



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 6: RESULTADOS DE DESTINATARIOS
Y PROCESOS EDUCATIVOS
(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 6: RESULTADOS DE DESTINATARIOS Y PROCESOS EDUCATIVOS

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

Web: www.utpl.edu.ec

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

ISBN-9978-09-591-8

Derecho de Autor No. 023456

Depósito Legal No. 003194

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 6 | 6 |
| Tabla de Valoración – Criterio 6 | 7 |
| Registro de Autoevaluación | 8 |
| Anexos | 19 |
| TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN | |
| • Encuesta a los alumnos egresados (anexo 1) | 21 |
| • Encuesta a los clientes externos (anexo 2) | 23 |
| • Ficha de Observación (anexo 3) | 24 |
| • Informe de Resultados (anexo 4) | 29 |

INTRODUCCIÓN

El criterio 6 analiza lo que está consiguiendo el programa en relación a sus destinatarios y procesos educativos, grado de satisfacción y resultados de desempeño y rendimiento obtenidos en el desarrollo del mismo.

A este criterio de forma global se le asignó una valoración de 130 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

- Encuesta a los alumnos egresados (anexo 1)
 - Encuesta a los clientes externos (anexo 2)
 - Ficha de Observación (anexo 3)
-
- Informe de Resultados (anexo 4)

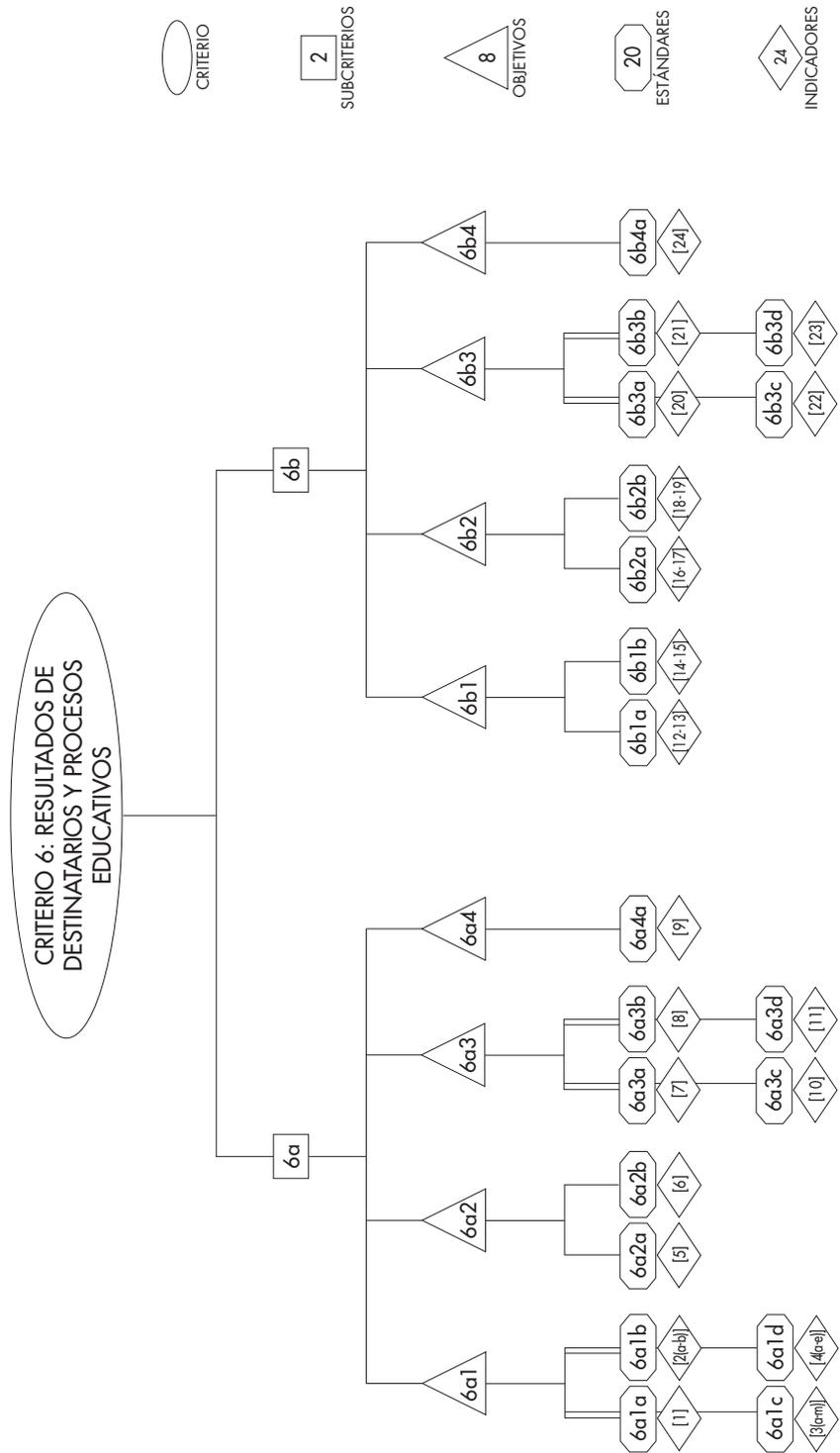


TABLA DE VALORACIÓN

CRITERIO 6

| CRITERIOS-SUBCRITERIOS-OBJETIVOS | Ponderación sugerida | Propuesta de ponderación |
|---|----------------------|--------------------------|
| CRITERIO 6: RESULTADOS DE DESTINATARIOS Y PROCESOS EDUCATIVOS | 130 | |
| 6.a.- Medidas del Grado de Satisfacción de los Destinatarios y Procesos Educativos. | 70 | |
| <i>6.a.1.- Medir periódicamente el grado de satisfacción de los alumnos y de otros clientes externos sobre el programa.</i> | 40 | |
| <i>6.a.2.- Informar a los alumnos y a otros clientes externos de los resultados obtenidos a partir de las medidas del grado de satisfacción utilizadas.</i> | 5 | |
| <i>6.a.3.- Comparar sistemáticamente el grado de satisfacción de los alumnos y de otros clientes externos del programa con el de otros alumnos y clientes externos que participan en otros programas de la Institución y en otros programas similares de otras Instituciones.</i> | 5 | |
| <i>6.a.4.- Actuar sobre las áreas que se requieran en función de la tendencia mostrada por los resultados obtenidos en las evaluaciones anteriores.</i> | 20 | |
| 6.b.- Medidas del Desempeño y Rendimiento | 60 | |
| <i>6.b.1.- Medir periódicamente el rendimiento de los alumnos en el programa y de otros clientes externos.</i> | 35 | |
| <i>6.b.2.- Informar a los alumnos y a otros clientes externos de los resultados de rendimiento.</i> | 5 | |
| <i>6.b.3.- Comparar sistemáticamente el rendimiento de los alumnos y de otros clientes externos del programa con el de otros alumnos y clientes externos que participan en otros programas de la Institución y en otros programas similares de otras Instituciones.</i> | 5 | |
| <i>6.b.4.- Actuar sobre las áreas que se requieran en función de la tendencia mostrada por los resultados obtenidos en las evaluaciones anteriores.</i> | 15 | |

REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

| CRITERIO 6.- RESULTADOS DE DESTINATARIOS Y PROCESOS EDUCATIVOS | | | | | | | | | | |
|--|---|--|--|--------------------------------|---------------------------|--------|----------------------|-----------|---|------------------------------------|
| Subcriterio: 6.a. Medidas del Grado de Satisfacción de los Destinatarios y Procesos Educativos. | | | | | | | | | | |
| Objetivo: 6.a.1. Medir periódicamente el grado de satisfacción de los alumnos y de otros clientes externos sobre el programa | | | | | | | | | | |
| Estándar | Indicador | Actores Informantes | Fuente / Datos | Ubicación / Dependencia | Técnicas e instrumentos | Código | Escala de Valoración | | | Sugerencias o propuestas de mejora |
| | | | | | | | P | Calific % | V | |
| 6.a.1.a Se evalúa el grado de satisfacción de los alumnos relativo al cumplimiento de sus expectativas iniciales ante el programa. | [1] Porcentaje de alumnos del programa que considera que se han cumplido sus expectativas iniciales. | Responsables del programa Procesos y estadísticas | Informe de Resultados: - Encuesta a los alumnos (anexo 1) - añadir análisis de la encuesta | UEA Procesos y estadísticas | Encuesta/ cuestionario | | 8 | | | |
| | | | | | | | | | | |
| 6.a.1.b Se evalúa el grado de satisfacción de los alumnos relativo a los procesos implicados en el desarrollo del programa: (Objetivos del Programa. Currículo. Metodología Docente y Recursos Didácticos. Atención Tutorial. Trabajo de los Alumnos. Evaluación del Aprendizaje) | [2] Porcentaje de alumnos del programa que está satisfecho con los procesos implicados en el desarrollo del programa: a. Con el porcentaje de objetivos alcanzados al final del programa. b. Con el currículo (objetivos contenidos, actividades, especializaciones y prácticas) c. Con la metodología docente (recursos didácticos, estrategias didácticas y actividades complementarias) d. Con la atención tutorial (cumplimiento de horario, información recibida, tipos de atención tutorial, medios de comunicación, orientaciones, resolución de consultas) formación de los profesores y del personal de administración y servicios. e. Con el aprendizaje independiente (trabajo autónomo, y desarrollo de actividades) f. Con la evaluación del aprendizaje (procedimientos de evaluación, criterios de evaluación, resultados y revisión de exámenes) | Responsables del programa Procesos y estadísticas | Informe de Resultados: - Encuesta a los alumnos (anexo 1) - añadir análisis de la encuesta | UEA Procesos y estadísticas | Encuesta/ cuestionario | | 12 | | | |
| | | | | | | | | | | |

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 | |
| <p>6.a.1.c Se evalúa el grado de satisfacción de los alumnos con otros aspectos relacionados con el desarrollo del programa: comunicación e intercambio de información, quejas y/o sugerencias, sentimiento de pertenencia, relaciones interpersonales, participación en el desarrollo y mejora del programa, instalaciones, procesos administrativos, y preparación de los responsables de las acciones pedagógicas.</p> | <p>[3] Porcentaje de alumnos del programa que está satisfecho con:</p> <p>a. Los procesos de comunicación e intercambio de información con personal de la Institución relacionados con el programa y otros clientes externos.</p> <p>b. Los cauces existentes para expresar opiniones.</p> <p>c. El tratamiento de las quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos del programa.</p> <p>d. El sentimiento de pertenencia al programa.</p> <p>e. El clima de convivencia y relaciones humanas.</p> <p>f. El trato correcto e imparcial recibido por todo el personal implicado en el programa.</p> <p>g. La participación en el desarrollo y mejora del programa.</p> <p>h. Las soluciones y alternativas que se aplican para resolver dificultades encontradas.</p> | <p>Responsables del programa</p> <p>Procesos y estadísticas</p> | <p>Informe de resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta a los alumnos (anexo 1) - añadir análisis de la encuesta | <p>UEA</p> <p>Procesos y Estadísticas</p> | <p>Encuesta/</p> <p>Cuestionario</p> | | | | | |

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 | |
| <p>6.a.1.c. Se evalúa el grado de satisfacción de los alumnos con otros aspectos relacionados con el desarrollo del programa: comunicación e intercambio de información, quejas y/o sugerencias, sentimiento de pertenencia, relaciones interpersonales, participación en el desarrollo y mejora del programa, instalaciones, procesos administrativos, y preparación de los responsables de las acciones pedagógicas.</p> | <p>[3] Porcentaje de alumnos del programa que está satisfecho con:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Las actividades de mejora e innovación del programa. j. Las instalaciones y su mantenimiento. k. La agilidad en los procesos administrativos (matriculación, expedición de títulos, etc.). l. La preparación y eficacia de las personas responsables de llevar a cabo los procesos administrativos. m. La preparación y eficacia de las personas responsables de llevar a cabo las acciones pedagógicas. | <p>Responsables del programa Procesos y estadísticas</p> | <p>Informe de resultados: - Encuesta a los alumnos (anexo 1) - añadir análisis de la encuesta</p> | <p>UEA Procesos y Estadísticas</p> | <p>Encuesta/ Cuestionario</p> | | | | | |

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 | |
| <p>6.a.1.d Se evalúa el grado de satisfacción de los clientes externos con los servicios prestados por el programa respecto a: convenios para prácticas y otras actividades complementarias del programa, funcionamiento general del programa, cobertura de sus necesidades y expectativas, participación en la mejora de los procesos, publicidad de los resultados.</p> | <p>[4] Porcentaje de clientes externos que está satisfecho con:</p> <p>a. Los convenios existentes para prácticas y otras actividades complementarias.</p> <p>b. El funcionamiento general del programa.</p> <p>c. La cobertura de sus necesidades y expectativas.</p> <p>d. La participación en la mejora de los procesos.</p> <p>e. La publicidad de los resultados obtenidos en el programa (académicos, económicos, y de cualquier otro tipo).</p> | <p>Responsables del programa</p> <p>Procesos y estadísticas</p> | <p>Informe de resultados:</p> <p>- Encuesta a los clientes externos (anexo 2) – añadir análisis de la encuesta</p> | <p>UEA</p> <p>Procesos y Contabilidad</p> | <p>Encuesta/ Cuestionario</p> | | | | | |

REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

| Objetivo: 6.a.2. Informar a los alumnos y a otros clientes externos de los resultados obtenidos a partir de las medidas del grado de satisfacción utilizadas. | | | | | | | | | | |
|--|--|---------------------------|--|-------------------------|-------------------------|----------|----------------------|---|---|------------------------------------|
| Estándar | Indicador | Actores Informantes | Fuente / Datos | Ubicación / Dependencia | Técnicas e instrumentos | Objetivo | Escala de Valoración | | | Sugerencias o propuestas de mejora |
| | | | | | | | P | % | V | |
| 6.a.2.a Se ofrece información a los alumnos del programa sobre su grado de satisfacción sobre el mismo. | [5] Número de instrumentos o medidas que se toman para que los alumnos estén informados sobre su satisfacción con el programa. | Responsables del programa | Informe de Resultados: - Página web - Folletos de difusión - Revistas de la Universidad | UEA | Observación directa | 3 | | | | |
| 6.a.2.b Se ofrece información a los clientes externos del programa sobre su grado de satisfacción sobre el mismo. | [6] Número de instrumentos o medidas que se toman para que los clientes externos estén informados sobre su satisfacción con el programa. | Responsables del programa | Informe de Resultados: - Página web - Folletos de difusión - Revistas de la Universidad | UEA | Observación directa | 2 | | | | |
| Objetivo: 6.a.3. Comparar sistemáticamente el grado de satisfacción de los alumnos y de otros clientes externos del programa con el de otros alumnos y clientes externos que participan en otros programas de la Institución y en otros programas similares de otras Instituciones. | | | | | | | | | | |
| 6.a.3.a Se compara el grado de satisfacción expresado por los alumnos del programa con el de los alumnos de otros programas de la Institución. | [7] Diferencia en el grado de satisfacción entre los alumnos del programa y los alumnos de otros programas que se imparten en la Institución. | Responsables del programa | Informe de Resultados: - Dcto. Análisis comparativo | UEA | Observación directa | 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 | |
| 6.a.3.b Se compara el grado de satisfacción expresado por los alumnos del programa con el de los alumnos de otros programas similares de otras Instituciones. | [8] Diferencia en el grado de satisfacción entre los alumnos del programa y los alumnos de otros programas similares que se imparten en otras Instituciones. | Responsables del programa | Informe de Resultados: - Dcto. Análisis comparativo | UEA | Observación directa | | 1 | | | |
| 6.a.3.c Se compara el grado de satisfacción expresado por los clientes externos del programa con el de los clientes externos de otros programas de la Institución. | [9] Diferencia en el grado de satisfacción entre los clientes externos del programa y los clientes externos de otros programas que se imparten en la Institución. | Responsables del programa | Informe de Resultados: - Dcto. Análisis comparativo | UEA | Observación directa | | 1 | | | |
| 6.a.3.d Se compara el grado de satisfacción expresado por los clientes externos del programa con el de los clientes externos de otros programas similares de otras Instituciones. | [10] Diferencia en el grado de satisfacción entre los clientes externos del programa y los clientes externos de otros programas similares que se imparten en otras Instituciones. | Responsables del programa | Informes de resultados: - Dcto. Análisis comparativo | UEA | Observación directa | | 1 | | | |

REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

| Objetivos: 6.a.4. Actuar sobre las áreas que se requieran en función de la tendencia mostrada por los resultados obtenidos en las evaluaciones anteriores. | | | | | | | | | | |
|--|--|---------------------------|---|-------------------------|-------------------------|--------|----------------------|-----------|---|------------------------------------|
| Estándar | Indicador | Actores Informantes | Fuente / Datos | Ubicación / Dependencia | Técnicas e instrumentos | Código | Escala de Valoración | | | Sugerencias o propuestas de mejora |
| | | | | | | | P | Calific % | V | |
| 6.a.4.a Se actúa sobre las áreas que se han mostrado deficientes en los resultados de las evaluaciones anteriores. | [11] Porcentaje de cambios efectuados sobre el total de los déficits recogidos en las evaluaciones realizadas. | Responsables del programa | Informe de Resultados: - Informe de Resultados de evaluaciones anteriores - Registro de autoevaluaciones anteriores. - Plan de acción (criterio 2) | UEA | Observación directa | | 20 | | | |
| TOTAL SUBCRITERIO 6.a | | | | | | | 70 | | | |

| Subcriterio: 6.b. Medidas del Desempeño y Rendimiento. | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|--------------------------------|-------------------------|--|----|-----------|---|--|
| Objetivos: 6.b.1. Medir periódicamente el rendimiento de los alumnos en el programa y de otros clientes externos. | | | | | | | | | | |
| 6.b.1.a | Se evalúa el rendimiento de los alumnos que participan en el programa. | Responsables del programa | Informe de Resultados: - Estadística de matriculados - Estadística de presentados | UEA | Observación directa | | 30 | | | |
| | | | | | | | P | Calific % | V | |
| 6.b.1.a | [12] Porcentaje de alumnos presentados a evaluaciones. | Responsables del programa | Informe de Resultados: - Estadística de matriculados - Estadísticas de aprobados | UEA | Observación directa | | | | | |
| | [13] Porcentaje de éxito. | | | | | | | | | |
| 6.b.1.b | Se evalúa el rendimiento obtenido por los clientes externos del programa. | Responsables del programa Procesos y estadísticas | Informe de Resultados: - Encuesta a los clientes externos (anexo 2) – añadir análisis de la encuesta | UEA Procesos y estadísticas | Encuesta / cuestionario | | 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 | |
| 6.b.1.b Se evalúa el rendimiento obtenido por los clientes externos del programa. | [15] Porcentaje de personal de la empresa o institución externa que ha mejorado su desempeño con la participación en el programa. | Responsables del programa Procesos y estadísticas | Informe de Resultados: - Encuesta a los clientes externos (anexo 2) – añadir análisis de la encuesta | UEA Procesos y estadísticas | Encuesta/ cuestionario | | | | | |

| Objetivos: 6.b.2. Informar a los alumnos y a otros clientes externos de los resultados de rendimiento. | | | | | | | | | | |
|--|---|---------------------------|--|--------------------------------|---------------------------|---|---|-----------|---|--|
| 6.b.2.a | Se ofrece información a los alumnos del programa sobre sus resultados de rendimiento en el mismo. | Responsables del programa | Informe de Resultados: - Certificados de aprobación - Informes evaluativos - Reportes del Campus virtual - Consultas call center | UEA | Observación directa | 3 | | | | |
| | | | | | | | P | Calific % | V | |
| 6.b.2.a | Se ofrece información a los alumnos del programa sobre sus resultados de rendimiento en el mismo. | Responsables del programa | Informe de Resultados: - Encuesta a los alumnos (anexo 1) – añadir análisis de la encuesta | UEA Procesos y estadísticas | Encuesta/ cuestionario | | | | | |
| 6.b.2.b | Se ofrece información a los clientes externos del programa sobre los resultados de rendimiento de los alumnos y/o de su personal participante en el programa. | Responsables del programa | Informe de Resultados: - Comunicaciones enviadas a los clientes externos - Reportes del campus virtual - Consultas call center | UEA Procesos y estadísticas | Encuesta/ cuestionario | | | | | |

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 | |
| 6.b.2.b Se ofrece información a los clientes externos del programa sobre los resultados de rendimiento de los alumnos y/o de su personal participante en el programa. | [19] Porcentaje de clientes externos que manifiesta tener información sobre los resultados de rendimiento de los alumnos y/o de su personal participante en el programa. | Responsables del programa Procesos y estadísticas | Informe de Resultados: - Encuesta a clientes externos (anexo 2) – añadir análisis de la encuesta | UEA Procesos y estadísticas | Encuesta/ cuestionario | | | | | |

Objetivos: 6.b.3. Comparar sistemáticamente el rendimiento de los alumnos y de otros clientes externos del programa con el de otros alumnos y clientes externos que participan en otros programas de la Institución y en otros programas similares de otras Instituciones.

| Estándar | Indicador | Actores Informantes | Fuente / Datos | Ubicación / Dependencia | Técnicas e instrumentos | Código | Escala de Valoración | | | Sugerencias o propuestas de mejora |
|---|---|---------------------------|---|-------------------------|-------------------------|--------|----------------------|-----------|----------|------------------------------------|
| | | | | | | | P | Calific % | V | |
| 6.b.3.a Se comparan los resultados de rendimiento de los alumnos del programa con el de los alumnos de otros programas de la Institución. | [20] Diferencia en los resultados de rendimiento entre los alumnos del programa y los alumnos de otros programas que se imparten en la Institución. | Responsables del programa | Informe de Resultados: - Dcto. Análisis comparativo de promedios estudiantiles (matriculados, presentados, aprobados, reprobados y desertados) - Dcto. Análisis comparativo de puestos de trabajo | UEA | Observación directa | | | | 2 | |
| 6.b.3.b Se comparan los resultados de rendimiento de los alumnos del programa con el de los alumnos de otros programas similares de otras Instituciones. | [21] Diferencia en los resultados de rendimiento entre los alumnos del programa y los alumnos de otros programas similares que se imparten en otras Instituciones. | Responsables del programa | Informe de Resultados: - Dcto. Análisis comparativo de promedios estudiantiles (matriculados, presentados, aprobados, reprobados y desertados) | UEA | Observación directa | | | | 1 | |

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 | |
| 6.b.3.c Se comparan los resultados de rendimiento obtenido con el programa entre los clientes externos del mismo y los clientes externos de otros programas de la Institución. | [22] Diferencia en los resultados de rendimiento obtenido con el programa entre los clientes externos del mismo y los clientes externos de otros programas que se imparten en la Institución. | Responsables del programa | Informe de Resultados: | UEA Procesos y estadísticas | Observación directa | | 1 | | | |
| | | | - Dcto. Análisis comparativo de promedios estudiantiles (matriculados, presentados aprobados, reprobados y desertados) | | | | | | | |
| 6.b.3.d Se compara los resultados de rendimiento obtenido con el programa entre los clientes externos del mismo y los clientes externos de otros programas similares de otras Instituciones. | [23] Diferencia en los resultados de rendimiento obtenido con el programa entre los clientes externos del programa y los clientes externos de otros programas similares que se imparten en otras Instituciones. | Responsables del programa | Informe de Resultados: | UEA | Observación directa | | 1 | | | |
| | | | - Dcto. Análisis comparativo de promedios estudiantiles (matriculados, presentados aprobados, reprobados y desertados) | | | | | | | |
| | | | - Dcto. Análisis comparativo de puestos de trabajo cubiertos con personal especializado | | | | | | | |
| | | | - Dcto. Análisis comparativo que ha mejorado su desempeño | | | | | | | |
| | | | Informe de Resultados: | | | | | | | |
| | | | - Dcto. Análisis comparativo de puestos de trabajo cubiertos con personal especializado | | | | | | | |
| | | | - Dcto. Análisis comparativo que ha mejorado su desempeño | | | | | | | |

REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

| Objetivos: 6.b.4. Actuar sobre las áreas que se requieran en función de la tendencia mostrada por los resultados obtenidos en las evaluaciones anteriores. | | | | | | | | | | |
|---|---|---------------------------|--|-------------------------|-------------------------|--------|----------------------|-----------|---|------------------------------------|
| Estándar | Indicador | Actores Informantes | Fuente / Datos | Ubicación / Dependencia | Técnicas e instrumentos | Código | Escala de Valoración | | | Sugerencias o propuestas de mejora |
| | | | | | | | P | Calific % | V | |
| 6.b.3.4 Se actúa sobre las áreas que se han mostrado deficientes en los resultados de las evaluaciones anteriores. | [24] Porcentaje de cambios efectuados sobre el total de los déficits recogidos en las evaluaciones realizadas. | Responsables del programa | Informe de Resultados: - Informe de resultados de evaluaciones anteriores - Registro de autoevaluación de evaluaciones anteriores - Plan de acción (criterio 2) | UEA | Observación directa | | 15 | | | |
| TOTAL SUBCRITERIO 6.b | | | | | | | 60 | | | |

ANEXOS



ANEXO 1

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

AUTOEVALUACIÓN DE PROGRAMAS

ENCUESTA A LOS ALUMNOS EGRESADOS

| |
|---------------------------|
| FECHA: |
| UNIDAD O PROGRAMA: |

- ☞ El número indicado en corchetes, corresponde al número del indicador del ítem observado.

Instrucciones: Marque con una X, de acuerdo a la escala presentada, considerando 0 = nada y 4 = máximo.

| PREGUNTAS | VALORACIÓN | | | | |
|--|------------|---|---|---|---|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| [1] Considera que se han cumplido las expectativas que tenía al iniciar el programa? | | | | | |
| [2] Está usted satisfecho con los procesos implicados en el desarrollo del programa? (Responda considerando los siguientes ítems) | | | | | |
| a. Con los objetivos alcanzados al final del programa | | | | | |
| b. Con el currículo (contenidos, actividades, especializaciones y prácticas) | | | | | |
| c. Con la metodología docente (recursos didácticos, estrategias didácticas, y actividades complementarias) | | | | | |
| d. Con la atención tutorial (cumplimiento de horario, información recibida, tipos de atención tutorial, medios de comunicación, orientaciones, resolución de consultas) formación de los profesores y del personal de administración y servicios | | | | | |
| e. Con el aprendizaje independiente (trabajo autónomo, y desarrollo de actividades) | | | | | |
| f. Con la evaluación del aprendizaje (procedimientos de evaluación, criterios de evaluación, resultados y revisión de exámenes). | | | | | |
| [3] Está usted satisfecho con otros aspectos relacionados con el desarrollo del programa, (Responda considerando los siguientes ítems) | | | | | |
| a. Procesos de comunicación e intercambio de información con personal de la institución | | | | | |
| b. Cauces existentes para expresar opiniones | | | | | |
| c. Tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos del programa | | | | | |

| PREGUNTAS | VALORACIÓN | | | | |
|---|------------|---|---|---|---|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| [3] Está usted satisfecho con otros aspectos relacionados con el desarrollo del programa, (Responda considerando los siguientes ítems) | | | | | |
| d. Sentimiento de pertenencia al programa | | | | | |
| e. Clima de convivencia y relaciones humanas | | | | | |
| f. Trato correcto e imparcial recibido por todo el personal implicado en el programa | | | | | |
| g. Participación en el desarrollo y mejora del programa | | | | | |
| h. Soluciones y alternativas que se aplican para resolver dificultades encontradas | | | | | |
| i. Actividades de mejora e innovación del programa | | | | | |
| j. Instalaciones y su mantenimiento | | | | | |
| k. Agilidad en los procesos administrativos (matriculación, expedición de títulos, etc..) | | | | | |
| l. Preparación y eficacia de las personas responsables de llevar a cabo los procesos administrativos. | | | | | |
| m. Preparación y eficacia de las personas responsables de llevar a cabo las acciones pedagógicas | | | | | |

| | | |
|---|----|----|
| [17] Se le ha informado oportunamente sobre los resultados de sus evaluaciones en el programa. | Si | No |
| | | |

ANEXO 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

AUTOEVALUACIÓN DE PROGRAMAS

ENCUESTA A LOS CLIENTES EXTERNOS

FECHA:

UNIDAD O PROGRAMA:

- ☞ El número indicado en corchetes, corresponde al número del indicador del ítem observado.

Instrucciones: Marque con una X, de acuerdo a la escala presentada, considerando 0 = nada y 4 = máximo

| PREGUNTAS | VALORACIÓN | | | | |
|---|------------|---|---|---|---|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| [4] Está usted satisfecho con los servicios prestados por el programa (Responda considerando los siguientes ítems) | | | | | |
| a. Convenios existentes para prácticas y otras actividades | | | | | |
| b. Funcionamiento general del programa | | | | | |
| c. Cobertura de sus necesidades y expectativas | | | | | |
| d. Participación en la mejora de los procesos | | | | | |
| e. Publicidad de los resultados obtenidos en el programa (académicos, económicos y de cualquier otro tipo) | | | | | |

[14] Qué porcentaje de puestos de trabajo han sido cubiertos con personal especializado y capacitado que ha participado como alumno en el programa.

% _____

[15] ¿Qué porcentaje del personal de su empresa/institución ha mejorado su desempeño con la participación en el programa?

% _____

| | | |
|---|----|----|
| [19] ¿Está usted informado sobre el rendimiento del personal que participa como alumno en el programa? | Si | No |
| | | |

ANEXO 3

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

AUTOEVALUACIÓN DE PROGRAMAS

FICHA DE OBSERVACIÓN

| |
|---------------------------|
| FECHA: |
| OBSERVADOR: |
| PARTICIPANTES: |
| UNIDAD O PROGRAMA: |

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

[5] Número de instrumentos o medidas que se toman para que los alumnos estén informados sobre su satisfacción con el programa.

Ver página web, informativos, revistas de la universidad

| VALORACIÓN | Comentarios: | | | | |
|-----------------------------------|--------------|---|---|---|--|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | | |
| Documento(s) observado(s): | | | | | |
| Sugerencias: | | | | | |

[6] Número de instrumentos o medidas que se toman para que los clientes externos estén informados sobre su satisfacción con el programa.

Ver página web, informativos, revistas de la universidad

| VALORACIÓN | Comentarios: | | | | |
|-----------------------------------|--------------|---|---|---|--|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | | |
| Documento(s) observado(s): | | | | | |
| Sugerencias: | | | | | |

[7] Diferencia en el grado de satisfacción entre los alumnos del programa y los alumnos de otros programas que se imparten en la institución.

Ver documento análisis comparativo

Alumnos del programa _____%

Alumnos de otros programas _____%

| VALORACIÓN | Comentarios: | | | | |
|-----------------------------------|--------------|---|---|---|--|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | | |
| Documento(s) observado(s): | | | | | |
| Sugerencias: | | | | | |

[8] Diferencia en el grado de satisfacción entre los alumnos del programa y los alumnos de otros programas similares que se imparten en otras instituciones.

Ver documento análisis comparativo

Alumnos del programa _____%

Alumnos de programa similar en otra institución _____%

| VALORACIÓN | | | | | Comentarios: |
|-----------------------------------|---|---|---|---|--------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | | |
| Documento(s) observado(s): | | | | | |
| Sugerencias: | | | | | |

[9] Diferencia en el grado de satisfacción entre los clientes externos del programa y los clientes externos de otros programas que se imparten en la institución.

Ver documento análisis comparativo

Clientes externos del programa ___% Clientes externos de otros programas ___%

| VALORACIÓN | | | | | Comentarios: |
|-----------------------------------|---|---|---|---|--------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | | |
| Documento(s) observado(s): | | | | | |
| Sugerencias: | | | | | |

[10] Diferencia en el grado de satisfacción entre los clientes externos del programa y los clientes externos de otros programas similares que se imparten en otras instituciones.

Ver documento análisis comparativo

Clientes externos del programa _____%

Clientes externos de programa similar en otra institución _____%

| VALORACIÓN | | | | | Comentarios: |
|-----------------------------------|---|---|---|---|--------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | | |
| Documento(s) observado(s): | | | | | |
| Sugerencias: | | | | | |

[11] Porcentaje de cambios efectuados sobre el total de los déficits recogidos en las evaluaciones realizadas.

Ver Informe de resultados de evaluaciones anteriores, Registro de autoevaluación de evaluaciones anteriores y Plan de acción (criterio 2)

| VALORACIÓN | | | | | Comentarios: |
|-----------------------------------|---|---|---|---|--------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | | |
| Documento(s) observado(s): | | | | | |
| Sugerencias: | | | | | |

Rendimiento de los alumnos que participan en el programa

[12] Porcentaje de presentados

Ver Estadística de matriculados y Registro de entrega de trabajos a distancia

Total de alumnos matriculados ____

Total de alumnos presentados ____

| VALORACIÓN | | | | | Comentarios: |
|-----------------------------------|---|---|---|---|--------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | | |
| Documento(s) observado(s): | | | | | |
| Sugerencias: | | | | | |

[13] Porcentaje de éxito.

Ver Estadística de alumnos matriculados y aprobados

Total de alumnos matriculados ____

Total de alumnos aprobados ____

| VALORACIÓN | | | | | Comentarios: |
|-----------------------------------|---|---|---|---|--------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | | |
| Documento(s) observado(s): | | | | | |
| Sugerencias: | | | | | |

[16] Número de instrumentos o medidas que se toman para que los alumnos estén informados sobre sus resultados de rendimiento en el programa.

Ver certificados de aprobación y reportes del campus virtual, Informes evaluativos, Consultas en los centros y Consultas al call center

| VALORACIÓN | | | | | Comentarios: |
|-----------------------------------|---|---|---|---|--------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | | |
| Documento(s) observado(s): | | | | | |
| Sugerencias: | | | | | |

[18] Número de instrumentos o medidas que se toman para que los clientes externos estén informados sobre los resultados de rendimiento de los alumnos y/o de su personal participante en el programa.

Ver comunicaciones enviadas a los clientes externos, reportes del campus virtual, y Consultas al call center

| VALORACIÓN | | | | | Comentarios: |
|-----------------------------------|---|---|---|---|--------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | | |
| Documento(s) observado(s): | | | | | |
| Sugerencias: | | | | | |

[20] Diferencia en los resultados de rendimiento entre los alumnos del programa y los alumnos de otros programas que se imparten en la institución

Ver documento análisis comparativo de promedios estudiantiles.

| ALUMNOS DEL PROGRAMA | Rendimiento | ALUMNOS DE OTROS PROGRAMAS | Rendimiento |
|----------------------|-------------|----------------------------|-------------|
| No. Matriculados | | No. Matriculados | |
| % Presentados | | % Presentados | |
| % Aprobados | | % Aprobados | |
| % Reprobados | | % Reprobados | |
| % Desertados | | % Desertados | |

| VALORACIÓN | | | | | | Comentarios: |
|-----------------------------------|---|---|---|---|--|--------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| | | | | | | |
| Documento(s) observado(s): | | | | | | |
| Sugerencias: | | | | | | |

[21] Diferencia en los resultados de rendimiento entre los alumnos del programa y los alumnos de otros programas similares que se imparten en otras instituciones.

Ver documento análisis comparativo de promedios estudiantiles

| ALUMNOS DEL PROGRAMA | Rendimiento | ALUMNOS DE OTROS PROGRAMAS | Rendimiento |
|----------------------|-------------|----------------------------|-------------|
| No. Matriculados | | No. Matriculados | |
| % Presentados | | % Presentados | |
| % Aprobados | | % Aprobados | |
| % Reprobados | | % Reprobados | |
| % Desertados | | % Desertados | |

| VALORACIÓN | | | | | | Comentarios: |
|-----------------------------------|---|---|---|---|--|--------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| | | | | | | |
| Documento(s) observado(s): | | | | | | |
| Sugerencias: | | | | | | |

[22] Diferencia en los resultados de rendimiento obtenido en el programa entre los clientes externos del mismo y los clientes externos de otros programas que se imparten en la institución.

Ver documento análisis comparativo de promedios estudiantiles, Dcto. Análisis comparativo de puestos de trabajo cubiertos con personal especializado, - Dcto. Análisis comparativo que ha mejorado su desempeño

| ALUMNOS DEL PROGRAMA | Rendimiento | ALUMNOS DE OTROS PROGRAMAS | Rendimiento |
|----------------------|-------------|----------------------------|-------------|
| No. Matriculados | | No. Matriculados | |
| % Presentados | | % Presentados | |
| % Aprobados | | % Aprobados | |
| % Reprobados | | % Reprobados | |
| % Desertados | | % Desertados | |

| VALORACIÓN | | | | | Comentarios: |
|-----------------------------------|---|---|---|---|--------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | | |
| Documento(s) observado(s): | | | | | |
| Sugerencias: | | | | | |

[23] Diferencia en los resultados de rendimiento obtenido en el programa entre los clientes externos del programa y los clientes externos de otros programas similares que se imparten en otras instituciones.

Ver documento análisis comparativo de promedios estudiantiles, Dcto. Análisis comparativo de puestos de trabajo cubiertos con personal especializado, - Dcto. Análisis comparativo que ha mejorado su desempeño

| ALUMNOS DEL PROGRAMA | Rendimiento | ALUMNOS DE OTROS PROGRAMAS | Rendimiento |
|----------------------|-------------|----------------------------|-------------|
| No. Matriculados | | No. Matriculados | |
| % Presentados | | % Presentados | |
| % Aprobados | | % Aprobados | |
| % Reprobados | | % Reprobados | |
| % Desertados | | % Desertados | |

| VALORACIÓN | | | | | Comentarios: |
|-----------------------------------|---|---|---|---|--------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | | |
| Documento(s) observado(s): | | | | | |
| Sugerencias: | | | | | |

[24] Porcentaje de cambios efectuados sobre el total de los déficits recogidos en las evaluaciones realizadas.

Ver Informe de resultados de evaluaciones anteriores, Registro de autoevaluación de evaluaciones anteriores y Plan de acción (criterio 2)

| VALORACIÓN | | | | | Comentarios: |
|-----------------------------------|---|---|---|---|--------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | | |
| Documento(s) observado(s): | | | | | |
| Sugerencias: | | | | | |

ANEXO 4

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

AUTOEVALUACIÓN DE PROGRAMAS

INFORME DE RESULTADOS

| |
|--------------------------|
| RESPONSABLE: |
| FECHA: |
| UNIDAD O PROGRAMA |

- ☞ La valoración se la realizará por estándar y teniendo en cuenta todos los instrumentos utilizados.
- ☞ 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.

6.a.1.a Se evalúa el grado de satisfacción de los alumnos relativo al cumplimiento de sus expectativas iniciales ante el programa.

| VALORACIÓN | Comentarios: | | | | |
|---------------------|--------------|---|---|---|--|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | | |
| Sugerencias: | | | | | |

6.a.1.b Se evalúa el grado de satisfacción de los alumnos relativo a los procesos implicados en el desarrollo del programa: (Objetivos del Programa. Currículo. Metodología Docente y Recursos Didácticos. Atención Tutorial. Trabajo de los Alumnos. Evaluación del Aprendizaje)

| VALORACIÓN | Comentarios: | | | | |
|---------------------|--------------|---|---|---|--|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | | |
| Sugerencias: | | | | | |

6.a.1.c Se evalúa el grado de satisfacción de los alumnos con otros aspectos relacionados con el desarrollo del programa: comunicación e intercambio de información, quejas y/o sugerencias, sentimiento de pertenencia, relaciones interpersonales, participación en el diseño, desarrollo y mejora del programa, instalaciones, procesos administrativos, y preparación de los responsables de las acciones pedagógicas.

| VALORACIÓN | | | | | Comentarios: |
|---------------------|---|---|---|---|--------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | | |
| Sugerencias: | | | | | |

6.a.1.d Se evalúa el grado de satisfacción de los clientes externos con los servicios prestados por el programa respecto a: convenios para prácticas y otras actividades complementarias del programa, funcionamiento general del programa, cobertura de sus necesidades y expectativas, participación en la mejora de los procesos, publicidad de los resultados.

| VALORACIÓN | | | | | Comentarios: |
|---------------------|---|---|---|---|--------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | | |
| Sugerencias: | | | | | |

6.a.2.a Se ofrece información a los alumnos del programa sobre su grado de satisfacción sobre el mismo.

| VALORACIÓN | | | | | Comentarios: |
|---------------------|---|---|---|---|--------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | | |
| Sugerencias: | | | | | |

6.a.2.b Se ofrece información a los clientes externos del programa sobre su grado de satisfacción sobre el mismo.

| VALORACIÓN | | | | | Comentarios: |
|---------------------|---|---|---|---|--------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | | |
| Sugerencias: | | | | | |

6.a.3.a Se compara el grado de satisfacción expresado por los alumnos del programa con el de los alumnos de otros programas de la Institución.

| VALORACIÓN | | | | | Comentarios: |
|---------------------|---|---|---|---|--------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | | |
| Sugerencias: | | | | | |

6.a.3.b Se compara el grado de satisfacción expresado por los alumnos del programa con el de los alumnos de otros programas similares de otras Instituciones.

| VALORACIÓN | | | | | Comentarios: |
|---------------------|---|---|---|---|--------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | | |
| Sugerencias: | | | | | |

6.a.3.c Se compara el grado de satisfacción expresado por los clientes externos del programa con el de los clientes externos de otros programas de la Institución.

| VALORACIÓN | | | | | Comentarios: |
|---------------------|---|---|---|---|--------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | | |
| Sugerencias: | | | | | |

6.a.3.d Se compara el grado de satisfacción expresado por los clientes externos del programa con el de los clientes externos de otros programas similares de otras Instituciones.

| VALORACIÓN | | | | | Comentarios: |
|---------------------|---|---|---|---|--------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | | |
| Sugerencias: | | | | | |

6.a.4.a Se actúa sobre las áreas que se han mostrado deficientes en los resultados de las evaluaciones anteriores.

| VALORACIÓN | | | | | Comentarios: |
|---------------------|---|---|---|---|--------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | | |
| Sugerencias: | | | | | |

6.b.1.a Se evalúa el rendimiento de los alumnos que participan en el programa.

| VALORACIÓN | | | | | Comentarios: |
|---------------------|---|---|---|---|--------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | | |
| Sugerencias: | | | | | |

6.b.1.b Se evalúa el rendimiento obtenido por los clientes externos del programa.

| VALORACIÓN | | | | | Comentarios: |
|---------------------|---|---|---|---|--------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | | |
| Sugerencias: | | | | | |

6.b.2.a Se ofrece información a los alumnos del programa sobre sus resultados de rendimiento en el programa.

| VALORACIÓN | | | | | Comentarios: |
|---------------------|---|---|---|---|--------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | | |
| Sugerencias: | | | | | |

6.b.2.b Se ofrece información a los clientes externos del programa sobre los resultados de rendimiento de los alumnos y/o de su personal participante en el programa.

| VALORACIÓN | | | | | Comentarios: |
|---------------------|---|---|---|---|--------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | | |
| Sugerencias: | | | | | |

6.b.3.a Se comparan los resultados de rendimiento de los alumnos del programa con el de los alumnos de otros programas de la Institución.

| VALORACIÓN | | | | | Comentarios: |
|---------------------|---|---|---|---|--------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | | |
| Sugerencias: | | | | | |

6.b.3.b Se comparan los resultados de rendimiento de los alumnos del programa con el de los alumnos de otros programas similares de otras Instituciones.

| VALORACIÓN | | | | | Comentarios: |
|---------------------|---|---|---|---|--------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | | |
| Sugerencias: | | | | | |

6.b.3.c Se comparan los resultados de rendimiento obtenido con el programa entre los clientes externos del mismo y los clientes externos de otros programas de la Institución.

| VALORACIÓN | | | | | Comentarios: |
|---------------------|---|---|---|---|--------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | | |
| Sugerencias: | | | | | |

| |
|-------------------------|
| Anexos Adjuntos: |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

Firma Responsable



*"El tiempo es lo que tú hagas
de él"*

Fernando Rielo

