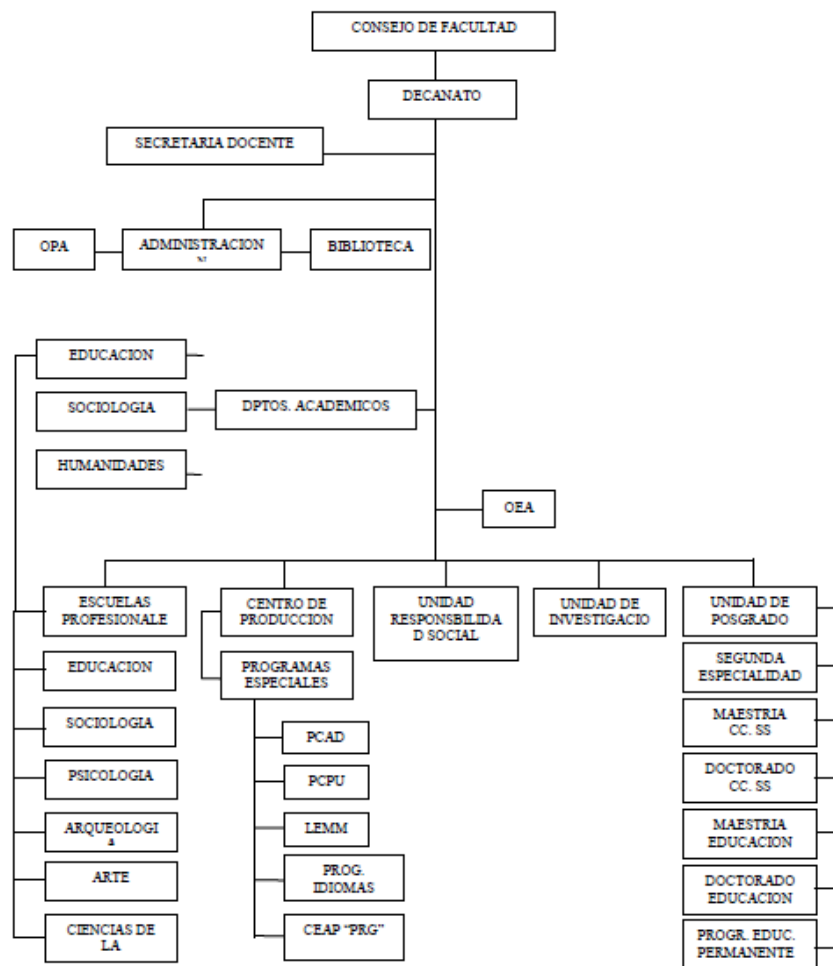


“REDISEÑO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA UNIDAD DE MAESTRÍA Y DOCTORADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICAS SOCIALES Y EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO APLICANDO LA PERSPECTIVA DE GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO (BPM)”

Primero se hizo un análisis de los procesos actuales, luego se detalló cada uno de ellos y se creó una matriz para determinar los procesos críticos, los cuales fueron: **Admisión, Matrícula y Certificación**. Después se procedió a su modelado, tal y como se desarrollan actualmente y a identificar las deficiencias que en ellos se presentan. Una vez identificadas las deficiencias, se buscó minimizar el tiempo requerido para la ejecución de los procesos, además de mejorar el flujo de los mismos.



La Unidad de Maestría y Doctorado de la FACHSE – UNPRG cuenta con una oficina encargada de manejar la información de los estudiantes de las distintas menciones. Dicha área tiene como objetivo establecer lineamientos para la matrícula, seguimiento y certificación de sus estudiantes, de esta manera asegurar el buen

desempeño de los estudiantes. En esta oficina se presentan muchas deficiencias en la realización de las funciones que tiene a cargo, debido a las dificultades de gestión y comunicación con las demás áreas con las que se relaciona. Entre estas se puede encontrar deficiencias en el manejo de la información dentro de la misma área. Con respecto al manejo de la información, se encontró un **registro en Excel** de los **alumnos, docentes, cursos y Oficinas de Extensión**, lo cual genera redundancia de datos en la asignación de horarios, reportes generados en forma lenta, atraso de entrega de calificaciones finales. El proceso de entrega de calificaciones finales no se puede realizar en forma completa, ya que algunos docentes no envían la información a tiempo a la Oficina Central, retrasando la validación de notas y el almacenamiento de las mismas. Debido a este retraso, los alumnos no reciben la información a tiempo para conocer su estado académico en un ciclo determinado.

Ello se realizará mediante BPM que controle y automatice los procesos que involucren el flujo de información para admisión, matrícula y certificación.

Levantamiento de la información; Documentación del proceso; Diseño AS IS, Análisis de la Mejora y Diseño TO BE que formarán parte de la propuesta para mejorar la gestión administrativa en la Unidad de Postgrado.

Documentación del proceso:

Una vez recolectada la información; se organizó, estipulando la secuencia lógica de actividades y tareas que se realizan para la ejecución de un proceso.

Identificación de áreas:

Facultad de Ciencias Históricas Sociales y Educación

Unidad de Maestría y Doctorado

Identificación de Procesos por Áreas:

El primer paso para realizar un rediseño en la Unidad de Maestría y Doctorado es determinar cuáles son los procesos que deben formar parte de la estructura del sistema de procesos.

A continuación se presenta los procesos identificados en la Unidad de Maestría y Doctorado; y el Mapa de Procesos:

Procesos:

PR01: Proceso de Admisión

PR02: Proceso de Matrícula

PR03: Reservación de Matrícula

PR04: Reactualización de Matrícula

PR05: Emisión de Diplomas

PR06: Otorgamiento de Certificado de Estudios

PR07: Convalidación de Asignaturas

PR08: Curso Dirigido

PR09: Aprobación del Proyecto de Tesis.

PR10: Sustentación de Tesis

PR11: Obtención del Grado Académico

PR01: Proceso de Admisión

Nº	Actividad	Descripción	Responsable
1	Realizar pago y recibe carpeta	El estudiante paga la inscripción por la carpeta de admisión y lo reporta a la Oficina de Posgrado.	Estudiante Caja Fachse
2	Llenar los documentos contenidos en la carpeta	El estudiante llena los documentos de inscripción.	Estudiante
3	Registrar e inscribir	La secretaria recepciona los documentos, los registra e inscribe en un documento físico.	Secretaria postgrado
4	Evaluar Expedientes	La comisión se encarga de revisar los documentos (expedientes) que sean los correctos y los que corresponden.	Comisión Admisión
5	Resolver examen de Conocimientos	El estudiante resuelve el examen de conocimientos en la fecha programada.	Estudiante
6	Aplicar entrevista personal	El estudiante asiste a la entrevista personal de la comisión de admisión.	Comisión Admisión
7	Corregir Examen	La comisión de admisión corrige el examen de los estudiantes.	Comisión Admisión
8	Procesar información, elaboración y firma de actas de ingresantes	Se guarda la información de los ingresantes y se elaboran las actas para sus firmas correspondientes.	Comisión Admisión
9	Publicar resultados	La comisión publica los resultados físicamente de todos los ingresantes.	Comisión Admisión

PR02: Proceso de Matrícula

Nº	Actividad	Descripción	Responsable
1	Realizar pago de matrícula y mensualidad	El estudiante paga la matrícula y/o la mensualidad y lo reporta a la Oficina de Posgrado.	Estudiante Caja Fachse
2	Recabar ficha de matrícula presentando recibo de pago	El estudiante recibe la ficha de matrícula.	Estudiante
3	Llenar ficha de matrícula	El estudiante llena correctamente la ficha de matrícula	Estudiante
4	Verificar ficha de matrícula	La secretaria se encarga de revisar la ficha de matrícula esté llenada correctamente.	Secretaria Postgrado
5	Ingresar la ficha de matrícula	La secretaria ingresa los datos de la ficha de todos los estudiantes en una hoja de cálculo.	Secretaria Postgrado
6	Firma de Ficha de Matrícula	El director firma la ficha de matrícula de todos los estudiantes.	Director
7	Generar reporte de matriculados	La secretaria imprime los reportes de todos los estudiantes matriculados.	Secretaria Postgrado

PR03: Reservación de Matrícula

Nº	Actividad	Descripción	Responsable
1	PRESENTA SOLICITUD DIRIGIDA AL DIRECTOR DE LA UNIDAD DE MAESTRÍA Y DOCTORADO	La secretaria recibe la solicitud de reserva de matrícula por parte del estudiante.	Secretaria Postgrado
2	AUTORIZA RESERVA DE MATRÍCULA	El director aprueba la solicitud de reserva de matrícula.	Director
3	ARCHIVA RESERVA DE MATRÍCULA	Documento de la reserva de matrícula del estudiante.	Secretaria Postgrado

PR04: Reactualización de Matrícula

Nº	Actividad	Descripción	Responsable
1	EL USUARIO CANCELA POR DERECHO DE REACTUALIZACIÓN DE MATRÍCULA	El estudiante paga el derecho de reactuación de matrícula y lo reporta a la Oficina de Posgrado.	Caja FACHSE
2	EL USUARIO PRESENTA SOLICITUD DIRIGIDA AL DIRECTOR DE LA UNIDAD DE MAESTRÍA Y DOCTORADO	La secretaria recibe la solicitud de reactuación por parte del estudiante.	Secretaria Postgrado
3	EVALUA EXPEDIENTE	El Director evalúa la solicitud.	Director
4	ACEPTA SOLICITUD	¿Se acepta la solicitud? Si no se acepta la solicitud de reactuación entonces se archiva.	Director
5	ARCHIVO	Si se acepta la solicitud de reactuación entonces se emite un informe de aprobación.	Secretaria Postgrado
6	EMITE INFORME		Director
7	ENTREGA FICHA DE MATRÍCULA A USUARIO	La secretaria entrega una nueva ficha de matrícula al estudiante.	Secretaria Postgrado
8	LLENADO DE FICHA DE MATRÍCULA	Le estudiante llena correctamente las fichas de matrículas.	Estudiante
9	¿FICHA CORRECTAMENTE LLENADO?	Se verifica el llenado de las fichas que estén correctas.	Secretaria Postgrado
10	PROCESA MATRÍCULA	Si las fichas se llenaron correctamente entonces se procede a la matrícula.	Secretaria Postgrado
11	RECIBE COPIA DE FICHA DE MATRÍCULA	El estudiante recibe una copia de la ficha de matrícula.	Estudiante
12	COPIA DE FICHA	Se archiva la otra copia de matrícula.	Secretaria Postgrado

PR05: Emisión de Diplomas

Nº	Actividad	Descripción	Responsable
1	EL USUARIO CANCELA POR CONSTANCIA	El estudiante paga por la constancia y lo reporta a la Oficina de Posgrado.	Estudiante Caja Fachse
2	EL USUARIO PRESENTA RECIBO DE PAGO	El estudiante presenta el recibo de pago.	Estudiante
3	PROCESA CONSTANCIA	La secretaria recibe y comprueba el recibo para la elaboración de la constancia.	Secretaria Postgrado
4	ELABORA Y FIRMA CONSTANCIA	La secretaria se encarga de elaborar la constancia teniendo en cuenta si ha ingresado o egresado.	Secretaria Postgrado
5	FIRMA CONSTANCIA	La secretaria entrega la constancia al director para su correspondiente firma.	Director
6	RECIBE CONSTANCIA FIRMADA	La secretaria recibe la constancia debidamente firmada.	Secretaria Postgrado
7	RECIBE CONSTANCIA	La secretaria entrega el certificado de estudios al estudiante en determinada fecha.	Estudiante

PR06: Otorgamiento de Certificado de Estudios

Nº	Actividad	Descripción	Responsable
1	Realizar el pago por certificado	El estudiante paga por el certificado y lo reporta a la Oficina de Posgrado.	Estudiante Caja Fachse
2	Presentar recibo y 2 fotos	El estudiante presenta el recibo de pago y las 2 fotos tamaño carnet a colores.	Estudiante
3	Procesar Certificado	La secretaria recibe y comprueba el recibo y las fotos para la elaboración del certificado.	Secretaria Postgrado
4	Elaborar Certificado	La secretaria se encarga de elaborar el certificado teniendo en cuenta las notas de los cursos matriculados.	Secretaria Postgrado
5	Firmar Certificado	La secretaria entrega el certificado al director para su correspondiente firma.	Director
6	Entregar Certificado	La secretaria entrega el certificado de estudios al estudiante en determinada fecha.	Secretaria Postgrado

PR07: Convalidación de Asignaturas

Nº	Actividad	Descripción	Responsable
1	EL USUARIO CANCELA DERECHO POR CONVALIDACIÓN	El estudiante paga el derecho de convalidación de asignatura y lo reporta a la Oficina de Posgrado.	Caja FACHSE
2	EL USUARIO PRESENTA SOLICITUD Y RECIBO DE PAGO	La secretaria recibe la solicitud de convalidación por parte del estudiante.	Secretaria Postgrado
3	REVISAR EXPEDIENTE	El Director evalúa el expediente.	Director
4	ESTUDIA Y EVALUA EXPEDIENTE	La comisión evalúa el expediente.	COMISIÓN DE ASUNTOS ACADÉMICOS
5	EMITE INFORME	Se emite un informe acerca de la evaluación del expediente.	COMISIÓN DE ASUNTOS ACADÉMICOS
6	EVALUA INFORME DE LA COMISIÓN	El Consejo de Facultad evalúa el informe de la comisión.	CONSEJO DE FACULTAD
7	¿PROCEDE CONVALIDACIÓN?	¿Se procederá con la convalidación?	CONSEJO DE FACULTAD
8	ARCHIVO1	Si no procede la convalidación entonces se archiva el estado.	Secretaria Postgrado
9	APRUEBA CONVALIDACIÓN	Si procede la convalidación entonces se aprueba.	CONSEJO DE FACULTAD
10	EMITE RESOLUCIÓN DE CONVALIDACIÓN Y FIRMA EL DECANO Y SECRETARIO GENERAL	La secretaria emite una resolución de la convalidación.	Secretaria Postgrado
11	FIRMAN RESOLUCIÓN DE CONVALIDACIÓN	Se firma la resolución de convalidación de la asignatura.	Decano Secretario General
12	RECIBE RESOLUCIÓN FIRMADA	La secretaria recibe la resolución correctamente firmada.	Secretaria Postgrado
13	ARCHIVO2	Se archiva una copia de la resolución	Secretaria Postgrado
14	EL USUARIO RECIBE RESOLUCIÓN DE CONVALIDACIÓN FIRMADA	El estudiante recibe la resolución de convalidación de la asignatura.	Estudiante

PR08: Curso Dirigido

Nº	Actividad	Descripción	Responsable
1	EL USUARIO CANCELA DERECHO DE CURSO DIRIGIDO Y ACTA ADICIONAL	El estudiante paga el derecho de curso dirigido y acta adicional y lo reporta a la Oficina de Posgrado.	Caja FACHSE
2	EL USUARIO PRESENTA SOLICITUD Y RECIBO DE PAGO	La secretaria recibe la solicitud de curso dirigido por parte del estudiante.	Secretaria Postgrado
3	REVISIÓN DE EXPEDIENTE	La Subdirección Administrativa revisa el expediente.	Subdirección Administrativa
4	PROCEDE CURSO DIRIGIDO	¿Procede el curso dirigido?	Subdirección Administrativa
5	ARCHIVO	Si no procede el curso dirigido entonces se archiva el estado.	COMISIÓN DE ASUNTOS ACADÉMICOS
6	EMITE RESOLUCIÓN DE EXAMEN Y DESIGNA DOCENTE	Se emite una resolución acerca del curso dirigido y se asigna un docente.	COMISIÓN DE ASUNTOS ACADÉMICOS
7	FIRMA RESOLUCIÓN	El Decano y el Secretario general firman la resolución.	Decano Secretario General
8	RECIBE RESOLUCIÓN Y EXPEDIENTE	El Docente recibe la resolución y expediente.	Docente
9	DESARROLLA PLAN DE CURSO, EVALUA Y PROCESA EXAMEN	Desarrolla un plan del curso, se evalúa y se registra el examen.	Docente
10	FIRMA ACTA DE NOTA	Se firma el acta de nota por parte del docente.	Docente
11	REGISTRAR ACTA DE NOTA	La secretaria registra el acta.	Secretaria Postgrado

PR09: Aprobación del Proyecto de Tesis.

Nº	Actividad	Descripción	Responsable
1	EL USUARIO CANCELA DERECHO POR PRESENTACIÓN DE PROYECTO DE TESIS	El estudiante paga el derecho por presentación de proyecto de tesis y lo reporta a la Oficina de Posgrado.	Caja FACHSE Estudiante
2	EL USUARIO PRESENTA EXPEDIENTE	La secretaria recibe el expediente del proyecto de tesis por parte del estudiante.	Secretaria Postgrado
3	ESTUDIA Y EVALUA EXPEDIENTE Y DESIGNA JURADO	El Consejo de Facultad evalúa el expediente y designa jurado del proyecto de tesis.	Consejo de Facultad
4	DESIGNA JURADO	Se asigna tres docentes como miembros del jurado.	Consejo de Facultad
5	RECIBE EXPEDIENTE CON PROPUESTA DE JURADO PARA RESOLUCIÓN	Antes de emitir la resolución la secretaria recibe el expediente con el jurado asignado.	Secretaria Postgrado
6	EMITE RESOLUCIÓN DE JURADO FIRMA	Se emite una resolución acerca del jurado para la tesis.	Secretaria Postgrado
7	RESOLUCIÓN(DECANO Y SECRETARIO GENERAL)	El Decano y el Secretario general firman la resolución.	Decano Secretario General
8	ELABORA OFICIOS A MIEMBROS DEL JURADO	Se diseña los oficios correspondientes para cada miembro del jurado.	Dirección
9	RECIBE OFICIO, RESOLUCIÓN DE JURADO Y PROYECTO DE TESIS	Los miembros del jurado reciben los documentos: oficio, resolución y el proyecto de tesis.	Jurado
10	RESVISIÓN DE PROYECTO	Se revisa el proyecto de tesis.	Jurado
11	EMITE INFORME DEL PROYECTO DE TESIS	El jurado emite un informe de evaluación del proyecto de tesis.	Jurado
12	¿EXISTE OBSERVACIONES?	Se revisa toda la documentación en caso hubiera observaciones. Si existen observaciones se comunica al estudiante para tratar dichas observaciones.	Secretaria Postgrado
13	EMITE RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DE PROYECTO DE TESIS FIRMA RESOLUCIÓN	Si no existen observaciones entonces se emite la resolución de aprobación.	Secretaria Postgrado
14	DECANO Y SECRETARIO GENERAL	El Decano y el Secretario general firman la resolución de aprobación.	Decano Secretario General
15	COPIA DE RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DE PROYECTO DE TESIS	Se emite al estudiante una copia de la resolución de aprobación.	Estudiante

PR10: Sustentación de Tesis

N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	EL USUARIO CANCELA DERECHO POR SUSTENTACIÓN DE TESIS	El estudiante paga el derecho por presentación de proyecto de tesis y lo reporta a la Oficina de Posgrado.	Caja FACHSE Estudiante
2	EL USUARIO PRESENTA EXPEDIENTE	La secretaria recibe el expediente de la tesis por parte del estudiante.	Secretaria Postgrado
3	ELABORA OFICIOS A MIEMBROS DEL JURADO	El Consejo de Facultad diseña los oficios por la sustentación de tesis para los miembros del jurado.	Dirección
4	REMITE OFICIOS AL JURADO ADJUNTANDO EJEMPLAR DE TESIS	Se entrega los oficios a los miembros del jurado con un ejemplar de la tesis.	Dirección
5	RECIBE OFICIO, RESOLUCIÓN EJEMPLAR DE TESIS	Los miembros del jurado reciben el oficio, la resolución y un ejemplar de la tesis.	Jurado
6	REVISIÓN DE EJEMPLAR DE TESIS	Los jurados revisan el ejemplar de la tesis.	Jurado
7	¿EXISTE OBSERVACIONES?	Luego de revisar la tesis se hacen las respectivas observaciones. Si existen observaciones se comunica al estudiante para tratar dichas observaciones.	Jurado
8	EMITE INFORME CON FECHA, HORA Y LUGAR DE SUSTENTACIÓN	Si no existen observaciones entonces se emite un informe con la fecha y lugar de la sustentación.	Jurado
9	RECIBE INFORME DEL JURADO CON APROBACIÓN Y DATOS DE SUSTENTACIÓN	Antes de emitir la resolución, la secretaria recibe el informe de aprobación y datos de la sustentación de la tesis.	Secretaria Postgrado
10	EMITE RESOLUCIÓN DE SUSTENTACIÓN Y LA FIRMA	Se emite una resolución acerca de la sustentación de la tesis.	Secretaria Postgrado
11	FIRMA RESOLUCIÓN DE SUSTENTACIÓN POR DECANO Y SECRETARIO GENERAL	El Decano y el Secretario general firman la resolución de sustentación de la tesis.	Decano Secretario General
12	RECIBE RESOLUCIÓN FIRMADA	La secretaria recibe la resolución firmada.	Secretaria Postgrado
13	COPIA DE RESOLUCIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS	Se entrega una copia de la resolución de sustentación al jurado y al estudiante.	Jurado Estudiante

PR11: Obtención del Grado Académico

N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	EL USUARIO CANCELA DERECHO DE GRADO ACADÉMICO	El estudiante paga el derecho por de grado académico y lo reporta a la Oficina de Postgrado.	Caja FACHSE Estudiante
2	EL USUARIO PRESENTA EXPEDIENTE	Se recibe el expediente por la cancelación del derecho del grado académico.	Grados y Títulos FACHSE
3	REVISAR EXPEDIENTE PARA GRADO ACADÉMICO	El Consejo de Facultad verifica el expediente para el grado académico.	Consejo de Facultad
4	CONFORMIDAD DE EXPEDIENTE	Si no es conforme el expediente entonces se comunica al estudiante para subsanar las observaciones.	Consejo de Facultad
5	REMITIR CONFORMIDAD Y EXPEDIENTE A GRADOS Y TÍTULOS FACHSE	Si es conforme el expediente entonces se remite la conformidad a grados y títulos.	Consejo de Facultad
6	RECIBE EXPEDIENTE CON CONFORMIDAD DEL CONSEJO DE FACULTAD	Se recibe la conformidad por parte del consejo de facultad.	Grados y Títulos FACHSE
7	EMITE RESOLUCION DE APROBACION DE GRADO	Se emite resolución de aprobación de grado académico.	Grados y Títulos FACHSE
8	FIRMA DE GRADOS Y TÍTULOS	Grados y Títulos firma la resolución.	Grados y Títulos FACHSE
9	FIRMA DE RESOLUCION DE APROBACION DE GRADO	Decano firma la resolución.	Decanato
10	REMITIR CON OFICIO, RESOLUCION Y EXPEDIENTE A RECTORADO	El decano remite la resolución y expediente a través de un oficio a rectorado.	Decanato
11	RECIBE Y FIRMA GRADO ACADÉMICO	El Decano firma el Grado Académico.	Decanato
12	EL USUARIO FIRMA GRADO ACADÉMICO Y LIBRO	El estudiante firma el Grado Académico y el libro de entregas.	Estudiante
13	RECIBE OFICIO CON GRADO ACADÉMICO PROCEDENTE DE GRADOS Y TÍTULO Y COLOCA STICKER DE NUMERACION	Grados y Títulos recibe el oficio con el grado académico y se adhiere el sticker de numeración.	Grados y Títulos FACHSE
14	EL USUARIO RECIBE GRADO ACADÉMICO	El usuario recibe el grado académico correspondiente.	Estudiante
15	RECIBE OFICIO Y RESOLUCION CON EXPEDIENTE DE GRADO ACADÉMICO	Rectorado recibe los documentos de oficio y la resolución con el expediente del grado.	Rectorado
16	REGISTRA Y ENTREGA CON HOJA DE TRAMITE EXPEDIENTE A GRADOS Y TÍTULOS	El expediente se registra y se entrega con hoja de trámite a grados y títulos.	Secretaría General
17	RECIBE Y REVISAR EXPEDIENTE DE GRADO ACADÉMICO	Se revisa el expediente del grado académico.	Oficina de grados y Títulos UNPRG
18	EXPEDIENTE CONFORME	¿Es conforme el expediente? Si no es conforme entonces se comunica a Decanato para subsanar las observaciones.	Oficina de grados y Títulos UNPRG
19	REMITIR EXPEDIENTE CON CONFORMIDAD A CONSEJO UNIVERSITARIO	Si es conforme el expediente entonces se remite la conformidad a Consejo Universitario.	Oficina de grados y Títulos UNPRG
20	RECIBE EXPEDIENTE Y APRUEBA GRADO ACADÉMICO	El Consejo Universitario recibe el expediente y aprueba el grado académico.	Consejo Universitario
21	RECIBE EXPEDIENTE APROBADO POR CONSEJO UNIVERSITARIO	Oficina de grados y títulos de la UNPRG recibe el expediente aprobado.	Oficina de grados y Títulos UNPRG
22	ELABORA RESOLUCION(R-GT) DE APROBACION DE GRADO	Se elabora la resolución de aprobación de grado.	Oficina de grados y Títulos UNPRG
23	RECIBE Y FORMA RESOLUCION	El Rectorado y Secretaría General reciben y firman la resolución.	Rectorado Secretaría General
24	RECIBE RESOLUCION FIRMADA Y PREPARA GRADO Y PROCESA CALIGRAFIADO	Después de recibir la resolución se prepara el grado y se caligrafiado correspondiente.	Oficina de grados y Títulos UNPRG
25	FIRMADA DE GRADO ACADÉMICO Y LIBRO	Rectorado y Secretaría general firman el grado académico y el libro.	Rectorado Secretaría General
26	ELABORA OFICIO Y ENVIA GRADO ACADÉMICO A EPG Y LLENA FICHA DE REGISTRO NACIONAL	Con el oficio se envía el grado académico a Escuela de Postgrado y se llena la ficha de registro nacional.	Oficina de grados y Títulos UNPRG
27	RECIBE FICHA DE REGISTRO NACIONAL CON COPIA DE GRADO ACADÉMICO	ANR recepciona ficha de registro nacional y copia de grado académico.	Asamblea Nacional de Rectores

En el análisis causa-efecto para determinar las razones ocultas de los problemas y asegurar que no se ha obviado ninguna oportunidad de mejora del flujo general se identificaron las siguientes causas de por qué los procesos de admisión, matrícula y certificación demoran en su ejecución.

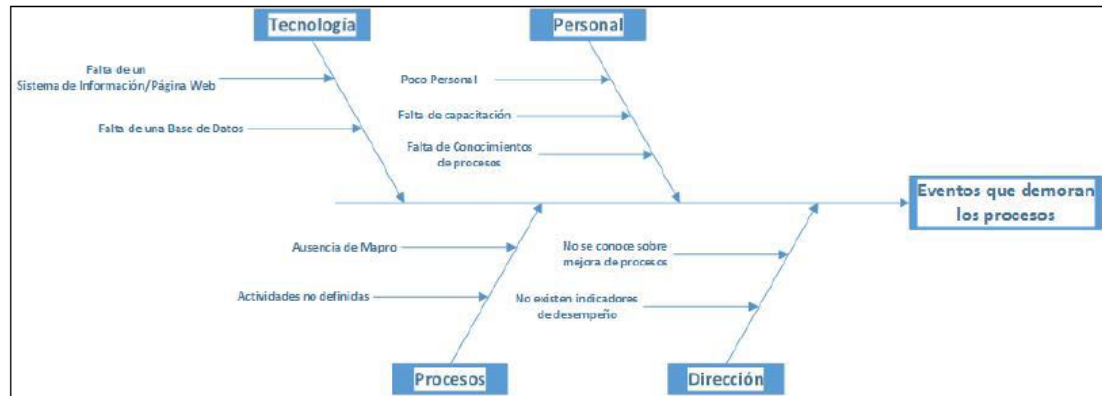


Figura 9: Diagrama causa-efecto (Ishikawa)

Posteriormente, se puntuará cada casilla en función de la relación atribuida, de este modo si la relación es fuerte se otorgarán 3 puntos, media le corresponden 2 y débil 1 punto. Finalmente se sumarán todas las puntuaciones obtenidas por cada proceso y se clasifican éstos según su puntuación total.

Matriz de clasificación de procesos

	Resultados que no satisfacen las necesidades	Problemas reiterados	Elevadas posibilidades de mejora	Total
Proceso de Admisión	3	3	3	9
Proceso de Matrícula	3	2	2	7
Reservación de Matrícula	0	1	1	2
Reactualización de Matrícula	0	0	1	1
Emisión de Diplomas	2	2	2	6
Certificación	3	3	3	9
Convalidación de Asignaturas	2	1	1	4
Curso Dirigido	0	0	0	0
Aprobación del Proyecto de Tesis.	0	1	1	2
Sustentación de Tesis	0	1	1	2
Obtención del Grado Académico	1	1	1	3

Procesos críticos escogidos.

- ❖ PR01: Proceso de Admisión
- ❖ PR02: Proceso de Matrícula
- ❖ PR06: Proceso de Certificación

Documentación del Proceso de Admisión

Unidad de Maestría y Doctorado PR01: Proceso de Admisión

Entrada(s):

Solicitud de Admisión

Salida(s):

Lista de estudiantes inscritos

Descripción:

El proceso inicia cuando el estudiante paga el derecho de inscripción en la caja FACHSE. El pago se realiza en Caja FACHSE. Presenta el recibo o voucher a la Oficina de Maestría y Postgrado y recibe la carpeta con todos los requisitos de inscripción.

El postulante cumple con llenar el formulario de inscripción y con la entrega de los documentos necesarios a la secretaría de postgrado.

La comisión de admisión se encarga de evaluar el expediente del postulante que esté todo conforme con los requisitos que se piden. En una fecha programada se aplica el examen de conocimientos y se entrevista al postulante.

Terminado el día del examen la comisión se encarga de procesar toda la información, elabora las actas de los ingresantes y publica los resultados finales con los postulantes que ingresaron.

Diagrama de Flujo(AS IS)

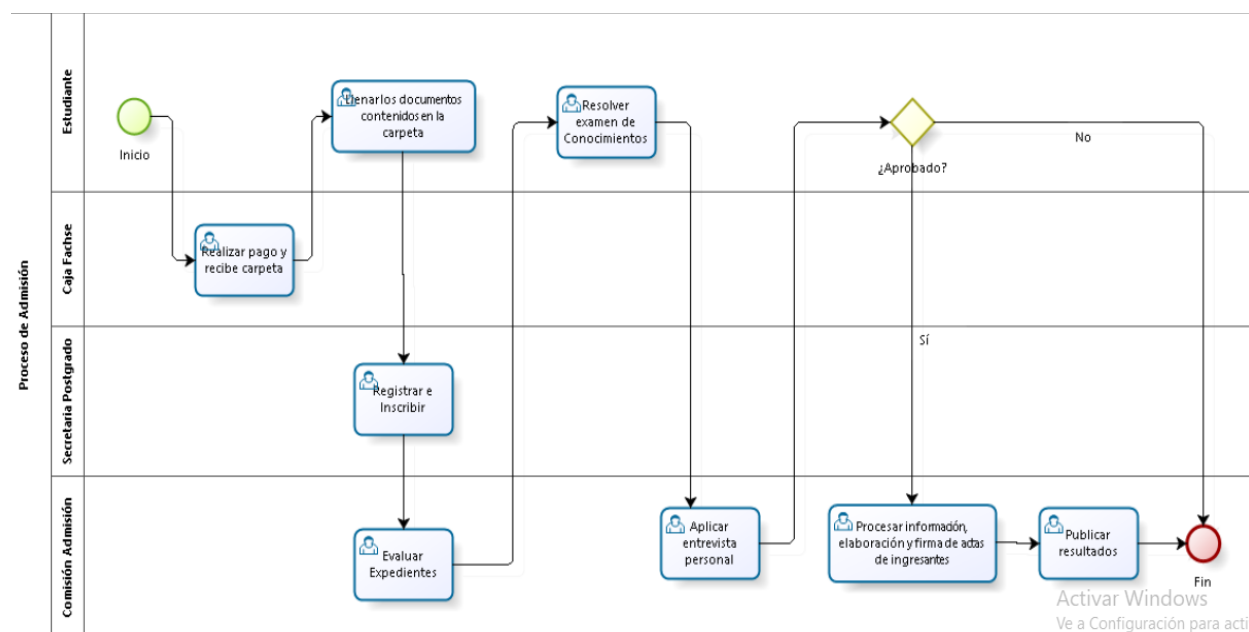


Diagrama de Flujo del proceso de Admisión

Unidad de Maestría y Doctorado
PR02: Proceso de Matrícula

Entrada(s):

Solicitud de Matrícula

Salida(s):

Lista de estudiantes matriculados

Descripción:

El proceso inicia cuando el estudiante paga el derecho de matrícula en la caja FACHSE. El pago se hace en el Banco de Crédito. Presenta el recibo o voucher a la Oficina de Maestría y Postgrado y recibe la ficha de matrícula.

El estudiante cumple con llenar los cursos correspondientes al módulo que se matriculó. Luego entregará la ficha de matrícula y una copia a la secretaria de postgrado.

La secretaria de postgrado se encarga de evaluar si las fichas se llenaron correctamente.

Si las fichas fueron llenadas correctamente entonces se procesa la matrícula, guardando los datos en una hoja de cálculo. Si no se llenaron correctamente entonces se comunicará al estudiante para su corrección.

Terminado de ingresar los datos de matriculados, se elaborarán las listas de los cursos para entregar a los docentes a cargo durante un ciclo determinado.

Diagrama de Flujo(AS IS)

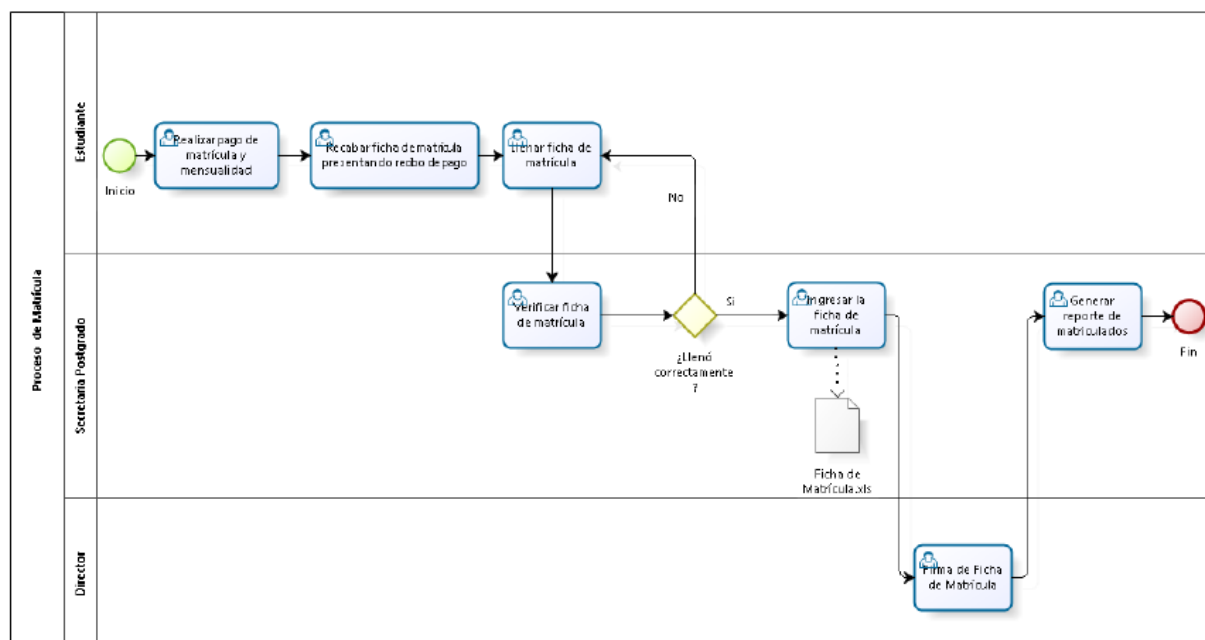


Diagrama de Flujo del proceso de Matrícula

Proceso de Certificación

Unidad de Maestría y Doctorado PR06: Proceso de Certificación

Entrada(s):

Solicitud de certificado de estudios

Salida(s):

Certificado de estudios

Descripción:

El proceso inicia cuando el estudiante paga el derecho de certificado de estudios en la caja FACHSE. El pago se hace en el Banco de Crédito. Presenta el recibo o voucher a la Oficina de Procesos Académicos FACHSE (OPA) junto con 02 fotos tamaño carnet a colores.

La OPA FACHSE se encarga de procesar el certificado teniendo en cuenta, que el estudiante haya concluido satisfactoriamente sus cursos. Se buscan las notas de todos los cursos de la maestría correspondiente del estudiante y se emite el certificado de estudios.

Luego se firmará el certificado por parte de la Dirección de Postgrado y el Jefe de OPA FACHSE.

La secretaria recibe el certificado debidamente firmado para su entrega al estudiante.

El estudiante recibe el certificado y firma una copia del mismo.

Diagrama de Flujo(AS IS)

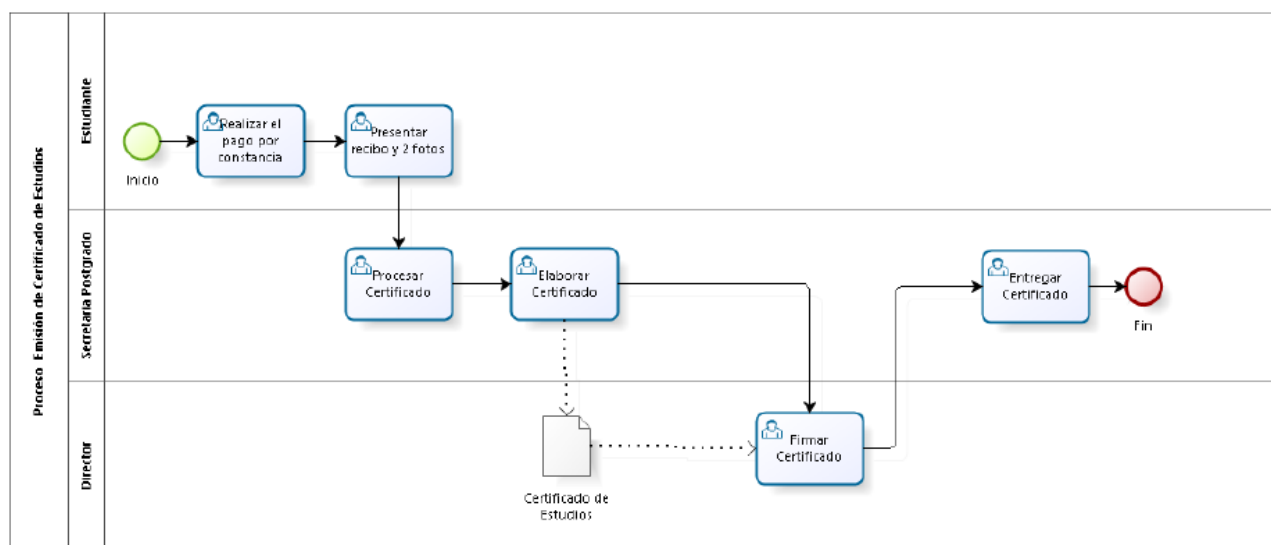


Diagrama de Flujo del proceso de Certificación

Modelamiento de Procesos rediseñados

Unidad de Maestría y Doctorado PR01: Proceso de Admisión

Responsables del proceso:

Comisión de Admisión

Sistema de Información/Página Web

Objetivo:

El objetivo de este proceso es registrar los nuevos estudiantes en la base de datos de la Unidad de Maestría y Doctorado FACHSE.

Entrada(s):

Solicitud de Admisión

Salida(s):

Estudiante inscrito en la base de datos del sistema de Unidad de Maestría y Doctorado FACHSE.

Descripción:

El proceso inicia cuando el estudiante paga el derecho de admisión. El pago se hace en Caja FACHSE Chiclayo o Caja FACHSE Lambayeque. Después de 24 horas se podrá ingresar la documentación requerida a través de la página web de postgrado. El postulante cumple con llenar el formulario de inscripción y con enviar los documentos escaneados.

La Comisión de admisión se encarga de verificar que los documentos subidos por el postulante estén conformes con los requisitos que se piden.

Luego en una fecha programada se aplica el examen de conocimientos y se entrevista al postulante. Si el postulante aprueba el examen entonces pasa a estado ingresante, de lo contrario puede solicitar una nueva inscripción.

A través del Sistema de Información, la comisión se encarga de procesar toda la información, elabora las actas de los ingresantes y publica los resultados finales con los postulantes que ingresaron.

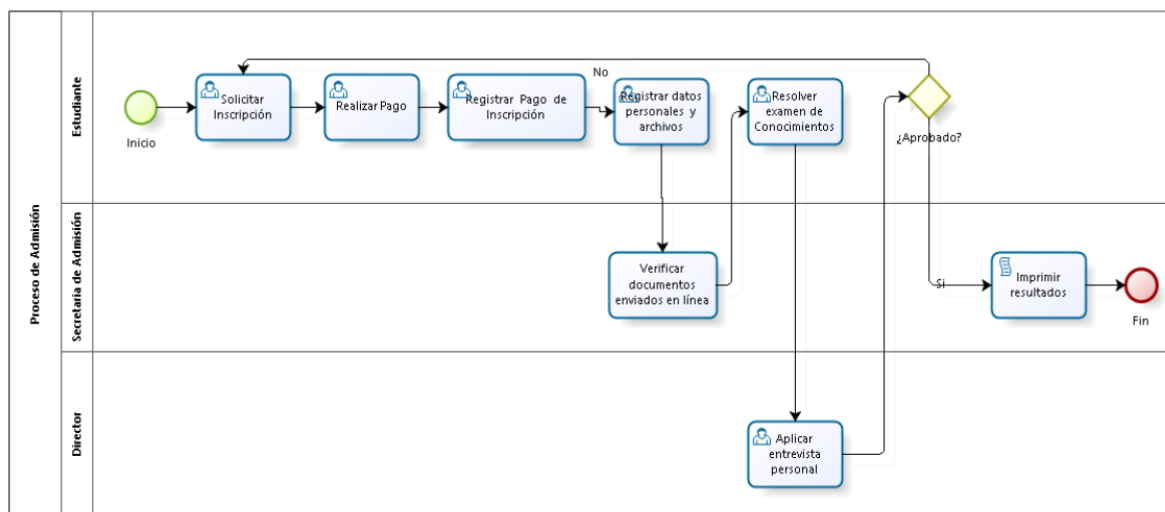


Diagrama de Flujo(TO BE)

Diagrama de Flujo del proceso rediseñado de Admisión

Proceso Rediseñado de Matrícula

Unidad de Maestría y Doctorado PR02: Proceso de Matrícula

Responsables del proceso:

Sistema de Información/Página Web

Objetivo:

El objetivo de este proceso es registrar la matrícula de los estudiantes en la base de datos de la Unidad de Maestría y Doctorado FACHSE.

Entrada(s):

Solicitud de Matrícula

Salida(s):

Cursos registrados en la base de datos del sistema de Unidad de Maestría y Doctorado FACHSE.

Descripción:

El proceso inicia cuando el estudiante paga el derecho de matrícula. El pago se hace en el Banco de Crédito. Después de 24 horas se podrá matricular los cursos a través de la página web de postgrado.

El Sistema de Información procesa toda la información, elaborando las fichas de matrícula y las listas de matriculados por cada curso.

Diagrama de Flujo(TO BE)

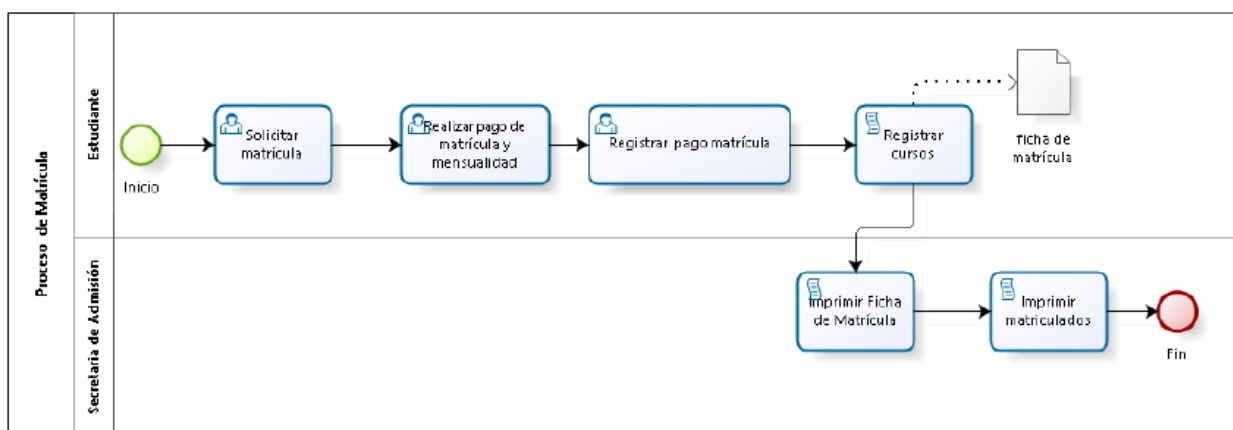


Diagrama de Flujo del proceso rediseñado de Matrícula

Proceso Rediseñado de Certificación

Unidad de Maestría y Doctorado PR06: Proceso de Certificación

Responsables del proceso:

Sistema de Información/Página Web

Director de Postgrado

Objetivo:

El objetivo de este proceso es emitir el certificado de estudios de la Unidad de Maestría y Doctorado FACHSE.

Entrada(s):

Solicitud de Certificado de estudios

Salida(s):

Certificado de estudios.

Descripción:

El proceso inicia cuando el estudiante paga el derecho de trámite de certificado de estudios. El pago se hace en el Banco de Crédito.

Después de 24 horas, el estudiante selecciona el trámite por certificado de estudios a través de la página web y éste notificará la existencia de un trámite pendiente.

La Secretaria a través del Sistema de Información busca una posible deuda. Si existe esa deuda se comunicará al estudiante para estar al día.

Si no existe deuda entonces se procesa el certificado con todas las notas de los cursos de la maestría o doctorado que haya llevado el estudiante.

Se imprime el certificado y se lo firma el Director de Postgrado.

El estudiante recibe el certificado de estudios completo.

Diagrama de Flujo(TO BE)

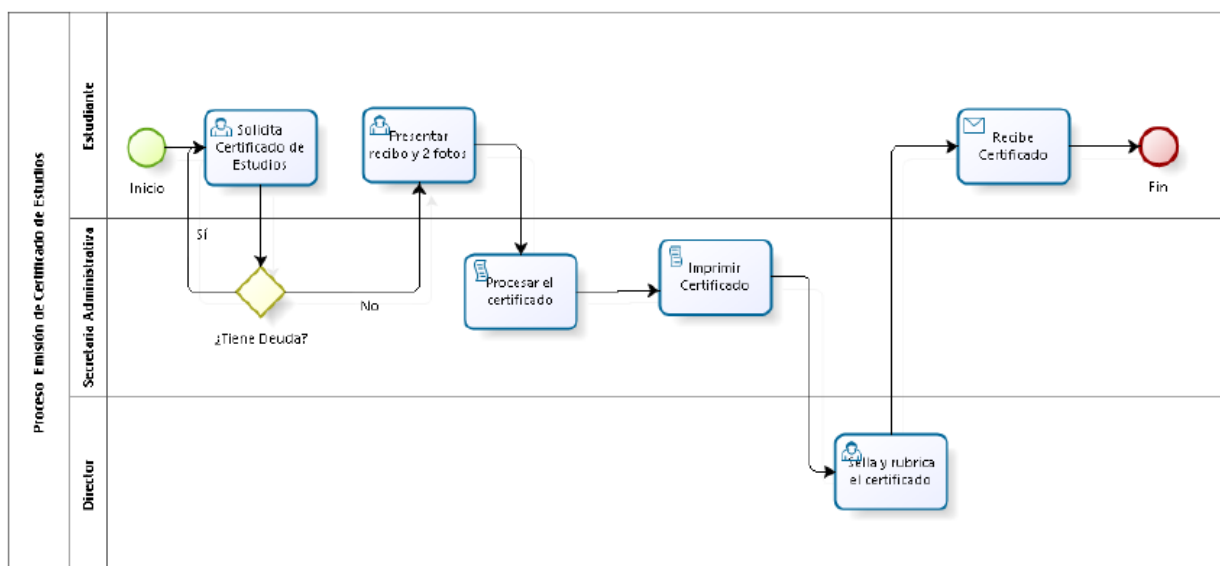


Diagrama de Flujo del proceso Rediseñado de Certificación

Para mejorar los procesos de Admisión, Matrícula y Certificación se requiere disminuir los tiempos de cada uno de ellos por parte del postulante. Es necesario implementar un Sistema de Información (Página Web) capaz de cumplir los tres procesos. Dicho Sistema de información almacenará la información en una Base de Datos que funcionará en el Servidor principal de la Facultad de Educación.

Referencias Bibliográficas

BC-1585 BOBADILLA PANTA-GONZALES ÑIQUE