



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

**FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO INDUSTRIAL**

**DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS DEL
INSTITUTO DE POSTGRADO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015
DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

NOMBRE: JEFFERSON EDUARDO GARRIDO CHILUISA

DIRECTOR: MSc. YAKCLEEM MONTERO SANTOS

IBARRA, JULIO 2019



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1003846183		
APELLIDOS Y NOMBRES:	GARRIDO CHILUISA JEFFERSON EDUARDO		
DIRECCIÓN:	IBARRA, URBANIZACIÓN SANTO DOMINGO		
EMAIL:	jegarridoc@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	2 957 940	TELÉFONO MÓVIL:	0997296355

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS DEL INSTITUTO DE POSGRADO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
AUTOR :	GARRIDO CHILUISA JENIFFER CRISTINA
FECHA:	
PROGRAMA:	PREGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERA INDUSTRIAL
ASESOR /DIRECTOR:	ING. YACKLEEM MONTERO SANTOS, MSC

2. CONSTANCIAS

El manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 22 días del mes de julio de 2019

EL AUTOR:

Jefferson Eduardo Garrido Chiluisa



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, Jefferson Eduardo Garrido Chiluisa, con cédula de identidad Nro. 1003846183, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora de la obra o trabajo de grado denominado: **“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS DEL INSTITUTO DE POSGRADO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de: **INGENIERA INDUSTRIAL** en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, 19 del mes de julio del 2019

AUTOR

Jefferson Eduardo Garrido Chiluisa
C.I. 1003846183

C.I. 1003846183



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

DECLARACIÓN

Yo, Jefferson Eduardo Garrido Chiluisa, con cédula de identidad Nro. 1003846183, declaro bajo juramento que el trabajo con el tema **“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS DEL INSTITUTO DE POSGRADO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE”**, corresponde a mi autoría; y que éste no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Además, a través de la presente declaración cedo los derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la Universidad Técnica del Norte, según lo establecido por las Leyes de la Propiedad Intelectual, Reglamentos y Normativa vigente de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, 19 del mes de julio del 2019

AUTOR

Jefferson Eduardo Garrido Chiluisa
C.I. 1003846183



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CERTIFICACIÓN DEL AUTOR

Ing. Yackleem Montero, MSc, director de la Tesis de Grado desarrollado por el señor estudiante:
Jefferson Eduardo Garrido Chiluisa

CERTIFICA

Que, el Proyecto de Trabajo de grado titulado “**DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS DEL INSTITUTO DE POSGRADO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**”, ha sido elaborado en su totalidad por la señorita estudiante **Jefferson Eduardo Garrido Chiluisa**, bajo mi dirección, para la obtención del título de **Ingeniero Industrial**. Luego de ser revisada, considerando que se encuentra concluido y cumple con las exigencias y requisitos académicos de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, Carrera de Ingeniería Industrial, autoriza su presentación y defensa para que pueda ser juzgado por el tribunal correspondiente.

Ibarra, 19 del mes de julio del 2019

Ing. Yackleem Montero, MSc.

Director de Trabajo de Grado



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

DEDICATORIA

A:

Mi madre quien ha sido mi guía, mi fuente principal de motivación, la persona que me brinda su apoyo y amor incondicional, además que con su cariño y amor me ha ayudado día a día a ser mejor como persona. Porque de ella aprendí que el esfuerzo y dedicación tiene la mayor de las recompensas.

A mi familia, en especial a mi abuelita María quien siempre estuvo en los momentos más difíciles, por su apoyo incondicional, ayudándome siempre a cumplir con mis objetivos.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AGRADECIMIENTO

A:

Dios, por darme la vida, por la fortaleza que me brinda para poder lograr una de las metas más importantes de mi vida.

A mi tutor el Ing. Yackleem Montero Santos por brindarme su tiempo, conocimiento y guía para la realización del presente trabajo de titulación.

A los docentes de la carrera de Ingeniería Industrial quienes han sabido impartir e inculcar sus conocimientos y valores, formando profesionales aptos para el mundo laboral.

Al Instituto de Posgrado que me dieron toda la apertura para la realización del presente trabajo de titulación.

A mi familia que con su apoyo incondicional me han dado la fuerza necesaria para la culminación mis estudios

ÍNDICE DE CONTENIDO

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	iv
DECLARACIÓN	v
CERTIFICACIÓN DEL AUTOR.....	vi
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
RESUMEN	xvi
ABSTRACT.....	xvii
CAPÍTULO I	1
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. PROBLEMA	1
1.2. OBJETIVOS.....	2
1.2.1. Objetivo General.	2
1.2.2. Objetivos Específicos.....	2
1.3. ALCANCE	2
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	3
CAPÍTULO II.....	4
2. MARCO TEÓRICO.....	4
2.1. ANÁLISIS DEL ENTORNO.....	4
2.2. SISTEMA DE GESTIÓN	4
2.1.2. Gestión.....	5
2.1.3. Calidad.....	5
2.1.4. Sistema.....	5
2.3. GESTIÓN POR PROCESOS.....	6
2.3.1. Ventajas de la gestión por procesos	6
2.3.2. Sistema de gestión basado en procesos	6
2.3.3. Proceso	7
2.3.4. Factores de un proceso	8

2.3.5.	Elementos de un proceso.....	8
2.3.6.	Tipos de procesos.....	9
2.3.7.	Estructura de la ISO 9001:2015.....	10
2.3.8.	Características de la norma ISO 9001:2015.....	11
2.3.9.	Enfoque basado en procesos según la ISO 9001:2015.....	12
2.3.10.	Identificación de procesos.....	13
2.3.11.	Jerarquización de los procesos.....	13
2.4.	MAPA DE PROCESOS.....	14
2.4.1.	La descripción de los procesos.....	16
2.4.2.	Diagrama de flujo.....	17
2.4.3.	Símbolos para la elaboración de diagrama de flujo.....	17
2.5.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	19
2.5.1.	Elementos de un manual de procesos.....	19
2.5.2.	Diagrama SIPOC.....	20
2.5.3.	Fichas de procesos.....	20
2.6.	ENFOQUE BASADO EN RIESGOS.....	21
2.6.1.	Riesgo.....	21
2.6.2.	Gestión de riesgos.....	22
2.6.3.	Matriz para la evaluación o valoración del riesgo.....	23
CAPÍTULO III.....		24
3.	DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....	24
3.1.	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL INSTITUTO.....	24
3.1.1.	Reseña histórica.....	24
3.1.2.	Datos generales.....	25
3.2.	ANÁLISIS INTERNO.....	26
3.2.1.	Misión.....	26
3.2.2.	Visión.....	26
3.2.3.	Naturaleza.....	27
3.2.4.	Objetivo general.....	27
3.2.5.	Objetivos específicos.....	27
3.2.6.	Principios.....	28
3.2.7.	Valores.....	29

3.2.8.	Organigrama estructural del instituto de posgrado	29
3.2.9.	Talento Humano	33
3.2.10.	Factor Económico	37
3.2.11.	Oferta Académica.....	37
3.2.12.	Factor Tecnológico.....	45
3.3.	ANÁLISIS EXTERNO	46
3.3.1.	Factor Económico	47
3.3.2.	Factor Político Legal	47
3.3.3.	Factor Tecnológico.....	48
3.3.4.	Factor Social.....	49
3.3.5.	Factor Ecológico	50
3.4.	Matriz FODA	50
3.4.1.	Análisis de posición estratégica	52
3.4.2.	Estrategias Matriz FODA.....	55
CAPÍTULO IV.....		58
4.	DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS.....	58
4.1.	MAPA DE PROCESOS.....	58
4.2.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	59
4.2.1.	INVENTARIO DE PROCESOS	60
4.2.2.	FICHAS DE CARACTERIZACIÓN.....	60
4.2.3.	FICHAS DE INDICADORES.....	60
4.2.4.	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS.....	60
4.2.5.	MATRIZ LEGAL.....	61
4.2.6.	EVALUACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS	61
4.3.	METODOLOGÍA	61
4.3.1.	Codificación	61
CARACTERIZACIONES PROCESOS		64
4.4.	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD.....	64
4.4.1.	Ficha de indicador.....	67
4.5.	CARACTERIZACIÓN PROCESO PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	70
4.5.1.	Fichas de indicadores	73
4.6.	CARACTERIZACIÓN PROCESO RELACIONES EXTERNAS	76

4.6.1. Ficha de Indicadores	79
4.7. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL ...	82
4.7.1. Ficha de indicadores.....	84
4.8. CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	86
4.8.1. Ficha de indicadores.....	88
4.9. CARACTERIZACIÓN PROCESO TRÁMITES ACADÉMICOS.....	91
4.9.1. Fichas de indicadores	94
4.10. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE TITULACIÓN	96
4.10.1. Fichas de indicadores	99
4.11. CARACTERIZACIÓN PROCESO PLANIFICACIÓN MACRO Y MESO CURRICULAR	101
4.11.1. Fichas de indicadores	104
4.12. CARACTERIZACIÓN PROCESO PLANIFICACIÓN MICROCURRICULAR ..	110
4.12.1. Fichas de indicadores	113
4.13. CARACTERIZACIÓN PROCESO DESARROLLO CURRICULAR	118
4.13.1. Fichas de indicadores	120
4.14. CARACTERIZACIÓN PROCESO EVALUACIÓN CURRICULAR	121
4.14.1. Fichas de indicadores	123
4.15. CARACTERIZACIÓN PROCESO INVESTIGACIÓN	125
4.15.1. Fichas de indicadores	129
4.16. CARACTERIZACIÓN PROCESO VINCULACIÓN POR PORYECTOS.....	133
4.16.1. Fichas de indicadores	135
4.17. CARACTERIZACIÓN PROCESO SEGUIMIENTO A GRADUADOS	136
4.17.1. Fichas de indicadores	138
4.18. CARACTERIZACIÓN PROCESO ASESORÍA JURÍDICA.....	139
4.18.1. Fichas de indicadores	141
4.19. CARACTERIZACIÓN PROCESO ACTUALIZACIÓN DE REGLAMENTOS Y/O INSTRUCTIVOS	142
4.19.1. Fichas de indicadores	144
4.20. CARACTERIZACIÓN PROCESO FINANCIERO	145
4.20.1. Fichas de indicadores	147
4.21. CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS	148
4.21.1. Fichas de indicadores	150

CONCLUSIONES	151
RECOMENDACIONES.....	152
BIBLIOGRAFÍA	153
ANEXOS	155

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Simbología de diagrama de flujo	17
Tabla 2: Contenidos de las fichas de procesos.....	21
Tabla 3: Matriz para la evaluación o valoración del riesgo	23
Tabla 4: Datos generales del instituto	25
Tabla 5: Comité Científico del Instituto de Posgrado.....	34
Tabla 6: Docentes Instituto de Posgrado	34
Tabla 7: Estudiantes Instituto de Posgrado.....	36
Tabla 8: Análisis FODA	50
Tabla 9: Valoración FODA.....	53
Tabla 10: Estrategias matriz FODA.....	56
Tabla 11: Inventario de procesos	63

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Procesos.....	8
Figura 2: Requisitos ISO 9001:2015.....	11
Figura 3: Modelo de gestión de la calidad basada en procesos	12
Figura 4:Jerarquización de los procesos	13
Figura 5:Modelo de agrupación de mapa de procesos.....	14
Figura 6:Modelo de agrupación de mapa de procesos 2.....	15
Figura 7:Esquema de descripción de procesos a través de diagramas y fichas	16
Figura 8:Diagrama SIPOC	20
Figura 9:Proceso para la gestión de riesgos	22
Figura 10:Organigrama estructural del Instituto de Posgrado	30
Figura 11:Análisis situación interna	54
Figura 12:Análisis de la situación externa	54
Figura 13:Posición estratégica	55
Figura 14:Mapa de procesos	59
Figura 15:Codificación	62

RESUMEN

En el Instituto de Posgrado de la Universidad Técnica del Norte, al ser una institución de educación superior de cuarto nivel vio la necesidad de establecer un modelo de gestión por procesos con la finalidad de mejorar el desempeño de los procesos, asegurar la calidad de los servicios que se presta, que a su vez aporta a la mejora continua de procesos y así, alcanzar la excelencia académica. El trabajo de titulación tomó como base de referencia la norma ISO 9001:2015, en el cual se diseña el modelo del sistema de gestión por procesos para el Instituto de Postgrado de la Universidad Técnica del Norte. El inicio de la investigación partió con el diagnóstico de la situación actual del Instituto, además de identificar y caracterizar los procesos ya establecidos. Se realizó el inventario de procesos, lo que permitió la elaboración del mapa de procesos. Se actualizaron los procesos existentes, se elaboraron diagramas de flujo de cada procedimiento, fichas de indicadores y documentación, que contribuyó a la elaboración de la matriz de evaluación y control de riesgos de los subprocesos, cumpliendo con el pensamiento basado en riesgo dado por la norma ISO 9001:2015, estableciendo un seguimiento y control de las actividades ayudando a la mejora continua.

Posteriormente, se realizó la presentación de los documentos elaborados como el manual de procedimientos y sus instructivos, a su vez las conclusiones y recomendaciones del proyecto de investigación realizada.

ABSTRACT

At the Postgraduate Institute of the Universidad Técnica del Norte, as a fourth level higher education institution, there was a need to establish a process management model to improve the performance of processes, ensure the quality of the services provided, which in turn contributes to the continuous improvement of processes and thus achieve academic excellence. The degree work was based on the ISO 9001:2015 standard, in which the model of the process management system is designed for the Graduate Institute of the Technical University of the North. The beginning of the research started with the diagnosis of the current situation of the Institute, in addition to identifying and characterizing the processes already established. An inventory of processes was carried out, which allowed the elaboration of a map of processes. Existing processes were updated, flow diagrams were prepared for each procedure, indicator sheets and documentation, which contributed to the preparation of the risk assessment and control matrix for the subprocesses, complying with the risk-based thinking given by ISO 9001:2015, establishing a follow-up and control of activities helping continuous improvement.

Subsequently, the documents were presented, such as the procedures manual and its instructions, as well as the conclusions and recommendations of the research project carried out.

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

1.1.PROBLEMA

La Universidad Técnica del Norte (UTN), ha alcanzado la acreditación en la categoría B; actualmente se trabaja para alcanzar la acreditación de la categoría A, siendo fundamental que todas las carreras que conforman la UTN cumplan con los requisitos estipulados en la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) estos son: Académica, Vinculación, Investigación y Gestión. (LOES, Ley orgánica de educación superior, 2011)

A su vez, la Universidad Técnica del Norte cuenta con el Instituto de Postgrado busca fortalecer y consolidar a la Universidad como institución líder en la educación superior en el ámbito nacional y ampliar sus compromisos con el desarrollo político, social y económico del país. Además, formas profesionales de cuarto nivel, desarrolla investigación, y servicios académicos en base de una planificación técnica, diseñados con criterios de calidad, en la perspectiva de encontrar soluciones pertinentes a los problemas que presentan los entornos contemporáneos, contribuyendo al mejoramiento del entorno regional, nacional e internacional.

El Instituto de Postgrado muestra deficiencias en el cumplimiento de ciertos indicadores de acreditación establecidos por el CEAACES, debido a la ausencia de procesos y procedimientos estandarizados, generando pérdida de recursos, improductividad de procesos que converge en la insatisfacción de las partes interesadas (estudiantes, empresas, comunidad, gobierno, otras instituciones educativas y el CEAACES). Dado el problema la gestión por procesos es uno de los puntos claves para el desarrollo del plan estratégico de la institución.

Dada la problemática el proyecto tiene como propósito asegurar la calidad de los procesos y procedimientos existentes en el instituto de postgrado ayudando a la ejecución de las actividades y también a la productividad de esta.

1.2.OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General.

Diseñar un modelo de gestión por procesos para el Instituto de Postgrado de la UTN, bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, con el fin de asegurar y estandarizar procesos y procedimientos, encaminando a una excelencia académica.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Establecer el estado del arte del proyecto para compilar y sistematizar información
- Determinar y valorar la situación actual del Instituto de Postgrado para identificar procesos y procedimientos ejecutados diariamente.
- Levantar información documentada del Instituto para el diseño de un modelo de Gestión por Procesos.
- Diseñar un Modelo de Gestión por Procesos en el Instituto de Postgrado de la UTN.

1.3.ALCANCE

El alcance de este proyecto será realizar un diseño de modelo de gestión por procesos para el Instituto de Postgrado bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, para que por medio de dicha investigación se pueda mejorar la eficiencia y eficacia en procesos y procedimientos, y el cual servirá como modelo para la implementación futura.

1.4.JUSTIFICACIÓN

En Ecuador la calidad educativa se ha convertido en una prioridad, considerando a la educación y formación como procesos integrales para mejorar las capacidades de la población e incrementar sus oportunidades de movilidad social.

Las Instituciones de Educación Superior, como organizaciones de peculiar naturaleza, son reconocidas por su práctica política y cultural, comprometida con la promoción y formación de los valores profesionales y sociales que orientan el pleno ejercicio de los hombres en el seno de la sociedad (ROBINA, 2009). En la actualidad, los procesos universitarios se caracterizan por la construcción del conocimiento y la aparición de nuevas tendencias en la gestión y evaluación por la búsqueda constante de la calidad en la educación superior y sus procesos. Por ello, la gestión de procesos juega un papel importante en la búsqueda de la calidad universitaria.

El propósito fundamental de este proyecto es el diseño de gestión por procesos para el Instituto de Postgrado que apoye al cumplimiento de los indicadores de evaluación y acreditación establecidos por el CEAACES, debido a que en Ecuador el mejoramiento y aseguramiento de la educación superior es un aspecto fundamental para formar profesionales y académicos con capacidades y conocimientos que respondan las expectativas y necesidades de la sociedad, a la planificación nacional, al desarrollo científico, humanístico y tecnológico, y a la diversidad cultural. (LOES, Ley orgánica de educación superior, 2016).

El éxito de las organizaciones depende de la gestión eficiente y eficaz de sus procesos, justificando así el diseño de gestión por procesos, brindado ayuda al instituto a un correcto manejo de sus procesos, procedimientos mejorando la calidad de sus servicios, encaminando a la institución a una excelencia académica.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo de la investigación se ha tomado en cuenta la norma ISO 9001:2015 por lo que promueve un enfoque basado en procesos donde se busca organizar, documentar y articular los procesos de la organización para una mejor eficacia del sistema de gestión de calidad para aumentar la satisfacción del cliente y cumplir con los requisitos.

2.1.ANALISIS DEL ENTORNO

El propósito de realizar un análisis del entorno es identificar el contexto interno y externo en el que está inmersa la carrera, así como las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

- **Contexto externo:** reglamentos y normas que aplican a la actividad, aspectos culturales, políticos y sociales y situación económica. nivel regional, nacional o internacional en función de cada caso.
- **Contexto interno:** valores, cultura, y funcionamiento general de recursos, sus activos, capacidades.
- **Partes interesadas:** Las partes interesadas, o grupos de interés son aquellas personas, empresas o entidades de todo tipo que pueden afectar o ser afectadas por la actividad de la organización. (López L. P., 2016)

2.2.SISTEMA DE GESTIÓN

Según la norma ISO 9001:2015 sistema de gestión es un conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos

para lograr los objetivos organizacionales. Los elementos del sistema de gestión establecen la estructura de la organización, los roles y las responsabilidades, la planificación la operación, las políticas, las practicas, las reglas, los objetivos y los procesos para cumplir los objetivos propuestos.

2.1.2. Gestión.

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización. La gestión incluye el establecimiento de políticas, objetivos y procesos para el logro de los objetivos propuestos. (ISO 9001, 2015)

2.1.3. Calidad.

Según el filósofo Kaoro Ishikawa “Calidad es diseñar, producir y ofrecer un servicio que sea útil, al mejor precio posible, y que siempre satisfaga la necesidad del cliente.

Calidad es la ausencia de defectos y adecuarse al uso. (Joseph M. Juran)

Calidad es el grado permisible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades de los clientes. (Edward Deming)

Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos. (ISO 9001, 2015)

2.1.4. Sistema.

Según la ISO 9000:2015 define a sistema como “Un conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.

Sistema es un conjunto de elementos interrelacionados entre sí, que contribuyen a determinar un propósito. (Pulido, 2014)

2.3.GESTIÓN POR PROCESOS

La gestión de procesos ve a los procesos como creaciones humanas, con todas las posibilidades de acción sobre ellos: diseñar, documentar, comparar, eliminar, modificar alinear o rediseñar. Reconoce que los procesos no pueden estar abandonados a la suerte y establece formas de intervención que tienen por objetivo cumplir la estrategia de la organización y mejorar en múltiples aspectos deseables: eficiencia, calidad, productividad entre otros. El gran objetivo de la gestión por procesos es aumentar la productividad en las organizaciones. (Carrasco, 2011)

2.3.1. Ventajas de la gestión por procesos

Según (Besauri, 2016)

- Clarifica roles y responsabilidades.
- Mejora sustancial de la calidad.
- Se forman responsables de cada proceso.
- Permite una optimización del uso de los recursos.
- Se promueve la mejora continua de los procesos.

2.3.2. Sistema de gestión basado en procesos

La adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos considerados esenciales, debido que la comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos, permite el control de las interrelaciones e interdependencias

entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización. (ISO 9001, 2015)

Los sistemas de gestión por procesos están teniendo un gran éxito porque las organizaciones concentran su atención en el resultado que se obtiene de los procesos y no en las tareas o actividades concretas que se realizan en cada uno de ellos. Por otro lado, las personas que intervienen saben cuál es el resultado que se espera obtener de un proceso y que lo importante es que satisfagan las necesidades del cliente interno o externo de dicho proceso (saben lo que tienen que conseguir con su trabajo y para quien lo hacen). (Alcalde, 2016)

2.3.3. Proceso

Un proceso es una secuencia de tareas o actividades interrelacionadas que tiene como fin producir un determinado resultado (producto o servicio) a partir de unos elementos de entrada y que se vale para ello de unos ciertos recursos.

Se podría decir también que es una secuencia de actividades que van añadiendo valor mientras se produce un determinado producto o servicio a partir de determinadas aportaciones. (Alcalde, 2016)

La norma ISO 9000:2015 define proceso como:

“Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto, teniendo en cuenta que las entradas de un proceso son generalmente las salidas de otros procesos y las salidas de un proceso son generalmente las entradas de otros procesos.”

La organización tiene procesos que pueden definirse, medirse y mejorarse, estos procesos interactúan para proporcionar resultados coherentes con los objetivos de la organización y cruzan

límites funcionales. Algunos procesos pueden ser críticos mientras que otros pueden no serlo. Los procesos tienen actividades interrelacionadas con entradas que generan salidas.

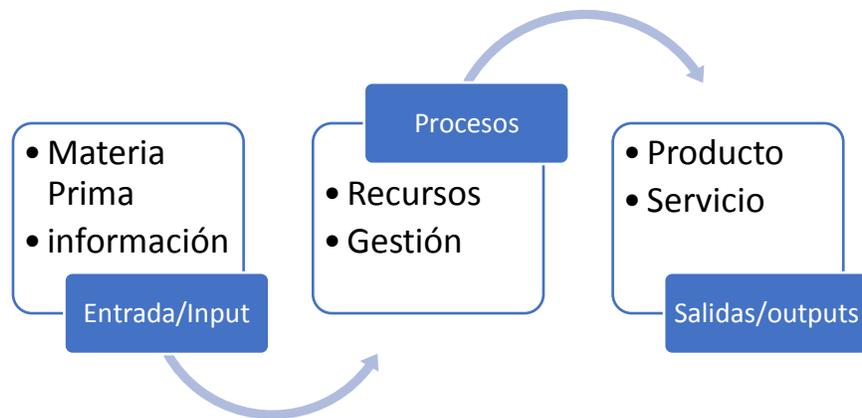


Figura 1: Procesos
Fuente: ISO 9001
Elaborado por: Jefferson Garrido

2.3.4. Factores de un proceso

- Personas. Un responsable y los miembros del proceso, todos ellos con las competencias necesarias.
- Materiales. Materias primas, semielaboradas, información
- Recursos físicos. Instalaciones, maquinarias, hardware, software
- Métodos/Planificación del proceso. Métodos de trabajo, procedimientos (velasco, 2004)

2.3.5. Elementos de un proceso

A continuación, se detallan los elementos que componen un proceso:

- Entradas: materiales, componentes, información, energía.
- Salidas: resultado obtenido en el proceso

- Proveedor: es el que proporciona las entradas al proceso
- Cliente: destinatario del proceso
- Recursos: elementos que se necesitan para llevar a cabo el proceso
- Actividades: suma de tareas que se agrupa en un procedimiento
- Procedimientos: forma específica de llevar a cabo una actividad
- Indicador: medida de una característica del proceso
- Propietario del proceso: responsable del proceso
- Controles: elementos que permiten comprobar el estado de proceso (Alcalde, 2016)

2.3.6. Tipos de procesos

Habitualmente los procesos se presentan clasificados según su cometido. Existen dos clasificaciones muy comunes. Una es la clásica, que ordena los procesos como:

Estratégicos: también denominados procesos gerenciales, directivos o procesos de dirección. Son los procesos propios de la dirección, donde la gerencia tiene un papel relevante, como, por ejemplo, los procesos de planificación estratégica, establecimiento de alianzas, revisión por la dirección, etc.

Operativos: existen muchas denominaciones alternativas para este tipo de procesos, como procesos de negocio, productivos, nucleares, específicos, principales, misionales... A través de ellos se generan los productos y servicios que se entregan a los clientes. Estos procesos son propios de cada negocio y de cada organización, y en conjunto conforman la denominada cadena de valor. Como ejemplos, podríamos citar el proceso de gestión de multas en una policía municipal, el proceso de evaluación de alumnos en un colegio o el proceso de formalización de préstamos hipotecarios en una entidad financiera.

Soporte: también denominados procesos de apoyo o procesos auxiliares. Son procesos de ayuda a los procesos operativos y también a los estratégicos, aunque en menor medida. Suelen estar relacionados con la aportación de recursos y son muy parecidos en la mayoría de organizaciones. Algunos ejemplos podrían ser el proceso de selección y contratación de personal, el proceso de mantenimiento o el proceso de compras. (Pardo Álvarez, 2017)

Otra clasificación alternativa es la ofrecida por la Norma ISO 9001 de gestión de la calidad, y algunas versiones anteriores de la misma, que nos sugieren procesos de:

- Responsabilidad de la dirección.
- Realización del producto / prestación del servicio.
- Provisión de recursos.
- Medición, análisis y mejora.

2.3.7. Estructura de la ISO 9001:2015

Uno de los cambios más destacados de la versión 2015 de la ISO 9001 es el cambio a la estructura llamada de Alto Nivel, establecida por la ISO en el Anexo SL, conforme a esta estructura la norma contiene 10 puntos, los 3 primeros corresponden al alcance, referencias normativas y términos y definiciones respectivamente y el resto de los puntos se muestra a continuación:



Figura 2: Requisitos ISO 9001:2015
 Fuente: Norma ISO 9001
 Elaborado por: Jefferson Garrido

2.3.8. Características de la norma ISO 9001:2015

Según la norma ISO 9001:2015 esta emplea el enfoque en procesos, el cual incorpora el ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) y el pensamiento basado en riesgos.

- **El enfoque a procesos:** permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones.
- **El pensamiento basado en riesgos:** permite a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan.

- **El ciclo PHVA:** permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia. Este puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo. La Figura 2 ilustra cómo los Capítulos 4 a 10 pueden agruparse en relación con el ciclo PHVA.

2.3.9. Enfoque basado en procesos según la ISO 9001:2015.

Según esta norma, cuando se adopta este enfoque se enfatiza la importancia de:

- Comprender y cumplir con los requisitos
- Considerar los procesos en términos que aporten valor
- Obtener los resultados del desempeño y eficacia del proceso
- Mejorar continuamente los procesos con base en mediciones objetivas (Jaime Beltran Sanz, 2009)

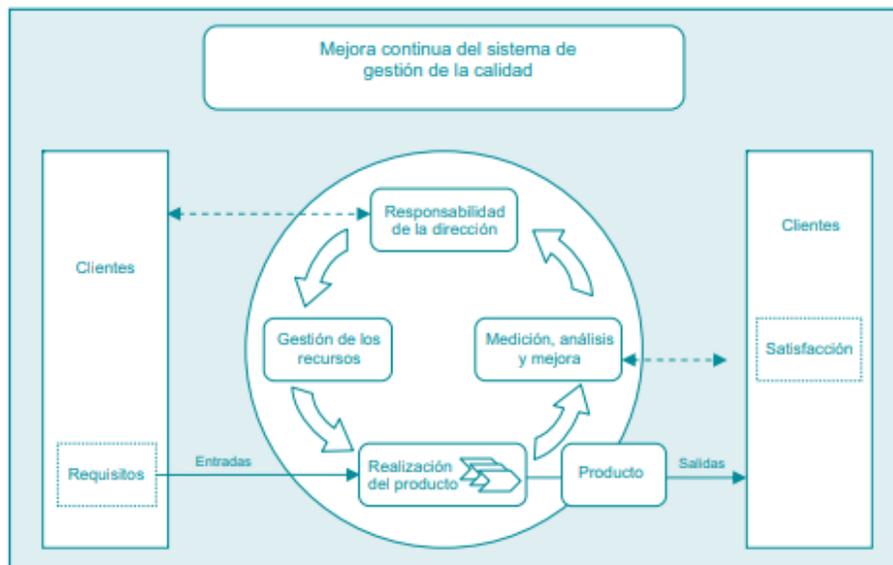


Figura 3: Modelo de gestión de la calidad basada en procesos
Fuente: Guía para una gestión basada en procesos

2.3.10. Identificación de procesos

Los principales factores para facilitar la identificación y selección de procesos pueden ser:

- Influencia en la satisfacción del cliente
- Los efectos de la calidad del producto o servicio
- Influencia en la misión y estrategia
- Cumplimiento de requisitos legales o reglamentarios (Alcalde, 2016)

2.3.11. Jerarquización de los procesos

Según la norma ISO 9001 los procesos se pueden descomponer en subprocesos, que a su vez están conformados por actividades seguidos de sus respectivas tareas. (Fontalvo, 2006)



Figura 4: Jerarquización de los procesos
Fuente: (Fontalvo, 2006)

2.4.MAPA DE PROCESOS

Un mapa de procesos es una representación gráfica que defina y refleje la estructura y relación de los diferentes procesos del sistema de gestión de la organización, resulta de gran utilidad realizar agrupaciones de varios procesos(macroprosesos) en función del tipo de actividad e importancia para satisfacer al cliente final. No hay que olvidar que el mapa sirve para observar el conjunto y la parte concreta. Es decir, nos permite saber cómo son por dentro, pero si podemos observar cómo se realiza la transformación de entradas y salidas.

- Procesos estratégicos: procesos que están relacionados con la dirección. Se refiere a la política, estrategia, planes de mejora, etc.
- Procesos operativos: procesos implicados directamente con la realización del producto y/o la prestación del servicio. Van desde el pedido de un producto hasta la entrega y facturación.
- Procesos de apoyo: procesos que dan apoyo a los procesos operativos, aportándoles los recursos necesarios. Son procesos en los que el cliente es interno. (Alcalde, 2016)



Figura 5:Modelo de agrupación de mapa de procesos
Fuente: (Jaime Beltran Sanz, 2009)

Por otra parte, el segundo modelo (figura 7) está en línea con los cuatro grandes capítulos de requisitos de la norma ISO 9001, y son los siguientes:

- **Proceso de planificación:** como aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección y se encuentra en consonancia con el **CAPÍTULO 5** de la norma de referencia.
- **Procesos de gestión de recursos:** como aquellos procesos que permiten determinar, proporcionar y mantener los recursos necesarios (recursos humanos, infraestructura, ambiente de trabajo) y se encuentra en consonancia con el **CAPÍTULO 6** de la norma de referencia.
- **Procesos de realización del producto:** como aquellos procesos que permiten llevar a cabo la producción y/o prestación del servicio y se encuentra en consonancia con el capítulo 7 de la norma de referencia.
- **Procesos de medición, análisis y mejora:** como aquellos procesos que permiten hacer seguimiento de los procesos, medirlo, analizarlos y establecer acciones de mejora. Se encuentra en consonancia con el capítulo 8 de la norma de referencia. (Jaime Beltran Sanz, 2009)

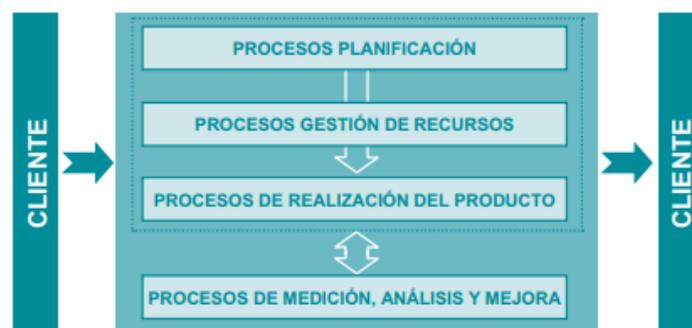


Figura 6: Modelo de agrupación de mapa de procesos 2
Fuente: (Jaime Beltran Sanz, 2009)

2.4.1. La descripción de los procesos

La descripción de un proceso tiene como finalidad determinar los criterios t métodos para asegurar que las actividades que comprende se llevan a cabo de manera eficaz, al igual que el control de este. Esto implica que la descripción de un proceso se debe centrar en las actividades, así como en todas aquellas características relevantes que permitan el control de estas y la gestión del proceso. (Jaime Beltran Sanz, 2009)

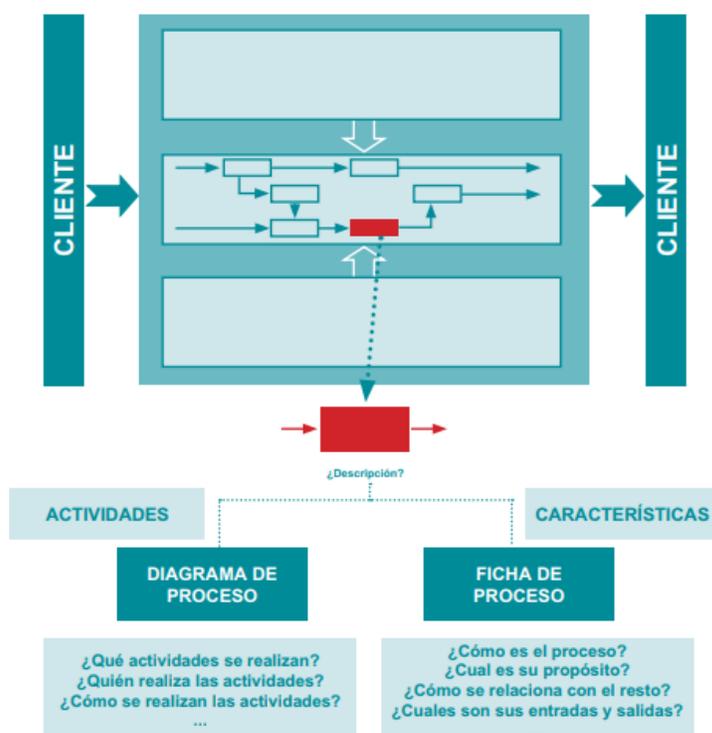


Figura 7:Esquema de descripción de procesos a través de diagramas y fichas
Fuente: (Jaime Beltran Sanz, 2009)

2.4.2. Diagrama de flujo

Este tipo de diagramas son muy útiles para el análisis de procesos, pues permiten simplificar procesos complejos, que descritos de forma tradicional pueden resultar incomprensibles o mucho más difíciles de ver en su conjunto, definen secuencias precisas y evitan errores como la duplicidad de tareas y permiten asignar responsabilidades de forma muy concreta. (López P. , 2015)

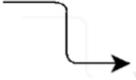
Estos diagramas facilitan la interpretación de las actividades en su conjunto, debido a que se permite una percepción visual del flujo y la secuencia de estas, incluyendo las entradas y salidas necesarias para el proceso y los límites de mismo. (Jaime Beltran Sanz, 2009)

2.4.3. Símbolos para la elaboración de diagrama de flujo

Para la elaboración de los diagramas de flujo decidimos utilizar el *software* Bizagi, una herramienta que permite moldear y documentar procesos.

Tabla 1: Simbología de diagrama de flujo

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	DESCRIPCIÓN
	Inicio	El evento de inicio indica donde un proceso comenzará.
	Fin	El evento de fin indica donde un proceso terminará.
	Tarea	Es una actividad de que incluida dentro de un proceso.

	Subproceso	Es una actividad que contiene otras actividades.
	Decisión	Se utiliza para tomar caminos alternativos.
	Compuerta paralela	Se utiliza cuando varias actividades pueden realizarse concurrentemente o en paralelo. Objeto de datos.
	Objeto de datos	Provee información acerca de cómo los documentos, datos y otros objetos son usados y actualizados durante el proceso.
	Flujo de secuencia.	Muestra el orden en que las actividades serán ejecutadas en el proceso.
	Flujo de información	Muestra el flujo de mensajes entre dos entidades.
	Pool	Un pool es un contenedor de procesos simples (contiene flujos de secuencia dentro de las actividades)
	Lane	Es una subpartición dentro del proceso. Los lanes se utilizan para diferenciar roles internos, posiciones, departamentos, etc.

Fuente: Bizagi
Elaborado por: Jefferson Garrido

2.5.MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puesto o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Sueles contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, maquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

En el que se encentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoria, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y es sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente. (Unidad de control interno y valor de riesgo institucional , s.f.)

2.5.1. Elementos de un manual de procesos

El manual debe contener la siguiente información básica y cumplir con la siguiente estructura:

- Portada
- Objeto
- Campo de aplicación/alcance
- Definiciones
- Responsables
- Desarrollo

- Documentos de referencia
- Anexos (Fontalvo, 2006)

2.5.2. Diagrama SIPOC

Este diagrama es una herramienta que sirve para dividir el proceso en fases y poder entenderlo mejor. SIPOC corresponde a las siglas supplier-input-process-output-costumer. (Arturo Ruiz, 2009)

S	I	P	O	C
Proveedores	Entradas	Proceso	Salidas	Clientes
¿Quién suministra lo que se necesita para ejecutar el proceso?	¿Cuáles son los insumos requeridos?	¿Qué hace el proceso?	¿Cuál es el resultado esperado del proceso?	¿Qué clientes necesitan la salida de este proceso?

Figura 8:Diagrama SIPOC
 Fuente: (Arturo Ruiz, 2009)
 Elaborado por: Jefferson Garrido

2.5.3. Fichas de procesos

En estas fichas se apuntan todas aquellas características que sean relevantes para el control de las actividades definidas en el proceso, así como para su gestión.

Tabla 2: Contenidos de las fichas de procesos

Misión	Describe el propósito del proceso
Propietario del proceso	Indica que agente de la organización es el responsable del proceso. Esto implica gestionar su correcto funcionamiento
Indicadores	Valores numéricos con los cuales podemos comprobar si el proceso está bajo control
VARIABLES DE CONTROL	Son aquellos parámetros sobre los que tiene capacidad de actuación y que pueden influir en el comportamiento del proceso
Inspecciones	Son las variables que se realizan en el proceso con el fin de controlarlo

Fuente: (Alcalde, 2016)
Elaborado por: Jefferson Garrido

2.6.ENFOQUE BASADO EN RIESGOS

2.6.1. Riesgo

Es el efecto de la incertidumbre sobre los objetivos o u efecto esperado, es decir es todo aquello que se interponga entre la organización y su deseo de alcanzar los objetivos de la calidad que se haya marcado. (López P. , 2015)

2.6.2. Gestión de riesgos

Es la aplicación de actividades coordinadas para dirigir y controlar los riesgos que una organización puede presentar. Una de las metodologías más aplicadas para la identificación y gestión de riesgos es la que propone la ISO 31000 que se muestra a continuación.

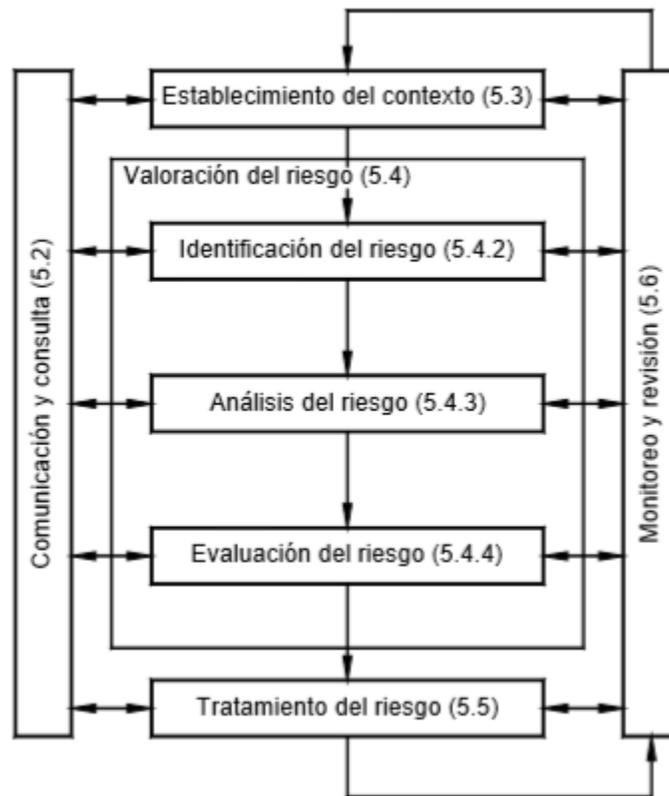


Figura 9:Proceso para la gestión de riesgos
Fuente: (ISO 31000, 2009)

Una vez identificados los riesgos de los procesos, la organización debe establecer criterios para evaluar los riesgos en función de la probabilidad de ocurrencia y el impacto que tengan en la organización en caso de que se produjeran. (López P. , 2015)

2.6.3. Matriz para la evaluación o valoración del riesgo

Para poder valorar los riesgos de una organización se puede establecer criterios cualitativos o cuantitativos y así poder estimar valores de las consecuencias y la probabilidad, sin embargo, es más habitual que se opte por métodos cualitativos que nos determinen si el riesgo es bajo, medio, alto muy alto, como se puede evidenciar en la matriz mostrada a continuación. (López P. , 2015)

Tabla 3: Matriz para la evaluación o valoración del riesgo

		PROBABILIDAD				
		Raro	Poco probable	Posible	Muy Probable	Casi seguro
CONSECUENCIAS	Despreciable	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio
	Menores	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio
	Moderadas	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto
	Mayores	Medio	Medio	Alto	Alto	Muy Alto
	Catastróficas	Medio	Alto	Alto	Muy Alto	Muy Alto

Fuente: (López P. , 2015)
Elaborado por: Jefferson Garrido

Una vez evaluados y valorados los riesgos la organización debe abordar acciones para tratar los riesgos ya sea eliminándolos o mitigarlos en caso de que no fuese posible eliminarlos.

CAPÍTULO III

3. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

3.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL INSTITUTO

3.1.1. Reseña histórica

El Instituto de Postgrado (IP) surge sobre la necesidad de estudios de postgrado en la Universidad Técnica del Norte en el año de 1992 creándose como “División de Postgrado”. Siete años más tarde (30 de mayo de 1997), se crea como un “departamento” de la Universidad Técnica del Norte, de carácter administrativo que responde a las demandas de postgrado de las diferentes facultades. Los primeros programas que se ejecutaron fueron en la Facultad de Ciencias de la Educación (FECYT) y de Ingeniería en Ciencias Aplicadas (FICA).

En este sentido, mediante Sesión Ordinaria del 23 de mayo del 2003, el Consejo Universitario en amparo a sus atribuciones, resuelve “Crear el Instituto de Postgrado” como unidad académica de cuarto nivel e incorporar a su administración lo actuado y ejecutado en las facultades antes mencionadas, con la finalidad de ejercer la jurisdicción correspondiente.

El 31 de marzo del 2005, se aprueba el Reglamento General del Instituto de Postgrado, derogando el del 24 de febrero de 1999 y facultando la consolidación de la estructura orgánica y funcional de la naciente unidad académica. En este lapso de tiempo, el IP ha tenido un paulatino crecimiento en cuanto a la oferta de programas de cuarto nivel a saber: 19 programas de maestrías, dos especializaciones y seis de diplomados, algunos de estos programas con vigencia de dos y tres promociones.

Actualmente, esta Unidad Académica, dispone de una amplia oferta de programas de maestría como son: Gestión Sustentable de Recursos Naturales, Gestión Integral de Cuencas

Hidrográficas, Gestión de la Calidad en Educación, Ingeniería de Software, Contabilidad y Auditoría, Gestión de Agroempresas y Agronegocios y Maestría en Actividad Física; además de otros programas enmarcados en las necesidades locales, regionales y del país. (Universidad Técnica del Norte, 2013)

3.1.2. Datos generales

El instituto de posgrado pertenece a la UTN y está ubicado en la ciudad de Ibarra.

Tabla 4: Datos generales del instituto

Denominación o razón social:	Instituto de Posgrado – Universidad Técnica del Norte.
Teléfonos:	+593 (6) 2 99 78 00 Ext. 7173
Coordinador:	Magister Lucía Yépez
Tipo de formación:	Maestrías, cuarto nivel
Título que otorga:	Maestrías/Agroempresas, Agronegocios, Actividad física
Modalidad de aprendizaje:	Presencial
Número de períodos	
Correo electrónico:	postgrado@utn.edu.ec
Página Web:	https://www.utn.edu.ec/postgrado/
Dirección:	Av. 17 de Julio 5-21 y José Córdova, Ibarra, Ecuador. Ciudadela Universitaria El Olivo- POSGRADO - UTN.

Ubicación geográfica



Fuente: Google Maps

Elaborado por: Jefferson Garrido

3.2. ANÁLISIS INTERNO

3.2.1. Misión

El Instituto de Postgrado forma profesionales de cuarto nivel y desarrolla proyectos de investigación científica acorde a las necesidades y problemáticas de la región y del país, utilizando instrumentos teóricos y metodológicos para aportar eficientemente a la ciencia, la técnica, las artes y el humanismo.

3.2.2. Visión

El Instituto de Postgrado para el año 2021 será una Unidad Académica consolidada que viabiliza los propósitos institucionales y sociales, mediante la articulación a la vida académica y científica de la Universidad Técnica del Norte, al sistema socio económico – productivo de la Región 1 y del país; responderá eficazmente con criterios de calidad a la demanda de estudios de postgrado y contará con recursos materiales, tecnológicos y talento humano altamente capacitado para su cumplimiento. (Universidad Técnica del Norte, 2013)

3.2.3. Naturaleza

El Instituto de Postgrado forma profesionales de cuarto nivel, desarrolla investigación, y servicios académicos en base de una planificación técnica, diseñada con criterios de calidad, en la perspectiva de encontrar soluciones pertinentes a los problemas que presentan los entornos contemporáneos, utilizando instrumentos teóricos y metodológicos que contribuyan a desarrollar la ciencia, la técnica y el humanismo. (Universidad Técnica del Norte, 2013)

3.2.4. Objetivo general

Generar, a través de la investigación y de los programas de postgrado, procesos de cambio y desarrollo social, científico, tecnológico y humano, que coadyuven al mejoramiento de entorno regional, nacional e internacional. (Universidad Técnica del Norte, 2013)

3.2.5. Objetivos específicos

- Generar, sistematizar y publicar investigaciones científicas y humanistas que contribuyan al conocimiento y a la sustentación de nuevas prácticas profesionales en las diversas áreas de conocimiento.
- Desarrollar programas de cuarto nivel con enfoque a las políticas institucionales y nacionales de desarrollo.
- Aplicar el Sistema de Auto evaluación, Evaluación y Acreditación.
- Implementar la formación profesional articulada a las carreras de grado, líneas de investigación, de La UTN, al Plan Nacional del Buen Vivir a través de seminarios, simposios, cursos y otros. (Universidad Técnica del Norte, 2013)

3.2.6. Principios

- Calidad: Alcanzar desempeños eficientes en el contexto integral, con profundo sentido ético – humanístico.
- Eticidad: Desarrollar acciones amparadas en una moral social y científica sólida, digna de ser imitada y replicada.
- Creatividad: Encontrar respuestas ágiles e innovadoras a los problemas de la sociedad contemporánea.
- Humanismo: Sólida formación en lo científico, técnico y humano, a fin de generar bienestar individual y colectivo caracterizado por el respeto a la dignidad humana.
- Flexibilidad: Propiciar el diálogo, la participación, el derecho a equivocarse, el reconocimiento de la diferencia, la equidad y la justicia universitaria.
- Mejoramiento: Reconocer la posibilidad de mejorar continuamente en lo académico, social, científico y humano.
- Autonomía: Asumir con criterio y responsabilidad las actuaciones, bajo el reconocimiento de las fortalezas y debilidades de la institución universitaria, con miras a una autorregulación permanente.
- Investigación: Promover la búsqueda de soluciones viables a los múltiples problemas de la Región 1 y del país, a través de la producción del conocimiento científico.
- Convivencia y buen trato: Nuestra Unidad Académica reconoce y respeta el pluralismo y la diferencia; las actividades se desarrollan sobre la base del respeto y consideración por la dignidad y los derechos del otro, a través de relaciones cordiales, armónicas y de buen trato. (Universidad Técnica del Norte, 2013)

3.2.7. Valores

- Verdad: La práctica de honestidad, la buena fe y la sinceridad humana que vive la Unidad Académica.
- Honestidad: La calidad humana caracteriza al integrante de nuestra institución, en su comportamiento, coherencia y sinceridad.
- Solidaridad: Colaboración entre las personas en todo momento, incluyendo situaciones adversas.
- Respeto a uno mismo y a los demás: Aceptar y comprender a las personas como son, en su forma de pensar y ser.
- Responsabilidad: Asumir los resultados y consecuencias de las actividades que se realicen frente a la tarea investigativa, académica y administrativa de la institución.
(Universidad Técnica del Norte, 2013)

3.2.8. Organigrama estructural del instituto de posgrado

La estructura y funciones del Instituto están establecidas conforme el siguiente organigrama:

ORGANIGRAMA DEL INSTITUTO DE POSTGRADO UTN

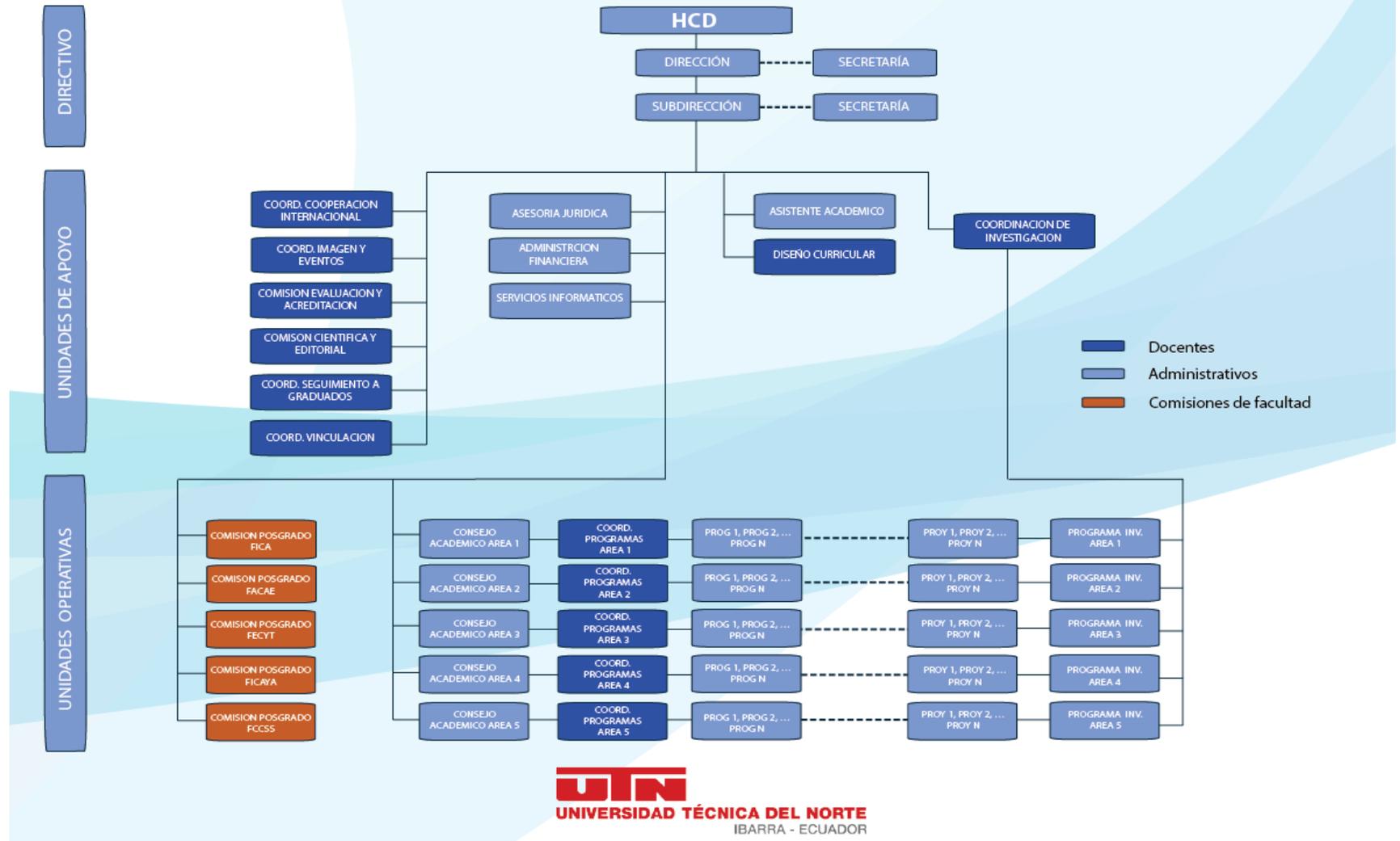


Figura 10: Organigrama estructural del Instituto de Posgrado

Fuente: (Universidad Técnica del Norte, 2013)

Elaborado por: Jefferson Garrido

3.2.8.1.Estructura Orgánica

La estructura orgánica del Instituto de Postgrado emana de sus docentes, estudiantes, empleados y trabajadores, de conformidad a lo establecido en el Estatuto Orgánico de la UTN, y está constituida por los siguientes niveles:

Nivel Directivo

- Honorable Consejo Directivo

Nivel Ejecutivo

- Director/a
- Subdirector/a
- Coordinadores de programas específicos
- Coordinador de investigación

Nivel Asesor

- Comité científico
- Secretario/a Jurídico/a
- Comisiones especiales
- Otros organismos que se crearen

Nivel de Apoyo

- Personal administrativo

Nivel Académico

- Docentes
- Estudiantes

- **Comité Científico:** las funciones, deberes y atribuciones de la comisión asesora son: Asesorar y contribuir con la Dirección en todo lo que concierna a los aspectos académicos, científicos, investigativos, extensión, de organización y publicaciones especializadas, elaborar el plan de trabajo en cada año académico, proponer políticas y medidas para el mejoramiento académico, administrativo y científico (Universidad Técnica del Norte, 2013)
- **Secretario Jurídico:** Los deberes y atribuciones del secretario jurídico controlar la asistencia de los docentes, la permanencia y cumplimiento de las labores del personal administrativo, legalizar las resoluciones del Honorable Concejo Directivo, las matrículas, calificaciones y llevar registro de los convenios (Universidad Técnica del Norte, 2013)
- **Coordinador/a de Programa:** Corresponde al/a Coordinador/a de Programa, programar y distribuir las labores docentes entre el personal académico adscrito al mismo, según los requerimientos institucionales y legales, teniendo en cuenta la formación y experiencia de los/as docentes; velar por el cumplimiento de los programas de trabajo, así como promover el trabajo en equipo, el sentido de pertenencia, el desarrollo profesional, el bienestar de los/as docentes que conforman la Unidad y promover la participación de los/as profesores/as en el desarrollo de programas curriculares (Estatuto Orgánico, 2013).
- **Secretaria de Dirección/Subdirección:** Estas secretarías corresponde al nivel de apoyo del Instituto y está integrada por secretaria de dirección y subdirección aportando a la comunicación interna y externa al igual que las gestiones administrativas.
- **Docente:** El Personal Académico del INSTITUTO DE POSGRADO estará conformado por profesores o profesoras e investigadores o investigadoras. El ejercicio de la cátedra,

la investigación y la vinculación deberán combinarse entre sí, lo mismo que con actividades de gestión, sin perjuicio de lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Educación Superior, su reglamento, el Reglamento de Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador del Sistema de Educación Superior (Estatuto Orgánico, 2013).

- **Estudiantes:** Son estudiantes del Instituto de Posgrado, los nacionales y extranjeros que teniendo título de Tercer nivel o su equivalente, han obtenido matrícula como estudiantes regulares en alguno de los programas académicos, tras haber cumplido los requisitos establecidos por el mismo Instituto. Para conservar esta calidad, los estudiantes deben registrar su matrícula al inicio de cada período académico de conformidad con el Reglamento de Régimen Académico de la Universidad y participar en los cursos regulares de estudio y las tareas de investigación, difusión, vinculación y pasantías en los niveles de pre y postgrado (Estatuto Orgánico, 2013).

3.2.9. Talento Humano

El instituto de Posgrado está conformado por el siguiente talento humano:

3.2.9.1. Autoridades

- Dra. Lucía Yépez. Directora de Posgrado
- Dra. Itala Paredes. Subdirector Posgrado
- Ab. María Angelica Espinosa. Asesor Jurídico

3.2.9.2.Comisión Asesora

Tabla 5: Comité Científico del Instituto de Posgrado

MIEMBROS DEL COMITÉ CIENTÍFICO
PhD. José Moncada Rangel
PhD. Patricia Aguirre Mejía
MSc. Jimmy Cuarán Guerrero
PhD. Eugenio Doria de la Terga
MSc. José Miguel Obando Arroyo
MSc. Lucia Vásquez Yépez
MSc. Andrea Basantes Andrade
MSc. Edgar Maya Olalla
MSc. Yoamelys Vassallo Villalonga

Fuente: Instituto de Posgrado (agosto 2018-febrero 2019)

Elaborado por: Jefferson Garrido

3.2.9.3.Docentes

Tabla 6: Docentes Instituto de Posgrado

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES			MODALIDAD	DEDICACIÓN	HORAS IP SEMALES
1	Aguirre Mejía Patricia	IP	PHD	N	TC	40
2	Almeida Pastor Marcelo	IP	MSC	N	TC	40
3	Jurado Ávila Edwin	IP	MSC	N	TC	40

	Marcelo					
4	Lomas Tapia Rolando Kennedy	IP	PHD	N	TC	40
5	Moncada Rangel José Alí	IP	PHD	N	TC	40
6	Posso Salgado Luis Antonio	IP	MSC	N	TC	40
7	Trujillo Carmen Amelia	IP	PHD	N	TC	40
8	Galo Pabón Garcés	IP	MSC	N	TC	COMISIÓN
9	Paredes Chacin Itala	IP	PHD	C	TC	40
10	Aranguren Carrera Jesús	IP	PHD	C	MT	40
11	Vallejos Orbe Henry Marcelo	FACAE	MSC	N	TC	10
12	Yépez Vásquez Lucia Cumanda	FICAYA	MSC	N	TC	35
13	Jimmy Cuarán Guerrero	FICAYA	MSc	N	TC	12
14	Eugenio Doria de la Terga	FECYT	PhD	N	TC	12
15	José Miguel Obando Arroyo	FECYT	Mgs	N	TC	12

16	Lucía Vásquez Yépez	FICAYA	MSc	N	TC	10
17	Andrea Basantes Andrade	FECYT	MSc	N	TC	12
18	Edgar Maya Olalla	FICA	MSc	N	TC	12
19	Yoarnelys Vasallo Villalonga	FACAE	MSc	N	TC	12

Fuente: Instituto de Posgrado (agosto 2018-febrero 2019)
Elaborado por: Jefferson Garrido

3.2.9.4. Estudiantes

En la siguiente tabla de detalla el número de estudiantes legalmente matriculados en el periodo académico octubre 2018-febrero 2019

Tabla 7: Estudiantes Instituto de Posgrado

NIVEL	GÉNERO		
	Masculino	Femenino	Total
Maestría en telecomunicaciones	10	15	25
Maestría en tecnología e innovación educativa	15	10	25
Maestría en Turismo	12	13	25
Maestría en biodiversidad y recursos genéticos	9	16	25

Maestría en actividad Física	19	6	25
Maestría en recursos naturales renovables	12	9	21
Maestría en agroempresas y agronegocios	8	13	21
Maestría en pedagogía de los idiomas nacionales y extranjeros	7	15	22

Fuente: Instituto de Posgrado (agosto 2018-febrero 2019)

Elaborado por: Jefferson Garrido

3.2.10. Factor Económico

El instituto de posgrado al pertenecer a una Institución de Educación Superior recibe recursos económicos por parte del Gobierno. El departamento financiero realiza una eficaz y eficiente administración de los recursos asignados por el estado, a su vez el instituto funciona con autofinanciamiento o autogestión asignando el presupuesto a cada unidad académica del instituto de posgrado, lo que representa como fortaleza para el instituto debido que cuenta con el suficiente apoyo financiero para la realización de todas sus actividades.

3.2.11. Oferta Académica

El instituto de posgrado en el periodo de (agosto 2018-febrero 2019) otorga maestrías en telecomunicaciones, tecnología e innovación educativa, turismo, biodiversidad y recursos genéticos y en actividad física teniendo una duración de 1 a 2 años y un total de 8760 horas.

3.2.11.1. Perfil profesional

La maestría en telecomunicaciones

Profundizará en conocimientos científicos sobre sistemas de telecomunicaciones, redes de banda ancha, redes de fibra óptica, redes inalámbricas, comunicaciones unificadas, procesos de almacenamiento de información digital, tendencias en telecomunicaciones, para aplicar en proyectos de innovación e investigación en redes, TIC's y todo lo relacionado con telecomunicaciones.

La maestría en Tecnología e Innovación Educativa

Se desarrolla como una propuesta de formación profesionalizante de cuarto nivel, para atender a los formadores educativos del sistema de educación de la Región 1, puesto que tiene la connotación integradora del proceso enseñanza – aprendizaje.

La maestría en turismo

Se declara maestría profesional, cuya meta es profundizar la aplicación y fortalecimiento de conocimientos, estrategias y procedimientos en el adecuado abordaje de turismo con fines patrimoniales y desarrollo rural de las localidades situadas en las provincias de la región 1 y de país.

La maestría en biodiversidad y recursos genéticos

Fortalecerá a formación de los profesionales en la gestión y conservación de la biodiversidad y recursos genéticos, con especial énfasis en agro-biodiversidad andina, con aspectos teóricos, prácticos y humanos que garanticen un adecuado abordaje de la situación actual de este patrimonio y enfrentarse a retos futuros que permitan resolver los problemas de seguridad

alimentaria, estabilidad ambiental y social, a través de técnicas y prácticas adecuadas de gestión y conservación de los recursos genéticos.

La maestría en actividad física

Se promueve desde el Instituto de Posgrado con el propósito de formar profesionales de cuarto nivel que estimulan en Sus ámbitos laborales, sociales y familiares, conductas y valores físicos y mentales que posibiliten llevar una vida sana, equilibrada y saludable. Se ha pensado especialmente en los formadores educativos quienes son actores fundamentales de los procesos de enseñanza — aprendizaje con niños y jóvenes.

Maestría en recursos naturales renovables

El programa de maestría en recursos naturales renovables, centrará el desarrollo académico e investigativo en el manejo y la conservación de suelos, como respuesta a la demanda formativa de los profesionales del sector público y privado responsable del manejo sustentable de los recursos naturales en la región y el país.

Maestría en agroempresas y agronegocios

El éxito de la actividad agrícola como generadora de desarrollo del país, radica en la capacitación y perfeccionamiento de nuevos profesionales que promuevan vínculos de coordinación en todos los sistemas integrales agroproductivos; de tal manera que respondan a las demandas actuales y potenciales de los mercados locales, nacionales e internacionales, como también a los requerimientos de los consumidores, pequeños agricultores y gerentes de empresas agrícolas, que necesiten impulsar sus conocimientos relacionados con la dirección y planificación empresarial, con una visión dinámica, sistemática y holística para fomentar y mejorar el comercio agropecuario, la competitividad del sector, en razón de que, el agronegocio es considerada la

actividad que impulsa en mayor grado fuentes de empleo en todo el mundo. La participación activa de profesionales en esta carrera, es la premisa que orienta la dinámica en mercados más transparentes, eficientes y orientados hacia la corresponsabilidad ambiental y de la salud humana.

Maestría en pedagogía de los idiomas nacionales y extranjeros

El programa tiene como objetivo formar profesionales de cuarto nivel altamente calificados para la ejecución del currículo del idioma inglés, en todos los niveles educativos, tanto en el ámbito estatal como en el privado, desde una perspectiva innovadora y actualizada, que les faculte responder de manera efectiva a la dinámica educativa actual inherente al proceso de enseñanza-aprendizaje de esta lengua, generando propuestas y proyectos que constituyan aportes pertinentes y viables para el dominio del inglés, sustentados con rigor académico y científico.

3.2.11.2. Campo ocupacional

Maestría en telecomunicaciones:

- Empresas de telecomunicaciones (telefónicas, radio y televisión por cable, redes de datos y servicios de Internet).
- Empresas de innovación tecnológica, consultoría especializada, de instalación y soporte técnico, seguridad en redes.
- Sectores bancarios, financiero, salud, gubernamental, comunicaciones militares.
- Formar sus propias empresas para dar servicios de Outsourcing.

Maestría en tecnología e innovación:

- Dirigir su propia empresa de tecnología educativa.

- Trabajar como director o coordinador de los departamentos que gestionan la innovación en la educación a través de la tecnología.
- Desempeñarse como diseñador de software educativo.
- Laborar como experto en diseño curricular e instruccional de entornos virtuales y a distancia.

Maestría en turismo:

- Consultor de eventos turísticos
- Organizador de congresos y ferias internacionales
- Promotor de cultura
- Promotor de turismo
- Planificador de proyectos de turismo sustentables
- Consultor de viajes
- Agente de viajes
- Administrador de hotel
- Consultor de viaje corporativo
- Director de agencia de viajes
- Coordinador de viaje
- Coordinador de Servicio al Cliente
- Promotor de viaje
- Coordinador de tours y excursiones
- Creador de negocio propio

Maestría en biodiversidad y recursos genéticos:

- Ministerio del Ambiente.
- Secretarías de ambiente de consejos provinciales y municipalidades.
- Dirección y manejo de áreas protegidas.
- Secretarías de planificación.
- Departamentos de calidad ambiental de empresas públicas y privadas.
- Consultoras ambientales.
- ONGs.
- Universidades y centros de investigación.

Maestría en actividad física:

- Docente de instituciones educativas públicas y privadas.
- Dirección, coordinación y asesoramiento en Ministerio del Deporte
- Dirección, coordinación y asesoramiento en departamentos de educación física, deportes y recreación de los organismos seccionales y provinciales
- Dirección, coordinación y asesoramiento en ONG's
- Asesor de instituciones deportivas
- Instructor deportivo en clubes, asociaciones, federaciones y ligas
- Entrenador deportivo
- Entrenador personal
- Preparador físico
- Monitor de disciplinas deportivas
- Planificador de actividades deportivas
- Emprendimiento de empresas deportivas

Maestría en recursos naturales renovables:

- Empresas privadas que requieran asistencia en el desarrollo de políticas y estrategias relacionadas con la calidad ambiental
- Agencias de gobierno central o local u organizaciones no gubernamentales relacionadas con la calidad del ambiente y los recursos naturales
- Entidades públicas o privadas destinadas a la conservación de los recursos naturales, ordenamiento territorial y planificación;
- Empresas o proyectos turísticos de características sustentables
- Empresas consultoras ambientales.
- En el ámbito del trabajo independiente, la propia naturaleza del trabajo ambiental ofrece variadas oportunidades de generación, implementación y evaluación de proyectos, creación de empresas, firmas consultoras, organizaciones no-gubernamentales, trabajo de consultor o asesor independiente y diversas formas de asistencia técnica.

Maestrías en agroempresas y agronegocios:

- Como dueño de tu propia empresa exportadora, productora, comercializadora y/o importadora de productos alimenticios, insumos agropecuarios y materias primas para uso en empresas agroindustriales.
- Como director de unidades productivas agropecuarias, en empresas públicas o privadas dedicadas a producción, acopio y distribución de productos agropecuarios.

- Como asesor y consultor en operaciones de agroexportación, tanto en corporaciones multinacionales como en empresas nacionales.
- Como ejecutivo en áreas especializadas de organizaciones financieras, compañías de seguros, agencias de aduana o empresas proveedoras de maquinaria y de transporte de carga.
- En puestos ejecutivos en divisiones de organismos nacionales e internacionales relacionados con asuntos agroindustriales.
- En puestos ejecutivos y gerenciales en empresas comercializadoras de productos agropecuarios y agroindustriales.
- Como ejecutivo en el área de evaluación de proyectos, estudios de mercado y planeación estratégica de empresas públicas y privadas del sector agroproductivo.
- Como catedrático en instituciones universitarias.

Maestría en pedagogía de los idiomas nacionales y extranjeros mención inglés:

- La aplicación del buen uso y manejo de la lengua española.
- La traducción.
- La interpretación simultánea.
- La enseñanza de idiomas o la investigación lingüística en el aula y turística.
- En empresas, ya sean, importadoras y/o exportadoras.
- Aduanas.
- Empresas de transporte turístico, nacionales y/o internacionales.
- Interprete simultáneo en congresos y/o conferencias.

- En medios de comunicación; asistencia lingüística a sectores diplomáticos, gubernamentales, entre otros.

La oferta académica del instituto es una fortaleza, debido que el perfil profesional de estas maestrías está acorde con las necesidades de la sociedad y el sector industrial de la Zona 1.

3.2.12. Factor Tecnológico

3.2.12.1. Infraestructura

El instituto de postgrado cuenta con la infraestructura necesaria para el proceso de enseñanza, disponiendo de facilidades de uso multimedia, iluminación, ventilación, facilidad de uso y acceso a todos los recursos, aulas y laboratorios.

El Instituto de Postgrado cuenta con:

Planta Baja

- 1 auditorio grande con capacidad para 180 personas, que puede ser usado para presentación de eventos masivos, seminarios y conferencias.
- 2 salas de conferencias con capacidad de 35 y 42 personas dedicado para la presentación de eventos pequeños con poca cantidad de personas.
- 10 oficinas para atención al público, tutorías e investigación.
- 4 cubículos para uso de los investigadores.
- Baños para hombres y mujeres y discapacitados

Primer Piso

- 5 aulas con capacidad para hasta 30 personas para el proceso de educación para pregrado y postgrado.

- 1 aula con capacidad para hasta 24 personas para el proceso de educación para pregrado y postgrado.
- 1 laboratorio con capacidad para 30 personas para el proceso de educación de postgrado.
- 1 cafetería con capacidad para 28 personas para uso general de los visitantes al Instituto de Postgrado.
- Baños hombres y mujeres.

Segundo Piso

- 4 aulas con capacidad de 30 personas para el proceso de educación para pregrado y postgrado.
- 1 laboratorio con capacidad de 30 personas para el proceso de educación de postgrado.
- 2 laboratorios con capacidad de 25 personas, lugar de capacitaciones Indúes.
- 1 sala de estudio con capacidad de 24 personas para usos varios de pregrado y postgrado.
- Baños hombres y mujeres.

El factor tecnológico que posee el instituto para el desempeño de sus procesos representa una **fortaleza** debido a que el estudiante puede reforzar los conocimientos adquiridos en el aula de clase, a través de prácticas de laboratorio de las asignaturas y prácticas internas.

3.3. ANÁLISIS EXTERNO

Para el análisis del ambiente externo se tomará como base un PESTEL (Político, Ecológico, Social, Tecnológico, Económico y legal) como herramienta estratégica que logra identificar los factores macroeconómicos que influyen en el funcionamiento del Instituto de Posgrado.

3.3.1. Factor Económico

El Ecuador es uno de los países de Latinoamérica que más fondos públicos asigna a la educación superior en el año 2018 se le asignaron recursos equivalentes al 2% del PIB anual, recursos que son destinados al fomento y desarrollo de la investigación y la innovación y la educación de calidad para los ecuatorianos. (SENESCYT, 2017)

Con un claro enfoque en los derechos de la comunidad educativa, el Ministerio de Educación celebra el aumento del presupuesto del sector para el año 2018. El titular de la cartera educativa manifestó que “esto permitirá avanzar en el compromiso ministerial de ejecutar la política educativa basada en la calidad y cobertura de la educación a nivel nacional, así como el ejercicio y defensa de derechos de la comunidad educativa”. De este modo, el Gobierno Nacional muestra su interés en priorizar la inversión en educación en el país, privilegiando al sector social que capta 800 millones que representan el 31% del Presupuesto General del Estado que asciende a 12.833 millones de dólares en el 2018, al parecer esto es una oportunidad para que más estudiantes de 3er nivel puedan acceder a un título de 4to nivel.

3.3.2. Factor Político Legal

La normativa a la que se ve sujeta el Instituto de Posgrado tanto del Sistema de Educación Superior y de la Universidad son:

- Ley Orgánica de Educación Superior (LOES).
- Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Superior.
- Reglamento de Régimen académico CES.
- Reglamento de Carrera y Escalafón del profesor e Investigador del Sistema de Educación Superior.

- Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica del Norte.
- Reglamento General de la Universidad Técnica del Norte
- Reglamento de Régimen Académico UTN, entre otros.

La normativa a la que el instituto debe regirse permite el ejercicio efectivo de la igualdad de **oportunidades** de acceder a una formación académica y profesional de excelencia, no obstante, las diversas actualizaciones en estas normativas constituyen una **amenaza**.

3.3.3. Factor Tecnológico

Según el INEC los hogares ecuatorianos cuentan en un 26,7% con computadores de escritorio y en un 27,6% con computadores portátiles.

En el uso de internet el 55,6% de la población ha hecho uso del internet en los 12 últimos meses, y el 70% de esta población lo hace por lo menos una vez al día. (INEC, 2016)

Según la edad, 8 de cada 10 jóvenes entre 16 y 24 años señalaron utilizar la computadora, le sigue el grupo de menores entre 5 a 15 años con 63,4%. Además, en el 2016 a nivel nacional, el 38,0% de las personas, usó Internet como fuente de información, mientras el 31,5% lo utilizó como medio de comunicación en general. (INEC, 2016)

El uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC'S) es esencial en el proceso para la gestión del conocimiento, investigación e innovación, debido a que permite tener acceso a información mundial. Desarrollando así la creatividad, innovación e interacción con otras personas y promoviendo el aprendizaje activo de los estudiantes y docentes. (Olivar, 2007)

Con los datos observados vemos que el factor tecnológico es de gran influencia en el desarrollo educativo en el país y representa una oportunidad en la calidad de la educación.

3.3.4. Factor Social

Entre el 2003 y 2014, el analfabetismo habría disminuido de 10% a 5,8%. Así lo indica la Estadística Educativa del Ministerio de Educación, de marzo del 2015. Ese porcentaje correspondería a 62.000 personas. “En 2010 teníamos 457.276 personas en estado de analfabetismo, pero hasta el 2015 hemos ayudado a 395.229. (El universo, 2018)

La educación de cuarto nivel ayuda en el desarrollo, avance y progreso de individual y / o comunitario. Una capacitación constante permite alcanzar mejores niveles de bienestar social y crecimiento

Por otra parte, estado ecuatoriano, mediante el programa de Becas de la SENESCYT denominado "Globo Común", periódicamente realiza convocatorias abiertas, que otorgan becas a ecuatorianos residentes en el país o en el extranjero que demuestren excelencia académica para estudios presenciales de cuarto nivel (maestrías, doctorados y especialidades médicas) en universidades de prestigio y reconocimiento académico internacional alrededor del mundo.

El proyecto especial cuenta con la participación de 40 países cooperantes que ofertan alrededor de 145 cursos de posgrado, maestrías, cursos cortos y capacitaciones. Con ello el Gobierno busca fortalecer el talento humano ecuatoriano en diversas áreas del conocimiento, como Humanidades, Ciencias Sociales, Ingeniería, Ciencias, Administración, Políticas Públicas, Idiomas, Educación, entre otros. (ecuador, 2016)

La Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), se replanteó la educación superior como bien público y motor del desarrollo, lo cual constituye una oportunidad para acceder a un título de cuarto nivel ya que habrá mayor número de estudiantes que se podrán formar en el instituto de Posgrado.

3.3.5. Factor Ecológico

La constitución de la República del Ecuador en su artículo 27 señala que la educación se centrará en el ser humano garantizando, entre otras cosas, el medio ambiente sustentable. El artículo 67 señala que se reconoce a las personas el “derecho a vivir en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado, libre de contaminación y en armonía con la naturaleza”, en el artículo 71 establece que “la naturaleza donde se reproduce y realiza la vida, tiene derecho a que se respete integralmente su existencia y el mantenimiento y generación de sus ciclos vitales, estructura, funciones, y procesos evolutivos”.

Con lo dicho anteriormente el Instituto de posgrado desarrolla sus actividades de acuerdo a las leyes medioambientales establecidas, logrando convivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado.

3.4. Matriz FODA

A fin de diagnosticar la situación interna y externa del instituto, se ha empleado la herramienta FODA, que permite conocer las principales fortalezas y debilidades correspondientes al análisis interno, oportunidades y amenazas correspondientes al análisis externo.

Tabla 8: Análisis FODA

FODA	Puede Generar Ventajas Competitivas	Puede Generar Problemas
-------------	--	--------------------------------

	Fortalezas	Debilidades
INTERNAS	Forma parte de una universidad acreditada	Carencia de procedimientos documentados para las actividades de gestión administrativa académica y académica
	Docentes con formación académica de 4to nivel, asignados con carga horaria en los procesos de docencia, investigación, vinculación y gestión	Incorrecta ejecución de procesos
	Disponibilidad de instalaciones (laboratorios, aulas, equipos, entre otros.) modernas y adecuadas para el proceso de enseñanza-aprendizaje	Ausencia de procesos y procedimientos estandarizados
	Cuenta con el Sistema Integrado Institucional Universitario (SIIU), servicios de la plataforma OFFICE 365, incorporadas a los procesos de formación	Ausencia de un modelo de gestión de que permita direccionar al instituto a una educación de calidad
	Existencia de convenios con empresas públicas y privadas	Ausencia de un direccionamiento estratégico

	Acceso a plataforma virtual UTN, Biblioteca virtual	Ineficiente uso de la tecnología de información y comunicación en el proceso de formación
EXTERNA	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Apertura de instituciones públicas o privadas para realizar convenios y proyectos	Cierre de programas de maestrías por falta de demanda estudiantil
	Acceso a nuevas tecnologías que facilite el desarrollo de actividades	Cambios de políticas de gobierno
	Acceso a nuevos campos laborales (alta especialización)	Crisis económica
	Incremento de la demanda de estudiantes que quieren un posgrado	Escasa oferta laboral
	Apertura a nuevas redes de investigación	Nuevos centros académicos que ofrezcan servicios similares

Elaborado por: Jefferson Garrido

3.4.1. Análisis de posición estratégica

Para conocer la posición estratégica del Instituto de posgrado se utilizará una herramienta que permite evaluar la situación del Instituto en base a los factores internos y externos. En la siguiente matriz se califica cada factor con una posición:

Tabla 9: Valoración FODA

ANÁLISIS INTERNO	
FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none"> • MF: Posición muy fuerte • F: Posición fuerte • M: Posición media
DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • MD: Posición muy débil • D: Posición débil • M: Posición media
ANÁLISIS EXTERNO	
OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • MF: Muy fuerte • F: Fuerte • M: Media • D: Débil
AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> • MF: Muy fuerte • F: Fuerte • M: Media • D: Débil

Elaborado por: Jefferson Garrido

A continuación, en la figura 11 se presenta el análisis de la posición estratégica identificando los factores críticos de las Fortalezas, Debilidades con sus valoraciones.

Análisis de la SITUACIÓN INTERNA						
		FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	POSICIÓN	% Importancia para ÉXITO	VALORACIÓN	
F FORTALEZAS pon los factores críticos	1	Forma parte de una universidad acreditada	F	10%		
	2	Docentes con formación académica de 4to nivel, asignados con carga horaria en los procesos de docencia, investigación, Disponibilidad de instalaciones (laboratorios, aulas, equipos, entre otros.) modernas y adecuadas para el proceso de enseñanza-Cuenta con el Sistema Integrado Institucional Universitario (SIIU), servicios de la plataforma OFFICE 365, incorporadas a los procesos de formación	MF	15%		
	3	Disponibilidad de instalaciones (laboratorios, aulas, equipos, entre otros.) modernas y adecuadas para el proceso de enseñanza-Cuenta con el Sistema Integrado Institucional Universitario (SIIU), servicios de la plataforma OFFICE 365, incorporadas a los procesos de formación	F	10%		
	4	Acceso a plataforma virtual UTN, Biblioteca virtual	MF	10%		
	5	Acceso a plataforma virtual UTN, Biblioteca virtual	MF	5%		
D DEBILIDADES pon los factores críticos	1	Carencia de procedimientos documentados para las actividades de gestión administrativa académica y académica	MD	15%		
	2	Incorrecta ejecución de procesos	M	5%		
	3	Ausencia de procesos y procedimientos estandarizados	D	10%		
	4	Ausencia de un direccionamiento estratégico	D	10%		
	5	Ausencia de un modelo de gestión de calidad que permita direccionar al instituto a una educación de calidad	D	10%		

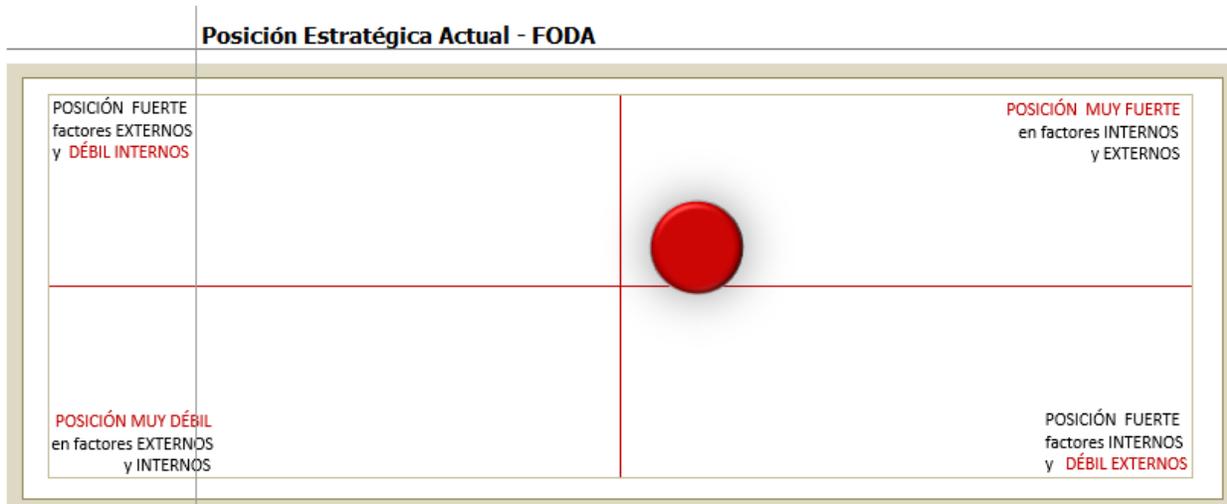
Figura 11: Análisis situación interna
Elaborado por: Jefferson Garrido

En la figura 12 se presenta el análisis de situación externa identificando también los factores críticos de las Oportunidades y Amenazas con sus valoraciones.

Análisis de la SITUACIÓN EXTERNA						
		FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	VALOR	% Importancia para ÉXITO	VALORACIÓN	
O OPORTUNIDADES pon los factores críticos	1	Acceso a nuevos campos laborales (alta especialización)	MF	15%		
	2	Incremento de la demanda de estudiantes que quieren una maestría	F	15%		
	3	Existencia del CUYSIT para el desarrollo de investigación en Posgrado	F	10%		
	4	Apertura de instituciones públicas o privadas para realizar convenios y proyectos	M	5%		
	5	Acceso a nuevas tecnologías que facilite el desarrollo de actividades	F	5%		
A AMENAZAS pon los factores críticos	1	Cierre de programas de maestrías por falta de demanda estudiantil	M	10%		
	2	Cambios de políticas de gobierno	F	10%		
	3	Crisis económica	F	10%		
	4	Escasa oferta laboral	M	10%		
	5	Nuevos centros académicos que ofrezcan servicios similares	M	10%		

Figura 12: Análisis de la situación externa
Elaborado por: Jefferson Garrido

Como resultado del análisis estratégico de la situación interna y externa del Instituto de Posgrado, se puede evidenciar la posición estratégica actual es una posición muy fuerte en



factores interno y externos.

Figura 13: Posición estratégica
Elaborado por: Jefferson Garrido

3.4.2. Estrategias Matriz FODA

El análisis FODA realizado permite generar estrategias, que se forman mediante la combinación entre:

- Fortalezas y Oportunidades (FO: estrategias ofensivas)
- Fortalezas y Amenazas (FA: estrategias defensivas)
- Debilidades y Oportunidades (DO: estrategias de reorientación)
- Debilidades y Amenazas (DA: estrategias de supervivencia)

Tabla 10: Estrategias matriz FODA

Estrategia Matriz FODA	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Estrategias ofensivas (FO)	Estrategias defensivas (FA)
FORTALEZAS	Fortalecer el proceso de convenios a nivel nacional e internacional que permitirá al estudiante de maestría realizar y desarrollar pasantías y proyectos de titulación. Potencializando el nivel educativo	Consolidar la imagen del Instituto como institución de prestigio colocándolo muy por encima de otras instituciones de similar servicio
	Potenciar el uso el centro de investigación CUISYT optimizando el uso de recursos en posgrado para fortalecer la formación de los estudiantes del instituto	Promover la participación de docentes y estudiantes en el proceso de acreditación y aprovechando el compromiso y liderazgo de la alta dirección
	Fomentar el uso de la plataforma UTN y el Sistema informático de la UTN (SIIU) para garantizar una formación de excelencia y evidenciar la interacción docente- estudiante	Potenciar los aspectos de innovación y emprendimiento, a través de la investigación de docentes y estudiantes, de interés al sector empresarial
DEBILIDADES	Estrategias de reorientación (DO)	Estrategias de supervivencia (DA)

	<p>Generar acuerdos de redes académicas ayudando a una mejor y mayor especialización estudiantil</p>	<p>Obtener reconocimiento nacional e internacional a través de la producción científica, académica y tecnológica de alto impacto</p>
	<p>Promover cooperación interinstitucional con empresas públicas, privadas para desarrollar proyectos de investigación y vinculación que potencialice el nivel educativo</p>	<p>Generar vínculos y acuerdos entre el sector empresarial y el instituto para insertar a los graduados en el ámbito laboral</p>
	<p>Diseñar e implementar un SGC mejorando la calidad del servicio además la ejecución y aseguramiento de sus procesos y procedimientos</p>	<p>Promover una integración docente y estudiante fortaleciendo el posicionamiento nacional e internacional del instituto</p>

Elaborado por: Jefferson Garrido

CAPÍTULO IV

4. DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

En este capítulo se presenta toda la información documentada requerida para establecer un sistema de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 como: mapa de procesos del Instituto de Posgrado, inventario de procesos, caracterizaciones de procesos, manual de procesos y procedimientos, fichas de indicadores, matriz de evaluación y control de riesgos, entre otros.

El Instituto de Posgrado conoce la importancia de una gestión por procesos el cual direcciona al instituto hacia una mejor continua a través de la estandarización y mejoramiento de sus procesos dando cumplimiento a los indicadores de acreditación.

4.1.MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos del Instituto de Posgrado está constituido por 5 bloques a la izquierda se encuentran los requisitos de las partes interesadas; en la parte superior se encuentran los procesos estratégicos que son los que direccionan al cumplimiento de los objetivos; en el bloque central se encuentran los procesos sustantivos o agregadores de valor, estos constituyen la cadena de valor del Instituto; en el bloque inferior tenemos los procesos de apoyo, los cuales son los que dan soporte a los procesos agregadores de valor; y finalmente el bloque derecho representa las salidas, es decir la satisfacción de las partes interesadas.

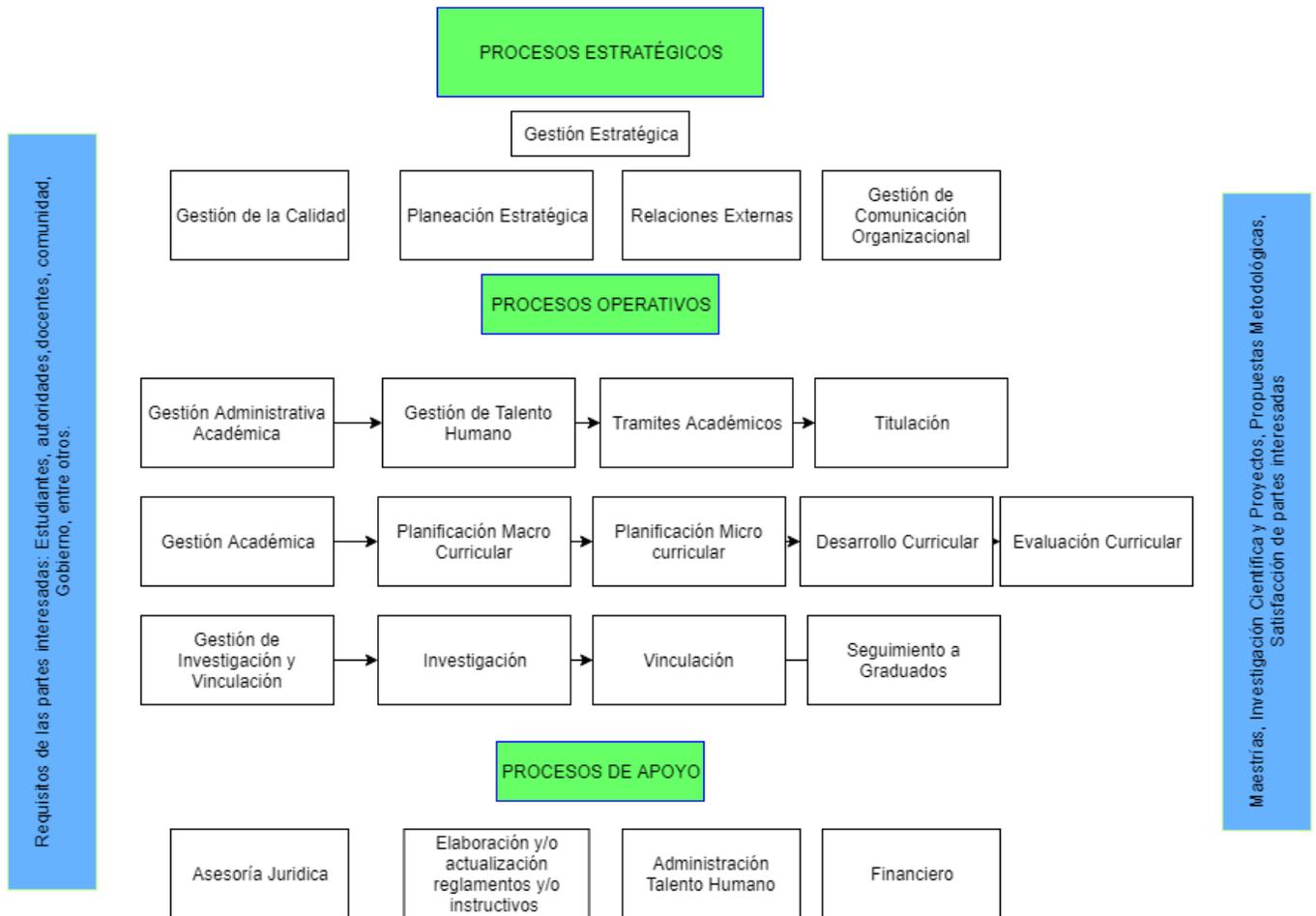


Figura 14: Mapa de procesos
Elaborado por: Jefferson Garrido

4.2. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El manual de procedimientos de Posgrado (anexo 4) contiene los procedimientos de cada proceso estratégico del instituto, en estos documentos se encuentra especificado la secuencia de los procedimientos y sus actividades, las entradas, actividades, salidas, criterios e indicadores de rendimiento, los recursos y riesgos de los procesos, para la creación y/o modificación estos procedimientos se elaboró el instructivo de creación o actualización de documentos.

4.2.1. INVENTARIO DE PROCESOS

El inventario detalla el listado de los macroprocesos, procesos y subprocesos con su respectiva codificación. En el Instituto de Posgrado se ha establecido 5 macroprocesos, 22 procesos y 36 subprocesos para la eficiencia del sistema de gestión y para dar cumplimiento a los indicadores de evaluación y a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

4.2.2. FICHAS DE CARACTERIZACIÓN

La caracterización de los subprocesos constituye una herramienta sumamente efectiva para la planificación seguimiento y control de los subprocesos, consiste en describir todo lo relacionado a los mismo es decir las entradas, actividades, salidas, tiene el objetivo de proporcionar una visión integral del subproceso.

4.2.3. FICHAS DE INDICADORES

Los indicadores son valores numéricos que nos permiten obtener información sintetizada del desempeño de un proceso, y se ha realizado las fichas de cada indicador en donde se detalla una breve descripción, su fórmula de cálculo en el caso de ser un indicador cuantitativo o su criterio de evaluación en caso de ser cualitativo, el responsable de evaluar el indicador, el proceso o subproceso que se controla y las evidencias que se requiere para el cálculo del indicador. En la caracterización de los procesos se ha establecido los indicadores de medición y control de los procesos.

4.2.4. LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS

La lista maestra de documentos es un requisito de la norma ISO 9001:2015, esta lista describe el total de formatos y registros que contiene el sistema de gestión, en la caracterización de los procesos se establecieron los documentos y registros que intervienen en el proceso en donde se coloca si el documento es interno o externo, en el anexo 1 se muestra los formatos que se han

recolectado y elaborado. Los documentos son exclusivamente del instituto de posgrado por lo cual no se han hecho públicos en el trabajo de investigación.

4.2.5. MATRIZ LEGAL

La matriz legal señala los documentos de normativa legal y reglamentaria interna y externa a la que debe regirse el instituto de posgrado para desempeñar sus procesos, estos documentos se encuentran de forma general en las caracterizaciones y de forma específica en los procedimientos, en el anexo 2 se muestra los documentos normativos y reglamentarios que se utilizó para el desarrollo de los subprocesos.

4.2.6. EVALUACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS

La evaluación y control de riesgo es un enfoque establecido por la ISO 9001:2015 con la cual en cada ficha de caracterización de los subprocesos se identificaron posibles riesgos que podrían afectar la ejecución de cada procedimiento. Para la evaluación de los riesgos se ha elaborado una matriz de evaluación y control de riesgos (anexo 3) donde se tomaron en cuenta las siguientes abreviaturas.

- **Probabilidad:** raro (R), poco probable (PP), posible (P), casi seguro (CS)
- **Consecuencia:** despreciable (D), menos (ME), mayor (MA), catastrófico (C)

4.3.METODOLOGÍA

4.3.1. Codificación

Según la norma ISO 9001:2015 plantea que se debe tener control en la codificación de manuales, procesos y procedimientos. Se identifican los macroprocesos, procesos y subprocesos y se desarrolla una lista maestra de códigos el cual permitirá identificarlos entre ellos.

La codificación utilizada para los macroprocesos es de acuerdo con las letras iniciales de su nombre. La codificación de los procesos y subprocesos están codificados de acuerdo con las abreviaturas del macroproceso y un número, este número indica el orden que representa los proceso y subprocesos



Figura 15:Codificación
Elaborado por: Jefferson Garrido

A continuación, en la tabla 11 se presenta el inventario por procesos del Instituto de Posgrado

Tabla 11: Inventario de procesos

INVENTARIO DE PROCESOS							
CÓDIGO	MACRO PROCESO	CÓDIGO	PROCESO	CÓDIGO	PROCEDIMIENTO		
G.E.	Gestión estratégica	G.E.1	Gestión de la calidad	G.E.1.1	Gestión documental		
				G.E.1.2	Auditorias internas		
				G.E.1.3	Control de salidas no conformes		
		G.E.2	Planeación Estratégica	G.E.2.1	Planificación estratégica		
				G.E.2.2	Planificación semestral de la programa		
				G.E.2.3	Análisis de resultados de la programa		
				G.E.2.4	Autoevaluación del programa		
		G.E.3	Relaciones Externas	G.E.3.1	Movilidad Docente		
				G.E.3.2	Movilidad estudiantil		
				G.E.3.3	Convenios		
		G.E.4	Gestión de comunicación organizacional	G.E.4.1	Comunicación interna		
				G.E.4.2	Comunicación externa		
G.A.A	Gestión administrativa académica	G.A.A.1	Gestión del talento humano	G.A.A.1.1	Requerimiento de personal		
				G.A.A.2	Trámites académicos	G.A.A.2.1	Admisión
		G.A.A.2.2	Reingreso a programas				
		G.A.A.2.3	Becas				
		G.A.A.3	Titulación	G.A.A.3.1	Maestría en investigación		
		G.A	Gestión Académica	G.A.1	Planificación macro y meso curricular	G.A.1.1	Diseño curricular
G.A.1.2	Planificación semestral de distributivo docente						
G.A.2	Planificación micro curricular			G.A.2.1	Sílabos		
				G.A.2.2	Giras de académicas		
				G.A.2.3	Pasantías académicas Nacionales o Internacionales		
G.A.3	Desarrollo curricular			G.A.3.1	Ejecución de distributivo semestral de actividades docentes		
G.A.4	Evaluación curricular			G.A.4.1	Evaluación integral del desempeño del personal académico		
G.I.V	Gestión Investigación y vinculación			G.I.V.1	Investigación	G.I.V.1.1	Planificación de programas y proyecto de investigación
						G.I.V.1.2	Ejecución y seguimiento de investigación
						G.I.V.1.3	Participación en eventos científicos
		G.I.V.1.4	Publicaciones				
		G.I.V.1.5	Realización de eventos académicos				
		G.I.V.2	Vinculación	G.I.V.2.1	Vinculación por proyectos		
		G.I.V.3	Seguimiento a graduados	G.I.V.3.1	Aplicación de encuesta a graduados		
G.AP	Gestión de apoyo	G.A.1	Asesoría jurídica elaboración de normativa	G.J.1.1	Asesoría jurídica al Instituto		
				G.J.1.2	Elaboración de reglamentos o instructivos		
		G.A.2	Financiero	G.F.2.1	Administración contabilidad y tesorería		
G.A.3	Recursos	G.R.3.1	Administración del talento humano				

Elaborado por: Jefferson Garrido

CARACTERIZACIONES PROCESOS

4.4. CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO:	C.G.E.1
				VERSIÓN:	1
				ELABORADO POR:	Jefferson Garrido
CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD				REVISADO POR:	Dra. Angélica Espinoza
RESPONSABLE	Comisión Asesora, Coordinador de Programa	PARTICIPANTES	Responsable del Sistema de Gestión, Responsables de proceso, secretaria de dirección, Personal Docente.		
OBJETIVO	Mejorar de manera continua la calidad de la gestión universitaria, a través de la ejecución y desarrollo de procesos específicos y eficientes.				
CONTROLES					
CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS	REGLAS	CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS	
D.EXT.G.E.1.1	Normativa, ley o reglamento	Los documentos internos y normativas, leyes o reglamentos externos serán actualizados o modificados bajo la autorización de la alta dirección.	D.INT.G.E.1.2	Informe de auditoría	
D.INT.G.E.1.2	Programa anual de auditorías		R.INT.IP	Registro socialización del plan de auditorías	
D.INT.G.E.1.2	Plan de auditoría interna		R.INT.IP	Registro de socialización del programa anual de auditoría	
D.INT.G.E.1.3	Ficha de gestión de no conformidades		D.INT.IP	Oficio de presentación de las no conformidades	
D.IT.G.E.1.1	Instructivo de creación o actualización de documentos		D.IT.G.E.1.1	Instructivo de diagramación	
NORMATIVA LEGAL				REQUISITOS DE LA NORMA	
NORMATIVA INTERNA		NORMATIVA EXTERNA			
<ul style="list-style-type: none"> • Estatuto Orgánico UTN • Reglamento del Régimen Académico UTN. 		<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica de Educación Superior. • Reglamento de Régimen Académico del CES 			
				4.4, 5.1, 5.2.3, 6.1, 6.3, 7.1.6, 8.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.5, 9.3, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.2,	

<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Clasificación y valoración de puestos. • Reglamento Interno POSGRADO • Reglamento general UTN. 			10.3.	
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS
Proceso anterior/ Parte interesada	Entradas		Salidas	PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior
CES, CEAACES, Macroproceso de Gestión Académica, Investigación y Vinculación.	Documentos internos creados y/o actualizados y aprobados.	Creación o actualización de documentos internos. Comunicación y archivo de documentación interna y externa.	Documentos internos creados y/o actualizados y aprobados. Información documentada para el sistema de gestión.	Dirección, Docentes, Procedimiento gestión documental, Proceso de evaluación y Acreditación CEAACES.
	Norma ISO 9001 vigente. Programa anual de auditoría y plan de auditoría.	Planificación de la auditoría interna. Ejecución y evaluación de la auditoría interna.	Programa anual de auditoría, plan de auditoría. Informe de auditoría con los datos encontrados.	

	Informe de revisiones por la dirección, quejas o sugerencias de las partes interesadas. No conformidades de los procesos y servicio. Ficha de gestión de la no conformidad.	Identificación de la no conformidad. Tratamiento y control de la no conformidad. Seguimientos y evaluación del plan de mejora.	No conformidades de los procesos y servicios. Ficha de gestión de no conformidad. Informe de cumplimientos del plan de acción de mejora.	
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS			INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Computadora, copiadora, scanner, impresora, proyector.			Oficinas, aulas, aula virtual, laboratorios.	Establecido en el presupuesto del Instituto.
INDICADORES				
Gestión del aseguramiento interno de la calidad (A.1.3) / Coordinación procesos académicos (B.1.1)				
RIESGOS				
Inadecuada elaboración y actualización de documentos internos/ Obtención de información errada del estado del instituto en las auditorías/ Auditores que no cumplen con el perfil para realizar auditorías/ Definición de acciones inadecuadas para la gestión de la no conformidad / Causas de la no conformidad incorrectamente identificadas.				

4.4.1. Ficha de indicador

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	A.1.3	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE		
Gestión de aseguramiento interno de la calidad	Gestión de calidad(G.E.1) Autoevaluación (G.E.2.4)	Semestral	Coordinación de programa y/o Subdirector Comisión de evaluación interna		
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa la existencia de procesos y mecanismos para el aseguramiento interno de la calidad enfocada en el logro de los resultados de aprendizaje esperados.				
FÓRMULA	TIPO DE INDICADOR Cualitativo ESCALA DEL INDICADOR <ul style="list-style-type: none"> • Altamente satisfactorio • Satisfactorio • Poco satisfactorio • Deficiente 				
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	B.1.1	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE		
Coordinación de Procesos Académicos	Gestión Académica (G.A) Planeación estratégica (G.E.2) Convenios (G.E.3.3) Gestión de comunicación organizacional (G.E.4)	Semestral	Coordinador de programas, Comisión de Evaluación Interna, Comisión curricular.		
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa a los programas, en la definición de procesos académicos organizados, que contribuyen a la calidad de la educación y en la disposición de mecanismos de monitoreo y evaluación de sus resultados, considera el establecimiento de funciones, actores y responsables, que respondan de manera eficiente al marco normativo interno, objetivos estratégicos y derechos estudiantiles de la planta académica				
FÓRMULA	TIPO DE INDICADOR Cualitativo ESCALA DEL INDICADOR <ul style="list-style-type: none"> • Altamente satisfactorio • Satisfactorio • Poco satisfactorio • Deficiente 				
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	A.1.3	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE		
Gestión de aseguramiento interno de la calidad	Gestión de calidad (G.E.1) Autoevaluación (G.E.2.4)	Semestral	Coordinación de programa y/o Subdirector Comisión de evaluación interna		
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa la existencia de procesos y mecanismos para el aseguramiento interno de la calidad enfocada en el logro de los resultados de aprendizaje esperados.				
FÓRMULA	TIPO DE INDICADOR Cualitativo ESCALA DEL INDICADOR <ul style="list-style-type: none"> • Altamente satisfactorio • Satisfactorio • Poco satisfactorio • Deficiente 				
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza

4.5. CARACTERIZACIÓN PROCESO PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE INSTITUTO DE POSGRADO		CÓDIGO:	C.G.E.2
			VERSIÓN:	1
			ELABORADO POR:	Jefferson Garrido
CARACTERIZACIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			REVISADO POR:	Dra. Angélica Espinoza
RESPONSABLE	Comisión Asesora, Coordinador de Programa, Comisión de evaluación interna	PARTICIPANTES	HCD, Director, Subdirección, Responsables de proceso, Secretaría de dirección, Personal Docente.	
OBJETIVO	Mejorar de manera continua la calidad de la gestión universitaria, a través de la ejecución y desarrollo de procesos específicos y eficientes.			
CONTROLES				
CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS	REGLAS	CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
D.INT.G.E.2.1	Plan estratégico	Los documentos internos y normativas, leyes o reglamentos externos serán actualizados o modificados bajo la autorización de la alta dirección.	D.INT.IP	Oficio sugiriendo aprobación plan estratégico
D.INT.IP	Oficio de designación de comisión de evaluación y acreditación		D.EXT.G.E.2.1	Resolución de aprobación del plan estratégico del HCD
R.INT.IP	Registro de asistencia en la construcción del plan estratégico		D.INT.IP	Resolución Comisión asesora
D.INT.G.E.2.2	Distributivo docente		D.INT.EXT.G.E.2.2	Resolución aprobación distributivo docente
D.INT.G.E.2.2	Planificación semestral de programa		D.EXT.G.E.2.4	Plan autoevaluación
D.INT.G.E.2.3	Informe semestral de actividades de programa		D.EXT.G.E.2.2	Presupuesto del Instituto de Posgrado
D.INT.G.E.2.4	Informe autoevaluación de programa			

NORMATIVA LEGAL			REQUISITOS DE LA NORMA	
NORMATIVA INTERNA		NORMATIVA EXTERNA		
<ul style="list-style-type: none"> • Estatuto Orgánico UTN • Reglamento del Régimen Académico UTN. • Manual de Clasificación y valoración de puestos. • Reglamento Interno POSGRADO • Reglamento general UTN. 		<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica de Educación Superior. • Reglamento de Régimen Académico del CES 		4.4, 5.1, 5.2.3, 6.1, 6.3, 7.1.6, 8.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.5, 9.3, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3.
ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
Proceso anterior/ Parte interesada	Entradas		Salidas	PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior
CES, CEAACES, Macroproceso de Gestión Académica, Investigación y Vinculación.	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos del CEAACES, LOES • Plan estratégico del periodo anterior • Plan estratégico elaborado y actualizado 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del plan estratégico • Actualización del plan estratégico • Aprobación y socialización del plan estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico • Plan estratégico actualizado • Resolución de aprobación del plan estratégico 	Dirección, Docentes, Procedimiento gestión documental, Macroproceso de gestión académica Proceso de evaluación y Acreditación CEAACES
	<ul style="list-style-type: none"> • Reportes académicos del semestre anterior • Proyección de estudiantes a matricularse el siguiente semestre • Distributivo docente • Proyección de cupos, distributivo docente, planificación actividades complementarias 	<ul style="list-style-type: none"> • Proyección de cupos • Elaboración distributivo docente • Planificación de actividades complementarias • Elaboración de planificación semestral de programas 	<ul style="list-style-type: none"> • Proyección de estudiantes a matricularse el siguiente semestre • Distributivo docente, resolución de aprobación • Planificación de investigación, vinculación, capacitaciones, giras, etc. • Planificación semestral de programas 	

<ul style="list-style-type: none"> • Sílabos, portafolio docente, diseño curricular, plan estratégico • Distributivo docente, planificación semestral programas, calendario académico • Informes vinculación, PPP, de investigación, de seguimiento a graduados y de titulación • Matrices de datos recolectados 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de resultados del proceso académico • Análisis de resultado del proceso administrativo académico • Análisis de resultado de actividades complementarias • Elaboración del informe semestral de actividades de programas 	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de micro currículo, matriz de comportamiento estudiantil • Matriz del cuerpo docente con titulares y ocasionales • Matrices con datos de las actividades complementarias • Informe semestral de los programas 		
<ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos del CEAACES • Plan autoevaluación 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de la autoevaluación • Ejecución de la auto evaluación • Análisis de resultados 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de autoevaluación • Informe de las autoevaluaciones 		
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS		INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO	
Computadora, copiadora, scanner, impresora, proyector.		Oficinas, aulas, aula virtual, laboratorios.	Establecido en el presupuesto del Instituto.	
INDICADORES				
Gestión del aseguramiento interno de la calidad (A.1.3) / Estudios prospectivos y planificación (A.1.2)/ Perfil de egreso (D.1.1)				
RIESGOS				
Incumplimiento del plan estratégico/ desactualización del plan estratégico/ Planificación de actividades fuera del alcance de los recursos suministrados/ Incumplimiento en la entrega de información necesaria para el análisis de programas/ Recolección y entrega de información que no evidencie el cumplimiento de los indicadores				

4.5.1. Fichas de indicadores

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	A.1.3	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE		
Gestión de aseguramiento interno de la calidad	Gestión de calidad(G.E.1) Autoevaluación (G.E.2.4)	Semestral	Coordinación de programa y/o Subdirector Comisión de evaluación interna		
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa la existencia de procesos y mecanismos para el aseguramiento interno de la calidad enfocada en el logro de los resultados de aprendizaje esperados.				
FÓRMULA	TIPO DE INDICADOR Cualitativo ESCALA DEL INDICADOR <ul style="list-style-type: none"> • Altamente satisfactorio • Satisfactorio • Poco satisfactorio • Deficiente 				
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	A.1.2	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE		
Estudios prospectivos y planificación	Planeación Estratégica (G.E.2) Planificación macro y meso curricular (G.A.1)	Quinquenal	Coordinación de programa y/o Subdirector Comisión de evaluación y acreditación		
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa que la unidad académica que integra el instituto disponga de una planificación que establezca objetivos y propósitos coherentes con la misión y visión de Posgrado, con el marco institucional y con estudios del estado actual y su prospectiva.				
FÓRMULA	TIPO DE INDICADOR Cualitativo ESCALA DEL INDICADOR <ul style="list-style-type: none"> • Altamente satisfactorio • Satisfactorio • Poco satisfactorio • Deficiente 				
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	D.1.1	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE		
Perfil de Egreso	Planificación Estratégica (G.E.2.1) Planificación macro y meso curricular (G.A.1). Planificación micro curricular (G.A.2)	Semestral	Director/Coordinador		
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa la pertinencia del perfil de egreso en relación con el campo ocupacional de los programas, el período de evaluación corresponde a los tres años anteriores al inicio del proceso de evaluación.				
FÓRMULA	TIPO DE INDICADOR Cualitativo ESCALA DEL INDICADOR <ul style="list-style-type: none"> • Altamente satisfactorio • Satisfactorio • Poco satisfactorio • Deficiente 				
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza

4.6. CARACTERIZACIÓN PROCESO RELACIONES EXTERNAS

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO:	C.G.E.3
				VERSIÓN:	1
				ELABORADO POR:	Jefferson Garrido
CARACTERIZACIÓN RELACIONES EXTERNAS				REVISADO POR:	Dra. Angélica Espinoza
RESPONSABLE	Coordinador de Programa, Docente, Estudiante	PARTICIPANTES	HCU, HCD, Subdirección, Responsables de proceso, Secretaria de dirección, Departamento financiero.		
OBJETIVO	Mejorar de manera continua la calidad de la gestión universitaria, a través de la ejecución y desarrollo de procesos específicos y eficientes.				
CONTROLES					
CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS	REGLAS	CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS	
D.EXT.G.E.3.2	Formulario solicitud de movilidad	Las relaciones externas dadas en el Instituto de posgrado deberán cumplir con los requisitos dados por la dirección además realizar un informe semestral de las actividades realizadas en la movilidad y en los convenios.	D.INT.IP	Oficio al director sugiriendo la aprobación de movilidad	
D.INT.IP	Oficio de presentación de propuesta de movilidad		D.INT.G.E.3.2	Resolución de aprobación de movilidad del HCD	
R.INT.IP	Oficio al director sugiriendo la aprobación de movilidad		D.EXT.G.E.3.2	Resolución aprobación trámite financiero	
D.INT.G.E.3.3	Formato de convenio macro		D.EXT.G.E.3.3	Propuesta de convenio	
D.INT.G.E.3.3	Formato de convenio vinculación		D.INT.G.E.3.3	Informe semestral avance y seguimiento del convenio	
D.INT.G.E.3.3	Formato de convenio PPP				
NORMATIVA LEGAL				REQUISITOS DE LA NORMA	
NORMATIVA INTERNA		NORMATIVA EXTERNA			
<ul style="list-style-type: none"> • Estatuto Orgánico UTN • Reglamento del Régimen Académico UTN. 		<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica de Educación Superior. • Reglamento de Régimen Académico del CES 		4.4, 5.1, 5.2.3, 6.1, 6.3, 7.1.6, 8.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.5, 9.3, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.2,	

<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Clasificación y valoración de puestos. • Reglamento Interno POSGRADO • Reglamento general UTN. 			10.3.	
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS
Proceso anterior/ Parte interesada	Entradas		Salidas	PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior
Subproceso de convenios, Macroproceso de Gestión Académica, Investigación y Vinculación.	<ul style="list-style-type: none"> • Convenios con universidades • Propuesta de movilidad • Propuesta financiamiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento movilidad • Trámite y aprobación movilidad • Culminación movilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta movilidad internacional • Aprobación de licencia con o sin remuneración • Aprobación tramite financiero 	Dirección, Docentes, Procedimiento gestión documental, Macroproceso de gestión académica Proceso de evaluación y Acreditación CEAACES
	<ul style="list-style-type: none"> • Convenios con universidades • Propuesta de movilidad • Propuesta financiamiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento movilidad • Trámite y aprobación movilidad • Culminación movilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta movilidad nacional • Aprobación de movilidad nacional • Aprobación tramite financiero 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de convenio de la Institución • Propuesta de convenio aprobado • Convenio firmado y legalizado 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de convenio • Legalización de convenio • Evaluación del cumplimiento del convenio 	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de convenio aprobada • Convenio firmado y legalizado • Informe semestral de avance y seguimiento del convenio 	
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS			INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Computadora, copiadora, scanner, impresora, proyector.			Oficinas, aulas, aula virtual, laboratorios.	Establecido en el presupuesto del Instituto.
INDICADORES				
Actualización científica y pedagógica (C.2.3)/ Apoyos financieros (E.1.3)/ Coordinación procesos académicos (B.1.1)				
RIESGOS				
Desaprobación de financiamiento o permiso de movilidad por incumplimiento de requisitos/ Establecimiento de convenios específicos y de vigencia corta/ Incumplimiento del convenio en general				

4.6.1. Ficha de Indicadores

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	C.2.3	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE		
Actualización científica y pedagógica	Gestión del talento humano (G.A.A.1) Movilidad docente (G.E.3.1)	Semestral	Comisión de evaluación/Coordinador programa		
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa si el instituto aplica políticas y ha definido mecanismos para actualizar la práctica y la formación científica y pedagógica de sus profesores, demostrando que al menos el 50 % del cuerpo académico ha participado en algún evento de actualización científica				
FÓRMULA	$ACP = 100 \times \frac{TPAC}{TP}$ <p>Donde: ACP: Actualización científica y pedagógica, participaciones en eventos científicos TPAC: Total de profesores que han asistido a eventos de actualización científica y pedagógica, o que han dictado ponencias en eventos científicos externos. TP: Número total de profesores relacionados con el instituto.</p>				
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza
INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	E.1.2	

NOMBRE DEL INDICADOR		PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE	
Apoyos financieros		Procesos del departamento de bienestar universitario (proceso externo) Movilidad (G.E.3.2)	Semestral	Subdirección/Coordinación de programas específicos	
DESCRIPCIÓN		Este indicador evalúa si el instituto ha definido e implementado políticas, mecanismos y procedimientos que contribuyen a la inclusión y equidad en la admisión, retención y titulación de sus estudiantes, así como la movilidad, considerando parámetros académicos y el principio de igualdad de oportunidades en el marco de un sistema institucional de becas.			
FÓRMULA		TIPO DE INDICADOR Cualitativo ESCALA DEL INDICADOR <ul style="list-style-type: none"> • Altamente satisfactorio • Satisfactorio • Poco satisfactorio • Deficiente 			
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	B.1.1	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE		
Coordinación de Procesos Académicos	Gestión Académica (G.A) Gestión de la calidad (G.E.1) Planeación estratégica (G.E.2) Convenios (G.E.3.3) Gestión de comunicación organizacional (G.E.4)	Semestral	Coordinador de programas, Comisión de Evaluación Interna, Comisión curricular.		
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa a los programas, en la definición de procesos académicos organizados, que contribuyen a la calidad de la educación y en la disposición de mecanismos de monitoreo y evaluación de sus resultados, considera el establecimiento de funciones, actores y responsables, que respondan de manera eficiente al marco normativo interno, objetivos estratégicos y derechos estudiantiles de la planta académica				
FÓRMULA	TIPO DE INDICADOR Cualitativo ESCALA DEL INDICADOR <ul style="list-style-type: none"> • Altamente satisfactorio • Satisfactorio • Poco satisfactorio • Deficiente 				
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza

4.7. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO:	C.G.E.4
				VERSIÓN:	1
				ELABORADO POR:	Jefferson Garrido
CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL				REVISADO POR:	Dra. Angélica Espinoza
RESPONSABLE	Coordinador de Programa	PARTICIPANTES	HCU, HCD, Subdirección, Departamento de informática, secretaria de dirección, Departamento financiero, Docente, Estudiante, Administrador sitio web, Técnico soporte informático.		
OBJETIVO	Mejorar de manera continua la calidad de la gestión universitaria, a través de la ejecución y desarrollo de procesos específicos y eficientes.				
CONTROLES					
CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS	REGLAS	CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS	
D.INT.G.E.4.1	Oficios	Por ningún motivo un usuario de nivel de orden jerárquico inferior realizará Quipux saltándose el órgano regular	D.INT.G.E.4.1	Memorando	
D.INT.G.E.4.1	Circulares		D.INT.G.E.4.1	Documentos digitales	
D.INT.G.E.4.2	Guía de elaboración de comunicados y noticias de la página web		D.EXT.G.E.4.2	Informe de los comentarios y visitas que ha tenido la página web	
D.INT.G.E.4.2	Oficio solicitando la publicación de información				
NORMATIVA LEGAL				REQUISITOS DE LA NORMA	
NORMATIVA INTERNA		NORMATIVA EXTERNA			
<ul style="list-style-type: none"> • Estatuto Orgánico UTN • Reglamento del Régimen Académico UTN. 		<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica de Educación Superior. • Reglamento de Régimen Académico del CES 			
				4.4, 5.1, 5.2.3, 6.1, 6.3, 7.1.6, 8.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.5, 9.3, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.2,	

<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Clasificación y valoración de puestos. • Reglamento Interno POSGRADO • Reglamento general UTN. 			10.3.	
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS
Proceso anterior/ Parte interesada	Entradas		Salidas	PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior
Macroproceso de Gestión Académica, Investigación y Vinculación, Personal Administrativo y autoridades	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil de usuario en Quipux • Solicitud de redacción de Documento 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación por Quipux • Comunicación por correo institucional y documentos físicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Trámites enviados y archivados • Oficio, memorando, circulares físicos y digitales 	Dirección, Docentes, Procedimiento gestión documental, Macroproceso de gestión académica Comunidad Universitaria, Ciudadanía en general
	<ul style="list-style-type: none"> • Distributivo del personal • Información de las actividades académicas, culturales y deportivas 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de administrador de la página del instituto • Publicación de contenidos 	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil o sitio web del instituto creado y/o actualizado • Informe de los comentarios y visitas que ha tenido el sitio web 	

RECURSOS			
MÁQUINAS Y EQUIPOS		INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Computadora, copiadora, scanner, impresora, proyector.		Oficinas, aulas, aula virtual, laboratorios.	Establecido en el presupuesto del Instituto.
INDICADORES			
Coordinación procesos académicos (B.1.1)			
RIESGOS			
Incorrecta utilización de Quipux/ Comunicación inoportuna/ Pérdida de comunicación			

4.7.1. Ficha de indicadores

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	B.1.1
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE	
Coordinación de Procesos Académicos	Gestión Académica (G.A) Gestión de la calidad (G.E.1) Planeación estratégica (G.E.2) Convenios (G.E.3.3) Gestión de comunicación organizacional (G.E.4)	Semestral	Coordinador de programas, Comisión de Evaluación Interna, Comisión curricular.	
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa a los programas, en la definición de procesos académicos organizados, que contribuyen a la calidad de la educación y en la disposición de mecanismos de monitoreo y evaluación de sus resultados, considera el establecimiento de funciones, actores y responsables, que respondan de manera eficiente al marco normativo interno, objetivos estratégicos y derechos estudiantiles de la planta académica			

FÓRMULA	TIPO DE INDICADOR Cualitativo ESCALA DEL INDICADOR <ul style="list-style-type: none"> • Altamente satisfactorio • Satisfactorio • Poco satisfactorio • Deficiente 				
	ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO

4.8. CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE INSTITUTO DE POSGRADO		CÓDIGO:	C.G.A.A.1.1
			VERSIÓN:	1
			ELABORADO POR:	Jefferson Garrido
CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO DE REQUERIMIENTO DE PERSONAL			REVISADO POR:	Dra. Angélica Espinoza
MACROPROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA ACADÉMICA PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador del Programa • Dirección • Subdirección • Docente 	
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO	Coordinador de Carrera			
OBJETIVO	Fortalecer la formación integral del maestrante a través de la contratación de docentes experimentados en las maestrías afines.			
CONTROLES				
CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS	REGLAS	CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
D.INT.G.A.A.1.1	Perfil del docente o personal requerido	El postulante debe presentar una declaración juramentada de que los datos y documentos presentados, son verdaderos y exactos.	D.EXT.G.A.A.1.1	Contrato
D.EXT.G.A.A.1.1	Resolución de aprobación de requerimiento del HCD		D.INT.G.A.A.1.1	Autorización para contratar al docente
D.EXT.G.A.A.1.1	certificado de trabajos anteriores		D.INT.G.A.A.1.1	Lista con los postulantes que se ajustan al perfil del puesto.
D.EXT.G.A.A.1.1	Certificado de capacitación de los últimos 5 años			
NORMATIVA LEGAL			REQUISITOS DE LA NORMA	
<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento general UTN • Reglamento de Régimen Académico UTN • Reglamento de POSGRADO. 		<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica De Educación Superior. • Reglamento de Régimen Académico del CES 	4.4, 5.1, 5.2.3, 6.1, 6.3, 7.1.6, 7.2, 8.1, 8.2.2, 8.3, 8.4.1, 8.5	

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
Proceso anterior/ Parte interesada	Entradas		Salidas	PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior
Subproceso de planificación (distributivo docente)	Invitación para dictar módulo	1. Aprobación de requerimiento de personal	Autorización de contrato del docente	Proceso de desarrollo curricular y subproceso de evaluación desempeño docente.
	oficio de contratación de docente	2. Requerimiento de personal por contrato	Contrato	
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Computadora, copiadora, scanner, impresora, proyector		Papel, esferos, en general útiles de oficina	Oficinas, aulas, laboratorios	Establecido en el Presupuesto Institucional
INDICADORES				
Titularidad a tiempo completo (C.2.1)			Composición del cuerpo académico (C.1.2)	
RIESGOS				
Contratación de personal que no cumpla con el perfil requerido.				

4.8.1. Ficha de indicadores

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	C.2.1	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE		
Docentes tiempo completo	Requerimiento de personal (G.A.A.1.1)	Semestral	Dirección/Coordinador programa		
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa si el cuerpo académico con dedicación al Instituto está conformado por al menos el 40 % de profesores titulares y dedicación a tiempo completo.				
FÓRMULA	$TID = 100 \times \frac{PTC}{TP}$ <p>Donde: TID: Titularidad y dedicación. PTC: Total de profesores titulares con dedicación a tiempo completo. TP: Número total de profesores relacionados al Instituto.</p>				
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	C.1.2	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE		
Composición de cuerpo académico	Planificación semestral de programas (G.E.2.2). Autoevaluación de programas (G.E.2.4) Requerimiento de personal (G.A.A.1.1)	Semestral	Coordinación programas/Comisión evaluación y acreditación		
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa si los profesores con dedicación a la carrera cuentan con formación de posgrado: doctorado (PhD), maestría o equivalentes, mide en términos de porcentaje la composición de la planta académica, en relación con el nivel de formación de los profesores.				
FÓRMULA	$CCA = \frac{1.5 \times PhDE + 1,25 \times MScE + PhD + MSc}{TP}$ <p>Dónde: CCA: Composición del cuerpo académico. PhDE: Total de profesores con formación de PhD obtenida en una institución de educación superior y que evidencien logros académicos y experiencia en investigación. MScE: Total de profesores con formación académica de MSc, obtenida en el listado de universidades de excelencia o en IES que constan en los rankings internacionales de Latinoamérica; y que evidencien logros académicos y experiencia en investigación. PhD: Total de profesores con formación de PhD. MSc: Total de profesores con formación académica de MSc. TP: Número total de profesores relacionados a la carrera.</p>				
ELABORADO	Jefferson	REVISADO POR	Dra. Angélica	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza

	Garrido		Espinoza		
--	---------	--	----------	--	--

4.9. CARACTERIZACIÓN PROCESO TRÁMITES ACADÉMICOS

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE INSTITUTO DE POSGRADO		CÓDIGO:	C.G.A.A.2
			VERSIÓN:	1
			ELABORADO POR:	Jefferson Garrido
			REVISADO POR:	Dra. Angélica Espinoza
CARACTERIZACIÓN PROCESO TRÁMITES ACADÉMICOS				
RESPONSABLE	Comisión selección y admisión, Maestrante	PARTICIPANTES	Coordinador de programa, Docente, HCD, Dirección, Secretaria de dirección, Departamento informática	
OBJETIVO	Mejorar de manera continua la calidad de la gestión universitaria, a través de la ejecución y desarrollo de procesos específicos y eficientes.			
CONTROLES				
CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS	REGLAS	CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
D.INT.G.A.A.2.1	Requisitos matrícula	El estudiante debe aprobar la entrevista y pruebas de admisión con una nota mínima de 7	D.INT.G.A.A.2.1	Formulario de solicitud de matrícula
D.INT.G.A.A.2.1	Calendario académico del instituto		D.INT.G.A.A.2.1	Comprobante de pago
D.INT.G.A.A.2.2	Solicitud de reingreso a maestría		D.INT.G.A.A.2.2	Informe de coordinación sobre reingreso a maestría
D.INT.G.A.A.2.3	Requisitos para acceder a beca		D.INT.G.A.A.2.3	Cláusula
D.INT.G.A.A.2.3	Resolución de la aprobación o negación de la beca			
NORMATIVA LEGAL				REQUISITOS DE LA NORMA
NORMATIVA INTERNA		NORMATIVA EXTERNA		
<ul style="list-style-type: none"> • Estatuto Orgánico UTN • Reglamento del Régimen Académico UTN. 		<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica de Educación Superior. • Reglamento de Régimen Académico del 		
				4.4, 5.1, 5.2.3, 6.1, 6.3, 7.1.6, 8.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.5, 9.3, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3.

<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Clasificación y valoración de puestos. • Reglamento Interno POSGRADO • Reglamento general UTN. 		CES		
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS
Proceso anterior/ Parte interesada	Entradas		Salidas	PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior
Estudiantes de reingreso, Macroproceso de Gestión Académica, Investigación y Vinculación.	<ul style="list-style-type: none"> • Calendario matrículas aprobado por el HCD • Reportes académicos de estudiantes • Requisitos matriculación 	<ul style="list-style-type: none"> • Fase de inscripción • Fase selección • Fase matrícula 	<ul style="list-style-type: none"> • Calendario de matrículas • Formulario de matrícula • Acta matricula • Reporte de matriculados 	Dirección, Docentes, Procedimiento gestión documental, Macroproceso de gestión académica Proceso de evaluación y Acreditación CEACES
	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de estudiante para reingreso a maestría • Resolución de aprobación de reingreso 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud y aprobación de reingreso a programa 	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de aprobación para reingreso a programa emitida por el HCD 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Calendario Postulación becas • Reportes académicos de estudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud y aprobación de becas • Renovación de becas 	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de aprobación o negación de beca • Reportes académicos • Acta aprobación 	
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS			INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Computadora, copiadora, scanner, impresora, proyector.			Oficinas, aulas, aula virtual, laboratorios.	Establecido en el presupuesto del Instituto.
INDICADORES				
Políticas de admisión (B.1.3) / Sistema de becas y apoyos financieros (E.1.1)				
RIESGOS				
Caída del sistema/ Pérdida de información del estudiante/ Demora en el trámite o trámite inconcluso				

4.9.1. Fichas de indicadores

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	B.1.3.1	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE		
Políticas de Admisión	Matriculas (G.A.A.2) Trámites académicos (G.A.A.3)	Semestral	Comisión de Admisión		
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa si el instituto ha definido e implementado políticas y procedimientos para la admisión de estudiantes, considerando parámetros académicos adecuados y respetando el principio de igualdad de oportunidades.				
FÓRMULA	# Estudiantes admitidos/# de estudiantes inscritos *100				
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	E.1.1	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE		
Sistema de becas y apoyos financieros	Movilidad estudiantil (G.E.3.2) Becas (C.G.A.A.2.3)	Semestral	Director/Comisión asesora		
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa si el instituto ha definido e implementado políticas, mecanismos y procedimientos que contribuyen a la inclusión y equidad en la admisión, retención y titulación de sus estudiantes, así como la movilidad estudiantil, considerando parámetros académicos y el principio de igualdad de oportunidades en el marco de un sistema institucional de becas				
FÓRMULA	TIPO DE INDICADOR Cualitativo ESCALA DEL INDICADOR <ul style="list-style-type: none"> • Altamente satisfactorio • Satisfactorio • Poco satisfactorio • Deficiente 				
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza

4.10. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE TITULACIÓN

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO:	C.G.A.A.4.1
				VERSIÓN:	1
				ELABORADO POR:	Jefferson Garrido
CARACTERIZACIÓN DE TITULACIÓN POR PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN				REVISADO POR:	Dra. Angélica Espinoza
MACROPROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA ACADÉMICA PROCESO: TITULACIÓN		PARTICIPANTES:		<ul style="list-style-type: none"> • HCD • Director • Secretario Jurídico • Comité Científico • Coordinador de Programa • Tutor asesor • Tribunal de defensa de titulación • Maestrante 	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Directores y Asesores del trabajo de titulación				
OBJETIVO	Planificar, Elaborar, Evaluar y aprobar proyecto de titulación en modalidad proyecto de investigación para obtener título de culminación de maestría, cumpliendo con los requerimientos legales establecidos por el instituto y los organismos rectores de la educación superior.				
CONTROLES					
CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS	REGLAS	CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS	
D.INT. G.A.A.3.1	Solicitud de elección de modalidad de titulación	Si el director y/o asesores no cumplen con su responsabilidad académica dentro de los plazos correspondientes, el HCD previo informe de la Comité Científico designará nuevo director y asesores.	D.EXT. G.A.A.3.1	Resolución de aprobación	
D.INT. G.A.A.3.1	Solicitud de aprobación de un plan de investigación o un proyecto		D.INT. G.A.A.3.1	Acta de trabajo de titulación escrito	
D.INT. G.A.A.3.1	Directrices para la presentación del proyecto	Si el estudiante no se presenta a revisiones periódicas en un plazo máximo de 3 meses el	D.INT. G.A.A.3.1	Acta de trabajo de titulación escrito	
D.INT. G.A.A.3.1	Acta de la revisión del proyecto o plan de investigación		D.EXT. G.A.A.3.1	Resoluciones con fecha de defensa	

	director del trabajo de titulación podrá solicitar al decano anulación del trabajo por abandono	D.INT. G.A.A.3.1	Acta de calificaciones de defensa pública	
		D.EXT. G.A.A.3.1	Acta de grado.	
NORMATIVA LEGAL			REQUISITOS DE LA NORMA	
NORMATIVA INTERNA		NORMATIVA EXTERNA		
<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento general UTN. • Reglamento de Régimen Académico UTN. • Reglamento Graduación y Titulación UTN. • Reglamento general para la elaboración de tesis y proyectos de la UTN. • Reglamento Interno Posgrado 		<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica de Educación Superior. • Reglamento de Régimen Académico del CES 		4.4, 5.1, 5.2.3, 6.1, 6.3, 7.1.6, 8.1, 8.2.2, 8.3, 8.5, 8.6
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS
Proceso anterior/ Parte interesada	Entradas		Salidas	PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior
<ul style="list-style-type: none"> •Macro proceso de Gestión académica •Proceso matriculas •Proceso de obtención de certificación académica 	Solicitud de aprobación de tema de titulación aprobado por el HCD.	1. Elaboración y aprobación del anteproyecto	Anteproyecto de trabajo de titulación aprobado por el HCD	Proceso de refrendación de títulos, proceso de evaluación y acreditación
	Estudiante con plan de investigación o proyecto aprobado	2. Desarrollo y culminación del trabajo de titulación	Trabajo de titulación terminado	
	Certificado de aptitud legal y trabajo de titulación terminado	3. Defensa y aprobación del trabajo de titulación	Acta de grado	
		4. Registro y Refrendación del Título		

RECURSOS			
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Computadora, copiadora, scanner, impresora	Papel, esferos, en general útiles de oficina	Aulas del instituto, oficinas de coordinación, oficina de subdirección, oficina del secretario abogado.	Establecido en el presupuesto de posgrado.
INDICADORES			
Políticas de titulación (B.1.4)		Tasa de titulación (E.2.3)	
RIESGOS			
Trabajo de titulación sin culminar dentro de los 2 periodos de prórroga.			

4.10.1. Fichas de indicadores

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	B.1.4	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE		
Políticas de Titulación	Titulación (G.A.A.4)	Semestral	Director y asesores de titulación posgrado		
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa si instituto aplica políticas y mecanismos académicos para la titulación de estudiantes, acordes a los tipos de titulación definidos por la UTN, y consistentes con las líneas de investigación, así como sus objetivos, misión y visión.				
FÓRMULA	TIPO DE INDICADOR Cualitativo ESCALA DEL INDICADOR <ul style="list-style-type: none"> • Altamente satisfactorio • Satisfactorio • Poco satisfactorio • Deficiente 				
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	E.2.1	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE		
Tasa de titulación	Titulación (G.A.A.3)	Semestral	Director/Coordinación de programas específicos		
DESCRIPCIÓN	Este indicador mide la tasa de graduación o titulación de los estudiantes en el instituto, bajo el criterio de que al menos el 80% de los estudiantes ingresados en el periodo definido de evaluación se titulan dentro de los plazos establecidos				
FÓRMULA	$TT = 100 \times \frac{TET}{TEC}$ <p>TT: Tasa de titulación.</p> <p>TET: Número de estudiantes de las cohortes definidos que se titularon en un plazo menor o igual al periodo normativo.</p> <p>TEC: Número de estudiantes que ingresaron en la(s) cohorte(s) definidas para el cálculo de la titulación.</p>				
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza

4.11. CARACTERIZACIÓN PROCESO PLANIFICACIÓN MACRO Y MESO CURRICULAR

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE INSTITUTO DE POSGRADO		CÓDIGO:	C.G.A.1
			VERSIÓN:	1
			ELABORADO POR:	Jefferson Garrido
CARACTERIZACIÓN PROCESO PLANIFICACIÓN MASO Y MESO CURRICULAR			REVISADO POR:	Dra. Angélica Espinoza
RESPONSABLE	Coordinador de programa, Docentes	PARTICIPANTES	HCD, Dirección, Secretaria de dirección, Departamento informática	
OBJETIVO	Mejorar de manera continua la calidad de la gestión universitaria, a través de la ejecución y desarrollo de procesos específicos y eficientes.			
CONTROLES				
CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS	REGLAS	CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
D.INT.G.A.1.1	Directrices de: CES, SENESCYT	El diseño curricular deberá tener como mínimo un 25% de cambios del diseño curricular anteriormente aprobado	D.INT.G.A.1.1	Oficio al CES
D.INT.G.A.1.1	Análisis de pertinencia		D.INT.G.A.1.1	Resoluciones del CES
D.INT.G.A.1.2	Distributivo docente		D.EXT.G.A.1.2	Presupuesto del instituto
D.INT.G.A.1.2	Resolución aprobación distributivo		D.INT.IP	Oficio de presentación del distributivo de docente
NORMATIVA LEGAL				REQUISITOS DE LA NORMA
NORMATIVA INTERNA		NORMATIVA EXTERNA		
<ul style="list-style-type: none"> • Estatuto Orgánico UTN • Reglamento del Régimen Académico UTN. 		<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica de Educación Superior. • Reglamento de Régimen Académico del CES 		
				4.4, 5.1, 5.2.3, 6.1, 6.3, 7.1.6, 8.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.5, 9.3, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.2,

<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Clasificación y valoración de puestos. • Reglamento Interno POSGRADO • Reglamento general UTN. 			10.3.	
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS
Proceso anterior/ Parte interesada	Entradas		Salidas	PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior
CES, Proceso de planeación estratégica, Macroproceso de Gestión Académica	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos del CES, LOES • Diseño curricular del periodo anterior • Conformación de la comisión curricular 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión y aprobación de proyectos de creación de diseño curricular para las maestrías de posgrado • Promoción y socialización del programa en medios de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Conformación de la comisión curricular de posgrado • Diseño y/o rediseño curricular • Informe de aprobación CES 	<p>Macroproceso de gestión académica Proceso de evaluación y Acreditación CEAACES</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Proyección de estudiantes a matricularse el siguiente semestre • Distributivo docente 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del distributivo docente • Presentación de planificación distributivo • Revisión y aprobación distributivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de aprobación distributivo docente • Planificación de actividades complementarias • Planificación semestral de programas 	

RECURSOS			
MÁQUINAS Y EQUIPOS		INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Computadora, copiadora, scanner, impresora, proyector.		Oficinas, aulas, aula virtual, laboratorios.	Establecido en el presupuesto del Instituto.
INDICADORES			
Coordinación procesos académicos (B.1.1)/ Estudios prospectivos y planificación (A.1.2)/ Composición cuerpo académico (C.1.2)/ Plan de estudios (D.1.2)			
RIESGOS			
Cambios no pertinentes en el rediseño o que superen el 25% de diferencia con el diseño anterior/ Planificación de actividades fuera del alcance de los recursos			

4.11.1. Fichas de indicadores

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	A.1.2
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE	
Estudios prospectivos y planificación	Planeación Estratégica (G.E.2) Planificación macro y meso curricular (G.A.1)	Quinquenal	Coordinación de programa y/o Subdirector Comisión de evaluación y acreditación	
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa que la unidad académica que integra el instituto disponga de una planificación que establezca objetivos y propósitos coherentes con la misión y visión de Posgrado, con el marco institucional y con estudios del estado actual y su prospectiva.			
FÓRMULA	TIPO DE INDICADOR Cualitativo ESCALA DEL INDICADOR <ul style="list-style-type: none"> • Altamente satisfactorio • Satisfactorio • Poco satisfactorio • Deficiente 			
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO Dra. Angélica Espinoza

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	B.1.1	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE		
Coordinación de Procesos Académicos	Gestión Académica (G.A) Planeación estratégica (G.E.2) Convenios (G.E.3.3) Gestión de comunicación organizacional (G.E.4)	Semestral	Coordinador de programas, Comisión de Evaluación Interna, Comisión curricular.		
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa a los programas, en la definición de procesos académicos organizados, que contribuyen a la calidad de la educación y en la disposición de mecanismos de monitoreo y evaluación de sus resultados, considera el establecimiento de funciones, actores y responsables, que respondan de manera eficiente al marco normativo interno, objetivos estratégicos y derechos estudiantiles de la planta académica				
FÓRMULA	TIPO DE INDICADOR Cualitativo ESCALA DEL INDICADOR <ul style="list-style-type: none"> • Altamente satisfactorio • Satisfactorio • Poco satisfactorio • Deficiente 				
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	D.1.2	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE		
Plan de estudios	Planificación macro y meso curricular (G.A.1). Planificación micro curricular (G.A.2)	Semestral	Director/Coordinador		
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa la estructura de los elementos del plan de estudios con los campos de formación del currículo, el período de evaluación corresponde a los dos últimos períodos académicos ordinarios o al último año concluido, antes del inicio del proceso de evaluación.				
FÓRMULA	TIPO DE INDICADOR Cualitativo ESCALA DEL INDICADOR <ul style="list-style-type: none"> • Altamente satisfactorio • Satisfactorio • Poco satisfactorio • Deficiente 				
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	D.1.1	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE		
Perfil de Egreso	Planificación Estratégica (G.E.2.1) Planificación macro y meso curricular (G.A.1). Planificación micro curricular (G.A.2)	Semestral	Director/Coordinador		
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa la pertinencia del perfil de egreso en relación con el campo ocupacional de los programas, el período de evaluación corresponde a los tres años anteriores al inicio del proceso de evaluación.				
FÓRMULA	TIPO DE INDICADOR Cualitativo ESCALA DEL INDICADOR <ul style="list-style-type: none"> • Altamente satisfactorio • Satisfactorio • Poco satisfactorio • Deficiente 				
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	C.1.2	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO		FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE	
Composición de cuerpo académico	Planificación semestral de programas (G.E.2.2). Autoevaluación de programas (G.E.2.4) Requerimiento de personal (G.A.A.1.1)		Semestral	Coordinación programas/Comisión evaluación y acreditación	
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa si los profesores con dedicación al instituto cuentan con formación de posgrado: doctorado (PhD), maestría o equivalentes, mide en términos de porcentaje la composición de la planta académica, en relación con el nivel de formación de los profesores.				
	FÓRMULA	$CCA = \frac{1.5 \times PhDE + 1,25 \times MScE + PhD + MSc}{TP}$			
<p>Dónde:</p> <p>CCA: Composición del cuerpo académico.</p> <p>PhDE: Total de profesores con formación de PhD obtenida en una institución de educación superior.</p> <p>MScE: Total de profesores con formación académica de MSc., obtenida en el listado de universidades de excelencia o en IES que constan en los rankings internacionales de Latinoamérica; y que evidencien logros académicos y experiencia en investigación.</p> <p>PhD: Total de profesores con formación de PhD.</p> <p>MScE: Total de profesores con formación académica de MSc,</p> <p>TP: Número total de profesores relacionados al instituto.</p>					
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza

4.12. CARACTERIZACIÓN PROCESO PLANIFICACIÓN MICROCURRICULAR

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO:	C.G.A.2
				VERSIÓN:	1
				ELABORADO POR:	Jefferson Garrido
CARACTERIZACIÓN PROCESO PLANIFICACIÓN MICRO CURRICULAR				REVISADO POR:	Dra. Angélica Espinoza
RESPONSABLE	Docente, Subdirector	PARTICIPANTES	Coordinador de programa, HCD, Dirección, Secretaria de dirección, Departamento informática, estudiantes		
OBJETIVO	Mejorar de manera continua la calidad de la gestión universitaria, a través de la ejecución y desarrollo de procesos específicos y eficientes.				
CONTROLES					
CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS	REGLAS	CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS	
D.INT.G.A.2.1	Sílabo	El docente deberá cumplir durante el período académico en un 90% de la planificación micro curricular	R.INT.G.A.2.1	Registro de socialización de sílabos	
D.INT.IP	Oficio de docentes responsables de sílabos		D.INT.IP	Oficio de sugerencia de aprobación de sílabo a director	
D.INT.IP	Oficio de entrega de sílabo		D.EXT.G.A.2.2	Acta de aceptación de la gira	
D.INT.G.A.2.2	Informe gira		D.INT.G.A.2.3	Cronograma de ejecución pasantías	
D.INT.G.A.2.2	Planificación gira		D.INT.G.A.2.3	Informe pasantías	
NORMATIVA LEGAL				REQUISITOS DE LA NORMA	
NORMATIVA INTERNA		NORMATIVA EXTERNA			
<ul style="list-style-type: none"> • Estatuto Orgánico UTN • Reglamento del Régimen Académico UTN. 		<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica de Educación Superior. • Reglamento de Régimen Académico del CES 			
				4.4, 5.1, 5.2.3, 6.1, 6.3, 7.1.6, 8.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.5, 9.3, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.2,	

<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Clasificación y valoración de puestos. • Reglamento Interno POSGRADO • Reglamento general UTN. 			10.3.	
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS
Proceso anterior/ Parte interesada	Entradas		Salidas	PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior
Estudiantes, Diseño curricular del programa aprobado y actualizado, Macroproceso de Gestión Académica, Investigación y Vinculación.	<ul style="list-style-type: none"> • G.A.2.1 • Sílabo aprobado • Informes de ejecución y seguimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración o revisión del sílabo • Ejecución y seguimiento del sílabo 	<ul style="list-style-type: none"> • Sílabo elaborado y aprobado • Registro de socialización de sílabo 	Dirección, Docentes, Macroproceso de gestión académica Proceso de evaluación y Acreditación CEAACES
	<ul style="list-style-type: none"> • G.A.2.2 • Planificación giras académicas • Acta de aceptación de giras académicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación giras académicas • Aprobación giras académicas • Ejecución y evaluación giras académicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe gira académica 	

	<ul style="list-style-type: none"> • G.A.2.3 • Aprobación pasantías • Lista de estudiantes en pasantías 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación pasantías nacionales e internacionales • Aprobación pasantías • Ejecución y evaluación de las pasantías 	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de estudiantes inscritos • Registro de asistencia • Informe pasantías 	
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS			INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Computadora, copiadora, scanner, impresora, proyector.			Oficinas, aulas, aula virtual, laboratorios.	Establecido en el presupuesto del Instituto.
INDICADORES				
Coordinación de procesos académicos (B.1.1) / Sílabo (D.2.1) / Plan de estudios (D.1.2) / Ambientes de aprendizaje práctico (B.2.2)				
RIESGOS				
Incumplimiento de las actividades designadas en la planificación micro curricular/ Sobredimensionamiento del contenido del sílabo en relación al tiempo de ejecución/ Deserción o abandono de las pasantías/ Indisponibilidad o negación de empresas para giras				

4.12.1. Fichas de indicadores

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	D.2.1	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE		
Sílabos	Sílabos (G.A.2.2)	Semestral	Director/Coordinador		
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa el programa analítico de cada programa específico, en relación con el plan de estudios del instituto, el período de evaluación corresponde a los dos últimos períodos académicos ordinarios o al último año concluido, antes del inicio del período de evaluación.				
FÓRMULA	TIPO DE INDICADOR Cualitativo ESCALA DEL INDICADOR <ul style="list-style-type: none"> • Altamente satisfactorio • Satisfactorio • Poco satisfactorio • Deficiente 				
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	D.1.2	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE		
Plan de estudios	Planificación macro y meso curricular (G.A.1). Planificación micro curricular (G.A.2)	Semestral	Director/Coordinador		
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa la estructura de los elementos del plan de estudios con los campos de formación del currículo, el período de evaluación corresponde a los dos últimos períodos académicos ordinarios o al último año concluido, antes del inicio del proceso de evaluación.				
FÓRMULA	TIPO DE INDICADOR Cualitativo ESCALA DEL INDICADOR <ul style="list-style-type: none"> • Altamente satisfactorio • Satisfactorio • Poco satisfactorio • Deficiente 				
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	B.1.1	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE		
Coordinación de Procesos Académicos	Gestión Académica (G.A) Planeación estratégica (G.E.2) Convenios (G.E.3.3) Gestión de comunicación organizacional (G.E.4)	Semestral	Coordinador de programas, Comisión de Evaluación Interna, Comisión curricular.		
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa a los programas, en la definición de procesos académicos organizados, que contribuyen a la calidad de la educación y en la disposición de mecanismos de monitoreo y evaluación de sus resultados, considera el establecimiento de funciones, actores y responsables, que respondan de manera eficiente al marco normativo interno, objetivos estratégicos y derechos estudiantiles de la planta académica				
FÓRMULA	TIPO DE INDICADOR Cualitativo ESCALA DEL INDICADOR <ul style="list-style-type: none"> • Altamente satisfactorio • Satisfactorio • Poco satisfactorio • Deficiente 				
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	B.1.1	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE		
Coordinación de Procesos Académicos	Gestión Académica (G.A) Planeación estratégica (G.E.2) Convenios (G.E.3.3) Gestión de comunicación organizacional (G.E.4)	Semestral	Coordinador de programas, Comisión de Evaluación Interna, Comisión curricular.		
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa a los programas, en la definición de procesos académicos organizados, que contribuyen a la calidad de la educación y en la disposición de mecanismos de monitoreo y evaluación de sus resultados, considera el establecimiento de funciones, actores y responsables, que respondan de manera eficiente al marco normativo interno, objetivos estratégicos y derechos estudiantiles de la planta académica				
FÓRMULA	TIPO DE INDICADOR Cualitativo ESCALA DEL INDICADOR <ul style="list-style-type: none"> • Altamente satisfactorio • Satisfactorio • Poco satisfactorio • Deficiente 				
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	B.2.2	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE		
Ambientes de aprendizaje práctico	Planificación micro curricular (G.A.2)	Semestral	Subdirección/Coordinación programas		
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa si la carrera garantiza la disponibilidad de los ambientes de aprendizaje y la implementación de actividades prácticas específicas necesarias para alcanzar los resultados de aprendizaje esperados por los estudiantes.				
FÓRMULA	$\frac{1}{Q} \sum_{i=1}^Q DIS_j$ <p>Donde: DIS: Ambientes de aprendizaje prácticos DIS_j: Valoración obtenida por cada laboratorio, taller u otro ambiente de aprendizaje, de acuerdo con el aspecto de disponibilidad, evaluado en una escala del 1 al 5. Q: Total de laboratorios, talleres u otros ambientes de aprendizaje evaluados.</p>				
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza

4.13. CARACTERIZACIÓN PROCESO DESARROLLO CURRICULAR

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO:	C.G.A.3.1
				VERSIÓN:	1
				ELABORADO POR:	Jefferson Garrido
				REVISADO POR:	Dra. Angélica Espinoza
CARACTERIZACIÓN DE EJECUCIÓN DISTRIBUTIVO DOCENTE					
MACROPROCESO: GESTIÓN ACADÉMICA PROCESO: PLANIFICACIÓN MICROCURRICULAR		PARTICIPANTES	Subdirector, Coordinador de Programa, Secretaria Subdirección, Docentes.		
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO	Coordinador del programa				
OBJETIVO	Planear las actividades en la ejecución del distributivo del docente, a desarrollarse en el programa semestralmente para asegurar su eficiente gestión y dar cumplimiento a la normativa legal vigente.				
CONTROLES					
CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS	REGLAS	CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS	
D.INT.G.A.3.1	Distributivo docente	La ejecución del distributivo del docente debe realizarse y presentarse al Subdirector antes de que inicie el periodo académico	D.EXT.G.A.3.1	Resolución de aprobación del distributivo	
D.INT.G.A.3.1	Planificación semestral de programa				
NORMATIVA LEGAL				REQUISITOS DE LA NORMA	
NORMATIVA INTERNA		NORMATIVA EXTERNA			
<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento Régimen Académico UTN • Estatuto Orgánico UTN. • Reglamento Interno POSGRADO. 		<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica de la educación Superior • Reglamento de Régimen Académico de Educación Superior 		4.4, 5.1, 5.2.3, 6.1, 6.3, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.6, 8.1, 8.2.2, 8.3, 8.5, 9.3	

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
Proceso anterior/ Parte interesada	Entradas		Salidas	PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior
•Subproceso de sílabos y planificación de programas	Distributivo docente/ resolución de aprobación del distributivo	1. Ejecución de la planificación	Planificación semestral de programas	Subproceso de evaluación del docente
	Sílabo, planificación de actividades complementarias	2. Elaboración la replanificación	Distributivo docente/ informe de actividades académicas	
		3. Ejecuta la replanificación		
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO	
Computadora, copiadora, scanner, impresora.	Papel, esferos, en general útiles de oficina	Oficinas, aulas, coordinación	Establecido en el presupuesto del Instituto.	
INDICADORES				
Coordinación de procesos académicos (B.1.1)				
RIESGOS				
Incumplimiento en la ejecución del distributivo del docente				

4.13.1. Fichas de indicadores

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	B.1.1	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE		
Coordinación de Procesos Académicos	Gestión Académica (G.A) Planeación estratégica (G.E.2) Convenios (G.E.3.3) Gestión de comunicación organizacional (G.E.4)	Semestral	Coordinador de programas, Comisión de Evaluación Interna, Comisión curricular.		
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa a los programas, en la definición de procesos académicos organizados, que contribuyen a la calidad de la educación y en la disposición de mecanismos de monitoreo y evaluación de sus resultados, considera el establecimiento de funciones, actores y responsables, que respondan de manera eficiente al marco normativo interno, objetivos estratégicos y derechos estudiantiles de la planta académica.				
FÓRMULA	TIPO DE INDICADOR Cualitativo ESCALA DEL INDICADOR <ul style="list-style-type: none"> • Altamente satisfactorio • Satisfactorio • Poco satisfactorio • Deficiente 				
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza

4.14. CARACTERIZACIÓN PROCESO EVALUACIÓN CURRICULAR

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO:	C.G.A.4.1
				VERSIÓN:	1
				ELABORADO POR:	Jefferson Garrido
CARACTERIZACIÓN DE EVALUACIÓN INTEGRAL DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL				REVISADO POR:	MSc. Angélica Espinoza
MACROPROCESO: GESTIÓN ACADÉMICA PROCESO: EVALUACIÓN CURRICULAR		PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none"> • Director • Subdirector • Secretaria de Programa • Docente 		
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO	Comité de Evaluación de Desempeño del Personal Académico posgrado				
OBJETIVO	Valorar el desempeño académico de los docentes para plantear acciones de mejoramiento y elevar el nivel académico del instituto.				
CONTROLES					
CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS	REGLAS	CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS	
D.INT.G.A.4.1	Formato Evaluación docente	Los resultados de la evaluación se tomarán en cuenta y tendrá efecto para permanencia, promoción, becas y estímulos al desempeño académico.	D.INT.G.A.4.1	Registro de resultados de evaluación	
NORMATIVA LEGAL				REQUISITOS DE LA NORMA	
NORMATIVA INTERNA		NORMATIVA EXTERNA			
<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento de evaluación integral del desempeño del personal académico de la UTN. • Estatuto Orgánico de la UTN. 		<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica De Educación Superior. 		4.4, 5.1, 5.2.3, 6.1, 6.3, 7.1.6, 8.1, 8.2.2, 8.3, 8.5, 9.1.2, 9.1.3	

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
Proceso anterior/ Parte interesada	Entradas		Salidas	PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior
Todos los procesos	Formato de evaluación al docente	1. Evaluar al docente	Resultados de la evaluación	Proceso de evaluación y acreditación
	Formato de auto evaluación		Seguimiento de Docentes	
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Computador, Impresora, Teléfono, proyector.		Papel, lápiz, esferos, cartulinas, pizarra, carteles	Oficinas, aulas posgrado	Establecido en el presupuesto institucional
INDICADORES				
Evaluación del proceso de enseñanza – aprendizaje (D.2.2)			Coordinación de procesos académicos (B.1.1)	
RIESGOS				
Deficientes resultados de evaluación del desempeño del docente.				

4.14.1. Fichas de indicadores

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	D.2.2	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE		
Evaluación del proceso de enseñanza – aprendizaje	Evaluación curricular (G.A.4) Control y monitoreo del personal académico (G.A.A.1.4)	Semestral	Director/Coordinador		
DESCRIPCIÓN	El estándar de este indicador se fijará a través de la función de utilidad, considerando parámetros de calidad con la información obtenida del proceso de evaluación.				
FÓRMULA	TIPO DE INDICADOR Cualitativo ESCALA DEL INDICADOR <ul style="list-style-type: none"> • Altamente satisfactorio • Satisfactorio • Poco satisfactorio • Deficiente 				
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	B.1.1	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE		
Coordinación de Procesos Académicos	Gestión Académica (G.A) Planeación estratégica (G.E.2) Convenios (G.E.3.3) Gestión de comunicación organizacional (G.E.4)	Semestral	Coordinador de programas, Comisión de Evaluación Interna, Comisión curricular.		
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa a los programas, en la definición de procesos académicos organizados, que contribuyen a la calidad de la educación y en la disposición de mecanismos de monitoreo y evaluación de sus resultados, considera el establecimiento de funciones, actores y responsables, que respondan de manera eficiente al marco normativo interno, objetivos estratégicos y derechos estudiantiles de la planta académica.				
FÓRMULA	TIPO DE INDICADOR Cualitativo ESCALA DEL INDICADOR <ul style="list-style-type: none"> • Altamente satisfactorio • Satisfactorio • Poco satisfactorio • Deficiente 				
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza

4.15. CARACTERIZACIÓN PROCESO INVESTIGACIÓN

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO:	C.G.I.V.1
				VERSIÓN:	1
				ELABORADO POR:	Jefferson Garrido
CARACTERIZACIÓN PROCESO INVESTIGACIÓN				REVISADO POR:	Dra. Angélica Espinoza
RESPONSABLE	Docente investigador, Equipo de investigación	PARTICIPANTES	Coordinador de investigación, HCD, Subdirección, Secretario jurídico, CUYCIT, departamento financiero, comité científico, editores, docentes		
OBJETIVO	Mejorar de manera continua la calidad de la gestión universitaria, a través de la ejecución y desarrollo de procesos específicos y eficientes.				
CONTROLES					
CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS	REGLAS	CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS	
D.INT.G.I.V.1.1	Perfil de proyecto de investigación formato SENESCYT	Los procesos de investigación deben guardar coherencia con las líneas de investigación del instituto de posgrado, además si cuentan con financiamiento no debe durar más de 12 meses también el director de investigación debe presentar avances trimestrales al coordinador de investigación.	D.INT.G.I.V.1.1	Solicitud de ingreso de perfil a comité científico	
D.INT.G.E.3.3	Convenios		D.INT.IP	Oficio de aprobación de perfil de proyecto al HCD	
D.INT.G.I.V.1.1	Solicitud de revisión de perfil al coordinador		D.EXT.G.I.V.1.1	Resolución de aprobación de perfil del proyecto	
D.EXT.G.I.V.1.2	Formato Adquisiciones CUYCIT		D.INT.G.I.V.1.2	Solicitud de prórroga	
D.INT.G.I.V.1.2	Solicitud de conformación de equipo de investigación		D.INT.G.I.V.1.2	Informe de cierre de proyecto	
D.INT.G.I.V.1.3	Borrador de participación en evento		D.EXT.G.I.V.1.4	Aprobación de documento a publicar	
D.INT.G.I.V.1.3	Aprobación de participación en evento		D.INT.G.I.V.1.4	Borrador de documento a publicar	

D.INT.G.I.V.1.3	Informe y evidencias de participación en eventos		D.INT.G.I.V.1.5	Propuesta de evento académico
NORMATIVA LEGAL				REQUISITOS DE LA NORMA
NORMATIVA INTERNA		NORMATIVA EXTERNA		
<ul style="list-style-type: none"> • Estatuto Orgánico UTN • Reglamento del Régimen Académico UTN. • Manual de Clasificación y valoración de puestos. • Reglamento Interno POSGRADO • Reglamento general UTN. 		<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica de Educación Superior. • Reglamento de Régimen Académico del CES 		4.4, 5.1, 5.2.3, 6.1, 6.3, 7.1.6, 8.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.5, 9.3, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3.
ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
Proceso anterior/ Parte interesada	Entradas		Salidas	PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior
Diseño curricular del programa aprobado y actualizado, Macroproceso de Gestión Académica, Investigación y Vinculación.	<ul style="list-style-type: none"> • G.I.V.1.1/G.I.V.1.2 PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN • Líneas de investigación aprobadas por el HCU • Docente investigador con perfil de proyecto de investigación • Perfil de proyecto de investigación • Oficio de solicitud de aprobación por parte de coordinación • Proyecto de investigación aprobado 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación del proyecto de investigación • Revisión del proyecto de investigación • Aprobación del proyecto de investigación • Ejecución y seguimiento de la investigación con financiamiento CUYCIT • Ejecución y seguimiento de la investigación sin financiamiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil del proyecto de investigación corregido y aprobado por la dirección • Perfil del proyecto aprobado por el HCD • Artículos científicos, libros y/o capítulos de libros • Informe de cierre de investigación 	Dirección, Docentes, Macroproceso de gestión académica Proceso de evaluación y Acreditación CEAACES

	<ul style="list-style-type: none"> • G.I.V.1.3 PARTICIPACIÓN EN EVENTOS CIENTÍFICOS • Resultados de proyectos y plan de investigación • Documentos aprobados por organizadores del evento • Resolución de aprobación de participación del evento del HCD 	<ul style="list-style-type: none"> • Selección del evento a participar • Aprobación de participación en el evento • Participación en el evento 	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de análisis de pertinencia de participación por la HCD • Aprobación de financiamiento • Informe de evidencias de participación en el evento 	
	<ul style="list-style-type: none"> • G.I.V.1.4 PUBLICACIONES • Resultados de tesis e investigación • Resolución de pertinencia de publicación • Artículo, libro y/o capítulo de libro aprobado por los editores • Aprobación de fondos para la publicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Selección de revista o editorial • Aprobación de la publicación • Publicación de libro, capítulo de libro o artículo 	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de aprobación de publicación • Aprobación de fondos • Libro, artículo o capítulo de libro publicados 	
	<ul style="list-style-type: none"> • G.I.V.1.5 REALIZACIÓN DE EVENTOS ACADÉMICOS • Resultados de investigaciones, proyectos, ponencias • Propuesta de realización de eventos académicos • Publicidad del evento 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación y aprobación del evento académico • Gestión de espacios físicos y publicidad del evento • Ejecución y culminación del evento 	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta del evento aprobada • Aprobación de uso de espacios físicos y publicidad del evento • Informe del evento y certificados del mismo 	

RECURSOS			
MÁQUINAS Y EQUIPOS		INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Computadora, copiadora, scanner, impresora, proyector.		Oficinas, aulas, aula virtual, laboratorios.	Establecido en el presupuesto del Instituto.
INDICADORES			
Recursos bibliográficos (B.2.1)/ Actividad investigadora de los profesores (C.1.3)/ Producción científica en revistas de impacto mundial (C.3.1)/ Producción científica den revistas indexadas de impacto regional (C.3.2)			
RIESGOS			
Incumplimiento de plazos de ejecución y recursos necesarios para el cumplimiento del proyecto de investigación/ Retraso en la aprobación de las tesis asociadas con la investigación/ Desaprobación del financiamiento para publicación de resultados o participación en eventos/ cancelación de eventos académicos			

4.15.1. Fichas de indicadores

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	B.2.1	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE		
Recursos bibliográficos	Investigación (G.I.V.1)	Semestral	Subdirección/Coordinación programas		
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa si la carrera garantiza la disponibilidad, acceso e incorporación de los recursos bibliográficos pertinentes, en las actividades de docencia e investigación de profesores y estudiantes, en función del plan de estudiantes, las líneas de investigación asociadas a la carrera, sus objetivos, misión y visión.				
FÓRMULA	TIPO DE INDICADOR Cualitativo ESCALA DEL INDICADOR <ul style="list-style-type: none"> • Altamente satisfactorio • Satisfactorio • Poco satisfactorio • Deficiente 				
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	C.1.3	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE		
Actividad investigadora docentes	Investigación (G.I.V.1)	Semestral	Docente/Comisión de investigación IP		
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa si los profesores que participan de actividades docentes del instituto forman parte de grupos activos de investigación organizados en líneas de investigación relacionadas con el campo o las áreas de conocimiento de programas de maestrías y con sus principios declarados: misión, visión y objetivos.				
FÓRMULA	# Docentes que participan en actividades investigativas/# Docentes programados para las actividades de investigación				
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	C.3.1	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE		
Producción científica en revistas indexadas de impacto mundial	Investigación (G.I.V.1)	Anual	Docente Investigador/comité científico		
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa la producción per cápita de artículos académico-científicos de los profesores/investigadores del Instituto.				
FÓRMULA	$IPAM = \frac{NPAR}{\beta \times TP} \times \frac{1}{TP} \sum_{i=1}^{NSJR} (1 + 3,93 \times SJR_i + \alpha_i)$ <p>Donde: IPAIM: Índice de producción académica con impacto mundial. NPAM: Número de profesores que son autores o coautores de los artículos publicados durante el periodo de evaluación en revistas indexadas con impacto mundial. NSJR: Número de artículos académicos publicados por los docentes durante el periodo de evaluación. TP: Número total de profesores relacionados con el instituto. β: Factor que corrige por concentración. Se refiere al porcentaje de docentes que es deseable que realicen actividades de investigación y obtengan resultados (es decir, es mayor a cero y a lo sumo, puede ser uno). Este valor, permite definir el estándar. SJR_i: Índice SJR de la revista en la que ha sido publicado el artículo α_i: Valor entre 0 y 1, otorgado al impacto local, regional o nacional atribuido al artículo</p>				
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	C.3.2	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE		
Producción científica en revistas indexadas de impacto regional	Investigación (G.I.V.1)	Anual	Docente Investigador/comité científico		
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa la producción per cápita de artículos académico-científicos de los profesores/investigadores del Instituto.				
FÓRMULA	$IPAR = \frac{NPAR}{\beta \times (TP - NPAM)} \times \frac{1}{(TP - NPAM)} \sum_{i=1}^{NAR} (PR_j + \alpha_i)$ <p>Donde: IPAIR: Índice de producción académica con impacto regional. NPAR: Número de profesores que son autores o coautores de los artículos publicados durante el periodo de evaluación que se considera en este indicador. TP: Número total de profesores relacionados con la carrera. NAR: Número de artículos o trabajos científicos de los profesores del instituto, cuyos criterios de indexación contemplen parámetros de calidad reconocidos regionalmente. β: Factor que corrige por concentración. Se refiere al porcentaje de profesores que es deseable que realicen actividades de investigación y obtengan resultados (es decir, es mayor a cero y a lo sumo, puede ser uno). Este valor, permite definir el estándar. α_i: Valor entre 0 y 1, otorgado al impacto local, regional o nacional atribuido al artículo</p>				
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza

4.16. CARACTERIZACIÓN PROCESO VINCULACIÓN POR PROYECTOS

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE		CÓDIGO:	C.G.I.V.2.1
	INSTITUTO DE POSGRADO		VERSIÓN:	1
			ELABORADO POR:	Jefferson Garrido
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VINCULACIÓN POR PROYECTOS			REVISADO POR:	Dra. Angélica Espinoza
MACROPROCESO: GESTIÓN INVESTIGACIÓN Y VINCULACIÓN		PARTICIPANTES:	<ul style="list-style-type: none"> • Director • Coordinador Vinculación posgrado • HCD • Subdirector • Secretario Jurídico • Coordinador de Programa • Secretaría de Programas • Secretaría Dirección • Estudiante 	
PROCESO: VINCULACIÓN				
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO:	Coordinador de Vinculación Posgrado			
OBJETIVO	Verificar los proyectos de vinculación existentes en los programas de maestrías para demostrar la participación con la sociedad.			
CONTROLES				
CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS	REGLAS	CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
D.INT.G.I.V.2.1	Acta de aprobación de envío Comité científico.	El estudiante podrá acceder integrarse a un proyecto de vinculación cuando el programa de maestría lo contenga.	D.INT.G.I.V.2.1	Programa y/o proyecto de vinculación.
D.INT.G.I.V.2.1	Resoluciones de aprobación del HCD del proyecto Vinculación en maestría.		D.INT.G.I.V.2.1	Informe final de vinculación
NORMATIVA LEGAL				REQUISITOS DE LA NORMA
NORMATIVA INTERNA		NORMATIVA EXTERNA		
• Reglamento del Régimen Académico UTN		• Ley Orgánica De Educación Superior.		
• Estatuto Orgánico de la UTN.		• Reglamento de Régimen Académico del CES		
• Reglamento General de la UTN.				4.4, 5.1, 5.2.3, 6.1, 6.3, 7.1.6, 8.1, 8.2.2, 8.3, 8.5, 9.1.2, 9.1.3

• Reglamento de la unidad de extensión universitaria de la UTN					
• Instructivo de vinculación con la sociedad					
ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS		
Proceso anterior/ Parte interesada	Entradas		Salidas	PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior	
•Subproceso de investigación	Plan de vinculación en una maestría.		1. Planificación Ejecución de la vinculación	•Programa y/o proyecto de vinculación en una maestría.	•Proceso de Titulación
•Subproceso de matrículas				•Informe final de vinculación	•Proceso de evaluación y acreditación
•Proceso de desarrollo curricular	Programa y/o proyecto de vinculación en una maestría.				
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO	
Computadora, copiadora, scanner, impresora		Papel, esferos, en general útiles de oficina	Oficinas, cubículos, empresas	Establecido en el presupuesto institucional	
INDICADORES					
Vinculación con la colectividad (A.2.1)					
RIESGOS					
Deserción o abandono del estudiante del proyecto de vinculación.					
Incumplimiento del convenio o carta de compromiso por parte de la empresa.					

4.16.1. Fichas de indicadores

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	A.2.1	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE		
Programas/Proyectos de vinculación	vinculación (G.I.V.2) Convenios (G.E.3)	Semestral	Responsable vinculación/Coordinación		
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa los programas / proyectos relacionados con las necesidades identificadas en el análisis del estado actual y prospectivo del Instituto.				
FÓRMULA	TIPO DE INDICADOR Cualitativo ESCALA DEL INDICADOR <ul style="list-style-type: none"> • Altamente satisfactorio • Satisfactorio • Poco satisfactorio • Deficiente 				
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza

4.17. CARACTERIZACIÓN PROCESO SEGUIMIENTO A GRADUADOS

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE		CÓDIGO:	C.G.I.V.3.1
	INSTITUTO DE POSGRADO		VERSIÓN:	1
			ELABORADO POR:	Jefferson Garrido
CARACTERIZACIÓN APLICACIÓN DE ENCUESTA A GRADUADOS			REVISADO POR:	Dra. Angélica Espinoza
MACROPROCESO: GESTIÓN INVESTIGACIÓN Y VINCULACIÓN		PARTICIPANTES:	<ul style="list-style-type: none"> • Consejo Administrativo • Departamento de Informática • Comité técnico • Subdirectora/Coordinador de programa • Coordinadora de la Oficina del Estudiante • Graduado 	
PROCESO: SEGUIMIENTO A GRADUADOS				
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO:	Oficina del estudiante, Coordinador de Programa o subdirección			
OBJETIVO	Adquirir información del graduando para poder darle seguimiento cuando este se encuentre en el ámbito laboral o profesional, para establecer mejoras futuras en la formación académica.			
CONTROLES				
CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS	REGLAS	CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
D.INT.G.I.V.5.1	Encuesta institucional para graduados	El graduado para obtener su título deberá realizar la encuesta institucional de seguimiento a graduados.	D.INT.G.I.V.5.1	Registros y Actualización de Datos
D.EXT.G.I.V.5.1	Resolución de aprobación de encuesta		D.INT.G.I.V.5.1	Informe de la encuesta
D.INT.G.I.V.5.1	Informe de la encuesta		D.INT.G.I.V.5.1	Instructivo para llenar encuesta de seguimiento a graduados.
D.INT.G.I.V.5.1	Plan de mejora			
NORMATIVA LEGAL				REQUISITOS DE LA NORMA
NORMATIVA INTERNA		NORMATIVA EXTERNA		
<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento General de la UTN. • Reglamento Interno de POSGRADO. 		<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica De Educación Superior. • Reglamento de Régimen Académico del CES 		
<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento de Régimen Académico UTN. • Reglamento para Seguimiento de Graduados 				4.4, 5.1, 5.2.3, 6.1, 6.3, 7.1.6, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.3, 8.5, 9.1.2, 9.1.3

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
Proceso anterior/ Parte interesada	Entradas		Salidas	PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior
•Proceso de titulación	Estudiantes graduados	1. Elaboración y aprobación de encuesta institucional a graduados	Encuesta a graduados aprobada y subida al SIIU.	•Proceso de evaluación y acreditación
	Instructivo de actualización de datos y ejecución de encuesta de seguimiento a graduados	2. Actualización de los datos de graduados	Actualización de información del estudiante	
	Encuesta a graduados aprobada y subida al SIIU.	3. Ejecución de la encuesta e interpretación de datos	Encuestas, certificado	
	Encuestas, certificado	4. Interpretación de Datos	Informe de los resultados de la encuesta	
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Computadora, copiadora, scanner, impresora		Papel, esferos, en general útiles de oficina	Oficinas, cubículos	Establecido en el presupuesto del instituto
INDICADORES				
Seguimiento a graduados (B.1.2)				
RIESGOS				
Desinterés del graduado, falta de respuesta a la encuesta de seguimiento a graduados.				

4.17.1. Fichas de indicadores

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	B.1.2	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE		
Seguimiento a Graduados	Seguimiento a graduados (G.I.V.5)	Semestral	Docente responsable de seguimiento a graduados		
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa si el instituto planifica y realiza el seguimiento a sus graduados, el período de evaluación corresponde a los cuatro últimos años, antes del inicio del proceso de evaluación.				
FÓRMULA	TIPO DE INDICADOR Cualitativo ESCALA DEL INDICADOR <ul style="list-style-type: none"> • Altamente satisfactorio • Satisfactorio • Poco satisfactorio • Deficiente 				
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza

4.18. CARACTERIZACIÓN PROCESO ASESORÍA JURÍDICA

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO:	C.G.AP.1.2
				VERSIÓN:	1
				ELABORADO POR:	Jefferson Garrido
CARACTERIZACIÓN DE ASESORIA JURÍDICA				REVISADO POR:	Dra. Angélica Espinoza
MACROPROCESO: GESTIÓN APOYO PROCESO: ASESORÍA JURÍDICA		PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none"> • Director Posgrado • Secretaria Jurídica • Requirente 		
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO	Secretaria Jurídica				
OBJETIVO	Realizar el porcedimiento de asesoría legal desarrollando cada una de las actividades manteniendo un procesos claro y de calidad				
CONTROLES					
CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS	REGLAS	CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS	
D.G.AP.1.2	Normativa	Brindar asesoría legal cuando así lo necesite el instituto de posgrado	D.G.AP.1.2	Reglamento actual	
D.G.AP.1.2	Formatos para instructivos		D.G.AP.1.2	Instructivo actual	
NORMATIVA LEGAL				REQUISITOS DE LA NORMA	
NORMATIVA INTERNA		NORMATIVA EXTERNA			
<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento General UTN • Estatuto Orgánico UTN • Reglamento Interno POSGRADO 		<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica De Educación Superior. • Reglamento de Régimen Académico del CES 		4.4, 5.1, 5.2.3, 6.1, 6.3, 7.1.6, 8.1, 8.2.2, 8.3, 8.5	
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	

Proceso anterior/ Parte interesada	Entradas		Salidas	PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior
Procesos Estratégicos	Normativa	1. Presentar requerimiento de asesoría jurídica	Asesoría jurídica	Procesos Estratégicos
	Informes Jurídico	2. Realización de asesoría jurídica		
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Computadora, copiadora, scanner, impresora.		Papel, esferos, en general útiles de oficina	Oficinas	Establecido en el presupuesto del Instituto.
INDICADORES				
Actualización o creación de reglamentos y/o instructivos				
RIESGOS				
emision de documentos jurídicos errados				

4.18.1. Fichas de indicadores

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	F.1.1	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE		
Actualización de reglamentos y/o instructivos	Asesoría Jurídica (G.AP.1.2)	Semestral	Comisión de evaluación/Coordinador programa		
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa si el instituto gestiona de manera periódica los resultados de una actualización de reglamentos y/o instructivos conforme a la normativa vigente, para la toma de decisiones sobre la calidad del proceso educativo.				
FÓRMULA	TIPO DE INDICADOR Cualitativo ESCALA DEL INDICADOR <ul style="list-style-type: none"> • Altamente satisfactorio • Satisfactorio • Poco satisfactorio • Deficiente 				
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza

4.19. CARACTERIZACIÓN PROCESO ACTUALIZACIÓN DE REGLAMENTOS Y/O INSTRUCTIVOS

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO:	C.G.AP.1.2
				VERSIÓN:	1
				ELABORADO POR:	Jefferson Garrido
CARACTERIZACIÓN DE ACTUALIZACIÓN REGLAMENTOS Y/O INSTRUCTIVOS				REVISADO POR:	Dra. Angélica Espinoza
MACROPROCESO: GESTIÓN APOYO PROCESO: ASESORÍA JURIDICA		PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none"> • Director Posgrado • Secretaria Jurídica • HCU-HCD 		
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO	Secretaria jurídica				
OBJETIVO	Realizar el procedimiento de elaboración de normativa desarrollando cada una de las actividades manteniendo un proceso claro y de calidad				
CONTROLES					
CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS	REGLAS	CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS	
D.G.AP.1.2	Normativa	Actualizar Reglamentos o instructivos legales para el instituto de posgrado según lo requiera.	D.G.AP.1.2	Reglamento actual	
D.G.AP.1.2	Formatos para instructivos		D.G.AP.1.2	Instructivo actual	
NORMATIVA LEGAL				REQUISITOS DE LA NORMA	
NORMATIVA INTERNA		NORMATIVA EXTERNA			
<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento General UTN • Estatuto Orgánico UTN • Reglamento Interno POSGRADO 		<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica De Educación Superior. • Reglamento de Régimen Académico del CES 		4.4, 5.1, 5.2.3, 6.1, 6.3, 7.1.6, 8.1, 8.2.2, 8.3, 8.5	

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
Proceso anterior/ Parte interesada	Entradas		Salidas	PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior
Procesos Estratégicos	Normativa	1. Elaboración reglamentos o instructivos	Reglamentos	Procesos Estratégicos
	Informes Jurídico	2. Aprobación de reglamento o instructivo	Instructivos	
		3. Legalizar la normativa		
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Computadora, copiadora, scanner, impresora.		Papel, esferos, en general útiles de oficina	Oficinas	Establecido en el presupuesto del Instituto.
INDICADORES				
Actualización reglamento y/o instructivos				
RIESGOS				
Desactualización de reglamentación jurídica				

4.19.1. Fichas de indicadores

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	F.1.2	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE		
Actualización de reglamentos y/o instructivos	Asesoría Jurídica (G.AP.1.2)	Semestral	Secretaria Jurídica		
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa si el instituto gestiona de manera periódica los resultados de una actualización de reglamentos y/o instructivos conforme a la normativa vigente, para la toma de decisiones sobre la calidad del proceso educativo.				
FÓRMULA	#Reglamentos aprobados/#Reglamentos existentes #Instructivos aprobados/#Instructivos existentes				
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza

4.20. CARACTERIZACIÓN PROCESO FINANCIERO

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO:	C.G.AP.1.1
				VERSIÓN:	1
				ELABORADO POR:	Jefferson Garrido
CARACTERIZACIÓN DE ADMINISTRACIÓN CONTABILIDAD Y TESORERÍA				REVISADO POR:	Dra. Angélica Espinoza
MACROPROCESO: GESTIÓN APOYO PROCESO: FINANCIERO		PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none"> • Director Posgrado • Contador • Tesorería 		
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO	Financiero UTN				
OBJETIVO	Realizar el procedimiento de Gestión financiera desarrollando cada una de las actividades manteniendo un proceso claro y de calidad				
CONTROLES					
CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS	REGLAS	CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS	
D.G.AP.1.1	Proforma Presupuestaria	Dirección debe realizar el seguimiento del presupuesto y realizar un informe semestral de las actividades realizadas.	D.G.AP.1.1	Registro de contabilidad	
D.G.AP.1.1	Actas de entrega y recepción		D.G.AP.1.1	Inventarios	
NORMATIVA LEGAL				REQUISITOS DE LA NORMA	
NORMATIVA INTERNA		NORMATIVA EXTERNA			
<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento General UTN • Estatuto Orgánico UTN • Reglamento Interno POSGRADO 		<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica De Educación Superior. • Reglamento de Régimen Académico del CES 		4.4, 5.1, 5.2.3, 6.1, 6.3, 7.1.6, 8.1, 8.2.2, 8.3, 8.5	

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
Proceso anterior/ Parte interesada	Entradas		Salidas	PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior
Procesos Administrativos	Proformas presupuestarias	1. Elaboración presupuestaria	Proforma presupuestaria aprobada	Procesos Administrativos
	Informes contabilidad			
	Registros contabilidad	2. Evaluación del cumplimiento	Informe semestral de avance y seguimiento de contabilidad.	
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Computadora, copiadora, scanner, impresora.		Papel, esferos, en general útiles de oficina	Oficinas	Establecido en el presupuesto del Instituto.
INDICADORES				
tasa de ingresos (F.1.3)				
RIESGOS				
registros de información errada				
registros de información incompleta				

4.20.1. Fichas de indicadores

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	F.1.3	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE		
Tasa de ingresos	Financiero (G.AP.2.1)	Semestral	Dirección		
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa si el instituto gestiona de manera periódica los resultados de una gestión financiera conforme a la normativa vigente, para la toma de decisiones sobre la calidad del proceso administrativo.				
FÓRMULA	Ingresos recibidos/Ingresos propuestos				
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angélica Espinoza	APROBADO	Dra. Angélica Espinoza

4.21. CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE INSTITUTO DE POSGRADO		CÓDIGO:	C.G.AP.1.1
			VERSIÓN:	1
			ELABORADO POR:	Jefferson Garrido
CARACTERIZACIÓN DE ADMINISTRACIÓN TALENTO HUMANO			REVISADO POR:	Dra. Angélica Espinoza
MACROPROCESO: GESTIÓN APOYO PROCESO: FINANCIERO		PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none"> • Director Posgrado • Departamento Financiero 	
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO	Director posgrado			
OBJETIVO	Realizar el procedimiento de administración talento humano desarrollando cada una de las actividades manteniendo un proceso claro y de calidad			
CONTROLES				
CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS	REGLAS	CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
D.G.AP.1.1	Proforma Presupuestaria	Dirección debe realizar el seguimiento de la administración de talento humano y realizar un informe semestral de las actividades realizadas.	D.G.AP.1.1	Registro de contabilidad
D.G.AP.1.1	Actas de entrega y recepción		D.G.AP.1.1	Inventarios
NORMATIVA LEGAL			REQUISITOS DE LA NORMA	
NORMATIVA INTERNA		NORMATIVA EXTERNA		
<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica De Educación Superior. • Reglamento General UTN • Estatuto Orgánico UTN • Reglamento Interno POSGRADO 		<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica De Educación Superior. • Reglamento de Régimen Académico del CES 		4.4, 5.1, 5.2.3, 6.1, 6.3, 7.1.6, 8.1, 8.2.2, 8.3, 8.5

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
Proceso anterior/ Parte interesada	Entradas		Salidas	PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior
Procesos Administrativos	Proformas presupuestarias	1. Selección de personal	Proforma presupuestaria aprobada	Procesos Administrativos
	Informes contabilidad	2. Contratación de personal		
	Registros contabilidad	2. Evaluación del cumplimiento	Informe semestral de avance y seguimiento de talento humano.	
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Computadora, copiadora, scanner, impresora.		Papel, esferos, en general útiles de oficina	Oficinas	Establecido en el presupuesto del Instituto.
INDICADORES				
composición cuerpo académico (C.1.2)				
RIESGOS				
pérdida de información personal				

4.21.1. Fichas de indicadores

INSTITUTO DE POSGRADO			CÓDIGO	C.1.2	
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO O SUBPROCESO	FRECUENCIA DE MEDIDA	RESPONSABLE		
Composición de cuerpo académico	Planificación semestral de programas (G.E.2.2). Requerimiento de personal (G.A.A.1.1) Administración talento humano (G.AP.1.1)	Semestral	Dirección		
DESCRIPCIÓN	Este indicador evalúa si los profesores con dedicación al instituto cuentan con formación de posgrado: doctorado (PhD), maestría o equivalentes, mide en términos de porcentaje la composición de la planta académica, en relación con el nivel de formación de los profesores.				
FÓRMULA	$CCA = \frac{1.5 \times PhDE + 1,25 \times MScE + PhD + MSc}{TP}$ <p>Dónde:</p> <p>CCA: Composición del cuerpo académico.</p> <p>PhDE: Total de profesores con formación de PhD obtenida en una institución de educación superior</p> <p>MScE: Total de profesores con formación académica de MSc., obtenida en el listado de universidades de excelencia o en IES que constan en los rankings internacionales de Latinoamérica; y que evidencien logros académicos y experiencia en investigación.</p> <p>PhD: Total de profesores con formación de PhD.</p> <p>MScE: Total de profesores con formación académica de MSc.</p> <p>TP: Número total de profesores relacionados al instituto.</p>				
ELABORADO	Jefferson Garrido	REVISADO POR	Dra. Angelica Espinoza	APROBADO	Dra. Angelica Espinoza

CONCLUSIONES

Una vez finalizado el trabajo de titulación se obtienen las conclusiones siguientes:

1. Al desarrollar el estado del arte permitió obtener las bases conceptuales necesarias que sirvieron de sustento para diseñar el modelo de gestión por procesos en la organización objeto de estudio.
2. Mediante el diagnóstico situacional se identifican y clasifican los procesos que se ejecutan en el Instituto de Posgrados, lo que permitió determinar la posición estratégica actual.
3. Se realizó el inventario de procesos definiendo los procesos que intervienen en el desarrollo de las actividades, complementado con la propuesta del mapa de procesos, y su respectiva caracterización.
4. Se diseñó el modelo de gestión por procesos para el Instituto de Posgrados de la Universidad Técnica del Norte, logrando establecer los procedimientos y fichas de indicadores que se utilizarán para dar seguimiento a las actividades, que ahí se desarrollan.

RECOMENDACIONES

Para un buen manejo de este trabajo de titulación se propones las recomendaciones siguientes:

1. Implementar el modelo de gestión por procesos diseñado en el Instituto de Posgrados de la Universidad Técnica del Norte
2. Socializar con los trabajadores del Instituto de Posgrados la propuesta del diseño del modelo de gestión por procesos, logrando encaminar al instituto hacia una excelencia académica.
3. Actualizar la normativa en el ámbito de levantamiento de procesos en especial la ISO 9001, con el propósito de que toda la información que se haya recolectado sea aprovechada y así poder lograr el cumplimiento de los objetivos.
4. Controlar y dar seguimiento al cumplimiento de los procesos y procedimientos establecidos y que se encuentran en el manual, permitiendo que el personal cumpla de una manera correcta con las actividades establecidas, para brindar un servicio de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcalde, P. S. (2016). *Calidad*. España: Paraninfo.
- Arturo Ruiz, F. R. (2009). *Herramientas de calidad*. Obtenido de <http://web.cortland.edu/matresearch/HerraCalidad.pdf>
- Besauri, C. (2016). *Linkedin*. Obtenido de <https://www.linkedin.com/pulse/gesti%C3%B3n-por-procesos-beneficios-y-c%C3%B3mo-implementarlo-cesar-basauri>
- Carrasco, J. B. (2011). *Gestión de Procesos*. Evolucion S.A.
- Dirección de logística, Unidad de control interno y valoración de riesgo institucional. (s.f.). Obtenido de <https://www.csv.go.cr/documents/10179/10843/Metodologia+para+elaborar+un+Manual+de+Procedimiento.pdf/4a19ea22-4f8d-467c-856d-c6b0a449fa24>
- ecuador, P. e. (16 de Junio de 2016). *Foros Ecuador* .
- El universo. (3 de Septiembre de 2018). *El universo*.
- Fontalvo, H. T. (2006). *La gestión avanzada de la calidad: metodologías eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de la calidad*.
- INEC. (2016).
- ISO 31000. (2009). *Gestión de Riesgos. Principios y Directrices*.
- ISO 9001, 2. (2015). *Sistema de gestión de calidad-Requisitos*.
- Jaime Beltran Sanz, M. A. (2009). *Guía para la gestión basada en procesos*. IAT.
- LOES. (2011). *Ley orgánica de educación superior*.
- LOES. (2016). *Ley orgánica de educación superior*.
- López, L. P. (2016). *Novedades de la ISO 9001:2015*. FC Editorial.
- López, P. (2015). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según la ISO 9001:2015*. España: FC Editorial.
- Montenegro. (2012). *Diagramas de flujo especificaciones y diseño de procesos* . PYMEPLAN.
- Moya C, P. M. (2014). *Gestión de calidad implementación de sistema y procesos*. FORMACIÓN ALCALÁ.
- Nunes, P. (28 de Diciembre de 2015). *knoow, Enciclopedia temática* . Obtenido de <http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/modelo-dos-5w-2h-ou-5w2h/>
- Olivar, A. (2007). *Las tecnologías de la información y comunicación y su impacto en la educación*.

- Pardo. (2012). Configuración y uso de mapa de procesos. AENOR.
- Pardo Álvarez, J. (2017). *Gestion por procesos y riesgo operacional*. España.
- Pulido, H. G. (2014). *Control Estadístico de Calidad y Sei Sigma* .
- ROBINA. (2009).
- SENESCYT. (2017). *Informe de rendición de cuentas 2017*.
- Unidad de control interno y valor de riesgo institucional . (s.f.). *Metodologías* . Obtenido de <https://www.csv.go.cr/documents/10179/10843/Metodologia+para+elaborar+un+Manual+de+Procedimiento.pdf/4a19ea22-4f8d-467c-856d-c6b0a449fa24>
- Universidad Técnica del Norte. (2013). *Instituto de Posgrado*. Obtenido de <https://www.utn.edu.ec/postgrado/index.php/nosotros/estructura-organizacional/>
- Universidad Técnica del Norte. (2013). *Reglamento del Instituto de Posgrado*. Ibarra.
- velasco, J. A. (2004). *Gestión por procesos, como utilizar la ISO 9001*. Madrid: Esic.

ANEXOS

Anexo 1: Lista maestra de documentos

DOCUMENTOS ANEXADOS DIGITALMENTE			
CÓDIGO	SUB PROCESO	CÓDIGO	DOCUMENTO
IP	Formatos generales	D.INT.IP	Formato de oficio
		D.INT.IP	Formato de solicitud
		D.INT.IP	Acta de reunión de la Comisión Asesora
		D.INT.IP	Resolución de la Comisión Asesora
		D.INT.IP	Formato de informe
		R.INT.IP	Formato de registro de asistencia
G.E.1.1	Gestión documental	IT01.G.E.1.1	Instructivo de creación o actualización de documentos
		IT02.G.E.1.1	Instructivo de diagramación
G.E.1.2	Auditorías internas	D.INT.G.E.1.2	Programa anual de auditorías
		D.INT.G.E.1.2	Plan de auditoría
		D.INT.G.E.1.2	Formato del checklist para la auditoría
		D.INT.G.E.1.2	Informe de auditoría
G.E.1.3	Control de salidas no conformes	D.INT.G.E.1.3	Ficha de gestión de no conformidades
G.E.2.1	Planificación estratégica	D.INT.G.E.2.1	Plan estratégico
G.E.2.2	Planificación semestral de programa	D.INT.G.E.2.2	Distributivo docente
		D.INT.G.E.2.2	Planificación semestral de programa
G.E.2.3	Análisis de resultados de programa	D.INT.G.E.2.3	Informe semestral de actividades de programa
G.E.2.4	Autoevaluación de programa	D.INT.G.E.2.4	Informe de autoevaluación
G.E.3.3	Convenios	D.INT.G.E.3.3	Formatos de convenio macro
		D.INT.G.E.3.3	Formato de convenio de vinculación con la colectividad
		D.INT.G.E.3.3	Formato de convenio para PPP
G.E.4.2	Comunicación externa	D.EXT.P.E.4.2	Guía de elaboración de comunicados y noticias en el blog.
G.A.A.1.1	Requerimiento de personal	D.INT.G.A.A.1.3	Perfil personal
G.A.A.2.1	Admisión	D.INT.G.A.A.2.1	Requisitos de matrícula
		D.INT.G.A.A.2.1	Solicitud de certificado de matrícula
		D.INT.G.A.A.2.1	Carta compromiso
		D.INT.G.A.A.2.1	Carta recomendación
G.A.A.2.3	Becas	D.INT.G.A.A.3.2	Solicitud de beca
		D.INT.G.A.A.3.2	Cláusula
G.A.A.3.1	Titulación	D.INT. G.A.A.4.1	Formato proyecto trabajo de grado
		D.INT. G.A.A.4.1	Formato trabajo de grado

		D.INT. G.A.A.4.1	Solicitud de fecha y hora de sustentación
G.A.1.1	Diseño curricular	D.INT.G.A.1.1	Diseño y/o rediseño curricular.
G.A.2.1	Sílabos	D.INT.G.A.2.1	Formato de sílabo
		R.INT.G.A.2.1	Registro de socialización sílabos.
G.A.2.2	Pasantías	D.INT.G.A.2.2	Cronograma de ejecución pasantía
		D.INT.G.A.2.2	Informe pasantía
G.A.2.3	Giras de académicas		
		D.INT.G.A.2.3	Planificación de gira.
		D.INT.G.A.2.3	Informe gira académica
G.I.V.1.1	Planificación de proyecto de investigación	D.INT.G.I.V.1.1	Perfil de proyecto de investigación
		D.INT.G.I.V.1.1	Solicitud de revisión de perfil al coordinador de investigación
		D.INT.G.I.V.1.1	Solicitud de ingreso de perfil con correcciones de Comité científico
G.I.V.1.2	Ejecución y seguimiento de investigación	D.INT.G.I.V.1.2	Solicitud de confirmación de equipo de trabajo de investigación
		D.INT.G.I.V.1.2	Solicitud de prórroga
G.I.V.1.3	Participación en eventos científicos	D.INT.G.I.V.1.3	Solicitud de revisión de borrador al Coordinador
G.I.V.1.5	Realización de eventos académicos	D.INT. G.I.V.1.5	Propuesta del evento académico
		R.INT. G.I.V.1.5	Registro de asistencia al evento
G.I.V.2.1	Vinculación por proyectos		
		D.INT.G.I.V.2.1	Informe mensual de actividades estudiante
		D.INT.G.I.V.2.1	Informe final de vinculación estudiante
G.I.V.5.1	Aplicación de encuesta a graduados	IT.G.I.V.5.1	Instructivo para llenar encuesta de seguimiento a graduados.
G.AP.2.1	Financiero	D.INT.G.AP.2.1	Formato de registro de contabilidad
G.AP.2.1	Financiero	D.INT.G.AP.2.1	Formato de proforma presupuestaria

Anexo 2: Matriz legal

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE INSTITUTO DE POSGRADO	CÓDIGO:	ML.IP
		VERSIÓN:	01
		ELABORADO POR:	Jefferson Garrido
MATRIZ DE DOCUMENTOS LEGALES Y NORMATIVOS			
CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	ENTIDAD QUE EXPIDE	AÑO
DOCUMENTOS NORMATIVOS			
D.EXT.	ISO 9000 Sistema de Gestión de Calidad - Fundamentos y Vocabulario	ISO	2015
D.EXT.	ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos	ISO	2015
D.EXT.	ISO 31000 Gestión del Riesgo - Principios y Directrices	ISO	2009
DOCUMENTOS LEGALES			
D.EXT.01	Constitución Política del Ecuador	Asamblea Constituyente	2008
D.EXT.02	Ley Orgánica de Educación Superior (LOES)	Asamblea Constituyente	2016
D.EXT.03	Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Superior	Asamblea Constituyente	2011
D.EXT.04	Reglamento de Régimen Académico	CES	2017
D.EXT.05	Reglamento de Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador del Sistema de Educación Superior	CES	2012
D.EXT.06	Modelo Genérico de Evaluación del Entorno de Aprendizaje de Carreras Presenciales y Semipresenciales de las Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador	CEAACES	2015
D.EXT.07	Modelo de Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador	CEAACES	2015
D.EXT.08	Estatuto Orgánico UTN	UTN	2013
D.EXT.09	Reglamento de Régimen Académico de Grado y Posgrado de la UTN	UTN	
D.EXT.10	Reglamento General UTN	UTN	2005
D.EXT.11	Reglamento Codificado y Reformado Interno de Carrera y Escalafón de las/os Profesoras/es e Investigadoras/es de la UTN	UTN	2015
D.EXT.12	Modelo Educativo UTN	UTN	2013
D.EXT.13	Reglamento para los Procesos de Autoevaluación Institucional de Carreras y Programas de la UTN	UTN	2015

D.EXT.14	Reglamento de Graduación y Titulación	UTN	2016
D.EXT.15	Reglamento general para la elaboración de tesis tesinas y proyectos previa a la obtención del grado o título profesional en las carreras de la UTN	UTN	2010
D.EXT.16	Reglamento de la Unidad de Titulación Especial	UTN	2015
D.EXT.17	Reglamento de Tutorías Académicas	UTN	2010
D.EXT.18	Reglamento de Evaluación Integral del Desempeño del Personal Académico	UTN	2015
D.EXT.19	Reglamento de Evaluación por Pares	UTN	2012
D.EXT.20	Reglamento de Estudios por Sistema de Créditos Académicos	UTN	2009
D.EXT.21	Reglamento Interno POSGRADO	UTN	2013
D.EXT.22	Reglamento de la Dirección de Vinculación con la Colectividad	UTN	2015
D.EXT.23	Reglamento del Centro Universitario de Investigación Ciencia y Tecnología – CUICYT	UTN	2014
D.EXT.24	Reglamento de la Oficina de Relaciones Internacionales	UTN	2015
D.EXT.25	Reglamento codificado y reformado de ayudas económicas para estudios de posgrado correspondiente a Doctorado (PhD o su equivalente).	UTN	2016
D.EXT.26	Manual de Usuario del Ingreso Informe Semestral de Convenios	UTN	2017
D.EXT.27	Reglamento para el uso de sistema de gestión documental Quipux	UTN	2014
D.EXT.28	Guía Metodológica de Presentación y Aprobación de Proyectos de Carreras	UTN	-
D.EXT.29	Reglamento Interno para el manejo, administración, uso y mantenimiento de los espacios Físicos asignados para actividades académicas, culturales y deportivas.	UTN	2012
D.EXT.30	Reglamento Codificado y Reformado para el Concurso de Méritos y Oposición, para la Selección y Designación del Personal Académico.	UTN	2016
D.EXT.31	Reglamento Interno para el uso de un fondo rotativo para el pago de inscripciones en conferencias para ponentes, publicaciones y revisiones de artículos científicos.	UTN	2016
D.EXT.32	Instructivo participación eventos académicos y científicos de relevancia.	UTN	2016
D.EXT.33	Reglamento editorial	UTN	2016
D.EXT.34	Instructivo de vinculación con la sociedad.	UTN	2017

D.EXT.35	Reglamento del centro universitario de difusión cultural CUDIC de la Universidad Técnica del Norte.	UTN	2015
D.EXT.36	Reglamento de la Oficina del Estudiante	UTN	2015
D.EXT.37	Reglamento para Seguimiento de Graduados y bolsa de trabajo	UTN	2012
D.EXT.38	Manual Procedimiento para Seguimiento Graduados	UTN	2015
D.EXT.39	Manual de Clasificación y valoración de puestos	UTN	2015

Anexo 3: Matriz de evaluación y control

CÓDIGO	MACRO PROCESO	CÓDIGO	PROCESO	RIESGO	MATRIZ DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS										ESTIMACIÓN DEL	ACCIONES DE CONTROL DEL RIESGO				
					PROBABILIDAD					CONSECUENCIA										
					R	PP	P	MP	CS	I	MEMO	MA	C							
G.E.	Gestión estratégica	G.E.1	Gestión de la calidad	Inadecuada elaboración y actualización de documentos internos		X								X		Medio	<ul style="list-style-type: none"> •Capacitar en la elaboración y actualización de documentos •Fomentar la participación activa de los responsables de los procesos en la gestión documental. 			
				Obtención de información incorrecta e incompleta del estado de la auditoría		X										X		Medio	Concientizar a los auditados para garantizar la veracidad de la información proporcionada en las auditorías	
				Personal que no cumplan con el perfil para realizar las auditorías		X										X		Medio	<ul style="list-style-type: none"> •Seleccionar adecuadamente al equipo auditor •Capacitar constantemente al equipo auditor para que obtenga las competencias requeridas en las auditorías 	
				Causas de la no conformidad incorrectamente identificadas		X											X		Medio	<ul style="list-style-type: none"> •Aplicar metodologías y herramientas eficientes para la determinación de causas raíz. •Determinar las causas raíz con los involucrados y responsables del proceso analizado.
				Definición de acciones inadecuadas para la gestión de la no conformidad		X												X		Medio
		G.E.2	Planeación estratégica	Desactualización del plan estratégico del instituto de posgrado				X								X		Alto	Establecer acciones de control y seguimiento para el plan estratégico	
				Incumplimiento de los objetivos estratégicos en los plazos establecidos				X								X		Alto	Reformular las estrategias establecidas para el cumplimiento de los objetivos y dar seguimiento continuo a la ejecución de estas.	
				Planificación de actividades fuera del alcance de los recursos suministrados				X								X		Medio	Ejecutar proyectos de autogestión para dar cumplimiento a todas las actividades planificadas.	
				Incumplimientos en la entrega de información necesaria para realizar el análisis de los programas.				X									X		Alto	Establecer sanciones para el incumplimiento e incentivos y reconocimiento para el cumplimiento en la entrega de información.
				Recolección y entrega de información que no evidencie el cumplimiento de los indicadores establecidos por el CEAACES						X								X		Alto
		G.E.3	Relaciones externas	Desaprobación de financiamiento o permiso de movilidad por incumplimiento de requisitos					X							X		Medio	Emitir requerimiento de movilidad nacional y/o internacional para la actualización científica pedagógica, participación en eventos científicos, intercambios debidamente justificada por la coordinación y dar seguimiento al trámite.	
				Establecimiento de convenios específicos y de vigencia corta.				X								X		Medio	Gestionar el establecimiento de convenios con empresas que deseen cooperar interinstitucionalmente a mediano y largo plazo.	
				Incumplimiento de las cláusulas del convenio				X								X		Bajo	Seguimiento al cumplimiento de las actividades establecidas en el convenio	
		G.E.4	Gestión de comunicación organizacional	Incorrecta Utilización del Quipux	X											X		Medio	Establecer criterios de calidad de información para asegurar la credibilidad de la información.	
				Pérdida de comunicación				X								X		Medio	Dar seguimineto a la documentación entregada	
				Comunicación inoportuna						X		X						Medio	Comunicar información con la debida anticipación	

G.A.A	Gestión administrativa académica	G.A.A.1	Gestión del talento humano	Contratación de personal que no cumpla con el perfil requerido.	X								X	Medio	Establecer perfil del personal requerido y realizar el contrato una vez que se cuente con la aprobación de dirección del instituto.			
				Recolección y entrega de información que no evidencie el cumplimiento de las actividades designadas en docencia, investigación, gestión y vinculación.		X				X					Bajo	Realizar revisiones in situ y seguimiento de las actividades designadas aleatoriamente.		
		G.A.A.2	Trámites académicos	Caída del sistema		X			X							Bajo	Solicitar apoyo técnico al departamento de informática y respetar el cronograma de matriculación establecido para cada carrera.	
				Pérdida de información del estudiante	X					X						Bajo	Solicitar al estudiante que conserve información de respaldo	
				Demora del trámite o trámite inconcluso.		X				X						Medio	•Seguimiento continuo al trámite por parte del estudiante •Informar al estudiante sobre el estado de su trámite cuando sea pertinente	
		G.A.A.3	Titulación	Abandono del trabajo de titulación	X				X							Bajo	Establecer un mayor control y seguimiento a los estudiantes por parte del director y asesores.	
Títulos sin registrar en el plazo establecido de 30 días	X									X				Medio	Las personas involucradas den seguimiento al trámite para evitar demoras.			
G.A	Gestión Académica	G.A.1	Planificación macro y meso curricular	Cambios no pertinentes en el rediseño o que superan el 25% de diferencia con el rediseño anterior aprobado.		X							X	Alto	Conformar la comisión curricular con personal que cuente con las competencias necesarias y si es posible experiencia en rediseños curriculares.			
				Planificación de actividades fuera del alcance de los recursos suministrados para el instituto		X				X						Medio	Establecer actividades coherentes para poder ejecutarlas debido a lo planeado y con los recursos asignados	
		G.A.2	Planificación micro curricular	Incumplimiento de las actividades designadas en la planificación microcurricular.		X									X	Alto	Capacitación y actualización de docentes.	
				Sobredimensionamiento del contenido del sílabo en relación al tiempo disponible para su ejecución.	X							X				Medio	•Elaborar cronograma de ejecución tomando en cuenta la dimensión de los temas planificados al momento de definir el sílabo. •Elaborar sílabo solicitando apoyo o participación de docentes con experiencia en la ejecución de la materia en cuestión.	
				Desactualización y falta de participación del docente.		X									X		Alto	•Solicitar justificaciones coherentes de incumplimiento. •Planificar y ejecutar actividades académicas adicionales.
				Deserción o abandono del estudiante de las pasantías.	X						X						Bajo	Planificar ejecución de las prácticas con anticipación para asegurar disponibilidad oportuna de los recursos necesarios.
				Indisponibilidad o negación de las empresas para realizar giras académicas.		X					X						Medio	Solicitar de forma anticipada y confirmar la aceptación por parte de la empresa, establecer acuerdos de mutua cooperación.
				G.A.3	Desarrollo curricular	Inestabilidad del docente	X						X					Bajo
		Incumplimiento de las actividades académicas establecidas en el distributivo del docente				X						X					Medio	Mantener los informes mensuales de actividades con su seguimiento
		G.A.4	Evaluación curricular	Deficientes resultados de evaluación del desempeño del docente.		X					X					Medio	Capacitar y dar a conocer sobre el proceso y criterios de evaluación del desempeño docente, para asegurar el cumplimiento de los mismos.	
				Incumplimiento de la evaluación por parte de los estudiantes		X					X						Medio	Concientizar a estudiantes y docentes sobre los criterios de evaluación para asegurar la veracidad y relevancia de la información proporcionada, al momento de la evaluación.

G.I.V	Gestión Investigación y vinculación	G.I.V.1	Investigación	Incumplimiento de plazos de ejecución y recursos necesarios para el cumplimiento de objetivos del proyecto de investigación.			X					X					Medio	Planificar con anticipación y dar seguimiento continuo a trámites de requerimiento para asegurar la disponibilidad de recursos y tiempo para la ejecución del proyecto.			
				Retraso en la efectiva aprobación de las tesis asociadas al proyecto				X				X							Medio	Realizar tutorías periódicas al estudiante para obtener los resultados esperados a tiempo.	
				Desaprobación de financiamiento para publicación de resultados o participación en eventos.			X										X			Alto	Cumplir con requisitos y requerimientos estipulados en el reglamento de CUYCIT. Incluir dentro del presupuesto del Instituto de inscripción en eventos científico técnicos.
				Cancelación del evento.	X							X								Bajo	Planificar con anticipación las actividades a desarrollarse en el evento además, respetar las normas establecidas por el Instituto para el uso de las instalaciones.
		G.I.V.2	Vinculación por proyectos	Abandono del estudiante del proyecto de vinculación.	X									X					Medio	•Mantener control y seguimiento constante a la asistencia y avance del estudiante en el proyecto de vinculación. •Establecer sanciones para el abandono.	
				Incumplimiento del convenio o carta de compromiso por parte de la empresa.			X							X						Medio	Realizar seguimiento y establecer actividades para el cumplimiento de las expectativas de las empresas.
		G.I.V.3	Pasantías	Abandono del estudiante de las prácticas.	X									X					Medio	•Realizar control y seguimiento constante a la asistencia y avance del estudiante en el proyecto ejecutado. •Establecer sanciones para el abandono o deserción.	
				Incumplimiento del convenio o carta de compromiso por parte de la empresa.			X							X						Medio	Realizar seguimiento y establecer actividades para el cumplimiento de las expectativas de las empresas.
		G.I.V.4	Seguimiento a graduados	Desinterés del graduado, falta de respuesta a la encuesta de seguimiento a graduados.			X									X			Alto	Definir acciones de mejora conjuntamente con el estudiante, tomando en cuenta sus sugerencias.	
								X								X				Alto	Establecer mecanismos de comunicación continua y eficiente con el graduado.
		G.AP.	GESTIÓN DE APOYO	G.AP.1.1	Asesoría jurídica	Emisión de documentos jurídicos errados	X							X					Bajo	Realizar seguimientos en actividades que requieren asesoría jurídica.	
				G.AP.1.1	Actualización reglamentos y/o	Desactualización de reglamentación requerida	X						X							Bajo	Realizar una actualización continua de reglamentos y/o instructivos.
G.AP.2.1	Financiero			Registros de información incompleta	X								X					Bajo	Seguimiento y control continuo en el procesos de administración financiera.		
G.AP.3.1	Administración talento humano			Pérdida de información del personal	X							X						Bajo	Establecer un mayor control en las actividades de administración de talento humano.		