sílabos de otras universidades	Secretaría

SALIDAS		
CODIGO	DESCRIPCIÓN	VA HACIA
S1	Silabo elaborado.	Secretaria

CONTROLES	
CODIGO	DESCRIPCIÓN

RECURSOS	
CODIGO	DESCRIPCIÓN
R1	Recurso Técnico: - Computadora, - Impresora - Sistema Informático de la Universidad del Azuay
R2	Recursos Humanos: - Secretaria - Profesores
R3	Recursos Físicos: - Papel Universitario

2.3.6 Registro Académico de notas

El sistema de evaluación general de las Facultades de la Universidad del Azuay consiste en calificar las asignaturas con un máximo de 50 puntos que, de manera general se subdividirán así: 30 correspondientes a evaluaciones interciclo y 20 a los exámenes final o supletorio.

El profesor debe entregar oportunamente las notas alcanzadas por el alumnado, en la secretaria de cada facultad, para que a su vez sean registradas en el sistema informático y expuestos en la página web de la Universidad.

Descripción de actividades



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

PROCESO: Registro Académico de notas

HOJA No. DE: 1 de 1

FECHA: 06-may-09

Nº ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Imprimir Acta	Auxiliar de Secretaria	Organizar e imprimir las actas, que contienen los nombres de los estuantes que toman la materia, el ciclo y paralelo.
2	Esperar al Profesor	Auxiliar de Secretaria	La secretaria espera a que el Profesor llegue a la secretaría para hacer la entrega de los documentos.
3	Entrega de Actas	Auxiliar de Secretaria	La Auxiliar de la secretaria entrega a cada profesor.
4	Llenar Actas	Profesor	Los profesores llenan mensualmente y de forma manual estas actas, con las calificaciones de sus alumnos.
5	Entrega de Actas	Profesor	El profesor entrega sus actas a la Auxiliar de secretaria.
6	Registro de Notas	Auxiliar de Secretaria	Luego de receptar las actas de cada profesor, se ingresan los datos al sistema.
OBSERVACIONES			
Este registro se realiza en tres parciales por ciclo. Los profesores tienen un tiempo límite para esta entrega según sean las circunstancias			
Una vez ingresadas las notas, el estudiante puede acceder a esta información desde la pag web			

Diagrama de flujo



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCESO: Registro Académico de notas

HOJA No. DE: 1 de 1

FECHA: 06-may-09

		AUXILIAR DE SECRETARIA	PROFESOR	ACTIVIDAD	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (MIN)	TIEMPO DE CICLO (MIN)
		1		1	0,5	0,5
		2		2	120	120
		3		3	0,13	0,13
		4		4	15	2880
		5		5	0,13	0,13
		6		6	3	3
		TOTAL				138,77
OBSERVACIONES						

Diagrama de entradas y salidas



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

ENTRADAS Y SALIDAS

PROCESO: Registro Académico
de Notas de Estudiantes

HOJA No. DE: 1 de 1
FECHA: 06-may-09



ENTRADAS		
CODIGO	DESCRIPCIÓN	VIENE DE
E1	Actas con la información de los estudiantes	Aux. de Secretaria
E2	Notas de los alumnos	Profesores

SALIDAS		
CODIGO	DESCRIPCIÓN	VA HACIA
S1	Registro de notas de los alumnos	Sistema Informático

CONTROLES	
CODIGO	DESCRIPCIÓN

RECURSOS	
CODIGO	DESCRIPCIÓN
R1	Recurso Técnico: - Computadora, - Impresora - Sistema Informático de la Universidad del Azuay
R2	Recursos Humanos: - Secretaria - Profesores
R3	Recursos Fisicos: - Papel Universitario

2.3.7 Registro de asistencia de estudiantes

Los alumnos perderán el ciclo escolar en la materia en la que su inasistencia sobrepase el 25 % de las clases programadas. El profesor debe llevar un registro de las faltas de los alumnos, las mismas que se ingresan en el sistema en períodos mensuales.

Descripción de actividades



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

PROCESO: Registro de Asistencia de Estudiantes

HOJA No. DE: 1 de 1

FECHA: 06-may-09

Nº ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Imprimir Acta	Auxiliar de Secretaria	Organizar e imprimir las actas, que contienen los nombres de los estuianes que toman la materia, el ciclo y paralelo.
2	Esperar al Profesor	Auxiliar de Secretaria	La secretaria espera a que el Profesor llegue a la secretaría para hacer la entrega de los documentos.
3	Entrega de Actas	Auxiliar de Secretaria	La Auxiliar de la secretaria entrega a cada profesor.
4	Llenar Actas	Profesor	Los profesores llenan de forma manual estas actas, con la asistencia de sus alumnos.
5	Registro de Asistencia	Profesor	Se ingresan los datos al sistema cada mes.
6	Entrega de Actas	Profesor	El profesor entrega sus actas a la Auxiliar de secretaria.
7	Almacenamiento	Auxiliar de Secretaria	Guarda los documentos en los archivos
OBSERVACIONES			

Diagrama de flujo



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCESO: Registro de Asistencia de Estudiantes

HOJA No. DE: 1 de 1

FECHA: 06-may-09

		AUXILIAR DE SECRETARIA	PROFESOR	ACTIVIDAD	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (MIN)	TIEMPO DE CICLO (MIN)
		1		1	0,5	0,5
		2		2	120	120
		3		3	0,13	0,13
		4		4	10	15
		5		5	15	2880
		6		6	3	3
		7		7	2	2
				TOTAL		150,63
OBSERVACIONES						

Diagrama de entradas y salidas



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

ENTRADAS Y SALIDAS

PROCESO: Registro de Asistencia de EstudiantesHOJA No. DE: 1 de 1FECHA: 06-may-09

ENTRADAS		
CODIGO	DESCRIPCIÓN	VIENE DE
E1	Actas con la información de los estudiantes	Aux. de Secretaria
E2	Asistencia a clases	Profesor

SALIDAS		
CODIGO	DESCRIPCIÓN	VA HACIA
S1	Registro de asistencia de los alumnos	Sistema Informático

CONTROLES	
CODIGO	DESCRIPCIÓN

RECURSOS	
CODIGO	DESCRIPCIÓN
R1	Recurso Técnico: - Computadora, - Impresora - Sistema Informático de la Universidad del Azuay
R2	Recursos Humanos: - Secretaria - Profesores
R3	Recursos Físicos: - Papel Universitario

2.3.8 Pensum y cambio de Pensum

El pensum corresponde a la malla curricular de cada una de las carreras universitarias, es decir, el compendio de materias que se dictarán a los alumnos. Los organismos encargados de la aprobación y cambio de pensum, en primera instancia es el Consejo de Facultad y posteriormente el Consejo Académico y el Consejo Universitario.

Descripción de actividades



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

PROCESO: Pénsum y Cambio de Pénsum

HOJA No. DE: 1 de 1

FECHA: 13-may-09

Nº ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Análisis	Junta Académica	Analiza la necesidad de crear un pénsu o las falencias del pénsu actual,
2	Redactar informe	Subdecano	Realiza el informe en el que se detalla la propuesta de cambio
3	Espera	Decano	Espera hasta que se reúna el Consejo de Facultad
4	Presentar informe	Subdecano/Decano	Presenta al Consejo de Facultad la propuesta
5	Análisis	Consejo de Facultad	Analiza el nuevo pénsu para su aprobación. Si la resolución es positiva pasa al Consejo Académico caso contrario se rechaza la solicitud y se tiene que realiza nuevamente el trámite
6	Espera	Subdecano	Espera hasta que se reúna el Consejo Académico
7	Análisis	Consejo Académico	Analiza el nuevo pénsu para su aprobación. Si la resolución es positiva pasa al Consejo Universitario caso contrario se regresa al Consejo de Facultad para su rectificación
8	Espera	Subdecano	Espera hasta que se reúna el Consejo Universitario
9	Análisis	Consejo Universitario	Analiza el nuevo pénsu para su aprobación.
OBSERVACIONES			
Este trámite tiene prioridad de urgente en cualquiera de las sesiones			

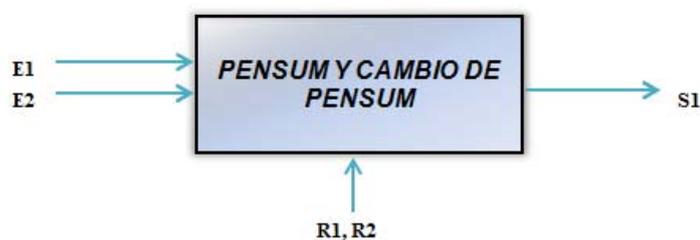
Diagrama de entradas y salidas



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

ENTRADAS Y SALIDAS

PROCESO: Pénsum y Cambio de Pénsum HOJA No. DE: 1 de 1
 FECHA: 13-may-09



ENTRADAS		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	VIENE DE
E1	Propuesta de pénsum	Junta Académica
E2	Pénsum anterior	Aux. Secretaria

SALIDAS		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	VA HACIA
S1	Pénsum aprobado	Estudiantes / Profesores

CONTROLES	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN

RECURSOS	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
R1	Recurso Técnico: - Computadora, - Sistema Informático de la Universidad del Azuay
R2	Recursos Humanos: - Decano - Subdecano - Junta Académica - Consejo de Facultad - Consejo Académico - Consejo Universitario

2.3.9 Homologación de materias

La homologación de estudios se realiza con los alumnos que pertenecen a la Universidad del Azuay, según el caso del estudiante se tiene dos instancias:

- a. Quiere estudiar una carrera dentro de la misma facultad en donde cursó o cursa actualmente el estudiante sus estudios
- b. Quiere estudiar una nueva carrera en otra facultad de la Universidad

Descripción de actividades



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

PROCESO: Homologación de Materias
a Estudiantes de la UDA

HOJA No. DE: 1 de 1

FECHA: 7 - mayo -09

Nº ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Realizar Solicitud	Estudiante	Realizar solicitud dirigida al Decano de la Facultad, adjuntando los documentos de la anterior Universidad.
2	Receptar documento	Secretaria	Recepta la solicitud del estudiante.
3	Entregar a Decano	Secretaria	Luego de receptor las solicitudes, llevan a la oficina del Decanato para su revisión.
4	Revisión de documento	Decano	Aquí se sumilla el documento, es decir se escribe una nota para que coloque el informe el profesor fiscal.
5	Entregar a Profesor Fiscal	Secretaria	Se encarga de que el profesor fiscal reciba los documentos.
6	Revisar la compatibilidad	Profesor Fiscal	Se analiza las materias que el estudiante quiere homologar, es decir se analiza la compatibilidad de la carrera anterior con la que desea ingresar.
7	Emitir Informe	Profesor Fiscal	Se debe realizar un informe luego del analisis anterior. Si el estudiante ha cumplido con más del 50% el proceso sigue con la decisión del decano, caso contrario pasa disposición del Consejo de Facultad.
8	Esperar a la sección	Estudiante	Se debe esperar a que se lleve a cabo la sección del Consejo de Facultad.
9	Revisión de documentos	Decano / Consejo de Facultad	Cuando se lleva a cabo el Consejo de Facultad, se analiza el caso del estudiante y se toma la decisión.
10	Emitir Notificación de Respuesta	Decano / Consejo de Facultad	Se emite la notificación con la respuesta de la sección.
11	Comunicación de respuesta	Auxiliar de Secretaria	Se le comunica al estudiante la respuesta que se tomó en la sección.
12	Ingreso de Datos	Secretaria	Si la resolución fue positiva, se ingresan los datos del estudiante en el sistema.
OBSERVACIONES			
Este tramite tiene un costo por la homologación de las materias aprobadas por el Decano, Secretario y el Profesor			
Fiscal, ademas se debe tomar en cuenta que el estudiante que esta solicitando la convalidacion debe haber			
cursado sus estudios por un tiempo no mayor a diez años.			

Diagrama de flujo



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCESO: Homologación de Materias
a Estudiantes de la UDA

HOJA No. DE: 1 de 1
FECHA: 7 - mayo -09

	DECANO / CONSEJO DE FACULTAD	AUXILIAR SECRETARIA	SECRETARIA	PROFESOR FISCAL	TESORERIA	ESTUDIANTE	ACTIVIDAD	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (MIN)	TIEMPO DE CICLO (MIN)
						1	1	3	3
						2	2	0,13	5
						3	3	120	120
						4	4	2	2
						5	5	120	120
						6	6	120	720
						7	7	15	720
						8	8	10080	10080
						9	9	10	90
						10	10	3	20
						11	11	1	5
						12	12	15	15
						TOTAL		10489,1	11900
OBSERVACIONES									

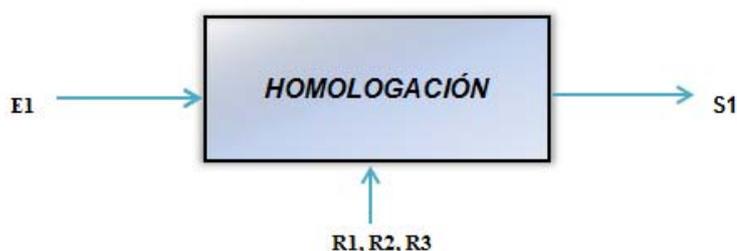
Diagrama de entradas y salidas



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

ENTRADAS Y SALIDAS

PROCESO: Homologación de Materias a Estudiantes de la UDA HOJA No. DE: 1 de 1
FECHA: 7 - mayo -09



ENTRADAS		
CODIGO	DESCRIPCIÓN	VIENE DE
E1	Solicitud para Homologación de materias.	Estudiante

SALIDAS		
CODIGO	DESCRIPCIÓN	VA HACIA
S1	Resolución del Consejo, Respuesta de solicitud	Estudiante

CONTROLES	
CODIGO	DESCRIPCIÓN

RECURSOS	
CODIGO	DESCRIPCIÓN
R1	Recurso Técnico: - Computadora, - Sistema Informático de la Universidad del Azuay
R2	Recursos Humanos: - Decano - Profesor Fiscal - Consejo de Facultad
R3	Recursos Fisicos: - Papel Universitario

2.3.10 Convalidación de materias

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.

Descripción de actividades



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

PROCESO: Convalidación de Materias a
Estudiantes de otras Universidades

HOJA No. DE: 1 de 1
FECHA: 7 - mayo -09

Nº ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Realizar Solicitud	Estudiante	Realizar solicitud dirigida al Decano de la Facultad, adjuntando los documentos de la anterior Universidad.
2	Receptar documento	Secretaria	Recepta la solicitud del estudiante.
3	Entregar a Decano	Secretaria	Luego de aceptar las solicitudes, llevan a la oficina del Decanato para su revision.
4	Revisión de documento	Decano	Aquí se sumilla el documento, es decir se escribe una nota para que coloque el informe el profesor fiscal.
5	Entregar a Profesor Fiscal	Secretaria	Se encarga de que el profesor fiscal reciba los documentos.
6	Revisar la compatibilidad	Profesor Fiscal	Se analiza las materias que el estudiante quiere convalidar, es decir se analiza la compatibilidad de la carrera anterior con la que desea ingresar.
7	Emitir Informe	Profesor Fiscal	Se debe realizar un informe luego del analisis anterior. Si el estudiante ha cumplido con más del 50% el proceso sigue con la decisión del decano, caso contrario pasa dispocisión del Consejo de Facultad.
8	Esperar a la sección	Estudiante	Se debe esperar a que se lleve a cabo la sección del Consejo de Facultad.
9	Revisión de documentos	Decano / Consejo de Facultad	Cuando se lleva a cabo el Consejo de Facultad, se analiza el caso del estudiante y se toma la desición.
10	Emitir Notificación de Respuesta	Decano / Consejo de Facultad	Se emite la notificación con la respuesta de la sección.
11	Comunicación de respuesta	Auxiliar de Secretaria	Se le comunica al estudiante la respuesta que se tomó en la sección.
12	Ir al Tesorería, Cancelar derechos	Estudiante	En caso de que la respuesta sea positiva el estudiante debe ir a tesoreria para pagar los derechos correspondientes.
13	Cobro de derechos	Tesorería	Se cobra los derecho solicitados por el estudiante.
14	Llevar a Secretaria	Estudiante	Luego del pago debe ir a la Facultad para dejar los derechos pagados.
15	Ingreso de Datos	Secretaria de la Facultad	Recibe los derechos e ingresa los datos del estudiante, la nota que se acordó en la junta para la convalidación.
OBSERVACIONES			
Este tramite tiene un costo por la convalidacion de las materias aprobadas por el Decano, Secretario y el Profesor Fiscal, ademas se debe tomar en cuenta que el estudiante que esta solicitando la convalidacion debe haber cursado sus estudios por un tiempo no mayor a diez años.			

Diagrama de flujo



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCESO: Convalidación de Materias a Estudiantes de otras Universidades

HOJA No. DE: 1 de 1
FECHA: 7 - mayo -09

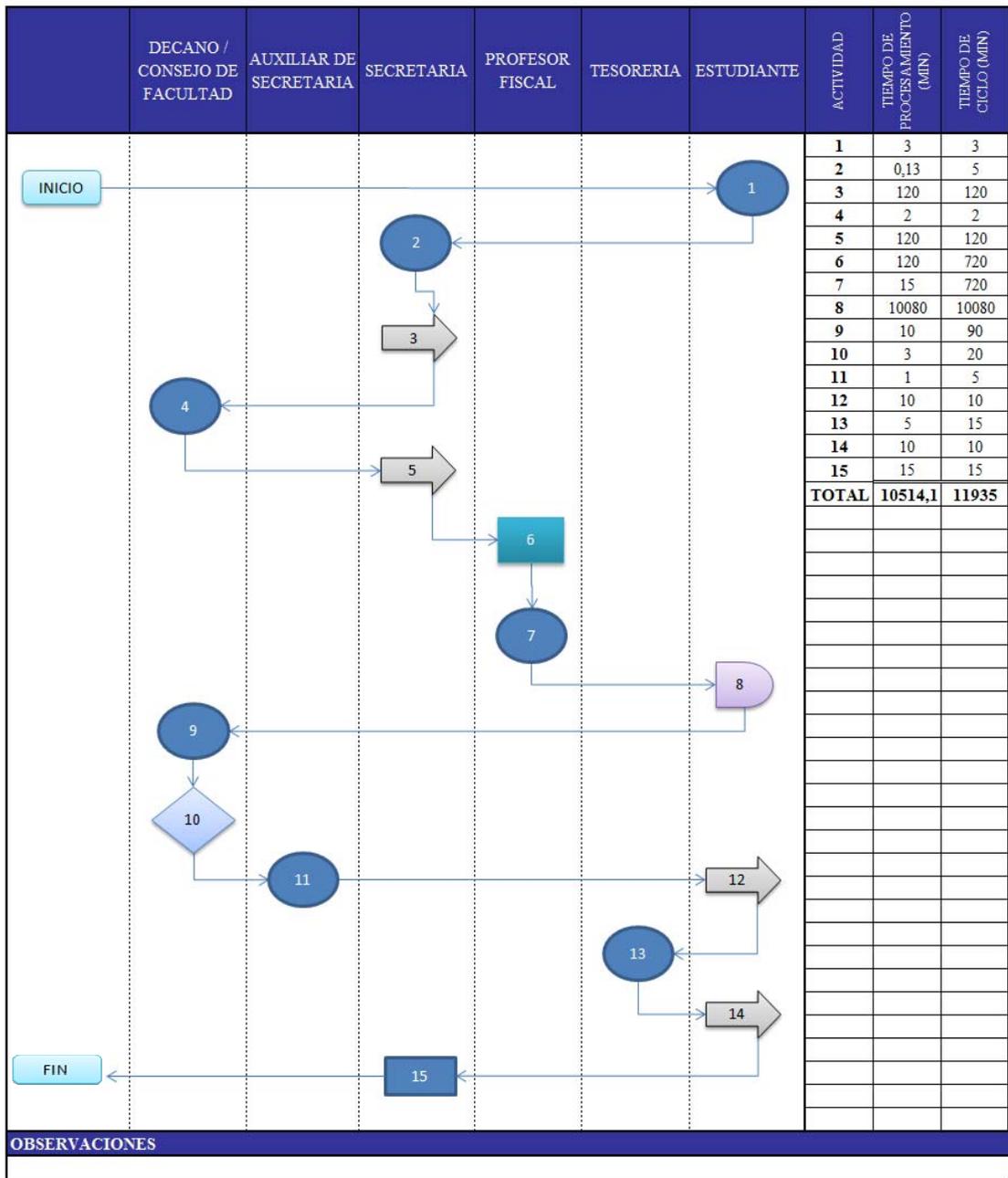


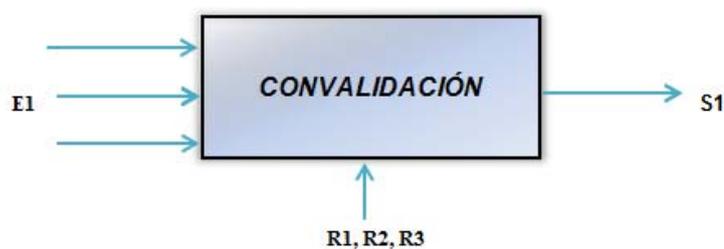
Diagrama de entradas y salidas



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

ENTRADAS Y SALIDAS

PROCESO: Convalidación de Materias a HOJA No. DE: 1 de 1
Estudiantes de otras Universidades FECHA: 7 - mayo -09



ENTRADAS		
CODIGO	DESCRIPCIÓN	VIENE DE
E1	Solicitud para Convalidación de materias.	Estudiante

SALIDAS		
CODIGO	DESCRIPCIÓN	VA HACIA
S1	Resolución del Consejo, Respuesta de solicitud	Estudiante

CONTROLES	
CODIGO	DESCRIPCIÓN

RECURSOS	
CODIGO	DESCRIPCIÓN
R1	Recurso Técnico: - Computadora, - Sistema Informático de la Universidad del Azuay
R2	Recursos Humanos: - Decano - Profesor Fiscal - Consejo de Facultad
R3	Recursos Físicos: - Papel Universitario

2.3.11 Procedimiento de graduación

Se otorga el título profesional cuando el estudiante hubiere aprobado los créditos requeridos y opcionales señalados para la respectiva carrera y los trabajos de grado o los ciclos de graduación.

La calificación del grado se obtendrá sumando:

- a) El 50%, del promedio de las calificaciones de las materias de la carrera.
- b) El 25%, de la calificación del trabajo académico previo a la graduación; y,
- c) El 25%, de la calificación de la sustentación.

Una vez aprobada la sustentación del trabajo de grado, la Facultad procede a conferirle la investidura y la Universidad otorga el título correspondiente.

Descripción de actividades



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

PROCESO: Procedimiento de graduación

HOJA No. DE: 1 de 5

FECHA: 08-may-09

Nº ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Comprar papel universitario	Estudiante	El estudiante debe comprar en la secretaría de la facultad el papel universitario para realizar la solicitud.
2	Realizar Solicitud	Estudiantes	Debe realizar la solicitud dirigida al Decano de la Facultad, donde conste el tema que se va realizar y el nombre del profesor que se desea que sea el director de la tesis.
3	Receptar Solicitud	Auxiliar de secretaria	Recibir los documentos de los estudiantes
4	Convoca la Junta Académica	Auxiliar de secretaria	Llama a cada miembro de la Junta académica paara llevar acabo la sección
5	Espera de entrega de mas solicitudes	Auxiliar de secretaria	Se espera a que se presenten un mayor número de solicitudes para evitar convocar con mucha frecuencia a la Junta Académica.
6	Reunión Junta Académica	Auxiliar de secretaria, Miembros de la Junta Académica, Estudiante	Revisar la solicitud de aprobación de tema de tesis y dan la aprobación o negativa de la misma. Se redacta la resolución de la Junta Académica, dirigida al director de tesis y al alumno. En caso de ser la respuesta negativa el estudiante debe nuevamente tramitar la solicitud con un nuevo tema y si la respuesta es positiva se procede a realizar el diseño de tesis.
7	Entrega de resolución	Auxiliar de secretaria	Se entrega al estudiante la resolución tomada por la Junta Académica
8	Diseño de tesis	Estudiante	El estudiante realiza su diseño de tesis
9	Receptar Diseño de tesis	Auxiliar de secretaria	Recibir el Diseño de tesis elaborado por el estudiante.
10	Convoca la Junta Académica	Auxiliar de secretaria	Llama a cada miembro de la Junta Académica paara llevar acabo la sección
11	Espera para relaizar la Junta Académica	Auxiliar de secretaria/ Estudiante	Se espera a que se lleve acabo la Junta Académica debido a que las secciones se realizan cada cierto tiempo
12	Reunión Junta Académica	Auxiliar de secretaria, Miembros de la Junta Académica, Estudiante	El Estudiante defiende el tema del Diseño de Tesis y el contenido del mismo. En la sección la Junta Académica decide la aprobación o negativa del Diseño. Si la respuesta es negativa el estudiante debe realizar nuevamente el diseño con las correcciones respectivas y si es positiva tiene 1 año para presentar el trabajo final.
OBSERVACIONES			



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

PROCESO: Procedimiento de graduaciónHOJA No. DE: 2 de 5FECHA: 08-may-09

Nº ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
13	Realizar Tesis	Estudiante	En base al diseño aprobado el estudiante realiza su tesis.
14	Presentación del borrador de Tesis	Estudiante/Director de Tesis	El Estudiante le presenta a su Director el borrador de tesis para su revisión
15	Revisión de borrador de tesis	Director Tesis	El Director revisa el borrador de tesis y da la nota.
16	Certificación	Director Tesis	Realiza un certificado dirigido al Decano donde consta la nota que obtuvo el estudiante
17	Receptar certificación	Estudiante	Se entrega el certificado con el borrador al estudiante
18	Receptar certificación	Auxiliar de secretaria	El estudiante entrega a secretaria el certificado junto con 3 anillados
19	Comprar papel universitario	Estudiante	El estudiante debe comprar en la secretaria de la facultad el papel universitario para realizar la solicitud.
20	Realizar Solicitud	Estudiantes	Debe realizar la solicitud dirigida al Director de Escuela pidiendo tribunal para la sustentación.
21	Receptar Solicitud	Auxiliar de secretaria	Recibir los documentos
22	Entrega de documentación	Auxiliar de secretaria	Se entrega al Director de Escuela la documentación
23	Análisis	Director de Escuela	Analiza la tesis con la solicitud y la certificación, dando aceptación y nombrando el tribunal.
24	Entrega de respuesta	Director de Escuela	Se entrega a la Auxiliar de Secretaria la respuesta
25	Elaboración de oficios	Auxiliar de secretaria	Se elaboran los oficios a los profesores para que sean parte del tribunal
OBSERVACIONES			
Los anillados corresponden a las copias de la tesis			



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

PROCESO: Procedimiento de graduaciónHOJA No. DE: 3 de 5FECHA: 08-may-09

Nº ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
26	Distribución de los oficios	Conserje	Entrega los oficios a cada profesor
27	Calificación	Profesores miembros del tribunal	Cada profesor revisa la tesis y emite una calificación a la misma.
28	Elaboracion de oficio	Profesores miembros del tribunal	Cada profesor elabora un oficio donde consta la nota y los cambios que se debieran hacer en la misma, en caso de que se presentaran
29	Entrega de oficio	Profesores miembros del tribunal	Se entrega a la Auxiliar de Secretaria el oficio con la resolución
30	Archivo de documentación	Auxiliar de secretaria	Coloca el oficio en el archivo del estudiante
31	Comprar el derecho de traducción	Estudiante	El estudiante debe comprar en la tesorería el derecho de traducción
32	Receptar tesis en inglés	Auxiliar de secretaria	Se entrega a la auxiliar de secretaria el borrador en inglés junto con el derecho
33	Envío de tesis en inglés	Auxiliar de secretaria	Envía al Director de Escuela el documento
34	Revisión de tesis	Director de Escuela	Revisa la tesis en inglés y nombra al profesor de inglés para que sea miembro del tribunal.
35	Entrega de nombramiento	Director de Escuela	Se entrega a la Auxiliar de Secretaria el nombramiento
36	Elaboración de oficio	Auxiliar de secretaria	Se elaboran los oficios al profesor para que sea parte del tribunal
37	Distribución de los oficios	Conserje	Entrega el oficio al profesor
38	Calificación	Profesor miembro del tribunal	El profesor revisa la tesis y coloca los cambios necesarios
OBSERVACIONES			



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

PROCESO: Procedimiento de graduaciónHOJA No. DE: 4 de 5FECHA: 08-may-09

Nº ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
39	Entrega de borrador	Profesor miembro del tribunal	Se entrega al estudiante el borrador
40	Realizar cambios	Estudiante	Realiza los cambios sugeridos por el Profesor
41	Comprar papel universitario	Estudiante	El estudiante debe comprar en la secretaría de la facultad el papel universitario para realizar la solicitud.
42	Realizar Solicitud	Estudiantes	Debe realizar la solicitud dirigida al Decano de la Facultad, pidiendo fecha de sustentación y adjuntando un cd con el archivo de la tesis en formato PDF.
43	Receptar Solicitud	Auxiliar de secretaria	Recibir los documentos y revisa que funcione el cd
44	Entrega de documentación	Auxiliar de secretaria	Entrega la información a la Secretaria
45	Acuerdo de fecha de sustentacion	Secretaria/ Estudiante	Se acuerda una fecha de sustentación y se emite una orden para que adquiera los derechos de graduación
46	Compra de derechos	Estudiante	Compra de derechos de graduación en tesorería
47	Entrega de requisitos de graduación	Auxiliar/Secretaria/ Estudiante	El estudiante entrega a la Facultad la beca, portafólio y derechos
48	Armar expediente	Auxiliar de secretaria	Se entrega la carpeta del estudiante a la Secretaria general
49	Verificacion	Secretaria	Verifica los promedios, notas y todos los requisitos que deben ser cumplidos por el estudiante.
50	Convocatoria a sustentación	Secretaria	Redacta un decreto convocando a la sustentación con fecha y hora
51	Aprobacion de convocatoria	Decano	El Decano aprueba y firma el documento
OBSERVACIONES			



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

PROCESO: Procedimiento de graduaciónHOJA No. DE: 5 de 5FECHA: 08-may-09

Nº ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
52	Firma de documento	Conserje	Hace firmar la convocatoria a los profesores miembros del tribunal
53	Realiza solicitud	Auxiliar de secretaria	Realiza una solicitud a la Facultad de Filosofía pidiendo aula
54	Sustentación de tesis	Estudiante/ Miembros del tribunal/ Secretaria	Se lleva a cabo la sustentación del trabajo final
55	Elaboración de actas	Secretaria	Se acienta el promedio de las notas del estudiante durante todo la carrera universitaria y la nota obtenida en la sustentación
56	Investidura	Estudiante/ Miembros del tribunal/ Secretaria	Se lleva a cabo la investidura en forma individual. Se lee el acta
57	Ingreso de datos	Secretaria	Ingresa los datos de grado del estudiante al sistema para registrarlo en el CONESUP
58	Espera para retirar el título	Estudiante	Espera mientras se registra su título
59	Entrega de título	Secretaria/Estudiante	Al momento de retirar el título el estudiante firma el libro de entregas
60	Archivo de títulos de egresados	Secretaria	Archiva el registro de la entrega del título
OBSERVACIONES			

Diagrama de flujo



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCESO: Procedimiento de graduación

HOJA No. DE: 1 de 5

FECHA: 08-may-09

	ESTUDIANTE	AUXILIAR DE SECRETARIA	JUNTA ACADEMICA	ACTIVIDAD	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (MIN)	TIEMPO DE CICLO (MIN)
	1			1	1	1
	2			2	3	3
	3		3	3	0,13	5
	4		4	4	60	60
	5		5	5	21600	21600
	6			6	15	90
	7		7	7	0,13	5
	8	8		8	43200	43200
	9		9	9	0,13	5
	10		10	10	60	60
	11		11	11	21600	21600
	12			12	40	90
SUBTOTAL					86579,39	86719,00
OBSERVACIONES						



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCESO: Procedimiento de graduación

HOJA No. DE: 2 de 5

FECHA: 08-may-09

	ESTUDIANTE	AUXILIAR DE SECRETARIA	JUNTA ACADEMICA	DIRECTOR DE TESIS	ACTIVIDAD	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (MIN)	TIEMPO DE CICLO (MIN)
			A		13	518400	518400
	13				14	60	1440
	14			15	15	120	2880
				16	16	3	3
				17	17	5	60
				18	18	0,13	5
				19	19	1	1
				20	20	3	3
				21	21	0,13	5
				22	22	1	60
				23	23	60	1440
				24	24	1	1
				25	25	3	3
					SUBTOTAL	605236,65	611020,00
B							
OBSERVACIONES							



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCESO: Procedimiento de graduación

HOJA No. DE: 4 de 5

FECHA: 08-may-09

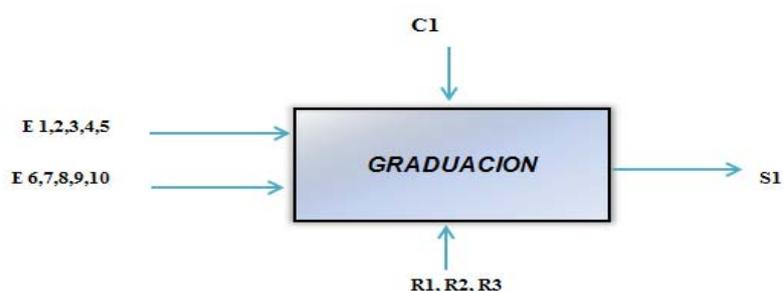
	ESTUDIANTE	AUXILIAR DE SECRETARIA	SECRETARIA	PROFESOR MIEMBRO DEL TRIBUNAL	DECANO	ACTIVIDAD	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (MIN)	TIEMPO DE CICLO (MIN)
				C		39	5	60
	40			39		40	2880	2880
	41					41	1	1
	42					42	2	2
	42	43				43	5	10
		44				44	1	1
				45		45	20	20
	46					46	10	15
	47					47	10	15
		48				48	1	1
				49		49	15	20
				50		50	5	5
					51	51	1	60
						SUBTOTAL	608392,78	655232,00
OBSERVACIONES								

Diagrama de entradas y salidas



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

ENTRADAS Y SALIDAS

PROCESO: Procedimiento de graduaciónHOJA No. DE: 1 de 1FECHA: 08-may-09

ENTRADAS		
CODIGO	DESCRIPCIÓN	VIENE DE
E1	Solicitud aprobación de tema y director de tesis	Estudiante
E2	Diseño de tesis	Estudiante
E3	Tesis	Estudiante
E4	Certificado	Director de tesis
E5	Anillados de tesis	Estudiante
E6	Solicitud designación de tribunal	Estudiante
E7	Tesis en inglés	Estudiante
E8	Solicitud de fecha de sustentación	Estudiante
E9	Cd con la tesis archivo PDF	Estudiante
E10	Solicitud de aula	Secretaria

SALIDAS		
CODIGO	DESCRIPCIÓN	VA HACIA
S1	Alumno graduado	

CONTROLES		
CODIGO	DESCRIPCIÓN	
C1	Reglamento de Facultades de la Universidad del Azuay	

RECURSOS		
CODIGO	DESCRIPCIÓN	
R1	Recurso Técnico: - Computadora, - Sistema Informático de la Universidad del Azuay	
R2	Recurso Humano: - Decano - Auxiliar de Secretaria - Director de Tesis - Profesores miembros del tribunal - Junta Académica - Director de Escuela - Secretaria - Conserje	
R3	Recursos Fisicos: - CD	

2.3.12 Archivos de tesis

Una vez que los estudiantes han culminado sus estudios y han obtenido su título, se archiva de forma digital y física los trabajos de grado, quedando constancia de lo elaborado por los estudiantes. Esto permite a la Universidad contar con una base de datos de los temas, autores, carreras y períodos de los trabajos de grado presentados.

Descripción de actividades



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

PROCESO: Archivo de Tesis

HOJA No. DE: 1 de 1

FECHA: 7 - mayo -09

Nº ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Recepción de CD	Secretaria	Recepta el CD en formato de PDF del estudiante que realizo la tesis.
2	Revisión de CD	Secretaria	Se reviza que el CD esté funcionando.
3	Esperar a otros CD	Secretaria	Se espera a que se reuna más CD´s de estudiantes que realizan la tesis
4	Realizar Oficio	Secretaria	Se realiza un oficio para la biblioteca indicando los temas de tesis con sus respectivos autores.
5	Envío de CD´s	Conserje	Lleva los CD´s a Biblioteca, junto con oficio
OBSERVACIONES			

Diagrama de flujo



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCESO: Archivo de Tesis

HOJA No. DE: 1 de 1

FECHA: 7 - mayo -09

	SECRETARIA		CONSERJE	ACTIVIDAD	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (MIN)	TIEMPO DE CICLO (MIN)
				1	0,5	0,5
				2	2	5
				3	14400	14400
				4	3	3
				5	10	10
				TOTAL	14415,5	14418,5
OBSERVACIONES						

2.3.13 Reportes Asistencia de profesores

Al igual que para el alumnado, la asistencia de los profesores es registrada en el sistema dentro del período comprendido entre el 13 de un mes al 12 del próximo mes. En caso de inasistencia por calamidad doméstica y enfermedad de los profesores, el Decano de la facultad es quien justifica sus faltas. Los profesores tienen hasta 8 días de lapso para justificar sus inasistencias.

Descripción de actividades



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

PROCESO: Reportes de Asistencia de Profesores

HOJA No. DE: 1 de 1

FECHA: 11-may-09

Nº ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Ingresar al sistema computacional	Auxiliar de Secretaria	Accesa al registro de asistencia atrasada
2	Ingreso de datos	Auxiliar de Secretaria	Registra la información de cada profesor que labora en horario nocturno: nombres, código, materia, paralelo, fecha,etc
3	Llamar al Centro de computo	Auxiliar de Secretaria	Para que se genere la orden de registro de asistencia
4	Generar orden	Centro de Computo	Se genera la orden de registro de asistencia de los profesores
5	Imprimir	Auxiliar de Secretaria	Imprime el registro de cada asistencia de los profesores de horarios nocturnos y diurnos
6	Receptar documentación	Secretaria	Recepta los registros
7	Revisión	Secretaria	Revisa las justificaciones presentadas por cada profesor
8	Envío de documentación	Conserje	Envía a RRHH los reportes de asistencia
OBSERVACIONES			
El período para el reporte de asistencia es del 13 de un mes al 12 del próximo mes			

Diagrama de flujo



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCESO: Reportes Asistencia de Profesores

HOJA No. DE: 1 de 1

FECHA: 11-may-09

	AUXILIAR DE SECRETARIA	CENTRO DE COMPUTO	SECRETARIA	CONSERJE	ACTIVIDAD	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (MIN)	TIEMPO DE CICLO (MIN)	
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1((1)) 1 --> 2((2)) 2 --> 3((3)) 3 --> 4((4)) 4 --> 5((5)) 5 --> 6((6)) 6 --> 7[7] 7 --> 8((8)) 8 --> FIN([FIN]) </pre>					1	1	1	
						2	5	5
						3	1	1
						4	5	10
						5	5	5
						6	0,5	0,5
						7	15	15
						8	10	10
					TOTAL	42,50	47,50	
OBSERVACIONES								
El periodo para el reporte de asistencia es del 13 de un mes al 12 del próximo mes								

Diagrama de entradas y salidas



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

ENTRADAS Y SALIDAS

PROCESO: Reportes

HOJA No. DE: 1 de 1

SUBPROCESO: Asistencia de Profesores

FECHA: 11-may-09



ENTRADAS		
CODIGO	DESCRIPCIÓN	VIENE DE
E1	Información de los profesores que laboran en horario matutino	Sistema Informático
E2	Información de los profesores que laboran en horario nocturno	Profesor

SALIDAS		
CODIGO	DESCRIPCIÓN	VA HACIA
S1	Registro de asistencia de profesores	RRHH

CONTROLES	
CODIGO	DESCRIPCIÓN

RECURSOS	
CODIGO	DESCRIPCIÓN
R1	Recurso Técnico: - Computadora, - Marcador de asistencia - Impresora
R2	Recurso Humano: - Secretaria - Aux. Secretaria - Conserje - Personal del Centro de Cómputo

2.3.14 Reportes de Horarios

De acuerdo a la carga horaria de los profesores y el pensum de cada carrera, se elabora el horario de los profesores que dictaran las respectivas cátedras durante el ciclo lectivo.

Descripción de actividades



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

PROCESO: Reportes Elaboración de Horarios

HOJA No. DE: 1 de 1

FECHA: 8 - mayo -09

Nº ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Pedir Aspiración	Secretaria	Pide una aspiración de los horarios tentativos a cada profesor para tener la conformidad de ellos. Es una actividad de cortesía.
2	Elaborar Horarios	Secretaria	Luego de conversar con los profesores y tener la aprobación del distributivo, se elabora los horarios de los ciclos.
3	Aprobación de Horarios	Decano	Se revisa los horarios y se da la aprobación.
4	Ingresar Información	Secretaria	Se ingresa en el sistema de la Universidad los Horarios de los profesores.
OBSERVACIONES			

Diagrama de flujo



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCESO: Reportes Elaboración de Horarios

HOJA No. 1 de 1

FECHA: 8 - mayo -09

	SECRETARIA	DECANO	ACTIVIDAD	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (MIN)	TIEMPO DE CICLO (MIN)
			1	60	2880
			2	480	4320
			3	1	30
			4	240	1440
			TOTAL	781	8670
OBSERVACIONES					

Diagrama de entradas y salidas



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

ENTRADAS Y SALIDAS

PROCESO: Reportes HOJA No. DE: 1 - 1
Elaboración de Horarios FECHA: 8 - mayo -09



ENTRADAS		
CODIGO	DESCRIPCIÓN	VIENE DE
E1	Distributivo Aprobado	Rectorado

SALIDAS		
CODIGO	DESCRIPCIÓN	VA HACIA
E2	Horarios realizados	Sistema Informatico

CONTROLES	
CODIGO	DESCRIPCIÓN

RECURSOS	
CODIGO	DESCRIPCIÓN
R1	Recurso Técnico: - Computadora, - Sistema Informático de la Universidad
R2	Recurso Humano: - Secretaria - Decano - Profesores

2.3.15 Reportes de Elaboración de distributivos

El distributivo es un documento en el que se especifica la carga horaria de los profesores de cada facultad.

Descripción de actividades



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

PROCESO: Reportes Elaboración de Distributivos

HOJA No. DE: 1 de 1

FECHA: 8 - mayo -09

Nº ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Análisis de pensum	Secretaria	Se analiza el pensum de cada curso y se pone en consideración de los profesores asignados.
2	Esperar aprobación de los profesores	Secretaria	Se debe esperar a que los profesores asignados aprueben o modifiquen el distributivo.
3	Revisión y Aprobación del Distributivo	Profesores	Los profesores asignados aprueben o modifiquen el distributivo.
4	Realizar Distributivo	Secretaria	Luego del analisis y respuestas por parte de los profesores, se redacta el distributivo.
5	Revisión y Aprobación del Distributivo	Decano	Se aprueba el distributivo y firma.
6	Enviar a Rectorado	Conserje	El conserje lleva a secretaría del rectorado.
7	Recepción de documentos	Secretaria de Rectorado	Recibe los distributivos y envía a la oficina del Rector.
8	Esperar a otros distributivos	Secretaria de Rectorado	Se espera a que se envíe los distributivos de todas las facultades para formar el distributivo general.
9	Aprobación de distributivos	Rector	Se analiza cada distributivo y se da respuesta a ellos.
10	Enviar la resolución de los distributivos	Conserje	Se envía a las secretarías de cada facultad.
11	Recepción de documentos	Secretaria	Se recibe los documentos con la respectiva aprobacion.
OBSERVACIONES			
Este proceso se inicia generalmente en el mes de junio.			

Diagrama de flujo



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCESO: Reportes Elaboración de Distributivos

HOJA No. DE: 1 de 1

FECHA: 8 - mayo -09

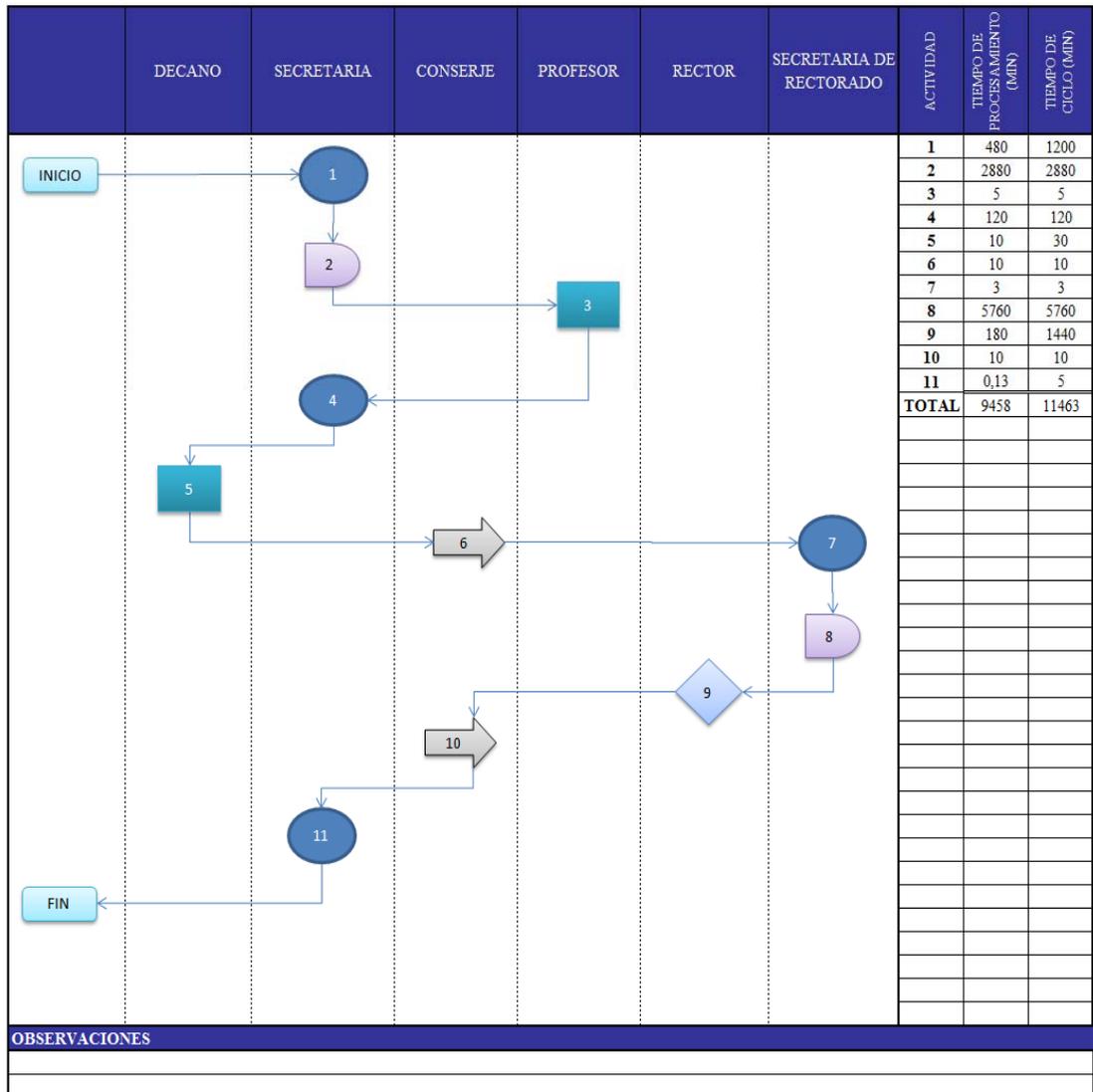


Diagrama de entradas y salidas



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

ENTRADAS Y SALIDAS

PROCESO: Reportes **HOJA No. DE:** 1 de 1
Elaboración de Distributivos **FECHA:** 8 - mayo -09



ENTRADAS		
CODIGO	DESCRIPCIÓN	VIENE DE
E1	Pensum de cada curso.	Sistema Informatico
E2	Información de cada profesor sobre sus horarios en otras facultades o trabajos fuera de la Universidad.	Profesores

SALIDAS		
CODIGO	DESCRIPCIÓN	VA HACIA
S1	Distributivo aprobado.	Secretaría

CONTROLES	
CODIGO	DESCRIPCIÓN

RECURSOS	
CODIGO	DESCRIPCIÓN
R1	Recurso Técnico: - Computadora, - Sistema Informático de la Universidad
R2	Recurso Humano: - Secretaria - Decano - Rector - Profesores - Conserje

2.3.16 Reportes de Distribución de aulas y laboratorios.

De acuerdo al número de estudiantes y a la capacidad de cada aula se designa los cursos y laboratorios en los que impartirán clases a los alumnos.

Descripción de actividades



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

PROCESO: Reportes HOJA No. DE: 1 de 1
Distribución de Aulas y Laboratorios FECHA: 6 - mayo -09

Nº ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Analizar número de estudiantes	Secretaria	Se analiza el número de estudiantes que ingresarán en el siguiente ciclo.
2	Analizar los requerimientos de los profesores	Secretaria	Se analiza los requerimientos de cada profesor para el siguiente ciclo, estos pueden ser apoyo visual o pueden ser consideraciones en la asignación de aulas: profesores de avanzada edad o problemas físicos, se les da preferencia en aulas cercanas.
3	Realizar la Distribución	Secretaria	Luego de los análisis realizados se realiza la distribución de las aulas y laboratorios.
4	Realizar oficio	Secretaria	Se realiza el oficio a la Coordinación Administrativa, junto con la distribución.
5	Envío de Documentos	Conserje	Se envía los documentos a la Coordinación Administrativa.
6	Aprobación de Distribución	Comisión Administrativa	Se analiza la distribución de aulas y laboratorios y se da la respuesta a la misma.
7	Envío de respuestas	Conserje	Se envía a la secretaria de la facultad la respuesta tomada junto con los documentos.
8	Negociación	Secretaria	En caso de que la respuesta sea negativa, se puede negociar hasta que las dos partes esten de acuerdo.
9	Ingresar información al sistema	Secretaria	Se debe ingresar la distribución acordada en el sistema de la Universidad.
10	Revisión de Aulas	Conserje	Se encarga de revisar el estado en el que se encuentra las aulas que se ocuparan en el siguiente ciclo.
11	Realizar Solicitud	Secretaria	Se realiza una solicitud a la Coordinación Administrativa para que se respondan las adecuaciones necesarias como: persianas, pintura o muebles
12	Verificación de Adecuaciones	Conserje	Se encarga de revisar las adecuaciones que se realizaron.
OBSERVACIONES			
La Escuela de Estudios Internacionales no tiene espacio físico asignados y la escuela de Derecho tiene menos aulas de las que necesita, este es un problema que tiene la universidad ya que la infraestructura no es suficiente en ciertas áreas.			

Diagrama de flujo



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCESO: Reportes
Distribución de Aulas y Laboratorios

HOJA No. DE: 1 de 1
FECHA: 6 - mayo -09

	SECRETARIA	CONSERJE	CONSEJO ADMINISTRATIVO	ACTIVIDAD	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (MIN)	TIEMPO DE CICLO (MIN)
				1	360	1080
				2	360	1080
				3	60	60
				4	2	2
				5	10	10
				6	60	7200
				7	10	10
				8	60	7200
				9	180	180
				10	20	30
				11	5	5
				12	20	30
			TOTAL		2294	16887
OBSERVACIONES						

Diagrama de entradas y salidas



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

ENTRADAS Y SALIDAS

PROCESO: Reportes HOJA No. DE: 1 de 1
Distribución de Aulas y Laboratorios FECHA: 6 - mayo -09



ENTRADAS		
CODIGO	DESCRIPCIÓN	VIENE DE
E1	Horarios de profesores	Sistema Informático

SALIDAS		
CODIGO	DESCRIPCIÓN	VA HACIA
S1	Lista de la Distribución de aulas y laboratorios	Sistema Informático

CONTROLES	
CODIGO	DESCRIPCIÓN

RECURSOS	
CODIGO	DESCRIPCIÓN
R1	Recurso Técnico: - Computadora, - Sistema Informático de la Universidad
R2	Recurso Humano: - Secretaria - Comisión Administrativa - Conserje

Diagrama de flujo



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCESO: Pedidos a bodega

HOJA No. DE: 1 de 1

FECHA: 12-may-09

	AUXILIAR SECRETARIA	DIRECTOR DE ESCUELA	COORDINADOR ADMINISTRATIVO	CONSERJE	ACTIVIDAD	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (MIN)	TIEMPO DE CICLO (MIN)	
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1((1)) 1 --> 2((2)) 2 --> 3((3)) 3 --> 4((4)) 4 --> 5[5] 5 --> 6((6)) 6 --> 7[7] 7 --> 8((8)) 8 --> 9((9)) 9 --> FIN([FIN]) </pre>					1	2	2	
						2	2	2
						3	2	60
						4	3	3
						5	2880	2880
						6	2	60
						7	1	1
						8	15	20
						9	2	10
						TOTAL	2909,00	3038,00
OBSERVACIONES								

Diagrama de entradas y salidas



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

ENTRADAS Y SALIDAS

PROCESO: Pedidos a bodegaHOJA No. DE: 1 de 1FECHA: 12-may-09

ENTRADAS		
CODIGO	DESCRIPCIÓN	VIENE DE
E1	Pedido de suministros	Aux. Secretaria

SALIDAS		
CODIGO	DESCRIPCIÓN	VA HACIA
S1	Suministros	Aux. Secretaria
S2	Documento de entrega recepción	Aux. Secretaria

CONTROLES	
CODIGO	DESCRIPCIÓN

RECURSOS	
CODIGO	DESCRIPCIÓN
R1	Recurso Técnico: - Computadora, - Sistema Informático de la Universidad - Teléfono
R2	Recurso Humano: - Auxiliar de Secretaria - Director de Escuela - Coordinador Administrativo - Conserje

2.3.18 Organización de Archivos por Escuelas, con documentación de Decano, Subdecano, Profesor Fiscal y Director de Escuela

Toda la documentación correspondiente al Decano, Subdecano, Profesor Fiscal y Director de Escuela se organiza en archivos, de manera que se cuente con el respaldo de los trámites que se realizan.

Descripción de actividades



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

PROCESO: Archivos Escuela, Decano, Subdecano,
Profesro fiscal

HOJA No. DE: 1 de 1

FECHA: 08-may-09

Nº ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Receptar documentación	Auxiliar de Secretaria EEII	Recepta oficios, aprobaciones, solicitudes, convenios, etc del Director de Escuela y Profesor Fiscal
2	Receptar documentación	Auxiliar de Secretaria	Recepta oficios, aprobaciones, solicitudes, convenios, etc del Decano y Subdecano
3	Archivar documentación	Auxiliar de Secretaria	Almacena en carpetas la documentación
OBSERVACIONES			

Diagrama de flujo



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCESO: Archivos Escuela, Decano, **No. DE:** 1 de 1
Subdecano, Profesor fiscal **FECHA:** 08-may-09

	AUXILIAR SECRETARIA EEII	AUXILIAR SECRETARIA	ACTIVIDAD	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (MIN)	TIEMPO DE CICLO (MIN)
			1	0,13	0,13
			2	0,13	0,13
			3	1	1
			TOTAL	1,26	1,26
OBSERVACIONES					

Diagrama de entradas y salidas

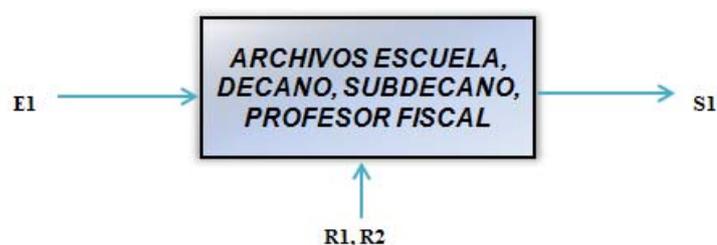


FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

ENTRADAS Y SALIDAS

PROCESO: Archivos Escuela, Decano,
Subdecano, Profesor fiscal

HOJA No. DE: 1 de 1
FECHA: 08-may-09



ENTRADAS		
CODIGO	DESCRIPCIÓN	VIENE DE
E1	Oficios (solicitudes, resoluciones, convenios)	Decano, Subdecano, Director de Escuela, Profesor Fiscal

SALIDAS		
CODIGO	DESCRIPCIÓN	VA HACIA
S1	Documentos archivados	Aux. Secretaria

CONTROLES	
CODIGO	DESCRIPCIÓN

RECURSOS	
CODIGO	DESCRIPCIÓN
R1	Recurso Humano: - Auxiliar de Secretaria
	- Secretaria
R2	Recursos Fisicos: - Carpetas

2.3.19 Actas reuniones Consejo Facultad.

Se origina en cada sesión del Consejo de Facultad de la Universidad del Azuay, la cual contiene información de los diferentes temas que se tratan en la misma, se inicia con los datos generales como: fecha, hora, lugar, participantes e información referente a los temas que se discutirán. La Secretaria es responsable de tomar nota durante la sesión, elaborar las actas con las resoluciones y distribuir las mismas a los miembros del Consejo y a las personas que les competan, con previa aprobación del Señor Decano de la Facultad.

Descripción de actividades**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS****DESCRIPCION DE ACTIVIDADES****PROCESO:** Actas de Reuniones de Consejo de Facultad**HOJA No. DE:** 1 de 1**FECHA:** 6 - mayo -09

Nº ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Tomar nota de la sesión	Secretaria	Se toma nota de la sesión del Consejo de Facultad
2	Realizar el Acta	Secretaria	Realizar el acta de la Sesión.
3	Cursar las resoluciones	Secretaria	Cursar las resoluciones de la sesión.
4	Aprobación	Decano	Firmar las resoluciones para su aprobación.
5	Eviar resoluciones	Conserje	Entrega de resoluciones tomadas en la sesión a los miembros del Consejo.
6	Archivar actas	Secretaria	Archivar actas
OBSERVACIONES			

Diagrama de flujo



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCESO: Actas de Reuniones de Consejo de Facultad

HOJA No. DE: 1 de 1

FECHA: 6 - mayo -09

	DECANO	SECRETARIA	CONSERJE	ACTIVIDAD	TIEMPO DE PROCESAMIENTO (MIN)	TIEMPO DE CICLO (MIN)	
<pre> graph TD INICIO[INICIO] --> 1((1)) 1 --> 2((2)) 2 --> 3((3)) 3 --> 4((4)) 4 --> 5[5] 5 --> 6((6)) 6 --> FIN[FIN] </pre>				1	60	60	
					2	60	60
					3	120	120
					4	10	10
					5	60	2880
					6	1	1
					TOTAL	311	3131
OBSERVACIONES							

Diagrama de entradas y salidas

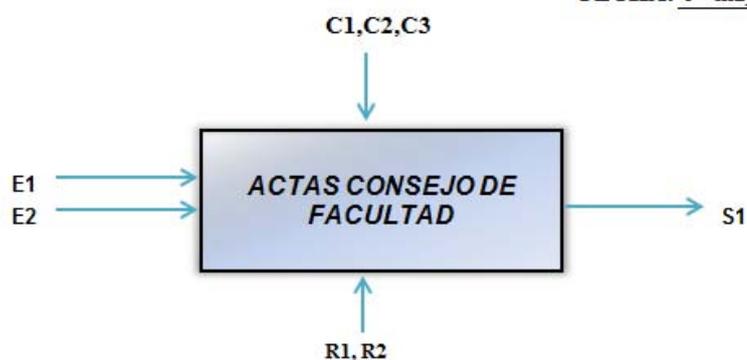


FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

ENTRADAS Y SALIDAS

PROCESO: Actas de reuniones de Consejo de Facultad HOJA No. DE: 1 de 1

FECHA: 6 - mayo -09



ENTRADAS		
CODIGO	DESCRIPCIÓN	VIENE DE
E1	Información de la sesión del Consejo de Facultad	Consejo de Facultad
E2	Orden del día a tratar en Consejo de Facultad (Convocatoria)	Secretaria

SALIDAS		
CODIGO	DESCRIPCIÓN	VA HACIA
S1	Actas redactadas de la resolución del Consejo de Facultad	Secretaria

CONTROLES	
CODIGO	DESCRIPCIÓN
C1	Calendario de reuniones
C2	Estatuto de la Universidad
C3	Reglamento de Facultades de la Universidad del Azuay

RECURSOS	
CODIGO	DESCRIPCIÓN
R1	Recurso Técnico: - Computadora, - Impresora
R2	Recurso Humano: - Secretaria - Decano - Consejo de facultad

2.4 Conclusiones

Con la finalización de este capítulo pudimos conocer a fondo cada una de las actividades que conforman los procesos objeto de nuestro estudio, ya que es necesario comprender todos los factores involucrados en la ejecución de las actividades para posteriormente analizarlas y plantear las mejoras necesarias, que serán descritas en los posteriores capítulos.

Para el levantamiento de la información de los 19 procesos académicos-administrativos, se realizó una investigación de campo, que abarca entrevistas a los participantes del proceso y una revisión de los reglamentos y estatutos que rigen la universidad, lo cual nos brindó datos confiables para el desarrollo de este trabajo de graduación. Es importante resaltar el hecho de que al elaborar la descripción de actividades de forma conjunta, tuvo un efecto positivo en los miembros de la facultad, ya que adquirieron una comprensión de sus labores y de cómo su desempeño afecta a las salidas de cada proceso.

CAPITULO III

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

3.1 Introducción

En el presente capítulo se interpretarán y analizarán los datos obtenidos en las entrevistas y que fueron organizados gráficamente en los diagramas de flujo y en el de entradas y salida. Para ello emplearemos un análisis de los tiempos registrados y la primera parte del diagrama de Ishikawa correspondiente a la investigación del problema mediante una lluvia de ideas en el que se describan las principales causas y efectos encontrados.

3.2 Análisis de tiempos

En los diagramas de flujo antes presentados, se obtuvo el tiempo de ciclo, que es la cantidad total de tiempo que se requiere para completar el proceso, es decir, el lapso necesario para transformar las entradas en salidas; y el tiempo de procesamiento que es el tiempo que se requiere para realizar la actividad. La diferencia entre estos dos corresponde a las demoras, esperas, retrasos o transporte en la ejecución de la actividad.

Es necesario señalar que para la toma de tiempos, la mayoría de estos fueron cronometrados, algunos de los trámites dicho valor fue estimado en base a la experiencia de los entrevistados.

Para analizar la efectividad de los procesos realizamos una relación entre el tiempo de ciclo y el tiempo de procesamiento, considerando que el tiempo de ciclo corresponde al 100% del tiempo requerido. Por ejemplo, en el proceso de registro de notas, el tiempo total de procesamiento sólo es de 138.77 min, mientras que el tiempo total de ciclo es de 3003.77 min; así, efectuar las actividades requiere solo el 4,6 % del tiempo total que se necesita para concluir con todo el proceso, tal como se muestra en el cuadro siguiente.



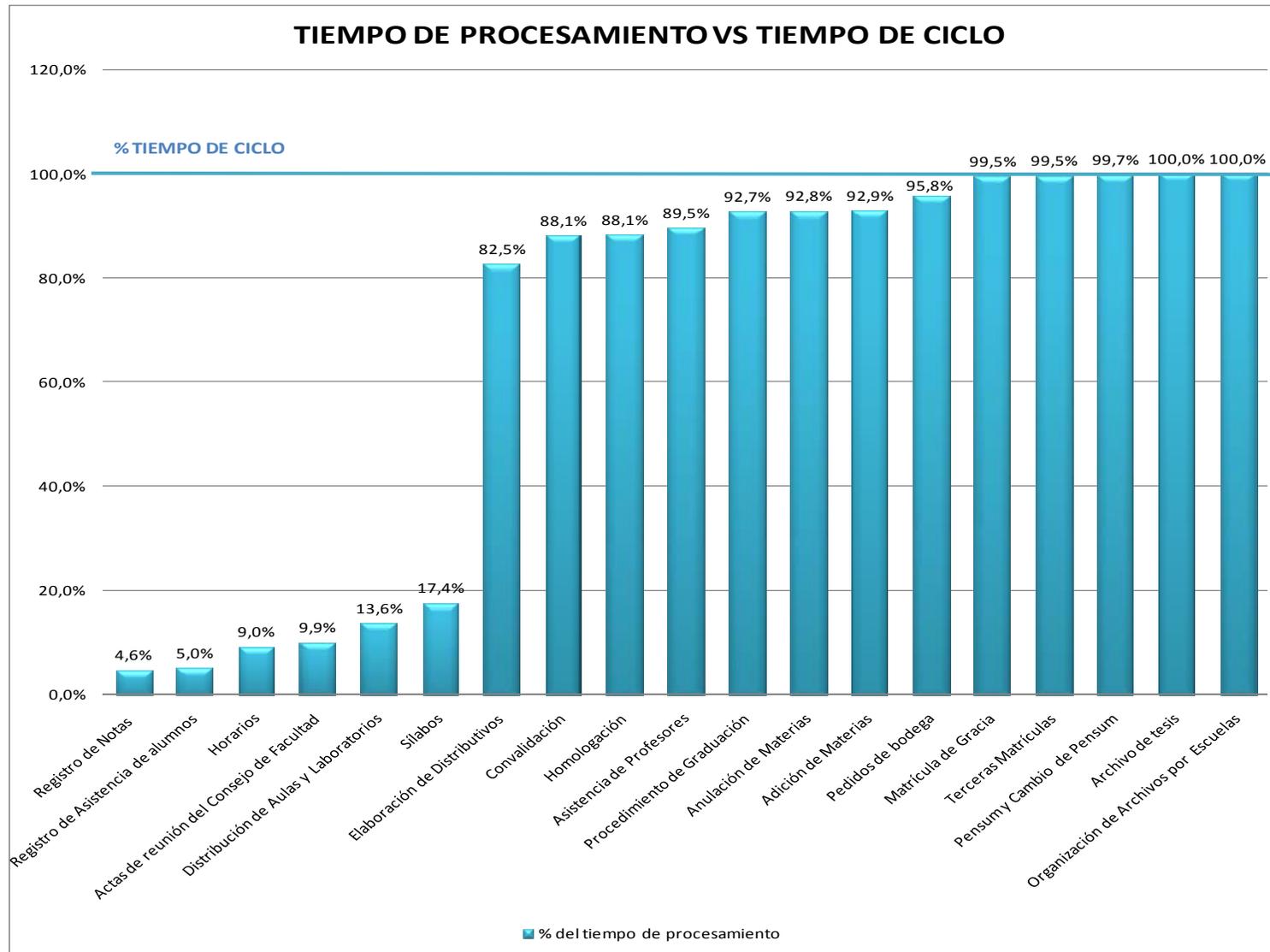
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS

TIEMPOS DE PROCESO

PROCESO	TIEMPO DE PROCESAMIENTO		TIEMPO DE CICLO	
	min	%	min	%
1 Registro de Notas	138,77	4,6%	3003,77	100%
2 Registro de Asistencia de alumnos	150,63	5,0%	3020,63	100%
3 Horarios	781,00	9,0%	8670,00	100%
4 Actas de reunión del Consejo de Facultad	311,00	9,9%	3131,00	100%
5 Distribución de Aulas y Laboratorios	2294,00	13,6%	16887,00	100%
6 Sílabos	1447,00	17,4%	8293,00	100%
7 Elaboración de Distributivos	9458,13	82,5%	11463,00	100%
8 Convalidación	10514,13	88,1%	11935,00	100%
9 Homologación	10489,13	88,1%	11900,00	100%
10 Asistencia de Profesores	42,50	89,5%	47,50	100%
11 Procedimiento de Graduación	620075,78	92,7%	669188,00	100%
12 Anulación de Materias	140,90	92,8%	151,89	100%
13 Adición de Materias	143,27	92,9%	154,26	100%
14 Pedidos de bodega	2909,00	95,8%	3038,00	100%
15 Matrícula de Gracia	21692,63	99,5%	21803,13	100%
16 Terceras Matrículas	7439,26	99,5%	7474,13	100%
17 Pensum y Cambio de Pensum	69320,00	99,7%	69525,00	100%
18 Archivo de tesis	14415,50	100,0%	14418,50	100%
19 Organización de Archivos por Escuelas	1,26	100,0%	1,26	100%

En el siguiente gráfico observamos que la mayoría de los procesos no desperdician el tiempo en actividades que no agregan valor al proceso, pese a ello, existen actividades que se ven afectadas por el plazo que se da para realizar las mismas. Así, continuando con el ejemplo anterior, el registro de notas se realiza una vez cada mes, por lo que la diferencia entre el tiempo de ciclo y el tiempo de procesamiento es considerable.

Al revisar los procesos, se demuestran que los tiempos de ciclo son demasiados largos para actividades muy sencillas, esto es debido a que existe demasiada burocracia lo que origina papeleo innecesario, tareas inútiles, revisiones excesivas, demoras, etc.



3.3 Lluvia de ideas

Con la finalidad de identificar los problemas que originan las falencias en los procesos y plantear mejoras para los mismos, vimos necesario realizar una lluvia de ideas con el personal de la Facultad, de tal manera que se logre capturar las perspectivas de las personas implicadas en el problema. Para ello nos centramos en los siguientes procesos, debido a que son los que presentan mayores dificultades, de acuerdo al criterio de los miembros de la Facultad y de los mismos recogimos la siguiente información:

- **Elaboración de horarios**
 - Se elabora el horario de forma manual
 - Se tiene que depender de la presencia y visto bueno de los profesores,
 - para la elaboración de los horarios.
 - Hardware actual no presenta requisitos necesarios para agilizar los procesos administrativos.

- **Distribución de aulas y laboratorios**
 - No se optimiza el uso de las aulas y laboratorios de la Facultad de Filosofía.
 - La secretaria de la Facultad debe hacer negociaciones para poder obtener aulas.
 - No se cuenta con instalaciones propias para la facultad.
 - Hardware actual no presenta requisitos necesarios para agilizar los procesos administrativos.
 - El sistema informático de la Universidad no comunica el estado de las aulas y laboratorios de la facultad. Es decir no comunica si las aulas están ya asignadas o vacías.

- **Proceso de Graduación**
 - Acumulación de alumnos en los meses de junio y diciembre.
 - En ocasiones el Tribunal se demora en la entrega de repuestas para los alumnos.
 - Existe mucha presión por parte de los alumnos.
 - Estar supeditado en el uso del local a la Facultad de Filosofía y que esta no esté ocupándola, ya que no se cuenta con local propio.

- **Pedidos de bodega**
 - Falta de información de la razón de las necesidades del pedido.
 - No se despacha lo que se solicitó, lo que ocasiona demoras por volver a pedir y malestar ya que no se confía en la persona que está realizando el pedido.
 - Hardware actual no presenta requisitos necesarios para agilizar los procesos administrativos.

- **Registro de asistencia de profesores**
 - Actualmente los profesores que dictan clases en los horarios de la noche, registran su asistencia en un libro, y la auxiliar de secretaría tiene ingresar esta asistencia al sistema.
 - Hardware actual no presenta requisitos necesarios para agilizar los procesos administrativos.

- **Solicitudes de adición, anulación, tercera matrícula y matrícula de gracia**
 - Alto manejo físico de la información.
 - Demasiado transporte de las solicitudes
 - Hardware actual no presenta requisitos necesarios para agilizar los procesos administrativos.

3.4 Conclusiones

Lo que se realizó en este capítulo fue analizar la forma actual de hacer las cosas dentro de la facultad y determinar si hay una forma mejor de hacerlo garantizando procesos que eliminen errores.

Concluimos que existen algunas dificultades dentro de la Facultad: procesos largos y con demasiada burocracia, falta de recursos técnicos y computacionales, demoras, falta de infraestructura, entre otras.

CAPITULO IV

REDISEÑO DEL PROCESO

4.1. Introducción

Una vez analizado cada uno de los procesos académico-administrativos de la facultad en función de las herramientas utilizadas en los capítulos anteriores, es necesario plantear mejoras en el sistema orientándonos en un enfoque basado en procesos con la finalidad de:

- Integrar y alinear los procesos para permitir el logro de los resultados planificados.
- Centrar los esfuerzos en la eficacia y eficiencia de los procesos.
- Proporcionar confianza a los clientes y otras partes interesadas, respecto al desempeño coherente de la organización.
- Transparentar las operaciones dentro de la organización.
- Menores costos y tiempos de ciclo más cortos, a través del uso eficaz de los recursos.
- Estimular la participación del personal y la clarificación de sus responsabilidades.

Por ello este capítulo contempla el rediseño de los 19 procesos académicos-administrativos sintetizados dentro de un manual para toda la universidad y de mejoras puntuales dentro de la Facultad, extraídas de los diagramas de Ishikawa.

Para este capítulo se tomó en consideración los criterios del MPE en lo referente a la modernización del proceso basándonos en los principios de modernización: eliminación de la burocracia, simplificación, estandarización, eficiencia en la utilización de los equipos y automatización y/o mecanización, todo con la aspiración de mejorar los procesos.

4.2. Manual de proceso

La Comunidad Europea ha establecido normas formales de calidad, por ejemplo ISO 9000, como línea de base para el diseño de productos y certificación de que estos satisfacen tales normas. Estas normas indican si las plantas manufactureras y las organizaciones proveedoras de servicios ponen o no en práctica procedimientos meritorios de calidad.

La estandarización de los procedimientos de trabajo es importante para verificar que todos los trabajadores, actuales y futuros, utilicen las mejores formas para llevar a cabo actividades relacionadas con el proceso. La estandarización es uno de los primeros pasos para mejorar cualquier proceso.

Es así, que debido a que en cada una de las facultades de la Universidad del Azuay se ejecutan los procesos de manera aislada de acuerdo a las necesidades, requerimiento y situaciones propias de su funcionamiento, se realizó un manual de procesos en base a la norma ISO 9001:2000, de manera que se cuente con un documento común para todas las facultades en el que se encuentren estandarizados los procesos académicos-administrativos de las mismas, y que además le permita en un futuro obtener certificaciones de calidad.

En este manual se busca mejorar la eficiencia en las facultades, simplificando las actividades requeridas para cumplir con cada uno de los procesos, eliminando la burocracia y modernizando los procedimientos, lo que daría como resultado la reducción del tiempo del ciclo correspondiente al desarrollo del proceso.

[Se adjunta a este trabajo el Manual de Procesos de la Universidad del Azuay.](#)

4.3. Diagramas de Ishikawa

El Diagrama de Ishikawa es una técnica gráfica ampliamente utilizada, que permite apreciar con claridad las relaciones entre un tema o problema y las posibles causas que pueden estar contribuyendo para que él ocurra.

Construido con la apariencia de una espina de pescado, esta herramienta fue aplicada por primera vez en 1953, en el Japón, por el profesor de la Universidad de Tokio, Kaoru Ishikawa, para sintetizar las opiniones de los ingenieros de una fábrica, cuando discutían problemas de calidad.

El diagrama separa las posibles causas de la siguiente manera (5M):

- Mano de obra
- Máquinas
- Métodos
- Materiales
- Medio Ambiente

Es así que por medio de este diagrama visualizamos las posibles causas de un problema dentro de los procesos ya documentados. A continuación se presentan los diagramas elaborados a partir de la lluvia de ideas desarrollado en el capítulo anterior, de manera que se identifican las soluciones a los mismos.

4.4. Mejoras en la Facultad de Ciencias Jurídicas

4.4.1. Mejora del sistema informático de la Universidad del Azuay

Una gran problemática es el uso ineficiente del software que dispone la universidad, actualmente el sistema de la Universidad tiene una herramienta que permite elaborar los horarios de clase según la carga horaria de cada profesor, pero no registra si el aula número uno, por ejemplo, está designada para ser ocupada a las siete de la mañana, lo que ocasiona que la persona encargada en realizar la Distribución de Aulas y Laboratorios, tenga que realizar la distribución manualmente para que no ocurran cruces de horarios en una misma aula.

Recomendamos que el departamento de Cómputo de la Universidad, elabore una herramienta completa para eliminar las demoras o errores que puedan ocurrir en el proceso.

Actualmente el programa funciona de la siguiente manera:

Universidad del Azuay FRA_0039
 17-JUN-09 MLOJA Usuario ACADEMICO
 Facultad FILOSOFIA, LETRAS Y C Período 54 SEP/08 a FEB/09

Horario

Carrera DERECHO
 Clase Materia TEORIA GENERAL DEL NEGOCIO JURIDICO Nivel
 Pensum Período
 Paralelo Aula
 Area DERECHO Modelo
 Docente Horas Cupo

Horario

Día	Desde	Hasta	Docente
Lunes	9 0	10 0	29270 SALAZAR ICAZA JUAN CARLOS
Jueves	11 0	12 0	29270 SALAZAR ICAZA JUAN CARLOS
Jueves	12 0	13 0	29270 SALAZAR ICAZA JUAN CARLOS
Viernes	11 0	12 0	29270 SALAZAR ICAZA JUAN CARLOS
Viernes	12 0	13 0	29270 SALAZAR ICAZA JUAN CARLOS

Se introduce la información del profesor, la materia y el periodo, pero como podemos observar el aula y el bloque no pertenecen a la ventana del horario, además solo la facultad de filosofía llena esta celda, lo que ocasiona que en las demás facultades existan cruces de aulas o equivocaciones en la distribución.

Proponemos lo siguiente:

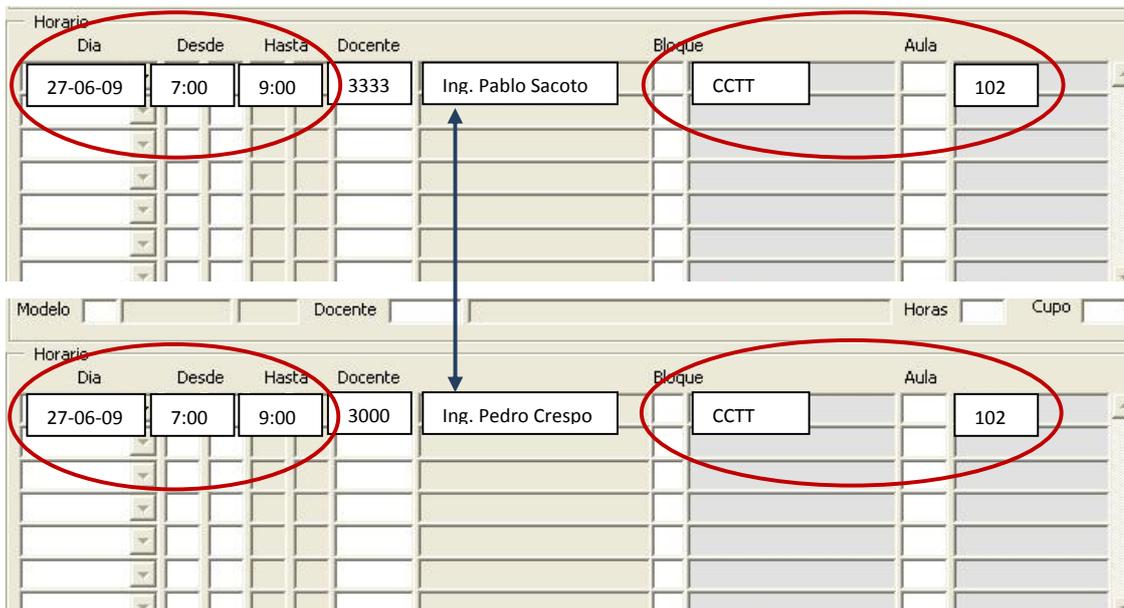
En el área de elaboración de horarios, debería constar la opción de llenar las celdas del bloque y el aula que se va a ocupar, para que así se puedan evitar los problemas antes mencionados y también para evitar realizar este proceso manualmente.

Universidad del Azuay FRA_0013_08
 17-JUN-09 MCCA Usuario ACADEMICO
 Facultad FILOSOFIA, LETRAS Y C Período 57 MAR/09 a JUL/09

Facultad Carrera
 Pensum Materia Clase Nivel
 Período Paralelo Clase
 Bloque Aula Área
 Modelo Docente Horas Cupo

Horario						
Día	Desde	Hasta	Docente	Bloque	Aula	
27-06-09	7:00	9:00	3333	Ing. Pablo Sacoto	CCTT	102

Al momento de ingresar los datos del horario de clases del profesor, el programa verifica que los datos estén correctos y se guarda esta información en la base de datos.



Si se registra el horario de otro profesor, como los demostrados en este ejemplo, el programa inmediatamente valida esta información y dado a que ya se está ocupando el aula asignada inicialmente, se produce una venada de mensaje indicando que un error ha ocurrido.

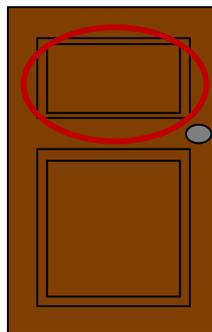


El programa no guardara esta información hasta que se corrija no se encuentren no errores o conflictos en el formulario.

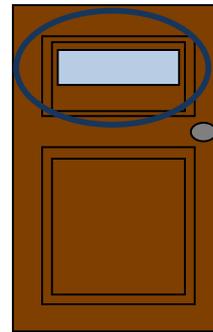
Esta propuesta se está desarrollando actualmente en el centro de computo para la distribución de laboratorios, lo que recomendamos es implementar esta opción a nivel general, es decir, para todas las aulas y laboratorios de la Universidad. Sería necesario realizar un inventario físico de aulas y laboratorios, con sus respectivas características como: capacidad, ubicación, si cuenta o no con retroproyector, etc.

4.4.2. Mejorar la visibilidad

Proponemos cambiar la estructura de las puertas de las aulas y laboratorios de la Universidad, por puertas con ventanas pequeñas que permita tener visibilidad al interior de los salones, ya que en algunas ocasiones se dan interrupciones por parte de alumnos o profesores en aulas que se están dictando clases.



Antes

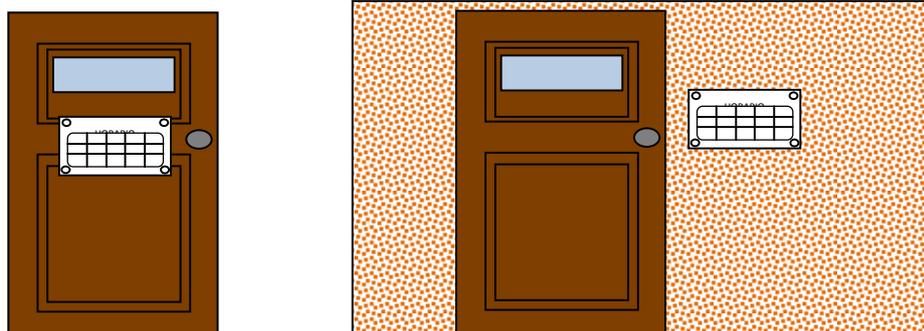


Después

Estimado del costo de los vidrios e instalación por aula, \$ 28

4.4.3. Mayor información

Colocar los horarios de cada aula o laboratorio fuera de estos, para la información de alumnos, profesores y empleados, de esta manera se puede conocer las clases que se están o deberían dictar en cada salón.



a. Sobre puerta

b. En la pared

Recomendamos que estos horarios no sean solo papeles pegados en las puertas, pues se pueden dañar, el material que proponemos tiene un costo de \$15 y se colocaría a un costado del aula o en la puerta.

4.4.4. Señalización dentro de aulas

Actualmente existe señalización en pocas aulas y en particular en algunas aulas audiovisuales, lo que recomendamos es colocar la señalización en todas las aulas de la Universidad, de manera que los estudiantes y profesores recuerden de estas instrucciones diariamente, y ayuden al mantenimiento de los salones.



Estimado del costo de los letreros por aula, \$ 60

4.4.5. Inversión tecnológica

Una de las limitaciones de la Universidad del Azuay es su infraestructura, y ya que cada vez son más los profesores que usan los retroproyectores como método pedagógico, proponemos realizar una inversión para la compra de retroproyectores y colocarlos de una manera segura en los cursos. De esta manera se evitaría el trámite de reservación de las aulas de audiovisuales o retroproyectores individuales, y la incomodidad e inseguridad de tener que colocar el retroproyector en los pupitres o escritorios.



Costo de Retroproyector \$549 por unidad y reja de seguridad \$38

4.4.6. Campaña estudiantil para la reducción de mantenimiento de aulas y laboratorios

Con apoyo de la Federación Estudiantil de la Universidad del Azuay (UDAFE), proponemos realizar una campaña por año para informar a los estudiantes los daños que se causan y los costos de los mismos, con el objetivo de concientizar el buen uso y mantenimiento de las aulas, laboratorios y baños, esto creará una mentalidad de orden y respeto por la infraestructura de la Universidad.

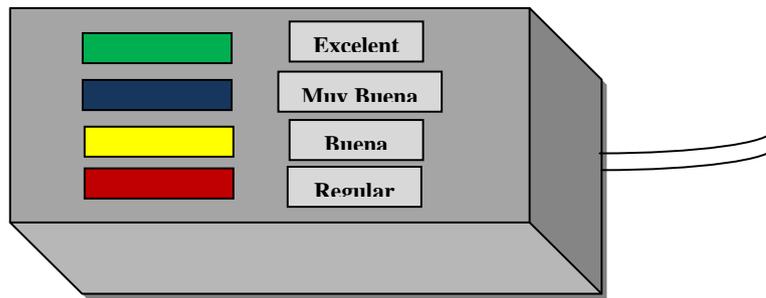
4.4.7. Sistema Computarizado de evaluación del personal administrativo

Con la colaboración del Centro de Computo de la Universidad del Azuay o los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas, proponemos implementar un sistema de evaluación en los puntos de atención con los estudiantes. Este sistema tiene como objetivo evaluar constantemente la atención del área administrativa, instalando un hardware en cada punto de atención para que al culminar con el servicio, el estudiante pueda calificar la atención recibida, de esta manera el personal administrativo sentirá mayor compromiso en el momento de atender a un estudiante.

El sistema necesitaría herramientas como:

- Una computadora que cumpla la función de servidor.
- Computadoras conectadas a la red de los evaluados (secretarias, auxiliares de secretaria, tesorería, información, biblioteca, etc.)
- Terminal Receptora de Calificaciones, con cuatro opciones, por ejemplo: Excelente, Muy Buena, Buena, Regula.
- El Software (pueden ser en lenguaje Java, C# .NET), un programa cliente-servidor, en el cual el cliente recibiría las entradas o calificaciones de los estudiantes y se enviaría esta información al servidor, este captaría la información y la almacenaría en una base de datos.

La información almacenada en la base de datos puede proveer con antecedentes sobre cómo se gestionan los procesos de la Universidad, por ejemplo: cuál es la hora de mayor atención o interacción con las personas, cual es la hora o día con evaluación de menor o mayor puntaje, que persona tiene mejor o peor puntaje. Todos estos datos se pueden graficar para mejor entendimiento de la situación actual, permitiendo realizar mejoras en el servicio administrativo.



Costo aproximado de terminal \$ 15 y el Software de evaluación \$ 700.

En el siguiente cuadro se resume el total de la inversión que se requería para realizar las mejoras sugeridas.

INVERSION	
ITEM	VALOR
POR AULA	
Vidrios en puertas	\$ 28
Estructura horarios	\$ 15
Letreros	\$ 60
Retroproyector	\$ 549
Seguridad	\$ 38
SUBTOTAL POR AULA	\$ 690
SISTEMA DE EVALUACION	
Terminal	\$ 15
Software de evaluación	\$ 700
SUBTOTAL SISTEMA	\$ 715

4.5. Conclusiones

La principal mejora y el objetivo de nuestro trabajo final de graduación es la realización del Manual de procesos académico-administrativos para la Universidad del Azuay, el cual es la fusión del trabajo de todos los participantes de este proyecto distribuidos en distintas facultades, en este manual tratamos de normalizar y mejorar los procesos que en cada facultad se realizaban de distintas maneras. Esto permitirá a la Universidad, ser certificada y reconocida, por su organización y trabajo permanente en la mejora de sus servicios tanto internamente como con los estudiantes. Nos permitimos también recomendar algunas mejoras, que de ser implementadas tendrán sin duda éxito y cumplirán con su objetivo.

CAPITULO V

DIFUSIÓN DE LOS NUEVOS PROCESOS

5.1 Introducción

Con las propuestas mencionadas en el capítulo anterior, en este trataremos teorías que fundamentan el éxito de una buena comunicación organizacional con un personal motivado y con recomendaciones para algunas resistencias que se puedan suscitar, ya que es importante que la difusión del manual de los procesos académico-administrativos de la Universidad, sea entendido en su totalidad y sobre todo que el personal que lo va a implementar tenga claro el objetivo de este.

5.2. Teorías

5.2.1. Motivación

Las razones por las que las personas trabajan son muchas: para sobrevivir, logro de objetivos, sustentar a la familia, etc. Se puede sobresalir en un determinado puesto de trabajo por otras razones: mostrar orgullo de sus resultados, por la habilidad presentada para ejecutar cierta operación, por el reconocimiento personal, de sus compañeros o para satisfacer a un cliente. Y ya que hay muchas razones para sentirse motivado, hay también muchas teorías que tratan este tema, como:

- La Jerarquía de necesidades de Maslow.
- La Teoría de los factores de Herberg.
- La Teoría de la Motivación basada en el logro de McClelland.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos en todas las áreas de la Universidad del Azuay, los directivos deben tener claro los conocimientos básicos de la conducta humana, ¿Qué es lo que motiva a su personal a trabajar intensamente?, ¿Qué es lo que la persona desea obtener de su trabajo? Si la directiva de la universidad se siente preocupada por la productividad y por la mejora de calidad en sus servicios, debe preocuparse también por la motivación de su personal.

La universidad debe comprometerse con los principios de la gestión de la calidad, preguntándose ¿Cómo hay que preparar al personal para que sienta o experimente un sentimiento natural de orgullo por su trabajo y para que se auto motive?

En el enfoque basado en la calidad para la gestión del personal, la responsabilidad principal de los gestores en términos de rendimiento de los empleados es la de crear y mantener un sistema de motivación que sustente las ambiciones naturales del empleado y su orgullo por el trabajo bien hecho ¹

5.2.2. Comunicación Organizacional

La comunicación es el intercambio de información entre el emisor y un receptor. ²

Muchas personas y directivos creen que la comunicación de puertas abiertas, como medio para mejorar la eficacia de la organización y la calidad, es lo mejor. Pero la comunicación abierta exige algo más que mantener las puertas de los despachos abiertas, implica la interacción diaria con los empleados, accesibilidad de los gestores con los trabajadores y el derribar las barreras y la resistencia al cambio.

5.2.3. Resistencia al Cambio

Las personas responden de distintas maneras a los cambios, esto se puede dar por: temor o incertidumbre a algo desconocido, por costumbre ya que a algunas personas trabajar de cierta forma todos los días resulta atractivo, por terceros o compañeros que presionan para que no acepte el cambio.

¹ "Tires Recalled So They don't Tread on Allah" Herald Leader, Lexington, Ky., 25 Julio de 1992, p. A3

² "Gestión Calidad y Competitividad" , John M. Ivancevich con Philip Crosby 1996, p. 506

Pero ¿Cómo disminuir esta resistencia al cambio?

Para que los cambios que se quieren dar en la organización puedan producirse con la menor resistencia posible y por lo contrario fomentar la colaboración, debemos procurar elegir una estrategia acorde a la organización. Sin embargo recomendamos:

- **Comunicar y educar:** se puede llevar a cabo reuniones, en las cuales se explican las razones por las que se van a dar los cambios, esto ayudara al personal a entender los cambios y a colaborar en la ejecución de los mismos.
- **Participación:** Debemos permitir a los miembros de la organización que colaboren con sus ideas, si estas personas sienten que sus ideas están tomándose en cuenta, la resistencia al cambio será menor.
- **Apoyo y Facilitación:** Creando programas de capacitación para que se sientan seguros de lo que se está implementando y brindar apoyo a las personas afectadas por el cambio (en caso de que esto ocurriera).

5.3. Difusión del rediseño de procesos y mejoras

Con el conocimiento de las teorías antes descritas, planteamos lo siguiente:

5.3.1. Taller

Proponemos realizar un taller para dar a conocer los resultados obtenidos en esta investigación, a través de la cual pudimos normalizar y mejorar los procesos académico-administrativos de la Facultad de Ciencias Jurídicas de la Universidad del Azuay, con la finalidad de conseguir el involucramiento de todas las personas responsables de dichos procesos y a la vez se oriente e instruya en el empleo de los nuevos métodos aplicados.

5.3.2. Correo electrónico

Mediante el empleo del correo electrónico, se debería hacer conocer al personal involucrado los cambios realizados, tanto los actuales con el nuevo manual como las actualizaciones futuras del mismo.

5.3.3. Intranet

Para el óptimo manejo de la información lo más conveniente sería el colocar el manual de procesos en la red de la Universidad, de esta manera se evitaría el empleo de papel, y cualquier consulta que se requiera se la realizaría directa e inmediatamente.

5.4. Conclusiones

Para el éxito de la implementación de los nuevos procesos académico-administrativo de la Universidad del Azuay, es necesario mantener una buena comunicación con el personal. Se debería organizar un cronograma para la difusión del manual, demostrando la situación actual y las ventajas que se obtendrán con las propuestas de este trabajo, simultáneamente se podría implementar una política de incentivos por cumplimiento, eficiencia o buena calificación en servicio al estudiante, con el objetivo de motivar a los empleados de la Universidad. De esta forma se creará un ambiente de mejora continua, buena atención y comunicación abierta dentro y fuera de la institución.

CAPITULO VI

IMPLEMENTACIÓN DE LOS CAMBIOS

6.1 Introducción

En este capítulo presentaremos un cronograma tentativo de implementación para el manual de procesos. Para ello recomendamos usar las herramientas que a continuación describiremos, y así llevar un seguimiento más detallado de la implementación, en el que se especifiquen los responsables, recursos, fechas de inicio y fin y se señale cuando una actividad está atrasada o el presupuesto es más elevado de lo que se planificó.

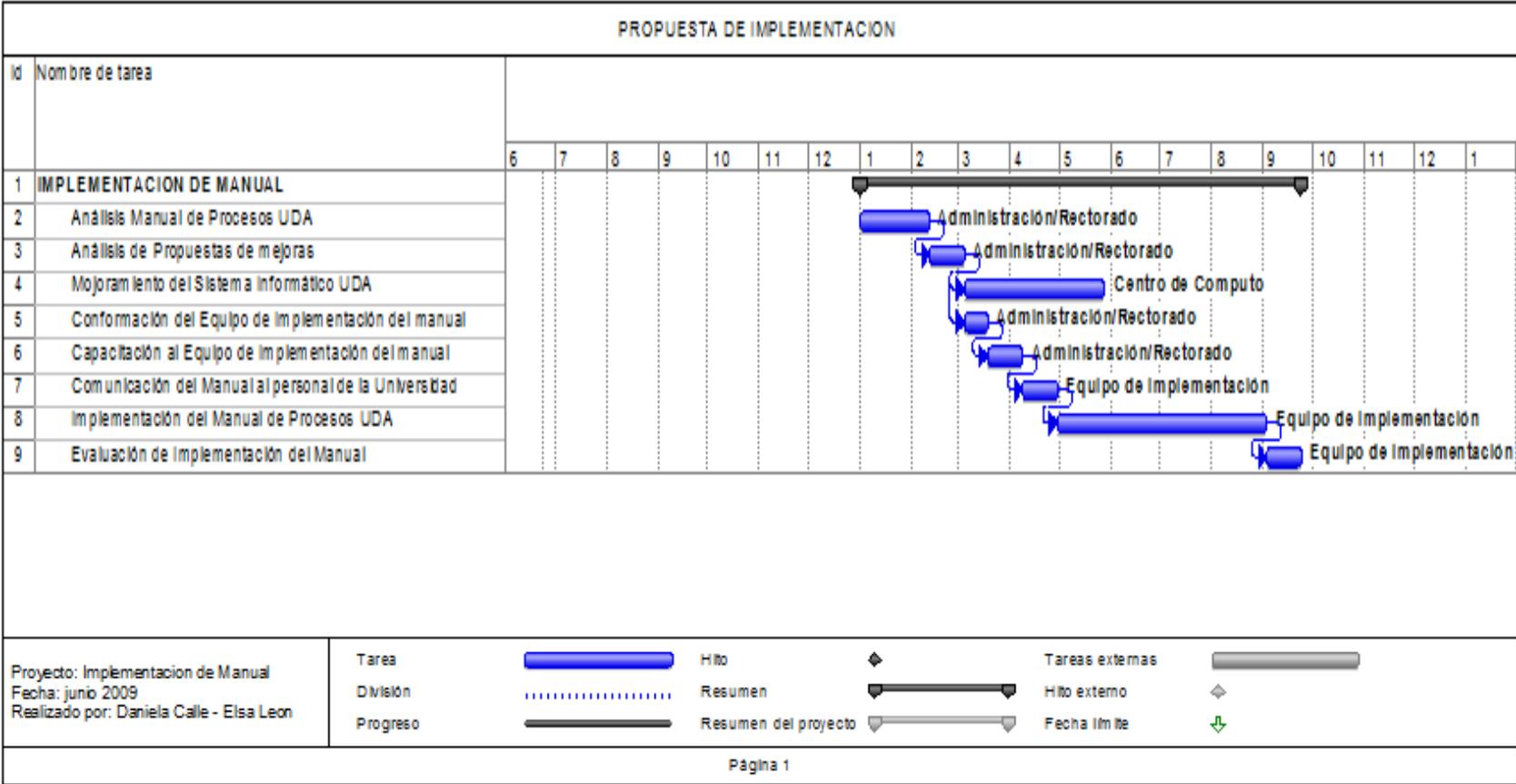
6.2 Diagrama de Gantt

El Diagrama de Gantt consiste en una matriz de doble entrada en la que se anotan en las líneas, las diferentes actividades que componen un programa o un proyecto y en las columnas, el tiempo durante el cual se desarrollarán esas actividades. Una barra horizontal frente a cada actividad, representa el período de duración de la misma. La longitud de la barra indica las unidades de tiempo, señalando la fecha de inicio y la fecha de finalización de la actividad.

El programa Project es diseñado, desarrollado y comercializado por Microsoft para asistir a administradores en el desarrollo de planes asignación de recursos a tareas, dar seguimiento al progreso, administrar el presupuesto y analizar cargas de trabajo.

6.3 Cronograma de implementación

Para realizar este cronograma primero detallamos un listado de actividades ordenadas según la secuencia de ejecución, luego estimamos el tiempo de duración de cada actividad, y el programa construyó el gráfico.



6.4. Conclusiones

Este cronograma supone la participación de un equipo de estandarización de procesos, por lo menos de cuatro personas, ya que recomendamos implementar todos los procesos en todas las Facultades de la Universidad simultáneamente.

CONCLUSIONES

En la manufactura de bienes, el mejoramiento se puede asociar con nueva tecnología, control estadístico, etc., sin embargo en el área administrativa o de servicios debido a que ante ciertos fallos del servicio, el consumidor puede quejarse o presentar un reclamo que a veces es compensado económicamente por la pérdida de tiempo o las molestias, el mejoramiento está orientado hacia la satisfacción de sus clientes y al incremento de la efectividad y eficiencia de sus procesos.

Es así que este trabajo de graduación se enfocó en el mejoramiento de los procesos académico-administrativos de la Facultad de Ciencias Jurídicas empleando algunas herramientas para el levantamiento y análisis de la información, tales como: toma de tiempos, diagramas de flujo, diagramas de entradas y salidas y diagramas de Ishikawa. Adicionalmente se considero las directrices de la norma ISO 9001:2000 y de la teoría del Mejoramiento de los Procesos Empresariales (MPE), para describir un conjunto de propuestas que le permitirán a la Facultad y a la Universidad simplificar, modernizar y optimizar los procesos y actividades.

Concluimos que esta Facultad cuenta con 22 años de experiencia en el ámbito educativo otorgando una formación de calidad y con un alto sentido humanístico, a través de sus dos carreras: Derecho y Estudios Internacionales. Estas escuelas fueron creadas con la finalidad de proporcionar a la sociedad profesionales competitivos y con conocimientos que les permitan adaptarse al mundo cambiante de hoy.

La Facultad está organizada estructuralmente de forma jerárquica teniendo como principal al Decano, Dr. Patricio Cordero Ordoñez. Contar con un grupo humano calificado es indispensable para realizar un trabajo eficiente y de calidad, por ello se pudo observar mediante la descripción de cargos que se cuenta con profesionales que se encargan de asuntos específicos de la Facultad y que correspondan a su rama de estudio.

Luego del desarrollo de este trabajo, estamos convencidas que entre más se comprenda los procesos de la Facultad, con mayor éxito podrán ser mejorados; fue así que se prestó especial atención en la descripción de las actividades que conforman los 19 procesos presentados, para lo cual realizamos entrevistas a los participantes y una revisión de los reglamentos y estatutos que rigen la Universidad.

Esta investigación de campo nos brindó datos confiables que fueron analizados para determinar si existe una forma mejor de hacer las cosas dentro de la facultad, llegando a la conclusión que el sistema actual presenta algunas dificultades como procesos largos y con demasiada burocracia, falta de recursos técnicos y computacionales, demoras, falta de infraestructura, entre otras.

Para dar solución a lo anteriormente mencionado, planteamos como mejora principal un Manual de procesos académico-administrativos para la Universidad del Azuay, que tiene como objetivo normalizar y mejorar los procesos que en cada facultad se realizaban de distintas maneras. Es así que concluimos que la Universidad además de contar con un documento en el que se simplifique y optimice los procesos, le permitirá, ser certificada y reconocida, por su organización y trabajo permanente en la mejora de sus servicios.

Adicionalmente al Manual de Procesos presentamos algunas recomendaciones específicas para la Facultad, como mejorar el sistema informático para que se utilice eficientemente los recursos que ya cuenta la Universidad, mejorar la visibilidad de las aulas mediante pequeñas ventanillas en las puertas, mayor información sobre las materias que se dictan en cada aula, señalización, contar con un infocus para cada curso, una campaña estudiantil de concienciación sobre los costos en los que se incurre por el mantenimiento de aulas y laboratorios y un sistema de evaluación para determinar la satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio brindado por las Secretarías; llegamos a la conclusión de que si estas mejoras son implementadas tendrán sin duda éxito y cumplirán con su objetivo.

Para el éxito de la implementación de los nuevos procesos académico-administrativo de la Universidad del Azuay, llegamos a la conclusión de que es necesario realizar un trabajo conjunto con el personal para que se sientan involucrados en el proceso y adquieran un sentido de pertenencia para ello los directivos deben fomentar un ambiente de mejora continua, buena atención y comunicación.

Finalmente, estamos seguras que con este trabajo de graduación se cambiará considerablemente el accionar en la Facultad de Ciencias Jurídicas, eliminando los problemas que afectan en su desempeño y llegando a una mayor eficiencia en el servicio prestado al estudiantado.

BIBLIOGRAFIA

- HARRINGTON, H. James. *Mejoramiento de los procesos de la Empresa*. Santafé de Bogotá, Colombia. McGRAW-HILL INTERAMERICANA S.A., 1994. Tomo 4.
- HERALD LEADER, Lexington. *Tires Recalled So They don't Tread on Allah*. USA, 25 Julio de 1992.
- IVANCEVICH, John M; CROSBY, Philip. *Gestión Calidad y Competitividad*. Madrid, España. Editora IRWIN. 1996. Tomo 1 y 2.
- JURAN, J. M.; BINGHAN Jr., R.S., *Manual de control de la calidad*, Santafé de Bogotá, Colombia. Editorial Reverte Colombiana S.A., 1992.
- Norma Internacional ISO 9001:2000
- VIEYTES, Maritza. *El diagrama de Gantt*
<http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/Empresarios/gannt.htm>, 15 de junio del 2009.

GLOSARIO

Operaciones: Son las funciones requeridas para que la compañía produzca y entregue los bienes terminados. Son cualquier función o serie de funciones efectuadas para poner en marcha un plan estratégico.

Producción: Es el proceso total mediante el cual una compañía genera bienes terminados o servicios. La producción no se limita a la fabricación de los bienes; se refiere por igual al sector de servicios y al sector manufacturero de la economía.

Servicio: Producto intangible que involucra un esfuerzo humano o mecánico.

Toma de tiempos y movimientos: Esto nos indicara los procesos que utilizan mucho tiempo, sus posibles razones, esperas y las distancias que recorre para su ejecución.

Calidad

Es la totalidad de los rasgos y las características de un producto o servicio que se refieren a su capacidad de satisfacer necesidades expresadas o implícitas.

Gestión

El proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas, con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquier otra persona, trabajando sola, no podría alcanzar.

ANEXOS 1

MODELOS DE SOLICITUDES

1.1 Anulación de materias

Cuenca, _____

Señor
Xxxxx XXXXXXXXX
DECANO/A DE LA FACULTAD DE _____
Su despacho

De mi consideración:

Yo, (*nombres y apellidos completos*), con código (*tu código universitario*), estudiante de la carrera de _____, de la Facultad de _____, solicito comedidamente en virtud del Art. 17 del Reglamento de Estudiantes, se autorice la anulación de mi matrícula en las materias de (*nombre de la materia, ciclo, paralelo*) debido a (*describir de manera resumida las razones por las que no puede cursar la-s materia-s*) situación que me impide tomarla-s durante el presente ciclo.

Atentamente,

Firma
Nombre y código

1.2 Tercera Matrícula

Cuenca, _____

Señor
Xxxxx XXXXXXXXX
DECANO/A DE LA FACULTAD DE _____
Su despacho

De mi consideración:

Yo, (*nombres y apellidos completos*), con código (*tu código universitario*), estudiante de la carrera de _____, de la Facultad de _____, solicito comedidamente, que al amparo de la disposición del Art. 60 del Estatuto de la Universidad, numeral (*especificar el numeral, según su caso*), se me conceda autorización para realizar tercera matrícula en la materia de _____, de la Escuela de _____ correspondiente al ___ ciclo

Atentamente,

Firma
Nombre y código

1.3 Matrícula de Gracia

Cuenca, _____

Doctor
Mario Jaramillo Paredes
RECTOR DE LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY
Su despacho

De mi consideración:

Yo, (*nombres y apellidos completos*), con código (*tu código universitario*), estudiante de la carrera de _____, de la Facultad de _____, solicito a Ud. y por su intermedio ante el H. Consejo Universitario, me conceda Matrícula de Gracia en las asignaturas en que registré mi prematrícula y se autorice a realizar el pago correspondiente, debido a que (*describir de manera resumida las razones por las que no cumplió con el pago en las fechas previstas*) no me fue posible realizar el pago de los valores previstos.

Atentamente,

Firma
Nombre y código