

## 1. TELESCOPI

### 1.1. Antecedentes

TELESCOPI es una red internacional de Observatorios de *Buenas Prácticas de Dirección Estratégica Universitaria en Latinoamérica y Europa*, cuya finalidad es incrementar la calidad y la pertinencia de la educación superior, y contribuir a la conformación de un espacio que facilite el involucramiento y la colaboración entre las universidades del país y la región. Esta red fue creada en el 2008 y su coordinación a nivel internacional está a cargo de la Universidad Politécnica de Cataluña (UPC)

Actualmente está integrada por 17 **observatorios nacionales** en 14 países de América Latina y 3 de Europa, a saber: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Lituania, México, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Uruguay y Venezuela. Cada país sede cuenta con una coordinación nacional ejercida por una institución de educación superior, miembro de la Red, en el caso de Telescopi-Ecuador la coordinación está a cargo de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.

En este contexto, **Telescopi Ecuador**, como observatorio nacional de la Red, convoca a las universidades y escuelas politécnicas públicas y privadas a presentar sus experiencias exitosas en el ámbito de la dirección y la gestión de las Instituciones de Educación Superior.

### 1.2 Objetivos

Este proyecto tiene como objetivo obtener los resultados siguientes:

**Un banco de experiencias**, donde se recogen las Buenas Prácticas (BP) presentadas, debidamente evaluadas por una Comisión de Expertos, a nivel nacional y posteriormente a nivel internacional.

**Una plataforma para facilitar el benchmarking**, concebida como un espacio de consulta abierto a las instituciones de educación superior, que facilite el intercambio y la aplicación de experiencias sobre dirección y gestión universitaria, que otras instituciones han desarrollado con éxito.

**Una forma de contribuir a la gestión del conocimiento**, mediante la actualización constante de información en el campo de la dirección y la gestión estratégica, aplicada a las Instituciones de Educación Superior (IES).

## 2. PRESENTACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS

### 2.1. Participantes invitados:

Todas las universidades ecuatoriana, públicas y privadas, a través de sus facultades, escuelas, centros, podrán presentar más de una propuesta de Buena Práctica.

### 2.2. Definición de las Buenas Prácticas:

Las Buenas Prácticas se definen como un conjunto de principios, medidas, actuaciones y experiencias que, habiendo reportado ventajas de distinto tipo (económicas, sociales, de satisfacción, etc.) para la organización de forma constatada y probada, se puedan plantear como posibles referentes para acercar la mejora a otras organizaciones, para lo cual deben haber completado el ciclo de: planificación, implantación, revisión y mejora, lo que permite considerarla como sostenible y, además, debe estar vigente en el momento de la presentación.

### 2.3. Requisitos de una Buena Práctica

1. Pertenecer al ámbito de la dirección o la gestión universitaria.
2. Solucionar un problema o contribuir a la mejora continua de una dimensión (proceso, servicio, función) institucional.
3. Buscar la excelencia o la calidad de la dirección o la gestión universitaria.
4. Haber cumplido el proceso de planificación, implementación, evaluación, ajuste y mejora, (ciclo PHVA).
5. Estar aplicándose o generando sus efectos en el momento de ser presentada. No puede referirse a una experiencia realizada en el pasado y que no tenga continuidad en el tiempo.
6. Haber sido implementada por lo menos un año a la fecha de su presentación, pero debe haber cumplido con todas las fases incluyendo: resultados, evaluación, revisión y divulgación.
7. Ser eficaz respecto a los objetivos planteados, eficiente respecto al recurso empleado y efectivo en las soluciones de problemas o en la mejora continua buscada.
8. Ser sostenible en el interior de la institución, replicable respecto al potencial de transferencia a otras unidades o instituciones (flexibilidad y adaptabilidad) e innovadora por generar nuevas formas de actuar o nuevos estilos de trabajo en la institución.
9. Contar con suficientes evidencias especificadas en los criterios de excelencia que la Red Telescopi tiene en cuenta.
10. Permitir y facilitar la ampliación de la información de la práctica a otras instituciones que lo soliciten.
11. Conocer y dar cuenta de los criterios de excelencia según el Modelo Europeo de Excelencia (EFQM) cuyos conceptos se adaptaron a la cultura Latinoamericana (Ver anexo 1).
12. Comprometerse en la actualización periódica de los contenidos de la buena práctica.

### 2.4 Presentación de las Buenas Prácticas

La práctica a presentar deberá estar enmarcada dentro de los siguientes criterios de excelencia, según las orientaciones del EFQM: (Ver Anexo 1).

- LIDERAZGO
- ESTRATEGIA
- PERSONAS
- ALIANZAS Y RECURSOS
- PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS
- CLIENTES
- RESPONSABILIDAD SOCIAL

La presentación de la propuesta de la BP será en un documento en Word elaborado bajo un formato con secciones preestablecidas con la información necesaria para elaborar la ficha que formará parte del banco de experiencias de la RED TELESCOPI. Para ello se provee de un formulario (**Ver Anexo 2**) que cuenta con una serie de secciones, cada una de las cuales presenta breves indicaciones para facilitar su cumplimiento. Se recomienda utilizar un lenguaje claro y sencillo, que permita una comprensión rápida de toda la práctica. Al formulario pueden adjuntarse otros documentos que complementen la explicación de la práctica que se va a evaluar.

El formulario se estructura en tres partes:

**PRIMERA PARTE.-** Información general de la práctica, año de inicio, palabras claves, criterios de excelencia, información de la institución y datos de la persona responsable

**SEGUNDA PARTE.-** Característica de la buena práctica:

Resumen ejecutivo de la Práctica

- 1.- Planificación de la Práctica: (Máximo 600 palabras).
- 2.- Desarrollo y ejecución de la Práctica: (Máximo 800 palabras).
- 3.- Resultados de la práctica: (Máximo 600 palabras)
- 4.- Evaluación y revisión de la práctica: (Máximo 400 palabras)
- 5.- Carácter Innovador de la práctica: (Máximo 300 palabras)
- 6.- Divulgación de la práctica: (Máximo 300 palabras)

**TERCERA PARTE.-** Fuentes complementarias, enlaces y archivos correspondientes.

### 2.5 Procedimiento para la presentación:

Al momento no se encuentra disponible la plataforma informática, por lo que la práctica deberá remitirse en un archivo de WORD con la información descrita en la sección 2.5 en el formato del Anexo 2.

Una vez enviada la *Buena Práctica*, el autor recibirá una comunicación de recepción y del inicio del período de revisión. Lo recibirá en el correo electrónico registrado en el formulario.

Las propuestas de *Buenas Prácticas* recibidas por el Observatorio Nacional serán revisadas antes de pasar a la fase de evaluación. En caso de inconformidad, el Observatorio Nacional informará a la institución postulante con el propósito de que complete o amplíe la información.

Posteriormente, la Práctica que satisfaga esta fase se someterá a la evaluación y validación por parte del Comité de Evaluación Nacional.

### 3. EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS

### 3.1 Criterios y peso de evaluación

Las dimensiones valorativas, los aspectos de evaluación de las BP y la ponderación, son los siguientes: **(Ver anexo 3)**

1. Planificación de la práctica (20%)
2. Desarrollo y ejecución de la práctica (10%)
3. Resultados de la práctica (20%)
4. Evaluación y revisión de la práctica (15%)
5. Carácter innovador de la práctica (25 %)
6. Divulgación de la práctica (10%)

En caso de ser aprobada la Práctica se comunicará a los autores el resultado de las evaluaciones, así como la incorporación de las BP en la plataforma nacional y el envío al Comité de Evaluación Internacional.

### 3.2. Calendario

DESCRIPCION	FECHAS
1. Lanzamiento de la convocatoria.	20 de junio
2. Presentación de las propuestas.	20 de junio al 18 de agosto
3. Taller Socialización de la convocatoria en Guayaquil.	29 de junio
4. Taller Socialización de la convocatoria en Quito.	30 de junio
5. Asesoría y acompañamiento en Guayaquil	27 de julio
6. Asesoría y acompañamiento en Quito	28 de julio
7. Cierre de la convocatoria.	18 de agosto
8. Calificación de las buenas prácticas.	21 de agosto al 15 de septiembre
9. Publicación de la buenas prácticas ganadoras.	22 de septiembre

Las prácticas ganadoras participarán en la Convocatoria Internacional del Período 2017-2018.

### 3.3 Publicación de las BP

**DIFUSIÓN:** Las prácticas seleccionadas, se incluirán en la base de datos de la Red Telescopi.

**RECONOCIMIENTO:** Se emitirá un certificado de reconocimiento de la Buena Práctica por parte de ESPOL, en su calidad de coordinadora del Observatorio Telescopi Ecuador.

#### Mayor información:

Observatorio Nacional: <http://telescopi.espol.edu.ec/>

Observatorio Internacional: <http://telescopi.upc.edu/>

## ANEXO 1 CRITERIOS DE EXCELENCIA

### **Criterio 1: Liderazgo**

Con este criterio se busca identificar prácticas en las cuales los líderes demuestran visiblemente su compromiso con la cultura de excelencia, impulsan y facilitan la consecución de la misión y visión de la institución. Además, desarrollan los valores necesarios para alcanzar el éxito a largo plazo, equilibran las necesidades de todos los grupos de interés al planificar los objetivos actuales y futuros, gestionan de manera eficaz los cambios necesarios y actúan como modelos de referencia generando una cultura de implicación y responsabilidad.

### **Criterio 2: Estrategia**

Con este criterio se busca identificar prácticas en las cuales las instituciones evidencian cómo implementan su misión y visión, desarrollando una estrategia claramente centrada en los grupos de interés. Así como la forma en que desarrollan y despliegan políticas, planes, objetivos, metas y procesos relevantes para hacer realidad la estrategia.

### **Criterio 3: Personas**

Con este criterio se busca identificar prácticas en las cuales las instituciones demuestran cómo desarrollan y acuerdan indicadores de rendimiento basados en las necesidades y expectativas de las personas, para determinar el éxito del despliegue de su estrategia y políticas de apoyo. Además demuestran cómo crean una cultura en la que se desarrolla y valora la dedicación, habilidades, talento y creatividad de las personas; asegurando de esta manera el uso óptimo del conocimiento y del potencial de las personas que la componen, tanto a nivel individual, como de equipos o de la institución en su conjunto.

### **Criterio 4: Alianzas y recursos**

Con este criterio se busca identificar prácticas en las cuales las instituciones demuestran cómo planifican y gestionan la institución, sus alianzas internas y externas, proveedores, sus recursos internos, y procesos basados en sistemas de información para apoyar en despliegue y ejecución de la estrategia general y sus políticas de apoyo, así como el eficaz funcionamiento de sus procesos.

### **Criterio 5: Procesos, productos y servicios**

Con este criterio se busca identificar prácticas en las cuales las instituciones demuestran cómo diseñan, gestionan y mejoran sus procesos, productos y servicios, alineándolos estratégicamente a partir de decisiones basadas en datos y hechos. Para obtener resultados equilibrados y sostenidos, y para generar cada vez más y mayor valor para sus clientes y otros grupos de interés.

### **Criterio 6: Usuarios**

Con este criterio se busca identificar prácticas en las cuales las instituciones demuestran cómo desarrollan y acuerdan un conjunto de indicadores de rendimiento y resultados, basado en las necesidades y expectativas de sus clientes, para determinar el éxito del despliegue de su estrategia y políticas de apoyo; anticipando el rendimiento y resultados futuros.

### **Criterio 7: Responsabilidad social**

Con este criterio se busca identificar prácticas en las cuales las instituciones demuestran la integración entre la institución y los grupos de interés externos relevantes, evidenciando los sistemas desarrollados para fomentar una cultura de proyección social, gestión ambiental, buen gobierno corporativo y la construcción de acciones orientadas a promover una cultura de calidad. Determinando de esta manera el éxito del despliegue de su estrategia social, ambiental y sus políticas de apoyo.

**ANEXO 2**  
**FORMULARIO DE PRESENTACIÓN**

**I. DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA**

1. Título de la Buena Práctica

2. Año de inicio de la Buena Práctica

3. Palabras claves:

(Introduzca, al menos, 3 palabras claves que identifiquen la Buena Práctica)

4. Criterios de excelencia en los cuales se enmarca la buena práctica. (Marcar dos criterios como máximo)

- ESTRATEGIA
- PERSONAS
- ALIANZAS – VINCULACIÓN Y RECURSOS
- LIDERAZGO
- PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS
- CLIENTES - USUARIOS
- RESULTADOS

5. DATOS DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE DE LA BUENA PRÁCTICA

Nombre:

Dirección:

Ciudad:

Provincia:

Teléfono/Fax:

Correo electrónico:

Sitio Web de la institución:

## 6. DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE

Nombre del responsable	<input type="text"/>
Cargo	<input type="text"/>
Unidad/Facultad/Centro	<input type="text"/>
Correo electrónico	<input type="text"/>
Teléfono/Fax	<input type="text"/>
Sitio Web de la práctica	<input type="text"/>

## II. CARACTERÍSTICAS DE LA BUENA PRÁCTICA

Si se desea introducir gráficos, tablas, etc., indicar en el texto la ubicación y enviar el archivo al final del formulario.

**Resumen ejecutivo de la Práctica: (Máximo 500 palabras). Este resumen servirá como documento de difusión de la Práctica.**

Este es un breve análisis de los aspectos más importantes de la práctica, debe describir la práctica, la contribución al proyecto misional de la institución, a quien de la comunidad académica va dirigido, cuál es el problema que atiende, las áreas en las que se ha implementado y el tiempo empleado, así también, cómo ha sido acogido por la institución. Debe dar una visión general de la práctica, incluir información pertinente sobre las principales innovaciones realizadas y si ha obtenido algún tipo de reconocimiento. Debe ser comprensiva y dejar claro a cualquier lector que la hace particular y deseable para implementar en otras instituciones.



**1.- Planificación de la Práctica: (Máximo 600 palabras). (Peso de valoración = 20%)**

Este apartado debe incluir la descripción de la situación de partida (diagnóstico), el contexto, los objetivos propuestos y los recursos previstos (tiempo, gente, tecnología, planta física u otros que se requirieron para el desarrollo). Es necesario incluir el plan de trabajo propuesto donde se pueda ver la articulación con la asignación de recursos y tiempo. También se debe justificar la necesidad de la práctica, el nivel de integración en el contexto de la planificación y el valor añadido esperado. Así como la descripción de los ámbitos y las áreas de la organización afectadas. Si en esta fase de planificación se dispuso de un sistema de evaluación incluirlo en esta descripción.

**2.- Desarrollo y ejecución de la Práctica: (Máximo 800 palabras). (Peso de valoración = 10%)**

En este capítulo se debe incluir la descripción, de manera estructurada, de las actividades realizadas en cada una de las áreas de implementación, incluyendo su temporalización y los recursos empleados. Se debe comparar lo que se planificó versus el desarrollo de la práctica, especificando claramente si se cumplió el tiempo, los recursos y las actividades previstas en el plan. Adicionalmente se debe incluir los aprendizajes o áreas de mejora encontradas durante el desarrollo de la misma, además de evidenciar la vinculación clara con los objetivos planteados y los resultados esperados, así como los responsables de las mismas y su método de seguimiento.

**3.- Resultados de la práctica: (Máximo 600 palabras) (Peso de valoración = 20%)**

Describa los resultados obtenidos relacionándolos con los objetivos planteados. Aportar datos cualitativos (que incluyan la satisfacción de los grupos de interés afectados) y cuantitativos, para evidenciar el cumplimiento de los objetivos.

**4.- Evaluación y revisión de la práctica: (Máximo 400 palabras) (Peso de valoración = 15%)**

De acuerdo con el proceso previsto de evaluación y revisión de la práctica en la fase de planeación, en este capítulo muestre resultados concretos de la evaluación: Si fueron previstas encuestas, muestre los resultados, el tamaño de la población encuestada; y si utilizó otros medios muestre los resultados obtenidos frente a los resultados previstos.

**5.- Carácter Innovador de la práctica: (Máximo 300 palabras) (Peso de valoración = 25%)**

Describa los aspectos de innovación interna (a nivel de la Institución) y de innovación respecto al contexto (otra institución o al sistema universitario) que considere de la práctica. Así como los elementos y aspectos que se pueden trasladar a otro contexto distinto y qué posibles recomendaciones se debería tener en cuenta en una oportunidad de benchmarking. Debe incluirse los sitios webs donde puede encontrarse más información y documentación de la práctica, así como los reconocimientos y difusión que se haya hecho de la misma.

**6.- Divulgación de la práctica: (Máximo 300 palabras) (Peso de valoración = 10%)**

Describe los medios que utilizó para la divulgación y socialización de la práctica. En especial para comunidad interna de la institución y si utilizó medios para la divulgación más ampliada de la práctica a otras audiencias.

**III FUENTES COMPLEMENTARIAS**

Puede incluir enlaces y archivos con información complementaria sobre la práctica. El peso máximo es de 5MB. Las extensiones admitidas son: DOC, DOCX, PDF, JPG, GIF, TXT, PPT, PPTX, XLS, XLSX, ZIP, RAR. Añadir páginas web o enlaces. En caso de enviar varios archivos es recomendable comprimirlo en un ZIP o RAR.

### Anexo 3

#### Dimensiones valorativas y aspectos de evaluación de las Buenas Prácticas

PUNTUACIÓN: Cada valorativa se puntúa en una escala de 0 a 30, teniendo en cuenta las evidencias para fundamentar la descripción de la práctica.

DIMENSIONES VALORATIVAS Y PONDERACIÓN	ASPECTOS A VALORAR
1. Planificación de la Práctica: 20 %	1.1 Situación de partida / línea base: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis del contexto</li> <li>• Identificación del problema</li> <li>• Identificación de grupos de interés</li> </ul> 1.2 Identificación de objetivos. 1.3 Alineamiento con las estrategias de la Universidad. 1.4 Método de abordaje para la identificación de alternativas (prioridades recursos, viabilidad, métrica...) 1.5 Justificación de la alternativa seleccionada incluidos los resultados esperados. 1.6 Valor añadido esperado para la institución (ex ante). 1.7 Valor añadido esperado para los grupos de interés (ex ante). 1.8 Mecanismos de comunicación y participación.
2. Desarrollo y ejecución de la práctica: 10%	2.1 Descripción estructurada del desarrollo y ejecución de la práctica que incluya: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma de actividades</li> <li>• Procesos en los que se intervino</li> <li>• Recursos, incluidos los financieros</li> <li>• Responsables</li> </ul> 2.2 Cambios sustantivos en el desarrollo y ejecución respecto a su planificación, si se identificaron.
3. Resultados de la práctica: 20%	3.1 Medición de resultados: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuantitativos (eficacia, eficiencia y economía) en términos de procesos y productos y servicios</li> <li>• Cualitativos (relacionados con los grupos de interés)</li> </ul> 3.2 Análisis de los resultados en relación con los objetivos y el valor añadido descrito en la planificación.
4. Evaluación y revisión: 15%	4.1 La descripción del método y del proceso de evaluación realizado tras la implementación de la práctica. 4.2 Identificación y análisis de los resultados de la evaluación de la práctica. 4.3 Retroalimentación en términos de ciclos de efectividad institucional (PDCA) y, de corresponder, grado de aplicación de las acciones de mejora.
5. Carácter innovador: 25 %	5.1 Descripción de los aspectos de innovación en la Institución y los cambios generados en la misma. 5.2 Descripción del potencial innovador de la práctica en el sistema universitario o en otros grupos de interés externos.
6. Divulgación: 10 %	6.1 Acciones de comunicación externas de la práctica y eventuales reconocimientos obtenidos. 6.2 Documentación y evidencias aportadas para la replicabilidad de la práctica y, si es el caso, referencias donde se haya replicado o de actividades de benchmarking realizadas.

### Ponderación para la valoración

En las escalas de puntuación se han establecido intervalos en torno a una medida central. La puntuación de cada criterio se basa en una escala de 0 a 30, teniendo en cuenta las evidencias para fundamentar la descripción de la Práctica.

Para que una práctica pueda ser seleccionada como buena debe obtener una puntuación global igual o superior a 18 puntos y por tanto se procederá a su publicación en la Red.

<b>No pertinente</b>	<b>No relevante</b>	<b>Práctica adecuada</b>	<b>Práctica Excelente</b>
No presenta ninguna evidencia o es poco relevante.	Incompleta o deficiente abordaje de los aspectos relevantes la dimensión. O presenta algunas evidencias relevantes pero incompletas respecto a los criterios y aspectos a valorar.	Se presenta cada uno de los aspectos relevantes de la dimensión, si bien las referencias incluidas no son suficientes por carecer de una adecuada integración de los aspectos relevantes de la dimensión.	Se presenta cada uno de los aspectos relevantes de la dimensión, con consistencia e integración de los mismos.
<b>0 - 6</b>	<b>7 – 14</b>	<b>15 – 22</b>	<b>23 - 30</b>