



**UNIVERSIDAD
DEL PACÍFICO**

**Escuela de
Postgrado**

**“ANÁLISIS DEL PROCESO DEL REGISTRO DE TÍTULOS
PEDAGÓGICOS EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE
EDUCACIÓN DE LIMA METROPOLITANA”**

**Trabajo de Investigación presentado
para optar al Grado Académico de
Magíster en Gestión Pública**

Presentado por

**Jerry Frans Ccanto Quiñones
Lourdes Pamela Espinoza Sotelo
Jose Luis Vargas Ruiz**

Asesor: Gustavo Jiménez Mendoza
[0000-0002-4733-2200](tel:0000-0002-4733-2200)

Lima, enero 2023

REPORTE DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO

A través del presente, Juan Carlos Ubillús Ramírez deja constancia que el trabajo de investigación titulado "ANÁLISIS DEL PROCESO DEL REGISTRO DE TÍTULOS PEDAGÓGICOS EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LIMA METROPOLITANA" presentado por don Jerry Frans Ccanto Quiñones, de acuerdo con el D.N.I. 40798797, doña Lourdes Pamela Espinoza Sotelo, de acuerdo con el D.N.I. 45094521, y don José Luis Vargas Ruíz, de acuerdo con el D.N.I. 07751673 para optar al Grado de Magíster en Gestión Pública, fue sometido al análisis del sistema antiplagio Turnitin el 27 de noviembre de 2023 dando el siguiente resultado:

turnitin LOURDES Espinoza Sotelo | Conto_Jerfrans_Frags RAMQP_27 11-Agosto2023.docx 2 de 4

Resumen de coincidencias

19 %

1	cdh.mesa.gob.pe	2 %
2	ministerio.mesaedu.gob.pe	2 %
3	docentesdps.com	1 %
4	www.derecho.cob.pe	1 %
5	ministerio.usp.edu.pe	1 %
6	Embajada a Portugal - Trabajo de investigación	1 %
7	www.sergemsa.gob.pe	<1 %
8	mi.honduras	<1 %
9	ministerio.com.edu.pe	<1 %
10	ministerio.usp.edu.pe	<1 %

"ANÁLISIS DEL PROCESO DEL REGISTRO DE TÍTULOS PEDAGÓGICOS EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LIMA METROPOLITANA"

Trabajo de Investigación presentado para optar al Grado Académico de Magíster en Gestión Pública

Presentado por:
Jerry Frans Ccanto Quiñones
Lourdes Pamela Espinoza Sotelo
José Luis Vargas Ruíz

Asesor: Gustavo Jiménez Méndez
0000-0002-4733-2200

Dedicamos esta tesis a nuestras familias por el apoyo incondicional en nuestro crecimiento personal y profesional.

Agradecemos a los profesores y compañeros de la maestría por los conocimientos y experiencias compartidas. De manera especial, al profesor Gustavo Jiménez Mendoza por su asesoramiento en el desarrollo de esta tesis.

Resumen ejecutivo

La Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM) es una unidad ejecutora del Ministerio de Educación que entre sus objetivos se encuentra dirigir la gestión de los servicios de educación superior pedagógica de Lima Metropolitana, en el ámbito de su competencia y en concordancia con la Política Educativa Nacional. De acuerdo con ello, es responsable de planificar, ejecutar, hacer seguimiento, controlar y evaluar la gestión pedagógica, institucional y administrativa de los institutos y escuelas de educación superior. Así, entre sus funciones está el registro de los títulos pedagógicos de los egresados.

Debido a que el registro de títulos pedagógicos presenta algunas inconsistencias en la documentación solicitada, así como dificultades en la revisión de los expedientes de titulación, el proceso de expedición de los títulos se realiza en tiempos sumamente prolongados. Esta demora afecta al egresado al no obtener su título pedagógico de manera oportuna y así insertarse al campo laboral como docente formal o postular a la Carrera Pública Magisterial. El presente trabajo tiene como objetivo analizar el registro de los títulos pedagógicos, otorgados por los institutos de educación superior pedagógica, el cual está a cargo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.

El presente trabajo de investigación se aproxima al objeto de estudio de forma exploratoria y a través de la metodología cualitativa. Este acercamiento ha implicado la interacción con los actores involucrados en el procedimiento: los egresados, los institutos y la DRELM a través de reuniones, entrevistas y encuestas. Tras el recojo de información, se identificaron los roles, los aspectos críticos y las acciones realizadas para mejorar los plazos del procedimiento. De esta manera, se pudo tener un panorama completo y así analizar aquellos aspectos de especial interés de los involucrados como los requisitos documentarios, los sistemas de información y la adquisición de capacidades para la ejecución eficiente del procedimiento en cuestión.

Índice

Capítulo I. Introducción.....	11
Capítulo II. Planteamiento del problema	13
2.1 Formulación del problema	13
2.2 Objetivo de la investigación.....	14
2.2.1 Objetivos específicos	14
2.3 Justificación de la investigación	15
2.4 Alcances	16
3.1 Rol del Estado peruano en el registro de los títulos pedagógicos.....	17
3.1.1 Ley de Educación.....	17
3.1.2 Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes.....	17
3.1.3 Procedimientos de las Direcciones Regionales de Educación e Institutos y Escuelas de Educación Superior.....	18
3.1.4 Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana	20
3.1.5 Institutos y Escuelas de Educación Superior Pedagógicas (IESP y EESP)	20
3.1.6 El Sistema de Información Académica	21
3.2 Modernización de la Gestión Pública-MGP.....	23
3.2.1 Gestión por procesos.....	24
3.2.2 Articulación interinstitucional	24
3.2.3 Gestión de la información	25
3.2.4 Perspectiva del usuario.....	25
Capítulo IV. Metodología de la investigación	27
4.1 Escenario de estudio	27
4.2 Tipo de investigación	27
4.3 Diseño de la investigación.....	27
4.4 Objeto de estudio	28
4.5 Técnica de investigación	28
Capítulo V. Análisis del procedimiento de registro de títulos pedagógicos.....	30
5.1 Procedimiento de registro del título pedagógico.....	32
5.1.1 Rol del egresado	33

5.1.2	Rol del IESP	35
5.1.3	Rol de la DRELM	36
5.2	Mejoras del proceso	39
5.2.1	Calidad del procedimiento.....	39
5.2.2	Percepción del procedimiento	42
5.2.3	Satisfacción de los egresados	45
5.3	Revisión de los requisitos.....	46
5.3.1	Partida de Nacimiento	46
5.3.2	Certificado de estudios.....	50
5.4	Análisis del procedimiento	52
Capítulo VI. Propuesta de mejora del proceso		55
6.1	Medidas a corto plazo	55
6.2	Medidas a mediano plazo	55
Conclusiones y recomendaciones.....		59
Conclusiones.....		59
Recomendaciones.....		60
Referencias bibliográficas		62
Anexos		65
Notas biográficas.....		76

Índice de Tablas

Tabla 1. Institutos y Escuelas de Educación Superior Pedagógica en Lima Metropolitana	16
Tabla 2. Procedimientos para el registro y expedición de títulos pedagógicos	18
Tabla 3. Matriz de categorización. Categoría: Procedimiento registro de título	30
Tabla 4. Matriz de categorización. Categoría: Mejoras del proceso.....	31
Tabla 5. Fases y pasos de la gestión por procesos	58

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Flujos de información y momentos de la verdad en servicios.....	26
Gráfico 2. Flujograma del trámite para la inscripción y registro del título del Instituto Manuel Gonzales Prada	32
Gráfico 3. Diploma del título pedagógico de egresada de IESP Internacional ELIM – anverso	47
Gráfico 4. Diploma del título pedagógico de egresada de IESP Internacional ELIM – reverso.....	48
Gráfico 5. Modelo de diploma del título de licenciado en educación - anverso.....	49
Gráfico 6. Modelo de diploma del título de licenciado en educación - reverso	50
Gráfico 7. Portal web para la solicitud de certificados de estudios de educación básica	51
Gráfico 8. Procesos académicos gestionados en el SIA	52

Índice de Anexos

Anexo 1. Lista de IESP y EESP de Lima Metropolitana.....	66
Anexo 2. Mapa de procesos de Registros de Títulos Pedagógicos en la OGESUP.....	67
Anexo 3. Flujograma actualizado del proceso de Registros de Títulos Pedagógicos en la DRELM	68
Anexo 4. Instrumento de recolección de datos: Encuesta a estudiantes de IESP	69
Anexo 5. Resultados de la encuesta.....	70
Anexo 6. Instrumento de recolección de datos: Guía de entrevista semiestructurada al personal de la DRELM	71
Anexo 7. Instrumento de recolección de datos: Guía de grupo focal a IESP	72
Anexo 8. Instrumento de recolección de datos: Guía de entrevista semiestructurada a los IESP	73
Anexo 9. Propuesta de portal web para los IESP de Lima Metropolitana.....	74

Siglas

CPM	Carrera Pública Magisterial
DCBN	Diseño Curricular Básico Nacional
DIFOID	Dirección de Formación Inicial Docente
DNI	Documento Nacional de Identidad
DRE	Dirección Regional de Educación
DRELM	Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana
EAT	Equipo de Actas y Títulos
EESP	Escuela de Educación Superior Pedagógica
EEST	Escuelas de Educación Superior Tecnológica
ENAP	Escuela Nacional de Administración Pública
FID	Formación Inicial Docente
IESP	Instituto de Educación Superior Pedagógica
IE	Institución Educativa
IESFA	Institutos y Escuelas Superiores de Formación Artística
ISE	Instituto Superior de Educación
LAG	Lineamientos Académicos Generales
LGE	Ley General de Educación
LIESP	Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la carrera pública de sus docentes
LOGR	Ley Orgánica de Gobiernos Regionales
LOPE	Ley Orgánica del Poder Ejecutivo
LOM	Ley Orgánica de Municipalidades
LRM	Ley de Reforma Magisterial
MAPRO	Manual de Procedimiento
MINEDU	Ministerio de Educación
OAC	Oficina de Atención al Usuario
OAJ	Oficina de Asesoría Jurídica
OGESUP	Oficina de Gestión de la Educación Superior
PCM	Presidencia del Consejo de Ministros
PNMGP	Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública
RDR	Resolución Directoral Regional
RENATI	Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos
SERVIR	Autoridad Nacional de Servicio Civil
SGP	Secretaría de Gestión Pública
SIA	Sistema de Información Académica
SUNEDU	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
UGEL	Unidad de Gestión Educativa Local
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

Capítulo I. Introducción

En la actualidad, la Educación Superior ha tomado mayor relevancia y son muchos los jóvenes que, terminando su educación básica, optan por ingresar a un instituto o universidad. Según la Ley General de Educación - LGE, “la educación superior está destinada a la investigación, creación y difusión de conocimientos; a la proyección a la comunidad; al logro de competencias profesionales de alto nivel, de acuerdo con la demanda y la necesidad del desarrollo sostenible del país” (2003). Al egresar de una institución de educación superior se le otorga al estudiante su título profesional con el cual puede acceder a mejores oportunidades laborales.

La educación peruana tiene a la persona como centro y agente fundamental en el proceso educativo, por ello debe el Estado debe velar por la calidad de la educación, que implica el nivel óptimo que toda persona debe alcanzar para poder enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo toda su vida, tal como lo indica la Ley N° 28044 (2003). Como parte de ello, el profesor cumple un rol fundamental en el proceso educativo y tiene como misión contribuir eficazmente en la formación de los estudiantes en todas las dimensiones del desarrollo humano; y para poder ejercer su profesión en un espacio público debe contar con su título pedagógico. El registro de título es un proceso clave para el posterior desarrollo de estas funciones en el Sistema Educativo Peruano.

En el caso de los Institutos de Educación Superior Pedagógica - IESP, el estudiante obtiene tu título de profesor tras culminar los diez ciclos académicos, además de haber aprobado el plan de estudios de la carrera, una tesis o un trabajo de suficiencia profesional o proyectos equivalente para que pueda otorgarle su título. En el caso de las Escuelas de Educación Superior Pedagógica - EESP otorgarán el grado de bachiller y el título de licenciado en educación, según el reglamento de la Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes - LIEESP, “la Dirección Regional de Educación - DRE debe visar y registrar en el Registro de Títulos Profesionales los títulos otorgados por los IESP y los Institutos Superiores de Educación en carreras pedagógicas, que se hayan presentado al proceso de revalidación”, tal como lo indica el Decreto Supremo N° 010-2017-MINEDU (2017). Es importante que el

egresado cuente con su título debidamente registrado para insertarse en el campo laboral como docente o postular a la carrera pública magisterial.

Los IESP y EESP registran semestralmente en la plataforma del Sistema Integrado de Información Académica (SIA) el número de alumnos matriculados y sus actas de notas para cada ciclo de todas las carreras profesionales que brinda. Simultáneamente presenta esta información a las DRE para la revisión y aprobación respectiva.

En la capital peruana, la función del registro de los títulos profesionales otorgados por los IESP y las EESP (creados como institutos) recae en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - DRELM, la cual recibe mensualmente un aproximado de ciento cincuenta expedientes para la revisión y posterior registro. Sin embargo, solo el cincuenta por ciento logra aprobarse. Estos expedientes son devueltos con las observaciones a los IESP correspondientes para la subsanación. No obstante, el levantamiento de las observaciones requiere de mayores plazos de los previstos, afectando al egresado en no obtener de manera oportuna su título profesional.

En ese sentido, la presente investigación busca analizar el proceso de registro de títulos profesionales a cargo de la DRELM emitidos por los IESP y las EESP, e identificar oportunidades de mejora.

El trabajo se encuentra estructurado en seis secciones. En el primer capítulo se muestra la introducción del trabajo. En el segundo capítulo se plantea el problema de investigación, los objetivos así como la justificación para realizar esta investigación. En el tercer capítulo se presenta el marco teórico - conceptual. En el cuarto capítulo se desarrolla la metodología de la investigación, en el que se describe el escenario de estudio y las técnicas utilizadas para el desarrollo de la investigación. En el capítulo quinto se realiza el análisis del procedimiento actual y sus principales características. En el capítulo sexto y último se elabora la propuesta de mejora así como las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo II. Planteamiento del problema

2.1 Formulación del problema

La Oficina de Atención al Usuario - OAC de la DRELM da cuenta de los reclamos de los egresados por la demora del registro de sus títulos pedagógicos, generando malestar y preocupación por la demora de sus trámites debido a que “cuando recurrimos a la administración pública para la prestación de un servicio, o para el reconocimiento o tutela de un derecho, esperamos que nos responda favorablemente, con eficiencia, en plazos breves y conforme a criterios de justicia” (Boyer, 2019, p. 15).

La DRELM ha establecido dos tipos de acciones cuando un expediente de titulación presenta errores: (i) expedientes observados, mediante los cuales el IESP sólo debe subsanar el documento observado y reingresar con el mismo expediente y (ii) expedientes devueltos, los cuales son retornados en su totalidad al IESP. Algunas de las dificultades expuestas por la DRELM para observar los expedientes de titulación son: i) Resolución con errores en el nombre del egresado, la carrera pedagógica, nombre del trabajo de investigación; ii) En el acta de titulación se equivocan al poner el nombre de la carrera pedagógica; iii) En la nómina de expedito se equivocan al poner el nombre del estudiante o carrera pedagógica; iv) Documentos ilegibles; y vi) Las fechas de los documentos tienen que estar en orden correlativo, primero es la prueba de suficiencia, luego el acta de sustentación y por último la nómina de expedito.

Asimismo, las observaciones por las cuales la DRELM devuelven los expedientes de titulación a los IESP son: i) El certificado de estudios de la educación básica o superior tiene datos incorrectos; ii) El formato de título no consigna la información correcta del egresado; y iii) Todos los documentos presentados en el expediente de titulación contienen errores.

Ahora bien, en cuanto a la dificultad que presentan los IESP, al momento de armar los expedientes de titulación de los egresados para remitirlos a la DRELM, son los siguientes: i) El egresado no presenta la documentación solicitada de manera oportuna; y ii) Se presenta mayor dificultad con la constancia de egresado de la educación básica, debido que el estudiante debe solicitar el documento a su institución educativa de procedencia y luego visarla en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL correspondiente. Muchos

estudiantes han terminado su educación básica en provincia, y conseguir este documento les toma mucho tiempo.

Considerando toda esta problemática que manifiesta el personal de la DRELM y los IESP, nos lleva a formularnos la siguiente pregunta: ¿Cómo se podría mejorar el proceso de registro de títulos pedagógicos en la DRELM?

En este sentido, el presente estudio analiza los insumos y procedimientos como: las formas, los requisitos, las condiciones, los roles y responsabilidades de los agentes involucrados: egresados, IESP y DRELM; y sus interrelaciones, con la finalidad de determinar cuáles son los factores críticos en este proceso desde el punto de vista de cada uno de los actores involucrados.

2.2 Objetivo de la investigación

Analizar el registro de los títulos pedagógicos otorgados por los Institutos de Educación Superior Pedagógica a cargo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.

2.2.1 Objetivos específicos

- Analizar el trámite de registro de los títulos pedagógicos a cargo de la DRELM y el procedimiento de expedición del título profesional a cargo de los IESP.
- Analizar los roles, responsabilidades y capacidades de las unidades de organización involucradas en el registro de títulos pedagógicos como la Oficina de Gestión de la Educación Superior, el Equipo de Actas y Títulos y la Oficina de Asesoría Jurídica de la DRELM, las secretarías académicas de los IESP y del egresado (en calidad de usuario).
- Identificar los factores críticos en la expedición y registro de los títulos pedagógicos.
- Identificar las acciones de mejora implementadas por las unidades de organización de la DRELM y los IESP en el registro y expedición de los títulos pedagógicos.

2.3 Justificación de la investigación

La brecha de docentes proyectada para 2023 es de 97,222 a nivel nacional, de los cuales los programas de Educación Inicial y Educación Primaria concentran el 38 por ciento y 24 por ciento respectivamente (MINEDU, 2019, p. 28). Asimismo, de acuerdo con el estudio “Docentes No Titulados: Trayectorias educativas, prácticas pedagógicas y alternativas de profesionalización” se señala que en algunas Unidades de Gestión Educativa Local, tras culminar los procesos de evaluación y adjudicación de las plazas, no todas pueden ser cubiertas con docentes titulados. Razón por la cual, para poder brindar el servicio educativo, se contratan como docentes a personal sin título pedagógico (González et al., 2022, p. 8). Ante esta situación, la promulgación de la Ley N° 29944 - Ley de Reforma Magisterial (LRM) de 2012, ha sido oportuna porque establece como requisito indispensable que el docente posea un título profesional en Educación para ingresar a la Carrera Pública Magisterial (CPM). Con ello, se viene promoviendo que los egresados e institutos concreten la obtención del título pedagógico. “La LRM comprende varios aspectos ya incluidos en la CPM, como, por ejemplo, las evaluaciones para el ingreso a la carrera docente y el ascenso, las condiciones de permanencia y las asignaciones monetarias por trabajar en escuelas con condiciones difíciles” (Elacqua et al., 2018).

De acuerdo con lo anterior, la presente investigación busca contribuir con el propósito de cerrar estas brechas a través de facilitar los trámites para la obtención del título profesional pedagógico. Para ello, analizaremos todo el proceso que siguen los egresados de los IESP hasta las instancias finales en la DRELM donde se formaliza el título. Se busca identificar los puntos críticos en cada etapa, así como las acciones de mejora que han sido implementadas durante el proceso y las propuestas de mejora que el equipo investigador considere pertinentes. Estas propuestas de mejora se enfocarán en facilitar la expedición de los títulos para que los egresados puedan insertarse al campo laboral y acceder al concurso público de la carrera docente en las condiciones que se indican en la LRM: con el título pedagógico.

Esta investigación se sustenta y enmarca en la Política de Modernización de la Gestión Pública - PNMGP (2013), cuyo tercer pilar: Gestión por procesos, simplificación

administrativa y organización institucional, son aspectos claves y pertinentes para el análisis del procedimiento de obtención del título pedagógico.

2.4 Alcances

La formación profesional docente se realiza en universidades, escuelas e institutos de educación superior pedagógica. En el caso de EESP (que sean escuelas desde su origen), el registro de los títulos profesionales pedagógicos lo realiza la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Sunedu), mientras para los IESP y las EESP (que tengan estudiantes bajo la modalidad del IESP) la DRELM realiza el registro de títulos. En el ámbito de Lima Metropolitana se tienen treinta y tres IESP y EESP (entre privadas y públicas). De los treinta IESP, uno es público y veintinueve son privados, como se muestra en la siguiente tabla y en el Anexo 1:

Tabla 1. Institutos y Escuelas de Educación Superior Pedagógica en Lima Metropolitana

Tipo	Gestión Privada	Gestión Pública	Total IESP
Escuela Superior Pedagógica	2	1	3
Instituto Superior Pedagógico	29	1	30
Total general	31	2	33

Fuente: Escale. Elaboración propia.

Para la presente investigación se invitó a todos los IESP y dos EESP (debido a que una EESP no realiza el trámite ante la DRELM), de las cuales sólo participaron cinco IESP y una EESP.

Capítulo III. Marco teórico - conceptual

3.1 Rol del Estado peruano en el registro de los títulos pedagógicos

3.1.1 Ley de Educación

La Ley N° 28044 - Ley General de Educación (LGE), tiene por objeto “establecer los lineamientos generales de la educación y del Sistema Educativo Peruano, las atribuciones y obligaciones del Estado y los derechos y responsabilidades de las personas y la sociedad en su función educadora. Rige todas las actividades educativas realizadas dentro del territorio nacional, desarrolladas por personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras”. Asimismo, en el artículo 2°, se garantiza la educación como “un derecho fundamental de la persona y de la sociedad”, siendo el Estado quien “garantiza el ejercicio del derecho a una educación integral y de calidad para todos y la universalización de la educación básica. La sociedad tiene la responsabilidad de contribuir a la educación y el derecho a participar en su desarrollo”. Para garantizar este derecho se requiere la formación de docentes, la cual se lleva a cabo en la Educación Superior. Al respecto, el artículo 49°, señala que “la Educación Superior es la segunda etapa del Sistema Educativo en el cual se consolida la formación integral de las personas, produce conocimiento, desarrolla la investigación e innovación y forma profesionales en el más alto nivel de especialización y perfeccionamiento en todos los campos del saber, el arte, la cultura, la ciencia y la tecnología a fin el cubrir la demanda de la sociedad y contribuir al desarrollo y sostenibilidad del país”. Para ejercer la docencia, el título pedagógico es requisito indispensable. Finalmente, en el artículo 68° se menciona que una de las funciones de las instituciones educativas es “otorgar certificados, diplomas y títulos según corresponda”.

3.1.2 Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes

En la décimo tercera disposición complementaria final de la Ley N° 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes (LIEESP) de 2016, se establece que se mantiene en vigencia el artículo 28 de la derogada Ley N° 29394, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior (2009), con respecto

a la validez de los títulos, indicando que deben estar visados por el órgano regional competente que designe el MINEDU.

3.1.3 Procedimientos de las Direcciones Regionales de Educación e Institutos y Escuelas de Educación Superior

El procedimiento de inscripción de los títulos Pedagógicos en las Direcciones Regionales de Educación e Institutos y Escuelas de Educación Superior está regulada mediante Resolución Ministerial N° 0411-2010-ED (2010), en donde se comunican todos los procedimientos que corresponden a las Direcciones Regionales de Educación e Institutos y Escuelas de Educación Superior, siendo uno de los procedimientos a su cargo el registro de grados o títulos profesionales públicos y privados de los IESP, los Institutos y Escuelas Superiores de Formación Artística - IESFA y los Institutos Superiores de Educación - ISE, precisando que en el ámbito de Lima Metropolitana este proceso está a cargo de la DRELM.

De acuerdo con los anexos 2 y 3 de la Resolución Ministerial N° 0411-2010-ED, la DRELM tiene tres requisitos para el registro del título pedagógico, de los cuales el último consta de una carpeta de once documentos, mientras los IESP tienen ocho requisitos para la expedición del título profesional. Los procedimientos correspondientes a los títulos pedagógicos se detallan a continuación:

Tabla 2. Procedimientos para el registro y expedición de títulos pedagógicos

Unidad orgánica	Denominación del procedimiento	Requisitos	Autoridad que aprueba el trámite
Dirección Regional de Educación (DRE)	Registro de grado y/o título profesional a) títulos pedagógicos expedidos por los IESP, IESFA e ISE públicos y privados (...)	1. Solicitud de Registro de Título Profesional, suscrita por el Director General del instituto o escuela 2. Título Pedagógico en original y copia autenticada, con fotografía pegada sin sello del instituto o escuela, debidamente firmado y sellado por el Director General del instituto o escuela y por el interesado, sin fecha, 3. Carpeta de Registro de Título Profesional, que contenga los siguientes documentos:	DRE

Unidad orgánica	Denominación del procedimiento	Requisitos	Autoridad que aprueba el trámite
		<ul style="list-style-type: none"> ● Oficio dirigido al Director General solicitando expedición del título profesional ● Copia autenticada del Documento Nacional de Identidad ● Copia del dispositivo legal que autoriza la carrera ● Acta de Titulación para optar el título pedagógico ● Acta de Prueba de Suficiencia Académica ● Certificado de estudios originales de Educación Secundaria y Educación Superior, visados por la instancia correspondiente ● Partida de nacimiento original y/o declaración jurada ● Resolución de traslado y convalidación de cursos ● Copia de nómina de expedito del egresado ● 2 fotografías actuales a colores en fondo blanco tamaño pasaporte ● Comprobante de pago 	
Institutos y escuelas de educación superior	Expedición de título	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud dirigida al Director General 2. Haber aprobado la sustentación de tesis, sustentación de obra artística o examen teórico práctico 3. Dos fotografías actuales a colores en fondo blanco tamaño pasaporte 4. Copia autenticada del DNI 5. Partida de nacimiento original o declaración jurada simple 6. Certificado de estudios originales de Educación Secundaria y de Educación Superior completos, visados por la UGEL y la DRE, respectivamente 7. Además de indicado en el D.S. N° 036-85-ED (para IEST) 8. Comprobante de pago 	Director

Fuente: MINEDU, 2010.

3.1.4 Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana

La DRELM es el órgano desconcentrado del MINEDU, a través del Despacho Viceministerial de Gestión Institucional, responsable del servicio educativo y de los programas de atención integral en el ámbito de su jurisdicción. Entre sus funciones se destacan: i) Dirigir la gestión de los servicios de educación superior técnica, artística y pedagógica de Lima Metropolitana, en el ámbito de su competencia y en concordancia con la política educativa nacional; y ii) Actuar como instancia administrativa en los asuntos de su competencia.

La instancia Regional de Educación, a través del especialista de Educación Superior Pedagógica, o la persona que haga sus veces, debe: i) Supervisar de manera oportuna el registro de información de los procedimientos de admisión, matrícula, evaluación académica, planes de estudio, sílabos de programas de estudio; expedición de certificados de estudios; relación y constancia de egresados emitidos; certificados, grados y títulos emitidos; reserva de matrícula; licencia de estudios; reincorporación; convalidación de estudios; traslados internos o externos; subsanación, entre otros, de los estudiantes, verificando el cumplimiento de las normas que los regulan; ii) Visar dentro de los plazos establecidos en la norma vigente, las nóminas de matrícula y actas consolidadas de evaluación del rendimiento académico, actas de convalidación, actas de subsanación, actas de convalidación y otros documentos de uso externo generados por el Sistema de Información Académica, verificando el cumplimiento de la meta de atención aprobada y, en caso de existir traslados; y iii) Reportar mensualmente al MINEDU, los títulos y los duplicados de estos, que fueron registrados.

3.1.5 Institutos y Escuelas de Educación Superior Pedagógicas (IESP y EESP)

Los IESP y las EESP son instituciones educativas de la segunda etapa del sistema educativo nacional, con énfasis en una formación aplicada. Los IESP brindan formación de carácter técnico, debidamente fundamentada en la naturaleza de un saber que garantiza la integración del conocimiento teórico e instrumental a fin de lograr las competencias requeridas por los sectores productivos para la inserción laboral. Brindan, además,

estudios de especialización, de perfeccionamiento profesional en áreas específicas y otros programas de formación continua, y otorgan los respectivos certificados.

El artículo 47° de la LIEESP hace referencia a la expedición del certificado de estudios de un IEST, IESP, ISE, EESP o Escuelas de Educación Superior Tecnológica - EEST cerrado. En el numeral 47.1 de la referida ley indica que “el certificado de estudios se obtiene presentando una solicitud a la DRE. La DRE designa a la institución educativa ante la que puede tramitarse la obtención de grados o títulos correspondientes”.

Asimismo, en el numeral 47.2 de la misma ley se menciona que “la expedición de certificado de estudios de carreras o programas de estudios cerrados se solicita ante la misma institución educativa. La DRE designa a la institución educativa ante la que puede tramitarse la obtención de grados o títulos correspondientes”.

El IESP solicita a la Dirección de Formación Inicial Docente - DIFOID los accesos para los operadores (Director General y Secretario Académico) del Sistema de Información Académica que administra MINEDU a través de la DIFOID. Estos operadores se responsabilizan de cumplir con el registro de información en el SIA.

Cada usuario del Sistema es responsable del uso de su respectiva contraseña, la cual debe ser cambiada periódicamente, por motivo de seguridad.

3.1.6 El Sistema de Información Académica

El Sistema de Información Académica - SIA es una plataforma implementada por el MINEDU para la gestión de la Educación Superior Pedagógica para los Institutos y Escuelas de Educación Superior con carreras pedagógicas públicas y privadas.

El SIA ha sido implementado por la DIFOID en el marco del Reglamento de Organización y Funciones del MINEDU (Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU). La DIFOID es responsable de proponer y evaluar los lineamientos de política y demás documentos normativos para la formación inicial de docente en los IESP; así como de resolver los procedimientos administrativos en materias de su competencia y administrar los sistemas de información de la educación superior pedagógica, y depende de la Dirección General de Desarrollo Docente-DGDD.

El personal usuario de la plataforma es: el personal jerárquico, la plana docente y los estudiantes de los IESP públicos y privados. A través de esta plataforma se gestiona la siguiente información: i) Proceso de Admisión: Registro del proceso de admisión, cronograma, número de vacantes, postulantes y puntajes de las pruebas; ii) Matrícula: Se hace el registro de matrícula de los ingresantes y estudiantes. En este proceso, el sistema hace la generación de la ficha de matrícula y nómina de matrícula, las cuales son enviadas a la DRELM para su respectivo visado; iii) Trámites: Se realiza el registro de la reserva, licencia, traslado, reincorporación y convalidación de estudios; y iv) Registro de notas: Los docentes hacen el registro de notas y asistencia. En este proceso el sistema genera el registro auxiliar, así como las actas de evaluación, las cuales son enviadas a la DRELM en cuanto culmine el periodo académico, para su respectiva revisión y visado. Las calificaciones finales de los cursos o módulos y las explicaciones detalladas de los Programas de Estudios de Formación Inicial Docente (FID), Programas de Profesionalización Docente y Programas de Segunda Especialidad se registran en el SIA mediante el acta de evaluación del rendimiento académico.

El acta de evaluación del rendimiento académico es el documento oficial y consolidado en el que se registran las calificaciones finales de todos los estudiantes de FID o participantes del periodo académico. Contiene los criterios a evaluar, la calificación final, las conclusiones descriptivas que explican el nivel alcanzado por el estudiante de FID o participante, así como recomendaciones para la mejora de los aprendizajes.

Los docentes formadores registran las calificaciones de los cursos y módulos en el SIA como máximo dos semanas después de la culminación del ciclo. La evaluación que se realice en el marco de los Lineamientos Académicos Generales (LAG) y el Diseño Curricular Básico Nacional (DCBN) se regulará adicionalmente a partir de un documento normativo donde se detallará el proceso.

Es responsabilidad de los directivos, docentes y estudiantes verificar el registro de las calificaciones. Para solicitar la rectificación de las calificaciones se considera un plazo máximo de dos semanas posteriores al cierre del plazo del registro en el SIA.

Una vez culminado el plazo establecido para la rectificación de las calificaciones, el IESP solicita a la DIFOID el cierre del sistema y emite las actas consolidadas de evaluación, no habiendo lugar a posteriores rectificaciones.

- **Subsanación:** En este proceso se realiza la matrícula para subsanar cursos en los periodos regulares y en los meses de enero y febrero.
- **Formatos:** El SIA genera nóminas, actas, boletas, ficha de seguimiento académico, certificados, cabe resaltar que el certificado que genera la plataforma no es el original, debido a que el formato descargado no se ajusta al formato en físico que solicita la DRELM.

3.2 Modernización de la Gestión Pública-MGP

A través de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública - PNMGP, aprobada mediante Decreto Supremo N° 004-2013 de la Presidencia de Consejo de Ministros - PCM, la cual tiene como finalidad normar la modernización de la gestión pública para que los resultados impacten positivamente en el bienestar de las personas y el desarrollo del país. Para la presente investigación se identificaron dos pilares (tercer y quinto) y un eje transversal (tercer) de la referida política, aplicables para el análisis del registro de títulos profesionales.

El tercer pilar corresponde a la “Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional” donde todas las actividades involucradas en la transformación de entradas en productos o servicios, están relacionadas e interactúan mutuamente, tal como sostiene la Secretaría de Gestión Pública - SGP (2018).

Asimismo, el quinto pilar corresponde al “Sistema de información, seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión del conocimiento”, donde el sistema de información es un proceso para recoger, organizar y analizar datos con el objetivo de convertirlos en información útil para la toma de decisiones (PCM, 2013).

Finalmente, el tercer eje transversal “Articulación interinstitucional” resulta imprescindible dado que se requiere mecanismo efectivos de coordinación y cooperación entre los niveles de gobiernos y las entidades (PCM, 2013) que participan en el registro

de títulos profesionales: el MINEDU, la DRELM y los IESP en el ámbito de Lima Metropolitana.

3.2.1 Gestión por procesos

La PNMGP (2013) define la gestión por procesos como: “La optimización de los procesos de la cadena productiva y el alineamiento correspondiente de los procesos de soporte debe comenzar tomando las definiciones de la estrategia en relación con cuál es el bien o servicio que se tiene que producir y cuáles son las características o atributos de ese producto que más valora el ciudadano al cual está dirigido; luego se deben identificar todas y cada una de las operaciones necesarias para producir ese bien o servicio”. Esta identificación es clave para descartar procesos innecesarios e irrelevantes, así como priorizar aquellos que generan valor.

De acuerdo con Huapaya (2019), la gestión por procesos “es un proceso que procura trabajar primordialmente en la satisfacción del cliente” que responde a un organigrama basado en: Entrada, Proceso y Salida. Bajo esta forma, se realiza la retroalimentación con el fin del mejoramiento continuo. Asimismo, agrega que en la educación, el cliente es diverso: la sociedad, los padres y los propios estudiantes de quienes se espera que al egresar tengan una mayor calidad en su aprendizaje. También enfatiza al Estado como otro cliente que espera que la inversión que realiza consone con las políticas planteadas.

Este enfoque se operativiza en los Manuales de Procedimientos (MAPRO) es cual establece como los insumos disponibles se convierten en aquellos productos que satisfagan del ciudadano (PCM, 2013), que en el caso de la presente investigación es el “registro de títulos profesionales” para las entidades (DRELM e IESP) y la obtención del título pedagógico para el egresado.

3.2.2 Articulación interinstitucional

En la PNMGP, el Estado debe articular y alinear la acción de sus niveles de gobierno de acuerdo con sus competencias, para asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas de conjunto que contribuyan a equiparar las oportunidades de desarrollo a las que pueden acceder sus ciudadanos en cualquier lugar del país. Asimismo, dada la complejidad e

interdependencia, se deben establecer mecanismos efectivos de coordinación y cooperación entre los niveles de gobierno y las entidades que componen la organización del Estado (D.S. N.º 004, PCM, 2013). Este eje transversal de la Política de Modernización resulta clave para el trabajo de investigación porque el MINEDU, la DRELM y los IESP, si bien pertenecen al mismo sector (Educación), son entidades distintas que participan del registro de títulos pedagógicos desde sus competencias.

3.2.3 Gestión de la información

La gestión de la información es aquella que se enfoca en la adquisición, organización, almacenamiento, custodia y distribución y se define como el conjunto de actividades que se realizan con el propósito de adquirir, procesar y almacenar y finalmente recuperar de manera adecuada la información que se produce o recibe en una organización y que permite el desarrollo de su actividad. Al respecto, Davenport (1997) menciona que “la gestión efectiva de la información debe empezar por pensar cómo la gente usa la información y no cómo usa las máquinas” (Rodríguez et al., 2012, p. 12).

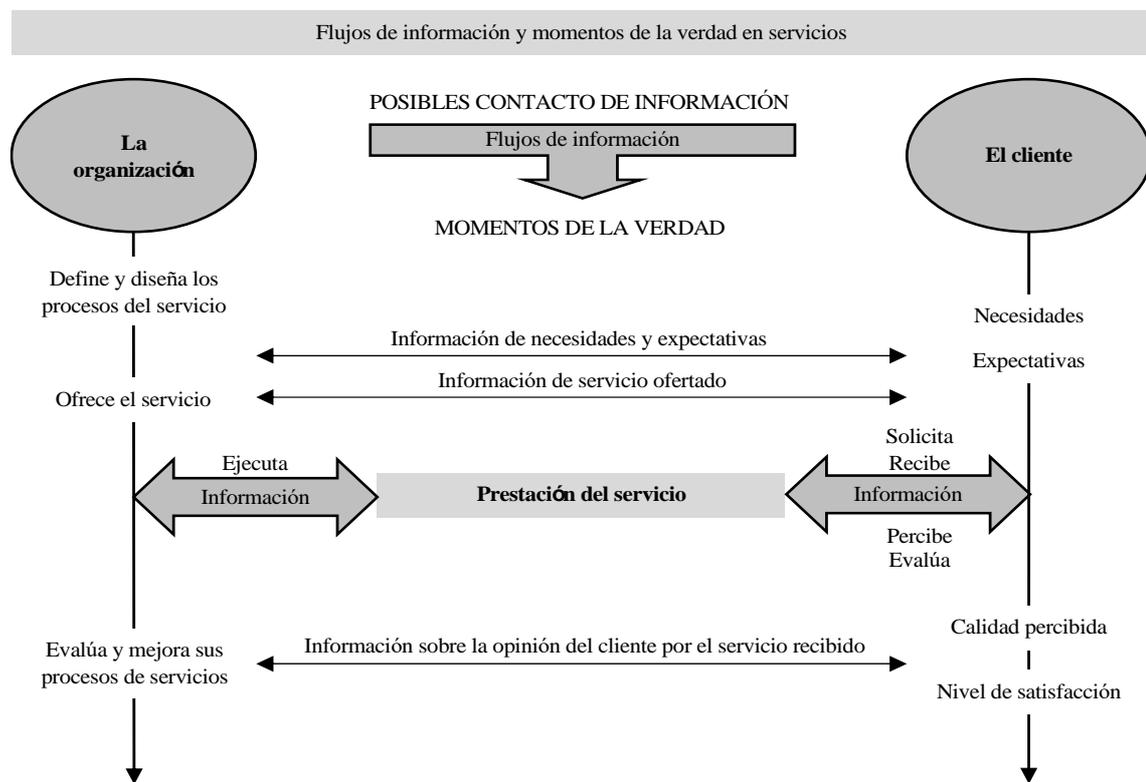
Para Robledo et al. (s.f.), “la finalidad de la gestión de la información es ofrecer mecanismos que permitieran a la organización adquirir, producir y transmitir, al menor coste posible, datos e informaciones con una calidad, exactitud y actualidad suficientes para servir a los objetivos de la organización”. En suma, consiste en conseguir la información adecuada, para quien lo necesita, en el momento que lo necesita y al mejor precio posible para tomar la mejor de las decisiones.

3.2.4 Perspectiva del usuario

De acuerdo con la PNMGP, “la razón de ser de la gestión pública es servir a los ciudadanos” (PCM, 2013) y para ello debe pasar de un enfoque basado en la oferta a la demanda, que parte de las necesidades y preferencias ciudadanas (PCM, 2021). Por tanto, de acuerdo con Roseth et al. (2018) en un “Estado orientado hacia el ciudadano, todas las entidades públicas trabajan de manera coordinada para funcionar como una sola organización que facilita el acceso a derechos” y así lograr el cambio de paradigma del Estado de orientación burocrática como son las entidades analizadas en este estudio.

De acuerdo con Torres et al. (2010), un servicio “es producto del diseño de procesos que responden a un propósito organizacional y atiende necesidades y expectativas de sus clientes”. El intercambio de información antes, durante y después de la prestación del servicio, permiten definir, ejecutar y evaluar el servicio en ambos sentidos (organización y cliente). Existen ocasiones de contactos denominados “momento de la verdad” que se caracteriza por ser el epicentro del flujo de información entre la organización y el cliente.

Gráfico 1. Flujos de información y momentos de la verdad en servicios



Fuente: Torres et al., 2010

En esta investigación, existen distintos momentos entre los egresados (clientes), el IESP y la DRELM (organizaciones) que serán descritos en el quinto capítulo y justifican la necesidad de atender la calidad del servicio y mejorar su gestión.

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, las expectativas de los ciudadanos y sus demandas al gobierno no disminuyen, sino que continúan creciendo. Los ciudadanos quieren una administración abierta, de mayor calidad en la prestación del servicio, con soluciones a problemas cada vez más complejos y el mantenimiento de los derechos sociales existentes (OCDE, 2006, p.25).

Capítulo IV. Metodología de la investigación

4.1 Escenario de estudio

El escenario de estudio es el proceso de emisión de los títulos pedagógicos solicitados por los egresados a los IESP y las EESP tras culminar los estudios superiores y cumplir con los requisitos administrativos. Los institutos elaboran un expediente y solicitan a la DRELM el registro de los títulos pedagógicos.

4.2 Tipo de investigación

El enfoque de la presente investigación es cualitativo. En este tipo de enfoque se prioriza “la descripción, análisis y explicación de los interesados de forma ‘holística’ y lo más natural posible. La descripción y explicación debe ser detallada y profunda” en el recojo del sentir de los entrevistados (Blanco-Peck, 2006, p. 258). Asimismo, este tipo de investigación requiere la observación del contexto “en su forma natural y atendiendo sus diferentes ángulos y perspectivas mediante la utilización de diversas técnicas interactivas, flexibles y abiertas” (Bisquerra et al., 2009, p. 276). En el presente trabajo, este enfoque permite conocer a profundidad las etapas, requisitos, detalles, casos y dificultades a partir de las apreciaciones de los involucrados que realizaron el procedimiento de emisión y obtención del título profesional pedagógico.

4.3 Diseño de la investigación

El tipo de investigación es exploratorio a fin de examinar el problema o situación para brindar conocimientos y comprensión. Asimismo, se caracteriza por ser flexible y versátil (Malhorta, 2008: 80) durante todo el proceso de investigación porque permite revisar y actualizar las premisas que originaron el trabajo. La aproximación exploratoria al proceso de emisión de los títulos pedagógicos se justifica porque la investigación involucra a los tres actores: egresados, institutos y escuelas, y las direcciones regionales de educación. En la medida que se ha ido interactuando con cada uno, se han ido conociendo aquellos aspectos (administrativos, normativos, etc.) de especial interés y preocupación de los actores. El equipo investigador ha construido de forma progresiva la conceptualización

del problema. Asimismo, se ha ido reflexionando sobre las condiciones que permitirían el cumplimiento oportuno, predecible y racional del procedimiento en estudio.

4.4 Objeto de estudio

El objeto de estudio es el recojo de información para identificar los aspectos que afectan la emisión y el registro oportuno de los títulos pedagógicos a cargo de las unidades de organización involucradas en este proceso.

4.5 Técnica de investigación

Las técnicas utilizadas para el recojo de información son las entrevistas, los grupos de enfoque (*focus group*), la aplicación de encuestas y el análisis documental. En las tres primeras técnicas, se realizaron preguntas para conocer la calidad y percepción del procedimiento y satisfacción de los administrados.

La entrevista cualitativa, según Janesick (1998), se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona o un grupo de personas (entrevistados) y otra (el entrevistador) a través de preguntas y respuestas para lograr la construcción conjunta de significados respecto a un tema (Hernandez et al., 2014, p. 403). En esta investigación se realizaron cuatro entrevistas entre el 12 y 16 de diciembre aplicando la guía de entrevista semiestructurada de los anexos 6 y 8:

- IESP San Juan Bosco - Directora.
- IESP Internacional ELIM - Secretaria Académica.
- DRELM - Representante del Equipo de Actas y Títulos (EAT).
- DRELM - Representante de la OAJ.

Los grupos de enfoque, también llamados *focus group*, según Morgan (2008) y Barbour (2007), es un método de recolección de datos basado en entrevistas a un grupo de tres a diez personas donde el objetivo es analizar la interacción entre ellos y cómo se construyen grupalmente significados (Hernandez et al, 2014, p. 408). El 6 de diciembre de 2022 se realizó una sesión aplicando la guía de grupo focal del Anexo 7 con las siguientes participaciones:

- IESP Amauta
- EESP Calidad en Redes de Aprendizaje - CREA
- IESP Auguste Renoir
- IESP Escuela de Gerencia Educativa

Adicionalmente, esta sesión estuvo a cargo de una moderadora y dos miembros del equipo investigador. A los participantes se les formularon preguntas que motivaron el intercambio de experiencias sobre los trámites realizados donde incidieron en aspectos mejorables al procedimiento.

Asimismo, se aplicó una encuesta en línea a los egresados de los institutos, a través de quince preguntas estructuradas con alternativas de respuesta fijas para reducir la variabilidad de los resultados (Malhorta, 2008, p. 183). El enlace de la encuesta fue remitido a los directores de los IESP quienes lo compartieron con sus egresados titulados y en proceso de titulación. Esta herramienta se diseñó con el fin de conocer algunas apreciaciones referencia de los egresados (ver Anexo 4). Por tanto, no es una muestra representativa.

Finalmente, para la presente investigación el análisis documental se centró en la revisión de las normas, políticas y otros instrumentos que regulan el proceso en cuestión. Cabe señalar, que esta revisión tiene como propósito evaluar la pertinencia de los requisitos exigidos para la obtención del título pedagógico considerando las apreciaciones de los actores involucrados en este procedimiento.

Capítulo V. Análisis del procedimiento de registro de títulos pedagógicos

Para la presente investigación se consideraron dos categorías: Procedimiento registro de título y Mejoras del proceso, donde cada categoría tiene subcategorías así como los indicadores e instrumentos aplicados, que se detallan en las siguientes matrices de categorización:

Tabla 3. Matriz de categorización. Categoría: Procedimiento registro de título

Categoría: Procedimiento registro de título	Subcategoría	Indicadores	Instrumento
Definición conceptual Procedimiento a cargo de la Direcciones Regionales de Educación por el cual se registran los grados y/o títulos profesionales públicos y privados de los IESP y EESP, los IESFA y los ISE, en el ámbito de su jurisdicción. (Resolución Ministerial N° 0411-2010-ED)	Rol del egresado	<ul style="list-style-type: none"> ● Cumplimiento de requisitos ● Corrección de requisitos ● Oportunidad 	<ul style="list-style-type: none"> ● Focus group (IESP) ● Entrevista (IESP)
	Rol del IESP	<ul style="list-style-type: none"> ● Cumplimiento de expediente ● Corrección de solicitud ● Oportunidad 	
Definición operacional Procedimiento a cargo de la DRELM por el cual se registran los títulos profesionales de los institutos y escuelas de educación superior pedagógicos públicos y privados.	Rol de la DRELM	<ul style="list-style-type: none"> ● Cumplimiento de verificación ● Comunicación oportuna al interesado ● Coordinación con corresponsables 	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. Matriz de categorización. Categoría: Mejoras del proceso

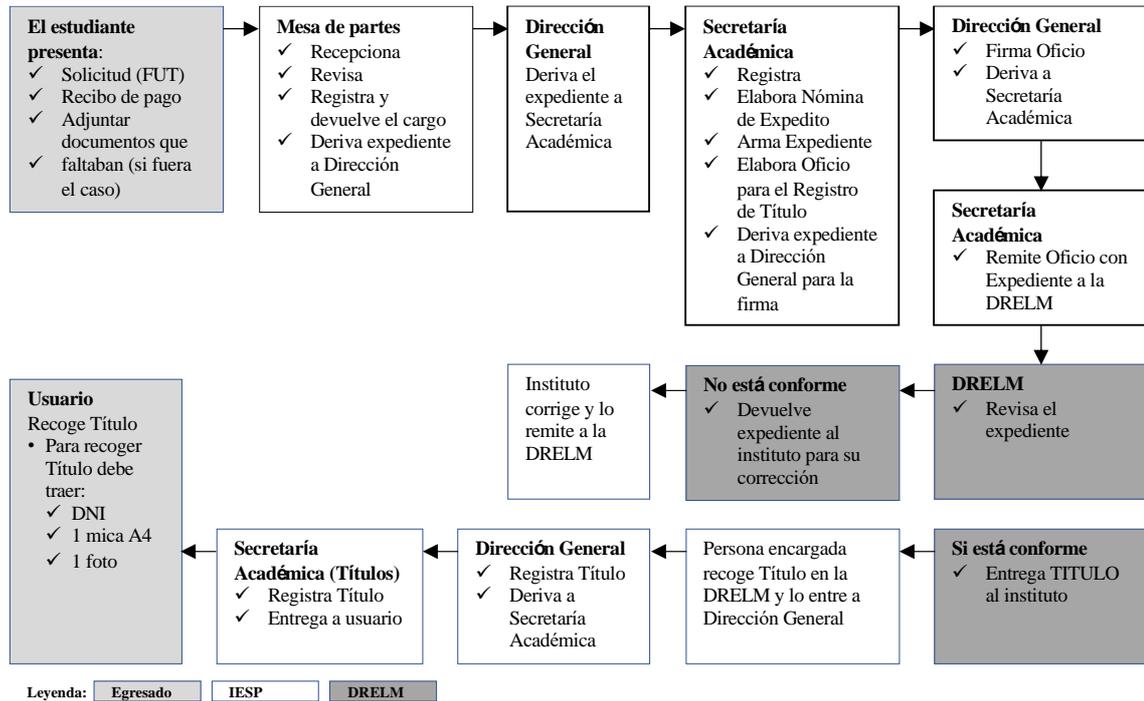
Categoría: Mejoras del proceso	Subcategoría	Indicadores	Instrumento
<p>Definición conceptual</p> <p>Aplicación de acciones de rápida implementación por parte del mismo equipo que ejecuta el proceso y monitoreados por el “dueño del proceso”. Estas acciones de mejora deberán conformar un proyecto de máximo cuatro meses y normalmente no requiere de cambios profundos a nivel de la tecnología que soporta el proceso y el riesgo de fallar en la implementación del proyecto no es significativo. (SERVIR, 2021, p. 127).</p>	<p>Calidad del procedimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Coherencia ● Facilidad de ejecución ● Costo razonable 	<ul style="list-style-type: none"> ● Encuesta a egresados ● Entrevista a funcionarios DRELM
<p>Definición operacional</p> <p>Acciones de mejora incremental en el procedimiento de registro de títulos pedagógicos de ISP que se caracterizan por ser de poco riesgo, bajo soporte TI, de corto tiempo de implementación y de bajo costo.</p>	<p>Percepción del procedimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Claridad de normas ● Dominio técnico ● Tiempo del procedimiento 	
	<p>Satisfacción de los administrados</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Rendimiento percibido ● Expectativa ● Aprobación 	

Fuente: Elaboración propia

5.1 Procedimiento de registro del título pedagógico

El procedimiento de registro del título pedagógico se analizará desde los roles de los involucrados. Es importante contextualizar este trámite dentro del procedimiento de expedición de este título profesional, el cual implica una serie de fases o etapas como se muestran a continuación:

Gráfico 2. Flujograma del trámite para la inscripción y registro del título del Instituto Manuel Gonzales Prada



Fuente: IESP Manuel Gonzales. Elaboración propia.

En la imagen anterior, el Estudiante y el Usuario son la misma persona y se encuentra al inicio y final de todo el trámite, quien también es llamado Administrado y es el beneficiario del procedimiento. Para efecto de la presente investigación, denominamos Egresado por corresponder a condición tras culminar los estudios. La Mesa de Partes, Dirección General y Secretaría Académica corresponden al instituto, y para efectos del análisis serán referidos como el IES o instituto. Finalmente, se asumirá como DRELM a las oficinas a cargo de realizar este trámite.

Los requisitos para la expedición y registro del título pedagógico están establecidos en la Resolución Ministerial N° 0411-2010-ED del año 2010. De acuerdo con esta resolución,

el Egresado provee al IESP los siguientes documentos: la solicitud dirigida al director del instituto, el DNI, la partida de nacimiento, los certificados de estudios visados (secundaria y superior, de corresponder), las fotografías y el comprobante de pago. El IESP, con estos documentos, elabora el expediente de titulación adjuntando la solicitud del IESP al director regional, el título pedagógico y su copia firmados y sellados pero sin fecha, la copia de la norma que autoriza la carrera, el acta de titulación, el acta de la prueba de suficiencia, la resolución de traslado y convalidación de cursos (de corresponder) y la copia de nómina de expedito del egresado. Este expediente se remite a la DRELM donde revisa los documentos, observándose o dando conformidad. Finalmente, luego de contar con el expediente conforme, la DRELM emite una resolución directoral y el título pedagógico firmado, sellado y fechado. El IESP lo recoge y entrega al egresado.

Bajo este marco, se analizan los roles mencionados en las matrices de categorización.

5.1.1 Rol del egresado

En cuanto al rol del egresado, los IESP manifestaron que sus estudiantes cumplen los requisitos debido a que el procedimiento está organizado. Al respecto manifiestan que “todos los egresados cumplen ... [con] sacar su título porque acá nosotros hacemos todo un proceso cuando ya ellos egresan por medio de lo que es la sustentación de tesis para lo que es un proceso que la misma DRELM nos pide, es un requisito importante para la solicitud de su titulación” (E. Vásquez, comunicación personal, 6 de diciembre, 2022).

No obstante, se critica la exigencia de cumplir las “resoluciones 592 y 510” las cuales son obsoletas. De acuerdo al *focus group* realizado el 16 de diciembre 2022, Víctor Ahumada del IESP Amauta menciona que “nuestros egresados, cumplen con los requisitos académicos tanto en la sustentación como haber culminado satisfactoriamente con todos los créditos de la carrera de formación inicial docente, pero vemos en el caso de nosotros, observamos que hay ciertas exigencias en estas resoluciones del año 2010 que me parecen un poco desfasadas y que generan barreras burocráticas”.

Por otro lado, parte de los requisitos corresponde al pago, que suelen omitir los egresados porque se concentran en iniciar el trámite y pierden de vista el resultado final que es la obtención de su título. En este sentido V. Ahumada del IESP Amauta menciona que

“muchas veces, pasa que el alumno sustenta todo pero no paga al IESP los trámites para el registro del título en la DRELM. Entonces se queda..., digamos, a medio camino. Entonces mientras el alumno no pague, por política del instituto no se puede remitir el expediente a [la] DRELM. Entonces, muchas veces el alumno ha podido hasta sustentar, pero no ha pagado y se ha quedado ahí y después de años regresa”.

Por otro lado, algunos requisitos son observados y conllevan su corrección debido a errores materiales. Por ejemplo, en la revisión que realiza V. Ahumada de la IESP menciona que “identificaron en la partida de nacimiento sale que la alumna nació el 12 de setiembre de 1965 pero en el DNI ya no figura 12 sino 2 de setiembre del mismo año, entonces eso también nos genera un poco de controversia porque le tenemos que decir a la alumna vaya y modifique y ella me dice ‘no, que está bien’”.

En cuanto a la oportunidad de obtención del título, los egresados no realizan los trámites inmediatamente tras culminar sus estudios, siendo recurrente hacerlo varios años después. De acuerdo al focus group realizado el 16 de diciembre de 2022, Juliana Torrel del EESP CREA señala que a algunos egresados: “Pareciera que no les interesara, por más que la institución les trata de hacer el seguimiento, motivar, tratar de que saquen todo y que completen el proceso de su formación y no lo realizan. Tenemos casos que aparecen después de 10 años, 5 años, incluso 20 años que recién quieren hacer su título y te escriben diciendo ‘Quiero mi título’, como si el título saliera de aquí al día siguiente. No comprenden que hay todo un proceso de revisión documentaria, a parte para ver si están todos sus documentos, que le falta, que no le falta y ver como dijeron por ahí “si ha habido cambios o no” y sea en su estado civil, dirección o qué situación pudieron haber pasado”

Entre las dificultades que se enfrentan en estos casos, los cambios de la normativa complican más el trámite que no solo afecta a los egresados sino también al personal de los institutos a cargo del trámite. Al respecto, de acuerdo al focus group realizado el 16 de diciembre de 2022, Elsa Vásquez del IESP Escuela de Gerencia Educativa señala que “con la nueva normativa lo tenemos todo claro. Pero hay señoritas que son de otras normativas que son del 2002, promociones del 2006 que han terminado la carrera y recién, a veces, están haciendo su trámite de titulación, en ese caso... yo no tengo conocimiento

de cuáles son los documentos que ellas tienen que presentar”. Por tanto, el inicio del trámite a cargo de los egresados no es oportuno.

En suma, si bien los requisitos son cumplidos porque para elaborar el expediente de titulación deben contar con los documentos solicitados, el trámite suele iniciarse años después de culminar los estudios y se suelen encontrar dificultades porque la normativa ha cambiado, obligando al personal de los IESP a encontrar las normas aplicables en cada caso.

5.1.2 Rol del IESP

En cuanto al rol de los IESP, señalan que hacen todo lo posible para el cumplimiento del expediente, incluso se llega a coordinar durante la etapa final formativa. Al respecto, en el focus group realizado el 16 de diciembre de 2022 Enrique Solís del IESP Auguste Renoir indica: “Tratamos de que los estudiantes cumplan con toda la documentación incluso cuando están dentro del proceso de la sustentación para que, una vez que terminen de sustentar, sea más rápida la presentación del expediente. Y de la DRELM también entendemos que se busca ese tipo de exigencia en la calidad, de que se reúnan todos los requisitos para la titulación”.

Sin embargo, en los casos de traslados externos, cuyos requisitos exigen documentos del instituto de origen, se percibe que la DRELM no apoya lo necesario, sobre todo, en brindar aquella información que está en la base de datos del SIA. El siguiente comentario de E. Solís del IESP Auguste Renoir da cuenta de ello: “De repente, nos ha perjudicado bastante o nos ha demorado bastante el trabajo cuando nosotros necesitamos notas de los estudiantes que vienen de traslado externos vienen de institutos que ya cerraron o que ya no existen pero toda esa información la tiene la DRELM y no sé si está digitalizada pero si las tienen pero no nos permiten el acceso a esa información, incluso cuando le hacemos el consolidado por el SIA nos sale solo desde que entraron al instituto pero no nos salen las notas del instituto de origen. Y la DRELM nos dice que ‘veamos cómo lo conseguimos’, que ‘le pidamos al estudiante’, que ‘en algún lugar debe haber’. Pero si el estudiante ya está dentro de nuestra institución, deberíamos tener más acceso a su

información porque es para beneficio de ellos y para hacer más ágil el trabajo. Esa sería mi sugerencia”.

Existen situaciones que no están debidamente contempladas y acarrearán pérdida de tiempo a los IESP, tal como menciona V. Ahumada del IESP Amauta: “Hemos tenido casos por ejemplo que una alumna nació en el año 60 y el distrito pertenecía a una provincia ‘X’ y en los 90 ese distrito o centro poblado pasó a formar parte de otro distrito u otra provincia. Entonces, ahí se genera la duda al momento de consignar, al reverso del título, el lugar de nacimiento. ¿Cuál se pone? Lo que nosotros hemos estado haciendo es hacer un ‘buceo’ normativo y encontrar la ley o el decreto ley que establezca que esta localidad ha pasado a formar parte de otro distrito u otra provincia ¿no?, pero igual nos genera pérdida de tiempo”. Una situación que también les conlleva una pérdida de tiempo, es el solicitar nuevamente la partida de nacimiento del estudiante, sobre este punto Ahumada del IESP Amauta señala que “en este caso no entendemos por qué la exigencia de la partida de nacimiento a estas alturas, por qué nuestros alumnos, al igual que los alumnos de todos los institutos, han pasado un registro previo, tanto para empezar a estudiar en el instituto como cuando han sido remitidas a la DRELM las nóminas y actas. Entonces no entiendo por qué nuevamente al final se hace esto”.

Por otro lado, la oportunidad del procedimiento se ve afectada por el cambio de personal. La nueva persona encargada de este procedimiento no tiene la información o preparación debida para atender el trámite en un tiempo razonable. Ante ello, E. Solís del IESP Auguste Renoir comenta lo siguiente: “Como sugerencia principal... podría ser un pequeño tutorial sobre estos procedimientos. Hay muchos cambios a veces en los IESP, el nuevo personal que necesita esta orientación y, qué mejor aún, que lo realicen los propios especialistas de la DRELM que son los encargados de evaluar cada expediente”.

5.1.3 Rol de la DRELM

En cuanto al rol de la DRELM, los IESP valoran positivamente el apoyo del personal verificador de la DRELM, sobre todo en los casos cuando el personal del instituto es nuevo. Este apoyo es efectivo cuando se da la comunicación directa con el especialista de la DRELM. En este sentido, E. Solís del IESP Auguste Renoir menciona lo siguiente:

“Hay situaciones en las que, por errores nuestros, nos han devuelto expedientes para reingresarlos para subsanar; y, sí son muy meticulosos en algunos casos cuando nos dice “esto se hace de esta manera”. Incluso, sí nos llegamos a comunicar con el especialista cuando teníamos un problema, ... que era cuando el personal del IESP era nuevo. El especialista DRELM nos enviaba un modelo. ‘Hazlo así’, ‘hazlo de esa manera’. Por esa parte no hemos tenido problemas”.

En cuanto a la comunicación oportuna de la DRELM, se expresan aspectos positivos cuando se logra el contacto. Al respecto Juliana Torrel de la EESP CREA señala: “Como yo he sido nueva, felizmente, he ido buscando un poco de información y las dudas que he tenido, la DRELM me ha logrado resolver, aunque es un poco difícil tener contacto con la DRELM, con algunos especialistas directamente. Es decir, a raíz de la pandemia, no es que vaya uno a la DRELM y dice ‘quiero hablar con tal’ y te atienden inmediatamente. Hay que generar cita o me dicen ‘envíe su duda al correo y ya le estarán respondiendo’. Y, a veces, es un tanto difícil manifestar las dudas... por correo o escrito, que hacerlo de manera personal. En ese caso, sí. Pero, hasta ahora, la experiencia..., felizmente, me han ido apoyando en esta parte para poder entender”.

Sin embargo, cuando la comunicación no es oportuna o no la hay, más aún sobre el estado de su trámite al egresado o por la existencia de más observaciones, la experiencia es negativa. Al respecto E. Solís del IESP Auguste Renoir menciona: “Ha habido algunas circunstancias en que los documentos... en vez de poner un punto, pusieron una coma, o en vez de un coma, pusieron un punto y lo devolvían. O nos decían ‘hay un problema de subsanaciones’ o ‘[problemas] de notas en el 4to semestre’. Se subsanaba lo observado, luego lo devolvíamos y después de 20 o 30 días, la DRELM devolvía el documento con otra observación. Entonces, yo creo que, si la idea es que el proceso sea ágil, si hubiese observaciones, deberían dárselas en un solo momento para subsanarlas por única vez y poder seguir con el proceso”

La comunicación inoportuna de la DRELM es asumida por los institutos ante el malestar y reclamo de los egresados que tramitaron su título. Al respecto, J. Torrel de la EESP CREA señala: “La DRELM nos notifica sobre cuáles son las dificultades, pero nosotros como institución somos los que damos la cara al usuario, en este caso, los estudiantes que

están esperando su título. Ya pasaron 1 mes, 2 meses, 3 meses y el título no avanza. No sale. ¿Qué es lo que pasó? ¿Qué es lo que sucedió? Y, obviamente, ¿cómo justificar ante el usuario? no todos van a comprender y se van a esperar las sugerencias”. En esta misma línea, muchas veces se realizan cambios internos (cambio de director regional, jefe o especialista) lo cual es importante que los IESP tengan conocimiento porque al momento de enviar su expediente de titulación esta va dirigido a una de estas personas, sobre esto Torrel de la EESP CREA menciona: “Nosotros constantemente no estamos viendo... el portal de la DRELM y los cambios que hay. Sí sería bueno que, creo que tenemos ahí un grupo de los pedagógicos, que nos vayan comunicando los cambios que van haciendo para que el trámite sea más rápido en lo que es, por ejemplo, las observaciones: hacerlo todo en ese expediente. Es decir, que las observaciones sean en general. Si hay 3, 4 o 5 observaciones que levantar, todas esas observaciones sean en una sola. No que primero me hacen una, luego otra y otra. La verdad [es] que eso demora y las señoritas egresadas son las que, a veces, no comprenden todo ese trámite que la IESP tiene que hacer”.

En lo relacionado con la coordinación entre corresponsables de la DRELM, ninguno de los IESP expresó nada de manera directa. No obstante, J. Torrel de la EESP CREA sugirió “habilitar en la misma página de la DRELM [los] modelo de expedientes, modelos de llenado, las cosas que deberían estar un tutorial pequeño de los procesos principales, en este caso, de titulación; y así uno puede guiarse y así no estamos llenando de correos o llamando a los especialistas constantemente”.

Asimismo, V. Ahumada de la IESP Amauta hizo la siguiente recomendación para “la página web de la DRELM también debería actualizar... los requisitos para la titulación y, sobre todo, para el duplicado del título pedagógico [que] es muy engorroso”.

Respecto a este último trámite, V. Ahumada de la IESP Amauta añadió sobre el exceso de burocracia dado que “se tiene primero que mandar un oficio adjuntando la denuncia policial, la publicación de la pérdida del título en un diario, para que recién nos otorguen el documento técnico pedagógico del título. Una vez otorgado ese documento pedagógico, en donde está el título, [se debe] realizar el expediente para el duplicado. Me parece que es doble función en vano y que genera pérdida de tiempo. Pérdida de esfuerzo”.

Adicionalmente, como categoría adicional se sugiere tener un sistema digital que permita registrar la documentación y títulos. Que sea de fácil acceso y uso. Además, que permita compartir documentos entre instituciones.

De acuerdo con lo mencionado, se identifica que la DRELM muestra disposición para orientar a los IESP para el armado del expediente. Sin embargo, en la revisión de los expedientes recibidos, se prioriza el formalismo y burocracia antes que la coordinación para resolver las falencias identificadas. Se pierde de vista el objeto del trámite: la emisión oportuna del título pedagógico.

5.2 Mejoras del proceso

Esta categoría corresponde a aquellas acciones de rápida implementación por parte de los actores y monitoreados por el “dueño del proceso”. Estas acciones no requieren de cambios profundos a nivel de la tecnología que soporta el proceso y el riesgo de fallar en la implementación del proyecto no es significativo (SERVIR, 2021, p. 127). En este caso, la DRELM es el dueño del proceso por ser quien emite el título previa revisión y cumplimiento de todos los requisitos. Sin embargo, para poder analizar las mejoras del proceso es importante conocer a detalle los puntos de vista del personal de los IESP así como de los estudiantes que han realizado el trámite.

5.2.1 Calidad del procedimiento

La DRELM considera que este proceso es coherente con su finalidad, debido a que muchos egresados ya se encuentran laborando y necesitan sus títulos para postular a los nombramientos en la carrera docente u otras contrataciones para el sector público o entidades privadas. Por otro lado, en cuanto a la ejecución en la entrevista realizada a Jessica Mendoza especialista de la DRELM menciona que “[por] parte de los IESP, realmente no hay mucha facilidad porque presentan sus documentos. Pero... así como sucede en las instituciones públicas, en las privadas el personal es cambiante; y al ser cambiante, ya cuando ingresa un secretario académico de un IESP, más en el sector privado, y presentan el expediente de titulación, se le van haciendo observaciones por diversas formas, ya sea de fondo o porque una documentación no está bien elaborada y muchos se equivocan. Entonces van de corrección en corrección, entonces eso hace que

muchas veces los expedientes de titulación que presentan sean devueltos”. En este sentido, al tener alta rotación de personal, hay un gran porcentaje de expedientes que son devueltos u observados. Respecto a este tema, J. Mendoza de la DRELM señala que “de 10 [expedientes de titulación] solamente pasan 5 o 6 para ser devueltos. Los demás pasan pero para levantar una observación, pero no es que sea propiamente fácil este procedimiento. Si se les complica, siempre les sacamos las observaciones y les decimos qué es lo que deben hacer”.

Asimismo, Mendoza de la DRELM mencionó que han mejorado el proceso porque han establecido criterios que han permitido una mejor coordinación entre oficinas. En muchos casos se hacen observaciones que no implican que el documento sea devuelto sino solo observado, lo cual es más práctico de subsanar. Por último, en cuanto al costo del proceso, manifiestan que el registro de títulos no tiene costo alguno. Sin embargo, los IESP cobran a los egresados por armar estos expedientes de titulación.

Sin embargo, para los IESP se identifican incoherencias en los requisitos, más aún cuando se solicitan documentos que ya cuenta la DRELM. Al respecto, se cuestionan “¿por qué nos piden doble? porque cuando un estudiante postula desde que ingresa a la institución... te piden partida de nacimiento y certificado de estudios”. Asimismo, indican “si todo está sistematizado, si la DRELM, MINEDU conocen la situación de cada institución educativa, ya no sería necesario”. Por otro lado, consideran que el trámite sí es de fácil ejecución porque “cuentan con todo un procedimiento” y porque la DRELM provee “una lista de requisitos” que proporcionan a los egresados. Sin embargo, también indican que el proceso se vuelve burocrático y tedioso por el excesivo formalismo en algunos requisitos y cuando hay observaciones a los expedientes. En un caso de subsanación mencionan que “la DRELM me dice que tengo que hacer un informe descriptivo de cada uno de los 40 o 50 alumnos” cuando la subsanación es solo por 20 personas. En otro caso, de duplicado del título pedagógico, el personal de la DRELM solicitó una resolución que también tiene en sus registros, e indicó a uno de los IESP lo siguiente: “Para que pueda tener esa resolución, usted tiene que mandar un oficio solicitándolo» para completar el expediente. En otro caso, exigen que «no puede tener muchos años de haberse gestionado... máximo 2 años” cuando la información no va cambiar en el caso de las partidas de nacimiento y los certificados de estudios. Asimismo, el MINEDU concentra

toda la información académica de los estudiantes en el SIA donde se encuentran los certificados de estudios, resoluciones, etc., que para el caso de traslado externo, la DRELM le indica a los IESP “descárgalo del SIA, lo imprimes, lo firmas y lo traes” porque “eso lo maneja MINEDU” y “nosotros no somos el SIA”. Por otro lado, si bien la DRELM menciona que el trámite no tiene costo, los IESP amplían este concepto considerando aquellos gastos que se realizan en la última etapa de estudios hasta la titulación. Ejemplo de ello, reconocen que hay una inversión en la investigación para “buscar información” para la tesis, también reunir la documentación solicitada para el trámite como la partida de nacimiento o el certificado de estudios donde los egresados tienen que retornar a sus colegios donde “sí fue particular [y] ya lo cerraron, no saben cómo gestionarlo” y se complica más cuando este se encuentra, o encontraba, fuera de Lima. Por tanto, el trámite se vuelve engorroso, extenso y desincentiva gestionarlo inmediatamente al concluir los estudios académicos.

Finalmente, la mayoría de egresados encuestados opinan que el procedimiento es coherente con la finalidad, tal es así que el 64.52 por ciento de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo y solamente el 29.03 por ciento está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, representando un 6.45% los encuestados que se muestran indiferentes al procedimiento. Asimismo, la mayoría de los egresados encuestados (el 51.61 por ciento) afirman estar de acuerdo o totalmente de acuerdo que el procedimiento toma en cuenta la realidad de ellos, mientras que un 38.71 por ciento de los encuestados está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con ello. De otro lado, al preguntársele a los encuestados, si el procedimiento para la obtención del título es fácil de realizarlo, la mayoría de ellos (48.39 por ciento) indicaron estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con ello, contra un (45.16 por ciento) que señalaron estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Ante la pregunta, si los requisitos para el trámite son accesibles a la diversidad de los estudiantes, la mayoría de los encuestados (58.06 por ciento) están de acuerdo o totalmente de acuerdo con dicha premisa, contra una minoría, pero significativa (38.71 por ciento) que afirma estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la pregunta realizada. Cabe indicar que la mayoría de los encuestados (61.29 por ciento) expresaron que el costo del trámite realizado por los egresados es razonable, del mismo modo y con el mismo porcentaje la mayoría de los encuestados

manifestaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo que las normas sobre el procedimiento son claras.

5.2.2 Percepción del procedimiento

Respecto a la claridad de las normas, J. Mendoza de la DRELM manifestó lo siguiente: “Si, yo lo veo realmente claras [las normas]. Tal vez porque soy la que evalúa. Lo que pasa es que es más complicado, diría yo, cuando un IESP ha sido designado para que vea la documentación de un IESP privado que ya ha sido cerrado. Eso es lo más difícil porque está haciendo, o mejor dicho, está ejerciendo una representación de un IESP que ya no funciona y está haciendo la titulación de esos egresados que no son los suyos. Entonces ahí se complican porque muchas veces la documentación está incompleta, muchos dieron sus exámenes de suficiencia y el IESP cerrado no dejó la documentación, entonces el IESP que lo representa no puede gestionar esas carpetas de titulación o cuando las gestiona están incompletas o [son] erróneas y los estudiantes no se pueden titular y nosotros tenemos que devolver las carpetas de titulación”

Por otro lado, en cuanto al dominio técnico, la DRELM manifiesta tenerlo y sólo consultan a MINEDU sobre normas nuevas. Al respecto, J. Mendoza de la DRELM señala “cuando hay un tema, por ejemplo, por consultar elevamos la consulta al MINEDU, pero son mayormente cuando cambian las normas, cuando sale norma de institutos. Ahorita... tenemos la Ley 30512 que dejó vigente para el tema de los títulos de la Ley 29394 en algunos artículos. Cuando hay esas modificaciones es donde entramos a las consultas porque va cambiando ya la evaluación, [que] mayormente es por tema normativo, porque al final como DRELM nosotros estamos en la potestad, somos el área técnica y manejamos el flujo de procedimiento, entonces se va implementando algunos vacíos sobre cómo se debería presentar el registro de títulos, de ser necesario”.

Adicionalmente a ello manifestó que los IESP al tener una alta rotación del personal genera poco dominio técnico. Por otro lado, en la entrevista realizada a Mónica Tapia especialista de la DRELM manifiesta que “los IESP se han alineado con cada observación que se les ha hecho”, adicionalmente a ello señala que, “las oficinas encargadas de la revisión de expediente han definido criterios de revisión para reducir las observaciones a

los expedientes de titulación”. Finalmente, en relación al tiempo del procedimiento, J. Mendoza de la DRELM, señala que la DRELM realiza este proceso en un lapso no mayor a 30 días: “Según el texto único debería ser 30 días, tiempo atrás ya se está trabajando dentro de estos 30 días porque trabajamos 03 oficinas el área técnica, el área de jurídica y el área de dirección, pero estamos trabajando rápido, es que también en Asesoría Jurídica le dieron más personal y ha fluido el tema de los expedientes que antes si era un poco más lento, pero ahora si estamos dentro de los 30 días”.

El personal de la DRELM reconoce que hay situaciones donde no se puede emitir los títulos pedagógicos por cierre de IESP. En relación con ello, J. Mendoza de la DRELM manifiesta que “muchos [estudiantes] dieron sus exámenes de suficiencia y el IESP cerrado no dejó la documentación, entonces el IESP que lo representa no puede gestionar esas carpetas de titulación o cuando las gestiona están incompletas o erróneas y los estudiantes no se pueden titular y nosotros tenemos que devolver las carpetas de titulación”.

Evidentemente, casos como este, afectan negativamente al egresado al limitar el acceso a oportunidades laborales por no contar con el título pedagógico. En cuanto al dominio del procedimiento, la DRELM tiene un rol activo ante los cambios normativos aprobados por el MINEDU (en calidad de órgano rector) que inciden en los requisitos del procedimiento. Finalmente, en cuanto al tiempo del procedimiento, la DRELM viene realizando esfuerzos para cumplir con los 30 días dispuestos en el texto único de procedimientos administrativos. Al respecto J. Mendoza de la DRELM señala que “tiempo atrás ya se está trabajando dentro de estos 30 días porque trabajamos 3 oficinas: el área técnica, el área de jurídica y el área de dirección; pero estamos trabajando rápido. Es que también en Asesoría jurídica le dieron más personal y ha fluido el tema de los expedientes que antes si era un poco más lento, pero ahora si estamos dentro de los 30 días”.

Como se puede apreciar, para mejorar el tiempo del procedimiento se ha requerido mejorar la capacidad del equipo de trabajo de la DRELM a través de la coordinación y el incremento del personal.

Por parte de los IESP mencionan que las normas son claras a nivel general porque se tiene acceso a la “Ley de institutos, al reglamento, a los lineamientos académicos generales”. Sin embargo, “la DRELM, en la aplicación práctica, no precisamente... es como dice la norma, sino que hay detalles que se están omitiendo”. Para ello, los encargados de los IESP acuden a la DRELM para recibir asistencia para conocer la forma en la que se realiza el procedimiento. Mencionan: “Yo tuve que ir a la misma DRELM... porque no tenía la forma de cómo informarme” y así solicitar a la especialista de la DRELM “que me asesore bien para saber cómo procedo con... estos inconvenientes,... cómo se presenta en el caso... que haya habido error mecánico en un acta”. Cabe señalar, que se valora positivamente los espacios de comunicación directa y la capacitaciones con los especialistas de la DRELM porque les permite elaborar los expedientes de titulación con mayor eficiencia. Al respecto, recomiendan “que la DRELM tenga un cronograma de capacitación para públicos y privados” sobre las gestiones y trámites que forman parte de su labor frecuente. Sin embargo, se identifican limitaciones en el procedimiento y las normas generales en casos particulares como los cambios en la identidad del egresado (apellidos y estado civil), donde la DRELM opta por rechazar el expediente. Por otro lado, los institutos reconocen que por parte de la DRELM hay un dominio técnico del procedimiento, sin embargo hay dificultades por parte de los IESP, especialmente en los institutos particulares debido a la rotación del personal que debe aprender por cuenta propia todo el procedimiento cuando se le asigna esta labor. Finalmente, en cuanto a los tiempos del procedimiento, los plazos han sido sumamente extensos pero han ido reduciéndose. Además tienen opiniones contrarias a lo mencionado por el personal de la DRELM sobre el plazo que no pasa los 30 días. Al respecto mencionan que “antes, para un título, me demoraba como 5, 6 meses. Ahora ya me lo están sacando en 60 días hábiles o 45 días hábiles pero es más rápido que antes». Cabe señalar que este plazo está referido solamente al registro sin contar que un «expediente toma armarlo 3 meses” y a la “DRELM les va a tomar unos 2 meses revisarlo y chequearlo”. Por tanto, un título pedagógico (sin observaciones) se expide en un plazo promedio de 5 meses desde que fue solicitado por el egresado.

Finalmente, mayoritariamente los encuestados han señalado que los requisitos para el procedimiento son descritos con claridad (70.97 por ciento), igualmente, indicaron

favorablemente los egresados (67.74 por ciento) que tanto el IESP y la DRELM tiene dominio técnico del procedimiento. En cuanto, ante la pregunta si el procedimiento se desarrolla en un tiempo razonable, los encuestados señalaron mayoritariamente (51.61 por ciento) estar de acuerdo o totalmente de acuerdo.

5.2.3 Satisfacción de los egresados

Sobre la expectativa de los egresados, J. Mendoza de la DRELM menciona: “No sé si están muy satisfechos, están contentos por su título, pero para ellos ha sido un trámite largo”, asimismo que aquellos egresados que “ni bien terminaron de sustentar su proyecto de investigación o su tesis, y como se está resolviendo dentro del período, se encuentran satisfechos”.

Para los IESP, todos los estudiantes tienen la expectativa de que todo salga bien con su documentación, pero cuando se observa o devuelve su expediente, manifiesta que “es ahí donde comienzan los problemas”. Asimismo, la aprobación de este proceso por parte de los egresados va a depender de la rapidez del trámite. Si obtienen su título rápidamente, entonces estarán satisfechos como indica J. Mendoza de la DRELM: “Va a variar porque,... el administrado (los egresados) ya están efectuando sus trámites de titulación mucho tiempo y si son provenientes de otros IESP son los que más tiempo les ha tomado para que el IESP le presente la documentación a la DRELM y que esta documentación esté bien. En este grupo [de traslado] no sé si están muy satisfechos [o] están contentos por su título. Pero para ellos ha sido un trámite largo por la coyuntura de su IESP. Pero hay otros que los IESP si presentan a tiempo, mejor dicho, ni bien terminaron de sustentar su proyecto de investigación o su tesis y como se está resolviendo dentro del período se encuentran satisfechos”.

Cabe resaltar que muchos estudiantes no realizan el proceso de titulación tras egresar. Por el contrario, dejan pasar muchos años para hacerlo y cuando su centro laboral les pide el título su presión por realizar el trámite de manera rápida incrementa, a diferencia de un estudiante que no se siente presionado por obtener el título rápidamente. Por último, los IESP mencionan que la expectativa del procedimiento es rápido porque consideran que “una vez que se sustenta [la tesis], el título se lo van a entregar en una semana o un mes”.

Sin embargo, como se mencionó anteriormente, el procedimiento es largo, engorroso y burocrático. Asimismo, se identifican que la mayoría de solicitudes de otorgamiento de títulos pedagógicos corresponden a egresados de más de 7 años quienes priorizaron su inserción laboral y en la actualidad “se ven presionados porque en los colegios donde están trabajando ya los condicionan: si no me traes el título, no puedes seguir trabajando”. Adicionalmente, en cuanto al rendimiento percibido, sólo el “5% de estudiantes, que terminan rápido, sacan su título”, por tanto, no hay interés inmediato por completar el último tramo, administrativo, de su paso por el instituto porque “lo ven como mucho trámite” o “tanta cosa” tras recibir los requisitos para solicitar el título pedagógico.

Finalmente, los egresados opinaron muy favorablemente en cuanto a las interrogantes, si el procedimiento en cuestión les generaba el beneficio esperado (64.52 por ciento), es de calidad técnica (64.52 por ciento), y se desarrollaba con rapidez (70.97 por ciento). No obstante, las dos últimas preguntas a los encuestados son muy relevantes en cuanto a las conclusiones que se pueden obtener del procedimiento en cuestión, ante la interrogante al egresado, si le parece bien la forma que se da el proceso de la obtención del título, solamente el 48.39% está de acuerdo o totalmente de acuerdo contra un 41.94 por ciento que está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y ante la pregunta si está satisfecho con su experiencia al solicitar la obtención del título, mayoritariamente un 54.84 por ciento está de acuerdo o totalmente de acuerdo y un 35.48 por ciento que está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

5.3 Revisión de los requisitos

De acuerdo con lo mencionado reiteradamente por los IESP, se analiza la utilidad de los siguientes requisitos en el procedimiento del registro del título pedagógico:

5.3.1 Partida de Nacimiento

Respecto a este documento, los IESP mencionan que este documento fue previamente solicitado en el proceso de admisión como parte de los requisitos que deben cumplir los postulantes. Por lo cual, solicitarlo nuevamente para tramitar el título pedagógico representa una duplicidad para los egresados. Cabe señalar que, de acuerdo con los “Lineamiento Nacional para el desarrollo del Proceso de Admisión 2017 en Instituciones

de Formación Inicial Docentes (IFID) públicas y privadas y/o autorizadas con posterioridad a la culminación del Proceso de Revalidación” aprobados mediante Resolución de Secretaría General N° 075-2017-MINEDU, que es la norma vigente, los requisitos que deben cumplir los postulantes se mencionan: “Contar con Documento nacional de Identidad (DNI) o carnet de extranjería, presentar declaración jurada de no contar con antecedentes penales o judiciales, certificado de estudios correspondiente y los demás que establezca cada IFID”. Al respecto, se evidencia en la última frase la discrecionalidad que tienen los IESP para solicitar requisitos. Ejemplo de ello, sólo nueve de los treinta y tres IESP solicitan la partida de nacimiento.

La utilidad de la partida de nacimiento en el registro del título pedagógico está en los datos que se consignan en el reverso del documento: fecha y lugar (distrito, provincia y departamento) de nacimiento. En el siguiente gráfico se muestra un título pedagógico disponible en la página web del IESP Internacional ELIM donde se indica “Lima” en distrito, provincia y departamento; y la fecha de nacimiento “10 de septiembre de 1973”:

Gráfico 3. Diploma del título pedagógico de egresada de IESP Internacional ELIM – anverso



Fuente: IESP Internacional ELIM, 2020

Gráfico 4. Diploma del título pedagógico de egresada de IESP Internacional ELIM – reverso

MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Dirección Regional: **DE EDUCACION DE LIMA METROPOLITANA**

El Presente TÍTULO otorgado a Don (ña) **ALICIA ZENAIDA**
GUTIERREZ PEREZ

Nacido en **LIMA** **LIMA** **LIMA**
(DISTRITO) (PROVINCIA) (DEPARTAMENTO)

el **10 DE SETIEMBRE DE 1973** D.N.I. **08155383**

Queda inscrito en el Registro **PEDAGOGICO**
con el N° **136233-90000** de conformidad con la R.D. N° **1024-2020-DELEM**

REGISTRO
Folio N° **- 4 -**
N° de Registro **009**
Fecha **25.11.19**

JULIA REYES OLIVERA
DIR. GENERAL

JULIA RAMBALA CUEVA
JEF. DE LA OFICINA DE REGISTRO
DE LA EDUCACION SUPERIOR

IMPRESA DEL MINISTERIO DE EDUCACION

Fuente: IESP Internacional ELIM, 2020

Sin embargo, en el DNI se consigna la fecha de nacimiento y los datos del lugar donde nació el egresado a través del “ubigeo de nacimiento” que es un código de seis cifras. El RENIEC toma estos datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), entidad que lo define de la siguiente forma: “Ubigeo es el nombre que se le da oficialmente al código de ubicación geográfica en el Perú, y que es empleado para codificar las divisiones territoriales del país. El código de identificación geográfica es asignado por el INEI... a cada ámbito político administrativo del territorio nacional peruano, en cada uno de sus diferentes niveles: departamental, provincial, distrital”. Por otro lado, de acuerdo con el procedimiento con código: PA1290C27B del TUPA del RENIEC para la inscripción ordinaria del DNI y DNIE (electrónico), aprobado con Resolución Jefatural N° 156-2017-JNAC/RENIEC de 2017, se solicita copia certificada del Acta de Nacimiento expedida por el Registro del Estado Civil. Por tanto, el ubigeo de nacimiento del DNI contiene la información de fecha y lugar de nacimiento del egresado proveniente de la partida o acta de nacimiento. Para conocer estos datos se debe identificar este código en el DNI e ingresarlo en el siguiente enlace: <https://www.reniec.gob.pe/Adherentes/jsp/ListaUbigeos.jsp>.

Uno de los problemas de mantener el requisito de la partida de nacimiento son las posibles discrepancias en los datos por los cambios en el ámbito político administrativo territorial como la creación o absorción de distritos, por ejemplo. Esta situación moviliza a los involucrados de la IESP y la DRELM en la búsqueda para aclarar la información. Entre las acciones que se realizan, los IESP en el propósito de subsanar esta observación realiza la búsqueda de las normas (resoluciones) que modifican los datos del lugar de nacimiento (creación, cambio de nombre, etc.). Sin embargo, el DNI por ser un documento más reciente a comparación de la partida de nacimiento, el ubigeo cuenta con los datos actualizados a la fecha de expedición del DNI. Por tanto, se debería tomar como criterio utilizar el ubigeo de nacimiento del DNI.

Por otro lado, las EESP registran los títulos pedagógicos en la SUNEDU. De acuerdo con los “Lineamientos Académicos Generales para las Escuelas de Educación Superior Pedagógicas pública y privadas” aprobado mediante Resolución Ministerial N° 441-2019-MINEDU de 2019 en cuyo anexo 3B se muestra el modelo de diploma del título de licenciado en educación en cuyo reverso no se consignan los datos de nacimiento. A cambio, se indican detalles relacionados a los estudios como: modalidad, características del diploma como su tipo, emisión, modalidad de obtención, datos del titular (apellidos, nombre tipo de documento de identidad y número), dispositivo de aprobación mediante resolución y la fecha, y el registro institucional del título, como se muestra a continuación:

Gráfico 5. Modelo de diploma del título de licenciado en educación - anverso

ANEXO 3B: Modelo de diploma de título de licenciado en educación

LOGO DE LA EESP



REPÚBLICA DEL PERÚ
MINISTERIO DE EDUCACIÓN
A nombre de la Nación

FOTO

El Director General de la Escuela de Educación Superior Pedagógica pública/privada.....
....., con fecha de de 20... .., otorgó el

Título Profesional de Licenciado en Educación

A doña /don
Del Programa de
Por tanto, se expide el presente diploma para que se reconozca como tal.

Dado y firmado en el de de 20.....

DIRECTOR GENERAL
(Sello, firma, posfirma)

SECRETARIO ACADÉMICO
(Sello, firma, posfirma)

51

Fuente: MINEDU, 2019

Gráfico 6. Modelo de diploma del título de licenciado en educación - reverso

DATOS DEL REGISTRO DEL TÍTULO	
Código
Modalidad de estudios	PRESENCIAL (P)
<i>Del diploma</i>	
Tipo y abreviatura	TÍTULO (T)
Tipo de emisión	ORIGINAL (O)/DUPLICADO (D)
Modalidad de obtención	TESIS/ TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
Fecha de obtención	dd/mm/aaaa
<i>Titular</i>	
Apellidos
Nombres
<i>Documento de identidad:</i>	
Tipo (abreviatura y código):
Número:
<i>Dispositivo de Aprobación</i>	
Resolución N° Fecha: dd/mm/aaaa
<i>Registro institucional</i>	
Número Libro..... Folio.....
Secretario Académico	

52

Fuente: MINEDU, 2019

De acuerdo con lo anterior, a fin de evitar posibles controversias en los datos de ubicación de nacimiento por la diferencia entre los documentos solicitados (DNI y partida de nacimiento), es recomendable adoptar el modelo del título pedagógico de los EESP y retirar el requisito de la partida de nacimiento del egresado como requisito.

5.3.2 Certificado de estudios

Respecto al Certificado de Estudios, al igual que en el proceso de admisión, nuevamente se vuelve a solicitar para el registro del título pedagógico, más aún, se exige que el documento tramitado no supere los 2 años de antigüedad. Cabe precisar que la información que se consigna en el Certificado de Estudios no va variar y no es razonable solicitar un documento cuya información nunca será modificada. Asimismo, los certificados expedidos de educación básica están disponibles en el siguiente enlace: <https://certificado.minedu.gob.pe/certificate> que se muestra a continuación:

Gráfico 7. Portal web para la solicitud de certificados de estudios de educación básica

Certificado de Estudios para la Educación Básica



BÚSQUEDA INSTITUCIÓN | TÉRMINOS Y CONDICIONES | TIPO DE PERSONA | APODERADO | ESTUDIANTE | SOLICITUD

Importante:

- Solo se mostrará las Instituciones Educativas (IIEE.) que se encuentren activas en escala.
- En caso que su I.E. no se visualice deberá de acercarse a la UGEL correspondiente de la última IE en la que estudió para solicitar el Certificado Oficial de Estudios de manera personal.

Busqueda de Institución Educativa

Departamento Provincia Distrito

I.E. Nombre Código Modular

Código Modular Centro Educativo Nivel Departamento - Provincia - Distrito Dirección DRE/UGEL Acepta Trámite en Línea

No se encontraron resultados.

Fuente: MINEDU

Además, los IESP mencionan que las notas de los Certificados de Estudios están registradas en el SIA, los cuales pueden ser consultados y verificados y así no generar cargas adicionales al egresado (en tiempo y costo) para conseguir estos documentos. Asimismo, cabe reiterar que este documento que no tiene utilidad en el registro del título pedagógico, más que cumplir un requisito de una norma de más de 12 años que no ha sido actualizada. En el siguiente gráfico, que proviene del enlace <http://www.minedu.gob.pe/superiorpedagogica/sia/> el «Registro de notas» y los «Formatos» son dos de los apartados que permiten obtener los certificados solicitados en los requisitos de la expedición y registro del título pedagógico:

Gráfico 8. Procesos académicos gestionados en el SIA



Fuente: MINEDU

Dada la existencia de ambos sistemas, es necesario tomar como ejemplo aquellas instituciones que también cuentan con sistemas de información y la utilidad de estos en beneficio del usuario. Al respecto y como ejemplo, en el procedimiento de inscripción ordinaria del DNI, el RENIEC establece excepciones para el acta o partida de nacimiento. En el procedimiento con código: PA1290C27B del TUPA del RENIEC, aprobado con Resolución Jefatural N° 156-2017-JNAC/RENIEC de 2017, se señala que: «No será necesario presentar la Copia Certificada del Acta de Nacimiento cuando ésta se encuentra en el Sistema de Registros Civiles del RENIEC». Por tanto, en base a lo anterior, la DRELM puede eximir este requisito a los egresados y los IESP dado que esta información está disponible en el SIA, además de tener en cuenta que estos certificados ya fueron solicitados en el proceso de admisión de los egresados y de no otorgar información en el diploma del título pedagógico.

5.4 Análisis del procedimiento

Es de considerar que para el “Registro de grado y/o título profesional” en la DRELM se sigue el siguiente procedimiento: i) El solicitante es el IESP público o privado que provee

el título pedagógico como insumo principal para el trámite; ii) La solicitud debe ser ingresada presencialmente por la mesa de partes de la DRELM conteniendo los requisitos indicados en el anexo 2 de la Resolución Ministerial N° 0411-2010-ED; iii) Se asigna un número de expediente y se deriva mediante Sistema de Información de Apoyo a la Administración Documental y de Archivo (SINAD) al EAT – Responsable de Registro de Títulos Pedagógicos; iv) La secretaría del EAT recibe el expediente y asigna al especialista responsable del procedimiento; y v) El especialista responsable inicia la atención de la solicitud con la verificación del cumplimiento de requisitos, tras la cual, la solicitud podrá ser procedente o no procedente (observada).

De acuerdo con lo descrito anteriormente, en caso que la solicitud sea procedente: i) El especialista elabora informe dirigido al jefe de la OGESUP mediante el SINAD; ii) Se remite una versión editable del informe del EAT-OGESUP para que la OAJ elabore el proyecto de Resolución Directoral Regional - RDR; iii) La OAJ revisa los expedientes de titulación, los traslada con su informe y el proyecto de RDR. Una vez obtenida dicha conformidad, el EAT-OGESUP agrega los sellos de la persona responsable (especialista a cargo del procedimiento) y de la jefatura OGESUP en el título; iv) Estos expedientes son derivados a la secretaría de la Dirección para revisión del asesor a cargo, y posterior firma directoral regional de los títulos, con la formalización de la RDR; v) El título firmado por la Dirección es devuelto a EAT para completar el registro con el número de RDR y la fecha de la resolución; vi) El caligrafiado del título incluye tres actividades manuales a cargo del responsable del registro: agrega en el título el número de RDR, la fecha de la RDR y prepara una carpeta del título con los antecedentes respectivos, realiza el escaneo de todos los documento para subirlos a la carpeta compartida; vii) Se deriva el expediente a la OAC para la entrega a la IESP mediante ventanilla; y viii) Se remite al archivo de la DRELM los antecedentes y copia simple de la RDR.

Sin embargo, en caso el expediente de titulación tenga alguna observación se sigue el siguiente procedimiento: i) El especialista elabora un oficio mediante el SINAD dirigido al instituto señalando el motivo de la observación. Se deriva por el Servicio de Notificación Electrónica (NOE) para la firma digital del coordinador del EAT y la jefatura de la OGESUP, otorgando un plazo promedio de 10 días para el levantamiento de la observación; ii) El instituto levanta la observación, el expediente reingresa con el mismo

número de expediente y se deriva al EAT; iii) El responsable del procedimiento revisa el expediente y el levantamiento de la observación; y iv) Verificada la información, se continua con los pasos regulares para el registro del título. En caso el expediente de titulación no sea procedente: i) el especialista realiza la devolución de toda la carpeta; y ii) el IESP una vez que levante todas las observaciones reingresa el documento con otro número de expediente.

De este modo, del procedimiento anteriormente descrito, se identifican las siguientes actividades a cargo del EAT: i) Verificación de documentos; ii) Generación de informes u oficios mediante el SINAD; iii) Solicitud de firmas digitales mediante el servicio NOE; y iv) Coordinación con la OAJ, la OGESUP, la DRELM, la OAC.

Asimismo, las siguientes unidades de organización de la DRELM que participan en este procedimiento son las siguientes: el EAT, la OGESUP, la OAJ, Dirección y la OAC.

Por la naturaleza del procedimiento, se requiere digitalizar los números de la resoluciones directorales regionales expedidas y el detalle de la información de cada expediente de titulación para poseer una información completa para el archivo periférico de la DRELM.

En 2019, el Equipo de Racionalización y Mejora Continua elaboró el mapa de procesos a nivel de procedimiento donde se detalla las acciones del personal de la OGESUP, tal como se muestra en el Anexo 2. No obstante, en 2022, este procedimiento fue actualizado como flujograma donde aparecen todas las unidades de organización de la DRELM (ver Anexo 3).

Capítulo VI. Propuesta de mejora del proceso

6.1 Medidas a corto plazo

Para el corto plazo se considera mantener los requisitos actuales y definir medidas que contribuyan a resolver situaciones controversiales de forma inmediata como: i) en el caso del lugar de nacimiento del egresado que se consigna en el reverso del diploma del título pedagógico, deberá utilizarse el ubigeo de nacimiento que aparece en el DNI; y ii) en el caso del certificado de estudio del egresado que realizó traslado, deberá adjuntarse un documento impreso descargado del SIA.

Asimismo, se recomienda realizar una capacitación virtual organizada por la DRELM para los secretarios académicos de los IESP sobre este procedimiento, la cual deberá ser grabada, alojada en su servidor virtual y compartida para ser consultada en cualquier momento. Finalmente, la DRELM deberá elaborar modelos o formatos de los documentos (solicitudes, oficios, informes, etc.) y remitir a los IESP.

6.2 Medidas a mediano plazo

Para el mediano plazo, se consideran realizar las siguientes medidas:

Eliminación de requisitos documentarios

Como se explicó en el capítulo anterior, se deben eliminar de los requisitos documentarios aquellos documentos que no proveen información en el diploma del título pedagógico como: i) la partida de nacimiento toda vez el DNI contiene la información identitaria del egresado; ii) el Certificado de Estudios dado tampoco tiene utilidad en el registro del título pedagógico porque la información se encuentra disponible en el SIA tras haber sido solicitada en el proceso de admisión al instituto o en el traslado de IESP. Esta eliminación de requisitos deberá realizarse a través de un proyecto de norma propuesto por la DRELM para modificar los procedimientos que corresponden a las Direcciones Regionales de Educación e Institutos y Escuelas de Educación Superior en el ámbito de Lima Metropolitana. La aprobación de esta norma corresponderá al MINEDU.

Valor agregado al SIA

El SIA al ser el sistema oficial de todos los institutos, incluidos los IESP y EESP, estos realizan el registro permanente de todo el proceso académico que ha tenido el estudiante en la institución, desde el proceso de admisión, hasta que el estudiante egresa. En todo este periodo académico, el personal registra las notas de los estudiantes, genera sus nóminas, certificados y actas de evaluación, las cuales son remitidas de manera oportuna a la DRELM para su visado.

Si el SIA contiene toda esta información en sus registros y fue visada, la DRELM podría verificar o descargar esta información del sistema para evitar hacer una doble solicitud. Ejemplo de ello, como se ha mencionado anteriormente, el RENIEC no solicita información toda vez que la tiene registrada en su sistema.

Fortalecimiento de las capacidades de los IESP

Como se indicó en el análisis, la rotación del personal administrativo en los IESP y EESP es alta; y, en muchos casos, la persona que asume no tiene los insumos para guiarse en todos los procedimientos que debe realizar ante la DRELM, específicamente en el registro de títulos pedagógicos. Por tanto, es necesario contar con un espacio accesible (virtual) alojado en el portal web institucional de la DRELM, el cual sea exclusivo para los IESP y EESP. En este sitio podrán encontrar instructivos, materiales didácticos para el desarrollo del procedimiento como videos, manuales, grabaciones de talleres, etc. De esta manera todo el personal nuevo podrá contar con esta información y los errores en el armado de expedientes de titulación disminuirán acortando el tiempo total del registro del título pedagógico. A manera de ejemplo, se muestra el siguiente diseño, el cual está desarrollado en el Anexo 9.

Directiva del procedimiento

Considerando que este procedimiento forma parte de un procedimiento mayor que corresponde a la titulación profesional del egresado, corresponde elaborar una directiva que comprenda todos los pasos, los involucrados (egresado, IESP y DRELM), plazos,

tipos de documentos, formatos y productos que correspondan a este procedimiento. Esta directiva será aprobada por la DRELM.

Mapa de procesos

De acuerdo con la anterior, deberá crearse el proceso que abarque todas las acciones conducentes a la Titulación Profesional Pedagógica. Para ello se requiere realizar sesiones de trabajo entre los involucrados para construir de forma colegiada el mapa de procesos a partir del análisis de todos los trámites realizados anteriormente. Este mapa debe considerar el esquema presentado en el Gráfico 2 elaborado por el IESP Manuel Gonzales Prada que incluye a todos los actores involucrados, luego establecer los procedimientos que se dan en cada entidad como el flujograma elaborado por la DRELM en el Anexo 2; y finalmente, llegar al detalle de las acciones desarrolladas en cada unidad de organización como el elaborado para la OGESUP en el Anexo 1.

Para la creación del proceso propuesto, la ENAP y SERVIR definen el proceso como un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto (SERVIR, 2021, p. 36) el cual es aplicable al registro de los títulos profesionales. Asimismo, de acuerdo con la SGP en la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP para la «Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública» define la gestión por procesos como la forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos (PCM, 2018, p. 4). Para ello, concibiendo el nuevo proceso para la obtención de los títulos profesionales pedagógicos, es pertinente evaluar ambos procedimientos (Registro de grado y/o título profesional y Expedición de título) de acuerdo con la norma técnica técnica, que establece en la gestión por procesos, el desarrollo de tres fases que su vez cuentan con once pasos, como se muestra en la siguiente tabla. En la primera fase se determina el proceso de acuerdo con lo realizado actualmente; en el segundo paso se evalúa el desempeño del proceso para su retroalimentación y en la tercera fase se realizan las mejoras pertinentes:

Tabla 5. Fases y pasos de la gestión por procesos

Fases	Pasos
Fase 1: Determinación de procesos	Paso 1: Identificación de productos
	Paso 2: Identificación de procesos
	Paso 3: Características de los procesos
	Paso 4: Determinación de la secuencia e interacción de los procesos
	Paso 5: Aprobación y difusión de documentos generados
Fase 2: Seguimiento, medición y análisis de procesos	Paso 1: Seguimiento y medición de procesos
	Paso 2: Análisis de procesos
Fase 3: Mejora de procesos	Paso 1: Selección de problemas en los procesos
	Paso 2: Análisis de causa – efecto
	Paso 3: Selección de mejoras
	Paso 4: Implementación de mejoras

Fuente: SGP- PCM ,2018.

Asimismo, se requiere realizar una ficha de indicador donde se establezca una línea base de los títulos expedidos sobre el total de egresados anuales. Además deberán establecerse metas incrementales en el número de títulos expedidos, reducción del plazo total de obtención del título desde su solicitud y sus subprocesos (presentación del expediente del IESP y registro del título por la DRELM).

Finalmente, deberá elaborarse un flujograma esquemático que permita al egresado conocer de manera didáctica todo el trámite para la obtención del título pedagógico y su plazo estimado.

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- De acuerdo con lo expuesto anteriormente, el procedimiento denominado “Registro de grado y/o título profesional” a cargo de la DRELM no presenta problemas en su diseño pero si en la ejecución debido a las observaciones a los expedientes que elaboran los IESP que corresponde al procedimiento denominado “Expedición de título”.
- El procedimiento de “Registro de grado y/o título profesional” forma parte del procedimiento “Expedición de título” y son interdependientes, sin embargo ambos aparecen al mismo nivel en el Mapa de Procesos vigente aprobado por el MINEDU. Por tanto, es necesario replantear ambos procedimientos dentro de un contexto mayor bajo el enfoque de gestión por procesos el cual permitirá establecer mecanismos que consideren las expectativas de los egresados desde la solicitud hasta la obtención de su título profesional pedagógico, en el marco de la articulación institucional entre la DRELM, los IESP y los sistemas de información de la RENIEC y otorgue valor agregado al SIA del MINEDU, el cual concentra toda la información académica del egresado durante tu etapa formativa en el IESP.
- En cuanto a los roles de los involucrados, en el contexto de la obtención del título pedagógico, los egresados son los principales beneficiarios afectados por el exceso de burocracia que desincentiva tramitar el título profesional inmediatamente después de concluir sus estudios; en cuanto al desempeño de los IESP, depende de la experticia del personal asignado, el cual suele ser cambiado frecuentemente llevándose consigo el conocimiento aprendido sin transmitirlo al nuevo personal; y en cuanto a la DRELM, si bien su rol se enfoca en cotejar el cumplimiento de los requisitos, la interacción directa con los IESP para asistirlos en el armado y subsanación de expedientes ha sido clave para reducir los plazos de entrega del título. Cabe advertir que desde los involucrados no se ha procurado proponer modificaciones a la norma vigente bajo el enfoque de simplificación administrativa.

- Entre los factores críticos, se identificaron en los requisitos documentarios para el procedimiento “Expedición de título” dos documentos prescindibles: la partida o acta de nacimiento y el certificado de estudios básicos (primaria y secundaria) que no tienen participación directa en la elaboración del diploma del título pedagógico que, de acuerdo con el artículo 4 de las Medidas de Simplificación Administrativa (aprobado mediante D.L. N° 1246), contravienen lo dispuesto: “Las entidades de la Administración Pública están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad”. En este caso, la DRELM tiene acceso a los sistemas de información del RENIEC y del MINEDU para los fines correspondientes.
- En el caso de la partida de nacimiento, su utilidad es solo para consignar el lugar de origen del egresado, el cual se puede obtener del ubigeo de nacimiento que aparece en el DNI. No obstante, esta información no es solicitada por las EESP que también registran títulos pedagógicos pero en la SUNEDU. Por tanto, este requisito es prescindible.
- El certificado de estudios básicos (primaria y secundaria) tampoco tiene participación directa en la elaboración del diploma del título pedagógico. Asimismo, este requisito es redundante por haber sido solicitado en el proceso de ingreso al IESP.
- Entre otros factores críticos durante la ejecución del procedimiento, la relación entre los IESP y la DRELM es personalista y, en menor medida, institucional, debido a la necesidad de elaborar los expedientes y subsanar las observaciones de forma eficaz. La falta de instrumentos orientadores para la puesta en marcha de los procedimientos termina haciéndolo ineficiente y genera dependencia hacia el personal que domina el trámite.

Recomendaciones

- Se recomienda establecer dos etapas para mejorar el proceso: las medidas a corto plazo que contribuyan a reducir los plazos de atención de la expedición de los títulos profesionales pedagógicos sin modificar los requisitos vigentes, mientras las medidas

de mediano plazo constituyen modificaciones estructurales que comprende la creación del proceso de obtención del título pedagógico donde se evalúe cada uno de los insumos, subprocesos, procedimientos, productos, etc. así como los roles de los involucrados en el proceso. La creación del proceso conducirá a la modificación de la norma vigente bajo un enfoque racional, de oportunidad y de gestión por resultados. Boyer et al. (2019) manifiesta que en un estado tan diversos como el peruano, la entidad pública debe tener un margen de discrecionalidad que les permita adecuarse al contexto propio de la organización y de los administrados.

- Dado el valor que los IESP le dan a la asistencia recibida de los especialistas de la DRELM y por la alta rotación del personal encargado de este procedimiento en los IESP y EESP, es necesaria la elaboración y difusión de instructivos o tutoriales que los guíen en el proceso de armado de los expedientes de titulación, y procurar la disminución de casos observados o devueltos.
- Finalmente, la DRELM debería mejorar la revisión de expedientes y evitar observar nuevamente aquellos expedientes subsanados por los IESP. También es necesario que se destine mayor presupuesto para la contratación de personal que apoye en este proceso.

Referencias bibliográficas

- Autoridad Nacional de Servicio Civil. (2021). *Gestión por Procesos para la Administración Pública*. ENAP. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679188/Gesti%C3%B3n%20por%20Procesos%20para%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%ABlica.pdf>
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. Editorial La Muralla.
- Blanco-Peck, R. (2006). Los Enfoques Metodológicos y la Administración Pública Moderna. *Cinta Moebio* (27), 256-265.
- Boyer, J. (2020). *El derecho de la función pública y el servicio civil*. PUCP.
- Decreto Supremo N.º 010-2017-MINEDU. Reglamento de la Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus docentes (25 de agosto de 2017). <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/aprueban-reglamento-de-la-ley-n-30512-ley-de-institutos-y-decreto-supremo-n-010-2017-minedu-1558487-1>
- Decreto Supremo N.º 004-2013-PCM. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (9 de enero de 2013). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357174/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf?v=1567454992>
- Elacqua, G., Hincapié, D., Vegas, E. & Alfonso, M. (2018). *Profesión: Profesor en América Latina: ¿Por qué se perdió el prestigio docente y cómo recuperarlo?* BID.
- González, N., Moscoso, M., & Aragón, J. (2022). “Docentes no titulados: trayectoria educativa, prácticas pedagógicas y alternativas de profesionalización”. En: *Repositorio.iep.org.pe*. 11 de marzo de 2022. Fecha de consulta: 23/12/2022. <https://repositorio.iep.org.pe/bitstream/handle/IEP/1221/Gonzales_Moscoso_Aragon_Docentes-no-titulados-trayectoria-educativa-practicas-pedagogicas-alternativas-profesionalizacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª edición). México: McGraw Hill Education.
- Huapaya, Y. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Educación, Turismo, Ciencias Sociales y Económicas, Ciencias del Agro y Mar y Ciencias Exactas y aplicadas*. 4(8), 243-261. HIPERLINK <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.277>
- Ley N.º 30512. Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus docentes (2 de noviembre de 2016). <https://busquedas.elperuano.pe/download/>

url/ley-de-institutos-y-escuelas-de-educacion-superior-y-de-la-c-ley-n-30512-1448564-1

Ley N.º 28044. Ley General de Educación (29 de julio de 2003). <https://epdoc2.elperuano.pe/EpPo/Descarga.asp?Referencias=TkwyMDAzMDcyOQ==>

Ley N.º 29944. Ley de Reforma Magisterial (25 de noviembre de 2012). <https://epdoc2.elperuano.pe/EpPo/DescargaIN.asp?Referencias=ODcwODEwXzEyMDEyMTEyNQ==>

Malhorta, N. K. (2008). *Investigación de mercados* (5ª edición ed.). México: Pearson Educación.

Ministerio de Educación, Dirección de Formación Inicial Docente. (2010). *Resultado del estudio de oferta y demanda para establecer la brecha de docentes*. <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/6734>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2006). *La modernización del Estado: el camino a seguir*. OCDE.

Presidencia del Consejo de Ministros, Secretaría de Gestión Pública. (2018). *Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP Implementación de la Gestión por Procesos en las entidades de la administración pública*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/RSGP-N-006-2018-PCM-SGP.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros, Secretaría de Gestión Pública. (2021). *Documento de política, tomo III: Perspectiva del usuario para mejorar intervenciones. Avances y agenda futura*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1996284/Perspectivas%20de%20Usuario.pdf.pdf?v=1625518379>

Resolución Ministerial N.º 441-2019-MINEDU. Lineamientos Académicos Generales para las Escuelas de Educación Superior Pedagógicas pública y privadas (4 de setiembre de 2019). <http://www.minedu.gob.pe/superiorpedagogica/producto/lineamientos-academicos-generales-para-las-escuelas-de-educacion-superior-pedagogica-publicas-y-privadas/>

Robledo, I., Mendoza, A. & Pere, R. (s.f.). Gestión de la información. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Recuperado el 15 de diciembre de 2022, de https://www.uacj.mx/CGTI/CDTE/JPM/Documents/IIT/Introduccion_TI/4_TI_comunicacion/index.html#:~:text=La%20finalidad%20de%20la%20Gesti%C3%B3n,los%20objetivos%20de%20la%20organizaci%C3%B3n.

Rodríguez, J. & Lamarca, I. (2012). *Gestión de la información y el conocimiento*. Universitat Oberta de Catalunya. [https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/78267/7/Direcci%C3%B3n%20de%20sistemas%20de%20informaci%C3%B3n%20\(Executive\)_M%C3%B3dulo%204_Gesti%C3%B3n%20de%20la%20informaci%C3%B3n%20y%20el%20conocimiento.pdf](https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/78267/7/Direcci%C3%B3n%20de%20sistemas%20de%20informaci%C3%B3n%20(Executive)_M%C3%B3dulo%204_Gesti%C3%B3n%20de%20la%20informaci%C3%B3n%20y%20el%20conocimiento.pdf)

Roseth, B., Reyes, A. & Santiso, C. (Eds.). (2018). *El fin del trámite eterno*. BID

Torres, M., Vásquez, C. & Vilorio, A. (2010). Gestión y calidad de la información en el gobierno electrónico. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 14(54), 055-064. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212010000100006

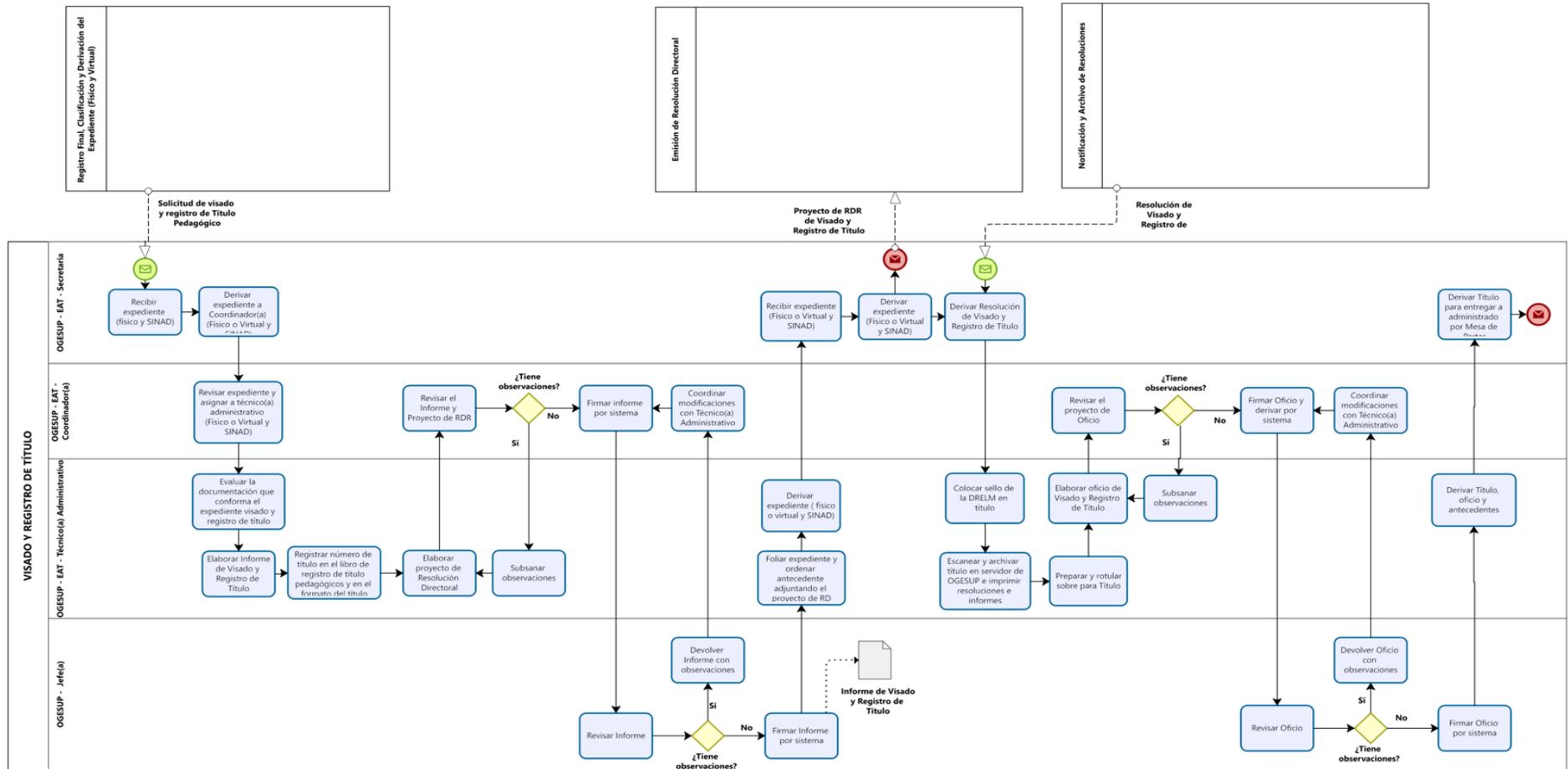
Anexos

Anexo 1. Lista de IESP y EESP de Lima Metropolitana

Nº	Institución	Ubicación	Tipo de gestión
1	IESP Manuel Gonzales Prada	Villa El Salvador	Pública
2	EESP Emilia Barcia Boniffatti	Cercado	Pública
3	IESP ITS Innova Teaching School	Cercado	Privada
4	IESP Nelson Rockefeller	Cercado	Privada
5	IESP Nicolás Copérnico	Cercado	Privada
6	IESP Víctor Andrés Belaunde	Cercado	Privada
7	IESP Internacional ELIM	Ate	Privada
8	IESP Amauta	Breña	Privada
9	EESP Calidad en Redes de Aprendizaje - CREA	Breña	Privada
10	IESP San Juan Bosco	Breña	Privada
11	IESP José Carlos Mariátegui	Comas	Privada
12	IESP Paulo Freire	Comas	Privada
13	IESP América	Jesús María	Privada
14	IESP Claridad	La Molina	Privada
15	IESP Schiller-Goethe	La Molina	Privada
16	IESP Diego Thomson	La Victoria	Privada
17	IESP Eric Berne	Lince	Privada
18	IESP Escuela de Gerencia Educativa	Los Olivos	Privada
19	IESP Pedagógico de Lima	Lurín	Privada
20	IESP Headway College	Miraflores	Privada
21	IESP Jose Jiménez Borja	Pachacamac	Privada
22	IESP Auguste Renoir	Puente Piedra	Privada
23	IESP Euroamericano	San Juan de Lurigancho	Privada
24	IESP Jesús El Maestro	San Juan de Lurigancho	Privada
25	IESP Nuestra Señora de la Evangelización	San Juan de Lurigancho	Privada
26	IESP San Silvestre	San Juan de Lurigancho	Privada
27	IESP Divino Niño	San Juan de Miraflores	Privada
28	IESP Marianne Frostig	San Martín de Porres	Privada
29	IESP San Marcelo	San Miguel	Privada
30	EESP Monterrico	Santiago de Surco	Privada
31	IESP San Francisco de Asís	Santiago de Surco	Privada
32	IESP Antonio Raymondi	Villa El Salvador	Privada
33	IESP Nueva Esperanza	Villa El Salvador	Privada

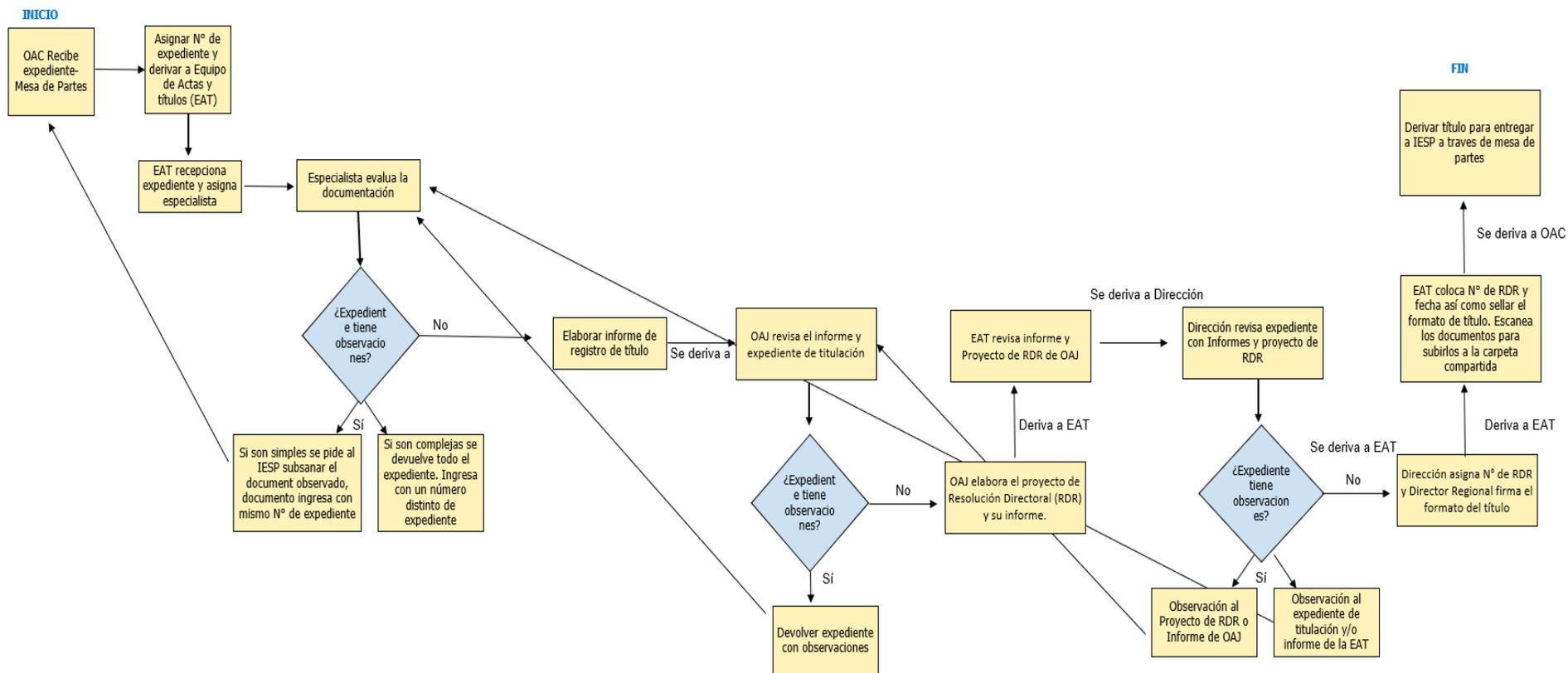
Fuente: ESCALE, 2022

Anexo 2. Mapa de procesos de Registros de Títulos Pedagógicos en la OGESUP



Fuente: DRELM

Anexo 3. Flujograma actualizado del proceso de Registros de Títulos Pedagógicos en la DRELM



Fuente: DRELM

Anexo 4. Instrumento de recolección de datos: Encuesta a estudiantes de IESP

OBJETIVO: Conocer las percepciones de los egresados de ISP respecto al procedimiento de registro de título

DATOS INFORMATIVOS:

Sexo: H () M ()

Institución de procedencia: Público () Privado ()

Situación actual: Egresado () Titulado ()

Situación laboral: Labora como docente () No labora como docente () No labora actualmente ()

INSTRUCCIONES:

Estimado egresado, a continuación, te presentamos una serie de enunciados, léelos detenidamente y responde de manera sincera marcando con una X en el casillero que crea conveniente según la siguiente escala.

1	2	3	4	5
En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Categoría: MEJORA DE PROCESOS					Escala									
	Enunciados														
Subcategoría: CALIDAD DEL PROCEDIMIENTO						1	2	3	4	5					
1	El procedimiento es coherente con su finalidad.														
2	Se toma en cuenta la realidad del egresado.														
3	El trámite del registro de título se caracteriza por ser fácil de realizar.														
4	Los requisitos para el trámite son accesibles a la diversidad de estudiantes.														
5	El costo del trámite es razonable.														
Subcategoría: PERCEPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO						1	2	3	4	5					
6	Las normas sobre el procedimiento son claras.														
7	Los requisitos para el procedimiento son descritos con claridad.														
8	El ISP tiene dominio técnico del procedimiento.														
9	La DRELM tiene dominio técnico del procedimiento.														
10	El procedimiento se desarrolla en un tiempo razonable.														
Subcategoría: SATISFACCIÓN DEL EGRESADO						1	2	3	4	5					
11	El egresado reconoce que el procedimiento le da el beneficio esperado.														
12	El egresado confía en que el procedimiento sea de calidad técnica.														
13	El egresado tiene la expectativa de que el procedimiento se desarrolle con rapidez.														
14	Al egresado le parece bien la forma en que se da el procedimiento de registro de título.														
15	El egresado está satisfecho con su experiencia al solicitar el registro de título.														

Anexo 5. Resultados de la encuesta

Perfil del encuestado

Institución de procedencia		
	Valor absoluto	Valor relativo
Privado	26	3.00%
Público	4	12.90%
No responde	1	3.23%
Total	31	19.13%

Situación actual

Situación actual		
	Valor absoluto	Valor relativo
Egresado	17	54.84%
Titulado	14	45.16%
Total	31	100.00%

Situación laboral

Situación laboral		
	Valor absoluto	Valor relativo
No labora actualmente	3	9.68%
No labora como docente	7	22.58%
Labora como docente	20	64.52%
No responde	1	3.23%
Total	31	100.00%

Sexo

Sexo		
	Valor absoluto	Valor relativo
Hombre	2	6.45%
Mujer	29	93.55%
Total	31	100.00%

Calidad del procedimiento

El procedimiento es coherente con su finalidad			
	Valor absoluto	Valor relativo	Valor relativo acumulado
1. Totalmente de desacuerdo	4	12.90%	29.03%
2. En desacuerdo	5	16.13%	
3. Indiferente	2	6.45%	6.45%
4. De acuerdo	13	41.94%	64.52%
5. Totalmente de acuerdo	7	22.58%	87.10%
Total	31	100.00%	100.00%

Se toma en cuenta la realidad del egresado			
	Valor absoluto	Valor relativo	Valor relativo acumulado
1. Totalmente de desacuerdo	4	12.90%	38.71%
2. En desacuerdo	8	25.81%	
3. Indiferente	3	9.68%	9.68%
4. De acuerdo	9	29.03%	51.61%
5. Totalmente de acuerdo	7	22.58%	74.19%
Total	31	100.00%	100.00%

El trámite de la obtención del título se caracteriza por ser fácil de realizar			
	Valor absoluto	Valor relativo	Valor relativo acumulado
1. Totalmente de desacuerdo	6	19.35%	48.39%
2. En desacuerdo	9	29.03%	
3. Indiferente	2	6.45%	6.45%
4. De acuerdo	8	25.81%	45.16%
5. Totalmente de acuerdo	6	19.35%	64.52%
Total	31	100.00%	100.00%

Los requisitos para el trámite son accesibles a la diversidad de estudiantes			
	Valor absoluto	Valor relativo	Valor relativo acumulado
1. Totalmente de desacuerdo	6	19.35%	38.71%
2. En desacuerdo	6	19.35%	
3. Indiferente	1	3.23%	3.23%
4. De acuerdo	12	38.71%	41.94%
5. Totalmente de acuerdo	6	19.35%	61.39%
Total	31	100.00%	100.00%

El costo del trámite es razonable			
	Valor absoluto	Valor relativo	Valor relativo acumulado
1. Totalmente de desacuerdo	2	6.45%	32.26%
2. En desacuerdo	8	25.81%	
3. Indiferente	2	6.45%	6.45%
4. De acuerdo	15	48.39%	61.29%
5. Totalmente de acuerdo	4	12.90%	74.19%
Total	31	100.00%	100.00%

Percepción del procedimiento

Las normas sobre el procedimiento son claras			
	Valor absoluto	Valor relativo	Valor relativo acumulado
1. Totalmente de desacuerdo	4	12.90%	29.03%
2. En desacuerdo	5	16.13%	
3. Indiferente	3	9.68%	9.68%
4. De acuerdo	14	45.16%	61.29%
5. Totalmente de acuerdo	5	16.13%	77.42%
Total	31	100.00%	100.00%

Los requisitos para el procedimiento son descritos con claridad			
	Valor absoluto	Valor relativo	Valor relativo acumulado
1. Totalmente de desacuerdo	3	9.68%	25.81%
2. En desacuerdo	5	16.13%	
3. Indiferente	1	3.23%	3.23%
4. De acuerdo	16	51.61%	70.97%
5. Totalmente de acuerdo	6	19.35%	90.32%
Total	31	100.00%	100.00%

El IESP tiene dominio técnico del procedimiento			
	Valor absoluto	Valor relativo	Valor relativo acumulado
1. Totalmente de desacuerdo	6	19.35%	25.81%
2. En desacuerdo	2	6.45%	
3. Indiferente	2	6.45%	6.45%
4. De acuerdo	15	48.39%	67.74%
5. Totalmente de acuerdo	6	19.35%	87.09%
Total	31	100.00%	100.00%

La DRELM tiene dominio técnico del procedimiento			
	Valor absoluto	Valor relativo	Valor relativo acumulado
1. Totalmente de desacuerdo	3	9.68%	25.81%
2. En desacuerdo	5	16.13%	
3. Indiferente	2	6.45%	6.45%
4. De acuerdo	14	45.16%	67.74%
5. Totalmente de acuerdo	7	22.58%	90.32%
Total	31	100.00%	100.00%

El procedimiento se desarrolla en un tiempo razonable			
	Valor absoluto	Valor relativo	Valor relativo acumulado
1. Totalmente de desacuerdo	6	19.35%	45.16%
2. En desacuerdo	8	25.81%	
3. Indiferente	1	3.23%	3.23%
4. De acuerdo	11	35.48%	51.61%
5. Totalmente de acuerdo	5	16.13%	67.74%
Total	31	100.00%	100.00%

Satisfacción del egresado

El egresado reconoce que el procedimiento le da el beneficio esperado			
	Valor absoluto	Valor relativo	Valor relativo acumulado
1. Totalmente de desacuerdo	3	9.68%	32.26%
2. En desacuerdo	7	22.58%	
3. Indiferente	1	3.23%	3.23%
4. De acuerdo	14	45.16%	64.52%
5. Totalmente de acuerdo	6	19.35%	83.87%
Total	31	100.00%	100.00%

El egresado confía en que el procedimiento sea de calidad técnica			
	Valor absoluto	Valor relativo	Valor relativo acumulado
1. Totalmente de desacuerdo	3	9.68%	32.26%
2. En desacuerdo	7	22.58%	
3. Indiferente	1	3.23%	3.23%
4. De acuerdo	13	41.94%	64.52%
5. Totalmente de acuerdo	7	22.58%	87.10%
Total	31	100.00%	100.00%

El egresado tiene la expectativa de que el proceso se desarrolle con rapidez			
	Valor absoluto	Valor relativo	Valor relativo acumulado
1. Totalmente de desacuerdo	4	12.90%	29.03%
2. En desacuerdo	5	16.13%	
3. Indiferente	0	0.00%	0.00%
4. De acuerdo	14	45.16%	45.16%
5. Totalmente de acuerdo	8	25.81%	70.97%
Total	31	100.00%	100.00%

Al egresado le parece bien la forma en que se da el proceso de la obtención del título			
	Valor absoluto	Valor relativo	Valor relativo acumulado
1. Totalmente de desacuerdo	4	12.90%	41.94%
2. En desacuerdo	9	29.03%	
3. Indiferente	3	9.68%	9.68%
4. De acuerdo	10	32.26%	41.94%
5. Totalmente de acuerdo	5	16.13%	58.07%
Total	31	100.00%	100.00%

El egresado está satisfecho con su experiencia al solicitar la obtención del título			
	Valor absoluto	Valor relativo	Valor relativo acumulado
1. Totalmente de desacuerdo	4	12.90%	35.48%
2. En desacuerdo	7	22.58%	
3. Indiferente	3	9.68%	9.68%
4. De acuerdo	11	35.48%	45.16%
5. Totalmente de acuerdo	6	19.35%	64.52%
Total	31	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Anexo 6. Instrumento de recolección de datos: Guía de entrevista semiestructurada al personal de la DRELM

MEJORA DE PROCESO: PROCEDIMIENTO REGISTRO DE TÍTULO IESP

OBJETIVO: Recoger información sobre experiencias y opiniones de los especialistas de la DRELM sobre su participación en el procedimiento de registro de título de los IESP.

DATOS INFORMATIVOS

Entrevistador:

Lugar y fecha:

Duración: 60 min

Instructivo: A continuación, se procede a realizar esta entrevista, que contiene un conjunto de preguntas, solicitando responder con la mayor sinceridad del caso. Esta entrevista tiene carácter investigativo y su valioso aporte es importante para analizar el procedimiento de registro de título de los ISP a fin de proponer mejoras.

Agradecemos por anticipado su colaboración.

Categoría	Mejora de proceso
Subcategorías	Preguntas / respuestas
1. Calidad del procedimiento	<p>¿Consideran que los egresados cumplen con los aspectos de forma y contenido para solicitar el registro de títulos? ¿Qué pueden comentar al respecto?</p> <p>¿Qué nos puede decir sobre la facilidad para ejecutar el procedimiento?</p> <p>¿Consideran que existe dominio del procedimiento de registro de título por parte del ISP/DRELM? ¿Por qué?</p>
2. Percepción del procedimiento	<p>¿Considera que las normas son claras respecto al procedimiento?</p> <p>¿Consideran que existe dominio del procedimiento de registro de título por parte del ISP/DRELM? ¿Por qué?</p> <p>¿Consideran que el procedimiento de registro de títulos cumple con la normatividad actual? ¿Se respetan los tiempos?</p>
3. Satisfacción de los administrados	<p>¿Qué opina sobre la expectativa del estudiante cuando solicita el registro de título?</p> <p>¿Qué nos podría decir del nivel de aprobación de los administrados respecto al procedimiento?</p> <p>¿Qué sugerencia darían a la DRELM/ISP para mejorar el procedimiento?</p>

Entrevista 1

Entrevistada: Jessica Mendoza Casimiro

Cargo: Especialista del equipo de Actas y Títulos

Fecha: 16 de diciembre 2022

Entrevista 2

Entrevistada: Mónica del Pilar Tapia Zárate

Cargo: Especialista de la Oficina de Asesoría Jurídica

Fecha: 16 de diciembre 2022

Anexo 7. Instrumento de recolección de datos: Guía de grupo focal a IESP

MEJORA DE PROCESO: PROCEDIMIENTO REGISTRO DE TÍTULO IESP

1. OBJETIVOS

OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN: Analizar el procedimiento de registro de título de los Institutos Superiores Pedagógicos.

OBJETIVO GRUPO FOCAL: Conocer las opiniones de los participantes sobre el procedimiento de registro de título.

2. RESPONSABLES

MODERADOR: Patricia Osorio Domínguez

OBSERVADORES: Pamela Espinoza / Jerry Ccanto

3. PARTICIPANTES

- Víctor Raúl Ahumada Bastidas - IESP AMAUTA
- Juliana Torrel - EESP ESCUELA CALIDAD EN REDES DE APRENDIZAJE - CREA
- Enrique Solís - IESP Auguste Renoir
- Elsa Vasquez - IESP Escuela de Gerencia Educativa

4. PREGUNTAS - ESTÍMULO

Indicadores:

Opinión sobre los egresados y el procedimiento de registro de título

Opinión sobre el procedimiento de registro de título por parte del IESP

Opinión sobre el procedimiento de registro de título por parte de la DRELM

Opinión sobre la responsabilidad del IESP y la DRELM para que el procedimiento se dé en el tiempo previsto.

Sugerencias para la DRELM para mejorar el procedimiento.

1	¿Consideran que los egresados cumplen con los aspectos de forma y contenido para solicitar el registro de títulos? ¿Qué pueden comentar al respecto?
2	¿Consideran que existe dominio del procedimiento de registro de título por parte del ISP/DRELM? ¿Por qué?
3	¿Qué opinan de la responsabilidad de los ISP sobre dicho procedimiento?
4	¿Qué opinan de la responsabilidad de la DRELM al respecto?
5	¿Consideran que el procedimiento de registro de títulos cumple con la normatividad actual? ¿Se respetan los tiempos?
6	¿Qué sugerencia darían a la DRELM/ISP para mejorar el procedimiento?

5. PAUTA DE CHEQUEO (EVALUADOR) EN ENTORNO VIRTUAL

Elementos presentes en la sesión de grupo focal

El entorno es adecuado (herramientas y condiciones) para la cantidad de participantes.

Los asistentes están en un ambiente sin ruidos ni distracciones.

Los asistentes están debidamente identificados.

El moderador explicita en un comienzo los objetivos y metodología de la reunión a los asistentes.

El moderador controla el tiempo para que los participantes respondan cada pregunta.

El moderador escucha y utiliza la información que recibe.

El moderador permite que todos participen ordenadamente.

La sesión dura 40 minutos aproximadamente.

Los observadores registran la información mediante una grabadora o filmadora.

Anexo 8. Instrumento de recolección de datos: Guía de entrevista semiestructurada a los IESP

MEJORA DE PROCESO: PROCEDIMIENTO REGISTRO DE TÍTULO IESP

Objetivo: Recoger información sobre experiencias y opiniones de los IESP sobre su participación en el procedimiento de registro de título ante la DRELM

Datos informativos

Entrevistador:

Lugar y fecha:

Duración: 60 min

Instructivo: A continuación, se procede a realizar esta entrevista, que contiene un conjunto de preguntas, solicitando responder con la mayor sinceridad del caso. Esta entrevista tiene carácter investigativo y su valioso aporte es importante para analizar el procedimiento de registro de título de los IESP a fin de proponer mejoras.

Agradecemos por anticipado su colaboración.

Categoría	Mejora de proceso
Subcategorías	Preguntas / respuestas
1. Calidad del procedimiento	<p>¿Consideran que los egresados cumplen con los aspectos de forma y contenido para solicitar el registro de títulos? ¿Qué pueden comentar al respecto?</p> <p>¿Qué nos puede decir sobre la facilidad para ejecutar el procedimiento?</p> <p>¿Consideran que existe dominio del procedimiento de registro de título por parte del ISP/DRELM? ¿Por qué?</p>
2. Percepción del procedimiento	<p>¿Considera que las normas son claras respecto al procedimiento?</p> <p>¿Consideran que existe dominio del procedimiento de registro de título por parte del ISP/DRELM? ¿Por qué?</p> <p>¿Consideran que el procedimiento de registro de títulos cumple con la normatividad actual? ¿Se respetan los tiempos?</p>
3. Satisfacción de los administrados	<p>¿Qué opina sobre la expectativa del estudiante cuando solicita el registro de título?</p> <p>¿Qué nos podría decir del nivel de aprobación de los administrados respecto al procedimiento?</p> <p>¿Qué sugerencia darían a la DRELM/ISP para mejorar el procedimiento?</p>

Entrevista 1

Entrevistada: Carmen Cueva

Cargo: Directora del IESP San Juan Bosco

Fecha: 12 de diciembre 2022

Entrevista 2

Entrevistada: Beatriz Quispe

Cargo: Directora del IESP Internacional ELIM

Fecha: 12 de diciembre 2022

Anexo 9. Propuesta de portal web para los IESP de Lima Metropolitana



ORIENTACIÓN, TRÁMITES Y SERVICIOS

Entérate los requisitos , pasos para su presentación, y otra información de tu interés.



SERVICIO DE CALIDAD

Nos mantenemos comunicados contigo todo el tiempo para asegurarnos que tengas la mejor experiencia



NORMATIVA

Documentos oficiales de la Educación Superior



TUTORIALES

Material audiovisual producido por la DGESEP para los distintos procesos que realizan los IESP y EESP ante la C-IELM



PUBLICACIONES

Instructivos, Guía de Preguntas Frecuentes y otros documentos sobre los procesos que realizan los IESP y EESP ante la DRELM



NOTICIAS

Entérate de las últimas noticias en tanto a la Educación Superior

NORMATIVA



Ley N° 30512 Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes.

Descargar



Decreto Legislativo N° 1495-2020-PCM Decreto Legislativo que establece disposiciones para garantizar la continuidad y calidad de la prestación del servicio educativo en los Institutos y Escuelas de Educación Superior en el marco de la Emergencia Sanitaria causada por el COVID-19.

Descargar

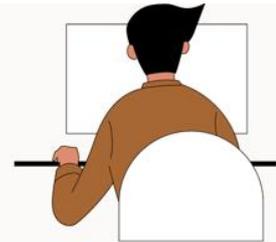
TUTORIALES



Tutorial sobre cómo armar un expediente de titulación



Tutorial sobre presentar un expediente para visado de certificado



PUBLICACIONES



Preguntas frecuentes sobre el registro de títulos pedagógicos

Descargar



Instructivo para el armado y presentación de un expediente de titulación para el registro

Descargar



Fuente: Elaboración propia

Notas biográficas

JERRY FRANS CCANTO QUIÑONES

Nació en Lima, el 3 de enero de 1981. Arquitecto por la Universidad Nacional de Ingeniería y fotógrafo profesional por el Centro de la Imagen.

Tiene más de trece años de experiencia en planificación urbana en el sector público y en la cooperación internacional. Actualmente se desempeña en el cargo de Especialista en Gestión Urbana en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao.

LOURDES PAMELA ESPINOZA SOTELO

Nació en Lima, el 31 de marzo de 1988. Licenciada en Educación por la Universidad Femenina del Sagrado Corazón.

Tiene 10 años de experiencia en proyectos educativos, en elaboración y aplicación de instrumentos de monitoreo. Actualmente se desempeña como Especialistas de Monitoreo y Evaluación Pedagógica en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.

JOSE LUIS VARGAS RUIZ

Nació en Lima, el 9 de julio de 1969. Economista por la Universidad de Lima, con estudios culminados de Maestría en Economía con Mención en Finanzas en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Tiene más de 27 años de experiencia laboral, desarrolladas en diferentes áreas tales como Administración, Finanzas, Planeamiento, Gestión de Inversiones y Presupuesto de importantes empresas del sector Público y Privado de nuestro país. Cabe indicar, que en los últimos 16 años viene ejerciendo importantes funciones en instituciones del sector público. Actualmente se desempeña como Supervisor en la Subdirección Administrativa de la Escuela Nacional de Control de la Contraloría General de la República.