

Mapa de procesos de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú (UNCP). Rumbo a la acreditación.

Dr. Ludencino A. Huamán Huayta

Universidad Nacional del Centro del Perú

(Recibido 14/11/2013 Aceptado 16/12/2013)

Resumen

El mapa de procesos es la concreción del enfoque de procesos y del modelo de gestión que viene construyendo la Facultad de Educación de la UNCP como un componente central del Sistema de Gestión de Calidad, y a su vez, es la base para la definición de la estructura organizacional, las funciones y responsabilidades, y la reforma de la normatividad necesaria para la mejora de su calidad y acreditación. Está organizado en seis macroprocesos: identidad y política, adaptación e inteligencia, misional, monitoreo y auditoría, cohesión y coordinación. Entre los procesos misionales se tiene: formación pre grado, investigación, extensión universitaria y proyección social, prestación de servicios y formación pos grado, lo que permitirá reformar la Facultad para el logro de su visión y misión institucional.

Palabras clave: Mapa de procesos, acreditación.

Process map of the faculty of education at national university of central Perú. Towards accreditation.

Abstract

Process map is the realization of the process approach and the management model that has been building the Faculty of Education at University as a central component of the Quality Management System, and in turn, is the basis for the definition of the structure organizational, roles and responsibilities, and the reform of the regulations necessary to improve their quality and accreditation. It is organized into six macro processes: identity and policy, adaptation and intelligence, mission, monitoring and auditing, cohesion and coordination. Among the mission processes have: undergraduate research university extension and outreach services provide degree training and post training, which will allow the School reform to achieve its corporate vision and mission.

Key words: Process map, accreditation.

Introducción

La Facultad de Educación de la UNCP, ha realizado su proceso de autoevaluación (2010) y ha iniciado la implementación de los planes de mejora para la acreditación. Asume entre sus políticas de calidad “gestionar e implementar un sistema de gestión de calidad institucional, y coherente a ello, promover e implementar una gestión por procesos” (Plan estratégico 2011-2021, p. 28), concordante con el estándar 8 del modelo de calidad para la acreditación del CONEAU; fundamento y eje articulador de todos los sistemas y procesos de la carrera profesional y la unidad académica en su conjunto.

Uno de los principios del Sistema de Gestión de Calidad es el enfoque basado en procesos.

El proceso se define como “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” (ISO, 9000:2005, p.12). Precizando aún más, “una actividad, o conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Y por lo tanto, para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. A menudo el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conoce como “enfoque basado en procesos” (ISO, 9001:2008, p.6).

Uno de los proyectos de mejora implementados por el Comité Interno de Acreditación de la Facultad de Educación, el año 2012, fue el diseño de procesos, lo que se presenta en este artículo.

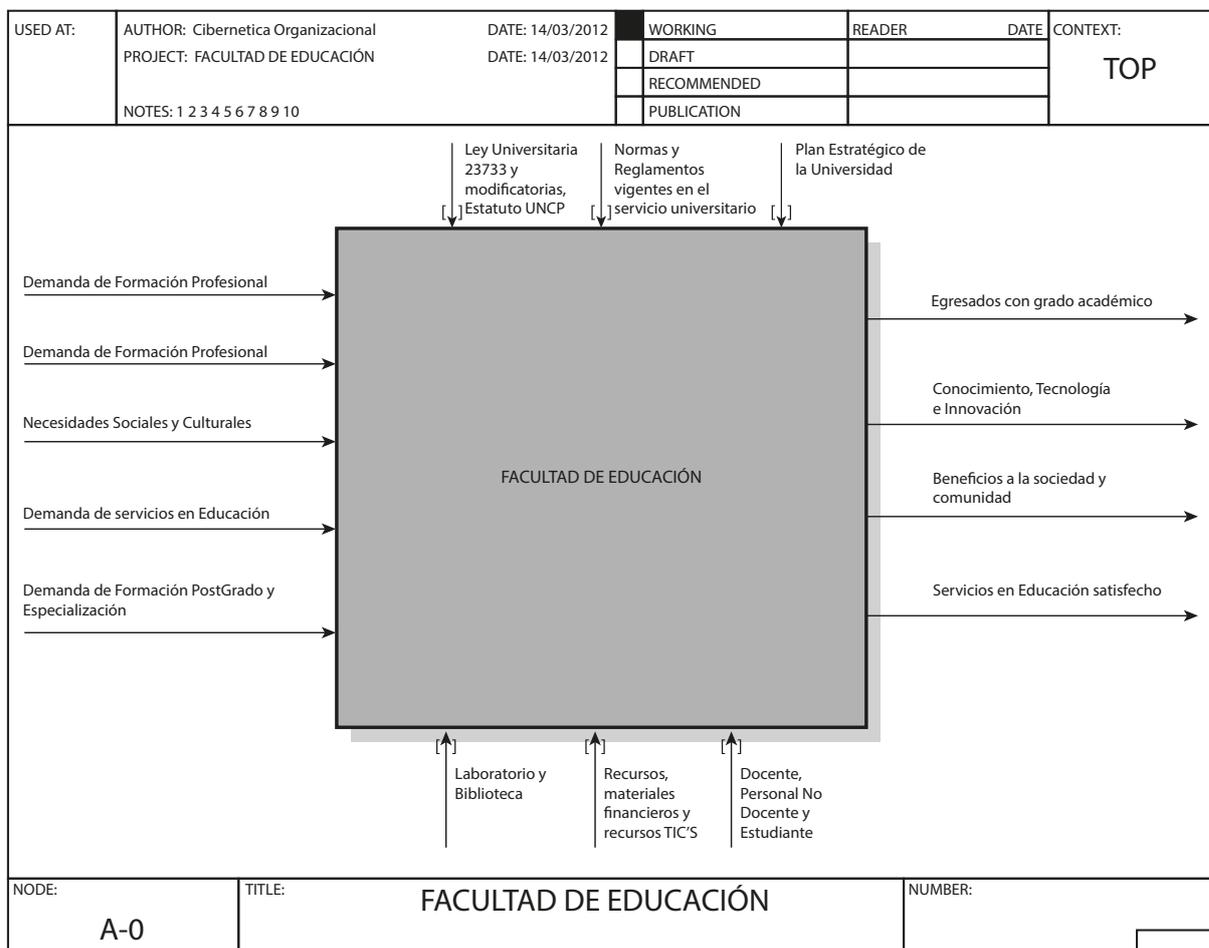
Diseño de procesos de la Facultad de Educación

Los esquemas que se muestran en la Figura 1 obedecen a la notación de procesos denominada IDEFO; en los que se muestra las entradas con flechas que vienen de la parte izquierda, las salidas están mostradas como flechas que se dirigen hacia la parte derecha, los controles representados por las flechas que se dirigen desde arriba hacia abajo y finalmente los recursos, los cuales son los activos tangibles del proceso representados por flechas que vienen de abajo hacia arriba.

Como entradas se tiene a los requerimientos y/o demandas, los cuales son: Demanda de formación profesional, necesidades de ciencia y tecnología, necesidades sociales y culturales, demanda de servicios en educación, y las demandas de formación posgrado y especialización. Todas estas entradas ingresan al proceso de transformación “Facultad de Educación” donde ocurrirá procesos, sub procesos, procedimientos, actividades, tareas, instructivos y otros. Como resultado de este proceso de transformación se obtiene: egresados con grado académico, conocimiento, tecnología e innovación, beneficios a la sociedad y comunidad, servicios en educación satisfecho, etc.

Para que estas entradas se puedan convertir en estos resultados esperados se necesita de recursos y apoyo, entre los cuales se tiene laboratorios, bibliotecas, recursos, materiales financieros y recursos TIC´s, docentes, administrativos y estudiantes. Y, todo el proceso está enmarcado dentro de controles, para ello se tiene a la Ley Universitaria 23733 y modificatorias, Estatuto UNCP, Normas y Reglamentos vigentes en el servicio universitario, Plan estratégico de la Universidad, Plan estratégico de la Facultad. Se muestra en la siguiente figura.

Figura 1
Enfoque de procesos de la Facultad de Educación



Se ha identificado y organizado tres niveles de jerarquía de procesos de la Facultad: los macroprocesos, que incluyen procesos y éstas contienen subprocesos.

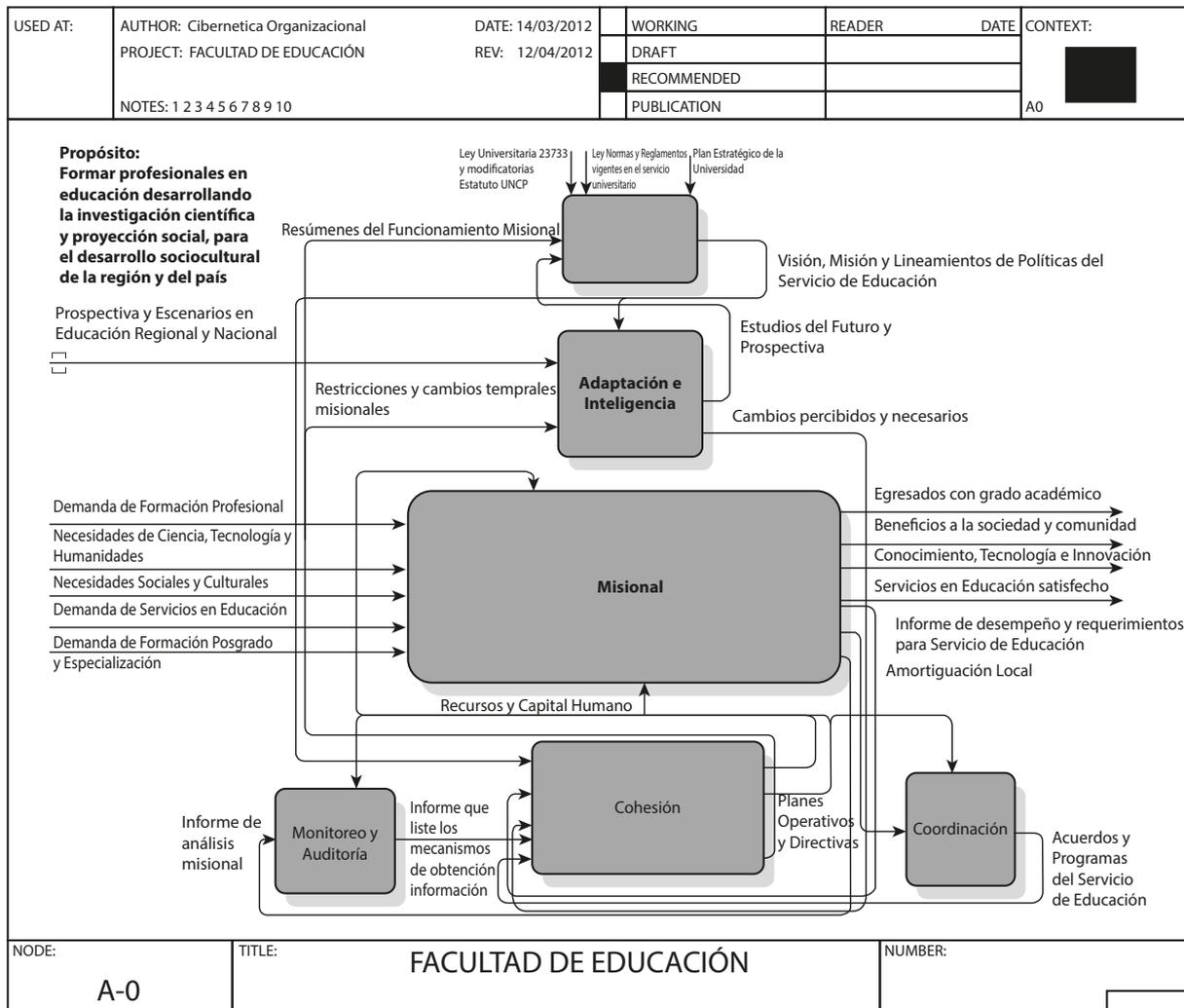
Los macroprocesos de la Facultad de Educación

La Figura 2 muestra los seis macroprocesos de procesos agrupados en funciones sistémicas:

- ✓ Macroproceso de política e identidad,
- ✓ Macroproceso de adaptación e inteligencia,
- ✓ Macroproceso misional,
- ✓ Macroproceso de monitoreo y auditoria,
- ✓ Macroproceso de cohesión
- ✓ Macroproceso de coordinación

Estos esquemas brindan una visión holística de la organización interactuando con su entorno mediante las salidas, entradas, los soportes y mecanismos de control externos.

Figura 2
Macroprocesos de la Facultad de Educación



Como puede notarse, la lectura de estos macroprocesos comienza por definir el propósito: Formar profesionales en educación desarrollando la investigación científica y proyección social, para el desarrollo sociocultural de la región y del país.

Para cumplir este propósito se tiene el Macroproceso Misional, el cual está encargado de desarrollar los procesos necesarios para llevar a cabo el propósito general, atiende a las demandas y entrega resultados al usuario, así como también al macroproceso de Coordinación, mediante la amortiguación local, que no es otra cosa que alternativas de atención para los requerimientos del entorno, y entrega como resultado al macroproceso de cohesión, los acuerdos y programas del servicio de educación.

EL Macroproceso de Cohesión entrega al Macroproceso Misional, los recursos y capital humano, planes operativos y directivas. El Macroproceso de Monitoreo y Auditoría, recoge los informes de análisis misional y entrega los informes que listan los mecanismos de obtención de información al Macroproceso de Cohesión.

El Macroproceso de Adaptación e Inteligencia, recibe por parte del Macroproceso de Cohesión, las restricciones y cambios temporales misionales, por parte del entorno, los escenarios y prospectivas en educación regional y, como resultado entrega los cambios percibidos y necesarios al Macroproceso de Cohesión. El Macroproceso de Identidad y Política tiene como entradas los resúmenes del funcionamiento misional, que le es entregado por el Macroproceso de Cohesión, también tiene como entrada los estudios del futuro y prospectiva y entrega como resultado la Visión, Misión y Lineamientos de Política al Macroproceso de Cohesión, todo ello está supeditado a las normas y controles como se puede observar en la siguiente figura.

Macroproceso del sistema 1: identidad y política

Tiene como propósito: **Definir la identidad de la Facultad de Educación y el funcionamiento para cambiar y transformarse a sí mismo continuamente y lograr su viabilidad**, para lo cual debe cumplir con tres sub procesos, siendo éstos: Evaluar escenario y prospectiva, evaluar estudios de innovación institucional, generar propuestas integrales, lineamientos y directivas.

Para realizar todo ello tiene como insumos los estudios del Futuro y Prospectiva de la institución así como también las posibilidades de mejora de la parte misional, en resúmenes e informes del funcionamiento de la Facultad, una vez terminado el proceso de transformación se obtiene como resultado la Visión, Misión y Lineamientos de política, los cuales serán comunicados a toda la unidad para que sea considerado por los demás procesos y sub procesos dependiendo de su importancia. Este proceso de Identidad tiene como parte de su control o direccionamiento a la Ley Universitaria 23733, modificatorias, el Estatuto Universitario y sus reglamentos, el Plan Estratégico de la Universidad, el Plan estratégico de la Facultad.

Macroproceso del sistema 2: adaptación e inteligencia

El proceso de Adaptación e Inteligencia tiene como propósito: **Influir en el afuera y el mañana de la facultad mediante la comprensión de tendencias y escenarios que acontecen en la región y el país.**

El logro de objetivos actuales, de las unidades misionales, no basta para garantizar la viabilidad futura de la Facultad de Educación, puesto que es necesario desarrollar una percepción sobre el dominio en el que se encuentra y donde la Facultad de Educación se desarrolla, por tal motivo se diseña el proceso de: Planificación, escenarios y prospectiva de factores que limitan el servicio de Educación, dicho proceso tiene la función de obtener información sobre el entorno, de construir algunos modelos, mapas, que le permitan desarrollar la capacidad predictiva, para anticiparse a los acontecimientos, de esta manera generar capacidad de respuesta dentro de la Facultad. El punto de control para que se ejecute este proceso es la Visión y Misión, los Lineamientos de Política. El resultado que se obtendrá del proceso son estudios del futuro y prospectiva y Planes de corto, mediano y largo plazo, este último servirá como entrada al siguiente proceso.

El subproceso de Acreditación (gestión de la calidad) tiene como propósito asesorar, organizar y evaluar la calidad de las unidades y procesos en base a un modelo de calidad, para el caso de la facultad será en lo inmediato el modelo de calidad del CONEAU y el modelo ISO 9001.

Este proceso también debe producir autoconciencia a la Facultad, puesto que ella y sus integrantes necesitan estar conscientes de quiénes son, qué hacen y en qué se equivocan, y de acuerdo a ello tomar decisiones de autorregulación.

Macroproceso del sistema 3: misionales

Los procesos misionales deben conservar su autonomía y viabilidad; son los encargados de llevar a cabo el propósito del sistema en general. Su manejo es tal igual como se estaría manejando un sistema independiente con recursos y responsabilidades propias. La Facultad tiene los siguientes procesos misionales: formación profesional de pregrado, investigación, extensión universitaria y proyección social, prestación de servicios y formación de posgrado.

a) Proceso de formación profesional de pregrado

Este proceso tiene como propósito **“Formar profesionales competentes y humanistas, mediante la enseñanza - aprendizaje y la investigación para contribuir en el desarrollo socioeducativo de la región y del país”**. Para realizar este propósito se diseña cinco subprocesos: planificación de la currícula, implementación de tecnología educativa, ejecución de la currícula, evaluación de logro de competencias en los estudiantes, graduación de pregrado y el proceso de gestión académica.

Como soporte a estos procesos se tiene a los docentes, administrativos y estudiantes, a su vez existe ciencia, tecnología e innovación para la formación pregrado, este soporte llega desde otros procesos misionales (investigación, extensión universitaria y proyección social), así también está el soporte de recursos y capital humano. Entre los controles de este proceso se tiene: Plan estratégico, planes operativos y los reglamentos.

El proceso en su conjunto atiende las demandas de formación profesional, específicamente es un requerimiento que ingresa directamente al proceso de Gestión Académica, junto a este requerimiento ingresa también los requerimientos del egresado, y del graduado, como resultado del desarrollo de éste se tiene, amortiguación local (informes, reportes, normativas, reglamentos) instrumentos de coordinación y estabilidad misional, también se tiene informes de acuerdos y acciones locales, así mismo se obtiene informes de funcionamiento de los procesos misionales, más que nada aquí se verán los resultados de la interacción con los demás procesos misionales, del mismo modo se encuentra como resultado a planes y directivas de pregrado y por último se tiene como resultado a los estudiantes egresados con grado académico; este resultado servirá como requerimiento para el proceso de graduación de pregrado.

b) Proceso de investigación

Tiene como propósito **“Realizar investigaciones científicas, tecnológicas y humanísticas que contribuyan al desarrollo educativo de la región y el país”**, y contiene cuatro sub procesos: Gestión de la investigación, formulación de proyectos, ejecución de proyectos y evaluación del informe de investigación.

El subproceso de gestión de investigación es el encargado de negociar los recursos con los procesos misionales locales, del mismo modo asigna responsabilidades a los procesos misionales locales, también es el encargado de evaluar el entorno futuro del proceso de investigación y realizar las difusiones de los resultados obtenidos en el desarrollo del proyecto. Otra función del proceso de gestión, es la de armonizar a los procesos misionales con el fin de que todos en conjunto cumplan con el propósito de Investigación.

El sub proceso de formulación de proyecto recoge las necesidades de ciencia y tecnología, con las cuales elabora el perfil del proyecto de investigación, es de resaltar que los proyectos deben estar alineados a los planes operativos y directivas de la Facultad de Educación. El sub proceso de ejecución, es el encargado del desarrollo del proyecto, para ello se utiliza los conocimientos adquiridos en los procesos de formación pre grado y formación posgrado; este proceso debe informar al proceso de gestión acerca de los avances obtenidos en el desarrollo de la investigación. En el tercer sub proceso de evaluación, se realizará la revisión y aprobación del informe de investigación, para su posterior difusión.

c) Proceso de extensión universitaria y proyección social

El propósito del proceso de EUPS es **“Contribuir en el desarrollo integral de la población, a través de la difusión cultural, cooperación y servicios”**, y comprende cuatro sub procesos: gestión de la EUPS, formulación de proyectos, ejecución de proyectos de trabajo y evaluación del informe final; estos procesos recogen del entorno los requerimientos de la demanda de las necesidades locales, colectivas, sociales y culturales en educación, éstos entran al proceso de transformación para luego obtener resultados, el mismo que son los beneficios a la sociedad y comunidad mediante proyectos de EUPS.

Este proceso está conformado por cuatro subprocesos: el proceso de gestión de EUPS consiste en las actividades de coordinación, control, monitoreo, adaptación e inteligencia y mecanismos de política a nivel local; además, el proceso de formulación de proyectos, ejecución de proyectos y el proceso de evaluación del informe final en EUPS.

Por otra parte la extensión universitaria y la proyección social no serán actividades aisladas sino que estarán interrelacionadas con los procesos de aprendizaje y la investigación, de la misma forma la Universidad promueve también, dentro de estas actividades, la presentación de trabajos y servicios profesionales a la comunidad; de lo cual participan en los programas, proyectos y actividades de proyección social y extensión universitaria los profesores y estudiantes, asimismo de conocimientos y ofertas tecnológicas que se generan en el sub proceso de investigación de la Facultad que ayudan a realizar un mejor trabajo en extensión universitaria y proyección social.

d) Proceso de prestación de servicios

Su propósito es **“Proveer formación continua y brindar servicios en educación que generen utilidades a la Facultad”**. Actualmente este proceso incluye el desarrollo del Programa de Complementación Académica y Licenciatura, algunos cursos de capacitación y especialización.

El proceso en su conjunto presenta como entradas las demandas de servicios en educación y los usuarios respectivos. Las salidas del proceso son los acuerdos y acciones locales, y la formación continua de docentes y egresados en servicio.

Este proceso está conformado por cinco subprocesos: Gestión de la prestación de servicios, el diagnóstico y planeación de actividades, proceso que consiste en revisar qué servicios en educación se pueden atender y en qué medida, basándose en estrategias para asegurar la disponibilidad de recursos, en los tipos de materias, etc.; subproceso de provisión de infraestructura y recursos, proceso que consiste en gestionar la infraestructura y recursos adecuados para cada servicio; ejecución de actividades, proceso que consiste en todas las actividades relacionadas a la realización del servicio, y evaluación de actividades, que consiste en revisar el desempeño del servicio prestado por la Facultad de Educación, durante y luego de haberlo realizado.

El control de este proceso viene dado por los planes operativos y directivas. Los recursos de éste proceso son el capital humano (docentes y estudiantes) y los recursos.

e) Proceso de formación en Posgrado

El proceso misional tiene como propósito **“Formar investigadores y especialistas de alto nivel científico, tecnológico y humanista orientado a la generación de conocimiento para el desarrollo sostenible de la región y el país”**, y tiene tres subprocesos: Gestión de la Unidad de Posgrado, enseñanza y aprendizaje en investigación especializada y graduación de posgrado.

El proceso de gestión de la Unidad de Posgrado, atiende las demandas de formación posgrado y especialización, requerimientos de graduación, requerimientos de matrículas, asesoramiento, etc. El proceso de enseñanza y aprendizaje en investigación especializada recibe como insumo a los ingresantes para capacitación, especialización y posgrado, obteniendo como resultados amortiguaciones locales y al egresado con informe de tesis. El tercer proceso es el de graduación posgrado que se comunica con el segundo proceso mediante la entrada que le envía este último, egresado con informe de tesis, el resultado que se obtiene de este proceso son los egresados con grado académico de posgrado.

Macroproceso del sistema 4: coordinación

Tiene como propósito: **Sostener la coherencia a la gestión en su conjunto y armonizar los intereses de los grupos operativos en función del propósito organizacional general**, esto se refiere a que se debe diseñar un mecanismo para estabilizar y resolver conflictos entre las unidades operacionales de la Facultad.

Este proceso tiene como principales entradas las amortiguaciones locales y las recomendaciones y hallazgos hechas por el monitoreo. El primer proceso es transducir la información de las coordinaciones locales, esto quiere decir que los diferentes lenguajes que se usan dentro de cada unidad misionales se internalizan para toda la Facultad, dichos lenguajes tienen que ser fácil de entender por cada una de las unidades misionales, con ello se logra sincronizar lenguajes y tiempos; una vez que se tiene un lenguaje común se pasa al subproceso de identificar las oscilaciones existentes entre cada unidad misional, de esta forma conocer cuáles son los indicadores que no se están cumpliendo eficientemente, del mismo modo qué y cuáles son los recursos necesarios para realizar el propósito general; una vez que se tiene listado todas estas oscilaciones se pasa al proceso de diseñar mecanismos de amortiguación, estos mecanismos transportan la información detallada de todos los niveles misionales hacia la cohesión de la Facultad.

De esta manera, el canal de coordinación satisface tres necesidades: complementar la información que se recibe del proceso de cohesión, dar coherencia a la gestión en su conjunto y armonizar los intereses de las unidades misionales en función al propósito general de la Facultad de Educación.

Macroproceso del sistema 5: cohesión

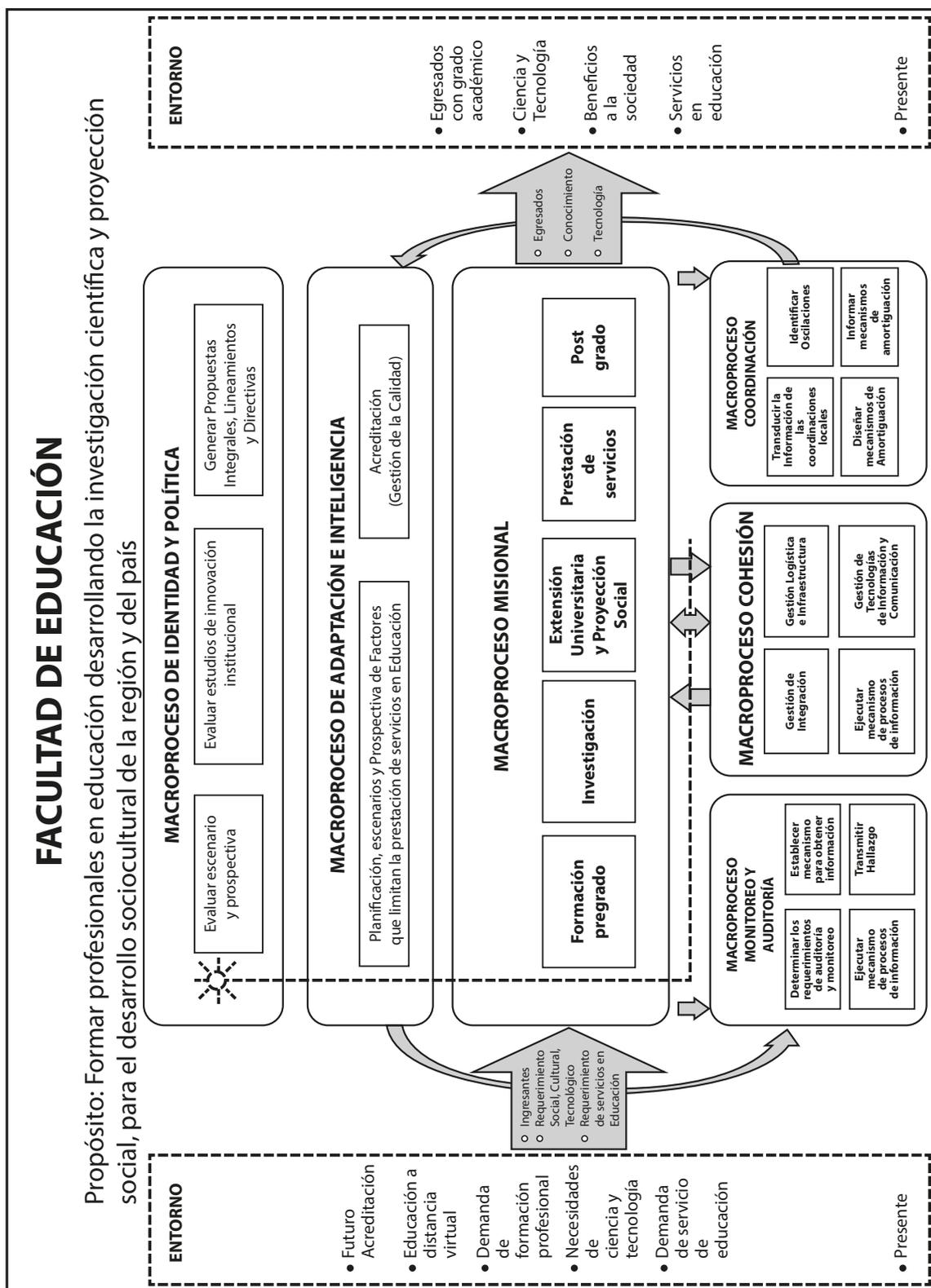
Tiene como propósito: **Operar los mecanismos efectivos de monitoreo, coordinación e integración para lograr la cohesión de las actividades misionales.** Para lograr este propósito es necesario resaltar que este proceso se da mediante los mecanismos de: Gestión de Integración, Gestión Presupuestal y Financiera, Gestión de TIC's, Gestión de Logística e Infraestructura. Éstos se encargan de realizar la negociación de recursos, brindar los requerimientos legales y corporativos y los medios para hacer cumplir la responsabilidad con las unidades operacionales, en otras palabras se tienen tres canales: negociación de recursos, responsabilidad e intervención corporativa, de estos tres canales los dos primeros deben complementarse adecuadamente.

Macroproceso del sistema 6: monitoreo y auditoría

Cada unidad misional tiene un responsable que sintetiza la información del día a día de su gestión, y de los objetivos y metas que éstos van cumpliendo, dicha información la comparten con la coordinación (sistema 2) y en otros casos con algunos responsables de otras unidades misionales, ello sucede mediante canales formales de coordinación, el responsable del sistema 3 tiene la capacidad de conocer los aspectos centrales través de los mecanismos de control y de coordinación; sin embargo, a pesar de ello es necesario conocer otro tipo de información que no necesariamente se encuentre escrita en informes de la Facultad, pero que son muy relevantes para conocer la situación en la que se viene manejando las unidades misionales, es por este motivo que se procede a diseñar el proceso de Monitoreo y Auditoría, el cual tiene como propósito: **Inquirir el estado de las operaciones misionales en forma progresiva y esporádica para garantizar su funcionalidad.** Está encargado básicamente de recoger información directamente de la fuente no siguiendo los procedimientos tradicionales que pasan por los canales burocráticos.

Para cumplir este propósito se diseña cuatro subprocesos los cuales son: determinar los requerimientos de auditoría y monitoreo, establecer mecanismos para obtener información, ejecutar mecanismos de procesos de información, y transmitir hallazgos.

Figura 3
Mapa de procesos de la Facultad de Educación



Mapa de procesos Facultad de Educación UNCP

A modo de conclusión

El mapa de procesos de la Facultad de Educación está organizado en macroprocesos, procesos y subprocesos en un sistema de procesos, que sustenta el sistema de gestión de calidad y su modelo organizacional y funcional en construcción.

Referencias bibliográficas:

- Beer, S. (1980) *Diagnosing the System for organizations*. London and New York: John Wiley
- CONEAU (2009) *Guía para la Acreditación de Carreras Profesionales Universitarias*. Lima: CONEAU
- CONEAU (2009) *Modelo de Calidad para la Acreditación de Carreras Profesionales Universitarias*. Lima: CONEAU
- Facultad de Educación (2012) *Diseño de procesos de la Facultad de Educación*. Huancayo: UNCP.
- Facultad de Educación (2011). *Plan estratégico de la Facultad de educación 2011-1021*. Huancayo: Facultad de educación - UNCP.
- Fallas V. y Herrera V. (1998). *Evaluación e implantación de un sistema de calidad en instituciones educativas*. Costa Rica: EUNED.
- ISO 9000 (2007) *Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*. Lima: INDECOPI.
- ISO 9001 (2008) *Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos*. Suiza: Secretaría general de ISO.
- ISO 9004 (2009) *Gestión para el éxito sostenido de una organización - Enfoque de gestión de la calidad*. Traducción oficial por Translation Management Group. Suiza: Secretaría general de ISO.
- Norma técnica peruana NTP 833.921 (2004) *Guía de indicadores de gestión de la calidad en el sector educación*. Lima: INDECOPI.
- Norma técnica peruana NTP 833.922 (2005) *Guía para la aplicación de un diagnóstico a un sistema de gestión de la calidad en una organización educativa*. Lima: INDECOPI.
- Pérez J.A. (1999) *Gestión de calidad orientada a los procesos*. Madrid: ESIC editorial.
- Walker, J. (1991) *The Viable System Model: a guide for cooperatives and federations*.