



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 9: RESULTADOS GLOBALES
(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 9: RESULTADOS GLOBALES

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-9978-09-594-2

Derecho de Autor No. 023459

Depósito Legal No. 003197

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 9	6
Tabla de Valoración – Criterio 9	7
Registro de Autoevaluación	8
Anexos	17
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	
• Ficha de observación (anexo 1)	19
<hr/>	
• Informe de Resultados (anexo 2)	27

INTRODUCCIÓN

El criterio 9 analiza lo que está consiguiendo el programa (resultados académicos de gestión o social, a corto, medio y largo plazo, que contribuyan al éxito del mismo) en relación con la ejecución de la planificación estratégica del programa y de los procesos claves para el desarrollo del mismo, y su repercusión en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los agentes implicados en su desarrollo.

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

- Ficha de observación (anexo 1)
-
- Informe de Resultados (anexo 2)

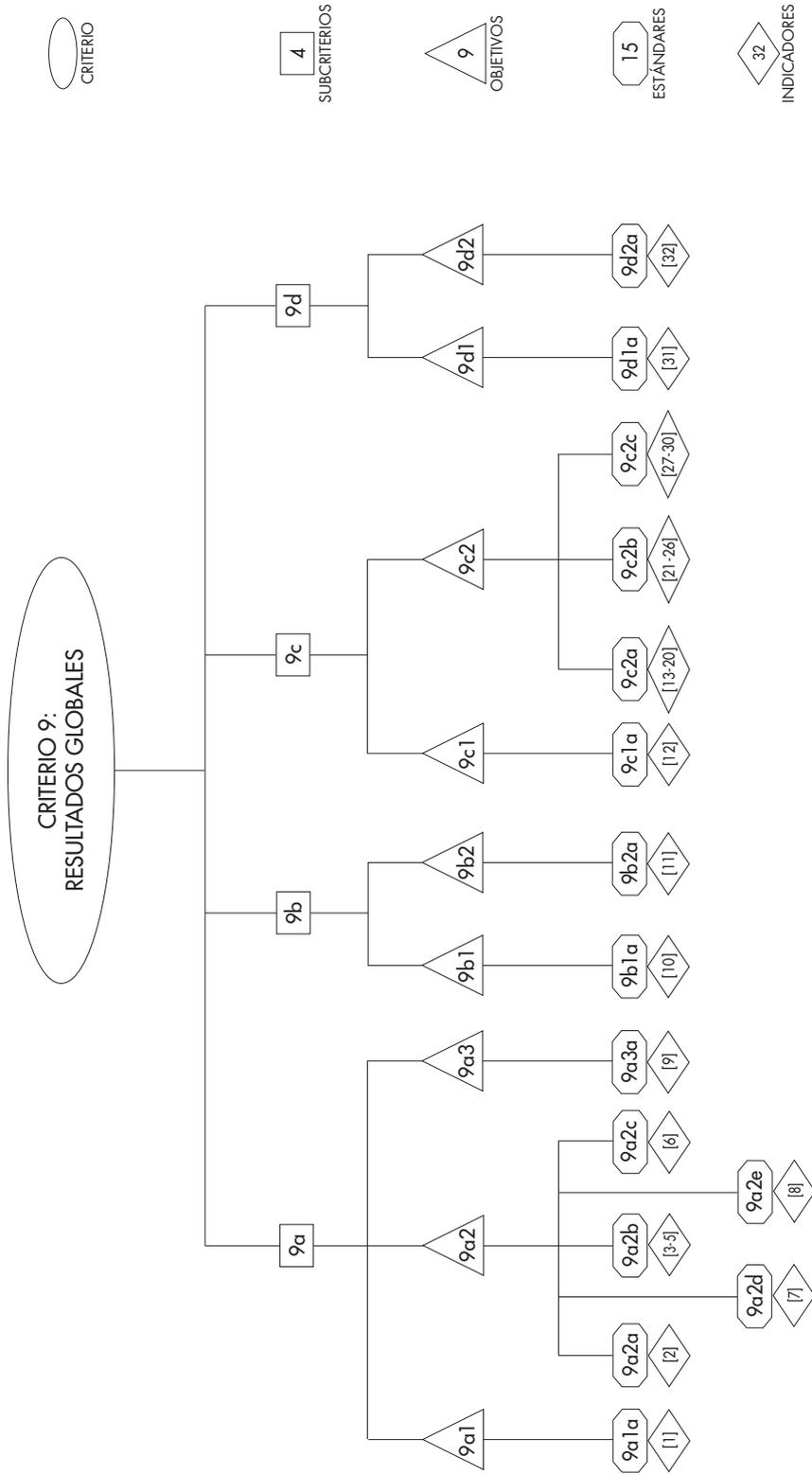


TABLA DE VALORACIÓN

CRITERIO 9

CRITERIOS-SUBCRITERIOS-OBJETIVOS	Ponderación sugerida	Propuesta de ponderación
CRITERIO 9: RESULTADOS GLOBALES	130	
9.a.- Resultados obtenidos por la Institución.	<u>47</u>	
9.a.1.- Conocer los resultados de la gestión y planificación estratégica del programa.	15	
9.a.2.- Conocer los resultados de la gestión de los recursos económicos y financieros.	22	
9.a.3.- Conocer los resultados de otros recursos: información; relaciones externas y alianzas; edificios, equipos, materiales y tecnología.	10	
9.b.- Resultados obtenidos por las Personas implicadas en el programa.	<u>25</u>	
9.b.1.- Conocer los resultados de la percepción de las personas.	10	
9.b.2.- Conocer los resultados de desempeño y rendimiento de las personas	15	
9.c.- Resultados obtenidos por los Alumnos y otros Clientes Externos.	<u>48</u>	
9.c.1.- Conocer los resultados de la percepción de los alumnos y otros clientes externos.	10	
9.c.2.- Conocer los resultados de desempeño y rendimiento de los alumnos y otros clientes externos.	38	
9.d.- Resultados obtenidos por la Sociedad.	<u>10</u>	
9.d.1.- Conocer los resultados de la percepción de la sociedad.	5	
9.d.2.- Conocer los resultados de desempeño y rendimiento de la sociedad	5	

REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

Criterio 9. RESULTADOS GLOBALES									
Subcriterio: 9.a. Resultados obtenidos por la Institución.									
Objetivo: 9.a.1. Conocer los resultados de la gestión y planificación general (estratégica) 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
9.a.1.a Se realiza un seguimiento de la gestión y planificación general (estratégica) del programa, detectando los puntos débiles y proponiendo recomendaciones y sugerencias para la mejora continua del mismo.	[1] Porcentaje de medidas adoptadas en relación a la gestión y planificación general (estratégica) del programa que repercuten en la mejora continua del mismo sobre el total de recomendaciones y sugerencias propuestas.	Responsables del programa	Informe de Resultados: - Informe del seguimiento del plan de mejora	UEA	Observación directa Entrevista/ guía		15		
Objetivo: 9.a.2. Conocer los resultados de la gestión de los recursos económicos y financieros.									
9.a.2.a Se gestiona adecuadamente el presupuesto.	[2] Porcentaje de gastos realizados sobre los presupuestados.	Responsables del programa DGF	Informe de Resultados: - Informe de ejecución de gastos	UEA	Observación directa		3		
9.a.2.b Se obtiene rendimiento económico del programa.	[3] Payback: Tiempo que se tarda en recuperar la inversión.	Responsables del programa DGF	Informe de Resultados: - Estado de resultados: ingresos y gastos	UEA	Observación directa		10		

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	
9.a.2.b Se obtiene rendimiento económico del programa.	[4] ROI: Σ (Ingresos – Gastos) / Total de la inversión inicial.	Responsables del programa DGF	Informe de Resultados: - Estado de resultados: indicadores financieros	UEA	Observación directa					
	[5] Total de ingresos operativos / Total de gastos.	Responsables del programa DGF	Informe de Resultados: - Estado de resultados: indicadores financieros	UEA	Observación directa					
9.a.2.c Grado de endeudamiento.	[6] Porcentaje de la deuda respecto del total del pasivo.	Responsables del programa DGF	Informe de Resultados: - Estados de resultados: balance general	UEA	Observación directa		3			
	[7] Porcentaje de dinero disponible para el programa respecto a los gastos corrientes.	Responsables del programa DGF	Informe de Resultados: - Estados financieros	UEA	Observación directa		3			
9.a.2.e Se obtiene un grado de ocupación adecuado.	[8] Grado de ocupación respecto al punto muerto.	Responsables del programa DGF	Informe de Resultados: - Estados financieros	UEA	Observación directa		3			

REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

Objetivo: 9.a.3. Conocer los resultados de otros recursos: información; relaciones externas y alianzas; edificios, equipos, materiales y tecnología.										
Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora
							P	Calific %	V	
9.a.3.a Se realiza un seguimiento de los recursos disponibles para el desarrollo del programa, detectando los déficits y puntos débiles y proponiendo las acciones pertinentes para la mejora continua.	[9] Porcentaje de medidas adoptadas en relación a los recursos que repercuten en la mejora continua del programa sobre el total de déficits y puntos débiles detectados.	Responsables del programa DGF	Informe de Resultados: - Estados financieros: activos fijos	UEA	Observación directa		10			
Subcriterio 9.b. Resultados obtenidos por las Personas implicadas en el programa.										
Objetivo: 9.b.1. Conocer los resultados de la percepción de las personas.										
9.b.1.a Se realiza un seguimiento de los resultados de la percepción de las personas involucradas en el desarrollo del programa.	[10] Número de medidas adoptadas que repercuten en la mejora de los resultados de la percepción de las personas, y como consecuencia en la mejora continua del programa.	Responsables del programa	Informe de Resultados: - Plan de mejora	UEA	Observación directa		10			

REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

Objetivo: 9.b.2. Conocer los resultados de desempeño y rendimiento de las personas.										
Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora
							P	Calific %	V	
9.b.2.a Se realiza un seguimiento de los resultados de desempeño y rendimiento de las personas involucradas en el desarrollo del programa.	[11] Número de medidas adoptadas que repercuten en la mejora de los resultados de desempeño y rendimiento de las personas, y como consecuencia en la mejora continua del programa.	Responsables del programa	Informe de Resultados: - Plan de mejora	UEA	Observación directa		15			
Subcriterio: 9.c. Resultados obtenidos por los Alumnos y otros Clientes Externos.										
Objetivo: 9.c.1. Conocer los resultados de la percepción de los alumnos y otros clientes externos.										
9.c.1.a Se realiza un seguimiento de los resultados de la percepción de los alumnos y otros clientes externos que participan en el desarrollo del programa.	[12] Número de medidas adoptadas que repercuten en la mejora de los resultados de la percepción de los alumnos y otros clientes externos, y como consecuencia en la mejora continua del programa.	Responsables del programa	Informe de Resultados: - Plan de mejora	UEA	Observación directa		10			
Objetivo: 9.c.2. Conocer los resultados de desempeño y rendimiento de los alumnos y otros clientes externos.										
9.c.2.a Se evalúa la capacidad de convocatoria del programa.	[13] Número de alumnos matriculados.	Procesos y Contab.	Informe de Resultados: - Estadística de matriculados	UEA Procesos y Contab.	Observación directa		15			

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	
9.c.2.a Se evalúa la capacidad de convocatoria del programa.	[14] Porcentaje de alumnos matriculados sobre el total de preinscritos.	Procesos y Contab.	Informe de Resultados:	UEA Procesos y Contab.	Observación directa					
			- Registros de preinscripción							
	[15] Porcentaje de solicitudes sobre el total de plazas ofertadas.	Responsables del programa	Informe de Resultados	UEA UA	Observación directa					
			- Solicitudes de matrícula							
	[16] Número de bajas voluntarias durante el proceso educativo/formativo.	Responsables del programa	Informe de Resultados:	UEA UA	Observación directa					
			- Estadística de matriculados							
			- Estadística de presentados							
	[17] Evolución de la demanda de plazas durante los últimos años.	Procesos y Contab.	Informe de Resultados:	UEA Procesos y Contab.	Observación directa					
			- Estadística de matriculados de los 3 últimos años							
	[18] Número de clientes externos existentes.	Responsables del programa	Informe de Resultados:	UEA	Observación directa					
- Listado de convenios										
[19] Número de acuerdos para prácticas con clientes externos.	Responsables del programa	Informe de Resultados:	UEA	Observación directa						
		- Listado de convenios de prácticas								
[20] Número de clientes nuevos captados al inicio del programa siguiente.	Procesos y Contab.	Informe de Resultados:	UEA Procesos y Contab.	Observación directa						
		- Listado de convenios								

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	
9.c.2.b Se evalúa el rendimiento educativo del programa.	[21] Tasa de rendimiento.	Responsables del programa	Informe de Resultados:	UEA UA	Observación directa		15			
			- Análisis estadístico del rendimiento de los alumnos							
	[22] Tasa de graduación	Responsables del programa	Informe de Resultados:	UEA UA	Observación directa					
			- Análisis estadístico de egresados y graduados							
	[23] Retraso curricular	Responsables del programa	Informe de Resultados:	UEA UA	Observación directa					
			- Análisis estadístico de promoción							
	[24] Tasa de retraso	Responsables del programa	Informe de Resultados:	UEA UA	Observación directa					
			- Análisis estadístico de promoción							
	[25] Tasa de abandono.	Responsables del programa	Informe de Resultados:	UEA UA	Observación directa					
			- Análisis estadístico de presentados/matriculados							
[26] Duración media de estudios.	Responsables del programa	Informe de Resultados:	UEA UA	Observación directa						
		- Análisis estadístico de egresados/matriculados								
[27] Número total de quejas y reclamos relacionadas con el programa.	Responsables del programa UNICAAAL	Informe de Resultados:	UEA UA UNICAAAL	Observación directa			8			
		- Análisis del registro de quejas y reclamos (anexo 16 - criterio 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	
9.c.2.c Se atienden de forma eficaz las quejas y reclamos sobre el programa.	[28] Tiempo medio de respuesta a las quejas y reclamos.	Responsables del programa UNICAAL	Informe de Resultados: - Análisis del Registro de quejas y reclamos (anexo 16 - criterio 5)	UEA UA UNICAAL	Observación directa					
	[29] Número de rectificaciones realizadas/número total de quejas distintas identificadas.	Responsables del programa UNICAAL	Informe de Resultados: - Análisis del Registro de quejas y reclamos (anexo 16 - criterio 5)	UEA UA UNICAAL	Observación directa					
	[30] Número de sugerencias puestas en marcha/número total de sugerencias.	Responsables del programa UNICAAL	Informe de Resultados: - Plan de mejora - Análisis del Registro de quejas y reclamos (anexo 16 - criterio 5)	UEA UA UNICAAL	Observación directa					

Subcriterio: 9.d. Resultados obtenidos por la Sociedad.

Objetivo: 9.d.1. Conocer los resultados de la percepción de la sociedad.

9.d.1.a Se realiza un seguimiento de los resultados de la percepción de la sociedad sobre el programa.	[31] Número de medidas adoptadas que repercuten en la mejora de los resultados de la percepción de la sociedad, y como consecuencia en la mejora continua del programa.	Responsables del programa	Informe de Resultados: - Plan de mejora	UEA	Observación directa				

REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

Objetivo: 9.d.2. Conocer los resultados de desempeño y rendimiento de la sociedad.										
Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora
							P	Calific %	V	
9.d.2.a Se realiza un seguimiento del impacto que ha producido el programa en la sociedad, detectando los puntos débiles y proponiendo recomendaciones y sugerencias para la mejora continua del programa.	[32] Porcentaje de medidas adoptadas en relación al impacto del programa en la sociedad que repercuten en la mejora continua del programa sobre el total de las recomendaciones y sugerencias propuestas.	Responsables del programa	Informe de Resultados: - Plan de mejora	UEA	Observación directa		5			

ANEXOS



ANEXO 1

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.
- ☞ Para la valoración: 0 = nada y 4 = máximo

[1] Porcentaje de medidas adoptadas en relación a la gestión y planificación general (estratégica) del programa que repercuten en la mejora continua del mismo sobre el total de recomendaciones y sugerencias propuestas.

Ver Planificación General del programa, Plan de acción (criterio 2), Plan de mejora y Resultados de evaluaciones anteriores

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

[2] Porcentaje de gastos realizados sobre los presupuestados.

Ver Informe de gastos reales sobre los presupuestados

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

[3] Payback: Tiempo que se tarda en recuperar la inversión.

Ver Estado de resultados: ingresos y gastos

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

[4] ROI: $\Sigma (\text{Ingresos} - \text{Gastos}) / \text{Total de la inversión inicial}$.

Ver - Estado de resultados: indicadores financieros

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

[5] Total de ingresos operativos / Total de gastos.

Ver Estado de resultados: indicadores financieros

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

[6] Porcentaje de la deuda respecto del total del pasivo.

Ver Estados de resultados: balance general

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

[7] Porcentaje de dinero disponible para el programa respecto a los gastos corrientes

Ver Estados financieros

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

[8] Grado de ocupación respecto al punto muerto.

Ver Estados financieros

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

[9] Porcentaje de medidas adoptadas en relación a los recursos que repercuten en la mejora continua del programa sobre el total de déficits y puntos débiles detectados.

Ver Estados financieros: activos fijos

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

[10] Número de medidas adoptadas que repercuten en la mejora de los resultados de la percepción de las personas, y como consecuencia en la mejora continua del programa.

Ver Análisis de la encuesta al personal implicado (anexo 1 - criterio 7), Informe sobre la percepción de la satisfacción del personal (criterio 7 - estándar 7.a.2.a)
Resultados de evaluaciones anteriores y plan de mejora

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

[11] Número de medidas adoptadas que repercuten en la mejora de los resultados de desempeño y rendimiento de las personas, y como consecuencia en la mejora continua del programa.

Ver Informe de desempeño académico e Informe sobre el desempeño y rendimiento del personal administrativo y de servicio (criterio 7 – estándar 7.b.2.a) y plan de mejora

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

[12] Número de medidas adoptadas que repercuten en la mejora de los resultados de la percepción de los alumnos y otros clientes externos, y como consecuencia en la mejora continua del programa.

Ver Análisis de la encuesta a los alumnos (anexo 1 - criterio 6), y de la encuesta a los clientes externos (anexo 2 - criterio 6) y plan de mejora

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

[13] Número de alumnos matriculados

Ver estadísticas de matriculados

No. alumnos matriculados _____

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

[14] Porcentaje de alumnos matriculados sobre el total de preinscritos

Ver registros de preinscripción

No. Alumnos inscritos _____

No. alumnos matriculados _____

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

[15] Porcentaje de solicitudes sobre el total de plazas ofertadas

Ver solicitudes de matrícula

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

[16] Número de bajas voluntarias durante el proceso educativo/formativo

Ver estadísticas de matriculados y estadísticas de presentados

Nro. Bajas _____

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

[17] Evolución de la demanda de plazas en los últimos años

Ver estadística de matriculados de los últimos 3 años

No. matriculados Año 1 _____

No. matriculados Año 2 _____

No. matriculados Año 3 _____

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

[18] Número de clientes externos existentes.

Ver listado de convenios

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

[19] Número de acuerdos para prácticas con clientes externos.

Ver listado de convenios de prácticas

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

[20] Número de alumnos nuevos captados al inicio del programa siguiente

Ver Listado de convenios

No. clientes nuevos _____

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

[21] Tasa del rendimiento educativo del programa

Ver Análisis estadístico de rendimiento de los alumnos

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

[22] Tasa de graduación

Ver análisis estadístico de egresados y graduados

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

[23] Retraso curricular

Ver Análisis estadístico de promoción

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

[24] Tasa de retraso

Ver Análisis estadístico de promoción

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

[25] Tasa de abandono

Ver Análisis estadístico de presentados / matriculados

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

[26] Duración media de estudios

Ver Análisis estadístico de egresados/matriculados

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

[27] Número total de quejas y reclamos relacionadas con el programa

Ver Análisis del Registro de sugerencias/quejas opiniones (anexo 16 - criterio 5)

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

[28] Tiempo medio de respuesta a las quejas y reclamos

Ver Análisis del Registro de sugerencias/quejas opiniones (anexo 16 - criterio 5)

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

[29] Número de rectificaciones realizadas/número total de quejas distintas identificadas

Ver Análisis del Registro de sugerencias/quejas opiniones (anexo 16 - criterio 5)

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

[30] Número de sugerencias puestas en marcha/número total de sugerencias

Ver Análisis del Registro de sugerencias/quejas opiniones
(anexo 16 - criterio 5) y plan de mejora

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

[31] Número de medidas adoptadas que repercuten en la mejora de los resultados de la percepción de la sociedad, y como consecuencia en la mejora continua del programa.

Ver análisis de los resultados del objetivo 8.a.1

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

[32] Porcentaje de medidas adoptadas en relación al impacto del programa en la sociedad que repercuten en la mejora continua del programa sobre el total de las recomendaciones y sugerencias propuestas.

Ver análisis de los resultados del objetivo 8.b.1

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

ANEXO 2

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.

9.a.1.a Se realiza un seguimiento de la gestión y planificación general (estratégica) del programa, detectando los puntos débiles y proponiendo recomendaciones y sugerencias para la mejora continua del mismo.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

9.a.2.a Se gestiona adecuadamente el presupuesto.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

9.a.2.c Grado de endeudamiento.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

9.a.2.d Grado de liquidez.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

9.a.2.e Se obtiene un grado de ocupación adecuado.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

9.a.3.a Se realiza un seguimiento de los recursos disponibles para el desarrollo del programa, detectando los déficits y puntos débiles y proponiendo las acciones pertinentes para la mejora continua.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

9.b.1.a Se realiza un seguimiento de los resultados de la percepción de las personas involucradas en el desarrollo del programa.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

9.b.2.a Se realiza un seguimiento de los resultados de desempeño y rendimiento de las personas involucradas en el desarrollo del programa.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

9.c.1.a Se realiza un seguimiento de los resultados de la percepción de los alumnos y otros clientes externos que participan en el desarrollo del programa.

VALORACIÓN					Comentarios:
0	1	2	3	4	
Sugerencias:					

Anexos Adjuntos:

Firma Responsable



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

Fernando Rielo

