



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

*La Universidad Católica de Loja*



**MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA**

---

**PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN DE LOS  
PROGRAMAS DE EDUCACIÓN A DISTANCIA  
BASADO EN EL PROYECTO**

"CENTRO VIRTUAL PARA EL DESARROLLO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA LA  
EDUCACIÓN SUPERIOR A DISTANCIA EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE"

---

**PRIMER DOCUMENTO DE TRABAJO**

**CRITERIO 3: DESARROLLO DE LAS PERSONAS**  
(Estándares, Indicadores, Instrumentos y Valoración)

**EQUIPO DE TRABAJO:**

Ph.D. María José Rubio Gómez

Dra. Ruth Aguilar Feijoo

Econ. Priscilla Massa Sánchez

Dra. Judith Maldonado

Lcda. Iliana Ramírez Asanza

**LOJA - ECUADOR**

**2005**

© **PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN A DISTANCIA BASADO EN EL PROYECTO**  
"Centro Virtual para el desarrollo de estándares de calidad para la educación superior a distancia en América Latina y el Caribe"  
**CRITERIO 3: DESARROLLO DE LAS PERSONAS**

Equipo de trabajo:

Ph.D. María José Rubio Gómez  
Dra. Ruth Aguilar Feijoo  
Econ. Priscilla Massa Sánchez  
Dra. Judith Maldonado  
Lcda. Iliana Ramírez Asanza

© UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

11-01-608 LOJA (Ecuador)

Telfs.: (593) (7) 2570275

(593) (7) 2588730

Fax: (593) (7) 2585974

E-mail: [infodistancia@utpl.edu.ec](mailto:infodistancia@utpl.edu.ec)

Web: [www.utpl.edu.ec](http://www.utpl.edu.ec)

ISBN-9978-09-584-5 (Obra completa)

ISBN-9978-09-588-8

Derecho de Autor No. 023452

Depósito Legal No. 003191

Reservados todos los derechos conforme a la ley. No está permitida la reproducción total o parcial de esta guía, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito de los titulares del Copyright.

Diagramación, diseño e impresión Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja

Noviembre, 2005

# Índice

Introducción .....	5
Diagrama del Criterio 3 .....	7
Tabla de Valoración – Criterio 3 .....	8
Registro de Autoevaluación .....	9
Anexos .....	25

## TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

• Ficha de Observación (anexo 1) .....	27
• Entrevista al Responsable del Programa (anexo 2) .....	42
• Encuesta al Personal del Programa (anexo 3) .....	45

## INSTRUMENTOS DE APOYO

• Fichas de Evaluación de Material Didáctico (Guías Didácticas) (anexo 4 - 4A) .....	47
• Informe de Desempeño Académico (anexo 5) .....	50
• Informe de desempeño de Personal Administrativo y de Servicios (anexo 6 - 6A) .....	52
• Registro del Personal involucrado en el Programa (anexo 7) .....	55
• Registro de los Canales de Comunicación (anexo 8) .....	56
• Registro de la formación del Personal del Programa (anexo 9) .....	57
• Planificación para la Formación del Personal (anexo 10) .....	60
<hr/>	
• Informe de Resultados (anexo 11) .....	61



## **INTRODUCCIÓN**

El criterio 3 analiza como la organización del programa promueve la participación, la formación y el desarrollo del personal, de forma individual o en equipo, con el fin de contribuir a la eficaz y eficiente gestión del programa.

A este criterio de forma global se le asignó una valoración de 105 puntos, los cuales han sido distribuidos de acuerdo a la importancia que cada uno de los subcriterios y estándares tienen para la institución.

Con la finalidad de facilitar la recopilación de la información acerca del criterio se ha elaborado la matriz del Registro de Autoevaluación y a modo de ejemplo se han diseñado los siguientes instrumentos, los cuales deberán ser adecuados de acuerdo a las necesidades de la institución.

### ***TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN***

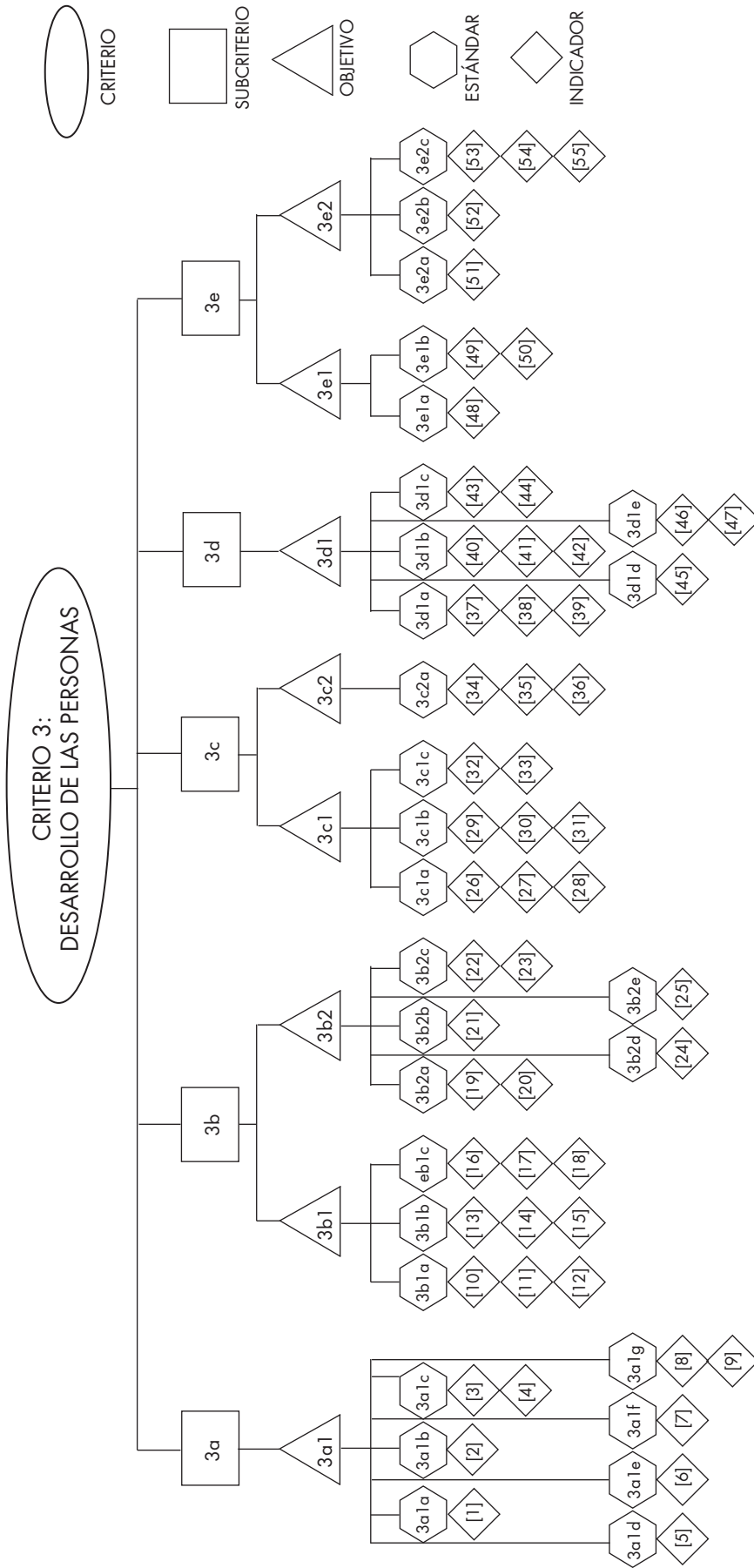
- Ficha de Observación (anexo 1)
- Entrevista al Responsable del Programa (anexo 2)
- Encuesta al Personal del Programa (anexo 3)

### ***INSTRUMENTOS DE APOYO***

- Fichas de Evaluación de Material Didáctico (Guías Didácticas) (anexo 4 - 4A)
- Informe de Desempeño Académico (anexo 5)
- Informe de desempeño de Personal Administrativo y de Servicios (anexo 6 - 6A)
- Registro del Personal involucrado en el Programa (anexo 7)

- Registro de los Canales de Comunicación (anexo 8)
- Registro de la formación del Personal del Programa (anexo 9)
- Planificación para la Formación del Personal (anexo 10)

- 
- Informe de Resultados (anexo 11)



## TABLA DE VALORACIÓN

### CRITERIO 3

CRITERIOS-SUBCRITERIOS-OBJETIVOS	Ponderación Sugerida	Propuesta de Ponderación
<b>CRITERIO 3: DESARROLLO DE LAS PERSONAS</b>	<b>105</b>	
<b>3.a. Los responsables del programa planifican y mejoran la gestión del personal del programa.</b>	<b>30</b>	
<i>3.a.1. Equiparar la asignación de responsabilidades con las necesidades que surjan en el programa y con la capacitación del personal.</i>	30	
<b>3.b. Los responsables del programa identifican, mantienen y desarrollan la experiencia y capacidades de las personas por medio de su formación y cualificación.</b>	<b>25</b>	
<i>3.b.1. Ofrecer formación de acuerdo con las necesidades de desarrollo del personal.</i>	10	
<i>3.b.2. Ofrecer información de acuerdo con las necesidades del programa.</i>	15	
<b>3.c. Los responsables del programa promueven la implicación y participación de todo su personal en la mejora continua.</b>	<b>13</b>	
<i>3.c.1. Establecer procedimientos para la implicación del personal en la mejora continua.</i>	10	
<i>3.c.2. Proporcionar oportunidades que estimulen la implicación y respalden un comportamiento innovador y creativo.</i>	3	
<b>3.d. Los responsables del programa consiguen una comunicación efectiva ascendente, descendente y lateral.</b>	<b>25</b>	
<i>3.d.1. Mantener canales de información que garantizan una comunicación efectiva.</i>	25	
<b>3.e. Los responsables del programa reconocen, atienden y recompensan al personal del programa.</b>	<b>12</b>	
<i>3.e.1. Crear y mantener una interacción efectiva entre todos los agentes implicados en el programa para lograr un clima de confianza compartido.</i>	5	
<i>3.e.2. Reconocer y valorar el trabajo, la aportación y el esfuerzo de mejora del personal</i>	7	



## REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

<b>Criterio: 3. DESARROLLO DE LAS PERSONAS (105 puntos)</b>										
<b>Subcriterio: 3.a. Los responsables del programa planifican y mejoran la gestión del personal del programa.</b>										
<b>Objetivos: 3.a.1. Equiparar la asignación de responsabilidades con las necesidades que surjan en el programa y con la capacitación del personal.</b>										
Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora
							P	Calific %	V	
<b>3.a.1.a.</b> Diseñan el perfil competencial de los puestos de trabajo con el fin de facilitar la selección y evaluación del desempeño.	<b>[1]</b> Porcentaje de perfiles competenciales de los puestos que están diseñados	RR.HH. DGMA DGA Responsables prog.	Informe de Resultados: - Perfil de competencias	UEA	Observación directa		4			
<b>3.a.1.b.</b> Corresponden la asignación de responsabilidades con la planificación y la estrategia del programa.	<b>[2]</b> Porcentaje de responsabilidades asignadas en el programa que se corresponden con la planificación establecida	RR.HH. DGMA DGA Responsables prog.	Informe de Resultados: - Manual de funciones - Planificación general del programa - Plan de acción (criterio 2)	UEA	Observación directa		5			

## REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora
							P	Calific %	V	
3.a.1.c. Evalúan el desempeño de cada persona y comunican los resultados a los interesados.	[3] Porcentaje de personas evaluadas	RR.HH. DGMA DGA Responsables prog.	Informe de Resultados: - Registro del personal involucrado (anexo 7) - Fichas de evaluación de material didáctico (anexo 4 - 4A) - Informe de Desempeño Académico (anexo 5) - Informe de desempeño de personal administrativo y de servicios (anexo 6 - 6A) - Informes de salidas a evaluaciones y jornadas presenciales en los CU - Informes de UNICAAL (call center ...) - Entrevista al Responsable Prog. (anexo 2)	UEA	Observación directa		4			
	[4] Porcentaje de personas que conocen los resultados de la evaluación de su puesto.		Informe de Resultados: - Entrevista al Responsable programa (anexo 2)							

**REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN**

Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora
							P	Calific %	V	
<b>3.a.1.d.</b> Propician un ambiente interno de motivación para el óptimo desempeño de las funciones y el compromiso del personal.	<b>[5]</b> Número de estímulos ofrecidos al personal para el óptimo desempeño de sus funciones.	Responsables prog. RR.HH.	Informe de Resultados: - Entrevista al Responsable programa (anexo 2) - Dctos. Recursos Humanos	UEA	Entrevista / guía Observación directa		4			
<b>3.a.1.e.</b> Estudian las necesidades del personal del programa y se planifican los recursos e instalaciones para mejorar el trabajo del personal.	<b>[6]</b> Porcentaje de necesidades tenidas en cuenta por los responsables del programa sobre el total de las expresadas por el personal.	Responsables del programa	Informe de Resultados: - Solicitudes escritas - Actas de entregarecepción - Plan de acción (criterio 2) - Informes de activos fijos	UEA	Observación directa		4			
<b>3.a.1.f.</b> Se revisa la planificación del programa por parte de los responsables y los coordinadores asignados.	<b>[7]</b> Existe un calendario de revisión de la planificación del programa y se respeta.	Responsables del programa	Informe de Resultados: - Plan de Acción (criterio 2)	UEA	Observación directa		5			
<b>3.a.1.g.</b> Elaboran el horario del personal de acuerdo a las necesidades del programa.	<b>[8]</b> Porcentaje de personas que realizan sus funciones cumpliendo regularmente su horario estipulado.	RR.HH.	Informe de Resultados: - Reporte del cumplimiento de horarios	UEA	Observación directa Entrevista / guía		4			

### REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora
							P	Calific		
								%	V	
<b>3.a.1.g.</b> Elaboran el horario del personal de acuerdo a las necesidades del programa.	[9] Porcentaje de horas y consultas realizadas fuera del horario establecido.	UNICAAL RR.HH. UA	Informe de Resultados:	UEA	Observación directa					
			- Reportes UNICAAL							
			- Reporte de horas extras							
			- Registro del personal involucrado (anexo 7)							
			- Comunicaciones de y a la UA							
<b>TOTAL SUBCRITERIO 3.A</b>							<b>30</b>			

**Subcriterio: 3.b. Los responsables del programa identifican, mantienen y desarrollan la experiencia y capacidades de las personas por medio de su formación y cualificación.**

**Objetivos: 3.b.1. Ofrecer formación de acuerdo con las necesidades de desarrollo del personal.**

<b>3.b.1.a.</b> Fomentan la formación continua.	Existen canales de información sobre programas de información que se imparten en la Institución o fuera de ella ofrecidos al personal.	UNICAAL DGRI	Informe de Resultados:	UEA	Observación directa							
			- Registro de los Candles de comunicación (anexo 8)									
			Informe de Resultados:									
			- Registro de la formación del personal del programa (anexo 9)									
			- Informe Dpto. Becas									
Existen ayudas para la formación (con facilidades de horario, subvenciones, etc.)	Existen ayudas para la formación (con facilidades de horario, subvenciones, etc.)	RR.HH.	- Comunicaciones (RR.HH. y UA)	UEA	Observación directa							
			Idem									
			Idem									
Porcentaje de personas que disfrutan de las ayudas para la formación.	Porcentaje de personas que disfrutan de las ayudas para la formación.	Idem	Idem	Idem	Idem							
			Idem									
			Idem									
<b>TOTAL SUBCRITERIO 3.B</b>							<b>3</b>					

## REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora
							P	Calific %	V	
3.b.1.b. Promueven y aplican los planes de formación.	[13] Número de ofertas de formación por parte de la Institución para el personal del programa.	Coord. Aulas Virtuales DGRI Respons. UA RR.HH. IPED	Informe de Resultados: - Registro de la formación del personal del programa (anexo 9) - Reporte de Videoconferencias - Agenda universitaria en internet - Programación específica de la unidad - Reporte de RR. HH. - Reportes del IPED - Reporte de la UV	UEA	Observación directa		4			
	[14] Número de horas de formación destinadas al personal del programa.	Idem	Idem	Idem	Idem					
	[15] Porcentaje del personal del programa que están participando en algún programa de formación.	Idem	Idem	Idem	Idem					

## REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora
							P	%	V	
3.b.1.c. Realizan periódicamente análisis de las necesidades de actualización y perfeccionamiento de su personal	<p><b>[16]</b> Existen medios para recoger las necesidades de actualización y perfeccionamiento del personal.</p>	<p>Responsables del programa RR.HH. DGA Y DGMA</p>	<p>Informe de Resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fichas de evaluación de Material Didáctico (Guías Didácticas) (anexo 4 - 4a)</li> <li>- Informe de Desempeño Académico (anexo 5)</li> <li>- Registro de la formación del personal del programa (anexo 7)</li> <li>- Entrevista Responsable del programa (anexo 2)</li> </ul>	UEA	Entrevista guía Observación directa					
			Idem	Idem	Idem	Idem				
	<p><b>[17]</b> Frecuencia con la que se recogen las necesidades de formación y número de necesidades detectadas.</p>	Idem	Idem	Idem	Idem					
	<p><b>[18]</b> Porcentaje de medidas sobre actualización y perfeccionamiento que se toman en relación a las necesidades detectadas.</p>	Idem	Idem	Idem	Idem					

## REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

Objetivos: 3.b.2. Ofrecer información de acuerdo con las necesidades del programa.											
Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora	
							P	Calific %	V		
<b>3.b.2.a.</b> Ofrecen al personal de las asignaturas/materias virtuales una formación específica acorde a su desempeño posterior en el programa.	<b>[19]</b> Porcentaje del personal del programa virtual que está recibiendo una formación específica.	Responsables del programa Videoconferencias Coord. Centros UPSI	Informe de Resultados:	UEA	Observación directa		<b>3</b>				
			- Registro de la formación del personal del programa (anexo 9) - Reporte de Videoconferencias - Reporte de UV								
<b>3.b.2.b.</b> Potencian el desarrollo profesional de acuerdo con las necesidades del programa.	<b>[20]</b> Número de horas de formación específica destinadas al personal del programa.	Idem	Idem	Idem	Idem		<b>3</b>				
			Idem								
<b>3.b.2.c.</b> Incorporan la cultura de la gestión de calidad a los planes de formación.	<b>[21]</b> Número de ofertas de formación relacionadas con el programa, ofrecidas por la Institución para el personal del programa.	UEA RR.HH.	Informe de Resultados:	UEA RR.HH.	Observación directa		<b>3</b>				
			- Registro de la formación del personal del programa (anexo 9) - Archivos UEA								
	<b>[22]</b> Número de ofertas de formación relacionadas con la calidad, ofrecidas por la Institución para el personal del programa.	Idem	Idem	Idem	Idem		<b>3</b>				
			Idem								
	<b>[23]</b> Número de horas de formación relacionadas con la gestión de calidad.	Idem	Idem	Idem	Idem		<b>3</b>				
			Idem								

### REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora
							P	Calific %	V	
<b>3.b.2.d.</b> Revisan la efectividad del plan de formación en función de las necesidades del programa.	<b>[24]</b> Existe un calendario de revisión del plan de formación del programa y se respeta, incorporando las necesidades del programa.	UEA UA	Informe de Resultados: - Plan de acción (criterio 2) - Planificación para la formación del personal (anexo 10)	UEA UA	Observación directa		3			
<b>3.b.2.e.</b> Promueven la participación del personal para la definición de un proceso de autoevaluación del desempeño de sus puestos de trabajo.	<b>[25]</b> Porcentaje del personal del programa que participa en la definición del proceso de autoevaluación del desempeño de los puestos de trabajo del personal.	UEA UA	Informe de Resultados: - Registro de la formación del personal del programa (anexo 9) - Actas de reuniones de definición del proceso de autoevaluación	UEA UA	Observación directa		3			
<b>TOTAL SUBCRITERIO 3.b.</b>							<b>25</b>			

**Subcriterio: 3.c. Los responsables del programa promueven la implicación y participación de todo su personal en la mejora continua.**  
**Objetivos: 3.c.1. Establecer procedimientos para la implicación del personal en la mejora continua.**

<b>3.c.1.a.</b> Estimulan al personal para participar en acciones de mejora.	<b>[26]</b> Porcentaje del personal que participa en las acciones de mejora que se desarrollan.	UEA Responsables del programa	Informe de Resultados: - Registro de formación del personal del programa (anexo 9) - Registro del personal involucrado (anexo 7) - Actas de Reuniones	UEA UA	Observación directa		4			



## REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora	
							P	Calific %	V		
3.c.1.a. Estimulan al personal para participar en acciones de mejora.	[27] Número de actividades que fomentan la participación del personal en la mejora.	UEA UA	Informe de Resultados: - Registro de la formación del personal del programa (anexo 9)	UEA UA	Observación directa						
	[28] Número de equipos estables en los que participa el personal del programa.	UEA UA	Informe de Resultados: - Actas de creación - Actas de reuniones - Nombramientos de comisiones	UEA UA	Observación directa						
3.c.1.b. Apoyan las iniciativas de mejora surgidas de los distintos equipos docentes y del resto del personal del programa.	[29] Número de acciones de mejora surgidas de los equipos docentes y del resto del personal del programa.	UEA UA	Informe de Resultados: - Actas de Reuniones - Comunicaciones	UEA UA	Observación directa				3		
	[30] Porcentaje de acciones de mejora consideradas por los responsables del programa sobre el total de las que han surgido.	UEA UA	Informe de Resultados: - Plan de acción (criterio 2) - Registro de formación del personal del programa (anexo 9)	UEA UA	Observación directa						
	[31] Porcentaje del personal que ha realizado propuestas de mejora sobre el total del personal implicado en el programa.	UEA UA	Informe de Resultados: - Registro de formación del personal del programa (anexo 9) - Actas de Reuniones	UEA UA	Observación directa						

## REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora
							P	Calific %	V	
3.c.1.c. Reconocen al personal por su participación y contribución a la mejora continua.	[32] Número de reconocimientos ofrecidos al personal por su participación y contribución a la mejora continua.	RR.HH Becas DGRI UA	Informe de Resultados: - Reconocimiento económico - Becas - Cargos de Responsabilidad, ascensos - Pasantías, cursos	UEA UA	Observación directa		3			
	[33] Porcentaje del personal del programa que ha recibido reconocimientos por su participación y contribución a la mejora continua.	UEA	Informe de Resultados: - Registro del personal involucrado (Anexo 7)	UEA UA	Observación directa					

Objetivos: 3.c.2. Proporcionar oportunidades que estimulen la implicación y respalden un comportamiento innovador y creativo.										
3.c.2.a. Potencian iniciativas de experimentación e innovación por parte del personal del programa.	[34] Número de convocatorias para que el personal aporte ideas que se puedan aplicar al programa.	DGMA UA	Informe de Resultados: - Actas de Reuniones - Convocatorias públicas	UEA DGMA UA	Observación directa			3		
[35] Número de innovaciones que provienen de la experimentación e investigación personal.	Responsables del programa DGMA CITES		Informe de Resultados: - Registro de tesis que proponen innovaciones - Ponencias - Proyectos - Publicaciones	UEA DGMA UA	Observación directa					

## REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora	
							P	Calific %	V		
3.c.2.a. Potencian iniciativas de experimentación e innovación por parte del personal del programa.	[36] Porcentaje del personal del programa que ha participado en las iniciativas de experimentación e innovación.	Responsables del programa CITES	Informe de Resultados: - Registro del personal involucrado (anexo 7)	UEA UA	Observación directa		3				
<b>TOTAL SUBCRITERIO 3.c</b>							<b>13</b>				

### Subcriterio: 3.d. Los responsables del programa consiguen una comunicación efectiva ascendente, descendente y lateral.

#### Objetivos: 3.d.1. Mantener canales de información que garantizan una comunicación efectiva.

3.d.1.a. Reciben información del personal.	[37] Tipo de canales de comunicación utilizados por el personal para comunicarse con los responsables del programa.	Responsables del programa UNICAAL Videoconferencias DGRI	Informe de Resultados: - Registro de los Canales de comunicación (anexo 8)	UEA UA	Observación directa	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora
							P	Calific %	V	
[38] Porcentaje de uso de cada tipo de canal de comunicación utilizado por el personal.		Idem	Idem	Idem	Idem		6			
[39] Número de comunicaciones realizadas por el personal a los responsables del programa		Directores Generales Coord. de Áreas/MA	Idem	Idem	Idem					

## REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora
							P	Calific %	V	
3.d.1.b. Transmiten información al personal.	[40] Tipo de canales de comunicación utilizados por los responsables del programa para comunicarse con el personal.	Responsables del programa UNICAAL Coord. Área Directores Generales	Informe de Resultados: - Registro de los Canales de comunicación (anexo 8)	UEA	Observación directa		6			
	[41] Porcentaje de uso de cada tipo de canal de comunicación utilizado por los responsables del programa.	Idem	Idem	Idem	Idem					
	[42] Número de comunicaciones realizadas por los responsables del programa al personal.	Idem	Idem	Idem	Idem	Idem				
	[43] Grado de utilización de instrumentos (medios) para recoger las necesidades de comunicación.	Responsables y personal del programa UA	Informe de Resultados: - Entrevista al Responsable (anexo 2) - Encuesta al personal (anexo 3) - añadir análisis de la encuesta	UEA UA	Observación directa		4			
3.d.1.c. Identifican las necesidades de comunicación del personal del programa.	[44] Número de necesidades de comunicación identificadas.	Responsables y personal del programa UA	Informe de Resultados: - Encuesta al personal (anexo 3) - añadir análisis de la encuesta	UEA UA	Observación directa					



### REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

Subcriterio: 3.e. Los responsables del programa reconocen, atienden y recompensan al personal del programa. Objetivos: 3.e.1. Crear y mantener una interacción efectiva entre todos los agentes implicados en el programa para lograr un clima de confianza compartido.										
Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora
							P	Calific %	V	
3.e.1.a. Fomentan actividades sociales y culturales	[48] Número de actividades programadas de relación social.	Responsables del programa y autoridades universitarias	Informe de Resultados: - Agenda Universitaria - Convocatorias postmaster - Anuncios cartelera	UEA UA	Observación directa		2			
3.e.1.b. Fomentan un ambiente de confianza y de solidaridad mutua.	[49] Número de salas o instalaciones de uso común para momentos de recreo, deportes, etc. [50] Número de actividades de coordinación y/o puestas en común del trabajo.	Responsables del programa	Informe de Resultados: - Inventario de inmuebles	UEA	Observación directa		3			
Objetivos: 3.e.2. Reconocer y valorar el trabajo, la aportación y el esfuerzo de mejora de mejora del personal										
3.e.2.a. Reconocen a las personas con el fin de mantener su nivel de implicación y asunción de responsabilidades.	[51] Número y clase de beneficios sociales establecidos para el personal del programa.	Responsables del programa RR.HH. D. General Misiones	Informe de Resultados: - Contratos seguros - Reporte Unidad médica - Recorrido de buses - Reporte de becas - Listado de entrega de obsequios - Servicio de internet - Directorio telefónico	UEA RR.HH.	Observación directa		3			

## REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora
							P	Calific %	V	
3.e.2.b. Valoran a cada miembro del programa.	[52] Número de quejas recibidas y atendidas referidas al trato por parte de los responsables.	RR.HH.	Informe de Resultados:	UEA RR.HH.	Observación directa		2			
			- Comunicaciones escritas							
3.e.2.c. Fomentan la concienciación e implicación en temas de higiene, seguridad, medio ambiente y de responsabilidad a la sociedad.	[53] Número de conferencias, mesas redondas sobre higiene, seguridad, medio ambiente y temas afines.	RR.HH. UA Asoc. Empleados y profesores	Informe de Resultados:	UEA RR.HH.	Observación directa		2			
			- Registro de formación del personal del programa (anexo 9)							
			- Registro de RR.HH.							
			- Agenda universitaria							
	[54] Número de materiales informativos sobre el tema.	Recursos Humanos UA	Informe de Resultados:	UEA RR.HH.	Observación directa					
			- Afiches							
			- Carpetas							
			- Folletos							
			- Memorias							
	[55] Número de ubicaciones y recipientes destinados al reciclaje y recogida de residuos.	Dpto. infraestructura UA	Informe de Resultados:	UEA RR.HH.	Observación directa					
			- Inventario de activos fijos							
<b>TOTAL SUBCRITERIO 3.e.</b>							<b>12</b>			





# ANEXOS





# ANEXO 1

## UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

### MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

### AUTOEVALUACIÓN DE PROGRAMAS

### FICHA DE OBSERVACIÓN

<b>FECHA:</b>
<b>OBSERVADOR:</b>
<b>PARTICIPANTES:</b>
<b>UNIDAD O PROGRAMA:</b>

- ☞ El número indicado en corchetes, corresponde al número del indicador del ítem observado.
- ☞ Para la valoración: 0 = nada y 4 = máximo.

**[1]** ¿Existe un documento que recoge el perfil de competencias requerido en el programa?

Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_

Número de perfiles necesarios en el programa\_\_\_\_

Porcentaje de perfiles vigentes definidos en función de los necesarios\_\_\_\_

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

**[2]** Existe un manual de funciones en el que se especifican las responsabilidades y tareas que debe cumplir el personal.

Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[2] Porcentaje de responsabilidades asignadas en el programa que se corresponden con la planificación establecida\_\_\_\_\_

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[3] Existen informes de las evaluaciones del desempeño del personal del programa.

Informe de materiales educativos\_\_\_\_

Informes de atención al alumno (call center)\_\_\_\_

Informes de RR.HH\_\_\_\_

Informes de desempeño académico\_\_\_\_

Informes de salida a evaluaciones y jornadas presenciales\_\_\_\_

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[5] Número y clases de estímulos otorgados al personal por el óptimo desempeño de sus funciones.

DESCRIPCIÓN	No. Estímulos
Reconocimientos públicos	
Becas	
Seminarios	
Cursos	
Asistencia a congresos	
Ferias y Exposiciones	
Pasantías	
Económicos	

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[6] Necesidades tenidas en cuenta por los responsables del programa sobre el total de las expresadas por el personal.

Número de necesidades identificadas\_\_\_\_\_

Porcentaje de necesidades atendidas\_\_\_\_\_

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[7] Existe un calendario de revisión de planificación del programa y se respeta según la observación de riesgos y planes de contingencia. (ver plan de acción).

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[8] Porcentaje de personas que realizan sus funciones cumpliendo regularmente el horario estipulado.

Nro. personas vinculadas al programa\_\_\_\_\_

Nro. personas que cumplen el horario\_\_\_\_\_

Porcentaje de personas que cumplen el horario\_\_\_\_\_

(Ver información anexo 7)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[9] Qué porcentaje de horas y consultas se realizan fuera del horario establecido.

Nro. Consultas\_\_\_\_\_

Nro. Consultas fuera de horario\_\_\_\_\_

Porcentaje\_\_\_\_\_

Nro. Horas extras\_\_\_\_\_

(Ver información anexo 7)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

**[10]** A través de que medios se informa sobre los programas de formación que se imparten en la institución o fuera de ella, ofrecidos al personal (docente, administrativo y de servicio).

(Ver información del anexo 8)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

**[11]** Tipos de ayuda que se dan al personal (docente, administrativo y de servicio) para su formación.

(Ver información del anexo 9)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

**[12]** Porcentaje de personas que disfrutan de las ayudas para la formación.

(Ver información del anexo 9)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

**[13, 14, 15]** Programas de formación que brinda la institución al personal del programa y duración de cada uno.

(Ver información del anexo 9)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[16] A través de que medios se recogen las necesidades de actualización y perfeccionamiento del personal.

(Ver información del anexo 2, 4 - 4A, 5 y 7)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[17] Frecuencia con la que se recogen las necesidades de actualización y perfeccionamiento del personal.

Número de necesidades detectadas \_\_\_\_\_

(Ver información del anexo 2, 4 - 4A, 5 y 7)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[18] Porcentaje de medidas sobre actualización y perfeccionamiento que se toman en relación a las necesidades detectadas.

(Ver información del anexo 2, 4 - 4A, 5 y 7)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[19,20] Formación virtual que brinda la institución al personal del programa y duración de cada uno.

(Ver información anexo 9)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[21] Oferta de formación relacionadas con el programa que brinda la institución al personal del programa y duración de cada uno.

(Ver información anexo 9)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[22,23] Programas de formación que incorporan la cultura de la gestión de calidad que brinda la institución al personal del programa y duración de cada uno.

(Ver información anexo 9)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[24] Existe un calendario de revisión del plan de formación del programa y se respeta.

(Ver información anexo 10)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[25] Porcentaje del personal del programa que participa en la definición del proceso de autoevaluación.

(Ver información anexo 9, actas de reuniones No. Asistentes\_\_\_)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[26] Porcentaje del personal que participa en las acciones de mejora.

(Ver información anexo 7)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					



[27] Número de actividades que fomentan la participación del personal en la mejora.

(Ver información anexo 7)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[28] Número de equipos estables en los que participa el personal del programa.

Actas de creación\_\_\_

Actas de Reuniones\_\_\_

Nombramientos de comisiones\_\_\_

Nro. Equipos\_\_\_

Cuáles? \_\_\_\_\_

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[29] Existen acciones de mejora surgidas de los equipos docentes y del resto del personal del programa.

SI\_\_\_

NO\_\_\_

¿Cuántas?\_\_\_

Cuáles \_\_\_\_\_

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[30] Porcentaje de acciones de mejora consideradas por los responsables del programa sobre el total de las que han surgido.

(Ver información anexo 9)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[31] Porcentaje del personal que ha realizado propuestas de mejora sobre el total del personal implicado en el programa.

Actas de Reuniones\_\_\_\_

(Ver información anexo 9)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[32] Número de Reconocimientos establecidos para el personal que contribuye a la mejora continua.

Tipos de reconocimientos	No. personas
Reconocimiento público	
Reconocimiento económico	
Becas	
Cargos de Responsabilidad	
Cursos	
Ascensos	
Pasantías	
Estudios de postgrado	
Otros	
Total	

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[33] Porcentaje del personal del programa que ha recibido reconocimientos por su participación y contribución a la mejora continua (tener en cuenta datos de la pregunta anterior y anexo 7).

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

**[34]** Número de convocatorias para que el personal aporte ideas para la mejora del programa.

No. de Iniciativas que constan en actas o convocatorias de reuniones\_\_\_\_

No. Folletos\_\_\_\_ No. anuncios\_\_\_\_ No. periódicos/revistas\_\_\_\_

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

**[35]** Número de innovaciones que provienen de la experimentación e investigación del personal para la mejora del programa.

No. Tesis que proponen innovaciones\_\_\_\_ No. Ponencias\_\_\_\_

No. proyectos\_\_\_\_ No. publicaciones\_\_\_\_

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

**[36]** Porcentaje del personal del programa que ha participado en las iniciativas de experimentación e innovación.

(Ver anexo 7 y resultados del indicador 35)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

**[37]** A través de que canales se comunica el personal con los responsables del programa.

(Ver información anexo 8)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[38] Porcentaje de uso de cada tipo de canal utilizado por el personal del programa.

(Ver información anexo 8)

<b>Comentarios:</b>
<b>Otro(s) Documento(s) observado(s):</b>
<b>Sugerencias:</b>

[39] Número de comunicaciones realizadas por el personal con los responsables del programa.

(Ver información anexo 8)

<b>VALORACIÓN</b>	<b>Comentarios:</b>				
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[40] A través de qué canales los responsables del programa se comunican con el personal.

(Ver información anexo 8)

<b>VALORACIÓN</b>	<b>Comentarios:</b>				
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[41] Porcentaje de uso de cada tipo de canal utilizado por los responsables del programa.

(Ver información anexo 8)

<b>VALORACIÓN</b>	<b>Comentarios:</b>				
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[42] Número de comunicaciones realizadas por los responsables del programa al personal.

(Ver información anexo 8)

<b>VALORACIÓN</b>	<b>Comentarios:</b>				
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[43] Grado de utilización de instrumentos (medios) para recoger las necesidades de comunicación.

(Ver Resultados del anexo 3)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[44] Número de necesidades de comunicación identificadas.

(Ver Resultados del anexo 3)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[45] Número de horas de coordinación del personal para intercambiar dudas, materiales, conocimientos y prácticas.

DESCRIPCIÓN	Nro. Horas al semestre	Evidencias
Reuniones para actividades académicas y administrativas de la unidad (graduaciones, distribución de trabajo, etc.)		Actas
Reuniones en jornadas de reflexión		Registro de asistencia
Reuniones previas a las salidas de evaluaciones presenciales y jornadas		Agenda académica
Reuniones ocasionales		Actas
Graduaciones		
Otras (especifique)		

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[46] Frecuencia de las evaluaciones realizadas sobre satisfacción de la comunicación.

(Ver información del anexo 3)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[48] Se realizan actividades sociales y culturales entre el personal que fomente el diálogo, la confianza y las relaciones positivas.

Si\_\_\_ No\_\_\_ Cuales?

Deportivas\_\_\_

Celebraciones personales (cumpleaños, nacimientos hijos, etc) \_\_\_

Fechas especiales (Navidad, amistad, carnaval)\_\_\_

Reuniones institucionales (aniversario, día del maestro, día de las secretarias, etc.) \_\_\_

Paseos de integración\_\_\_ Otros\_\_\_

Ver agenda universitaria e invitaciones, anuncios en cartelera, convocatoria, postmaster.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[49] Número de salas o instalaciones de uso común para momentos de recreo, deportes, etc.

(Ver inventario de inmuebles)

Salas generales de la universidad	No.	Específicas de la Unidad	No.
Polideportivo		Sala de Reuniones	
Canchas de uso múltiple		Otros	
Auditorio			
Centro de convenciones			
Bar-cafetería			
Otros			

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[50] Número de actividades de coordinación y/o puestas en común del trabajo.

Descripción	No. Actividades	Evidencias
Reuniones con profesores		
Jornadas de reflexión		
Comunicaciones escritas		
Reuniones con secretarías		
Reunión con otras unidades		
Reuniones con autoridades		

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[51] Número y clases de beneficios sociales establecidos para el personal del programa.

DESCRIPCIÓN	No.	
Servicios de Salud	Atención médica	
	Odontología	
	Unidad de Medicina familiar	
	Seguro social	
	Seguros privados	
Seguros de Vida		
Educativos	Becas personales	
	Becas familiares	
Transporte y comunicación	Servicio de bus	
	Internet / teléfono	
Servicios Recreativos	Canchas	
	Polideportivo	
Beneficios familiares	Obsequios de Navidad	
	Ayudas familiares (casos especiales)	
	Subsidios familiares	
<b>TOTAL</b>		

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[52] Número de comunicaciones recibidas y atendidas, referidas a quejas del personal por el trato de los responsables del programa.

Recibidas\_\_\_\_\_ Atendidas\_\_\_\_\_

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[53] Número de conferencias, mesas redondas sobre higiene, seguridad, medio ambiente y temas afines.

(Ver información anexo 9)

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

[54] Número de materiales informativos entregados sobre el tema.

(Ver información anexo 9)

Descripción	No. Cursos	No. materiales informativos
Folletos		
Separatas		
Afiches		
Trípticos		
Carpetas		
Libros		
Memorias		
Otros		

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					



**[55]** Número de ubicaciones y recipientes destinados al reciclaje y recogida de residuos.

(Ver inventario de activos fijos)

Papeleras\_\_\_\_\_

Recipientes de reciclaje\_\_\_\_\_

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Documento(s) observado(s):</b>					
<b>Sugerencias:</b>					

## ANEXO 2

Indicadores [3, 4, 5, 16, 17, 18, 43, 46, 47]

### UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

**MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA**

AUTOEVALUACIÓN DE PROGRAMAS

**ENTREVISTA AL RESPONSABLE DEL PROGRAMA**

<b>FECHA:</b>
<b>ENTREVISTADO:</b>
<b>ENTREVISTADOR:</b>
<b>UNIDAD O PROGRAMA:</b>

- ☞ El número indicado en corchetes, corresponde al número del indicador al cual corresponde la pregunta.
- ☞ Para la valoración 0 = nada y 4 = máximo.

**[3]** ¿Evalúa usted el desempeño del personal del programa?

Frecuencia\_\_\_

Medios\_\_\_

Total de personal específico del programa\_\_\_ Porcentaje de personas evaluadas\_\_\_

VALORACIÓN					Observaciones:
0	1	2	3	4	

**[4]** ¿Una vez realizada la evaluación comunica los resultados obtenidos al personal?

De qué manera lo comunica?

Escrito___	Individual___	Verbal___	Individual___
	Grupal___		Grupal___

Otros\_\_\_

VALORACIÓN					Observaciones:
0	1	2	3	4	

[5] De qué manera se estimula al personal del programa para el óptimo desempeño de sus funciones.

VALORACIÓN					Observaciones:
0	1	2	3	4	

[16] ¿Analiza periódicamente las necesidades de actualización y perfeccionamiento de su personal? Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_ Cómo?

En función de quejas o reclamos \_\_\_\_

Por informes de evaluación (Comisión de guías, Coordinación Académica) \_\_\_\_

Por petición de los interesados \_\_\_\_

Por iniciativa propia (responsable) o de autoridades superiores) \_\_\_\_

VALORACIÓN					Observaciones:
0	1	2	3	4	

[17] ¿Con qué frecuencia se recoge las necesidades de formación de su personal?

	BIMESTRAL	SEMESTRAL	ANUAL
PROFESORES			
SECRETARIAS			

VALORACIÓN					Observaciones:
0	1	2	3	4	

Número de necesidades de formación detectadas \_\_\_\_

[18] De las necesidades detectadas que porcentaje se han atendido?

VALORACIÓN					Observaciones:
0	1	2	3	4	

**[43]** Identifica las necesidades de comunicación del personal del programa.

Si\_\_\_ No\_\_\_

VALORACIÓN					Observaciones:
0	1	2	3	4	

**[43]** A través de que instrumentos (medios) lo hace y con que frecuencia:

	Mensual	Bimensual	Semestral	Anual	Evidencias
Reuniones					
Jornadas de reflexión					
Sondeos					
Entrevista					
Encuesta					

**[46]** Evalúa la satisfacción de la comunicación en su unidad:

Si\_\_\_ No\_\_\_

Con que frecuencia lo hace: mensual\_\_\_ Bimensual\_\_\_ Semestral\_\_\_

VALORACIÓN					Observaciones:
0	1	2	3	4	

**[47]** Número de medidas que ha implantado para mejorar la comunicación

VALORACIÓN					Observaciones:
0	1	2	3	4	

## ANEXO 3

### UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

#### MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

#### AUTOEVALUACIÓN DE PROGRAMAS

#### **ENCUESTA AL PERSONAL DEL PROGRAMA**

*(Aplicada por el Responsable de la Unidad)*

<b>FECHA:</b>
<b>UNIDAD O PROGRAMA:</b>

#### CRITERIO 3. DESARROLLO DE LAS PERSONAS

- El número indicado en corchetes, corresponde al número del indicador al cual corresponde la pregunta.

**[43]** Cree usted que su comunicación con los responsables del programa es:

Muy buena\_\_\_ Buena\_\_\_

Regular\_\_\_ Mala\_\_\_

Muy mala\_\_\_

**[43]** ¿Que medios utiliza usted para comunicarse con los Responsables del programa?

Correo electrónico (listado de cuentas)	
Call Center (reporte)	
Línea telefónica directa	
Comunicaciones impresas	
Videoconferencias	
Avisos en cartelera	
Trípticos – afiches	
Página web	
Internet (Agenda universitaria semanal)	
Agenda Académica	
Otros	
Total	

**[44]** Con qué áreas tiene dificultades de comunicación.

CEDIB	
Coordinación Académica	
Coordinación Centros	
IPED	
Comunicación Y Atención Al Alumno	
Director (A) De Escuela	
Secretaría de escuela	
Procesos y contabilidad	
Aulas virtuales	
Unidad de virtualización	
Con el área de investigación correspondiente (CITES)	
Centros Universitarios	
Otros (especifique)	
Total	

**[46]** Está usted satisfecho con el nivel de comunicación que existe en su unidad.

Muy satisfecho\_\_\_      Satisfecho\_\_\_      Poco satisfecho\_\_\_      Nada\_\_\_

Gracias por su colaboración



## ANEXO 4A

### Indicadores [3, 16, 17, 18]

#### FICHA DE EVALUACIÓN DE MATERIAL DIDÁCTICO (GUÍAS DIDÁCTICAS)

Unidad Académica \_\_\_\_\_ Programa \_\_\_\_\_  
 Período Académico \_\_\_\_\_ Profesor-Tutor \_\_\_\_\_  
 Módulo \_\_\_\_\_ Fecha evaluación \_\_\_\_\_

N°	Elementos de la Guía	Aspectos a evaluar	SI	NO	Incompl.	Mejorar
1	Datos informativos	Contiene todos los datos necesarios.				
2	Índice	Contempla todas las partes de la guía.				
3	Introducción	Presenta de manera general el módulo.				
		Destaca la importancia del módulo.				
		Propósito del módulo.				
		Despierta interés por el módulo.				
		Presentación sintética de los contenidos.				
4	Objetivos	Clasificados en generales y específicos				
		Redactados en función del alumno.				
		Claros y concretos.				
		Los verbos reflejan conductas evaluables.				
		Abarcan diferentes categorías mentales.				
5	Contenidos	Hay coherencia entre objetivos y contenidos.				
		Actualizados.				
		Coherentes con el programa de estudio.				
		Organizados en unidades o capítulos				
		Desarrollados en el texto en alto porcentaje.				
6	Bibliografía comentada	Dosificados para el tiempo de estudio.				
		Básica: relevancia del autor y texto.				
		Complementaria, señala capítulos o unidades que servirán de apoyo en el estudio.				
		Direcciones de Internet				
7	Orientaciones generales para el estudio	Especifica los materiales básicos que se utilizarán en el módulo.				
		Orienta sobre la metodología de estudio.				
		Sugiere calendario y horas aproximadas de estudio.				
		Especifica los conocimientos previos o habilidades requeridas en el módulo.				
		Señala problemas o dificultades frecuentes.				
		Motiva al alumno a consultar al profesor-tutor.				
Anima a desarrollar las auto-evaluaciones.						



N°	Elementos de la Guía	Aspectos a evaluar	SI	NO	Incompl.	Mejorar
8	Desarrollo del contenido (unidad por unidad)	Orienta el desarrollo de los temas siguiendo el orden del esquema de contenidos.				
		Completa y profundiza algunos temas.				
		Conduce al alumno a trabajar con el texto.				
		Utiliza diversas estrategias de aprendizaje.				
		Establece y mantiene un diálogo didáctico con el alumno				
		Incluye temas a investigar con orientaciones para su desarrollo.				
		Propone actividades que propician transferencia de aprendizajes.				
		Incluye gráficos, ejemplos, esquemas, resúmenes, diagramas que contribuyan a la comprensión de los temas.				
		Propone actividades que refuercen el aprendizaje.				
		Presenta cuestionarios de auto-evaluación.				
9	Solucionario	Respuestas de las autoevaluaciones				
10	Glosario	Si los contenidos lo requieren.				
11	Anexos	De ser necesario				
12	Evaluaciones a distancia	Las preguntas guardan coherencia con los objetivos y contenidos.				
		Incluye una parte objetiva.				
		Contempla preguntas de ensayo.				
		En las preguntas de ensayo se señalan estrategias de trabajo.				
		Se hace constar la valoración de las preguntas objetivas y de ensayo.				
	Las preguntas de ensayo posibilitan:	El número de preguntas es suficiente para que el alumno comprenda lo fundamental de la asignatura.				
		El análisis e interpretación.				
		Investigación				
		La aplicación y transferencia de conocimientos.				
		Desarrollo de la creatividad				

Observaciones:

---



---



---



---

Loja, 17 de enero del 2005



**SIGNIFICADO DE ABREVIATURAS DEL ANEXO 5**

<b>No.</b>	<b>Abreviaturas</b>	<b>Significado</b>
1.	NE	Número de estudiantes
2.	Princ.	Principal
3.	Asist.	Asistente
4.	Reest.	Reestructurada
5.	Mant.	Mantenimiento
6.	Eval. Dist.	Evaluación a Distancia
7.	Eval. Pres.	Evaluaciones Presenciales
8.	1B	Primer bimestre
9.	2B	Segundo bimestre
10.	S	Supletoria
11.	AS	Asesoría de sistema
12.	FR	Formación Religiosa
13.	TP	Técnico profesional
14.	P	Puntualidad
15.	Des. Aula	Desarrollo
16.	J	Jornadas



**ANEXO 6A****UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA***La Universidad Católica de Loja*

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Y DESARROLLO PERSONAL

**INFORME DE DESEMPEÑO DE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS**

	VALORACIÓN				
	0	1	2	3	4
<b>DESEMPEÑO</b>					
<b>Aspectos a considerar</b>					
Cumplimiento en la entrega de las tareas asignadas					
Puntualidad en la entrega de las tareas asignadas					
Cumplimiento de las funciones asignadas					
Calidad de los trabajos ejecutados (en función de los parámetros que cada dependencia ha establecido)					
Nivel de organización					
Nivel de planificación					
Resultados obtenidos					
Calidad en la atención al público (profesionales en formación, administrativos y docentes)					
PROMEDIO					
<b>RESPONSABILIDAD</b>					
<b>Aspectos a considerar</b>					
Puntualidad en el horario de trabajo					
Contribución para proveer de productos y/o servicios de calidad					
Contribución para cumplir objetivos y tareas					
Contribución para mejorar y mantener la buena imagen de la Universidad					
Interés por involucrarse en los procesos y actividades de la Universidad					
Lealtad a la Universidad					
Confidencialidad de los asuntos relacionados con las funciones que desempeña					
PROMEDIO					
<b>ACTITUD</b>					
<b>Aspectos a considerar</b>					
Cooperación con sus compañeros					
Genera buen ambiente de trabajo					

	VALORACIÓN				
	0	1	2	3	4
Actitud proactiva					
Brinda apoyo cuando se le solicita					
Relaciones interpersonales					
Acata normas y disposiciones de la Universidad					
Se involucra en actividades del equipo					
Respeto a jefes y compañeros					
Entusiasmo para ejecutar su trabajo					
Transparencia en su comportamiento					
Apoyo en dar tiempo y esfuerzo extra para cumplir o mejorar objetivos					
Interés por mejorar su calificación personal					
Predisposición para aprender					
Predisposición para trabajar en equipo					
Nivel de participación en actividades convocadas por la Universidad					
PROMEDIO					
<b>COMPETENCIAS</b>					
<b>Aspectos a considerar</b>					
Conocimiento demostrado en relación a las funciones y/o actividades que desempeñan y/o realizan					
Profesionalización (formación académica) en relación a las funciones y/o actividades que desempeñan y/o realizan					
Nivel de iniciativa					
Facilidad de comunicación con sus jefes					
Facilidad de comunicación con sus compañeros					
Seguridad para tomar decisiones					
Facilidad para resolver imprevistos					
Creatividad para ejecutar sus trabajos					
Aporta con criterios para la toma de decisiones del equipo					
Aporta con soluciones a problemas del equipo					
Habilidad para identificar debilidades y oportunidades					
Liderazgo					
Adaptabilidad al cambio					
Habilidad para transmitir conocimientos a sus compañeros					
Habilidad para transmitir conocimientos al personal de Gestión Productiva					
PROMEDIO					

## ANEXO 7

**Indicadores (3, 9, 16, 17, 18, 26, 33, 36]**

### **REGISTRO DEL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL PROGRAMA**

<b>PERSONAL COMÚN CON DIVERSAS UNIDADES</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>NRO. PERSONAS</b>
Personal de las Áreas de Modalidad a Distancia	
Centro de Distribución de Material Bibliográfico	
Coordinación de Centros	
Coordinación Académica	
Comunicación y Atención al Alumno	
Aulas Virtuales	
Unidad de Virtualización	
Instituto de Pedagogía	
Procesos y Contabilidad	
Personal de Direcciones Generales y Secretaría General	
Infraestructura	
Biblioteca	
Profesores para evaluaciones presenciales (Centros, Sede)	
Personal de los Centros de Investigación y Transferencia de Tecnologías, extensión y servicios (CITTES)	
Unidad de Proyectos y Sistemas Informáticos (UPSI)	
Editorial Universitaria	
Vía Comunicaciones	
Unidad de Eventos	
RESEC (Research And Services English Center)	
Personal de Centros	
Coordinadores	
Secretarías	
Administradores de Aulas virtuales	
Otros	

<b>PERSONAL ESPECÍFICO</b>					
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>TC</b>	<b>¾ T</b>	<b>MT</b>	<b>H</b>	<b>Total</b>
Responsables					
Docentes					
Secretarías					

TC = Tiempo completo  
MT = Medio tiempo

¾ T = Tres cuartos de tiempo  
H = Por horas

## ANEXO 8

**Indicador: [10, 37, 38, 39, 40, 41 y 42]**

### **REGISTRO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN**

TIPOS DE COMUNICACIÓN	COMUNICACIÓN						
	De los Responsables con el personal del programa					Del Personal con los responsables del programa	
	Comunic. en general		Específicas sobre formación			Comunicaciones en general	
	Nº	%	Nº	%	Total	Nº	%
Correo electrónico (listado de cuentas)							
Call Center (reporte)							
Línea telefónica directa							
Comunicaciones impresas							
Videoconferencias							
Avisos en cartelera							
Trípticos – afiches							
Página web							
Internet (Agenda universitaria semanal)							
Agenda Académica							
Otros							
Total							



## ANEXO 9

**Indicadores: [11, 12, 13, 14, 15, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 30, 31, 53] Otros**

### REGISTRO DE FORMACIÓN DEL PERSONAL (Programas desarrollados)

Período de Evaluación: \_\_\_\_\_

PERSONAL DEL PROGRAMA – Resultados del Anexo 3				
Descripción	N°	Descripción	N°	TOTAL
Docentes propios del programa		Docente compartidos con otros programas		
Administrativos y Personal de servicios propios del programa		Administrativos y Personal de servicios compartidos con otros programas		

DESCRIPCIÓN	No. Cursos	Unidad Responsable que dicta el curso	Duración	Nro. Asistentes	PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL PROGRAMA															
					DOCENTES					ADMINISTRATIVOS Y DE SERVICIOS										
					PROPIOS DEL PROG		COMÚN CON OTROS PRO-GRAMAS		T		Ayuda (*)		PROPIOS DEL PROGRAMA		COMÚN CON OTROS PROGRAMAS		T		Ayuda (*)	
					No	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Cursos de Introducción a la Universidad																				
Cursos de Introducción a la MaD																				
Cursos para elaboración de material escrito (técnicas pedagógicas)																				
Formación en Cultura y Gestión de la Calidad, y autoevaluación y acreditación																				
Cursos sobre evaluación																				
Cursos nuevas tecnologías		Manejo del campus virtual																		
		Videoconferencias																		
		Sistemas de gestión																		



<b>Tipos de ayuda (*)</b>	<b>Nro. Docentes</b>	<b>Nro. Administ.</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Becas				
Facilidades de Horario				
Cambio de funciones				
Comisión de servicios				
Otros				



# ANEXO 11

## UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

### MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

### AUTOEVALUACIÓN DE PROGRAMAS

### INFORME DE RESULTADOS

<b>RESPONSABLE:</b>
<b>FECHA:</b>
<b>UNIDAD O PROGRAMA</b>

- ☞ La valoración se la realizará por estándar.
- ☞ Para la valoración: 0 = nada y 4 = máximo .
- ☞ Cuando hay varias respuestas se sacará el promedio de las diferentes valoraciones.
- ☞ En los comentarios se debe detallar el instrumento y el número del indicador.

**3.a.1.a** Diseñan el perfil competencial de los puestos de trabajo con el fin de facilitar la selección y evaluación del desempeño.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Sugerencias:</b>					

**3.a.1.b** Corresponden la asignación de responsabilidades con la planificación y la estrategia del programa.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Sugerencias:</b>					

**3.a.1.c** Evalúan el desempeño de cada persona y comunican los resultados a los interesados.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Sugerencias:</b>					

**3.a.1.d** Propician un ambiente interno de motivación para el óptimo desempeño de las funciones y el compromiso del personal.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Sugerencias:</b>					

**3.a.1.e** Estudian las necesidades del personal del programa y se planifican los recursos e instalaciones para mejorar el trabajo del personal.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Sugerencias:</b>					

**3.a.1.f** Se Revisa la planificación del programa por parte de los responsables y los coordinadores asignados.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Sugerencias:</b>					

**3.a.1.g** Elaboran el horario del personal de acuerdo a las necesidades del programa.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Sugerencias:</b>					

**3.b.1.a** Fomentan la formación continua.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Sugerencias:</b>					

**3.b.1.b** Promueven y aplican los planes de formación.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Sugerencias:</b>					

**3.b.1.c** Realizan periódicamente análisis de las necesidades de actualización y perfeccionamiento de su personal.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Sugerencias:</b>					

**3.b.2.a** Ofrecen al personal de las asignaturas/materias virtuales una formación específica acorde a su desempeño posterior en el programa.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Sugerencias:</b>					

**3.b.2.b** Potencian el desarrollo profesional de acuerdo con las necesidades del programa.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Sugerencias:</b>					

**3.b.2.c** Incorporan la cultura de la gestión de calidad a los planes de formación.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Sugerencias:</b>					

**3.b.2.d** Revisan la efectividad del plan de formación en función de las necesidades del programa.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Sugerencias:</b>					

**3.b.2.e** Promueven la participación del personal para la definición de un proceso de autoevaluación del desempeño de sus puestos de trabajo.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Sugerencias:</b>					

**3.c.1.a** Estimulan al personal para participar en acciones de mejora.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Sugerencias:</b>					

**3.c.1.b** Apoyan las iniciativas de mejora surgidas de los distintos equipos docentes y del resto del personal del programa.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Sugerencias:</b>					

**3.c.1.c** Reconocen al personal por su participación y contribución a la mejora continua.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Sugerencias:</b>					

**3.c.2.a** Potencian iniciativas de experimentación e innovación por parte del personal del programa.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Sugerencias:</b>					

**3.d.1.a** Reciben información del personal.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Sugerencias:</b>					

**3.d.1.b** Transmiten información al personal.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Sugerencias:</b>					



**3.d.1.c** Identifican las necesidades de comunicación del personal del programa.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Sugerencias:</b>					

**3.d.1.d** Consiguen la comunicación lateral entre personas, unidades y equipos que participan en el programa.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Sugerencias:</b>					

**3.d.1.e** Evalúan y mejoran la efectividad de la comunicación.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Sugerencias:</b>					

**3.e.1.a** Fomentan actividades sociales y culturales.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Sugerencias:</b>					

**3.e.1.b** Fomenta un ambiente de confianza y de solidaridad mutua.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Sugerencias:</b>					

**3.e.2.a** Reconocen a las personas con el fin de mantener su nivel de implicación y asunción de responsabilidades.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
<b>Sugerencias:</b>					



Anexos Adjuntos:

\_\_\_\_\_  
Firma Responsable

