



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“ESTUDIO DE LAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA UNIDAD EDUCATIVA “ELOY ALFARO” UBICADA EN LA PROVINCIA DE IMBABURA, CIUDAD DE IBARRA, DURANTE EL PERIODO 2014”

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Educación especialización Contabilidad y Computación.

AUTOR: Hidalgo Tabango Ligia Gabriela.

DIRECTORA: MBA. Montalvo Vázquez María Lucitania.

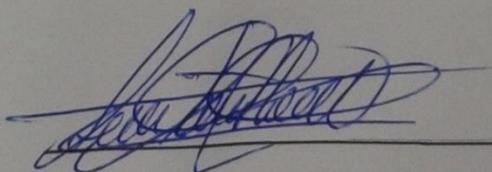
Ibarra, 2015

ACEPTACIÓN DE LA DIRECTORA

Luego de haber sido designada por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la Ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como Directora del Trabajo de Grado del siguiente tema: **“ESTUDIO DE LAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA UNIDAD EDUCATIVA “ELOY ALFARO” UBICADA EN LA PROVINCIA DE IMBABURA, CIUDAD DE IBARRA, DURANTE EL PERIODO 2014”**. Trabajo realizado por la señorita Hidalgo Tabango Ligia Gabriela, previo a la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Educación, Especialidad de Contabilidad y Computación.

Al ser testigo presencial, y corresponsable directo del desarrollo del presente trabajo de investigación, Certifico que reúne los requisitos y méritos suficientes para el sustento ante el tribunal que sea designado oportunamente.

Es todo lo que puedo certificar por ser justa y legal.



MBA. Lucitania Montalvo

DIRECTORA DEL TRABAJO DE GRADO

AGRADECIMIENTO

Ahora ya finalizada por completo mi investigación no me queda más que dar mi sincero agradecimiento a:

La ACREDITADA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, escuela ABELARDO PÁEZ TORRES, Unidad Educativa “Eloy Alfaro” y al Colegio Universitario “UTN”, en los que supe desarrollar mis destrezas como Docente para la profesional que ahora soy.

A mis MAESTROS, porque realizaron un excelente trabajo en el salón de clases, gracias a sus consejos, experiencias, cariño, amor y ayuda desinteresada, este proyecto logró cruzar todas las exigencias necesarias para su aprobación.

Y por último mi FAMILIA, que con su esfuerzo diario, nunca hicieron que me falte nada.

Gracias a todos que día tras día supieron apoyarme para así poder encaminarme a esta superación personal que me llena de gran satisfacción.

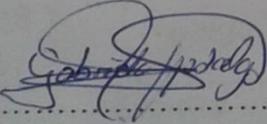
Ligia Gabriela Hidalgo Tabango.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Hidalgo Tabango Ligia Gabriela, con cédula de identidad Nro. 100355669-1, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado: **“ESTUDIO DE LAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA UNIDAD EDUCATIVA “ELOY ALFARO” UBICADA EN LA PROVINCIA DE IMBABURA, CIUDAD DE IBARRA, DURANTE EL PERIODO 2014”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de: **Licenciada** en Ciencias de la Educación, **Especialidad Contabilidad y Computación** en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma).....

Nombre: Hidalgo Tabango Ligia Gabriela

Cédula: 100355669-1

Ibarra, a los 26 días del mes de Mayo del 2015.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100355669-1		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Hidalgo Tabango Ligia Gabriela		
DIRECCIÓN:	Ibarra – Parroquia San Antonio – Calle: Laureles 3-20 y Calle Cipreses.		
EMAIL:	lghidalgot@gmail.com ; lghidalgot_92@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062-953-340	TELÉFONO MÓVIL:	0980265421

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“ESTUDIO DE LAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA UNIDAD EDUCATIVA “ELOY ALFARO” UBICADA EN LA PROVINCIA DE IMBABURA, CIUDAD DE IBARRA, DURANTE EL PERIODO 2014”
AUTOR (ES):	HIDALGO TABANGO LIGIA GABRIELA
FECHA: AAAAMMDD	
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Título de: Licenciada en Ciencias de la Educación, Especialidad Contabilidad y Computación
ASESOR /DIRECTOR:	MBA. MONTALVO VÁSQUEZ MARÍA LUCITANIA

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

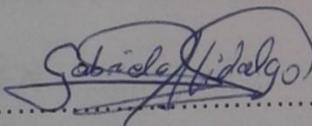
Yo, Hidalgo Tabango Ligia Gabriela, con cédula de identidad Nro. 100355669-1, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 26 días del mes de Mayo del 2015.

LA AUTORA:

(Firma).....

Nombre: Hidalgo Tabango Ligia Gabriela

C.C.: 100355669-1

ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DE LA DIRECTORA	ii
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO	iv
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN.....	v
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS ESTADÍSTICOS.....	xv
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xvii
RESUMEN	xx
ABSTRACT.....	xxi
INTRODUCCIÓN	xxii
CAPÍTULO I	
1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1 ANTECEDENTES.....	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.4.1 Unidades de Observación	3
1.4.2 Delimitación espacial.....	4
1.4.3 Delimitación temporal.....	4
1.5 OBJETIVOS.....	4
1.5.1 Objetivos General.....	4
1.5.2 Objetivos Específicos	4
1.6 JUSTIFICACIÓN.....	5

CAPÍTULO II

2	MARCO TEÓRICO.....	8
2.1	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8
2.1.1	FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	8
2.1.2	FUNDAMENTACIÓN PSICOLÓGICA	9
2.1.3	FUNDAMENTACIÓN PEDAGÓGICA	10
2.1.4	FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA	11
2.1.5	FUNDAMENTACIÓN ADMINISTRATIVA.....	13
2.1.6	FUNDAMENTACIÓN LEGAL	14
2.1.7	FUNDAMENTACIÓN TÉCNICA	15
2.1.7.1	Herramientas de Gestión Administrativa	15
2.1.7.1.1	Concepto de Gestión.....	15
2.1.7.1.1.1	Pilares de la Gestión	16
2.1.7.1.2	Concepto de Gestión Administrativa	17
2.1.7.1.3	Proceso Administrativo.....	18
2.1.7.1.4	Eficacia en la Planificación y Organización	20
2.1.7.1.5	Herramientas de Comunicación en la Dirección.....	21
2.1.7.1.5.1	Comunicación Efectiva	22
2.1.7.1.5.1.1	Dimensiones de la Comunicación	22
2.1.7.1.5.1.1.1	Tipos de Comunicación	23
2.1.7.1.5.1.2	Competencias para una mejor comunicación.....	23
2.1.7.1.5.1.3	¿Qué es un Conflicto?.....	24
2.1.7.1.5.1.4	Equipos de alto rendimiento	26
2.1.7.1.5.1.4.1	Desarrollo de los grupos.....	28
2.1.7.1.5.1.4.2	Estructura de los grupos.....	29
2.1.7.1.5.1.4.3	Comprensión entre los equipos de trabajo	29
2.1.8	EDUCACIÓN.....	30
2.1.8.1	Unidad Educativa Pública	30
2.1.8.1.1	Talento Humano en Unidades Educativas	32
2.1.8.1.2	Proyecto Educativo Institucional (PEI).....	32
2.1.8.1.3	Construcción del PEI	33
2.1.8.1.4	Matriz FODA.....	43

2.1.8.1.5 Código de Convivencia como herramienta	45
2.1.9 CALIDAD.....	45
2.1.9.1 Circulo de la Calidad	46
2.1.9.2 Principios de Calidad como Herramienta	47
2.1.10 PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR	48
2.1.10.1Objetivos del Buen Vivir 2013-2017	50
2.1.11 NORMAS ISO	52
2.1.11.1Estructura y Desarrollo de la Panorámica ISO	53
2.2 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL.....	54
2.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	59
2.4 INTERROGANTES DE LA INVESTIGACIÓN	62
2.5 MATRIZ CATEGORIAL.....	63
 CAPÍTULO III	
3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	66
3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	66
3.1.1 Investigación Bibliográfica.....	66
3.1.2 Investigación Descriptiva.....	66
3.1.3 Investigación de Campo	67
3.1.4 Investigación Propositiva.....	67
3.2 MÉTODOS.....	67
3.2.1 Método Analítico-Sintético.....	67
3.2.2 Método Inductivo-Deductivo	68
3.2.3 Método Descriptivo.....	68
3.2.4 Método Estadístico.....	68
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	68
3.4 POBLACIÓN.....	69
3.5 MUESTRA	69
3.6 ESQUEMA DE LA PROPUESTA	70
 CAPÍTULO IV	
4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	71

4.1	ENCUESTAS APLICADAS AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA “ELOY ALFARO”	71
4.2	ENCUESTAS APLICADAS AL PERSONAL DOCENTE DE LA UNIDAD EDUCATIVA “ELOY ALFARO”	83
4.3	ENCUESTAS APLICADAS A ESTUDIANTES DE BACHILLERATO DE LA UNIDAD EDUCATIVA “ELOY ALFARO”	95
CAPÍTULO V		
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	107
5.1	CONCLUSIONES	107
5.2	RECOMENDACIONES	108
5.3	CONTESTAR LAS INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN EN BASE A LOS RESULTADOS OBTENIDOS	109
CAPÍTULO VI		
6	PROPUESTA ALTERNATIVA	111
6.1	TÍTULO DE LA PROPUESTA	111
6.2	JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	111
6.3	FUNDAMENTACIÓN	113
6.4	OBJETIVOS	115
6.4.1	Objetivo General	115
6.4.2	Objetivos Específicos	115
6.5	UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA	116
6.6	DESARROLLO DE LA PROPUESTA	117
	ÍNDICE	119
	INTRODUCCIÓN	125
	INSTRUCCIONES PARA EL CORRECTO USO DEL MANUAL DE CALIDAD	126
	CONTROL DE ACTUALIZACIONES / HISTÓRICO DE CAMBIOS	127
	PRIMERA SECCIÓN	129
	SEGUNDA SECCIÓN	138
	TERCERA SECCIÓN	145
	CUARTA SECCIÓN	172

QUINTA SECCIÓN	191
SEXTA SECCIÓN	201
SÉPTIMA SECCIÓN	226
OCTAVA SECCIÓN - ANEXOS	242
6.7 IMPACTOS	432
6.8 DIFUSIÓN.....	432
6.9 BIBLIOGRAFÍA	433
6.10 LINGÜOGRAFÍA.....	437
1. ÁRBOL DE PROBLEMAS.....	445
2. MATRIZ DE COHERENCIA.....	446
3. ENCUESTA	448
4. CERTIFICADO DE VALIDACIÓN.	452
5. CERTIFICADO DE REVISIÓN DEL ABSTRACT POR PARTE DEL CENTRO ACADÉMICO DE IDIOMAS	453
6. FOTOGRAFÍAS DE DIFUSIÓN	454

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz Categorial	63
Tabla 2. Encuesta, pregunta 1 de personal administrativo.	71
Tabla 3. . Encuesta, pregunta 1.1 de personal administrativo.	72
Tabla 4. Encuesta, pregunta 1.2 de personal administrativo	73
Tabla 5. Encuesta, pregunta 2 del personal administrativo.....	74
Tabla 6. Encuesta, pregunta 3 de personal administrativo.	75
Tabla 7. Encuesta, pregunta 4 de personal administrativo.	76
Tabla 8. Encuesta, pregunta 5 de personal administrativo.	77
Tabla 9. Encuesta, pregunta 6 de personal administrativo.	78
Tabla 10. Encuesta, pregunta 7 de personal administrativo.	79
Tabla 11. Encuesta, pregunta 8 de personal administrativo.	80
Tabla 12. Encuesta, pregunta 9 de personal administrativo.	81
Tabla 13. Encuesta, pregunta 10 de personal administrativo.	82
Tabla 14. Encuesta, pregunta 1 de docentes.....	83
Tabla 15. Encuesta, pregunta 1.1 de docentes.....	84
Tabla 16. Encuesta, pregunta 1.2 de docentes.....	85
Tabla 17. Encuesta, pregunta 2 de docentes.....	86
Tabla 18. Encuesta, pregunta 3 de docentes.....	87
Tabla 19. Encuesta, pregunta 4 de docentes.....	88
Tabla 20. Encuesta, pregunta 5 de docentes.....	89
Tabla 21. Encuestas, pregunta 6 de docentes.....	90
Tabla 22. Encuesta, pregunta 7 de docentes.....	91
Tabla 23. Encuesta, pregunta 8 de docentes.....	92
Tabla 24. Encuesta, pregunta 9 de docentes.....	93
Tabla 25. Encuesta, pregunta 10 de docentes.....	94
Tabla 26. Encuesta, pregunta 1 de estudiantes.	95
Tabla 27. Encuesta, pregunta 1.1 de estudiantes.....	96
Tabla 28. Encuesta, pregunta 1.2 de estudiantes.....	97
Tabla 29. Encuesta, pregunta 2 de estudiantes.	98
Tabla 30. Encuesta, pregunta 3 de estudiantes.	99

Tabla 31. Encuesta, pregunta 4 de estudiantes.....	100
Tabla 32. Encuesta, pregunta 5 de estudiantes.....	101
Tabla 33. Encuesta, pregunta 6 de estudiantes.....	102
Tabla 34. Encuesta, pregunta 7 de estudiantes.....	103
Tabla 35. Encuesta, pregunta 8 de estudiantes.....	104
Tabla 36. Encuesta, pregunta 9 de estudiantes.....	105
Tabla 37. Encuesta, pregunta 10 de estudiantes.....	106
Tabla 38. Matriz de Coherencia.....	446

ÍNDICE DE GRÁFICOS ESTADÍSTICOS

Gráfico 1. De tabla 2, Encuesta: pregunta 1 de personal administrativo.	71
Gráfico 2. De tabla 3, Encuesta: pregunta 1.1 de personal administrativo.	72
Gráfico 3. De tabla 4, Encuesta: pregunta 1.2 de personal administrativo.	73
Gráfico 4. De tabla 5, Encuesta: pregunta 2 del personal administrativo.	74
Gráfico 5. De tabla 6, Encuesta: pregunta 3 de personal administrativo.	75
Gráfico 6. De tabla 7, Encuesta: pregunta 4 de personal administrativo.	76
Gráfico 7. De Tabla 8, Encuesta: pregunta 5 de personal administrativo.	77
Gráfico 8. De tabla 9, Encuesta: pregunta 6 de personal administrativo.	78
Gráfico 9. De tabla 10, Encuesta: pregunta 7 de personal administrativo.	79
Gráfico 10. De tabla 11, Encuesta: pregunta 8 de personal administrativo.	80
Gráfico 11. De tabla 12, Encuesta, pregunta 9 de personal administrativo.	81
Gráfico 12. De tabla 13, Encuesta: pregunta 10 de personal administrativo.....	82
Gráfico 13. De tabla 14, Encuesta: pregunta 1 de docentes.....	83
Gráfico 14. De tabla 15, Encuesta, pregunta 1.1 de docentes.....	84
Gráfico 15. De tabla 16, Encuesta: pregunta 1.2 de docentes.....	85
Gráfico 16. De tabla 17, Encuesta: pregunta 2 de docentes.....	86
Gráfico 17. De tabla 18, Encuesta: pregunta 3 de docentes.....	87
Gráfico 18. De tabla 19, Encuesta: pregunta 4 de docentes.....	88
Gráfico 19. De tabla 20, Encuesta: pregunta 5 de docentes.....	89
Gráfico 20. De tabla 21, Encuestas, pregunta 6 de docentes.	90
Gráfico 21. De tabla 22, Encuesta, pregunta 7 de docentes.....	91
Gráfico 22. De tabla 23, Encuesta: pregunta 8 de docentes.....	92
Gráfico 23. De tabla 24, Encuesta: pregunta 9 de docentes.....	93
Gráfico 24. De tabla 25, Encuesta, pregunta 10 de docentes.....	94

Gráfico 25. De tabla 26, Encuesta: pregunta 1 de estudiantes.	95
Gráfico 26. De tabla 27, Encuesta: pregunta 1.1 de estudiantes.	96
Gráfico 27. De tabla 28, Encuesta: pregunta 1.2 de estudiantes.	97
Gráfico 28. De tabla 29, Encuesta: pregunta 2 de estudiantes.	98
Gráfico 29. De tabla 30, Encuesta: pregunta 3 de estudiantes.	99
Gráfico 30. De tabla 31, Encuesta: pregunta 4 de estudiantes.	100
Gráfico 31. De tabla 32, Encuesta: pregunta 5 de estudiantes.	101
Gráfico 32. De tabla 33 Encuesta: pregunta 6 de estudiantes.	102
Gráfico 33. De tabla 34, Encuesta: pregunta 7 de docentes.	103
Gráfico 34. De tabla 35, Encuesta, pregunta 8 de estudiantes.	104
Gráfico 35. De tabla 36, Encuesta: pregunta 9 de estudiantes.	105
Gráfico 36. De tabla 37, Encuesta, pregunta 10 de estudiantes.	106

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Esquema de la Propuesta	70
Ilustración 2. Aportes	112
Ilustración 3 Ubicación Sectorial y Física, Unidad Educativa "Eloy Alfaro"	116
Ilustración 4. Ubicación Sectorial Google Maps.....	117
Ilustración 5. Organigrama.....	137
Ilustración 6. Normas Internas	141
Ilustración 7. Direccionamiento para un Mapa de Procesos	142
Ilustración 8. Mapa de Procesos.....	143
Ilustración 9. Sistema de Gestión de la Calidad.....	156
Ilustración 10. Requerimientos Generales	157
Ilustración 11. Procesos.....	158
Ilustración 12. Política y Objetivos de Calidad	160
Ilustración 13. Requisitos ISO 9001:2008.....	161
Ilustración 14. Enlace Vertical de Documentos.....	162
Ilustración 15. Procedimiento de control de documentos.....	164
Ilustración 16. Documentación Controlada	168
Ilustración 17. Registros de Calidad	170
Ilustración 18. Medidas de Control.....	171
Ilustración 19. Responsabilidad de la Dirección.....	173
Ilustración 20. Clientes.....	175
Ilustración 21. Expectativas Clientes	176
Ilustración 22. Sistemática (P,H,V,A).....	178
Ilustración 23. Responsabilidades del Personal.....	179
Ilustración 24. Matriz de Funciones	180
Ilustración 25. Abreviaturas.....	182
Ilustración 26. Responsabilidades Responsable de Calidad.....	183
Ilustración 27. Canal de Información.....	185
Ilustración 28. Canales de Información Interna.....	186
Ilustración 29. Revisión por la Dirección, Generalidades	187

Ilustración 30. Información para la Revisión	188
Ilustración 31. Resultados de la revisión.....	190
Ilustración 32. Gestión de los Recursos.....	192
Ilustración 33. Disponibilidad de Recursos	193
Ilustración 34. Recursos de la Unidad Educativa.....	194
Ilustración 35. Perfil Profesional.....	195
Ilustración 36. Competencia, toma de conciencia y formación	196
Ilustración 37. Requerimiento Infraestructura	198
Ilustración 38. Cumplimiento del Requerimiento.....	198
Ilustración 39. Condiciones ambientales y físicas.....	199
Ilustración 40. Prestación del Servicio	202
Ilustración 41. Aseguración en los procesos.....	203
Ilustración 42. Procesos relacionados con el cliente.....	205
Ilustración 43. Revisión Requisitos	206
Ilustración 44. Características.....	207
Ilustración 45. Características de cumplimiento.....	207
Ilustración 46. Comunicación con el Cliente	208
Ilustración 47. Cadena de proceso	209
Ilustración 48. Equipo de Diseño	211
Ilustración 49. Elementos de entrada.....	212
Ilustración 50. Resultados de diseño	213
Ilustración 51. Diseño y Desarrollo	214
Ilustración 52. Verificación, diseño y desarrollo	215
Ilustración 53. Validación de personal	216
Ilustración 54. Control de cambios de diseño y desarrollo.....	217
Ilustración 55. Ítems de valoración.....	220
Ilustración 56. Propiedad del Cliente	221
Ilustración 57. Guarda almacén	223
Ilustración 58. Características del Guarda almacén.....	224
Ilustración 59. Medición, Análisis y Mejora	227
Ilustración 60. Mejoramiento Continuo.....	228
Ilustración 61. Medidas de seguimiento, medición, análisis y mejora	228

Ilustración 62. Grado de satisfacción del cliente	229
Ilustración 63. Programa de Auditorías.....	230
Ilustración 64. Implementación programa Auditorías	231
Ilustración 65. Medición de Procesos	232
Ilustración 66. Seguimientos	234
Ilustración 67. No conformidades.....	235
Ilustración 68. Acciones de no conformidades.....	236
Ilustración 69. Análisis de Datos	236
Ilustración 70. Mejora Continua	239
Ilustración 71. Procedimiento de acciones correctivas y preventivas	240
Ilustración 72. Gestión del Manual.....	243
Ilustración 73. Características del Manual	244
Ilustración 74. Responsables de la Gestión del Manual	244
Ilustración 75. Documento original y copias.....	247
Ilustración 76. Difusión de la Propuesta.....	433

RESUMEN

El desarrollo de la investigación se realizó en la Unidad Educativa “Eloy Alfaro” de la ciudad de Ibarra, se planteó y formulo el Problema para establecer objetivos que permitieron direccionar la investigación. El marco teórico cuenta con las Fundamentaciones: Filosófica, que toma al ser humano como el centro de sus reflexiones, Psicológica, involucra a la mente como objeto legítimo de investigación para cumplir con la analogía entre el funcionamiento que posee nuestro cognitivismo y el continuo avanzar de la tecnología, Pedagógica, que determina la capacidad de procesamiento de información y la interacción del ser humano con su entorno, Sociológica, estudia las diferentes reacciones del ser de acuerdo al contexto en el que se encuentre, el ámbito Administrativo representa la columna vertebral de la investigación ya que manifestó los procedimientos para una coordinación eficaz y eficiente de los recursos y lograr un ambiente de trabajo idóneo para los empleados, estudiantes y padres de familia, el ámbito Legal interpreta importancia por el cumplimiento de las políticas educativas a nivel Nacional y por último la Fundamentación Técnica donde se detalla información sobre el proceso administrativo, herramientas de comunicación en la dirección, el Proyecto Educativo Institucional, la matriz FODA, el círculo y principios de calidad, objetivos del Buen Vivir y las normas ISO 9001:2008. La metodología aplicada en la investigación fue bibliográfica, descriptiva, de campo y propositiva; además de la colaboración de diferentes métodos, técnicas e instrumentos. Con la interpretación de resultados de las encuestas se redactó como Conclusión la necesaria elaboración del manual para que logre potenciar la Gestión Administrativa y como Recomendación que se manifieste la aplicación responsable del instrumento diseñado y se tome como base para el mejoramiento continuo por sus procesos, desarrollo y directrices de ejecución para el plantel educativo. El Manual de Calidad como la propuesta alternativa, permitió el perfeccionamiento de las herramientas de gestión administrativa para la calidad de servicio en todas las áreas de la Unidad Educativa. Concluida la propuesta de investigación se llevó a cabo la difusión que presentó resultados favorables en la aplicabilidad del manual por su claro contenido, metodología y autoevaluaciones. El impacto causado fue mayormente administrativo a través de la aplicación del Plan Educativo Institucional y el sistema de normativas en conformidad e interacción con los procesos del sistema de gestión de calidad. Se manifestó también impacto, humanista, psicológico, pedagógico, sociológico y legal.

ABSTRACT

The development of this research was made in the “Eloy Alfaro” Unity in Ibarra city. The purpose is the elaboration of a manual that allows to the institution to apply some quality procedures in the administrative system. The methodology applied in this investigation was bibliographical, descriptive and field. In the theoretical framework, the investigation has information about the demarche tools, administrative processes, communication tools in the direction, the FODA matrix, quality circle, quality principles and the ISO norm. The analyses and interpretation of results are showed in the surveys applied to teachers, administrative staff and high school students of this institution, it was settled down in elaborating a manual about the quality in the managing processes in the Educational Unity. The proposal was developed in base of the ISO 9001:2008 norm, also quality principles and the “Plan Nacional del Buen Vivir” that allows the development of the tools of administrative system, for the continuous improvement in all the services of “Eloy Alfaro” Educational Unity in an effective and efficient way. Concluded the researching, this proposal was carried out for its diffusion, it was success for the good acceptance all the educational community. This work can serve like rule for the other institutions that want to generate a quality culture for the continuous improvement managing through the effective application of the system of normatives, interacting with the processes of the system of quality managing.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación permitió ver lo importante que son los estándares de calidad como descriptores de los logros esperados en los diferentes actores e instituciones de gestión administrativa, sus procesos y prácticas institucionales en la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”. La investigación realizada, se divide en 6 capítulos que se resumen a continuación:

Capítulo I

Se muestra el Problema de Investigación el cual contiene los antecedentes a nivel mundial, americano, de país y de plantel educativo. Con el planteamiento del problema se manifiesta el análisis de causas y efectos para conocer la situación actual del problema institucional, se incluye la formulación del problema, delimitación temporal y espacial de la Unidad Educativa, los objetivos planteados para la investigación y finalmente se detalla la justificación y la factibilidad.

Capítulo II

Se detalló el Marco Teórico, el cual contiene las fundamentaciones teóricas y científicas, el posicionamiento personal, el glosario de términos y las interrogantes de investigación, culminando con la matriz categorial.

Capítulo III

Constan de los métodos, técnicas e instrumentos usados en la

obtención de los datos para generar soluciones a las interrogantes que se han formulado.

Capítulo IV

Se presentó los análisis e interpretaciones de los resultados obtenidos a través de la recolección de datos en la Unidad Educativa.

Capítulo V

Se detalla las conclusiones y recomendaciones de acuerdo al análisis e interpretación de resultados obtenidos después de haber realizado el respectivo análisis, a las encuestas aplicadas en la Unidad Educativa.

Capítulo VI

Se presentó el desarrollo de la propuesta, que consiste en un manual que guíe procedimientos de calidad en el sistema de gestión administrativa, basados en norma ISO 9001:2008 y los impactos generados en la aplicación de la propuesta planteada, por la investigación realizada.

CAPÍTULO I

1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 ANTECEDENTES

Las Herramientas de Gestión Administrativa representan enorme importancia en varios países del mundo quienes han logrado un cambio de paradigma administrativo en la educación. Corea del Sur y Finlandia han sido acreditados mundialmente por la normativa ISO que representa un organismo mundial de acreditación a los procesos administrativos con estándares de calidad, son los países que con su transformación administrativa y de gestión han reflejado a nivel mundial un alto nivel académico, pero lo mencionado no sucede al hablar de países Latinoamericanos, existen ciertos países como Perú y Colombia que aun manifiestan serios problemas administrativos para lograr dar un giro de 360 grados a la educación, pero también existen países como Chile que reflejan una educación de calidad a través de la buena administración. **Fuente:** Pruebas PISA 2012.

Favorablemente el Ecuador se encuentra en un proceso de transformación educativa a través del correcto uso de Herramientas de Gestión Administrativa que están direccionadas al mejoramiento continuo, la calidad educativa, la retroalimentación, autoevaluaciones institucionales, planes de mejora y auditorías internas por parte de organismos reguladores de la Educación para verificar que logros se ha alcanzado con la administración de turno.

La Unidad Educativa “Eloy Alfaro” se ubica en el Barrio Colinas del Sur donde se encontró conveniente efectuar ciertos correctivos en varias limitaciones organizativas que se presentaban, el Plan Educativo Institucional (PEI) representa la herramienta de Gestión Administrativa que lidera los establecimientos educativos, por esta razón se manifestó el compromiso en la revisión y ajustes para garantizar un proceso imborrable de mejoramiento cualitativo y cuantitativo. Con un clima organizacional no correcto, responsabilidades y actividades no equitativas para el personal y un bajo rendimiento académico en los estudiantes se re direcciona la herramienta madre del plantel y se implementa procesos administrativos para obtener un mejor uso del talento humano y poder alcanzar el éxito que el plantel desee.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la Unidad Educativa “Eloy Alfaro” no se cuenta con una gestión administrativa capaz de resolver sus problemas internos, es por esto que se concientizó a todas las autoridades sobre la necesidad de aplicar principios de organización a través de una propuesta de calidad de gestión administrativa, la cual radica en ser eficaz, eficiente y efectiva con el análisis de los procesos, actividades, tareas y comunicación, lo que permite desarrollar, de manera sistemática, la diligencia de gestión administrativa correspondiente al plantel, cumpliendo con la misión, visión y objetivos institucionales.

Una de las principales causas que afectó la toma de decisiones en la institución, es la limitada aplicación de los procesos de comunicación institucional interna, por parte de las máximas autoridades, hacia la Unidad Educativa; esto se debe básicamente a la falta de liderazgo e interés, para el mejoramiento administrativo.

Por las dificultades en la distribución equitativa de trabajo administrativo, motivación y responsabilidad en las funciones específicas que se tiene que realizar, se notó el incumplimiento en la Filosofía del plantel.

El limitado uso de herramientas en la Gestión Administrativa con el personal en general, se constituye en otra de las causas que afecta el desempeño, progreso e innovación educativa de la Unidad Educativa, lo que provocó dificultad en la prestación de un servicio de calidad hacia todos aquellos que gozan de este servicio.

El rector aplicó diferentes alternativas a fin de mejorar su liderazgo y así motivar al talento humano para que cumplan con sus correspondientes obligaciones; mismas que optimizaron todo el proceso administrativo y productivo en el sistema educativo, que se maneja.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles herramientas de gestión administrativa inciden en la Calidad del servicio administrativo en la Unidad Educativa “Eloy Alfaro” ubicado en la ciudad de Ibarra durante el periodo 2014?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1 Unidades de Observación

Unidad Educativa “Eloy Alfaro”

Estudiantes de Bachillerato: Total estudiantes= 76

1ro. BGU: 27

2do. BGU: 23

3ro. BGU: 26

Docentes: 11

Personal Administrativo: 5

Total EB+D+PA= 92

Fuente: Secretaria de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”

1.4.2 Delimitación espacial

La investigación se llevó a cabo en la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”; que se encuentra ubicada en el Barrio Colinas del Sur de la Ciudad de Ibarra.

1.4.3 Delimitación temporal

La investigación se realizó durante el periodo 2014.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivos General

Determinar las herramientas de Gestión Administrativa que permitan la Calidad de los servicios administrativos en la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”, durante el periodo 2014.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar las herramientas de gestión administrativa que se aplican en la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.

- Sustentar teóricamente con fundamentos Filosóficos, Psicológicos, Pedagógicos, Sociológicos, Administrativos, Legales y Técnicos las herramientas de gestión administrativa, los principios de calidad, el Plan Educativo Institucional y las Normas ISO 9001:2008.
- Diseñar una propuesta alternativa, seleccionando herramientas innovadoras para mejorar la calidad del servicio administrativo a través de la aplicación de los principios de calidad que permitan cumplir con los procesos administrativos del plantel educativo.
- Difundir la propuesta a todos los involucrados para que conozcan y utilicen los procesos administrativos que permiten la calidad del servicio.

1.6 JUSTIFICACIÓN

El sistema educativo continuo forma un pilar importante en una sociedad necesitada de comprender su realidad inmediata y su proyección futura. Es por esto que se coordinó los planes, programas y proyectos ya planteados y por plantear. Se hizo que el conocimiento impartido, sea captado de la mejor manera por los miembros de la institución y así, se lo puso en práctica, pero esto no se realizó solamente para que sea aplicado en el lugar al que se trasladan cinco días a la semana para impartir o recibir conocimientos, sino también que se realizó la aplicación para la vida diaria, es decir, en todas las actividades que realizan.

La importancia de este manual es de extrema magnitud ya que gracias a esta herramienta, se pudo derrumbar un alto índice de limitantes que impedían el mejoramiento y progreso continuo. El manual sirvió de brújula

para encaminar a todos los integrantes, hacia una cultura de calidad permanente.

La investigación encontró como beneficiarios directos a estudiantes del plantel, al personal administrativo y docente; quienes conocieron la relación que existe entre las teorías Organizacionales y Administrativas de Calidad, que están presentes en el que hacer de todos los integrantes de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.

Además, en la investigación, la sociedad en general también demostró un rol imprescindible como beneficiario indirecto, a quién se reflejó la esencial necesidad de elaborar herramientas de gestión administrativa, mismas que están adecuados a lineamientos de calidad total, esto porque, ahora las herramientas que la sociedad exige deben tener un alto estándar de calidad, necesarios para un desarrollo con todos los procesos interinstitucionales encaminados a lograr la superación.

El trabajo de investigación fue factible por las siguientes razones:

- En el aspecto humano; se tuvo el personal necesario con todas las características suficientes para desarrollar la actual investigación, pero sobre todo, se tuvo el apoyo y optimismo del plantel para, con fuerza, poner en marcha el proyecto.
- Se consideró vitalmente importante la bibliografía, lincografía y suficiente material didáctico para desarrollar y entregar el proyecto de investigación.

- Por las enseñanzas adquiridas por los docentes, a través de estos ocho semestres culminados con gran éxito, mismos que sirvieron de vital direccionamiento, en este caminar.
- Y por último, se contó con la disponibilidad financiera y de tiempo, por parte de la investigadora.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Teoría Humanista

El trabajo de investigación se apoyó en la Teoría Humanista, misma que conserva el optimismo, orden y sutileza de gran complejidad que emplea el ser humano como objeto de estudio de la investigación, este es exquisitamente racional y protege por sobre todo su libertad, puede direccionar su responsabilidad para lograr ampliar su conocimiento con el objetivos de *“lograr colocarse en el plano de la humanidad para así ayudarse a alcanzar una forma más coherente de vida enfrentando aquellos problemas existenciales que inquietan su vivir a través del poder individual que posee todo ser en su accionar al tomar decisiones de razón para la satisfacción propia”* (Nunga, 2012).

Lo mencionado se puede lograr con la Psicoterapia centrada en la persona de Carl Rogers que manifiesta que la persona tiene en su interior la capacidad, al menos latente, de entender los factores de su vida que le acarrearán desdichas y penas, así como de reorganizarse de tal forma que pueda superarlos, este viene a ser uno de los métodos que permiten evaluar la experiencia del poder personal en sí mismo, es decir, se

relaciona con el lugar en el que se ejerce el poder de tomar decisiones de manera consciente o inconsciente dentro de sí mismo y de esta manera modificar de manera correcta y benéfica el concepto de perfil del ser humano, sus actitudes y la dirección de su conducta contemplando **“su atención del cielo a la tierra, haciendo del hombre el centro de sus reflexiones y descubriéndolo como ser natural y social”**. (Pastor, 2010, pág. 70).

2.1.2 FUNDAMENTACIÓN PSICOLÓGICA

Teoría Cognitiva

Esta Teoría abarca varios contextos en el trascender de la humanidad. **“El advenimiento de la así llamada 'revolución cognitiva' en el ámbito de la Psicología constituyó la condición de posibilidad para que esta disciplina retomara a la mente como objeto legítimo de investigación y reflexión”**. (Fernández, 2013, pág. s/p).

El desarrollo cognoscitivo ocurre mediante la interrelación de los procesos de organización (estructuras mentales), adaptación (empleo de la nueva información a raíz de lo que conoce) y equilibrio (armonía entre el individuo y su entorno social), estos se involucran al momento de conseguir conocimiento veraz que representa un proceso de desarrollo progresivo, pasando de un pensamiento primitivo - subjetivo a un modo de pensamiento complejo – objetivo mismo que aportó considerablemente para la investigación.

Entre los objetivos de esta teoría se presentan el analizar procesos internos como la comprensión, la recuperación y la adquisición de nueva

información, esto lo puede lograr el individuo a través de métodos innatos del ser humano que se desarrollan en los primeros años de vida como lo es la percepción, la atención, la memoria, el razonamiento, el lenguaje, entre otros, los mismos que se logran por medio de nuestros sentidos, estos se desarrollan por medio de la estimulación temprana que se presente en el entorno familiar y por parte de los docentes que se presenten y exploten aquellas potencialidades creativas, emprendedoras y de investigación. A medida que se transcurre por el camino de la vida se desarrolla la teoría experimental la que permitirá que se logre evaluar la cualificación formativa (proceso) del ser, como docentes se tiene esta enorme y maravillosa responsabilidad de guiar el aprendizaje que el niño - estudiante ha adquirido por cuenta propia logrando cambios en sus esquemas mentales.

Una vez cumplida la evaluación el ser humano puede determinar si su perfil cumple con **“la analogía entre el funcionamiento que posee la mente y el continuo avanzar de la tecnología que se ha presentado a partir de la evolución del ser humano”**. (Pozo, 2006), y sobre todo si cuenta con un aprendizaje significativo, de saber pensar y comprender para poder innovar al mundo actual.

2.1.3 FUNDAMENTACIÓN PEDAGÓGICA

Teoría procesamiento de la información

“La edad pedagógica es el criterio científico que permite establecer el nivel de capacidad de procesamiento de la información, su comprensión, calidad de aprendizaje y forma de interacción del ser humano con su entorno, en un momento determinado de su vida”. (García, 2009, pág. 4).

Esta teoría se relaciona íntimamente con la investigación debido que:

Se toma como objeto de estudio al ser humano como procesador de información, proceso que empieza por los estímulos que llegan al aparato cognoscitivo desde cualquiera de los sentidos (oído, olfato, tacto, gusto, vista) y su objetivo fundamental es recibir información, elaborarla y actuar de acuerdo a ella presentando una explicación sobre los procesos internos que se producen durante el aprendizaje.

Se usa un conjunto de técnicas cualitativas y cuantitativas para hacer que la información sea transmitida de tal manera que los receptores capten la indagación y puedan entenderla y argumentarla, en el rol del líder-docente debe presentar estándares que brinden conformidad al momento de enseñar o guiar algo, he aquí la importancia de poseer una teoría práctica pedagógica en el modelo constructivista ya que se dejara una enseñanza orientada a la acción por medio del acrecentamiento (acumular información), la estructuración (formar conceptos apropiados) y el afinamiento (uso eficiente del conocimiento) para evaluar al ser a través de sus capacidades y conocer si su perfil es idóneo o cuenta con la experiencia suficiente para la toma de decisiones y más aun si se trata de herramientas de Gestión Administrativa que urjan en una institución.

2.1.4 FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA

Teoría Socio crítica

“El objeto propio de la sociología indica claramente que se refleja en las manifestaciones humanas, claro bajo el mismo entender que implica la coexistencia entre todos los seres humanos” (Rodríguez, Altarejos, & Parra, 2004).

El trabajo de investigación se apoyó en la teoría Socio Crítica porque:

El objeto de estudio de esta investigación se centra en el criterio formado de cada ser humano y las reacciones que manifiesta de acuerdo al contexto en el que se encuentre. El ser humano posee innumerables demandas, en el caso de los docentes, que afrontan retos sociales en el salón de clase: **“convivencia ciudadana, convergencia tecnológica, brechas socioculturales, uso y consumo de estupefacientes, orfandad por migración y equidad de género, entre otras”**. (Diario el Telegrafo, 2015)

Conocer el contexto en el que puede desenvolverse el ser humano, pero claro, manifestando eficacia y eficiencia, dejando atrás toda dependencia para dar paso a diferentes procesos de aprendizaje que se exige en este nuevo siglo representa los objetivos del ser humano. *“Para el educador significa afrontar nuevos horizontes donde se convierte en un ser con características humanitarias y críticas, quien hace de la reflexión una actividad de todos los días para afrontar múltiples desafíos que se tiene como el acompañar a nuestros estudiantes y a sus familias a pensar “cómo quiero transformar el mundo”, tomando a la tecnología como una herramienta y mas no como parámetro de desplazamiento”*. (Diario el Telegrafo, 2015)

Lo mencionado se da un lugar en la práctica apoyado en métodos grupales relacionando el funcionamiento y estructura de las sociedades humanas para así lograr evaluar cualitativa y cuantitativamente a quienes lo rodean, para el docente enseñar a resolver problemas por sí mismo al estudiante refleja el perfil de ser humano que se anhela porque el estudiante no se caracterizará por ser únicamente crítico sino también alguien visionario que aporte con ideas y resuelva por sobretodo cualquier anomalía que se presente en su andar y demostrando valores con su entorno, más aún si se trata de vincularse con establecimientos educativos.

2.1.5 FUNDAMENTACIÓN ADMINISTRATIVA

El desarrollo de esta Fundamentación enseña la elaboración de conceptos, principios y técnicas que la investigación aplicó en su objeto de estudio que se ve representado por las organizaciones como empresas, instituciones privadas y organismos públicos que se lo represento en este caso al aplicar todos los procedimientos administrativos en la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.

Se manifiestan los objetivos de ofertar productos y servicios, presentar niveles de competitividad, crecimiento continuo para la institución, eficiencia, bienestar y desarrollo profesional para los empleados, estabilidad en el mercado y el compromiso de hacer las cosas bien desde la primera vez.

Con enfoque hacia las Unidades Educativas a través de la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social se busca como objetivo principal mantener un superávit académico con la debida consideración de calidad logrando la satisfacción de la comunidad educativa al cumplir con los requerimientos psicológicos, académicos y administrativos. Mediante diferentes métodos como son: planificar, organizar, dirigir y controlar que representan el principio básico de la fundamentación se puede proceder con la evaluación correcta de la fundamentación administrativa a través de indicadores de desempeño, autoevaluaciones, retroalimentación y auditorías que buscan un perfil idóneo del administrativo con habilidades técnicas, humanas, conceptuales, sustentables y políticas que promuevan un proceso de transformación administrativa generando armonía, cooperación y

desarrollo profesional en los actores institucionales que representan un factor para alcanzar los objetivos planteados .

2.1.6 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Esta investigación manifiesta importante relación con la Fundamentación Legal debido a que su objeto de estudio es el acatamiento de las Normas, Leyes y Reglamentos jurídico legales que manifiesta significativos cambios a partir de la Constitución de 2008 en relación a políticas públicas educativas. La Ley Orgánica de Educación Intercultural de 2011, el Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013, dan una nueva panorámica del horizonte educativo nacional e institucional del país reflejando calidad en todos sus procesos. Este sustento legal muestra diferentes objetivos, entre ellos se tiene; *“que el país considera a la educación como área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, pues tiene la responsabilidad de ser la garantía de la igualdad e inclusión social y la condición indispensable para el Buen Vivir”* (Ministerio de Educación, 2015), *“monitorear, evaluar, acompañar y brindar asistencia a las instituciones para su mejora continua y el cumplimiento de los objetivos educacionales de calidad y equidad”, el nuevo Modelo de Gestión con niveles territoriales desconcentrados (zonales, distritales y circuitales), en los que se gestionan y ejecutan las políticas educativas definidas por el nivel central”,* (LOEI, 2015). **“Objetivo 4. Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía”** (Senplades, 2013) y con relación al Código de Trabajo en su Art. 58 **“no se considerará como trabajo suplementario el realizado en horas que excedan de la jornada ordinaria, cuando los empleados tuvieren funciones de confianza y dirección como porteros residentes siempre que existe contrato ante la autoridad competente”**. Los objetivos mencionados generalizan el accionar de la fundamentación legal educativa.

A través de diferentes metodologías colaborativas, participativas, estratégicas, didácticas y administrativas las instituciones cumplen con las disposiciones de los organismos reguladores que evalúan el comportamiento del plantel con la sociedad y así cumplir con el perfil académico administrativo de calidad que se busca para lograr potenciar las capacidades de toda la comunidad educativa.

2.1.7 FUNDAMENTACIÓN TÉCNICA

2.1.7.1 Herramientas de Gestión Administrativa

Se detalla minuciosamente conceptos, procesos y herramientas.

2.1.7.1.1 Concepto de Gestión

“Proviene del latín Gestio-ONIS conjunto de acciones y medios que se emplean para conseguir alguna cosa o resolver algún asunto acción y efecto de administrar o dirigir algún asunto; resultados positivos en cuanto a su funcionamiento y rentabilidad” (Giraldo, 2015)

La Gestión no hace más que guiar el camino de la empresa, organización o establecimiento educativo, es la brújula que los directivos usan al momento de adentrarse en un mundo totalmente globalizado, para de esta manera sobrevivir y desenvolverse con su entorno.

Este título se despliega hacia el grupo de gestiones que se llevan a cabo para solucionar una situación, hallar la contestación a una cuestión o concretar un proyecto, es decir, **“el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades es a través del**

cumplimiento de las fases del proceso administrativo que se verá más adelante” (Definicion , 2015), el cual es de vital importancia en la actividad de la Gestión Administrativa para proyectar un cambio positivo en la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.

2.1.7.1.1.1 Pilares de la Gestión

“Para poder conseguir aumentar los resultados óptimos de una institución se depende primordialmente de cuatro pilares básicos, gracias a los cuales puede conseguir que se cumplan las metas marcadas” (Definicion , 2015)

- **Estrategia:**
 - Ideas, habilidades y conjunto de instrucciones para potenciar una actividad.
 - El mercado y el consumidor son variables importantes para fortalecer los accionares y transformarlos en efectivos.
- **Cultura:**
 - El accionar de los valores para el mejoramiento de la empresa.
- **Estructura:**
 - El concepto manifiesta los actos para originar cooperación mutua, para colaborar y brindar conocimiento, para escoger a las personas mejores calificadas para el tipo de iniciativa que se presente.
- **Ejecución:**

- Decisiones pertinentes en el tiempo indicado.
- Productividad en todos los niveles.
- Satisfacer requerimientos de internos y externos.

2.1.7.1.2 Concepto de Gestión Administrativa

Según: El Diccionario de la Real Academia Española: **“Administración es la acción de administrar (del Latín Administrativo - ONIS)”**

“Gestión Administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos” (BuenasTareas, 2015)

El acumulado de gestiones con las que el directivo desenvuelve sus actividades a través de las fases del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar, estas interrelacionadas para obtener una gama de conocimientos al momento de tomar acciones, organizar y gestionar recursos que se disponga ese momento en la institución.

Deslinde Conceptual:

Administración, Gestión, Gerencia:

- **Administración:** Respaldo en marcos teóricos que fortalecen el concepto de conocer/saber.

- **Gestión:** Habilidades regidas en marcos operativos para lograr un nivel alto de competencia con el saber hacer.
- **Gerencia (Rectorado):** La conducta se rige en un marco actitudinal que enmarca el saber ser.

El Deslinde Conceptual representa conceptos y competencias que debe tener el contexto de la Administración y la Gestión para quien tenga la ardua tarea de dirigir que claro está, deberá saber transmitir una excelente actitud.

2.1.7.1.3 Proceso Administrativo.

“Implica la planificación, la distribución de tareas y responsabilidades, la coordinación, y evaluación de procesos, el dar a conocer los resultados y, a la vez, incluye actuaciones relativas al currículo, a la toma de decisiones, a la resolución de conflictos”.

(Jabif, Barcos, & Castillo, Competencias para la gestión escolar en contextos de pobreza (Gestión Administrativa), 2009, pág. 7)

El proceso administrativo debe desempeñarse por encima de cualquier circunstancia que se presente en la Gestión Administrativa de entidades gubernamentales o no gubernamentales administrando y manteniéndose permanentemente en la siguiente secuencia:

1. Planeación
2. Organización
3. Dirección
4. Control

A continuación se detalla cada una de ellas en la siguiente estructura:

1. Planificación:

- Decisiones en relación a los objetivos.
- Diseño y correcta selección de Estrategias.
- Presupuesto, las políticas y diferentes procedimientos.

2. Organización:

- Reglas o razones que se apliquen al margen estructural y estático de la empresa como organización.
- Accionares de diferente índole para alcanzar determinados objetivos.
- División equitativa del trabajo.

3. Dirección:

- Entre sus funciones, el orientar y aplicar la debida supervisión en los esfuerzos de todos los empleados para establecer planes y cumplir objetivos.
- Direcciona, establece canales de comunicación y motiva al talento humano con metodologías específicas.

4. Control:

- Estándares para medir el nivel de trabajos ya realizados.
- Manifiestar las acciones correctivas cuando sean necesarias.
- Garantía del diseño en la Planeación.

Mediante estos métodos las organizaciones pueden desenvolverse y mantenerse en la cúspide de los indicadores de rendimiento.

2.1.7.1.4 Eficacia en la Planificación y Organización

Sin planificación y organización la gestión administrativa se convertiría en un total fracaso, es por esto que se debe responder ciertas incógnitas antes de dar paso a esta enorme responsabilidad.

La eficacia consta como una herramienta vital al momento de dirigir una institución, al plantearnos y responder con responsabilidad las siguientes incógnitas se podrá asumir que se camina por el sendero correcto, que se manifiesta garantía en los accionares para así conseguir los objetivos asumidos.

- **“¿Qué acción es necesaria?**
- **¿Por qué?**
- **¿Dónde?**
- **¿Cuándo?**
- **¿Quién debe hacerla?**
- **¿Cómo debe hacerse?”** (Parra, 2015)

Se puede apreciar los siguientes pasos en el proceso de la Planeación:

- **“Establecer una meta o conjunto de metas,**
- **Definir la situación actual,**
- **Identificar las ayudas y barreras de las metas,**
- **Desarrollar un plan o un conjunto de acciones para alcanzar la meta o metas”.** (Parra, 2015, pág. 7)

Ahora en el segundo aspecto, es decir, al hablar de la organización se presenta las dos maneras en que se pueda efectuarla.

Verticalmente: Se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos para aplicar una organización vertical.

- **“Jerarquía**
- **Autoridad**
- **Liderazgo**
- **la Delegación**
- **Descentralización**
- **Delegación**
- **Angulo de Autoridad”** (Parra, 2015, pág. 9)

De forma **Horizontal:** Los comités, consejos, mesas redondas, asambleas, entre otros.

Especialización División del Trabajo

2.1.7.1.5 Herramientas de Comunicación en la Dirección.

Existen 3 herramientas básicas: La comunicación; por medio de los canales informativos para intercambiar pensamientos, requerimientos y emociones entre dos o más personas, la motivación; influyen terceras personas y contribuye al bienestar de su familia, comunidad y cumplimiento con los objetivos de la institución, finalmente el liderazgo que induce valores, un ambiente idóneo de trabajo y admiración.

2.1.7.1.5.1 Comunicación Efectiva

Las organizaciones o instituciones son conformadas por personas rodeadas prolongadamente de información por lo que es imposible encontrar la idea de no comunicar, por esta razón los directivos deben plantearse lo siguiente ¿Qué se busca en la institución con la comunicación efectiva?

- Mejorar los canales de comunicación, fundamentalmente la escucha activa, la asertividad, la empatía y la correcta expresión.
- Reflexionar la capacidad de comunicarse, mejorando el trato al cliente, tanto externo como interno.
- Redescubrir teorías que direccionen el proceso comunicacional individual.

2.1.7.1.5.1.1 Dimensiones de la Comunicación

Existen 3 clases de dimensiones al momento de comunicarse:

Intrapersonal, explica y razona el dialogo motriz que ocurre en el cerebro; escuchar, conciencia, percibir, sueños, prejuicios o en el momento que el estómago se comunica a través de punzadas haciendo conocer que ya es hora de alimentarse. **Interpersonal**, envía mensajes a los demás con gestos, el lenguaje, valores, postura, entre otros. **Masiva**, recibimiento de audiencias (grupo de personas) a las que se ofrece información masivamente.

2.1.7.1.5.1.1.1 Tipos de Comunicación

La comunicación intrapersonal emprende junto a la percepción o los sentidos, estos logran cumplir la característica del interpretar a estos para así practicar la conciencia y evitar prejuicios al momento de manifestar la comunicación interpersonal.

- Percepción (sentidos),
- Interpretación (teoría, dar sentido),
- Modelo de razonamiento.

En la Comunicación masiva se expresan los rumores, la cultura y el espacio tiempo, factores que influyen y se deben afrontar para una excelente comprensión del grupo.

2.1.7.1.5.1.2 Competencias para una mejor comunicación

El desempeño, el saber (conocer), la relación y el saber hacer son competencias básicas para mejor la comunicación y convertirla en efectiva. Es fundamental que exista “feedback” (retroalimentación).

Con la información presentada se entiende que las habilidades para una excelente comunicación son: la empatía, la asertividad y la atracción, la escucha activa y la retroalimentación, estas habilidades son esenciales para evitar los conflictos internos y externos en la institución.

2.1.7.1.5.1.3 ¿Qué es un Conflicto?

Según el sitio web: “**conflicto es una discusión, donde una de las partes intervinientes intenta imponerse a la otra**”. (Definicion , 2015). Presenta antagonismo, existe competencia entre los actores, además el producto de un sistema de dogmas contrapuestos y que produce inconvenientes en el logro de sus objetivos.

Una vez definido lo que es un conflicto se debe tener en cuenta cuáles son sus elementos, mismos que se clasifican en:

Características Personales: Propias de quien lidera y que inciden en el manejo de un conflicto a través de sus actitudes, dogmas, valores, ideología y personalidad.

Las emociones también pertenecen a este grupo y manifiesta factores enormemente negativos: tensión entre acuerdo y desacuerdo del conflicto general, rechazo, enojo, agresión, aceptación y sumisión del grupo.

El contexto es fundamental para poder saber qué medidas tomar frente al grupo o individuo y así intervenir positivamente. La familia, la organización y el grupo de actores resaltan la situación y aclaran las posibilidades que existan, el contexto enseña qué es permitido o no y las consecuencias que pueden tener nuestras acciones.

Evitar que se despliegue un mito o historia en las diferentes partes de un conflicto, es necesario para evitar discordancias entre el personal:

- Los conflictos evolucionan hasta lograr convertirse en tales,
- Es producto del mito o la historia entre las partes involucradas.
- Sea positivo o negativo el mito influirá significativamente en el abordaje del mismo.

Las personas denominadas terceros son: familiares, amigos y colegas (suelen intentar influir, persuadir, aconsejar, incitar, tanto explícita o implícitamente), colaboran o se niegan frente a un conflicto, se debe tener cuidado con este elemento ya que puede confundir información al momento de tomar decisiones.

Los Recursos son incondicionales al momento de resolver un conflicto, no expreso que los recursos físicos no son vitales y de hecho aportan enormemente pero los espirituales pienso son más esenciales que los anteriores.

EXTERNOS	INTERNOS
Tiempo	Paciencia
Dinero	Inteligencia
Bienes	Fuerza
Cercanía de los centros de poder.	Capacidad para relacionarse

Una vez explicados los elementos se da a conocer el **SISTEMA DE CREENCIAS** que posee un conflicto, esto debido a que en la Gestión Administrativa no debe existir este factor y se debe conocer el factor cognoscitivo, afectivo y procedimental.

COGNOSCITIVO

Ideas	AFECTIVO	
Metas	Sentimientos	PROCEDIMENTAL
Valores	Gustos	Formas de hacer o actuar
	Emociones	

Investigadora: Ligia Gabriela Hidalgo T.

Para dejar más claro este tema se explica el sistema de creencia y conflicto, así se conoce donde influye con mayor énfasis y como debe ser percibido para usar un comportamiento adecuado.

- El sistema de creencias influye en la manera en que percibimos la realidad.
- Lo que se percibe es diferente a la realidad objetiva.
- El comportamiento se basa en la percepción de lo que es la realidad, no en la realidad en sí.

2.1.7.1.5.1.4 Equipos de alto rendimiento

Existen diferentes grupos al momento de iniciar una institución educativa, es por esto que desde un inicio se debe formar grupos de alto

rendimiento que lleven a la Unidad Educativa a cumplir conscientemente su currículo.

- **GRUPO:** dos o más individuos actores e interdependientes que se reúnen para alcanzar objetivos particulares.
- **Grupo formal:** definido por la estructura organizacional.
- **Grupo informal:** no se encuentra estructurado formalmente ni determinado por la organización sino que parece como respuesta a la necesidad de contacto social.

Continuamente se detalla al grupo formal:

Grupos de mando: Lo establece la estructura organizacional. Compuesto por subordinados que reportan directamente a un jefe determinado.

Grupos de trabajo: Conjunto de personas que trabajan mancomunadamente para terminar una tarea.

Como ya es de conocimiento existen grupos informales que son caracterizados por considerarse de poca trascendencia o importancia, es decir triviales.

Grupos de interés: Personas o grupos comunes, que pueden afiliarse a otros grupos para alcanzar objetivos específicos.

Grupos de amistad: Los empleados que se reúnen para promover su interés común.

2.1.7.1.5.1.4.1 Desarrollo de los grupos

Para desarrollar grupos se presentan factores que indican características que se debe conocer para organizarlos correctamente.

FORMACIÓN

- Incertidumbre

TORMENTA

- Conflicto intergrupalo
- Decisión de liderazgo

NORMALIZACIÓN

- Cohesión
- Camaradería

DESEMPEÑO

- Estructura funcional y aceptada

DISOLUCIÓN

- Actividad imitada
- Dispersión

2.1.7.1.5.1.4.2 Estructura de los grupos

Se debe tomar en cuenta la estructura de los grupos al momento de formarlos, estos factores son factibles para un resultado positivo. Al no estar estructurado correctamente se puede presentar problemas futuros que se convertirán en el impedimento para la consecución de objetivos y con los que se perderá mucho tiempo necesario para esta actividad administrativa.

Liderazgo formal.

- Papeles: patrones de comportamiento conjunto.
- Normas: estándares aceptables de comportamiento dentro de un grupo que comparte para los miembros del mismo.
- Estatus: posición socialmente definida, dado por otros grupos o miembros del grupo.
- Tamaño: los grupos grandes son buenos para obtener insumos variados, pero los grupos más pequeños son mejores para realizar al productivo con ese insumo.

2.1.7.1.5.1.4.3 Comprensión entre los equipos de trabajo

Un equipo de trabajo genera una sinergia positiva por medio de un esfuerzo coordinado.

GRUPO DE TRABAJO		EQUIPOS DE TRABAJO
Comparten información	META	Desempeño colectivo
Neutral	SINERGIA	Positivo
Individual	RESPONSABILIDAD	Individual y mutua
Aleatoria y diversas	HABILIDAD	Complementaria

2.1.8 EDUCACIÓN

La Constitución política de nuestro país establece en su artículo 26 que **“la educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado”**, y en el artículo 27 agrega que **“la educación debe ser de calidad”**. (Correa Delgado, Estándares de Calidad Educativa, 2012, pág. 5).

La Educación es un proceso dinámico entre dos o más personas que viene a ser un transcurso permanente a lo largo de toda la vida humana que pretende el perfeccionismo humanista y profesional en la persona a nivel familiar, social y moral.

2.1.8.1 Unidad Educativa Pública

“Art. 39.- Instituciones Educativas, Colegio de Bachillerato; Cuando el servicio corresponde al nivel de Bachillerato. Unidades Educativas. Cuando el servicio corresponde a dos o más niveles” (Correa Delgado, Marco Legal Educativo, 2012, pág. 149).

Estas instituciones Públicas o como también se les denomina del Estado, funcionan con fondos del mismo para beneficio de toda la sociedad sin ver limitaciones étnicas, culturales, de identidad sexual, políticas y religiosas.

Después de que un individuo haya atravesado los procesos de aprendizaje de Educación Inicial y Básica llega al magnífico mundo de la Educación Secundaria **“Art. 33. Bachillerato Técnico”** (Correa Delgado, Marco Legal Educativo, 2012, pág. 148), donde el estudiante acierta con su orientación vocacional para ingresar a la Educación Superior.

Es la finalidad o razón de ser de cada institución educativa que además de brindar conocimiento esta forma al ser humano con una aptitud integra en sus diferentes ciclos de vida para así poder servir a la sociedad como un producto finalizado de innumerable calidad moral y ética de preparación humanista, técnica y científica.

“Los estudiantes que opten por el Bachillerato Técnico, además de adquirir los aprendizajes básicos comunes del BGU, desarrollarán las competencias específicas de la figura profesional que hayan elegido” (MINED, 2015)

Se ha notado claramente el cambio educativo que está viviendo el país, claro, positivamente y por esto se debe re direccionar las herramientas administrativas para mejorar la Administración Educativa.

2.1.8.1.1 Talento Humano en Unidades Educativas

“Art. 42. De los tipos de autoridades” (Correa Delgado, Marco Legal Educativo, 2012, pág. 151)

- | | |
|-----|---|
| i | El Rector que es la máxima autoridad |
| ii | El Vicerrector |
| iii | El Inspector general |
| iv | El Subinspector general |

“Art. 44. Atribuciones del Director o Rector” (Correa Delgado, Marco Legal Educativo, 2012, pág. 154)

Todas las disposiciones que constan en la Constitución Política del Ecuador y la Ley Orgánica de Educación Intercultural son responsabilidades de la máxima autoridad, mismas que deberán ser cumplidas a cabalidad, es por esto que existen ciertas herramientas educativas que ayudan para la Gestión Administrativa de estos planteles.

2.1.8.1.2 Proyecto Educativo Institucional (PEI)

La guía de construcción del PEI manifiesta parámetros que construyen el concepto de un Proyecto Educativo Institucional.

- *“Un proceso de reflexión y acción estratégica de la comunidad educativa.*
- *Un instrumento de gestión centrado en el estudiante.*
- *Una memoria que explicita y orienta las decisiones”.*

- *Documento público de planificación estratégica institucional en el que constan acciones estratégicas a mediano y largo plazo, dirigidas a asegurar la calidad de los aprendizajes y una vinculación propositiva con el entorno escolar. (Art. 88 Reglamento LOEI)*
- *Un conjunto articulado de reflexiones, decisiones y estrategias anuales, que ayudan a la comunidad educativa a imaginar y diseñar el futuro deseado, considerando la definición de estrategias flexibles y la búsqueda de consensos para lograr un mismo objetivo.” (Ministerio de Educación, 2015, pág. 10)*

Conocidos todos los aspectos relacionados al concepto y profundizada la reflexión sobre la importancia actual del PEI se da paso a su construcción.

2.1.8.1.3 Construcción del PEI

EL PEI es un instrumento construido participativamente que busca fortalecer la gestión estratégica institucional, está organizado sobre la base de las siguientes preguntas: **“1) ¿Cómo queremos que sea nuestra institución educativa?, (2) ¿Cómo estamos en nuestra institución educativa?, (3) ¿Cómo planificamos el cambio? y (4) ¿Cómo monitoreamos y evaluamos la ejecución del PEI?”** (Ministerio de Educación, 2015, pág. 7).

1.- SENSIBILIZACIÓN - ¿Por qué es importante la construcción participativa del PEI?

Involucra a los actores internos y externos de la institución sumando factores vivenciales que motivan en los procesos de construcción entregando enfoques participativos hacia toda la comunidad educativa.

- Procedimiento permanente que examina momentos de información, motivación, participación y toma de decisiones.
- Indispensable para generar compromiso en todos los procesos de la institución.
- Entre más amplia y abierta la participación en la construcción del PEI, mayor compromiso se generará en toda la comunidad educativa.

La Información, motivación, participación y toma de decisiones forman una fuerte cadena del proceso de sensibilización.

1.1. Condiciones para la construcción participativa: Constituye a la ruta de una correcta sensibilización hacia la comunidad educativa.

1.1.1. Lograr mantener un grupo de colaboradores gestores: Cada institución define a sus colaboradores para la construcción del PEI.

- a. “Coordinar las actividades de sensibilización.*
- b. Elaborar el plan de construcción participativa del PEI.*
- c. Coordinar las distintas actividades.*
- d. Servir de enlace con actores externos.*

e. *Responsabilizarse de la elaboración del documento, monitoreo y seguimiento a la ejecución del PEI*". (Ministerio de Educación, 2015, pág. 14)

1.1.2. Establecer alianzas con la comunidad educativa: Sucede en las primeras reuniones, las autoridades reúnen a los miembros de la comunidad educativa para:

- *“Explicar, de manera sencilla, qué es el PEI y cuáles son sus ventajas.*
- *Presentar el mapa de ruta de construcción del PEI, con sus etapas.*
- *Consultar y establecer acuerdos sobre la manera en que puede organizarse la Comunidad Educativa para llevar adelante este proceso de manera participativa.*
- *Explicar de qué manera puede organizarse un equipo gestor y quiénes pueden participar.*
- *Revisar criterios con todos los involucrados y acordar, de manera democrática, la conformación del equipo gestor”.* (Ministerio de Educación, 2015, pág. 15)

1.1.3. Organizar mancomunadamente el plan de trabajo: El equipo gestor conjuntamente con las autoridades realiza reuniones de trabajo para:

- **“Establecer la programación del trabajo del equipo gestor con un cronograma.**
- **Fijar criterios, normas de trabajo y procedimientos de registro.**

- **Distribuir responsabilidades y elaborar cronogramas de construcción para el PEI**". (Ministerio de Educación, 2015, pág. 15)

2.- IDENTIDAD INSTITUCIONAL- ¿Cómo queremos que sea nuestra institución educativa?

Representa diferenciación y posicionamiento ante la comunidad educativa en el cual la institución transmite quién es, qué es, qué hace y cómo lo hace.

"Para construir la identidad institucional se necesita hacerlo de manera colectiva para identificar las características del plantel y aquellas peculiaridades que la hacen diferente de los demás, entre estas últimas se encuentra la historia, el contexto, la cultura, la lengua, la población, la misión, visión y su ideario. Para quienes tengan construida su identidad deberán evaluarla para redefinirla en función de los requerimientos del contexto, de los lineamientos y las políticas educativas". (Ministerio de Educación, 2015)

En el **PEI de circuito** *"Para instituciones educativas que se encuentren ubicadas en un circuito o área territorial homogénea pueden compartir su visión, misión e ideario; es decir, se puede generar proyectos educativos de circuitos o comunidades educativas. También, las instituciones del área rural podrán reunirse y elaborar un PEI conjunto. En este ejercicio, cada institución tiene la oportunidad de adaptar el plan a sus peculiaridades y desarrollar sus planes de mejora".* (Ministerio de Educación, 2015, pág. 18)

Este documento favorece gigantescamente a las Unidades Educativas del Milenio y las escuelas anexas al respectivo circuito.

El camino para crear la identidad institucional se manifiesta en diferentes parámetros:

- Construcción colectiva con actores sociales.
- Lo estático es apartado de la construcción.
- Uso de diferentes metodologías acorde con los participantes.
- Conocimiento sobre la Constitución y la Ley Orgánica de Educación Intercultural.

VISIÓN: Aspectos para encontrar el horizonte anhelado a través del desarrollo del PEI.

- Factor de motivación y compromiso,
- Declaraciones de la situación actual y futura deseada del plantel,
- Ideales y puntos de vista de todos los actores,
- Visión futurista para 5 años.

En el proceso de construcción se debe organizar a la comunidad, desarrollar las transformaciones esperadas, reconstruir la historia de la institución después de cinco años, compartir participativamente los ideales para poder alcanzar la visión institucional.

Para la correcta construcción del PEI se debe manifestar estas interrogantes:

- “¿Cuáles son los propósitos en su trabajo docente?”
- ¿Cómo se ve usted como docente o directivo en cinco años?
- ¿Cuál es la meta que desea alcanzar?
- ¿Cómo desea que sea su institución de aquí a cinco años?”.
(Ministerio de Educación, 2015, pág. 24).

Con estas cuestiones se direcciona el trabajo gestor para garantizar una visión institucional con los parámetros requeridos. Con una visión correctamente construida se da paso a la construcción de la misión y así ir completando la identidad institucional.

MISIÓN: *“Representa la brújula que orienta al centro educativo para saber qué es, qué hace, para qué lo hace y cómo lo hace. Sin duda, debe reflejar a quiénes sirve la institución, qué necesidades satisface, qué busca y en qué se diferencia de otras opciones educativas”.* (Ministerio de Educación, 2015)

Para construir la misión se debe responder participativamente las siguientes preguntas: “**¿Quiénes somos? + ¿Por qué y para qué educamos? + ¿Qué y cómo hacemos? + ¿Qué nos proponemos? + ¿A quién educamos? = MISIÓN INSTITUCIONAL**” (Ministerio de Educación, 2015, pág. 23).

La misión se redacta sobre la base de las respuestas orientadoras:

IDEARIO: Pilar para el cumplimiento de la misión, construcción de ideas-fuerza que guían los diversos procesos de la gestión institucional: Planificación estratégica, administrativa, pedagógica curricular, convivencia escolar, formación ciudadana y relación de la institución educativa con la comunidad.

¿Cómo construirlo?

- *“Se sugiere revisar la Ley Orgánica de Educación Intercultural, con los principios, fines, derechos y obligaciones de toda la comunidad educativa en general. Mediante la reflexión y los grupos de trabajo, se analizan y se priorizan los que, de acuerdo con las condiciones institucionales, son más importantes para transformar la práctica educativa.*
- *Estos valores, principios y políticas deben ser redactados en forma precisa y comprensiva; es decir, deben señalar claramente el compromiso de la institución educativa con el aprendizaje de todos y el planteamiento de una educación centrada en el ser humano, según lo estipula la Constitución.*
- *El ideario se puede redactar de diferentes maneras, ya sea a través de ideas-fuerza, en forma de declaraciones o, por separado. Todos los actores de la comunidad educativa deben participar en la creación del ideario institucional”.* (Ministerio de Educación, 2015).

3.- AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL - ¿Cómo estamos en nuestra institución educativa?

“La autoevaluación institucional es un proceso de mirarse y ser mirado; de recibir y dar apoyo. Lograr su práctica en la cultura escolar es un reto, un compromiso, un desafío y una responsabilidad compartida por la comunidad educativa; con miras a reconocer aciertos que deben ser fortalecidos y falencias

que deben ser superadas, para mejorar la calidad del servicio educativo". (Ministerio de Educación, 2015, pág. 28).

Motivar, reflexionar y comprender al momento de realizar actividades de coordinación vertical y horizontal, con lo mencionado se impulsa al dialogo y la participación activa para la toma de decisiones. Además se permite la corrección de errores promoviendo el aprendizaje y el perfeccionamiento de los docentes. Son las autoridades quienes tienen la mayor responsabilidad porque orientan los procesos, coordinan y gestionan recursos y equipos de trabajo eficientes asignando responsabilidades que generan resultados.

Se presentan seis pasos metodológicos para la autoevaluación, estos se deben estudiar detalladamente, paso a paso para poder aplicarlos correctamente, **revisar la guía del Proyecto Educativo Institucional del Ministerio de Educación del Ecuador en:** http://www.remq.edu.ec/colegiosremq/bicentenario/images/EVALUACION/gua_pei.pdf.

Finalmente en los procesos de ejecución de la autoevaluación institucional se propone la aplicación de los siguientes instrumentos para recoger y sistematizar información, esto claro con las respectivas evidencias.

- *“Instrumento 1: Información sobre las opiniones de los padres de familia.*
- *Instrumento 2: Información sobre la historia del establecimiento escolar en los últimos cinco años*

- *Instrumento 3: Información sobre los resultados de aprendizaje de los estudiantes.*
- *Instrumento 4: Información sobre los procesos internos de la institución educativa”. (Ministerio de Educación, 2015, pág. 29).*

Ya obtenidos los resultados de la aplicación de los instrumentos antes descritos, el equipo coordinador del PEI redactará un informe sencillo de borrador en el cual mencione las recomendaciones de la guía de construcción y su metodología de aplicación, socializado y corregido será posible la toma de decisiones para elaborar los planes de mejora.

4.- PLAN DE MEJORA - ¿Cómo planificar el cambio?

Este ejercicio debe realizarse tomando en cuenta los problemas que afectan a cada una de las dimensiones de la gestión institucional, se debe generar respuestas de cambio ante las debilidades, pero es importante saber escoger esas debilidades, es decir aquellas que se puedan solucionar como: *“(poca preparación de docentes, problemas de comprensión de textos por parte del estudiantado, entre otras acciones relacionadas y no confundir con el desempleo de los padres, el analfabetismo, migración, entre otras). Toda institución tiene problemas que resolver, es por eso que se debe escoger las de mayor incidencia y posibilidad de ejecución en el proceso pedagógico curricular”.* (Ministerio de Educación, 2015).

Existen diferentes pasos para planificar y organizar el cambio.

- *“PASO 1: Priorizar los problemas.*
 - *¿Qué cambios se propone? Problema priorizado.*
 - *Identificar el problema.*
 - *Priorizar los problemas.*

- *PASO 2: Definir las causa de los problemas y establecemos metas.*
 - *¿Qué es necesario cambiar?, ¿Cuál es el propósito meta?*

- *PASO 3: Establecer acciones concretas, recursos y tiempo.*
 - *¿Cuáles serán las acciones, los recursos y los tiempos de cambio?*
 - *Recomendaciones.*

- *PASO 4: Establecer el compromiso de los responsables.*

- *PASO 5: Realizar un seguimiento para ajustar acciones.*
 - *¿Se avanza en las metas esperadas?, ¿Qué corresponde ajustar? (Seguimiento).*

- *PASO 6: Evaluamos resultados con evidencias*
 - *¿Logramos resolver el problema?, ¿Qué cambios constatamos?, ¿Estamos satisfechos?*
 - *Resultados”. (Ministerio de Educación, 2015, pág. 26).*

En el documento de apoyo para planes de mejora se detalla un ejemplo de matriz para organizar el respectivo plan.

5.- EVALUACIÓN Y MONITOREO - ¿Cómo evaluar y monitorear la ejecución del PEI?

Como objetivo general de este proceso se manifiesta el mejoramiento de la calidad educativa.

“Representa una oportunidad para que todos los actores de la comunidad educativa evalúen el logro de las metas propuestas y objetivos alcanzados. EL monitoreo y la evaluación son una oportunidad para realizar preguntas fundamentales que permitan continuar con un nuevo ciclo de construcción”. (Ministerio de Educación, 2015).

Se conforma un equipo responsable de la coordinación para el seguimiento y/o la evaluación, estos tendrán las siguientes responsabilidades.

- Identificar el avance de la identidad institucional,
- Mantener fichas de seguimiento, mensuales o quimestrales,
- Generar apoyo en todas las actividades,
- Socializar con la comunidad educativa el avance del PEI.

El monitoreo es una actividad permanente de encuentros continuos donde toda la comunidad educativa es responsable de este proceso de cambio. Es importante saber que se puede solicitar sugerencias de asesores educativos. (Revisar Art. 309 del Reglamento de la LOEI.)

La evaluación se realiza sobre:

- Resultados de procesos,
- Validez de los mismos,
- Pertinencia e impacto.

La evaluación pertenece al proceso de rendición de cuentas.

2.1.8.1.4 Matriz FODA

Toda institución educativa en su PEI, (plan estratégico institucional) debe mantener su FODA muy bien estructurado con los objetivos estratégicos pertinentes, convirtiéndolo en inclusivo hacia la comunidad educativa. Esta es una herramienta de extremada utilidad que muestra la radiografía institucional de cualquier objeto de estudio para así garantizar las variables que intervienen en la Unidad Educativa.

Al evaluar los puntos estratégicos, es decir, después de haber analizado los factores fuertes, débiles, las oportunidades y las amenazas, conseguir conclusiones y el emprendimiento de diferentes accionares para el progreso continuo se podrán responder varias preguntas que direccionen al plantel.

A continuación se muestra la matriz FODA donde se debe notar que en el nivel horizontal se analizan todos los factores positivos y negativos mientras que en el nivel vertical se analizan los factores internos y por tanto controlables del programa o proyecto, claro está sin olvidar mencionar los factores externos mismos que se tendrá que considerar.

FODA		Análisis Externo	
		OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Análisis Interno	FORTALEZAS	<p>FO</p> <p>Estrategias para maximizar F y O.</p>	<p>FA</p> <p>Estrategias para maximizar F y minimizar A.</p>
	DEBILIDADES	<p>DO</p> <p>Estrategias para minimizar D y maximizar O.</p>	<p>DA</p> <p>Estrategias para minimizar D y A-</p>

2.1.8.1.5 Código de Convivencia como herramienta

“Art. 89. Código de Convivencia, Art. 90. Regulaciones” (Correa Delgado, Marco Legal Educativo, 2012, pág. 169)

El código está reflejado en un manual, se ejecuta reglamentaria y obligatoriamente en todos los establecimientos educativos del país, el cual busca lo siguiente:

- Vivir en comunidad,
- Control del tiempo y espacio,
- Resolución de los conflictos,
- Normativa Interna Reglamentada,
- Normativa Interna que se presenta.

Este manual en si contiene los lineamientos al **manual de procedimientos, manual de control interno, manual de funciones y el respectivo código de trabajo** dependiendo la circunstancia.

“Este documento entra en vigencia cuando es ratificado a Nivel Distrital y cuenta con sus respectivas regulaciones, Art. 90.- Regulaciones” (Correa Delgado, Marco Legal Educativo, 2012).

2.1.9 CALIDAD

Para Edward Deming: **“la Calidad no implica lograr la perfección, implica la producción eficiente de la Calidad que el mercado demanda”**.

Para José F. Silvio, **“la Calidad no es otra cosa que la adecuación de un objeto, material o inmaterial, a una norma o modelo ideal, que permite evaluar y determinar el grado de adecuación, a las características de ese objeto a esa norma”**.

Mediante la aplicación de diferentes métodos y técnicas dirigidas a “mejorar” de forma permanente la calidad podrá revolucionar en sus procesos.

“Factor de la Calidad”. (Montalvo, Calidad Total 1, 2013).

- *“La calidad es primero,*
- *Hacer bien las cosas desde la primera vez,*
- *Manejo de hechos y datos,*
- *Proceso amplio con el cliente interno y externo,*
- *Trabajar con hechos y datos*
- *Control de proceso, causas y variabilidad,*
- *Mejora permanente de calidad*
- *Eliminar el desperdicio y normalizar los procesos”*

2.1.9.1 Circulo de la Calidad

Este círculo de la calidad permitió aprender a realizar mejoras en todos los procesos. Los japoneses lo utilizaron como un medio para reconstruir su país mientras que en Estados Unidos este ciclo fue desdeñado debido a las circunstancias de bonanza de la postguerra: **PHVA**: Planear, Hacer, Verificar y Actuar.

2.1.9.2 Principios de Calidad como Herramienta

“La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión. Se han identificado 8 principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño” (Gutiérrez H. , Calidad Total y Productividad, 2010, pág. 71).

Los 8 principios enmarcados en el concepto de: (Caudillo J. , 2010, pág. 29), estos enmarcan el concepto de mejorar la calidad en el servicio que presta la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”, solo la aplicación de los mencionados mejorará la calidad en cualquier contexto.

1. Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y, por tanto, deben comprender las necesidades actuales y futuras de éstos excediendo sus expectativas.

2. Liderazgo: Los líderes orientan la organización. Crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

3. Participación del personal: El personal es la esencia de una organización y un compromiso total de estos posibilita que sus habilidades sean usadas para beneficio de la organización.

4. Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

5. Enfoque de sistemas para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficiencia y eficacia de una organización en el logro de sus objetivos.

6. Mejora continua: La mejora continua debería ser un objetivo permanente de cualquier institución.

7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

2.1.10 PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR

“Los objetivos Nacionales para el buen vivir o también conocido como “Sumak Kawsay” se relacionan en todo contexto del país de acuerdo a la Constitución del Ecuador, estos objetivos tienen como fin alcanzar el Buen Vivir de sus ciudadanos/as”. (Senplades, senplades.gob.ec, 2009)

El mencionado plan se considera en la investigación porque pone a la Educación como un eje estratégico de desarrollo que debe mantener una relación íntima con los derechos de participación, libertad, naturaleza, protección y responsabilidades, da suma importancia a la planificación responsable por un futuro del Buen Vivir que permite la felicidad y la permanencia de la diversidad cultural y ambiental; es armonía, igualdad, equidad y solidaridad. El plan Nacional del Buen Vivir ha sido diseñado con visión a los siguientes postulados:

- 1) Priorizar la vida
- 2) Llegar a acuerdos en consenso
- 3) Respetar las diferencias.
- 4) Vivir en complementariedad
- 5) Equilibrio con la naturaleza
- 6) Defender la identidad
- 7) Aceptar las diferencias
- 8) Priorizar derechos cósmicos
- 9) Reincorporar la agricultura
- 10) Control social

11) Recuperar recursos

12) Ejercer la soberanía

Los postulados anteriores garantizan la construcción de un estado democrático, participativo, sustentable con el medio ambiente, que responde a los derechos de sus ciudadanos así como el cumplimiento de sus obligaciones para así construir el Ecuador del Buen Vivir orientado con el Plan Nacional. La Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo construye mencionado documento.

2.1.10.1 Objetivos del Buen Vivir 2013-2017

La investigación se relacionó esencialmente con los siguientes objetivos que a continuación se explican:

RELACIÓN

Objetivo 1

Para mantener la democracia en el plantel y la participación de la comunidad educativa.

Objetivo 2

Es necesario reflejar la equidad en todos los ámbitos, esencialmente en el educativo.

Objetivo 4

Se motiva y patrocina las ideas potenciales que reflejen cambio positivo para la sociedad.

Objetivo 5 Mantener los espacios de plurinacionalidad e interculturalidad en la Unidad Educativa cuida nuestra identidad nacional.

Objetivo 6

El preservar los derechos humanos, ser justos y legales para eliminar la corrupción sobre cualquier actividad.

Objetivo 7

Sensibilización con el medio ambiente, apoyar proyectos sustentables, potenciar ambientes ecológicos.

A continuación para una visión general se detalla cada objetivo del Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017.

- *“Objetivo 1. Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular,*
- *Objetivo 2. Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial, en la diversidad,*
- *Objetivo 3. Mejorar la calidad de vida de la población,*
- *Objetivo 4. Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía,*
- *Objetivo 5. Construir espacios de encuentro común y fortalecer la identidad nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad y la interculturalidad,*

- *Objetivo 6. Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos,*
- *Objetivo 7. Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global,*
- *Objetivo 8. Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible,*
- *Objetivo 9. Garantizar el trabajo digno en todas sus formas,*
- *Objetivo 10. Impulsar la transformación de la matriz productiva,*
- *Objetivo 11. Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica,*
- *Objetivo 12. Garantizar la soberanía y la paz, profundizar la inserción estratégica en el mundo y la integración latinoamericana". (Senplades, senplades.gob.ec, 2009).*

El documento tiene una visión mucho más amplia en la que la naturaleza, la cultura y la evolución social desempeñan un papel clave.

2.1.11 NORMAS ISO

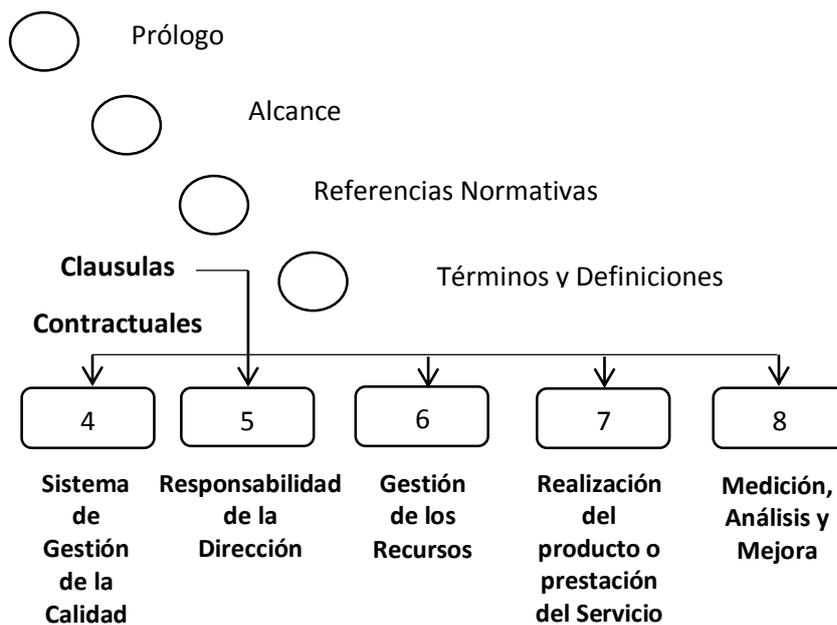
El sitio web donde se puede encontrar detalladamente el documento normativo ISO 9001:2008 es el siguiente:

file:///C:/Users/Estudiante/Downloads/ISO_9001-2008(ES).pdf.

Este es un sistema de calidad que incorpora la prevención como forma de vida, mismos que sirven para anticipar los errores antes de que estos ocurran. Estas normas son revisadas periódicamente por la Organización Internacional de Estandarización (ISO) sobre el aseguramiento de la gestión de la CALIDAD en los procesos.

2.1.11.1 Estructura y Desarrollo de la Panorámica ISO

A continuación se presenta la forma de desarrollar una correcta aplicación de la normativa ISO 9001:2008.



Los literales que se muestran dan lugar a la construcción detallada de un manual de calidad basado en la normativa ISO 9001:2008.

a) Portada

b) Índice

c) Control de actualizaciones/ histórico de cambios

d) Introducción

PRIMERA SECCIÓN

- 1. LA UNIDAD EDUCATIVA**
- 1.1. Reseña Histórica.
- 1.2. Ubicación de la Unidad Educativa.
- 1.3. Filosofía de la Unidad Educativa.
- 1.3.1. Misión.
- 1.3.2. Visión.
- 1.3.3. Principios de Calidad.
- 1.4. ORGANIGRAMA.

SEGUNDA SECCIÓN

- 2. ALCANCE Y EXCLUSIONES**
- 2.1. Alcance.
- 2.2. Exclusiones.
- 2.3. Referencias Normativas.
- 2.3.1. Normas ISO.
- 2.3.2. Normas Internas.
- 2.4. Mapa de Procesos.

TERCERA SECCIÓN

- 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.**
- 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**
- 4.1. Requerimientos Generales.

2.2 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

- | | | |
|--------|--|--|
| 4.2. | Requerimientos Generales de Documentación. | |
| 4.2.1. | Generalidades. | Con el fin de aplicar la norma ISO 9001, para realizar mejoras en la calidad y en la gestión |
| 4.2.2. | Manual de Calidad. | |
| 4.2.3. | Control de Documentos. | |
| 4.2.4. | Control de Registros de Calidad. | |

CUARTA SECCIÓN

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

- | | |
|--------|--|
| 5.1. | Compromiso de la Dirección. |
| 5.2. | Enfoque al Cliente. |
| 5.3. | Política de la Calidad. |
| 5.4. | Planificación. |
| 5.4.1. | Objetivos de Calidad. |
| 5.4.2. | Planificación del sistema de gestión de calidad. |
| 5.5. | Responsabilidad, Autoridad y Comunicación. |
| 5.5.1. | Responsabilidad y Autoridad. |
| 5.5.2. | Representante de la Dirección. |
| 5.5.3. | Comunicación Interna. |
| 5.6. | Revisión por la Dirección. |
| 5.6.1. | Generalidades. |
| 5.6.2. | Información para la revisión. |
| 5.6.3. | Resultados de la revisión. |

QUINTA SECCIÓN

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

- | | |
|------|------------------------|
| 6.1. | Provisión de Recursos. |
|------|------------------------|

- 6.2. Talento Humano
- 6.2.1. Generalidades.
- 6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación.
- 6.3. Infraestructura.
- 6.4. Ambiente de Trabajo.

SEXTA SECCIÓN

- 7. **REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**
- 7.1. Planificación de la realización del producto.
- 7.2. Procesos relacionados con el cliente.
- 7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el cliente.
- 7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el cliente.
- 7.2.3. Comunicación con el Cliente.
- 7.3. Diseño y Desarrollo.
- 7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo.
- 7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.
- 7.3.3. Resultados del diseño y desarrollo.
- 7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo.
- 7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo.
- 7.3.6. Validación del diseño y desarrollo.
- 7.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo.
- 7.4. Compras.
- 7.5. Producción y Prestación del Servicio.

- 7.5.1. Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio.
- 7.5.2. Identificación y Trazabilidad.
- 7.5.3. Propiedad del Cliente.
- 7.5.4. Preservación del producto.
- 7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición.

SÉPTIMA SECCIÓN

- 8. **MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**
- 8.1. Generalidades.
- 8.2. Seguimiento y Medición.
 - 8.2.1. Satisfacción del Cliente.
 - 8.2.2. Auditorías Internas.
 - 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos.
 - 8.2.4. Seguimiento y medición del producto y/o servicio.
- 8.3. Control de no conformidad con el producto y/o servicio.
- 8.4. Análisis de datos.
- 8.5. Mejoramiento.
 - 8.5.1. Mejora Continua.
 - 8.5.2. Acción Correctiva.
 - 8.5.3. Acción Preventiva.

ANEXOS

- 9. **GESTIÓN DEL MANUAL.**
- 9.1. Objeto.
- 9.2. Alcance

9.3. Elaboración del Manual.

9.4. Aprobación.

9.5. Revisión.

9.6. Publicidad.

9.7. Estructura y formato.

9.8. Referencias.

9.8.1. Documentos de origen externo.

9.8.2. Documentos de origen interno.

administrativa de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”, luego de haber analizado las fundamentaciones, sirvieron de gran ayuda las siguientes:

La fundamentación Sociológica, apoyándose en la Teoría Socio Crítica, permitió conocer en qué contexto se desenvuelve la gestión administrativa y su concepción en la actualidad por parte de la comunidad educativa, esto claro apoyado en métodos grupales relacionando el funcionamiento y estructura de las sociedades humanas, para así lograr evaluar cualitativa y cuantitativamente las prácticas de calidad y de gestión en la institución. Fomentando una comunicación reflexiva y consensuada al momento de la toma de decisiones en busca de soluciones a los problemas.

Para la aplicación de Leyes y Reglamentos se utilizó la fundamentación Legal con la que se consiguió un panorama jurídico legal para los empleados que se relacionan con la Unidad Educativa “Eloy Alfaro” y así poder cumplir con los estándares de calidad en relación a la Leyes que direccionan la calidad educativa.

La fundamentación Administrativa y Técnica, para poder desarrollar la calidad del servicio y su mejoramiento continuo de manera eficaz y eficiente, se aplicó el principio básico administrativo de planificar, organizar, dirigir y controlar instituciones, se ejecutó técnicamente los principios de calidad enfocados en la norma ISO 9001, sin que al realizar un sistema de calidad y gestión administrativa y su puesta en práctica, no se entre en conflicto con los objetivos nacionales del Buen Vivir o conocidos también como “Sumak Kawsay” y se logre una orientación hacia cifras de calidad.

2.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Fuentes: (Dictionary, 2014) , (Encarta, 2009), (Lengua, 2005) (Bogotá, 2015). (Chaves, 2015)

Acción correctiva. Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Acción preventiva. “Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable”.

Adecuación. “Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos”.

Administración: “Ejercer la autoridad o el mando sobre un territorio y sobre las personas que lo habitan”.

Ámbitos: “Espacio en el que se enmarcan determinadas disciplinas o cuestiones”.

Calidad: “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”.

Continuo: “Constante y perseverante en alguna acción”.

Convivir: “Vivir en compañía de otro u otros”.

Discernimiento: “Distinción de dos o más cosas señalando la diferencia que hay entre ellas”.

Eficacia: “Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera”.

Eficiencia: “Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado”.

Enfoque al cliente. “Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes”.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión. “Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información”.

Enfoque basado en procesos. “Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso”.

Enfoque de sistema para la gestión. “Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos”.

Espontánea: “Que es natural y sincero en el comportamiento o en el modo de pensar”.

Estándar: “Que sirve como tipo, modelo, norma, patrón o referencia”.

Estrategia: “Conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento”.

Globalización: “Tendencia de los mercados y de las empresas a extenderse, alcanzando una dimensión mundial que sobrepasa las fronteras nacionales”.

Imperante: “Que impera o domina”.

Indagan: “Investigar, averiguar algo”.

Interacción: “Acción, relación o influencia recíproca entre dos o más personas o cosas”.

Ley: “Regla y norma constante e invariable de las cosas, nacida de la causa primera o de las cualidades y condiciones de las mismas”.

Líder.- “Persona a la que un grupo sigue reconociéndola como jefe u orientadora”.

Liderazgo. “Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización”.

Manual: “Libro en que se compendia lo más sustancial de una materia”.

Mejora continua. “La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta”.

Método: “conjunto de operaciones ordenadas para lograr un resultado determinado”.

Organización: “Acción organizada que se toma con un determinado fin”.

Panorámica: “Que permite contemplar, estudiar o exponer una cuestión en su conjunto”.

Participación del personal. “El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización”.

Principio: “Causa, origen de algo”.

Proceso: “Conjunto de las diferentes fases o etapas sucesivas que tiene una acción o un fenómeno complejos”.

Proyecto de Ley: “Ley elaborada por el Gobierno y sometida al Parlamento para su aprobación”.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. “Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor”.

Sumak Kawsay: “Buen Vivir”.

Transformar: “Hacer cambiar de forma a alguien o algo”.

Trivial: “Vulgarizado, común y sabido de todos. Que no sobresale de lo ordinario y común, que carece de toda importancia y novedad”.

Varianza: “Media aritmética de los cuadrados de las desviaciones de los datos con respecto a la media”.

2.4 INTERROGANTES DE LA INVESTIGACIÓN

1. ¿Un diagnóstico coherente de las herramientas de Gestión Administrativa permitirá visualizar el problema de investigación en su real magnitud?

2. ¿Sustentar teóricamente con fundamentos Filosóficos, Psicológicos, Pedagógicos, Sociológicos, Administrativos, Legales y Técnicos el marco teórico permitirá visualizar objetivamente el problema de investigación?

3. ¿El diseñar una propuesta con herramientas innovadoras solucionará la calidad del servicio administrativo del plantel educativo?

4. ¿Una correcta socialización con todos los actores institucionales permitirá una aplicación adecuada de la propuesta?

2.5 MATRIZ CATEGORIAL

Tabla 1. Matriz Categorial

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADOR
		Plan Educativo Institucional	Construido colaborativamente / Construido individualmente
			Conoce su contenido / No conoce su contenido.
			Se encuentra actualizado / No se encuentra actualizado.

Herramientas de Gestión Administrativa	Proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientement e objetivos.		Ha sido difundido / No ha sido difundido.
		Herramientas de Gestión de Calidad.	Alto
			Medio
			Bajo
		Manual de herramientas de Gestión Administrativa	Construido colaborativamente / Construido individualmente
			Conoce su contenido / No conoce su contenido
			Se encuentra actualizado / No se encuentra actualizado.
			Ha sido difundido / No ha sido difundido.
		Contenido de una Herramienta de Gestión Administrativa	Pertinente / No Pertinente
			Actualizado / No Actualizado
			Metodológico / No Metodológico
		Nivel de desempeño en los diferentes ámbitos	Alto
			Medio
			Bajo
		Calidad del Servicio	Estrategia orientada a crear una cultura de Calidad en todos los procesos de
Casi siempre			
Nunca			
			Cliente

	organización con el fin de actuar bien desde el primer accionar.	Principios de Gestión de Calidad	Liderazgo
			Participación
			Procesos
			Gestión
			Mejoramiento
			Decisiones
			Proveedor
		Procedimientos de Industrialización	Siempre
			Casi Siempre
			Nunca
		Gestión Administrativa de Calidad	Eficiente
			Ineficiente

CAPÍTULO III

3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Investigación Bibliográfica

Permitió realizar la investigación valiéndose del manejo adecuado de todo tipo de material bibliográfico apto, además del uso de la herramienta básica que es el internet mediante la cual se puede acceder a todo material escrito válido del mundo.

También sirvió de ayuda la realización del marco teórico ya que permitió direccionar los diferentes enfoques, criterios, conceptualizaciones y análisis que necesitan esta clase de investigaciones.

3.1.2 Investigación Descriptiva

Se estudió, analizó y permitió describir la realidad presente en la Unidad Educativa “Eloy Alfaro” en cuanto a hechos, personas y situaciones, misma que sirvió para conseguir datos sobre la base teórica que se planteó, se sintetizó la información de forma minuciosa para presentar resultados a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyeron a la investigación del problema planteado.

3.1.3 Investigación de Campo

La investigación de campo permitió obtener la información del lugar en donde se desarrolló o produjeron los hechos o acontecimientos, es decir, en la Unidad Educativa “Eloy Alfaro” de la ciudad de Ibarra, mismo que por su problema de investigación se relaciona a estudiantes, docentes y personal administrativo lo que permitió la generalización de los resultados a situaciones afines. A través de este se logró conocer las herramientas de gestión administrativa que se aplican; pretendiendo conseguir una situación diagnóstica real.

3.1.4 Investigación Propositiva

Esta investigación se manifestó en el desarrollo de la propuesta alternativa, misma que da origen a una respuesta clara al problema encontrado, brindó información de una herramienta de gestión administrativa estratégica para la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”

3.2 MÉTODOS

3.2.1 Método Analítico-Sintético

El método colaboró a partir del estudio del caso particular del problema para llegar al descubrimiento de las causas, naturaleza y efectos que se presenta en el proceso de estudio de las herramientas de gestión administrativa permitiendo establecer una síntesis con el único propósito de plantear una solución de pilares fuertes.

3.2.2 Método Inductivo-Deductivo

El método deductivo se usó en el razonamiento a partir del Proyecto Educativo Institucional como marco general de referencia hacia el problema en particular para obtener en una forma evidente la información que las fundamentaciones administrativas presuponen de una manera no clara y comprobar así la validez del estudio de herramientas de gestión administrativa que se realizó.

3.2.3 Método Descriptivo

Este Método se basó en la observación actual de los hechos en un análisis crítico a través de opiniones y encuestas a los docentes, estudiantes de bachillerato general unificado y personal administrativo de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.

3.2.4 Método Estadístico

Se manejó para componer el análisis cuantitativo y porcentual de la información, ya que luego de la recopilación, agrupación y tabulación de datos se procedió a resumirlo en gráficos estadísticos con su debida interpretación, además de estructurar la síntesis de la investigación, es decir las conclusiones.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Esta técnica se aplicó a Docentes, Administrativos y Estudiantes de Bachillerato de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”, la cual permitió recopilar

información, de ahí que no se debe ver a esta técnica como competidora, sino más bien como complementaria.

La aplicación masiva de la encuesta permitió recoger información muy valiosa para la investigación, misma que se realizó con preguntas cerradas, que son aquellas en las que es posible previamente determinar las posibles respuestas con exactitud (alternativas, de selecciones simples o múltiples).

3.4 POBLACIÓN

Para la realización de la investigación se tomó como muestra:

Fuente: Inspección General de La Unidad Educativa “Eloy Alfaro”

POBLACIÓN

UNIDAD EDUCATIVA “ELOY ALFARO”

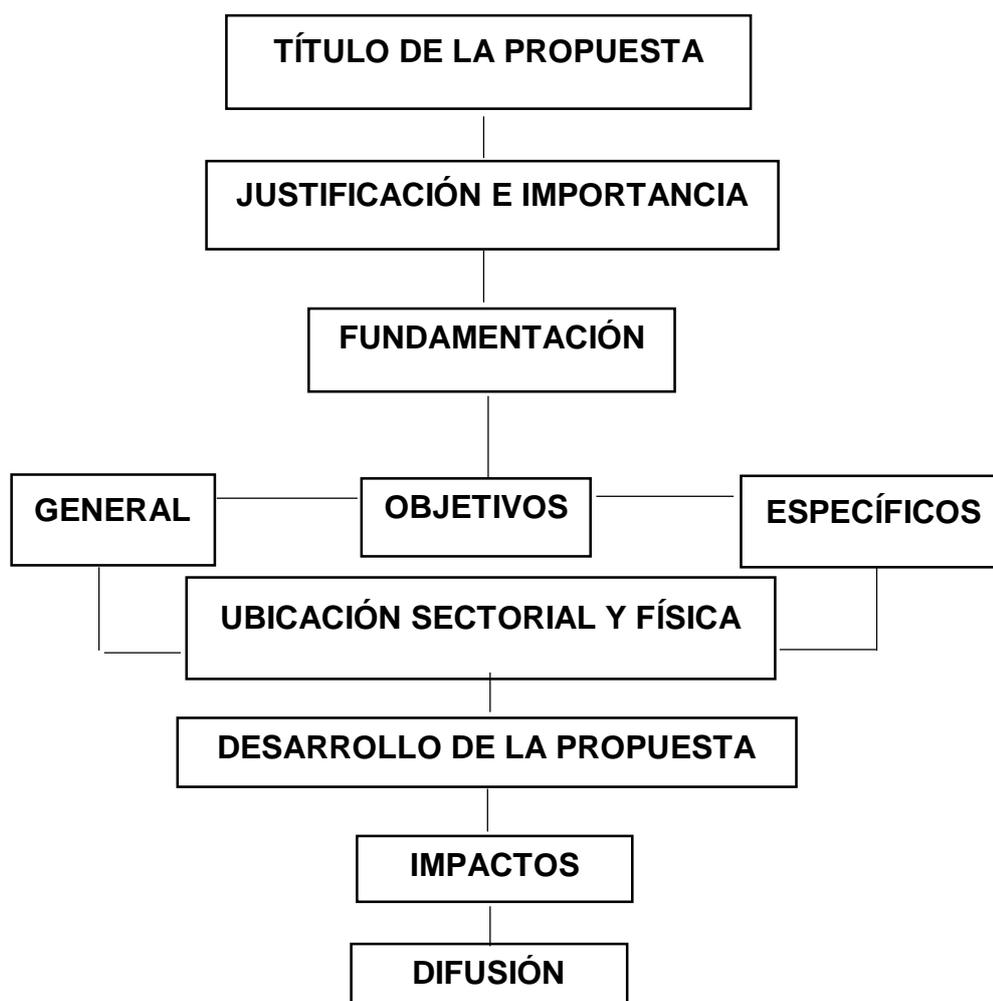
PARTICIPANTES	NÚMERO DE ENCUESTADOS
Docentes de la Unidad Educativa	13
Personal Administrativo	5
Estudiantes de Bachillerato General	
1ro. BGU	27
2do BGU	23
3ero BGU	26
TOTAL	94

3.5 MUESTRA

En la investigación se aplicó la encuesta a toda la población, es decir, personal administrativo, docentes y estudiantes del BGU; por lo que no fue necesario aplicar la fórmula de la muestra.

3.6 ESQUEMA DE LA PROPUESTA

Ilustración 1. Esquema de la Propuesta



Investigadora: Ligia Gabriela Hidalgo T.
Fuente: Formato Trabajo de Grado "UTN"

CAPÍTULO IV

4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ENCUESTAS APLICADAS AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA “ELOY ALFARO”

Pregunta 1.- ¿Está consciente del contenido del Plan Educativo Institucional del plantel?

Tabla 2. Encuesta, pregunta 1 de personal administrativo.

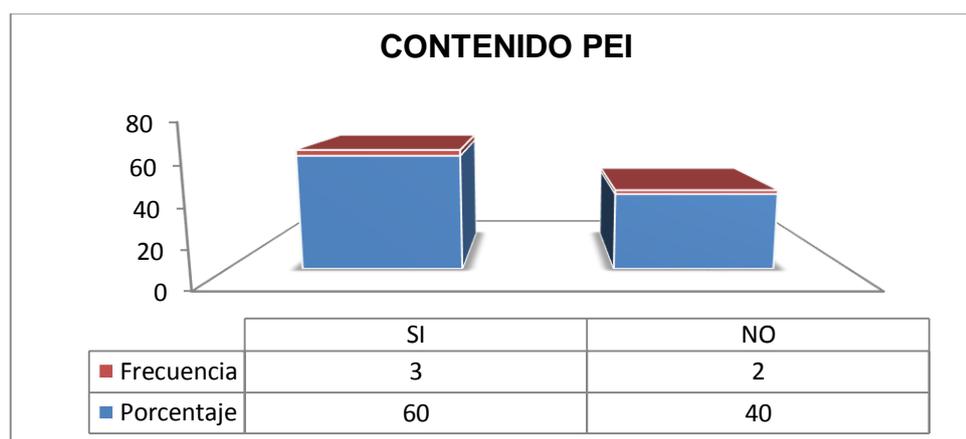


Gráfico 1. De tabla 2, Encuesta: pregunta 1 de personal administrativo.

Fuente: Personal Administrativo de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.

Elaborado por: Ligia Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

Poco más de la mitad del administrativo conoce el contenido del Plan Educativo Institucional, pero el resto del personal diverge de esta afirmación causando claramente incompetencia de información, esto no debería suceder y mucho menos en el área administrativa.

Pregunta 1.1.- ¿Este se encuentra actualizado?

Tabla 3. . Encuesta, pregunta 1.1 de personal administrativo.

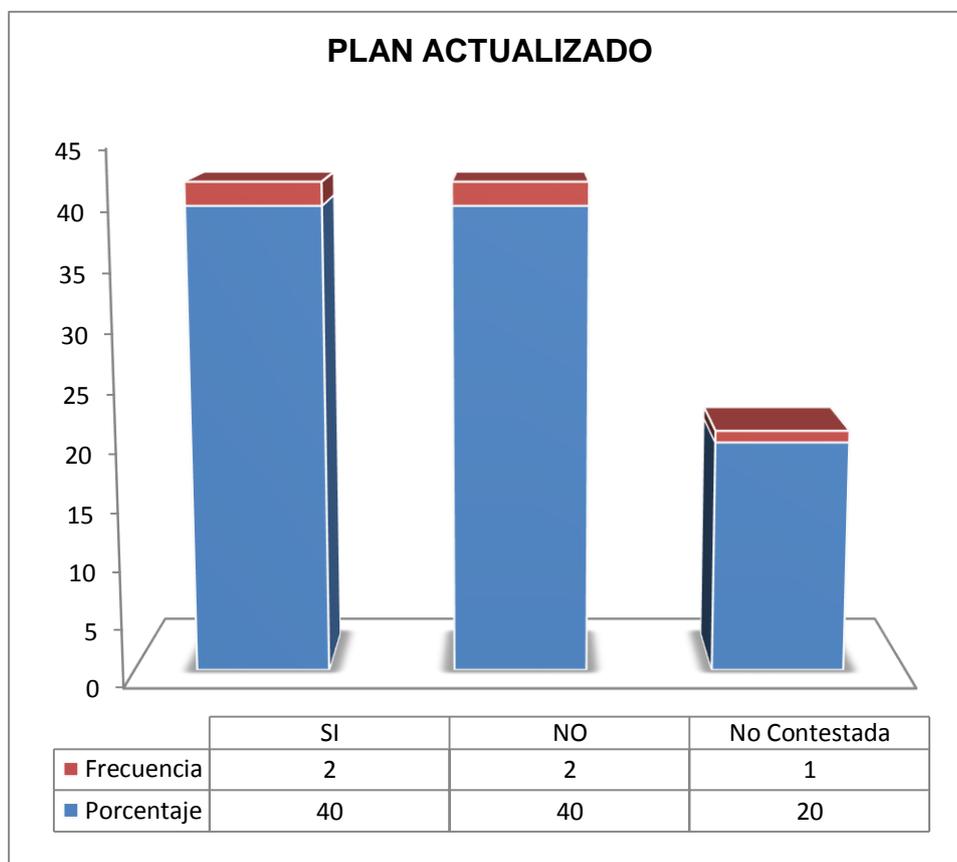


Gráfico 2. De tabla 3, Encuesta: pregunta 1.1 de personal administrativo.

Fuente: Personal Administrativo de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.

Elaborado por: Ligia Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

Al mencionar la actualización del Plan Educativo Institucional se puede notar claramente que los resultados que arroja el gráfico de barras presentan la existencia de un conflicto interno de información a nivel administrativo provocando una serie de actividades ambiguas por parte de los individuos.

Pregunta 1.2.- ¿Se lo ha difundido a la comunidad educativa?

Tabla 4. Encuesta, pregunta 1.2 de personal administrativo

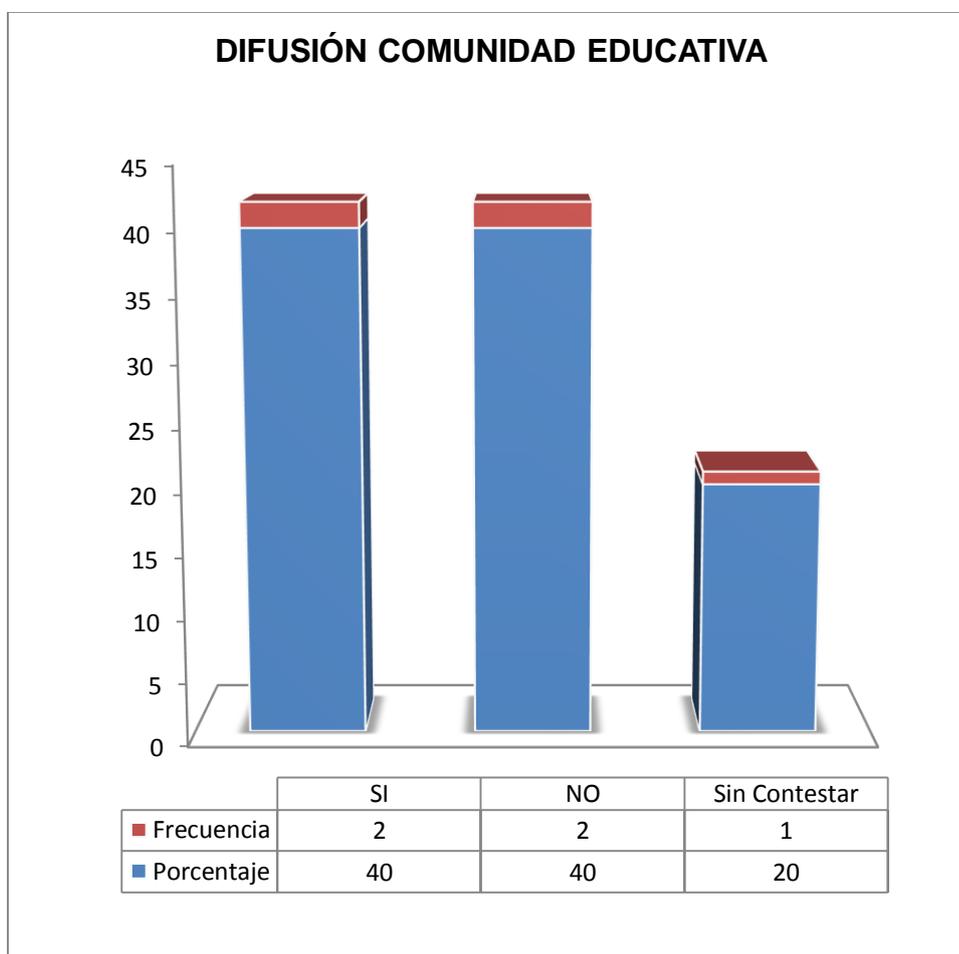


Gráfico 3. De tabla 4, Encuesta: pregunta 1.2 de personal administrativo.

Fuente: Personal Administrativo de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.

Elaborado por: Ligia Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

Los resultados de la cuestión nos representan claramente que se reitera el conflicto de información entre el personal administrativo, esto solamente afirma la falta de comunicación interna que existe en la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.

Pregunta 2.- ¿La Unidad Educativa para su gestión cuenta con las siguientes herramientas de gestión de la calidad?

Tabla 5. Encuesta, pregunta 2 del personal administrativo.

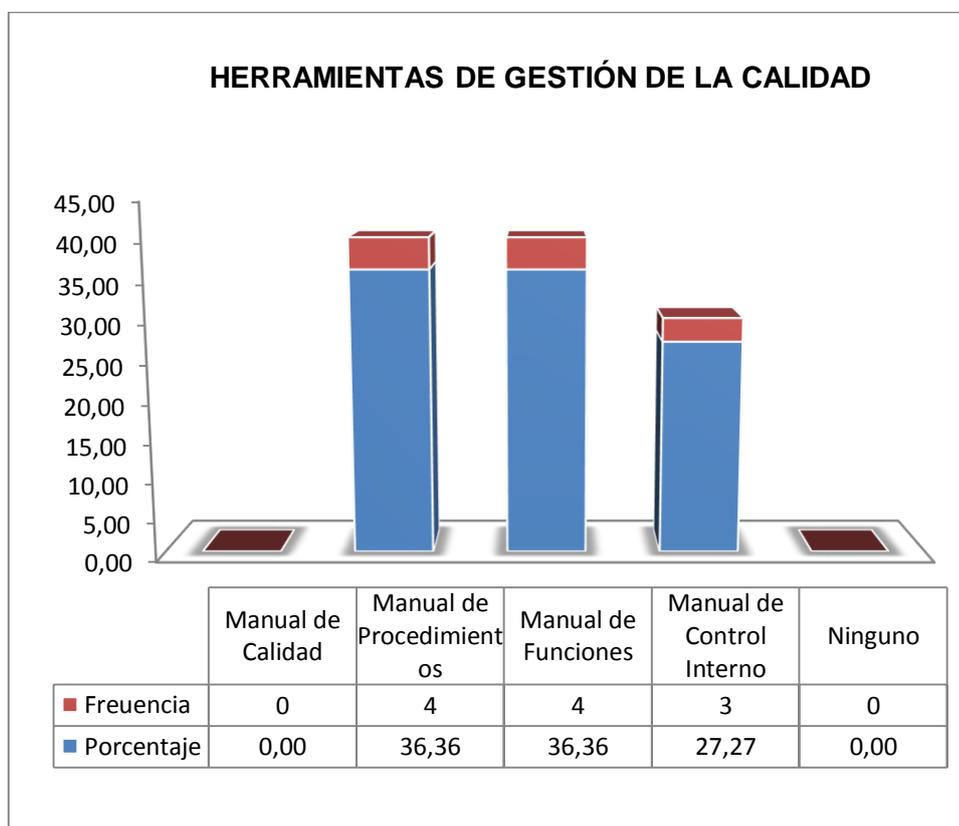


Gráfico 4. De tabla 5, Encuesta: pregunta 2 del personal administrativo.

Fuente: Personal Administrativo de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”
Elaborado por: Ligia Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

Se observa claramente que los cinco miembros del Personal Administrativo mencionan la inexistencia de un “Manual de Calidad”, por lo que se indica que la institución no cuenta con esta herramienta básica para el mejoramiento continuo, lo que no sucede con el resto de herramientas citadas.

Pregunta 3.- ¿Creería conveniente que la institución posea un manual de herramientas de gestión administrativa que mejoren el desempeño de las actividades a nivel global dentro de la Unidad Educativa?

Tabla 6. Encuesta, pregunta 3 de personal administrativo.

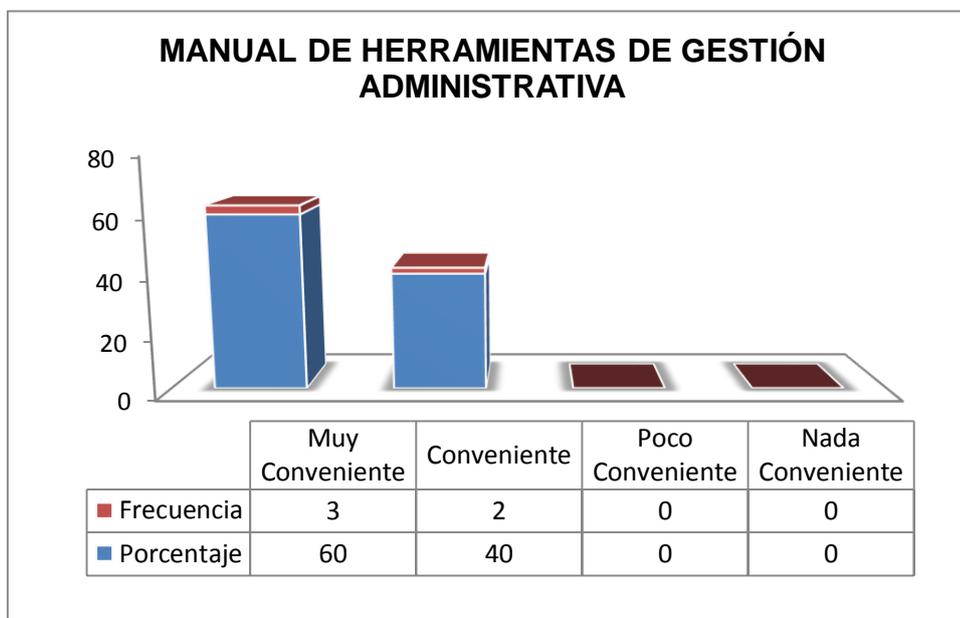


Gráfico 5. De tabla 6, Encuesta: pregunta 3 de personal administrativo.

Fuente: Personal Administrativo de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.
Elaborado por: Ligia Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

Con el resultado conseguido se puede apreciar que, más de la mitad de encuestados aluden que es muy conveniente poseer una herramienta para mejorar el desempeño de actividades; por lo tanto, el otro porcentaje que representa ser no mayor a la mitad de encuestados mencionan lo contrario, esto únicamente origina motivación para continuar con la investigación ya que es una herramienta de gran utilidad a nivel institucional.

Pregunta 4.- Una herramienta de Gestión Administrativa debe contener:

Tabla 7. Encuesta, pregunta 4 de personal administrativo.

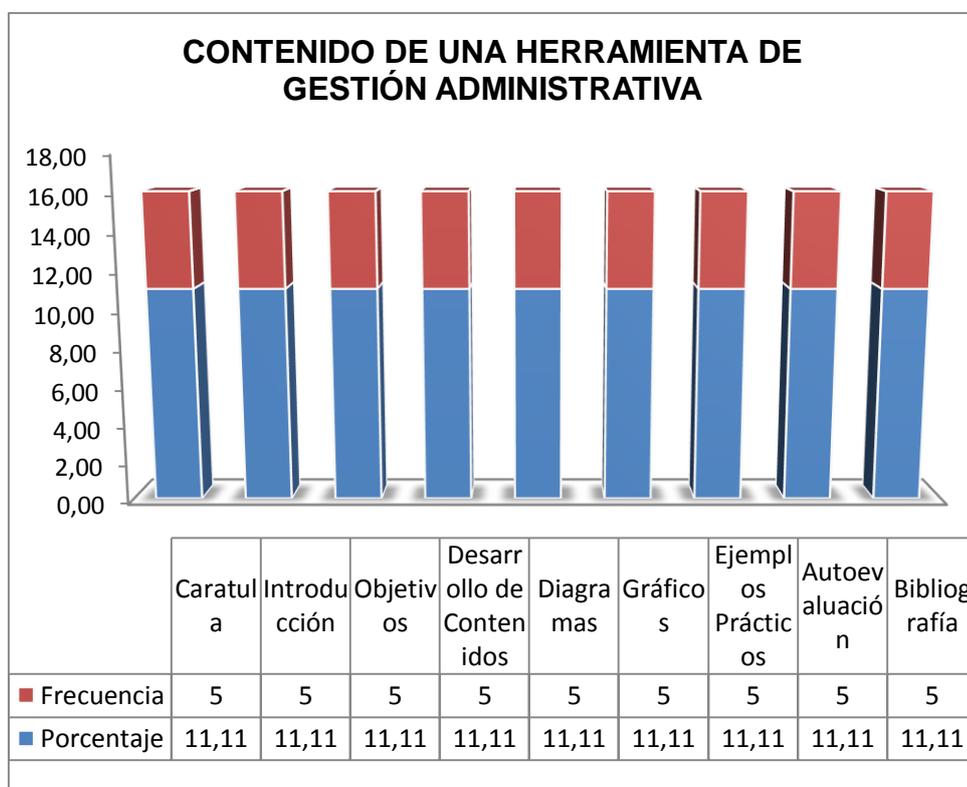


Gráfico 6. De tabla 7, Encuesta: pregunta 4 de personal administrativo.

Fuente: Personal Administrativo de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.
Elaborado por: Ligia Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

A través de esta pregunta se pidió que se señale el contenido que debería tener una herramienta de gestión administrativa, por lo que los resultados indicaron que del total de cinco miembros del Personal Administrativo, todos expresaron que son primordiales cada una de las opciones enunciadas como parte del contenido a integrarse en mencionada herramienta para la Calidad.

Pregunta 5.- ¿En toda Gestión Administrativa es importante relacionarla con el Buen Vivir? Escoja las respuestas en orden de importancia según la necesidad de la Unidad Educativa. Conteste en una escala de 1 a 6, (1 es el valor más alto).

Tabla 8. Encuesta, pregunta 5 de personal administrativo.

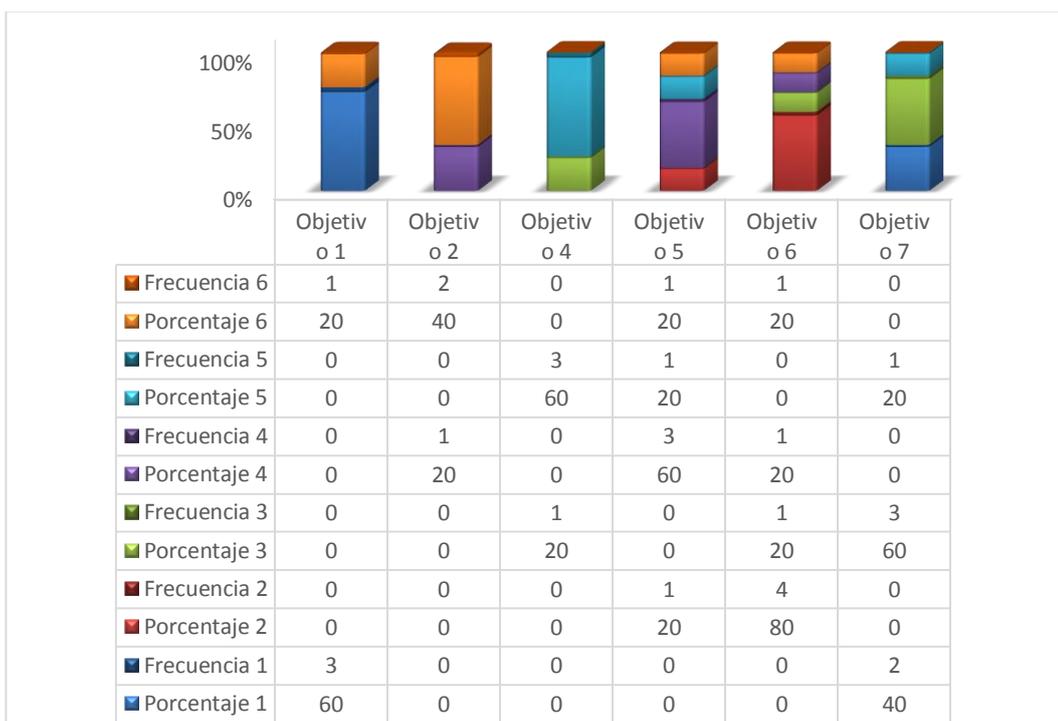


Gráfico 7. De Tabla 8, Encuesta: pregunta 5 de personal administrativo.

Fuente: Personal Administrativo de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.
Elaborado por: Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

El personal administrativo encuestado manifiesta la siguiente escala de importancia con los objetivos del Buen Vivir (2013-2017) que tienen relación con la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”, ubicando así, en primer orden al Objetivo 6, seguidamente del Objetivo 1, en tercer orden al Objetivo 7, cuarto orden al Objetivo 5, seguido del Objetivo 4 y en el sexto y último orden se ubica al Objetivo 2.

Pregunta 6.- ¿Con la Gestión Administrativa cumplida dentro de su establecimiento ha podido lograr destacarse en los siguientes ámbitos?

Tabla 9. Encuesta, pregunta 6 de personal administrativo.

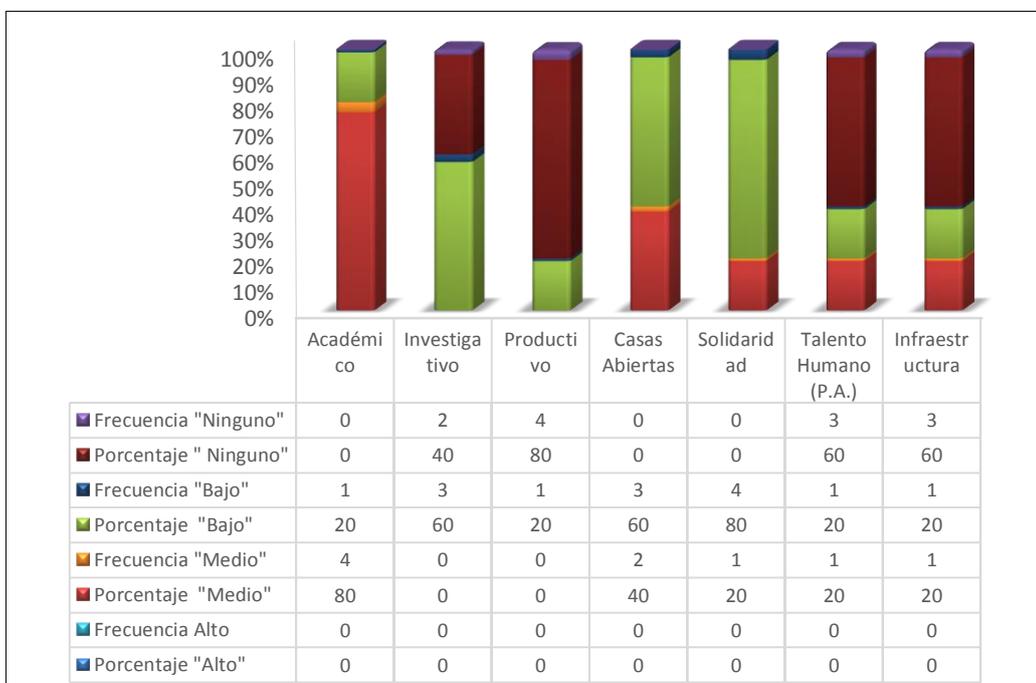


Gráfico 8. De tabla 9, Encuesta: pregunta 6 de personal administrativo.

Fuente: Personal Administrativo de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.
Elaborado por: Ligia Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

En el gráfico estadístico se diferencia claramente que el ámbito Académico es el único que ha podido destacarse en un nivel “medio” con un porcentaje considerado positivo, de igual manera sucede con los demás ámbitos como el Investigativo, Casas Abiertas, y Solidaridad pero esta vez destacándose en el nivel “bajo”, el resto de ámbitos se representan en el nivel “Ninguno” por lo que se entiende que el personal administrativo no ha podido destacarse mayoritariamente en ninguno de los ámbitos mencionados ocasionando negativos en su mejora continua.

Pregunta 7.- ¿Se reconoce los méritos o logros de los integrantes al plantel que día tras día aportan con su granito de arena para el mejoramiento continuo de la institución?

Tabla 10. Encuesta, pregunta 7 de personal administrativo.

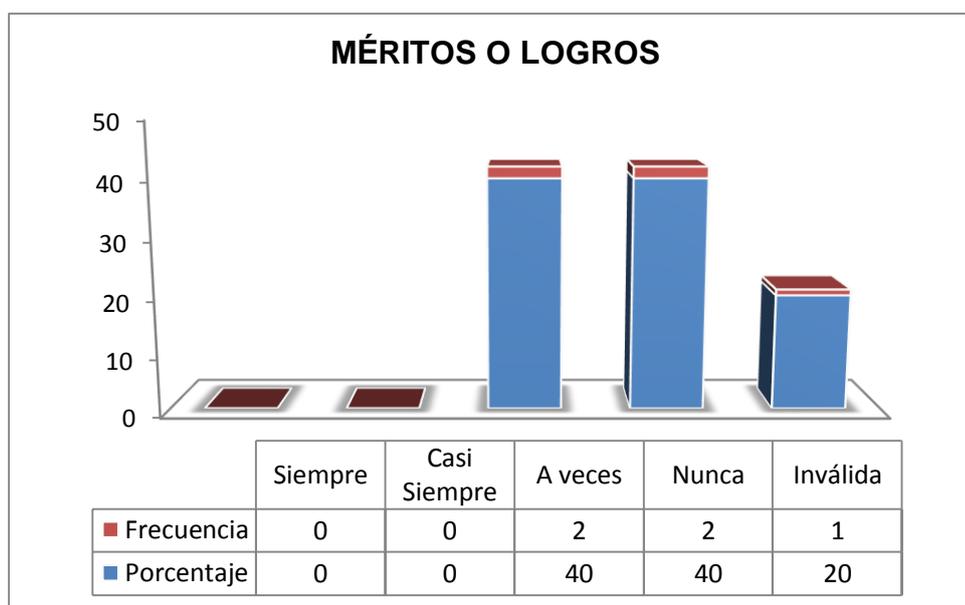


Gráfico 9. De tabla 10, Encuesta: pregunta 7 de personal administrativo.

Fuente: Personal Administrativo de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.
Elaborado por: Ligia Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

En cuanto al reconocimiento de méritos o logros en el plantel se encuentra una igualdad de resultados; es decir, más de la mitad del personal administrativo indican estar de acuerdo al marcar los casilleros, a veces y nunca, respectivamente, esto se debe porque evidentemente existe un conflicto o desigualdad interna al momento de dar marcha a dicha actividad y solo afirma que no se efectúa una motivación total en el plantel educativo, y por último, un porcentaje minoritario indica su falta de colaboración al marcar todas las opciones dadas.

Pregunta 8.- ¿Cuáles de estos principios de la Gestión de Calidad que se enumeran a continuación considera usted que aplican a la Unidad Educativa?

Tabla 11. Encuesta, pregunta 8 de personal administrativo.

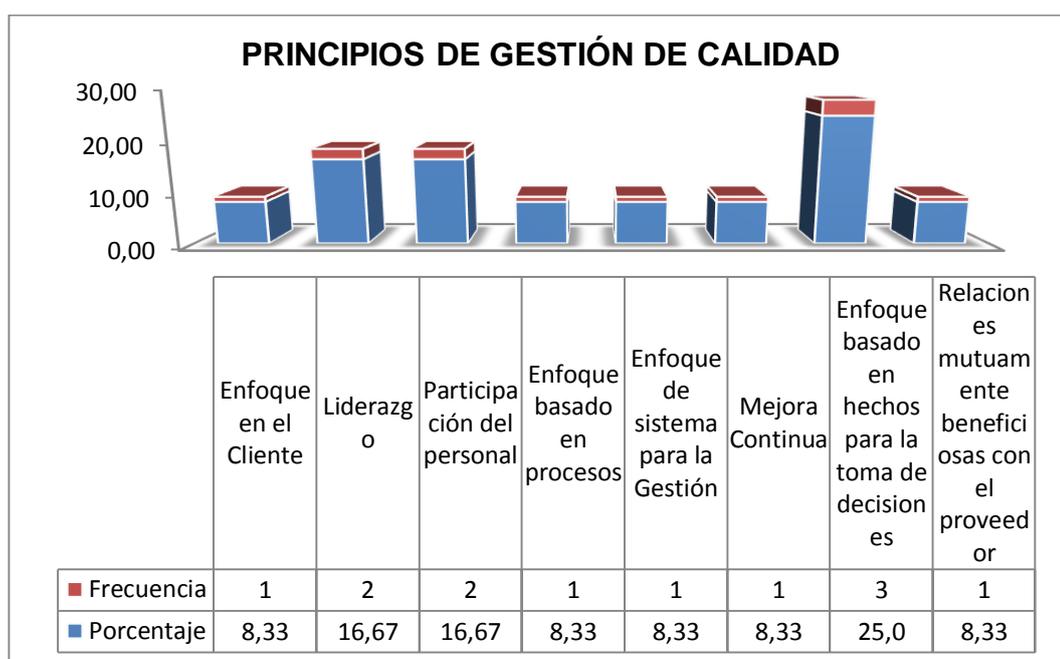


Gráfico 10. De tabla 11, Encuesta: pregunta 8 de personal administrativo.

Fuente: Personal Administrativo de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.

Elaborado por: Ligia Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

La tabulación de información con respecto a los principios de gestión de calidad indica claramente que se aplican estos principios pero en porcentajes extremadamente bajos, con excepción del principio “Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones” que muestra un porcentaje mayor a la mitad de todo el personal administrativo, se entiende que la aplicación de los principios mencionados en la Unidad Educativa “Eloy Alfaro” constituyen a un déficit de cultura de calidad.

Pregunta 9.- ¿Dispone de una herramienta que detalle los procedimientos para la industrialización de los productos lácteos, conservas, agropecuarios entre otros?

Tabla 12. Encuesta, pregunta 9 de personal administrativo.

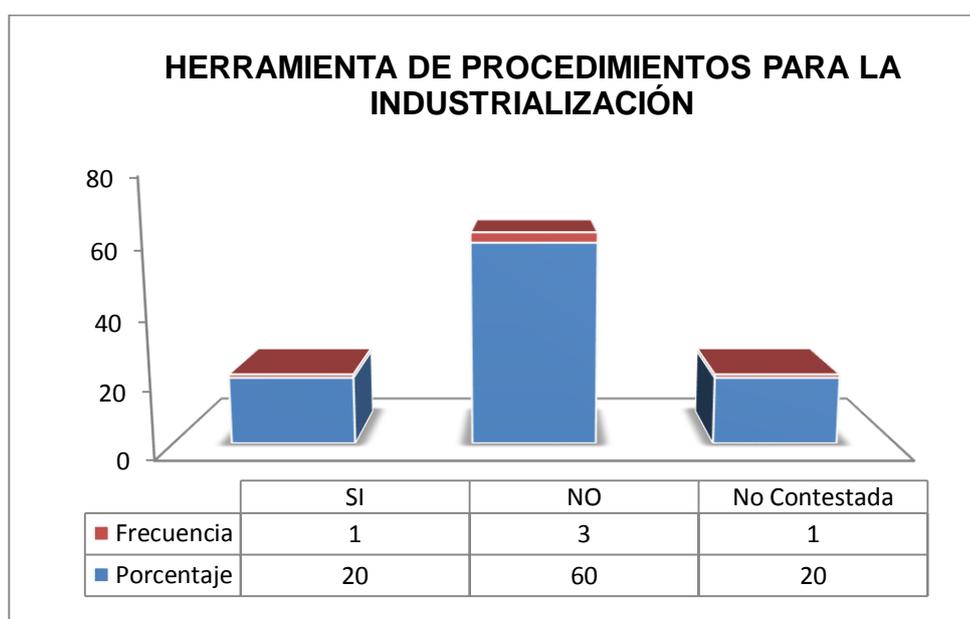


Gráfico 11. De tabla 12, Encuesta, pregunta 9 de personal administrativo.

Fuente: Personal Administrativo de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.
Elaborado por: Ligia Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

Con relación a este instrumento de apoyo para los procedimientos de industrialización se puede notar que de acuerdo a las respuestas otorgadas por el personal administrativo la mayor parte direcciono su contestación al no, por cuanto, se aclara que no se dispone de esta herramienta de suma importancia en esta Institución que se caracteriza por poseer procedimientos de Industrialización.

Pregunta 10.- ¿Cree usted que para una Gestión Administrativa de Calidad la institución debe disponer de los siguientes documentos?

Tabla 13. Encuesta, pregunta 10 de personal administrativo.

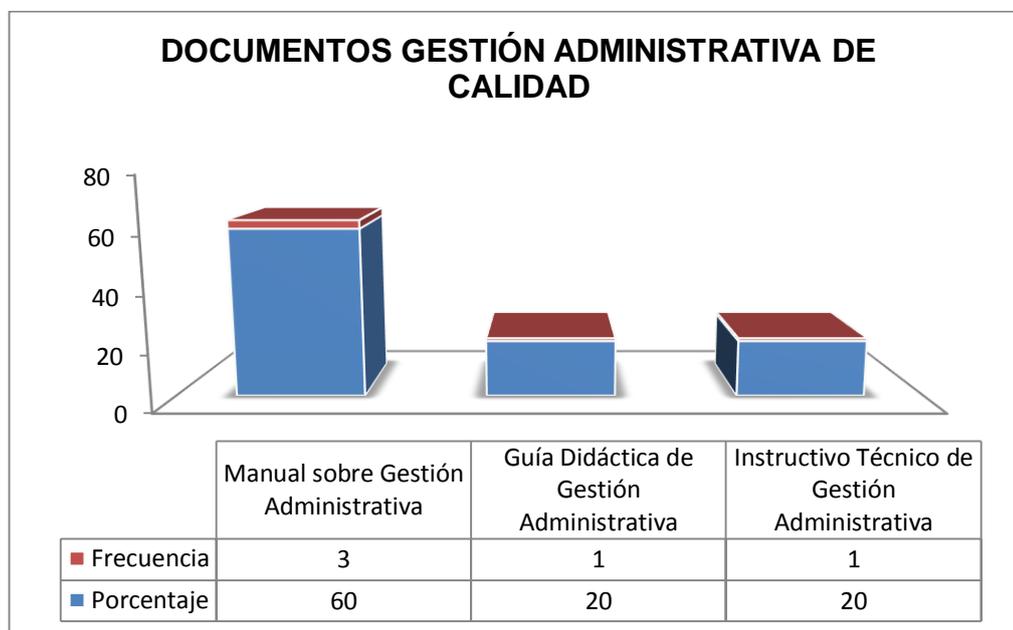


Gráfico 12. De tabla 13, Encuesta: pregunta 10 de personal administrativo.

Fuente: Personal Administrativo de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.

Elaborado por: Ligia Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

La encuesta realizada en cuanto a la disposición de un documento para una gestión administrativa de calidad para la Unidad Educativa manifestó que; más del cincuenta por ciento indica como mayor porcentaje que se debe disponer de un “Manual de Gestión Administrativa”, esto no sucede con las demás opciones que son la “Guía Didáctica e Instructivo Técnico de Gestión Administrativa”, en consecuencia a los resultados se puede notar que el Personal Administrativo prefiere en mayoría disponer de mencionado Manual para la calidad en el plantel.

4.2 ENCUESTAS APLICADAS AL PERSONAL DOCENTE DE LA UNIDAD EDUCATIVA “ELOY ALFARO”

Pregunta 1.- ¿Está consciente del contenido del Plan Educativo Institucional del plantel?

Tabla 14. Encuesta, pregunta 1 de docentes.

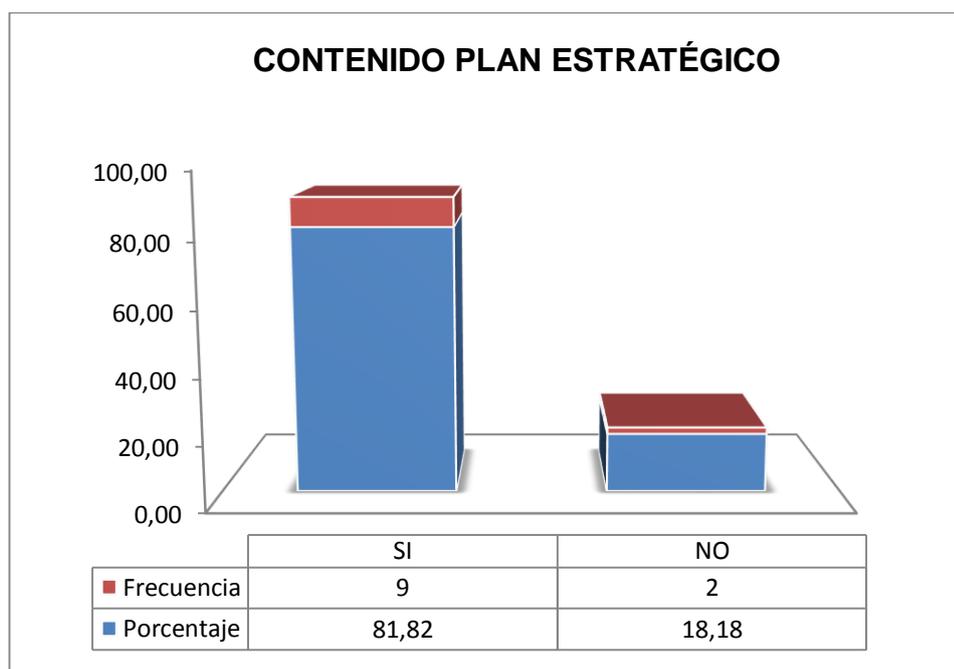


Gráfico 13. De tabla 14, Encuesta: pregunta 1 de docentes.

Fuente: Docentes de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.

Elaborado por: Ligia Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

Los resultados de la respectiva tabulación despliegan lo siguiente, un gran porcentaje de los docentes encuestados conocen el contenido del Plan Educativo Institucional, la otra parte de encuestados resulta ser mínima, misma que diverge de la afirmación anterior causando una representación porcentual significativa del conocimiento de la información.

Pregunta 1.1.- ¿Este se encuentra actualizado?

Tabla 15. Encuesta, pregunta 1.1 de docentes.

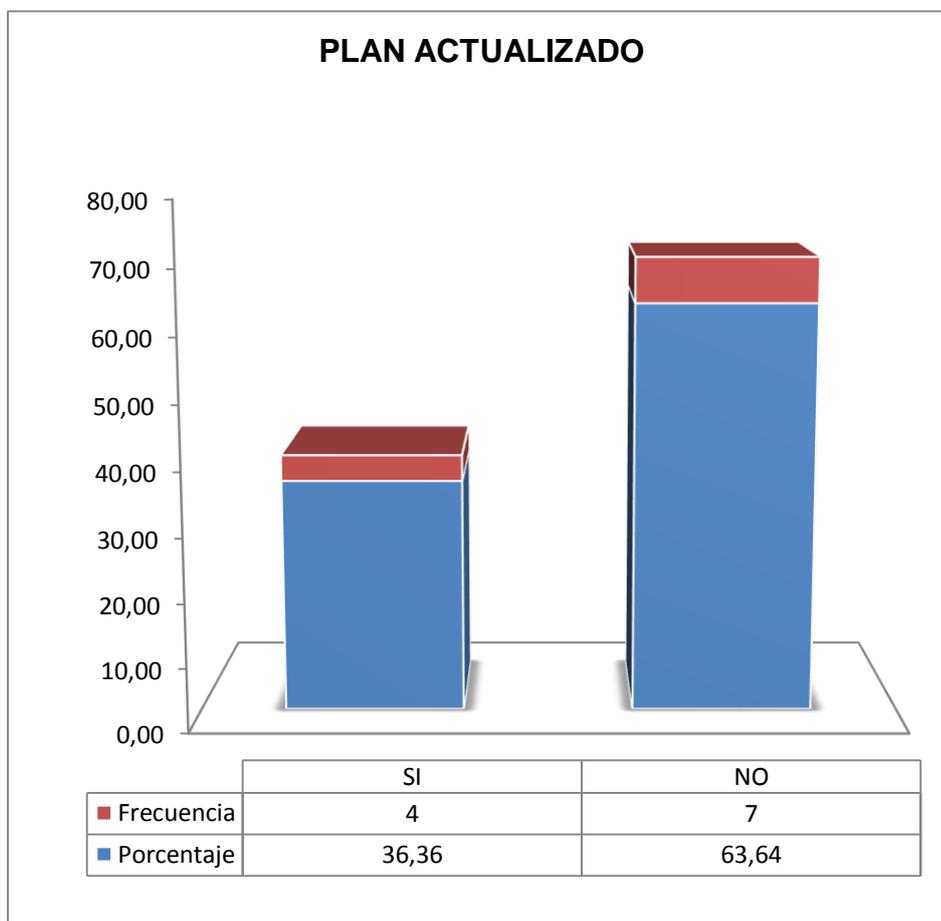


Gráfico 14. De tabla 15, Encuesta, pregunta 1.1 de docentes.

Fuente: Docentes de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.
Elaborado por: Ligia Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

Al mencionar la actualización del Plan Educativo se puede notar claramente que los resultados arrojados del gráfico de barras presentan la ficción de una actualización de dicho plan, provocando solamente el incumplimiento a la innovación educativa.

Pregunta 1.2.- ¿Se lo ha difundido a la comunidad educativa?

Tabla 16. Encuesta, pregunta 1.2 de docentes.

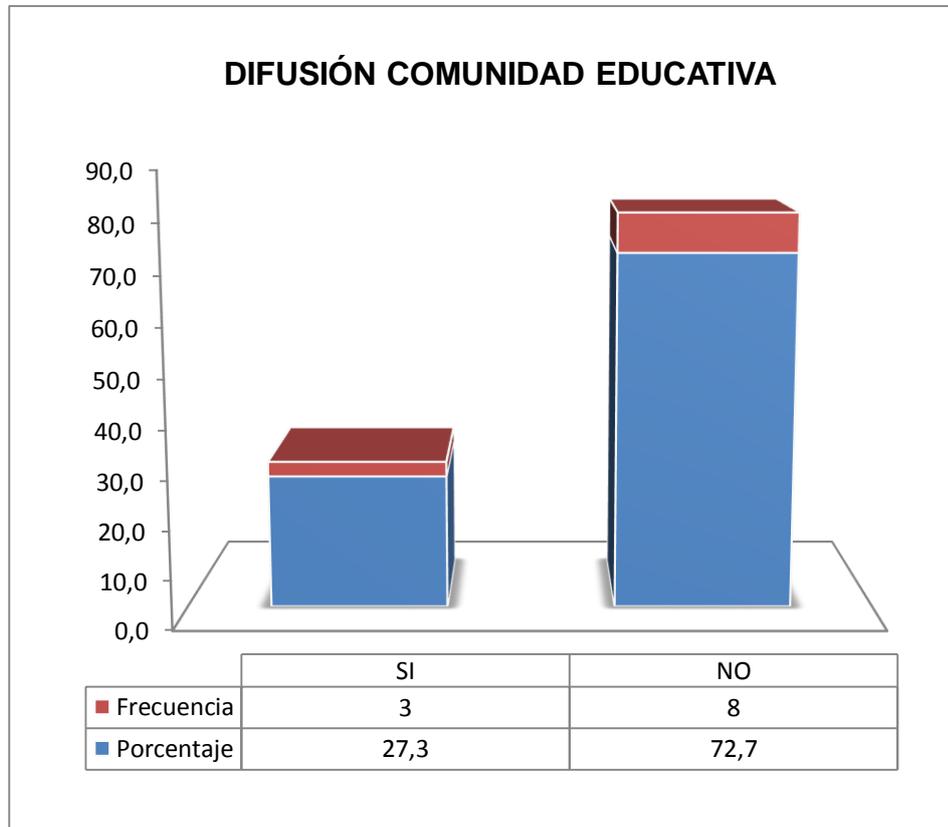


Gráfico 15. De tabla 16, Encuesta: pregunta 1.2 de docentes.

Fuente: Docentes de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.
Elaborado por: Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

Los resultados de la cuestión por parte de los Docentes representan claramente que para la mayor parte de individuos no ha sido difundido dicho plan y con el porcentaje presentado se revela la ineficiente comunicación interna al momento de utilizar esta herramienta necesariamente obligatoria para una Unidad Educativa.

Pregunta 2.- ¿La Unidad Educativa para su gestión cuenta con las siguientes herramientas de gestión de la calidad?

Tabla 17. Encuesta, pregunta 2 de docentes.

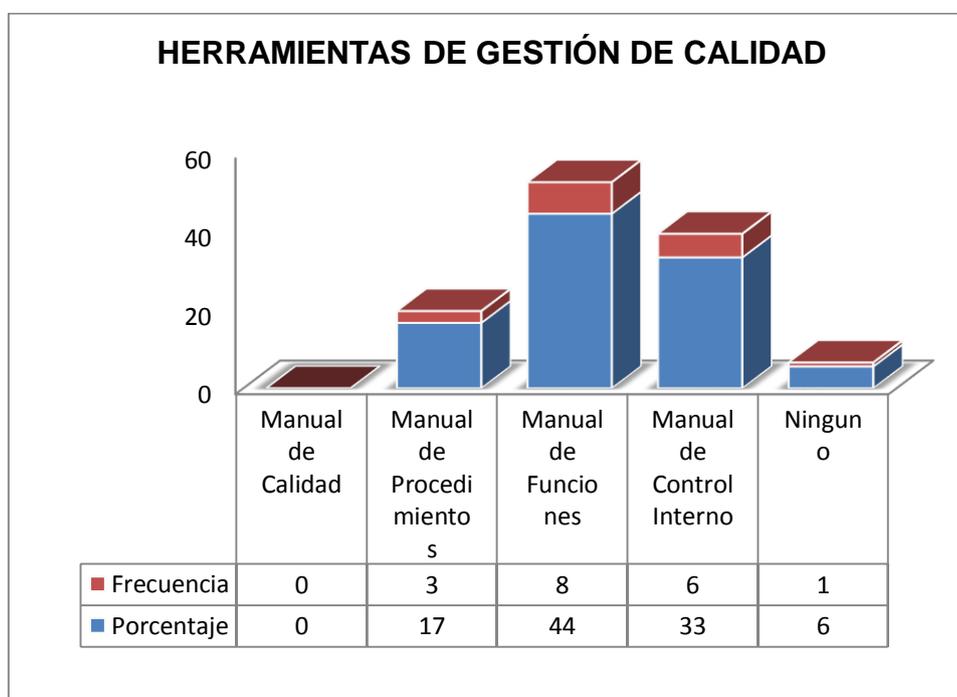


Gráfico 16. De tabla 17, Encuesta: pregunta 2 de docentes.

Fuente: Docentes de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.
Elaborado por: Ligia Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

Con el resultado conseguido se puede apreciar que, más de la mitad de encuestados aluden que es muy conveniente poseer una herramienta para mejorar el desempeño de actividades; por lo tanto, el otro porcentaje que representa ser no mayor a la mitad de encuestados mencionan lo contrario, esto únicamente origina motivación para continuar con la investigación ya que es una herramienta de gran utilidad a nivel institucional.

Pregunta 3.- ¿Creería conveniente poseer un manual de herramientas de gestión administrativa que mejoren el desempeño de las actividades a nivel global dentro de la Unidad Educativa?

Tabla 18. Encuesta, pregunta 3 de docentes.

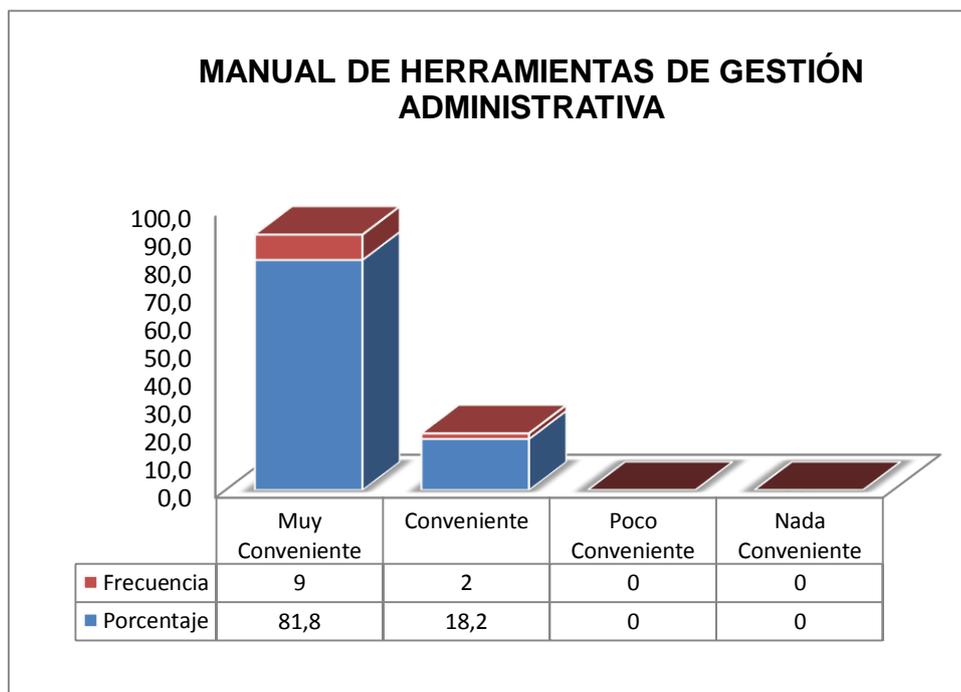


Gráfico 17. De tabla 18, Encuesta: pregunta 3 de docentes.

Fuente: Docentes de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.
Elaborado por: Ligia Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

Con el resultado conseguido la mayoría de encuestados aluden que es muy conveniente poseer una herramienta para mejorar el desempeño de actividades; por lo tanto, el otro porcentaje que representa ser el mínimo de encuestados mencionan lo contrario, esto únicamente origina motivación para permanecer con la investigación ya que representa gran utilidad a nivel institucional.

Pregunta 4.- Una herramienta de Gestión Administrativa debe contener:

Tabla 19. Encuesta, pregunta 4 de docentes.

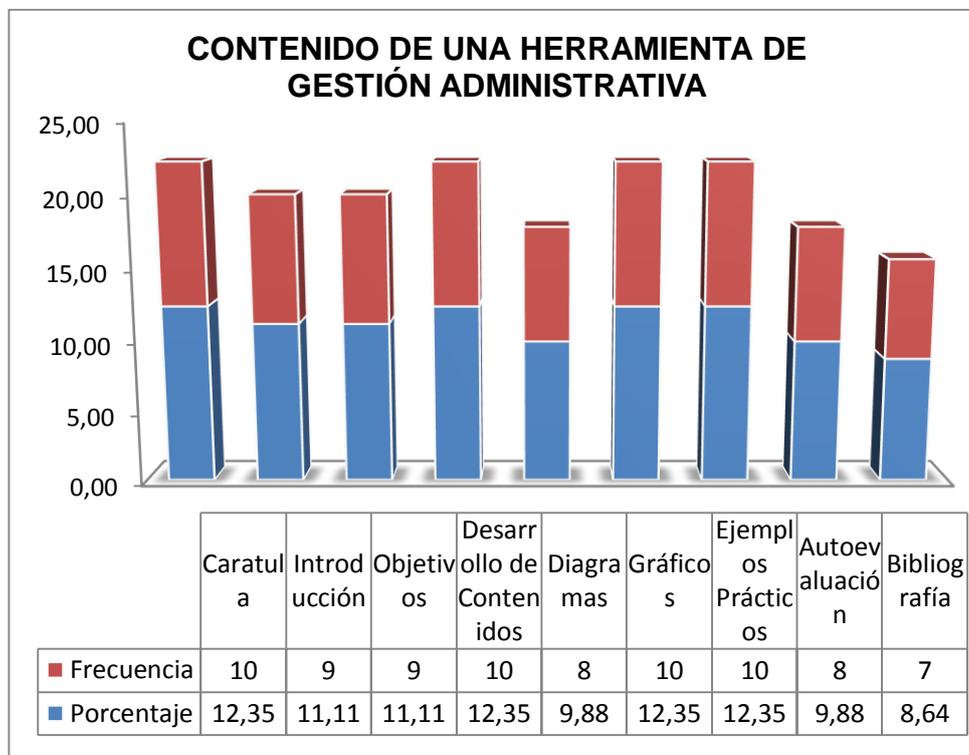


Gráfico 18. De tabla 19, Encuesta: pregunta 4 de docentes.

Fuente: Docentes de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.

Elaborado por: Ligia Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

A través de esta pregunta se pide que se señale el contenido que debería tener una herramienta de gestión administrativa, por lo que los resultados indican que del total de once miembros de Docentes, todos expresaron que son primordiales cada una de las opciones enunciadas como parte del contenido a integrarse en mencionada herramienta para la Calidad, resaltando por sobre todas la caratula, los gráficos, el desarrollo de contenidos y los ejemplos prácticos.

Pregunta 5.- ¿En toda Gestión Administrativa es importante relacionarla con el Buen Vivir? Conteste en una escala de 1 a 6. Escoja las respuestas en orden de importancia según la necesidad de la Unidad Educativa. (1 es el valor más alto)

Tabla 20. Encuesta, pregunta 5 de docentes.

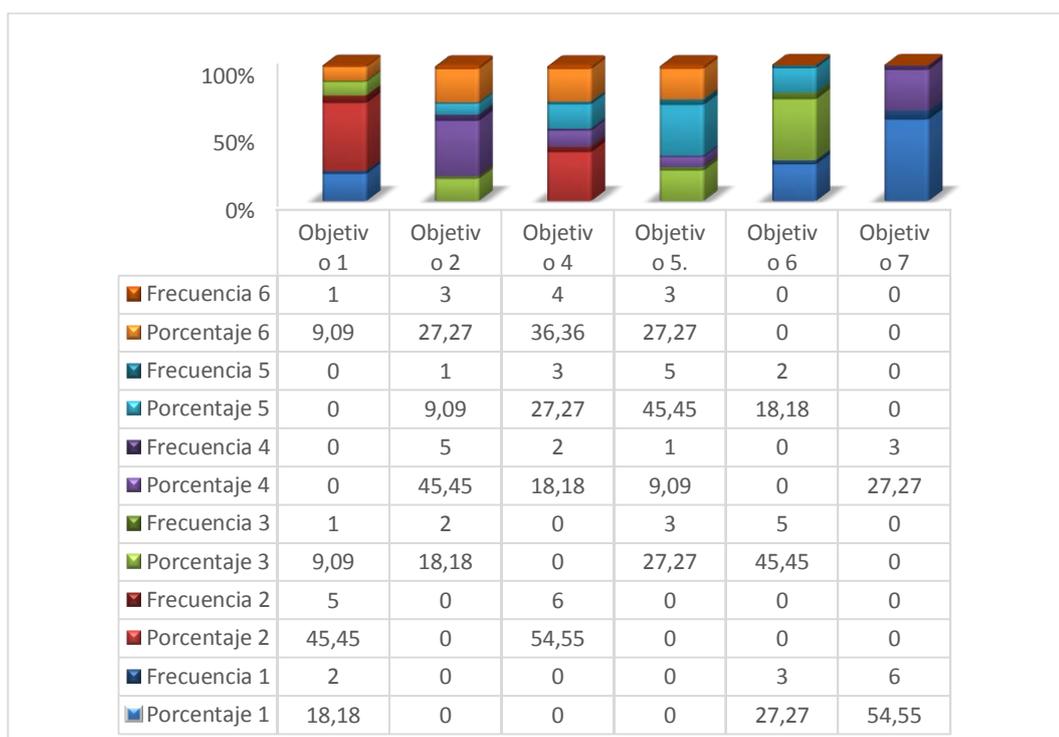


Gráfico 19. De tabla 20, Encuesta: pregunta 5 de docentes.

Fuente: Docentes de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.

Elaborado por: Ligia Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

Los docentes encuestados manifiestan la siguiente escala de importancia para los objetivos del Buen Vivir (2013-2017), mismos que se relacionan con el plantel. El porcentaje más alto ubica en primer orden al Objetivo 7, seguido del Objetivo 4, con porcentajes menores se ubica en tercer orden al Objetivo 1, cuarto orden al Objetivo 6, seguido del Objetivo 2 y en el sexto y último orden se ubica al Objetivo 5.

Pregunta 6.- ¿Con la Gestión Administrativa cumplida dentro de su establecimiento, ha podido lograr destacarse en los siguientes ámbitos?

Tabla 21. Encuestas, pregunta 6 de docentes.

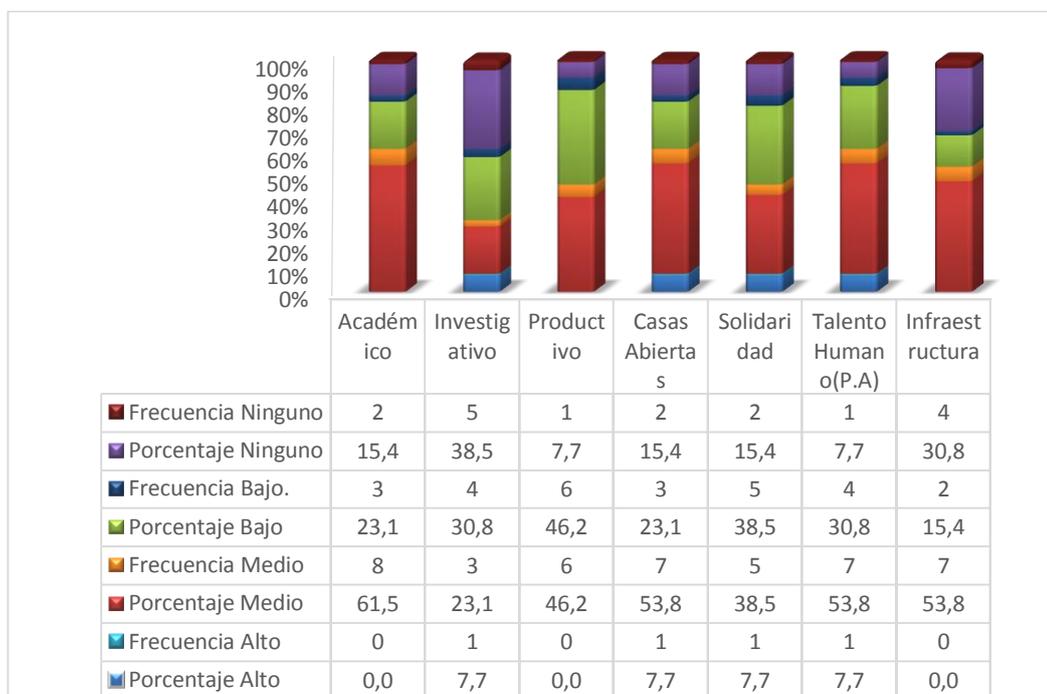


Gráfico 20. De tabla 21, Encuestas, pregunta 6 de docentes.

Fuente: Docentes de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.

Elaborado por: Ligia Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

En el gráfico estadístico se diferencia claramente que el ámbito Académico es el único que ha podido destacarse en un nivel “medio” con un porcentaje considerado positivo, de igual manera sucede con los ámbitos de Casas Abiertas, Talento Humano e Infraestructura, pero destacándose con un porcentaje poco menor, el resto de ámbitos se representan en niveles bajos ocasionando que el establecimiento no recalque su imagen.

Pregunta 7.- ¿Se reconoce los méritos o logros de los integrantes al plantel que día tras día aportan con su granito de arena para el mejoramiento continuo de la institución?

Tabla 22. Encuesta, pregunta 7 de docentes.

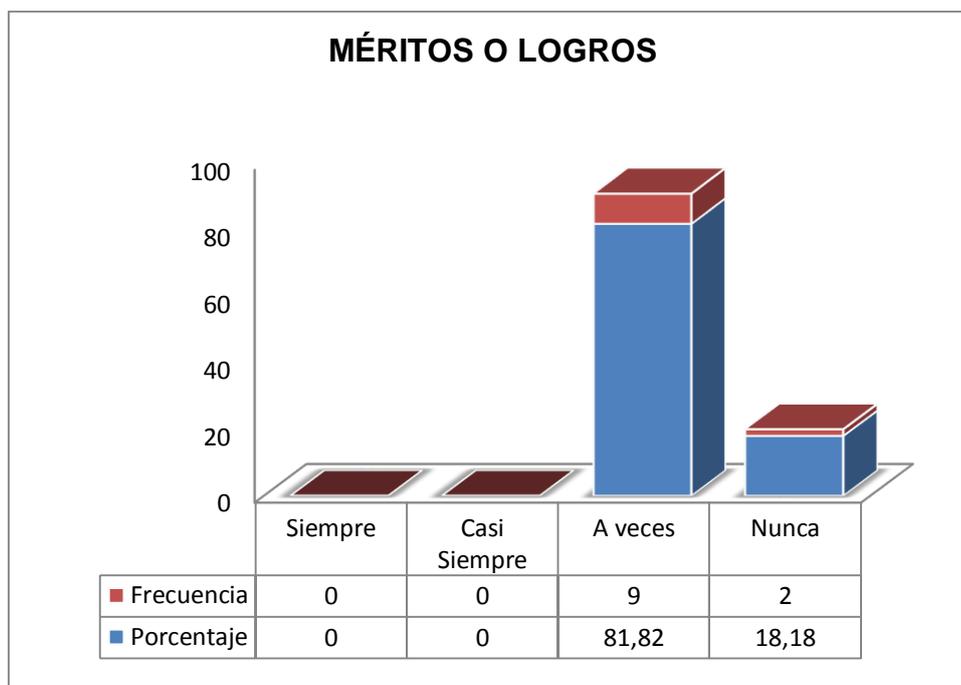


Gráfico 21. De tabla 22, Encuesta, pregunta 7 de docentes.

Fuente: Docentes de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.
Elaborado por: Ligia Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

En cuanto al reconocimiento de méritos o logros en la Unidad Educativa se puede notar claramente que una gran parte de Docentes indican estar de acuerdo que a veces son reconocidos por sus accionares y el otro porcentaje mínimo de encuestados indican lo contrario recalcando la opción nunca, esto solamente afirma que no se efectúa una motivación total en el plantel educativo por parte del administrativo o estudiantes.

Pregunta 8.- ¿Cuáles de estos principios de la Gestión de Calidad que se enumeran a continuación considera usted que se aplican a la Unidad Educativa?

Tabla 23. Encuesta, pregunta 8 de docentes.

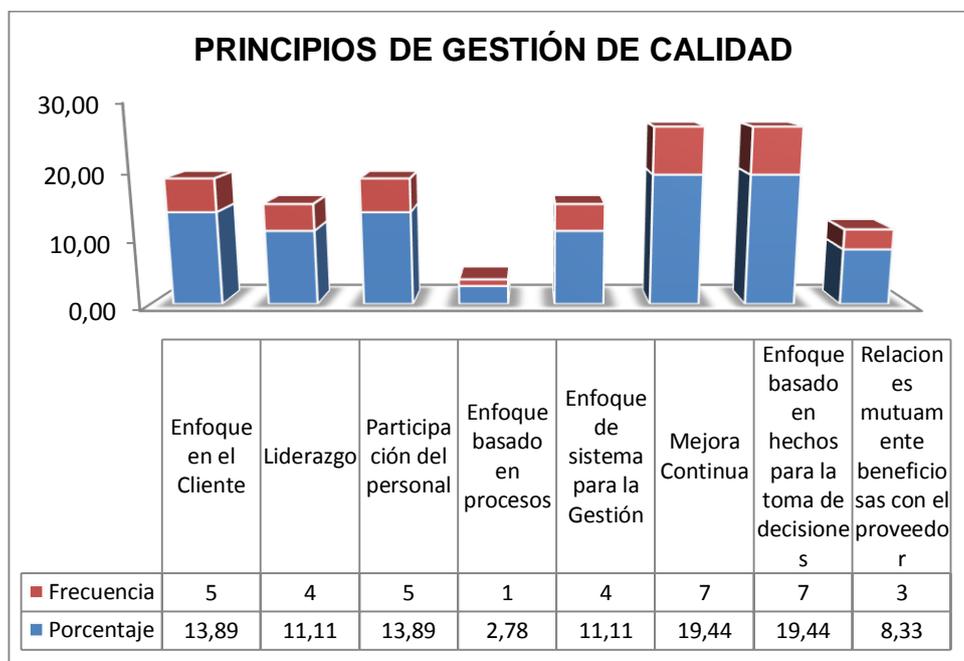


Gráfico 22. De tabla 23, Encuesta: pregunta 8 de docentes.

Fuente: Docentes de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.

Elaborado por: Ligia Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

La tabulación de información con respecto a los principios de gestión de calidad indica claramente que se aplican los mencionados pero en porcentajes considerados deficientes para la mayoría de ellos con la excepción de “mejora continua y enfoque basado en hechos para la toma de decisiones”, se entiende que la falta de aplicación de estos principios constituyen un déficit de cultura de calidad en la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.

Pregunta 9.- ¿Dispone de una herramienta que detalle los procedimientos para la industrialización de los productos lácteos, conservas, agropecuarios entre otros?

Tabla 24. Encuesta, pregunta 9 de docentes.

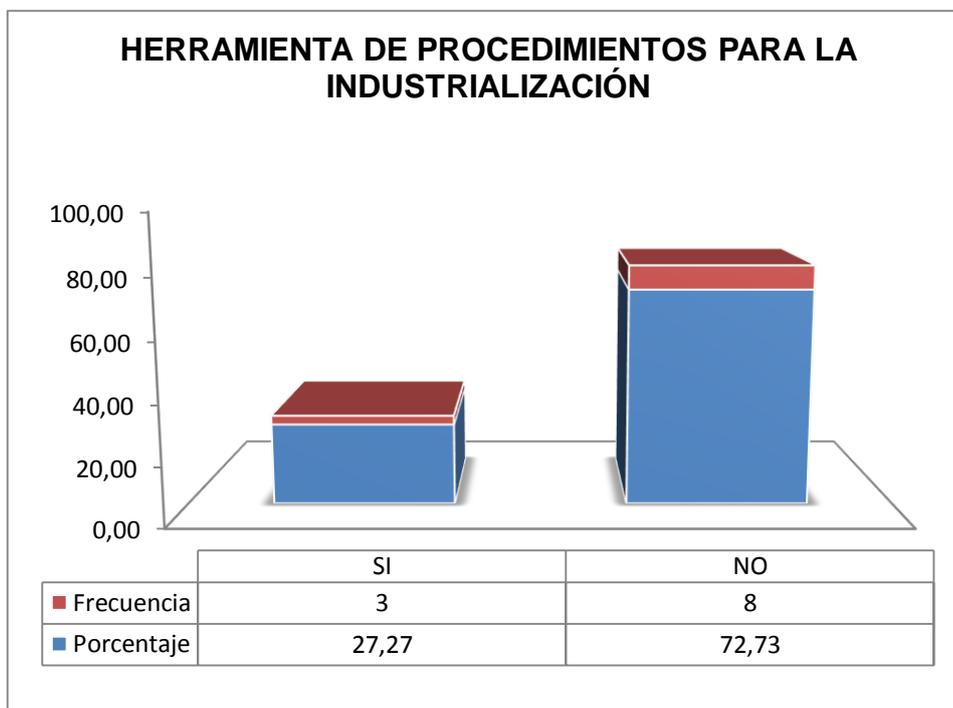


Gráfico 23. De tabla 24, Encuesta: pregunta 9 de docentes.

Fuente: Docentes de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.

Elaborado por: Ligia Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

Con relación a este instrumento de apoyo para los procedimientos de industrialización se puede notar que de acuerdo a las respuestas otorgadas por parte de los docentes la mayor parte direcciono su contestación al no, por cuanto, se aclara que no se dispone de esta herramienta de suma importancia en esta Institución que se caracteriza por poseer procedimientos de Industrialización.

Pregunta 10.- ¿Cree usted que para una Gestión Administrativa de Calidad la institución debe disponer de los siguientes documentos?

Tabla 25. Encuesta, pregunta 10 de docentes.

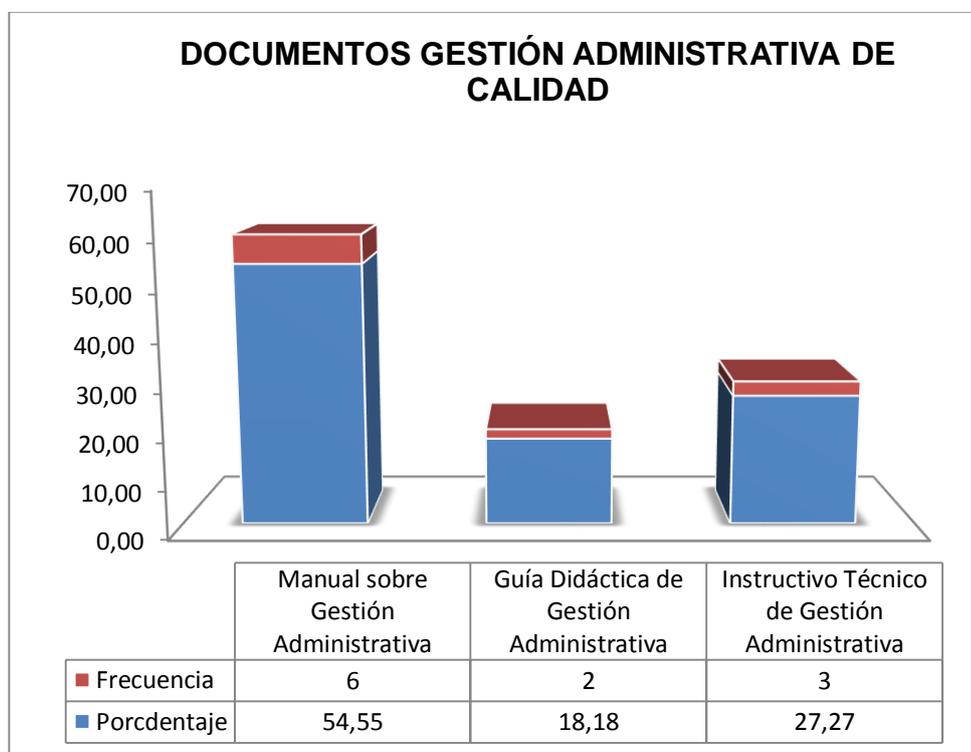


Gráfico 24. De tabla 25, Encuesta, pregunta 10 de docentes.

Fuente: Docentes de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.

Elaborado por: Ligia Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

La encuesta realizada en cuanto a la disposición de un documento para una gestión administrativa de calidad para la Unidad Educativa manifestó que; más del cincuenta por ciento de docentes indican como mayor porcentaje que prefieren disponer de un Manual para la calidad en el plantel, dejando así a un lado las demás opciones que son la “Guía Didáctica e Instructivo Técnico de Gestión Administrativa” representándose con porcentajes mucho menores.

4.3 ENCUESTAS APLICADAS A ESTUDIANTES DE BACHILLERATO DE LA UNIDAD EDUCATIVA “ELOY ALFARO”.

Pregunta 1.- ¿Está consciente del contenido del Plan Educativo Institucional del plantel?

Tabla 26. Encuesta, pregunta 1 de estudiantes.

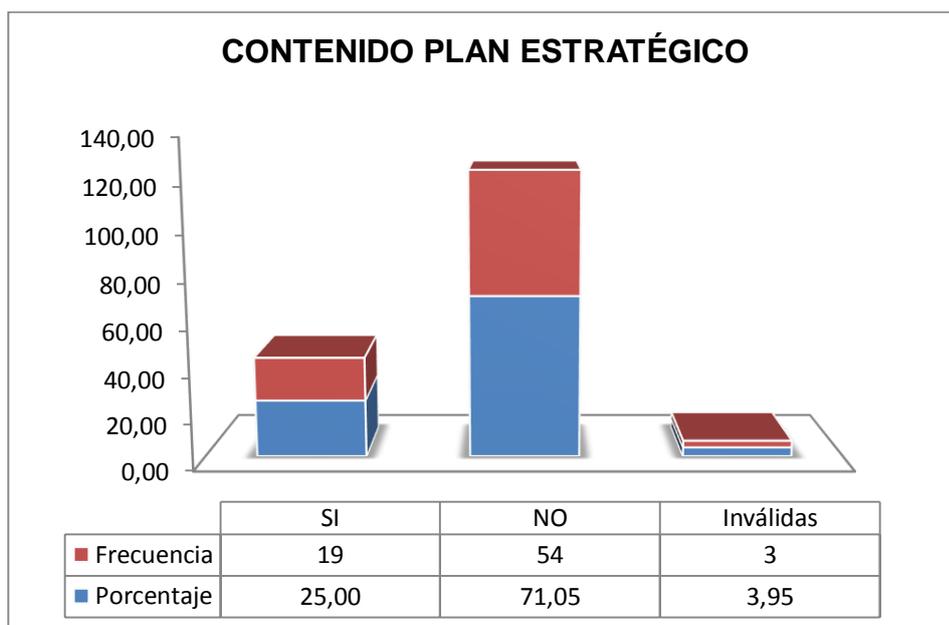


Gráfico 25. De tabla 26, Encuesta: pregunta 1 de estudiantes.

Fuente: Estudiantes de Bachillerato de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.
Elaborado por: Ligia Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

Los resultados de la respectiva tabulación despliegan lo siguiente, un gran porcentaje de estudiantes no conocen el contenido del Plan Estratégico Institucional, la otra parte de encuestados diverge de la afirmación anterior pero sin un porcentaje significativo, estos datos representan que las autoridades y docentes no dan a conocer la planificación previamente de comenzar un nuevo año lectivo.

Pregunta 1.1.- ¿Este se encuentra actualizado?

Tabla 27. Encuesta, pregunta 1.1 de estudiantes.

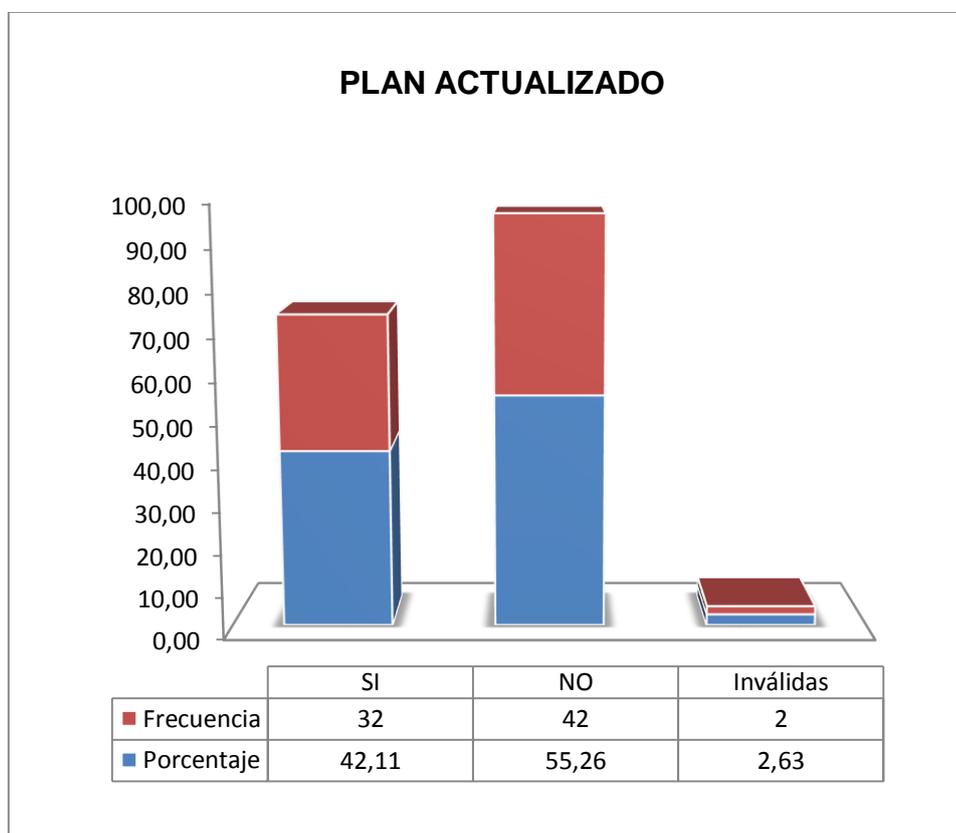


Gráfico 26. De tabla 27, Encuesta: pregunta 1.1 de estudiantes.

Fuente: Estudiantes de Bachillerato de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.
Elaborado por: Ligia Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

Al mencionar la actualización del Plan Estratégico se puede notar claramente que los resultados arrojados del gráfico de barras no se diferencian por una cantidad considerable, con lo que se puede entender que no existe información veraz hacia los estudiantes sobre la actualización de dicho plan, provocando solamente el incumplimiento a la innovación educativa.

Pregunta 1.2.- ¿Se lo ha difundido a la comunidad educativa?

Tabla 28. Encuesta, pregunta 1.2 de estudiantes.

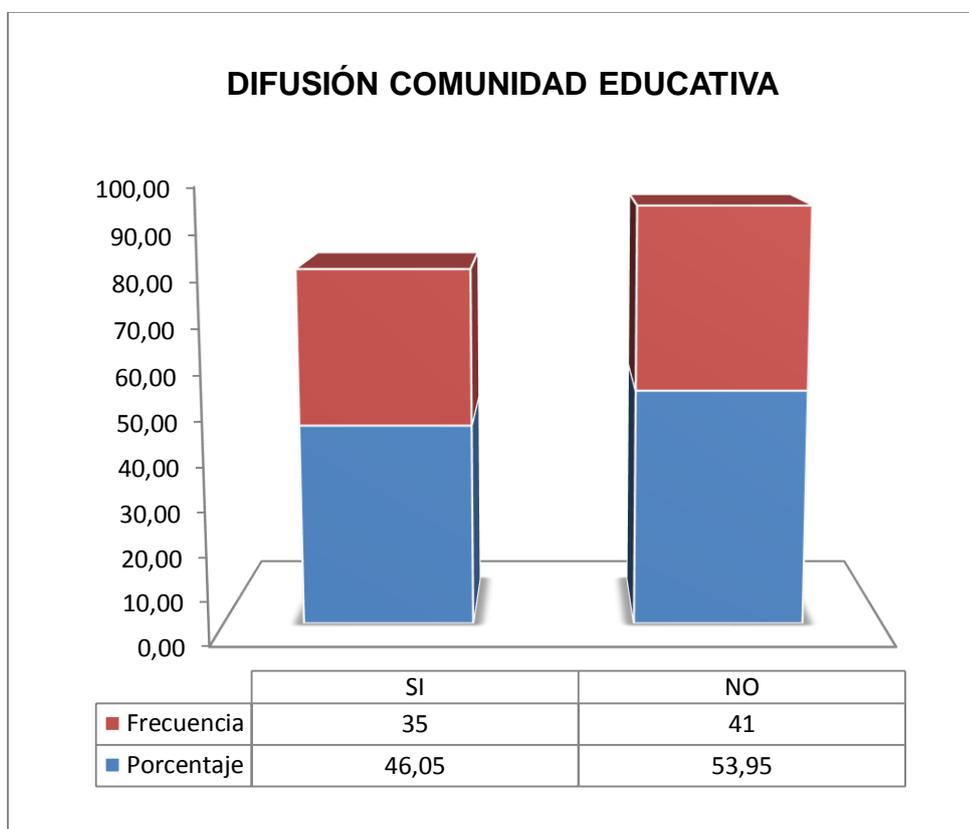


Gráfico 27. De tabla 28, Encuesta: pregunta 1.2 de estudiantes.

Fuente: Estudiantes de Bachillerato de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.
Elaborado por: Ligia Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

Los resultados de la cuestión por parte de los Estudiantes representan claramente la ineficiente comunicación interna al momento de utilizar esta herramienta necesariamente obligatoria para una Unidad Educativa, esto debido a que los porcentajes obtenidos no se diferencian por una cantidad considerable, con lo que se puede entender que no existe información veraz hacia los estudiantes.

Pregunta 2.- ¿La Unidad Educativa para su gestión cuenta con las siguientes herramientas de gestión de la calidad?

Tabla 29. Encuesta, pregunta 2 de estudiantes.

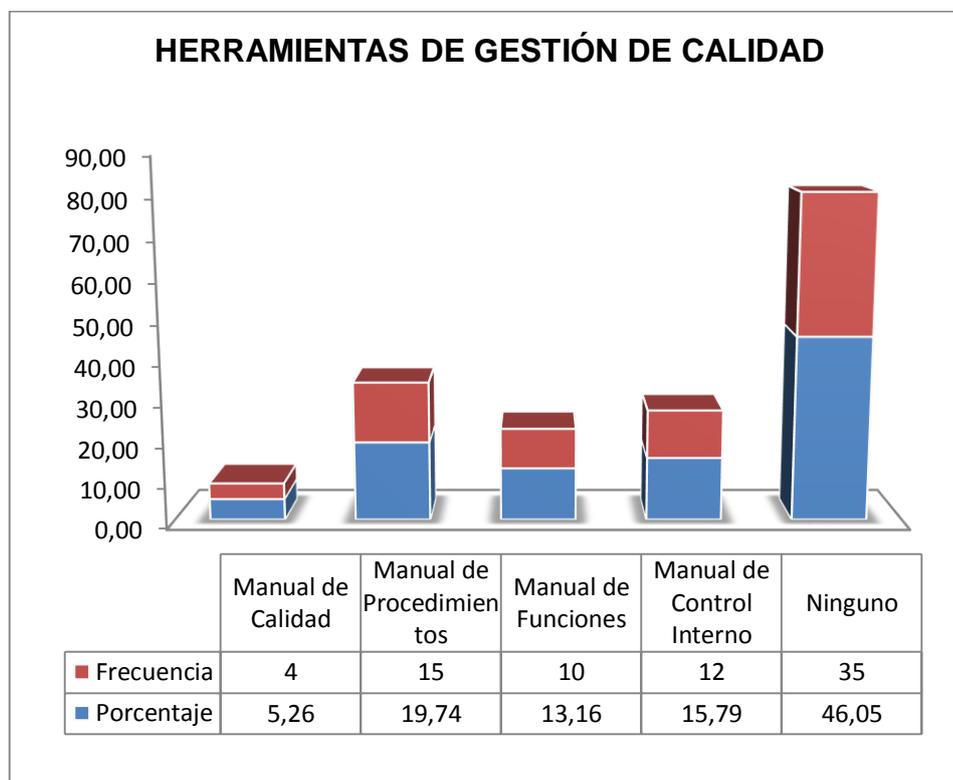


Gráfico 28. De tabla 29, Encuesta: pregunta 2 de estudiantes.

Fuente: Estudiantes de Bachillerato de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.
Elaborado por: Ligia Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

Se puede observar claramente que un representativo importante de estudiantes mencionan no contar con ninguna de estas herramientas, por lo que se entiende que la institución no desarrolla un mejoramiento continuo, una minoría de estudiantes diverge de esta información pero como se mencionó, representando porcentajes mínimos.

Pregunta 3.- ¿Creería conveniente poseer un manual de herramientas de gestión administrativa que mejoren el desempeño de las actividades a nivel global dentro de la Unidad Educativa?

Tabla 30. Encuesta, pregunta 3 de estudiantes.

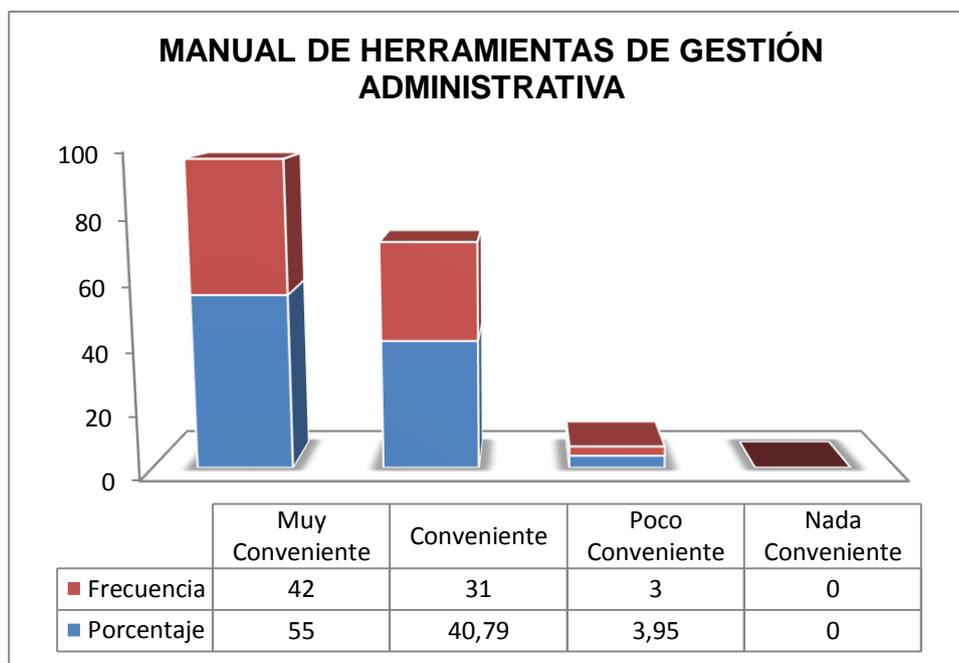


Gráfico 29. De tabla 30, Encuesta: pregunta 3 de estudiantes.

Fuente: Estudiantes de Bachillerato de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.

Elaborado por: Ligia Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

Con el resultado conseguido se puede apreciar que, más de la mitad de encuestados aluden que es muy conveniente poseer una herramienta para mejorar el desempeño de actividades; por lo tanto, el otro porcentaje que representa estar por debajo de un porcentaje representativo mencionan lo contrario, esto únicamente origina motivación para continuar con la investigación ya que es una herramienta de gran utilidad a nivel institucional.

Pregunta 4.- Una herramienta de Gestión Administrativa debe contener:

Tabla 31. Encuesta, pregunta 4 de estudiantes.

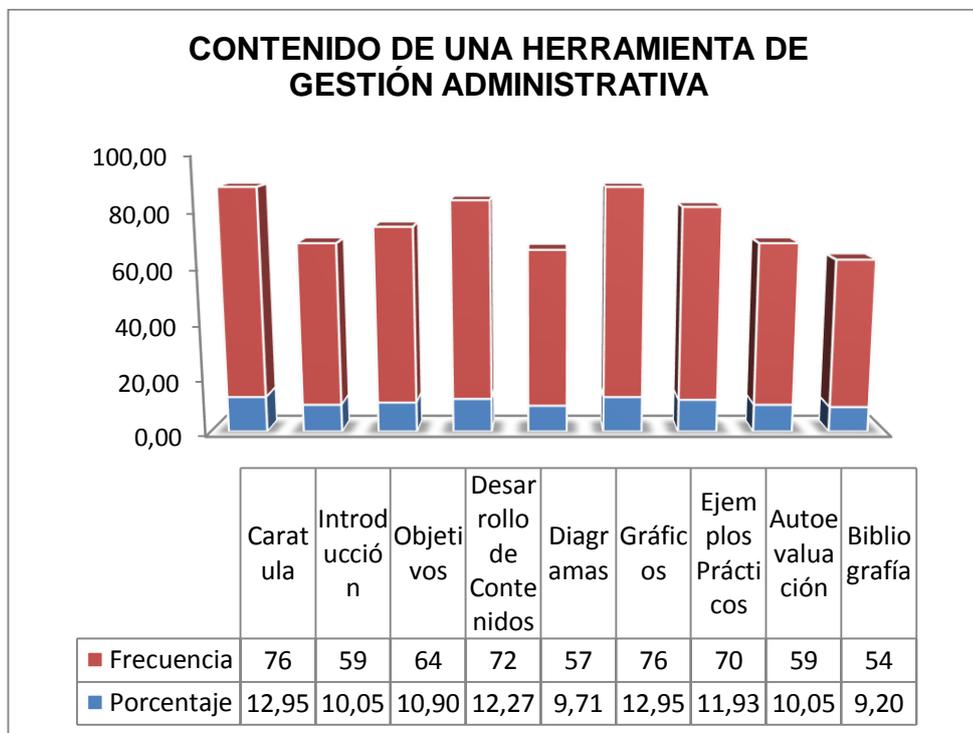


Gráfico 30. De tabla 31, Encuesta: pregunta 4 de estudiantes

Fuente: Estudiantes de Bachillerato de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.
Elaborado por: Ligia Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

A través de esta pregunta se pidió que se señale el contenido que debería tener una herramienta de gestión administrativa, por lo que los resultados indican que del total de cincuenta y seis estudiantes, todos expresaron que son primordiales cada una de las opciones enunciadas como parte del contenido a integrarse en mencionada herramienta para la Calidad, resaltando por sobre todas la caratula, los gráficos y el desarrollo de contenidos.

Pregunta 5.- ¿En toda Gestión Administrativa es importante relacionarla con el Buen Vivir? Conteste en una escala de 1 a 6. Escoja las respuestas en orden de importancia según la necesidad de la Unidad Educativa. (1 es el valor más alto).

Tabla 32. Encuesta, pregunta 5 de estudiantes.

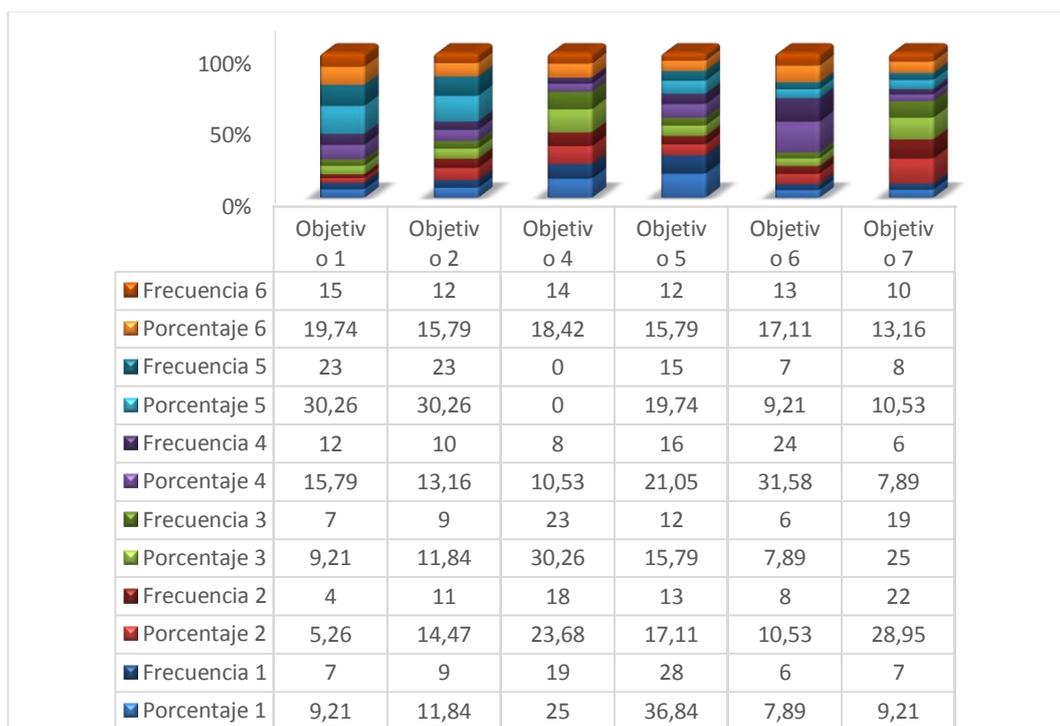


Gráfico 31. De tabla 32, Encuesta: pregunta 5 de estudiantes.

Fuente: Estudiantes de Bachillerato de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.
Elaborado por: Ligia Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

Los estudiantes encuestados manifiestan la siguiente escala de importancia para los objetivos del Buen Vivir (2013-2017), mismos que se relacionan con el plantel. El porcentaje más alto ubica en primer orden al Objetivo 5 y con porcentajes menores se logra ubicar seguidamente al Objetivo 7, tercer orden al Objetivo 4, cuarto orden al Objetivo 6, seguido del Objetivo 1 y 2, estos con porcentajes semejantes.

Pregunta 6.- ¿Con la Gestión Administrativa cumplida dentro de su establecimiento ha podido lograr destacarse en los siguientes ámbitos?

Tabla 33. Encuesta, pregunta 6 de estudiantes.

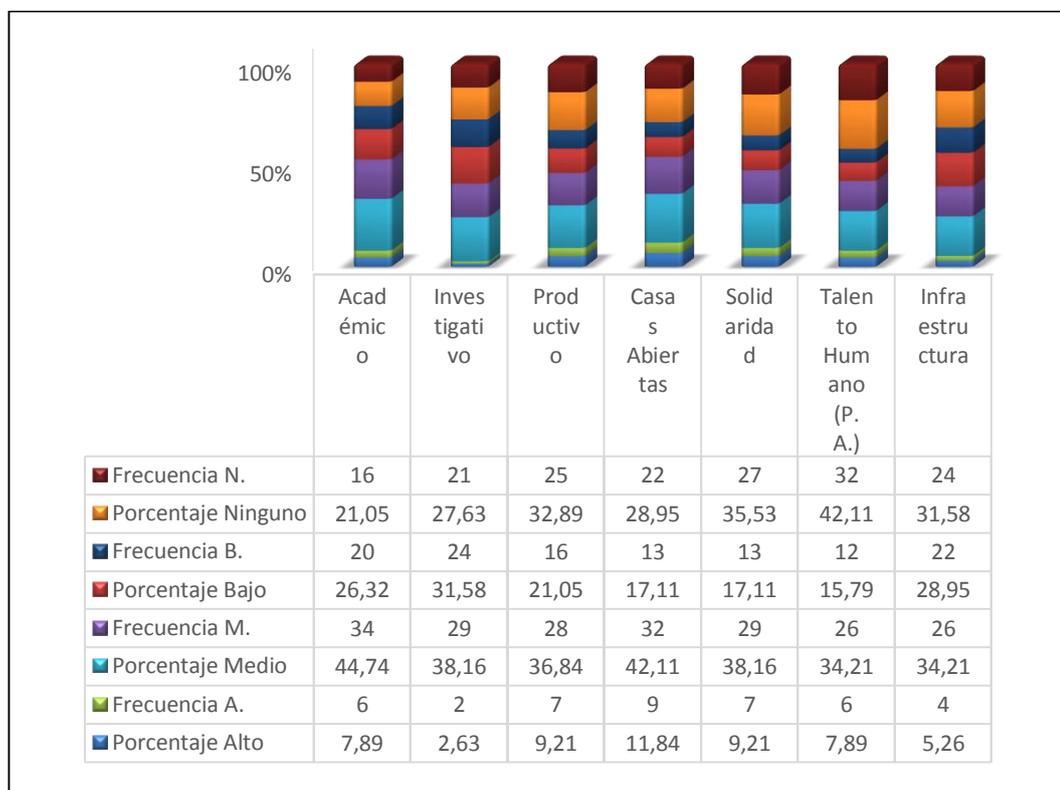


Gráfico 32. De tabla 33 Encuesta: pregunta 6 de estudiantes.

Fuente: Estudiantes de Bachillerato de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.
Elaborado por: Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

En el gráfico estadístico se diferencia claramente que el ámbito Académico se destaca con un porcentaje mayoritario en el nivel medio, en el mismo nivel se encuentran los demás ámbitos pero con porcentajes menores pero positivos, por esto se ubica en orden porcentual a cada uno, se empieza con, Casas Abiertas, Productivo, Investigativo, Solidaridad, Talento Humano y termina en la Infraestructura.

Pregunta 7.- ¿Se reconoce los méritos o logros de los integrantes al plantel que día tras día aportan con su granito de arena para el mejoramiento continuo de la institución?

Tabla 34. Encuesta, pregunta 7 de estudiantes.

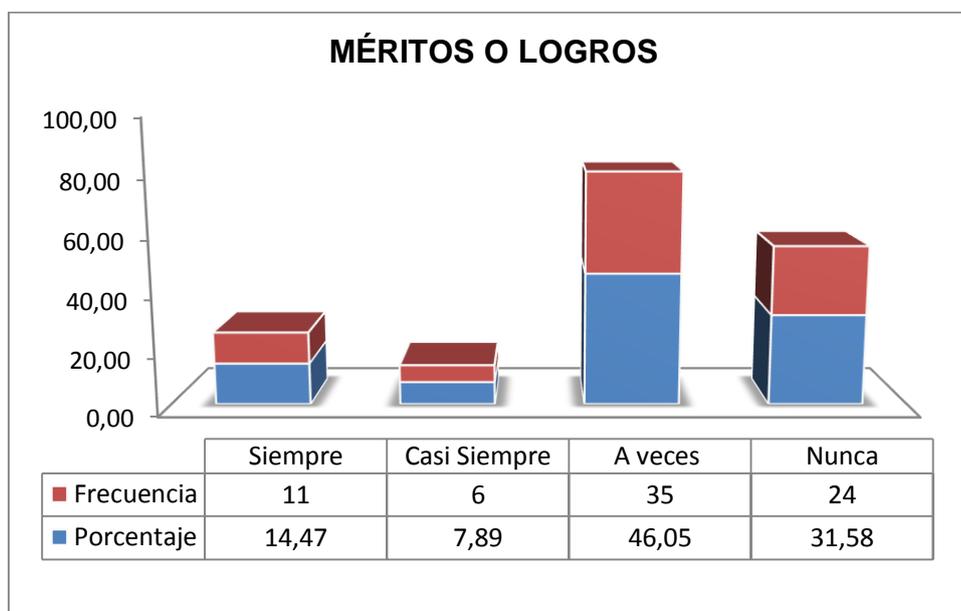


Gráfico 33. De tabla 34, Encuesta: pregunta 7 de docentes.

Fuente: Estudiantes de Bachillerato de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.
Elaborado por: Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

En cuanto al reconocimiento de méritos o logros en la Unidad Educativa se puede notar claramente que una gran parte de estudiantes indican estar de acuerdo que a veces son reconocidos por sus accionares, pero otro parte representativa de encuestados difieren totalmente de la afirmación anterior señalando el casillero perteneciente a la opción nunca, con lo que se entiende que no se genera una motivación total en el plantel educativo por parte de los directivos o docentes hacia sus estudiantes.

Pregunta 8.- ¿Cuáles de estos principios de la Gestión de Calidad que se enumeran a continuación considera usted que se aplican a la Unidad Educativa. ?

Tabla 35. Encuesta, pregunta 8 de estudiantes.

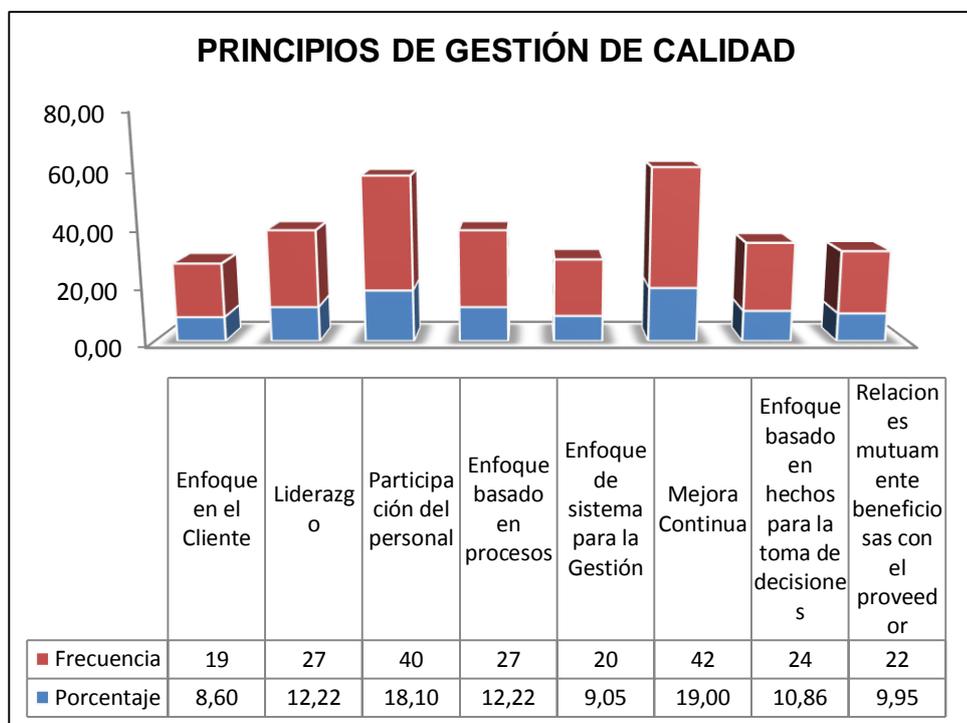


Gráfico 34. De tabla 35, Encuesta, pregunta 8 de estudiantes.

Fuente: Estudiantes de Bachillerato de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.
Elaborado por: Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

La tabulación de información con respecto a los principios de gestión de calidad indica claramente que se aplican los mencionados pero en porcentajes considerados deficientes para la mayoría de ellos con la única excepción del principio “participación del personal”, se entiende que la falta de aplicación de estos principios constituyen un déficit de cultura de calidad en la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.

Pregunta 9.- ¿Dispone de una herramienta que detalle los procedimientos para la industrialización de los productos lácteos, conservas, agropecuarios entre otros?

Tabla 36. Encuesta, pregunta 9 de estudiantes.

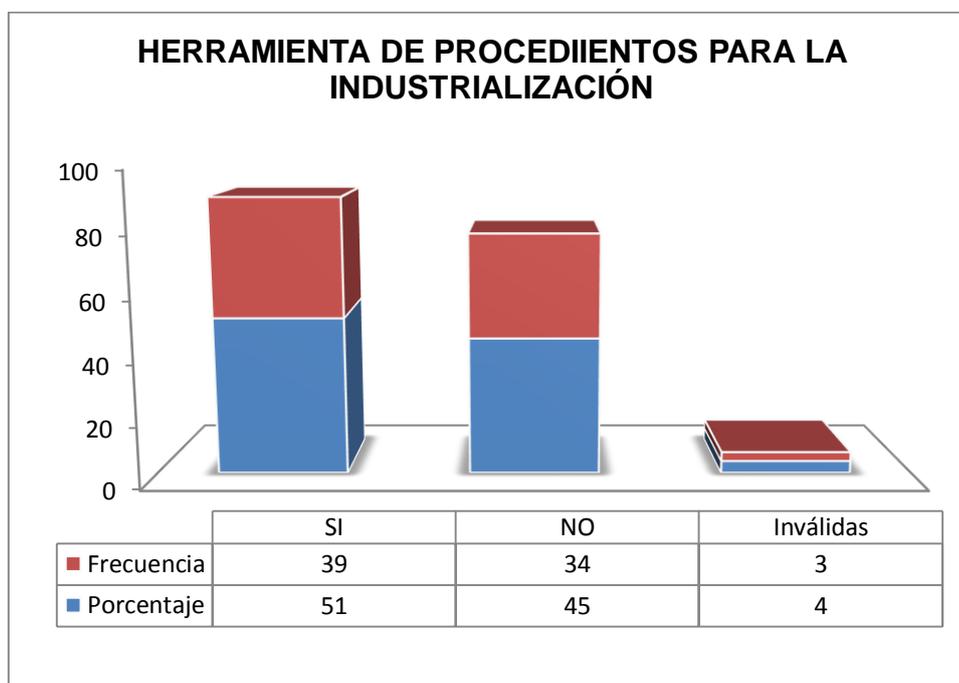


Gráfico 35. De tabla 36, Encuesta: pregunta 9 de estudiantes.

Fuente: Estudiantes de Bachillerato de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.
Elaborado por: Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

Con relación a este instrumento de apoyo para los procedimientos de industrialización se puede apreciar que de acuerdo a las respuestas otorgadas por parte de los estudiantes existe una aproximación de resultados direccionando las respuestas hacia ambas opciones de contestación, por cuanto, se entiende que no se dispone de una de estas herramientas de manera oficial en la Institución que se caracteriza por poseer procedimientos de Industrialización.

Pregunta 10.- ¿Cree usted que para una Gestión Administrativa de Calidad la institución debe disponer de los siguientes documentos?

Tabla 37. Encuesta, pregunta 10 de estudiantes.

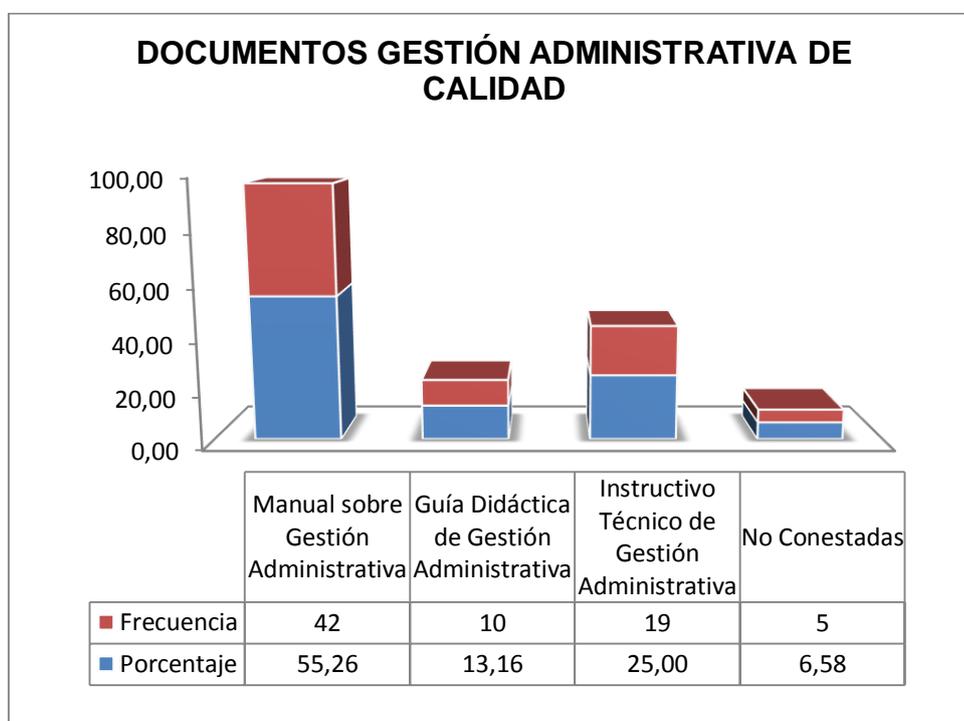


Gráfico 36. De tabla 37, Encuesta, pregunta 10 de estudiantes.

Fuente: Estudiantes de Bachillerato de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.
Elaborado por: Gabriela Hidalgo T.

Interpretación

La encuesta realizada en cuanto a la disposición de un documento para una gestión administrativa de calidad para la Unidad Educativa manifestó que; más del cincuenta por ciento de estudiantes indican como mayor porcentaje que prefieren disponer de un Manual para la calidad en el plantel, dejando así a un lado las demás opciones que son la “Guía Didáctica e Instructivo Técnico de Gestión Administrativa” representándose con porcentajes mucho menores.

CAPÍTULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Ya realizado el análisis e interpretación de resultados adquiridos de las encuestas aplicadas al personal administrativo, docentes y estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”, ciudad de Ibarra, se determina las siguientes Conclusiones y Recomendaciones en función de los objetivos específicos y al análisis e interpretación de resultados.

5.1 CONCLUSIONES

- Que la Unidad Educativa “Eloy Alfaro” cuenta con herramientas de gestión administrativa como el Proyecto Educativo Institucional y el Manual de Convivencia, mismo que contiene el control interno y los procedimientos a aplicarse frente a cualquier circunstancia en el plantel, además por su personal de consejería también maneja el código de trabajo, pero los resultados de aplicación de mencionadas herramientas no han sido del todo favorables, causando un deficiente mejoramiento continuo.
- Se desconoce considerablemente información científica y teórica sobre la Fundamentación Administrativa, provocando débiles desempeños en ámbitos técnicos y de motivación al momento de aplicar el Proyecto Educativo Institucional en el plantel educativo.
- En concordancia con todos los actores institucionales de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro” se sugirió el apoyo a la investigación para

que se desarrolle un Manual de Calidad que provoque una gestión administrativa de calidad permanente y refleje el mejoramiento continuo.

- Al socializar la propuesta alternativa con la comunidad educativa a través de exposiciones y mesas de trabajo se evidenció que a todos los encuestados les interesó que una herramienta de gestión administrativa colabore con el plantel educativo como recurso de organización, inclusión comunicación y mejoramiento continuo.

5.2 RECOMENDACIONES

- Al Rector. Docentes y Estudiantes de 1ero, 2do y 3ero de bachillerato de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”, apoyar la investigación para diagnosticar las herramientas de gestión administrativa y mejorar sus actividades de manera global.
- El personal Administrativo debe aplicar estrategias teórico administrativas referente a las herramientas mencionadas para que se mejore la calidad de servicio en el plantel educativo de manera innovadora.
- Se recomienda a los docentes y autoridades usar la herramienta de gestión administrativa para el correcto desarrollo de los principios de calidad en la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”
- Motivar el uso de la propuesta de investigación por parte de las autoridades de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro” para así conocer, aprender y aplicar de manera práctica el contenido del Manual de Calidad, que además cuenta con contenidos de autoevaluación institucional para mantener un seguimiento detallado de la

panorámica de aplicación en el contexto de la gestión administrativa ligada a estándares de calidad.

5.3 CONTESTAR LAS INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN EN BASE A LOS RESULTADOS OBTENIDOS

1. ¿Un diagnóstico coherente de las herramientas de Gestión Administrativa permitirá visualizar el problema de investigación en su real magnitud?

Con el diagnóstico coherente se evidenció claramente que la deficiencia en las funciones de gestión administrativa por parte de los actores principales del plantel representa una clara visión del problema de investigación.

2. ¿Sustentar teóricamente con fundamentos Filosóficos, Psicológicos, Pedagógicos, Sociológicos, Administrativos, Legales y Técnicos el marco teórico permitirá visualizar objetivamente el problema de investigación?

Al realizar un marco teórico con información teórica sobre lo que son las herramientas de gestión administrativa se pudo manifestar una panorámica clara del problema de investigación para resolverlo con procesos objetivos e innovadores.

3. ¿El diseñar una propuesta con herramientas innovadoras solucionará la calidad del servicio administrativo del plantel educativo?

Se desarrolló un manual que contiene los procesos detallados del Proyecto Educativo Institucional (PEI), documento indispensable en la organización de un plantel educativo, además está relacionado a la normativa de un sistema de gestión de calidad que pertenece a estándares internacionales con el que se perfecciona a la institución a través de la solución a la limitada organización interna que se aplica.

4. ¿Una correcta socialización con todos los actores institucionales permitirá una aplicación adecuada de la propuesta?

Al dar a conocer a la comunidad educativa los beneficios y puntos clave de la propuesta a través de reuniones permanentes y exposiciones se obtuvieron los siguientes criterios, las autoridades manifestaron la importancia, utilidad, aplicabilidad y beneficios, los docentes expresaron la claridad metodológica y la retroalimentación institucional, por parte de los estudiantes de bachillerato general unificado se aseguró que el manual de calidad como parte de la propuesta de la investigación realizada garantiza el mejoramiento continuo en el plantel. El Manual está desarrollado acorde a las necesidades administrativas, lo que genera satisfacción por parte de los actores institucionales. Ya clara la panorámica de la propuesta se puede dar paso a una responsable y correcta aplicación del mismo.

CAPÍTULO VI

6 PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

“MANUAL DE CALIDAD, SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA UNIDAD EDUCATIVA ELOY ALFARO DE LA CIUDAD DE IBARRA”

6.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

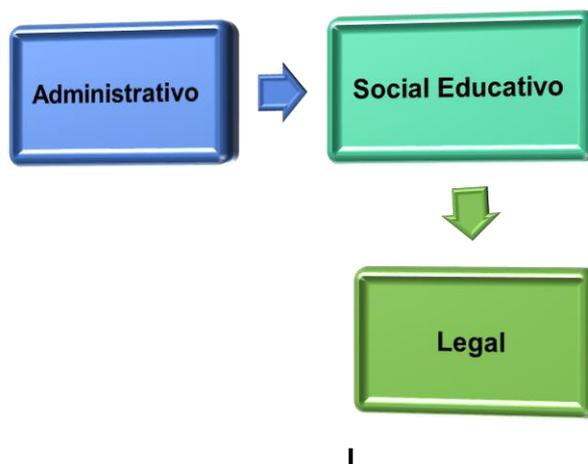
Al referirse al tema de Calidad se relaciona con Japón por su arduo trabajo que presentó su mejoramiento continuo por décadas debido a que aplican procesos de industrialización altamente calificados.

Los estándares de calidad son grandes descriptores de logros correspondientes con la gestión administrativa, cuando los estándares se aplican a establecimientos educativos se refiere a los procesos de gestión y prácticas institucionales que contribuye a que todos los estudiantes logren los resultados de aprendizaje deseados, es por eso que el gran desafío de cualquier institución educativa es el de poder gestionar para la diversidad, poder contar con la pluralidad y el cambio de conciencia de uno con otro para así solamente poder llegar a un nivel máximo de desarrollo en los talentos intelectuales y organizativos de cada ser. Al ir evolucionando segundo tras segundo no debe resultar una sorpresa al

hablar de Educación, es decir, pienso, y más que eso, afirmo que no se debe mostrar pánico por saber que este contexto que ha ido tomando considerable significación para nuestro país en los últimos años haya mostrado interés por aquella norma mundial que causa toda semejanza de duda al mencionarla, la presente herramienta de Calidad entregada; está inspirada en orientar en gran medida el poder optar con un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que englobe a todo el plantel y así poder encontrar el objetivo de originar aquel gran salto visionario que se busca en los administradores mismo que solamente ocasiona la entrega de un mejor servicio con mejoramiento continuo de calidad; claro está que esto va de acuerdo a las necesidades de los denominados clientes para de esta manera atravesar aquellas fronteras sumamente limitantes hacia una maximización cognoscitiva del intelecto y la administración.

Aportes

Ilustración 2. Aportes



Investigadora: Ligia Gabriela Hidalgo T.

Estos aspectos son los que benefician directamente a la Unidad Educativa "Eloy Alfaro", ubicado en la ciudad de Ibarra.

Factibilidad

La propuesta fue factible de realizar por las siguientes razones:

- Se manifestó la colaboración de los encuestados de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”, ubicada en la Ciudad de Ibarra.
- La predisposición de la investigadora, en el sentido cognitivo, económico y la total entrega de su tiempo.
- Además se encontró el material bibliográfico y la colaboración de mi tutora para la elaboración correcta del manual.

6.3 FUNDAMENTACIÓN

El Manual de Calidad desarrollado se basó específicamente en la Fundamentación de aspectos educativos, sociales, psicológicos, tecnológicos y significativamente administrativos, se consideraron básicos para el desarrollo de mencionada propuesta.

Fundamentación Filosófica.- Se manifiesta la teoría Humanista con la que se recalca la importancia de conservar el optimismo, orden, libertad y reflexión del ser humano con su entorno para lograr enfrentar aquellos problemas que inquietan su vivir por medio de las decisiones individuales que tome.

Fundamentación Psicológica.- Con los procesos de organización, adaptación y equilibrio de la teoría cognoscitiva se consigue el conocimiento veraz por medio de un proceso progresivo de aprendizaje que

logra que la mente se relacione y controle la tecnología. Lograr entender el comportamiento de cada individuo es uno de los retos más grandes que se logró afrontar, sin esto no se habría logrado el manual ya que el mismo se conforma de parámetros que asumen el cambio total de procedimientos en cada individuo.

Fundamentación Pedagógica.- La edad pedagógica es el criterio científico que permite establecer el nivel de capacidad de procesamiento de la información, su comprensión, calidad de aprendizaje y forma de interacción del ser humano con su entorno. El ser humano es un claro procesador de información cualitativa y cuantitativa y al involucrarse con procesos administrativos debe poseer experiencia suficiente para la toma de decisiones en esta área.

Fundamentación Sociológica.- Se presenta la teoría socio crítica; se conoce el funcionamiento y estructura de las sociedades con lo que se pudo entender el contexto de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”, además los docentes lograron afrontar desafíos que se tiene con los estudiantes, sus familias y la influencia de la tecnología en sus vidas.

Fundamentación Administrativa: Con un claro panorama de esta Fundamentación se pudo elaborar conceptos, principios y técnicas que la investigación necesitó en su objeto de estudio que se representa por la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”. Se estableció procesos administrativos, de comunicación, dirección y control, se re direccionó el PEI con lo que se logró obtener resultados esenciales en el proceso de gestión administrativa.

Fundamentación Legal: El cumplimiento de normas, leyes y reglamentos jurídicos legales es la principal preocupación de esta Fundamentación. Con diferentes estrategias se debe presentar a los organismos reguladores de las normativas el cumplimiento de lo que indique la Ley.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

Desarrollar las herramientas de gestión administrativa para el mejoramiento continuo en todos los servicios de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro” de manera eficaz y eficiente.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Motivar a todos los actores institucionales a mejorar sus actitudes y relaciones individuales para así poder sobrellevar la interacción en las actividades que les asocia como Unidad Educativa.
- Aplicar las herramientas de gestión administrativa en coherencia con el manual de convivencia institucional.
- Evaluar los alcances de la Propuesta Alternativa con la Institución a través de los indicadores de autoevaluación del Proyecto Educativo Institucional, mismos que constan en el manual.

6.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

A continuación se detalla claramente la ubicación de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”, esto se realizó a través de google maps.

Ilustración 3 Ubicación Sectorial y Física, Unidad Educativa "Eloy Alfaro"

NOMBRE DE LA UNIDAD EDUCATIVA	“ELOY ALFARO”
RECTOR	LIC: PATRICIO HIDROBO
TIPO DE ESTABLECIMIENTO	FISCAL (Mixto)
JORNADA	Diurna
REGIÓN	SIERRA
PROVINCIA	IMBABURA
CANTÓN	IBARRA
ZONA	URBANA
PARROQUIA	EL SAGRARIO
DIRECCIÓN	Barrio Colinas del Sur – Calle 5 de Junio y 8 de Marzo

UBICACIÓN FÍSICA A TRAVÉS DE GOOGLE MAPS

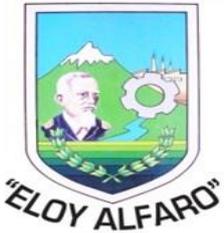
Ilustración 4. Ubicación Sectorial Google Maps.



Investigadora: Ligia Gabriela Hidalgo T.

6.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

El Manual de Calidad a presentar detalla todos los procesos para mantener un sistema de gestión de calidad orientado a la normativa ISO 9001:2008 y al Proyecto Educativo institucional para la Unidad Educativa "Eloy Alfaro".

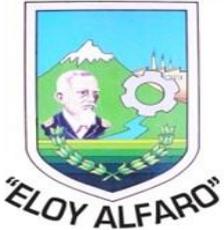
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008



Manual de Calidad

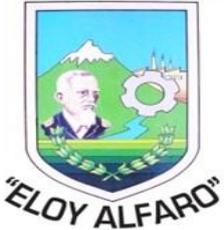
Sistema de gestión de calidad, compromiso de todos.

Elaborado por: Gabriela Hidalgo T. INVESTIGADORA	Revisado por: RESPONSABLE DE CALIDAD UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	Aprobado por: Lic. Patricio Hidrobo RECTOR
Firma	Firma	Firma

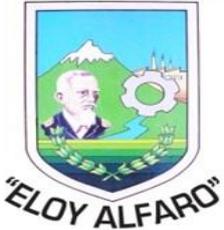
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 1 de 130

ÍNDICE

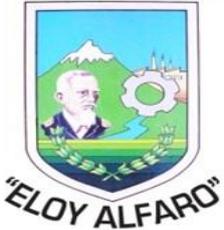
Portada	
Índice	1
Introducción	7
Instrucciones para el correcto Uso del Manual de Calidad	8
Control de Actualizaciones/Histórico de Cambios	9
PRIMERA SECCIÓN	
1.	LA UNIDAD EDUCATIVA 11
1.1.	Reseña Histórica. 12
1.2.	Ubicación de la Unidad Educativa. 14
1.3.	Filosofía de la Unidad Educativa. 15
1.3.1.	Misión. 15
1.3.2.	Visión. 16
1.3.3.	Principios de Calidad. 16
1.4.	ORGANIGRAMA 18
SEGUNDA SECCIÓN	
2.	ALCANCE Y EXCLUSIONES 20

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016
			Pág. 2 de 130

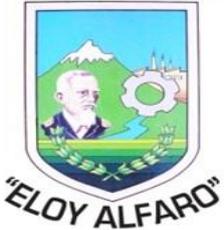
2.1.	Alcance	21
2.2.	Exclusiones	21
2.3.	Referencias Normativas.	22
2.3.1.	Normas ISO	22
2.3.2.	Normas Internas	23
2.4.	Mapa de Procesos.	23
TERCERA SECCIÓN		
3.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.	27
4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	37
4.1.	Requerimientos Generales.	39
4.2.	Requerimientos Generales de Documentación.	41
4.2.1.	Generalidades.	41
4.2.2.	Manual de Calidad.	43
4.2.3.	Control de Documentos.	46
4.2.4.	Control de Registros de Calidad.	49
CUARTA SECCIÓN		
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.	52
5.1.	Compromiso de la Dirección.	54

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016	
		Pág. 3 de 130	

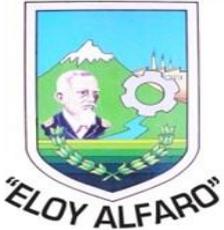
5.2.	Enfoque al Cliente.	54
5.3.	Política de la Calidad.	56
5.4.	Planificación.	57
5.4.1.	Objetivos de Calidad.	57
5.4.2.	Planificación del sistema de gestión de calidad.	58
5.5.	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.	59
5.5.1.	Responsabilidad y Autoridad.	59
5.5.2.	Representante de la Dirección.	63
5.5.3.	Comunicación Interna.	64
5.6.	Revisión por la Dirección.	67
5.6.1.	Generalidades.	67
5.6.2.	Información para la revisión.	68
5.6.3.	Resultados de la revisión.	69
QUINTA SECCIÓN		
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS.	71
6.1.	Provisión de Recursos.	73
6.2.	Talento Humano	75
6.2.1.	Generalidades.	75

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 4 de 130

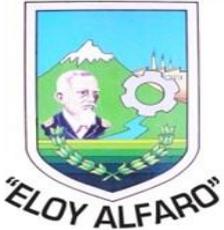
6.2.2.	Competencia, toma de conciencia y formación.	76
6.3.	Infraestructura.	77
6.4.	Ambiente de Trabajo.	79
SEXTA SECCIÓN		
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	81
7.1.	Planificación de la realización del producto.	83
7.2.	Procesos relacionados con el cliente.	84
7.2.1.	Determinación de los requisitos relacionados con el cliente.	85
7.2.2.	Revisión de los requisitos relacionados con el cliente.	86
7.2.3.	Comunicación con el Cliente.	87
7.3.	Diseño y Desarrollo.	89
7.3.1.	Planificación del diseño y desarrollo.	89
7.3.2.	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.	91
7.3.3.	Resultados del diseño y desarrollo.	92
7.3.4.	Revisión del diseño y desarrollo.	93
7.3.5.	Verificación del diseño y desarrollo.	94

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016	
		Pág. 5 de 130	

7.3.6.	Validación del diseño y desarrollo.	95
7.3.7.	Control de los cambios del diseño y desarrollo.	96
7.4.	Compras.	97
7.5.	Producción y Prestación del Servicio.	97
7.5.1.	Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio.	98
7.5.2.	Identificación y Trazabilidad.	100
7.5.3.	Propiedad del Cliente.	100
7.5.4.	Preservación del producto.	101
7.6.	Control de los dispositivos de seguimiento y medición.	104
SÉPTIMA SECCIÓN		
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	105
8.1.	Generalidades.	107
8.2.	Seguimiento y Medición.	108
8.2.1.	Satisfacción del Cliente.	108
8.2.2.	Auditorías Internas.	109
8.2.3.	Seguimiento y medición de los procesos.	111
8.2.4.	Seguimiento y medición del producto y/o servicio.	112

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016	
		Pág. 6 de 130	

8.3.	Control de no conformidad con el producto y/o servicio.	114
8.4.	Análisis de datos.	115
8.5.	Mejoramiento.	117
8.5.1.	Mejora Continua.	117
8.5.2.	Acción Correctiva.	118
8.5.3.	Acción Preventiva.	120
ANEXOS		
9.	GESTIÓN DEL MANUAL.	121
9.1.	Objeto.	122
9.2.	Alcance	123
9.3.	Elaboración del Manual.	124
9.4.	Aprobación.	124
9.5.	Revisión.	124
9.6.	Publicidad.	125
9.7.	Estructura y formato.	127
9.8.	Referencias.	127
9.8.1.	Documentos de origen externo.	127
9.8.2.	Documentos de origen interno	128

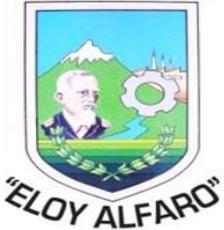
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 7 de 130

INTRODUCCIÓN

La presente herramienta de Gestión refleja el convencimiento de aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad el cual contribuye a la satisfacción de necesidades de todos aquellos clientes internos y externos de la Unidad Educativa "Eloy Alfaro" además de manifestar una cultura de calidad y un enfoque de procesos del sistema en todos los integrantes de la institución.

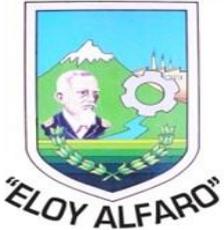
El documento tiende a describir el mejoramiento continuo de la Gestión Administrativa a cargo de la Unidad Educativa, esto a través de la aplicación eficaz del sistema en cuanto a normativas, requerimientos, conformidad e interacción entre los procesos del sistema de gestión de calidad.

Además el Manual tiene por objeto documentar y describir la manera en que la Unidad Educativa "Eloy Alfaro" ha implementado el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a lo que establece la norma ISO 9001:2008 y de esta manera lograr asegurar la calidad continua en todos los servicios que se presta.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		FECHA VIGENCIA: 2015-2016
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 8 de 130

INSTRUCCIONES PARA EL CORRECTO USO DEL MANUAL DE CALIDAD

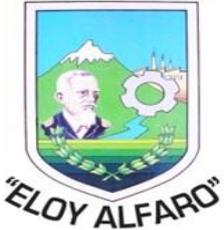
1. Conocer información que se referencia a las Normas ISO 9001:2008.
2. Leer la primera sección del Manual para tener conocimiento de la Filosofía de la Institución y conocer el ámbito operativo y estratégico.
3. Cada sección explica su función en el Manual y detalla que documento se debe aplicar, se muestra el código del documento para ubicarlo en la sección octava denominada Anexos.
4. Para el uso de los documentos se mantiene códigos para su correcta ubicación. El Manual contiene el siguiente código. **UEEA-MAGC-001**, los documentos con Procesos Obligatorios con el código **PO - RSPD** (proceso al que pertenece "Revisión del Sistema por la Dirección".) – **02** (representa la numeración cronológica de cada proceso). Para los Procesos Obligatorios varía únicamente el **PO** a **PT** continuando con la respectiva numeración.
5. Los formatos se representan **F1** (número de formato) – **RECTORADO** (quien debe aplicar) – **02** (numeración del proceso al que pertenece, en este caso pertenece a la Revisión del Sistema por la Dirección).

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016	
		Pág. 9 de 130	

CONTROL DE ACTUALIZACIONES / HISTÓRICO DE CAMBIOS

DETALLE DEL SGC A MEJORAR	ACTUALIZACIÓN N°	FECHA (d/m/a)	EDICIÓN/ SECCIÓN/ NUMERAL
REALIZADO POR:	REVISADO POR:		APROBADO POR:

El manual cambia de edición cuando se realizan cambios de verdadero impacto mismos que afecten el Sistema de Gestión de Calidad. Esta decisión es tomada por la Comisión de Calidad de primer nivel, claro

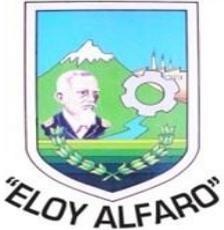
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		FECHA VIGENCIA: 2015-2016
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 10 de 130

está que se debe tener en cuenta toda aquella información suministrada por la Comisión auxiliar de Calidad.

Esta Comisión es la responsable de establecer la metodología, periodo de tiempo y el control para efectuar las modificaciones al Sistema de Gestión de Calidad. Todos los documentos del manual se controlan a través de la edición de cada uno de estos.

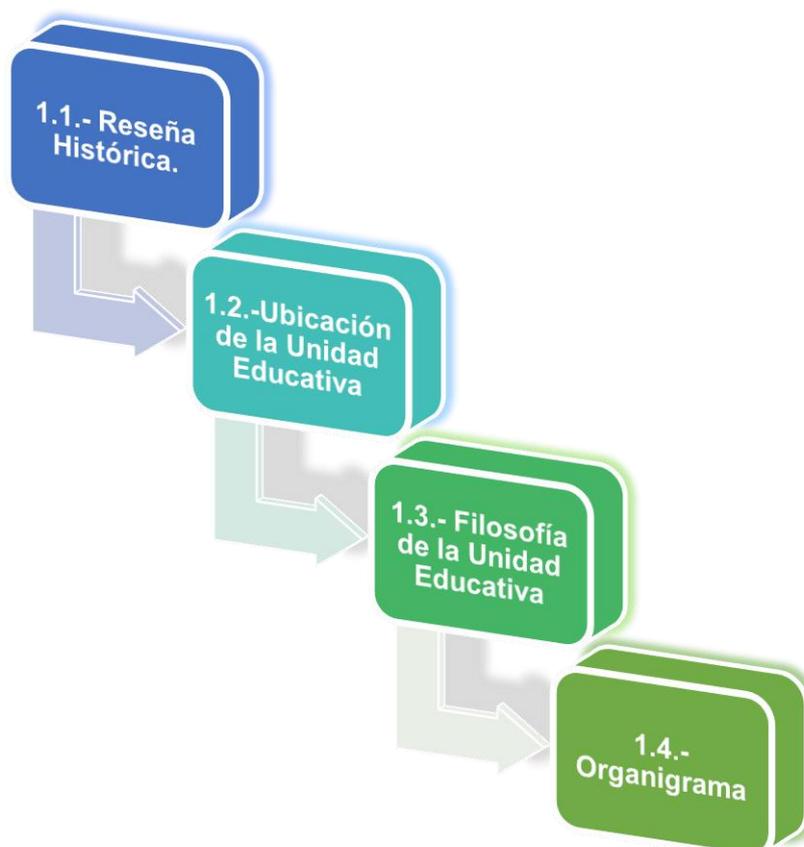
El Estado tiene la obligación de **“asegurar el mejoramiento continuo de la calidad de la educación”** (Art 6, literal e. LOEI 2011). (Ministerio de Educación, 2015)

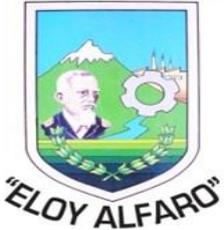
El principal beneficio de la planeación es que fuerza a las personas a pensar. **John L. Thompson.**

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 11 de 130

PRIMERA SECCIÓN

1.- LA UNIDAD EDUCATIVA



	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 12 de 130

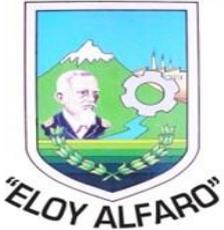
1. LA UNIDAD EDUCATIVA.

1.1. Reseña Histórica.

Nace como una sana aspiración de servir a la comunidad del sector sur oeste de la Ciudad, considerando entonces la ausencia de una Institución Educativa, que atiende a la juventud del sector.

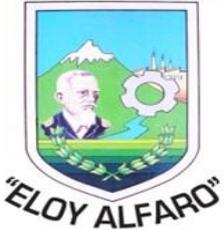
La Génesis institucional se origina como colegio laborando en jornada vespertina gracias a un comodato firmado con la Escuela Mercedes Troya de Suárez, su creación fue mediante el Acuerdo Ministerial Nro. 313 de fecha 28-12-1988.

Mediante Acuerdo Ministerial Nro.5214 como Institución Fiscal el 07-10-1989, con registro oficial No. 291 del 06-10-1989 y por último a través de Acuerdo Ministerial Nro. 1843 de fecha 20-05-1994, se ubica como Colegio Técnico Agropecuario "Eloy Alfaro" con la Especialidad de Agroindustrias de los Alimentos.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 13 de 130

Con decreto Ejecutivo 1786 del 29 de Agosto del 2001 y Acuerdo Ministerial 3425 del 27 de agosto del 2004, se encuentra inmerso en la Reforma del Bachillerato Técnico con la designación de Colegio Técnico Agropecuario "Eloy Alfaro". En la actualidad mediante Resolución Nro. 018 de fecha 22 de Noviembre del 2007, con la denominación de Colegio Fiscal Técnico Agropecuario "Eloy Alfaro", Especialidad Transformados y Elaborados Lácteos, nos encontramos laborando en nuestro propio local atendiendo a dos centenares de alumnos que aspiran a ser entes emprendedores en la estructura de su propia vida, en el fortalecimiento de la industria, conformación de la Empresa continuando estudios superiores en las áreas afines al agro.

Y de acuerdo al Art. 39 de la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), en el periodo académico 2013-2014 mediante documento emitido por la dirección distrital de Educación 10D01 de Imbabura se señala, cambiar la denominación del Colegio Fiscal Técnico Agropecuario "Eloy Alfaro" a **Unidad Educativa "Eloy Alfaro"**, de manera temporal, hasta que la Autoridad Educativa Nacional defina lo contrario.

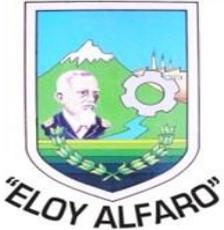
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 14 de 130

Ahora el plantel educativo denominado Unidad Educativa "Eloy Alfaro" cumplirá con los lineamientos, políticas, normas y disposiciones que contenga la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI).

1.2. Ubicación de la Unidad Educativa.

A continuación se detalla las características físicas y sectoriales de la Unidad Educativa "Eloy Alfaro"

NOMBRE DE LA UNIDAD EDUCATIVA	ELOY ALFARO
RECTOR	Lic.: PATRICIO HIDROBO
TIPO DE ESTABLECIMIENTO	FISCAL (Mixto)
JORNADA	Diurna
REGIÓN	SIERRA
PROVINCIA	IMBABURA
CIUDAD	IBARRA
CANTÓN	IBARRA
ZONA	URBANA
PARROQUIA	EL SAGRARIO
DIRECCIÓN	Barrio Colinas del Sur – Calle 5 de Junio y 8 de Marzo

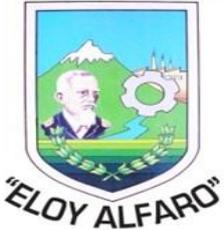
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 15 de 130



1.3. Filosofía de la Unidad Educativa.

1.3.1. Misión.

Es una institución educativa pública, apoyada en una comunidad educativa motivada y comprometida por el mejoramiento institucional de calidad, formando personas con valores éticos y sociales a través de lineamientos formativos culturales, ecológicos, académicos, técnicos y emprendedores, capaces de generar y liderar procesos de cambio con la participación activa de sus actores, para que puedan insertarse en los procesos de cambio, aportando al desarrollo personal y a la demanda de la globalización.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 16 de 130

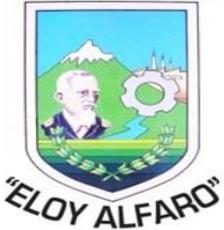
1.3.2. Visión.

La Unidad Educativa "Eloy Alfaro", en el año 2018 será un referente local y regional en la formación de bachilleres con apreciación a la conciencia; comprometidos con el cambio íntegro del joven estudiante, reflejarán sus resultados con investigación, vinculación, propuestas e innovaciones al nuevo proyecto político para la Educación del país, abriéndose a retos de desarrollo científico, medioambiental, social, cultural y académico con estándares de calidad en todos sus procesos para ofrecer respuestas a las demandas de necesidades en la sociedad reflejando la transformación y la sustentabilidad.

1.3.3. Principios de Calidad.

Respeto: La labor educativa en general se orienta por respetar los derechos de los otros con sus responsabilidades otorgadas y la aceptación de cada una de las diferencias individuales de quien forma la comunidad educativa.

Coherencia: Mantener una actitud lógica y consecuente en los planes, proyectos y operaciones para poder enfrentar cada proceso con soluciones selectas.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 17 de 130

Participación Democrática: Garantizar la dinámica en el ejercicio del poder con toda la concentración de la comunidad educativa, motivando el compromiso, la responsabilidad y la convivencia en armonía institucional.

Autonomía: La construcción individualizada de proyectos viables que contribuyan con la Filosofía de la Unidad Educativa.

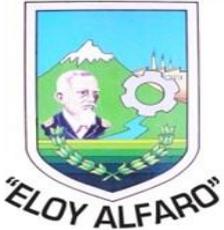
Equidad: Convivir en un ambiente justo y necesario para el desarrollo de lo que a cada individuo le corresponde evitando cualquier clase de discriminación.

Libertad: No privar de la facultad natural que tiene el hombre hacia el obrar por aquello que desea enfrentando las consecuencias de sus decisiones.

Servicio Social: Sembrar interés en todos los miembros directos del plantel para formar una personalidad social convencida de la solidaridad con su entorno.

Transparencia: La seriedad, la moral, el rigor, la responsabilidad y la coherencia en todos los procesos que sustenten la respectiva rendición de cuentas de cada accionar.

Dialogicidad: A través de la palabra saber resolver conflictos y coordinar los accionares de manera inteligente con un dialogo motivador.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 18 de 130

Excelencia: Lograr la calidad con cada uno de los miembros de la comunidad educativa trascendiendo los límites del compromiso entregando lo mejor de uno mismo.

1.4. ORGANIGRAMA.

A continuacion se presenta el organigrama estructural de la Unidad Educativa "Eloy Alfaro" con la respectiva adaptacion del Responsable de Calidad y su respectiva comision, quienes en trabajo de equipo saben cooperar con todos los integrantes del plantel para conseguir el mejoramiento continuo de esta institucion.

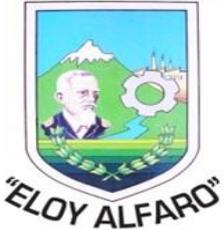
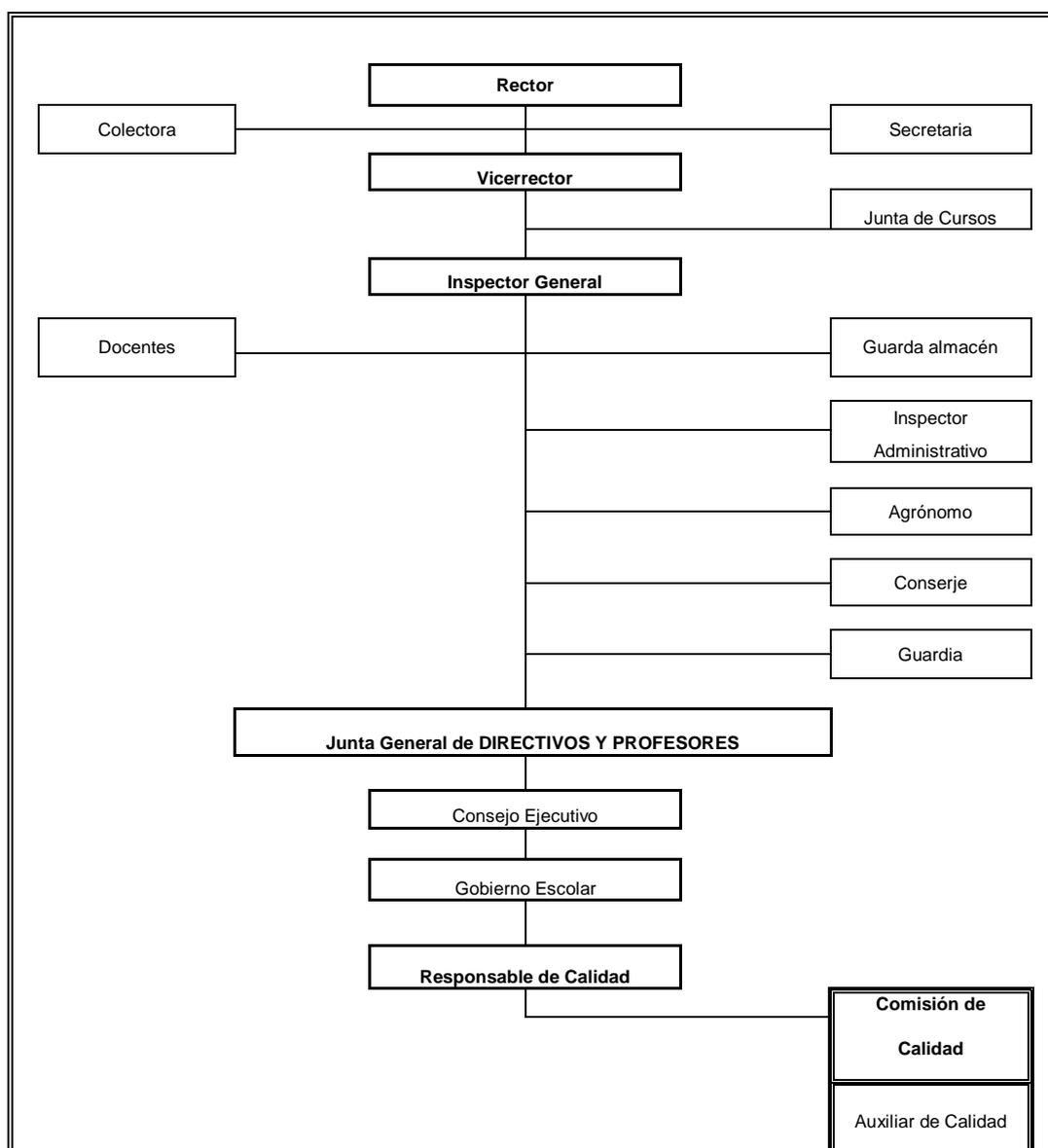
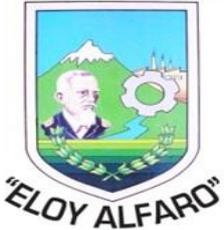
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2015-2016
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 18 de 130

Ilustración 5. Organigrama

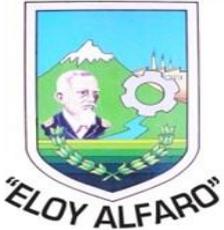


	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008
		Pág. 20 de 130

SEGUNDA SECCIÓN

2.- ALCANCE Y EXCLUSIONES



	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		FECHA VIGENCIA: 2015-2016
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 21 de 130

2. ALCANCE Y EXCLUSIONES.

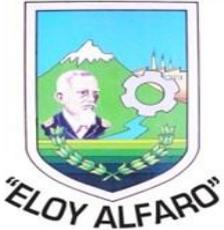
2.1. Alcance.

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad implementado en la Unidad Educativa "Eloy Alfaro" aplica todas aquellas acciones de diseño, planificación y prestación de servicios de Educación desde el octavo año de básica hasta el tercer año de Bachillerato General Unificado y Bachillerato Técnico, dando cumplimiento a procesos de Dirección, Formación, Gestión Humana, Administrativa y Financiera.

Todos los procesos del SGC en la Unidad Educativa "Eloy Alfaro" son correspondientemente planificados, ejecutados, verificados y primordialmente mejorados continuamente.

2.2. Exclusiones

Ya revisados y analizados los procesos de prestación de servicios con la comisión de calidad, la Unidad Educativa "Eloy Alfaro", en decisión unánime ha excluido los siguientes numerales de su sistema, **7.4.**, que se

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 22 de 130

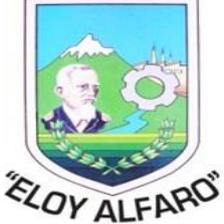
refiere a **Compras**, esta actividad no se realiza en mayor cuantía ya que al pertenecer al sector público se tiene establecido los recursos para cada Unidad Educativa de acuerdo al presupuesto asignado y el numeral **7.6. Control de dispositivos de seguimiento y medición**, esto ya que al ser fieles testigos que en el plantel educativo no se da el respectivo uso a:

Ningún equipo electrónico de seguimiento y medición para así poder controlar la medición de masa, volumen, densidad, longitud u otras que necesitan planes de mantenimiento y calibración en el servicio prestado a los partícipes del plantel.

2.3. Referencias Normativas.

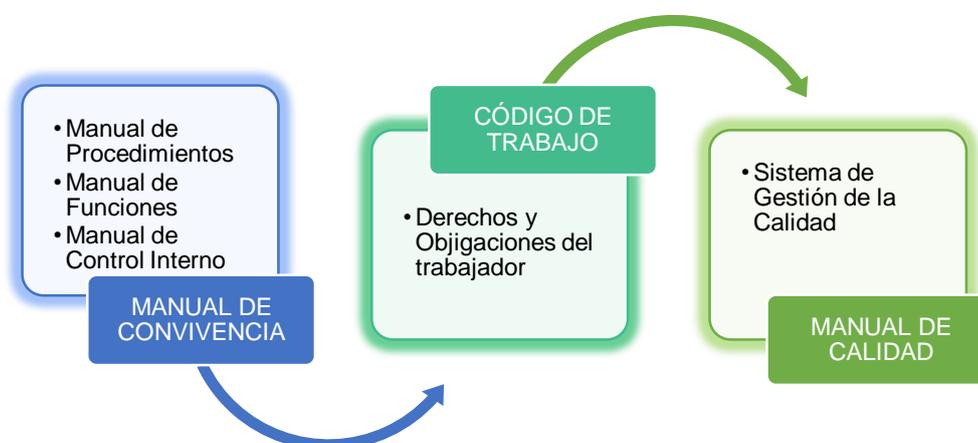
2.3.1. Normas ISO

El presente Manual que integra el Sistema de Gestión de Calidad ha sido desarrollado de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO (International Standardization Organization) 9001:2008, Requerimientos, Sistema de Gestión de Calidad, mismo que se encuentra como anexo del presente Manual de Calidad.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016
			Pág. 23 de 130

2.3.2. Normas Internas

Ilustración 6. Normas Internas



2.4. Mapa de Procesos.

“Los procesos son posiblemente el elemento más importante y más extendido en la gestión de las empresas innovadores, especialmente de las que basan su sistema de gestión en la Calidad Total”.
(Economía Industrial, 2000, pág. 6)

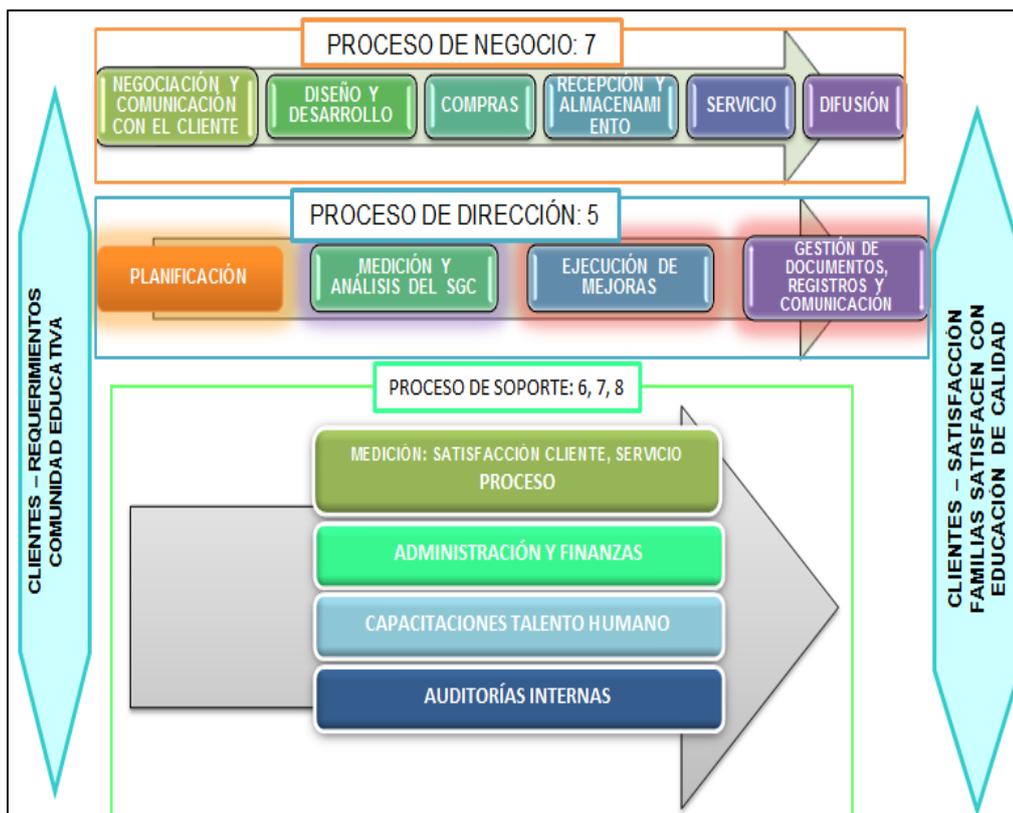
Un mapa de procesos se define como una representación gráfica que muestra los distintos procesos que ocurren dentro de cualquier

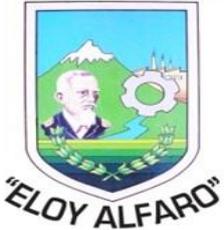
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 24 de 130

empresa o institución y proporcionará una visión general de lo que es el Sistema de Gestión.

Direccionamiento para un Mapa de Procesos

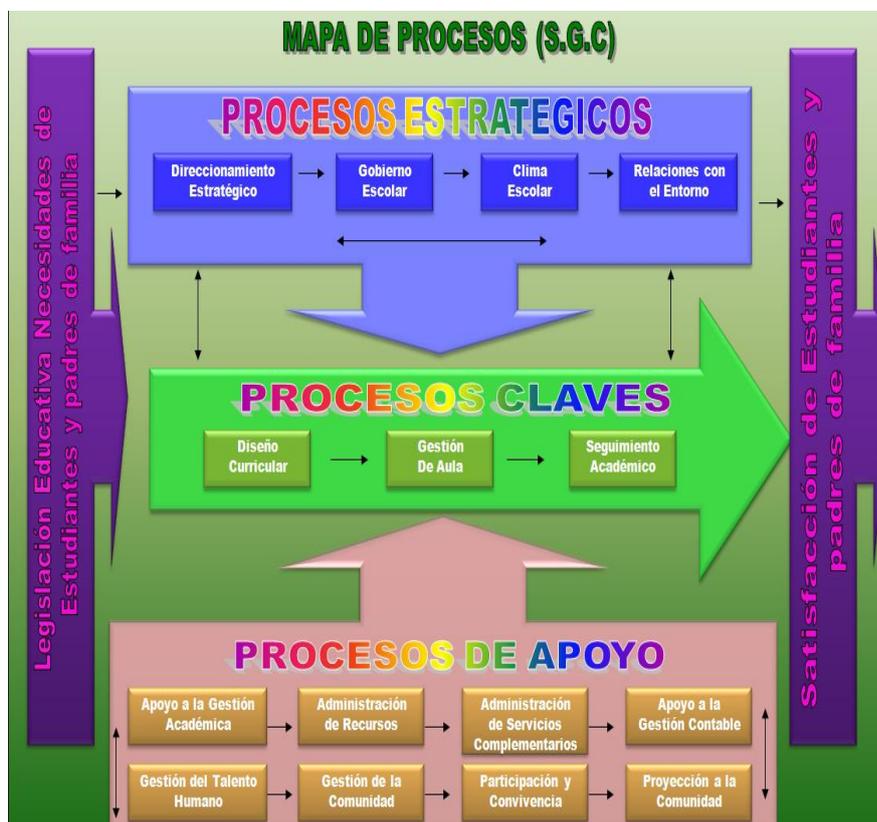
Ilustración 7. Direccionamiento para un Mapa de Procesos

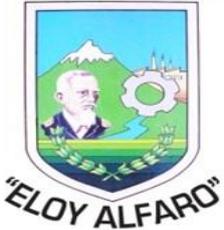


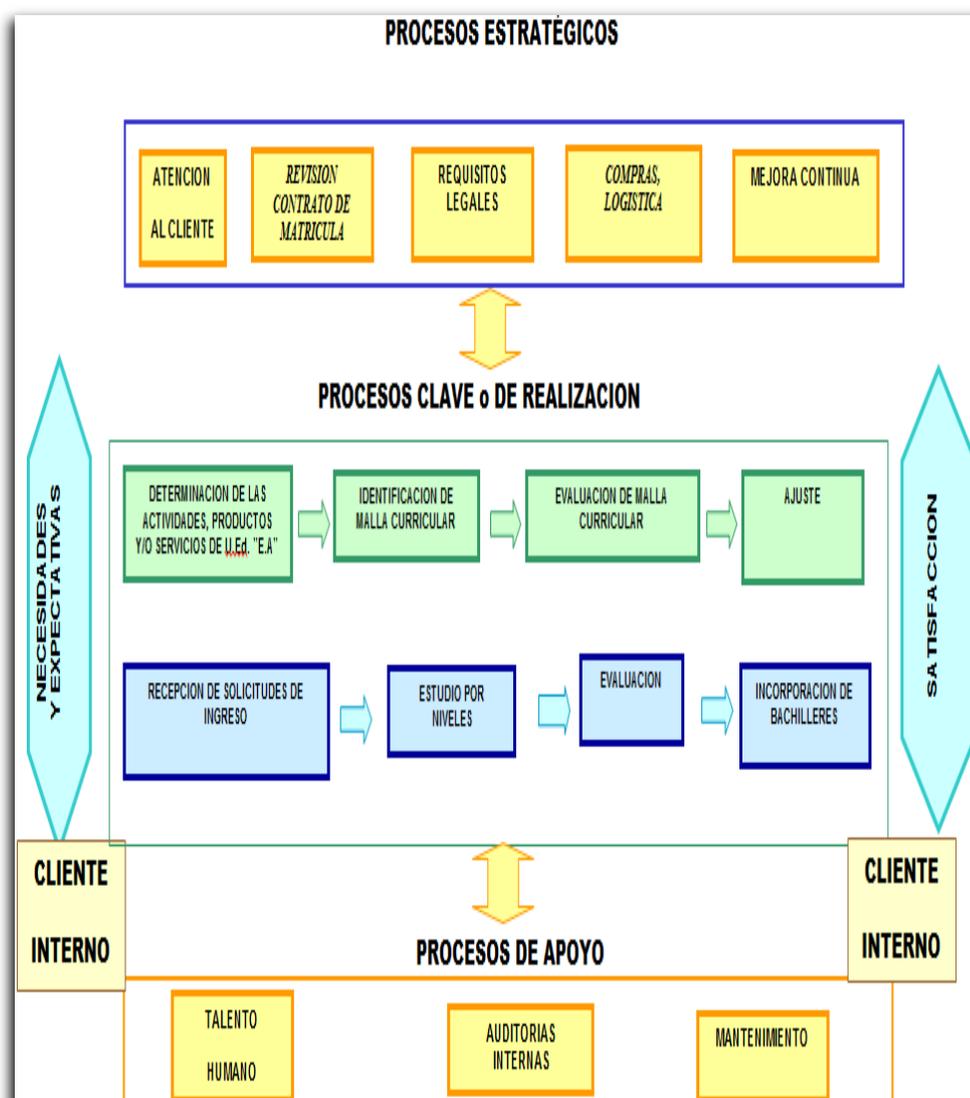
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 25 de 130

MAPA DE PROCESOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"

Ilustración 8. Mapa de Procesos



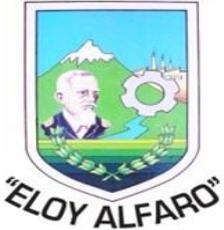
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008
		Pág. 26 de 130



 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	<p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>		<p>VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001</p>
	<p>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>		
	<p>EDICIÓN: 1a</p>	<p>REF: Norma ISO 9001:2008</p>	<p>FECHA VIGENCIA: 2015-2016</p> <p>Pág. 27 de 130</p>

TERCERA SECCIÓN

3.- TÉRMINOS Y DEFINICIONES

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 28 de 130

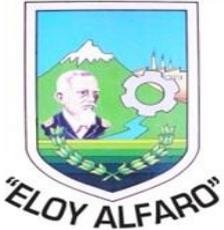
3. Términos y Definiciones.

Para poder presentar una efectiva claridad en el presente manual se han incorporado diferentes definiciones esenciales, mismas que se han tomado como indica la norma ISO 9001:2008 de la norma (ISO, 2005, pág. 6)

a) Enfoque al cliente. Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

b) Liderazgo. Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

c) Participación del personal. El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 29 de 130

d) Enfoque basado en procesos. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

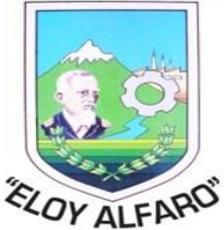
e) Enfoque de sistema para la gestión. Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

f) Mejora continua. La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión. Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Acción correctiva. Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 30 de 130

Acción preventiva. Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Adecuación. Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos.

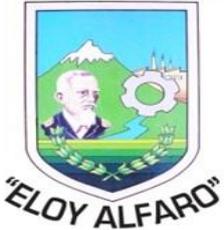
Adquisición de bienes y servicios. Cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de bienes y/o servicios, inherentes al cumplimiento de la función de la entidad.

Alta dirección. Persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.

Ambiente de trabajo. Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Auditoría interna. Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva

Autoridad. Poder que se recibe a través de un concurso de méritos y oposición.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		FECHA VIGENCIA: 2015-2016
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 31 de 130

Calibración. Conjunto de operaciones que establecen, bajo condiciones específicas, la relación entre los valores de las magnitudes que indique el instrumento de medición o un sistema de medición, o valores representados por una medida materializada o por un material de referencia, y los valores correspondientes determinados por medio de patrones.

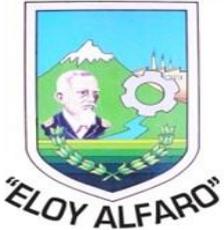
Capacidad de una entidad. Aptitud de una entidad, sistema o proceso para realizar un producto o prestar un servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio.

Cliente. Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

Código de ética: Conjunto de caracteres que tienen por objeto la descripción, análisis y fundamentos que regulan nuestra conducta y manera de obrar consciente y libre, conforme a la moral.

Comité de Calidad. Corresponde al equipo integrado por personal administrativo y docente asignados por la máxima autoridad del plantel.

Competencia. Aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		FECHA VIGENCIA: 2015-2016
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 32 de 130

Concesión. Autorización para utilizar o liberar un producto y/o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

Confirmación metrológica. Conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos para su uso previsto.

Conformidad. Cumplimiento de un requisito.

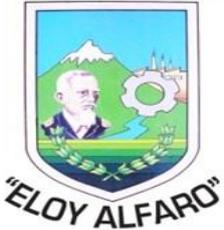
Control de la calidad. Parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Conveniencia. Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales.

Corrección. Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Diseño y desarrollo. Conjunto de procesos que transforma los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características especificadas o en la especificación de un proceso o sistema, producto y/o servicio.

Documento. Información y su medio de soporte.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 33 de 130

Efectividad. Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

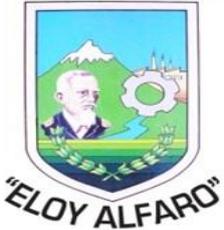
Eficacia. Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Entidad. Prestador de bienes o servicios, objeto o razón social.

Gestión. Trabajo coordinado mediante el cual se planifica, controla, asegura y realiza mejoras propicias para la entidad.

Manual de Calidad. Documento de mejora continua que integra diferentes directrices internas como son: reseña histórica, alcances y exclusiones, misión, visión, direccionamiento estratégico, política de calidad, mapa de procesos e interacción entre procesos, para que una institución u organización pueda documentar un Sistema de Gestión de Calidad.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 34 de 130

Mejora Continua. Diferentes lineamientos trazados para realizar acciones que permitan el aumento de la capacidad para poder cumplir con los requerimientos del cliente.

Objetivos de Calidad. Finalidad mediante la cual se enfocan directamente los accionares de cumplimiento de la Misión y Visión, basado en la política de calidad.

Política de Calidad. Marco de referencia para la definición de los objetivos de calidad. Direccionamiento visionario de la Institución, relativo a la calidad.

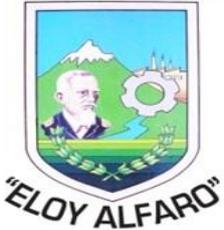
Procedimiento. Todo procedimiento lleva a cabo un proceso.

Proceso. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.

Recobable. Volver a tomar o adquirir lo que antes se tenía o poseía, recuperarse de un daño recibido

Registro. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 35 de 130

Requisito. Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Responsabilidad. Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

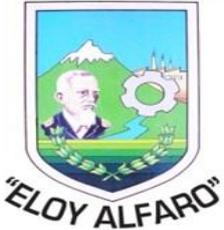
Revisión. Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Riesgo. Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el logro de sus objetivos.

Satisfacción del cliente. Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Sistema de Gestión de Calidad. Herramienta que establece, documenta, implementa y logra mantener dicho sistema que da respuesta a cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2001.

Sistema. Grupo de elementos que entre ellos se relacionan con el fin de conseguir un propósito.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 36 de 130

Trazabilidad. Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

Validación. Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

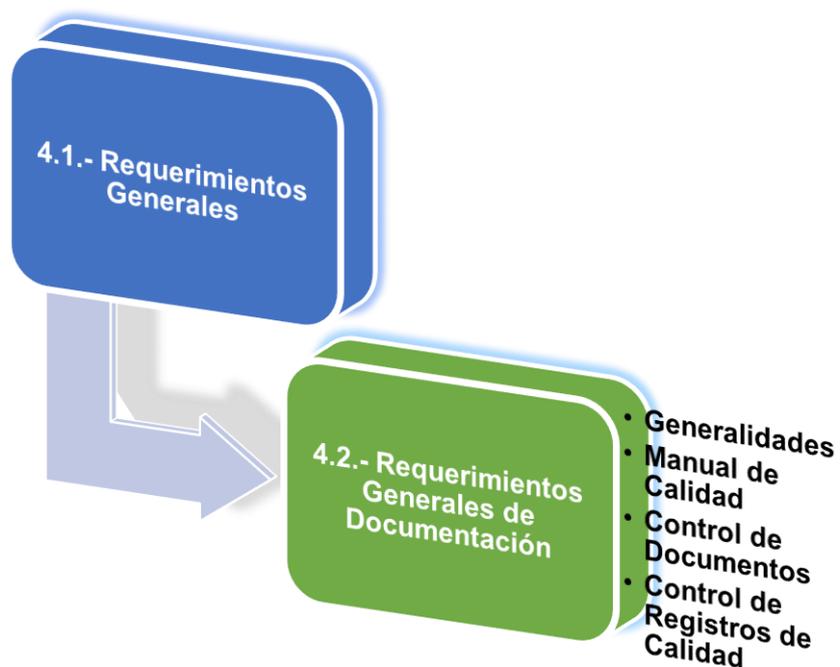
Valores de calidad. Conjunto de principios administrativos que sirven de guía para corregir o modificar en forma parcial o total la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad

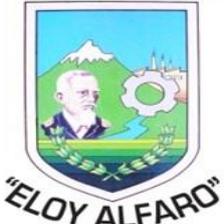
Verificación (metrológica). Comparación directa entre las características metrológicas del equipo de medición y los requisitos metrológicos del cliente.

Verificación. Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	<p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>		<p>VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001</p>
	<p>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>		
	<p>EDICIÓN: 1a</p>	<p>REF: Norma ISO 9001:2008</p>	<p>Pág. 37 de 130</p>

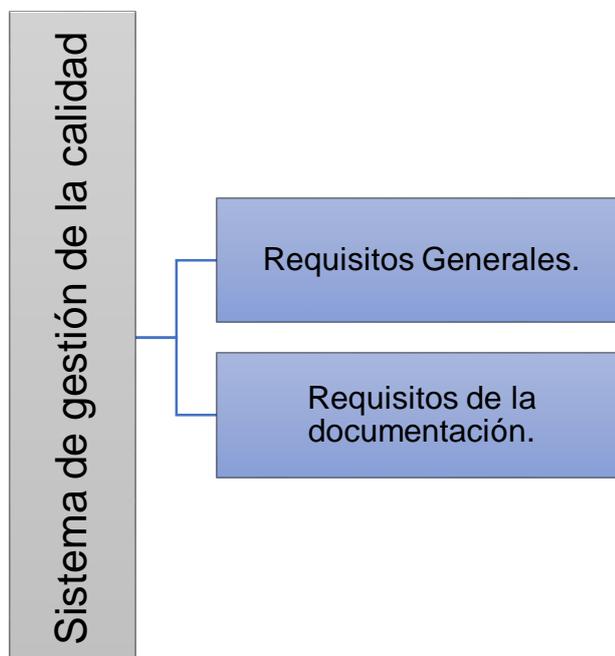
4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

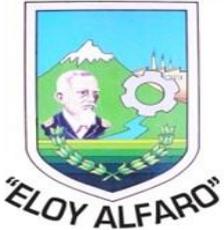


	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 38 de 130

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

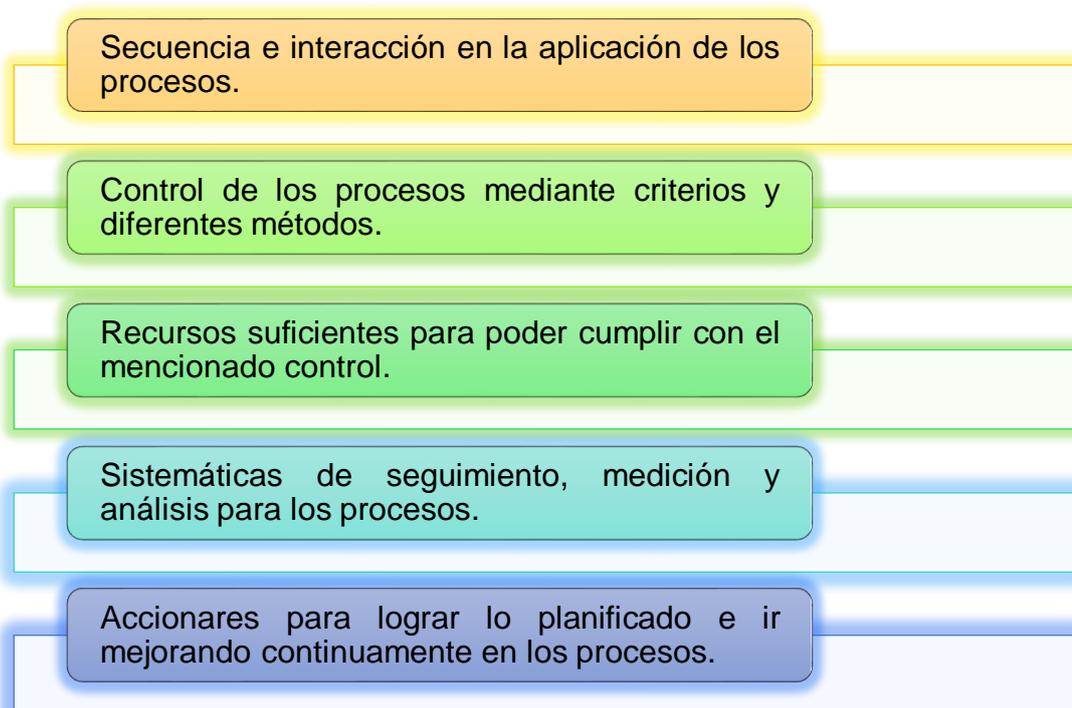
Ilustración 9. Sistema de Gestión de la Calidad

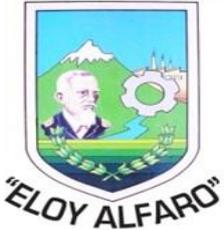


	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 39 de 130

4.1. Requerimientos Generales. La Unidad Educativa "Eloy Alfaro" ha establecido un sistema de gestión de la calidad que documenta, mantiene y mejora continuamente de acuerdo a los requerimientos del aludido estándar internacional (ISO 9001:2008) por lo que a lo largo de este camino se ha podido identificar y establecer lo siguiente:

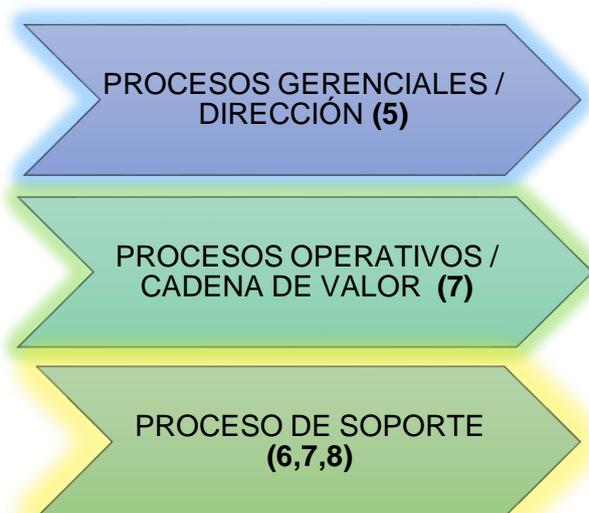
Ilustración 10. Requerimientos Generales



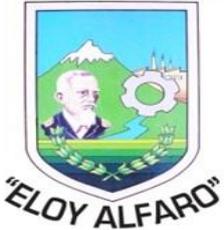
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 40 de 130

Así, cumpliendo con el ciclo de Deming, PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) con el fin de mejorar continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad del sistema, la Institución, al identificar y definir la secuencia e interacción de los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad establece tres procesos.

Ilustración 11. Procesos



Esta interacción entre procesos se puede observar claramente en el Mapa de Procesos que complementa el Manual.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		FECHA VIGENCIA: 2015-2016
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 41 de 130

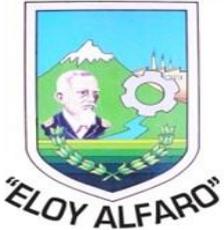
Trabajando conjuntamente con la planeación, el respectivo control y seguimiento de todos los procesos, se describen los procedimientos documentados a los que se hace referencia a lo largo de este documento.

Cuando se opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del servicio, se asegurará el control de esos procesos a través del sistema de compras para desarrollar la respectiva calificación de proveedores para que no se afecte la calidad del servicio ofrecido.

4.2. Requerimientos Generales de Documentación.

4.2.1. Generalidades.

La Unidad Educativa "Eloy Alfaro" asegura la distribución de los documentos acorde a los requisitos de la ISO 9001:2008, por lo que la documentación incluye:

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008
		Pág. 42 de 130

POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

Ilustración 12. Política y Objetivos de Calidad



La gestión de los documentos se describe en los literales

4.2.3 y 4.2.4.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 43 de 130

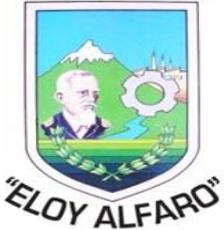
4.2.2. Manual de Calidad.

El presente Manual, siguiendo los requisitos de la norma incluye:

Ilustración 13. Requisitos ISO 9001:2008



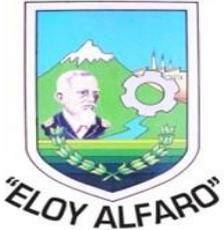
El Manual es un documento del sistema de gestión que ha sido elaborado, revisado y aprobado, teniendo en cuenta de acuerdo a lo establecido en el literal 4.2.3. Control de los Documentos, todos los controles deberán ser aplicados igualmente al manual de calidad.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 44 de 130

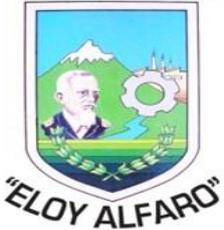
De acuerdo a la norma, el manual referencia los enlaces verticales de la documentación que se ha elaborado como complemento para la implementación del SGC.

Ilustración 14. Enlace Vertical de Documentos

UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		
Código	Título	Proceso
PO - CD&R - 01	GESTIÓN/CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS	GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN
PO - RSPD - 02	REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA
PT - GIC - 03	GESTIÓN DEL INGRESO DE CONTRATOS	GESTIÓN TALENTO HUMANO
PT - GFI - 04	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN INTERNA	GESTIÓN TALENTO HUMANO
PT - GME - 05	GESTIÓN DE LAS MATRICULAS DE LOS ESTUDIANTES	MATRICULACIÓN
PT - D&DC - 06	DISEÑO Y DESARROLLO DE CURSOS	DISEÑO Y DESARROLLO DE CURSOS
PT - IC - 07	IMPARTICIÓN DE CURSOS	IMPARTICIÓN DE CURSOS
PT - GA - 08	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD EDUCATIVA
PO - GSQ&R - 09	GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES	MEJORA Y ANÁLISIS DE DATOS

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 45 de 130

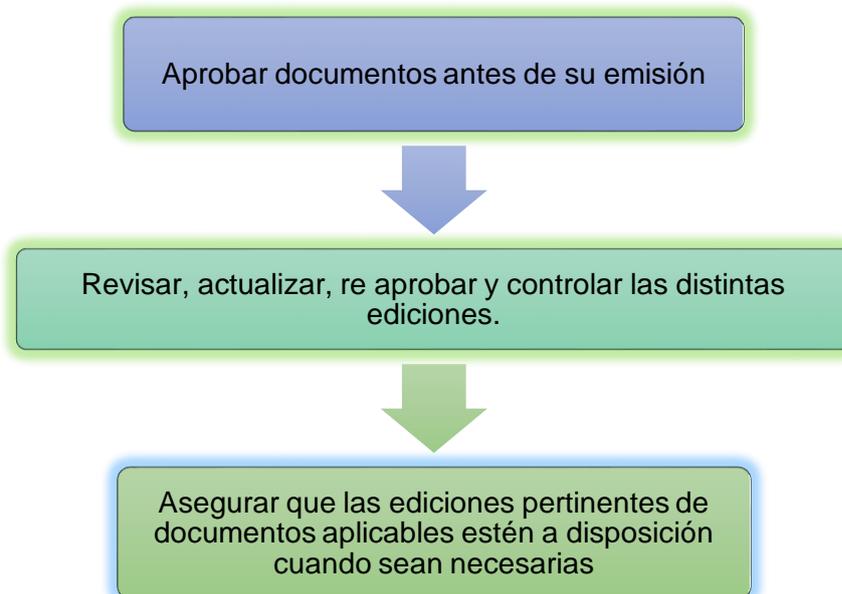
PO - GNC – 10	GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	MEJORA Y ANÁLISIS DE DATOS
PO - AI - 11	AUDITORÍAS INTERNAS	MEJORA Y ANÁLISIS DE DATOS
PO - AC&P - 12	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	MEJORA Y ANÁLISIS DE DATOS
PT - PC - 13	POLÍTICA DE CALIDAD	SGC
PO - OC - 14	OBJETIVOS DE CALIDAD	SGC
PT - PCP - 15	PLAN DE CALIDAD PARA PROYECTOS	SGC
PO- ISGC - 16	PLAN DE IMPLANTACIÓN DEL SITEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	SGC

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 46 de 130

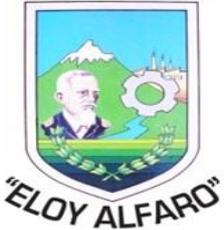
4.2.3. Control de Documentos.

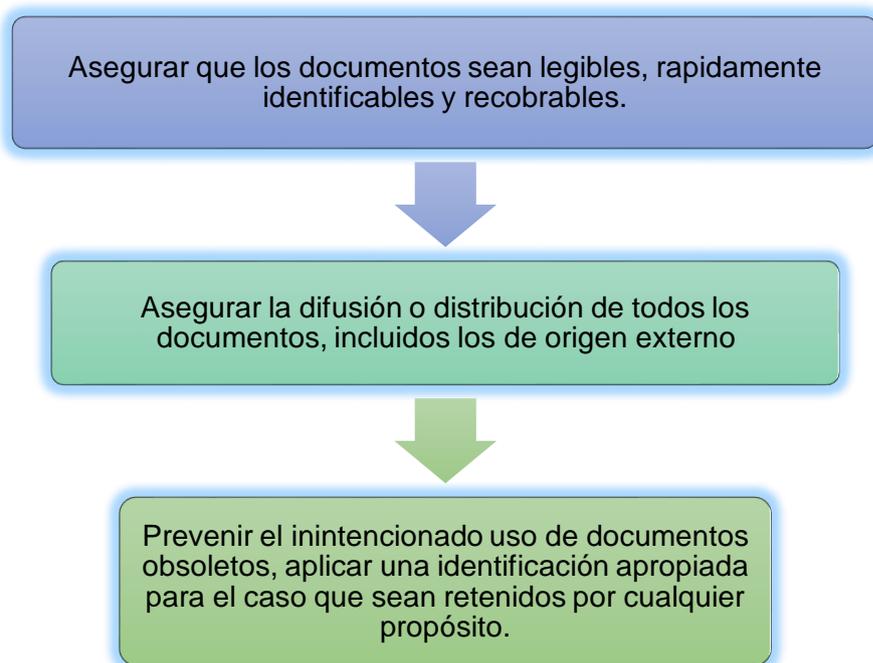
Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad en la Unidad Educativa "Eloy Alfaro" se controlan con procedimientos de documentación establecidos de la siguiente manera.

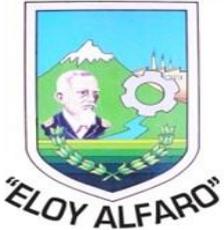
Ilustración 15. Procedimiento de control de documentos



 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	<p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>		<p>VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001</p>
	<p>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>		
	<p>EDICIÓN: 1a</p>	<p>REF: Norma ISO 9001:2008</p>	<p>FECHA VIGENCIA: 2015-2016</p> <p>Pág. 46 de 130</p>

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 47 de 130



	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		FECHA VIGENCIA: 2015-2016
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 47 de 130

De esta manera se asegura que estos documentos estén siempre disponibles de manera óptima para el correspondiente uso.

Estos controles se describen en el procedimiento documentado **PO - CD&R - 01 GESTIÓN/CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS**, que incluye a los siguientes documentos.

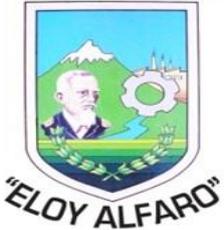
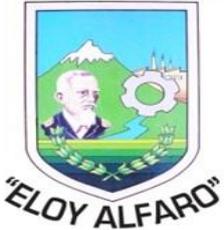
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 48 de 130

Ilustración 16. Documentación Controlada

**DOCUMENTACIÓN CONTROLADA
DE LA UNIDAD EDUCATIVA
"ELOY ALFARO"**

Documentos específicos del sistema de gestión de calidad.	Manual de Calidad, Manual de Convivencia (procedimientos, funciones, control interno), Instrucciones Técnicas, formatos.
Documentación específica de asignaturas.	Metodología, presentaciones, guías de impartición y material auxiliar.
Documentación de origen externo.	Catálogos de proveedores, libros de consulta.
Documentos internos no directamente relacionados con el sistema de gestión de calidad	Escrituras, patentes.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		FECHA VIGENCIA: 2015-2016
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 49 de 130

Toda la documentación generada por la Unidad Educativa "Eloy Alfaro" para el Sistema de Implementación en de Calidad es confidencial, puede ser revisada, emitida y aprobada por cada uno de los Coordinadores en Gestión de Calidad y/o el Responsable de Calidad, exclusivamente.

4.2.4. Control de Registros de Calidad.

Con este control de registros de calidad se puede proporcionar evidencia del desarrollo de un accionar y del cumplimiento de los requisitos.

Estos registros se describen en el procedimiento documentado, **PO - CD&R - 01 GESTIÓN/CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS**, que incluye a los siguientes documentos:

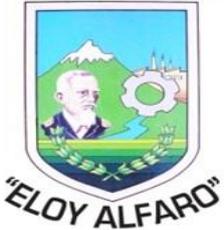
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 50 de 130

Ilustración 17. Registros de Calidad

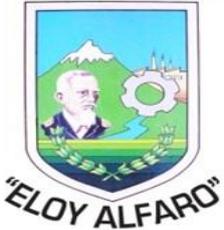
REGISTROS DE CALIDAD DE LA UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	
Registros del sistema de gestión de calidad (requisitos directos con la implementación del SGC)	Informes de auditoría interna Registros de no conformidades, otros.
Registros operativos (uso en el desarrollo de procesos clave)	Registros de matrícula Registro de asistencia diario al plantel de todo el personal, otros.
Registros internos (no directamente relacionados con el SGC)	Facturas Contratos, otros.
Registros de origen externo	Albaranes (recibos, constancias, comprobantes, cédulas) Facturas de Proveedores, otros.

Se han establecido las siguientes medidas para todos estos registros mencionados:

 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	<p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>		<p>VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001</p>
	<p>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>		
	<p>EDICIÓN: 1a</p>	<p>REF: Norma ISO 9001:2008</p>	<p>FECHA VIGENCIA: 2015-2016</p> <p>Pág. 51 de 130</p>

Ilustración 18. Medidas de Control

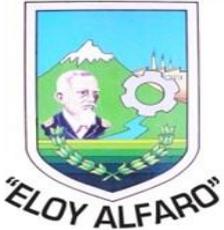


	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016
			Pág. 52 de 130

CUARTA SECCIÓN

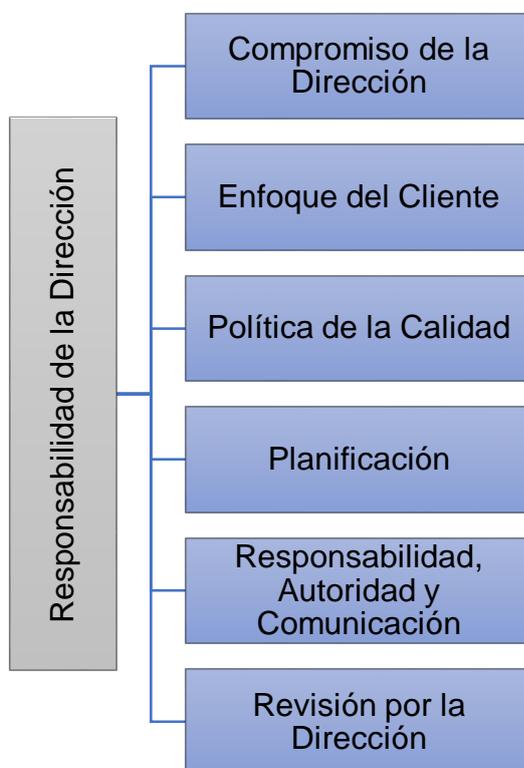
5.- RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

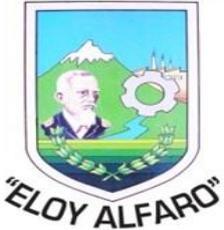


	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016	
		Pág. 53 de 130	

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

Ilustración 19. Responsabilidad de la Dirección



	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 54 de 130

5.1. Compromiso de la Dirección.

La Unidad Educativa "Eloy Alfaro" proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad participando activamente de la difusión del mismo a través de reuniones periódicas con el personal docente y administrativo, dando la respectiva importancia sobre el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, así como una cultura de calidad que lleve a la mejora continua y la satisfacción del cliente que se incluye en la política de calidad.

También se cumple con los requisitos marcados por la norma ISO 9001:2008 reflejados en los literales que se presentan a continuación:

5.2. Enfoque al Cliente.

Con el servicio que presta la Unidad Educativa "Eloy Alfaro" se ha podido identificar claramente en dos grupos a los clientes y así poder satisfacer adecuadamente como plantel los requerimientos, necesidades y expectativas de los mismos.

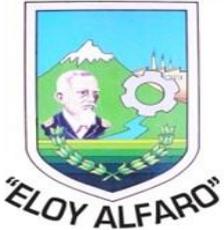
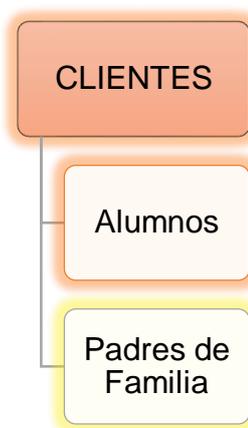
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016	
		Pág. 55 de 130	

Ilustración 20. Clientes



Como se ha ido desarrollando el manual a continuación se muestran las siguientes medidas para cumplir con las expectativas de los clientes:

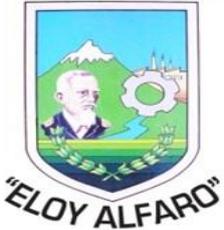
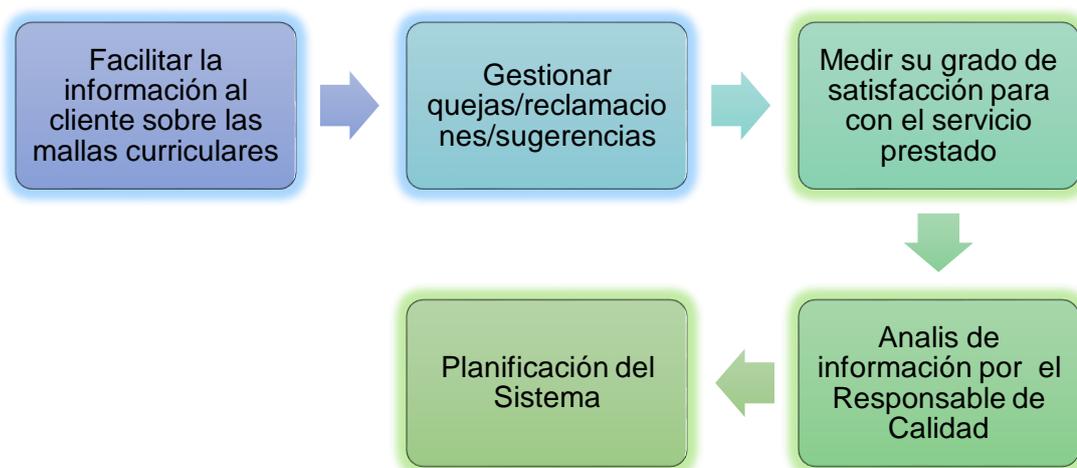
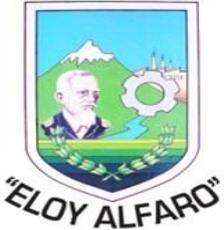
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 56 de 130

Ilustración 21. Expectativas Clientes



5.3. Política de la Calidad.

En este establecimiento educativo la Política de la Calidad se encuentra expresada en un documento individual que se encuentra anexo al manual; documentado con el Procedimiento **PT – PC - 13 POLÍTICA DE LA CALIDAD**, mismo que establece claramente el propósito y el compromiso de cumplir con los requisitos anteriormente identificados y así poder mejorar continuamente el SGC de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		FECHA VIGENCIA: 2015-2016
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 57 de 130

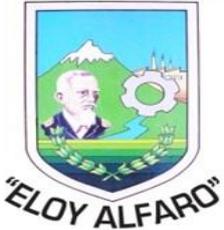
La revisión se la realiza cada periodo lectivo con el objeto de cumplir la vigencia y coherencia de los objetivos con la organización en lo relativo al SGC. Solo con este procedimiento el documento podrá ser publicado de manera notoria y visible en lugares estratégicos del establecimiento y siempre estará disponible hacia la Comunidad Educativa para su comprensión y aplicación.

5.4. Planificación.

5.4.1. Objetivos de la calidad.

Se cuenta con **PO - OC – 14 OBJETIVOS DE CALIDAD** como una herramienta para la mejora continua teniendo como base a la Política de Calidad estableciéndose de manera periódica, coherente y medible.

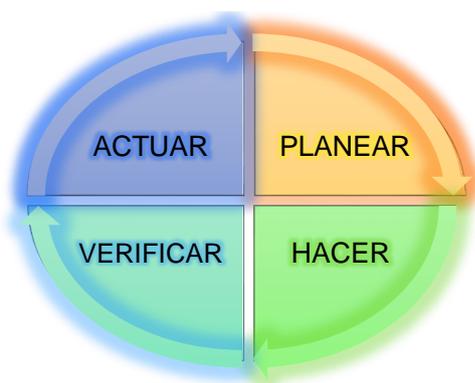
Se realiza un análisis de la evolución de cumplimiento con cada objetivo, incluyéndose en esta revisión el Rector y el Responsable de Calidad.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 58 de 130

5.4.2. Planificación del sistema de gestión de calidad.

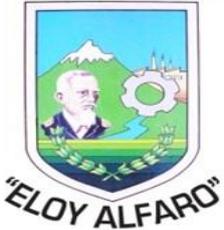
La Unidad Educativa "Eloy Alfaro" planificará su Sistema de Gestión de Calidad a través de la sistemática (P, H, V y A).

Ilustración 22. Sistemática (P,H,V,A)



Se tomará en cuenta las encuestas a los clientes (estudiantes y padres de familia).

Cada uno de los procesos será registrado en las FICHAS DE PROCESOS **4.2.2. Manual de Calidad.**

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008
		Pág. 59 de 130

5.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.

5.5.1. Responsabilidad y Autoridad.

El representante legal de la Unidad Educativa "Eloy Alfaro" ha definido las responsabilidades y autoridades del personal del plantel.

Ilustración 23. Responsabilidades del Personal



En la Unidad Educativa "Eloy Alfaro", cada uno de los integrantes ha sido comunicado personalmente de su perfil de puesto, con el fin de facilitar una gestión de la Seguridad eficaz, mediante el Organigrama y la Matriz de Funciones y Responsabilidades.

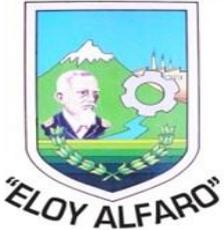
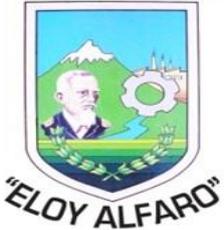
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 60 de 130

Ilustración 24. Matriz de Funciones

CARGOS		Rectorado y Dirección (Inspector General)	Comité de Calidad	Gerencia de proyectos/ Responsables del Sistema de Gestión De la Calidad	Gestión Administrativa de Calidad (Rector, Vicerrector)	Consejo Ejecutivo	Inspectores/ médicos/gobierno Escolar y otros
REQUISITOS DEL Sistema de Calidad							
1	Objeto y campo de aplicación	P	N/A	N/A	P,D	P,D	P
1.	Generalidades	P	N/A	N/A	P,D	P,D	P
1.	Aplicación	P	N/A	N/A	P,D	P,D	P
2	Referencias normativas	P	N/A	N/A	P,D	P,D	P
3	Términos y definiciones	P	N/A	N/A	P,D	P,D	P
4	Sistema de gestión de Calidad	P,D	N/A	N/A	P,D	P,D	P
4.	Requisitos generales	P	N/A	N/A	P,D	P,D	P
4.	Requisitos de la documentación	P	N/A	N/A	P,D	P,D	P
5	Responsabilidad de la dirección	P,D	P	P	P,D	P,D	P
5.	Compromiso de la dirección	P,D	P	P,D	P,D	P,D	P
5.	Política de Calidad	P,D	P	P,D	P,D	P,D	P
5.	Planificación Sistema de la Calidad	P,D	P	P	P,D	P,D	P
5.	Responsabilidad y Autoridad	P,D	P	P,D	P,D	P,D	P
5.	Coordinador Líder	P,D	P	P,D	P,D	P,D	P
5.	Comunicación	P,D	P	P,D	P,D	P,D	P
5.	Plan de contingencia	P,D	P	P,D	P,D	P,D	P
5.	Revisión por la dirección	P,D	P,D	P,D	P,D	P,D	P

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001	
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		FECHA VIGENCIA: 2015-2016	
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008		Pág. 61 de 130	

6	Gestión de los recursos	P,D	P	P,D	P,D	P,D	P,D	P
6.	Provisión de recursos	P,D	P	P,D	P,D	P,D	P,D	P
6.	Recursos humanos	P,D	P	P,D	P,D	P,D	P,D	P
6.	Infraestructura	P,D	P	P,D	P,D	P,D	P,D	P
6.	Ambiente de trabajo	P,D	P	P,D	P,D	P,D	P,D	P
7	Sistema de Calidad	P	P	P,D	P,D	P,D	P,D	P
7.	Gestión Ambiental	P	P	P,D	P,D	P,D	P,D	P
7.	Salud Ocupacional	P	P	P,D	P,D	P,D	P,D	P
7.	Seguridad Industrial	P	P	P,D	P,D	P,D	P,D	P
7.	Requisitos Legales	P	P	P,D	P,D	P,D	P,D	P
7.	Control Operacional	P	P	P,D	P,D	P,D	P,D	P
8	Verificación, validación y mejora del Sistema de la Calidad	P,D	P	P,D	P,D	P,D	P,D	P
8.	Monitoreo	P,D	P	P,D	P,D	P,D	P,D	P
8.	Seguimiento y medición	P,D	P	P,D	P,D	P,D	P,D	P
8.	Verificación del Sistema de Calidad	P,D	P	P,D	P,D	P,D	P,D	P
8.	Análisis de datos	P,D	P	P,D	P,D	P,D	P,D	P
8.	Mejora	P,D	P	P,D	P,D	P,D	P,D	P

Se encuentra a disponibilidad de todo el personal cualquier documento de preferencia, tanto el organigrama como el perfil de puesto.

A continuación se detalla la abreviatura de cada sigla presentada en la matriz de FUNCIONES.

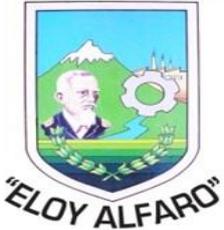
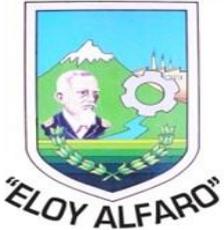
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016
			Pág. 62 de 130

Ilustración 25. Abreviaturas



	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 63 de 130

5.5.2. Representante de la Dirección.

El Rector designó un Responsable de Calidad como representante del plantel en el ámbito de materia de calidad, mismo con capacidades de liderar, controlar y responsabilizarse en actividades como:

Ilustración 26. Responsabilidades Responsable de Calidad

a) Asegurar la implementación y mantención de los procesos del SGC.

b) Información de manera permanente al Rector sobre la evolución del SGC y cualquier necesidad de mejora.

c) Promover la toma de conciencia en cada uno de los requisitos por nuestros clientes

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 64 de 130

a	b	c
<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de indicadores • Auditorías Internas • Revisiones Generales • Otros indicadores (reclamos, satisfacción, costos de calidad, entre otros) 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisiones periódicas • Definición de informes e indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Canales de comunicación para el cliente. • Continuo flujo en los procesos.

5.5.3. Comunicación Interna.

Persiguiendo el siguiente canal de información se puede hacer de la comunicación interna una actividad diaria de excelencia en el plantel.

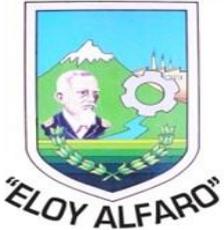
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 65 de 130

Ilustración 27. Canal de Información



ENTRADA DE INFORMACIÓN

SALIDA DE INFORMACIÓN

PROCESO	TIPO	MENSAJE	MÉTODO
Planeación	A-B	POLÍTICA	REUNIONES
Planeación	B-A	SUGERNCIAS DE MEJORAS	CORREOS

La Unidad Educativa "Eloy Alfaro" cuenta con los siguientes canales de información interna para el personal en general:

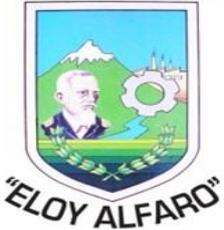
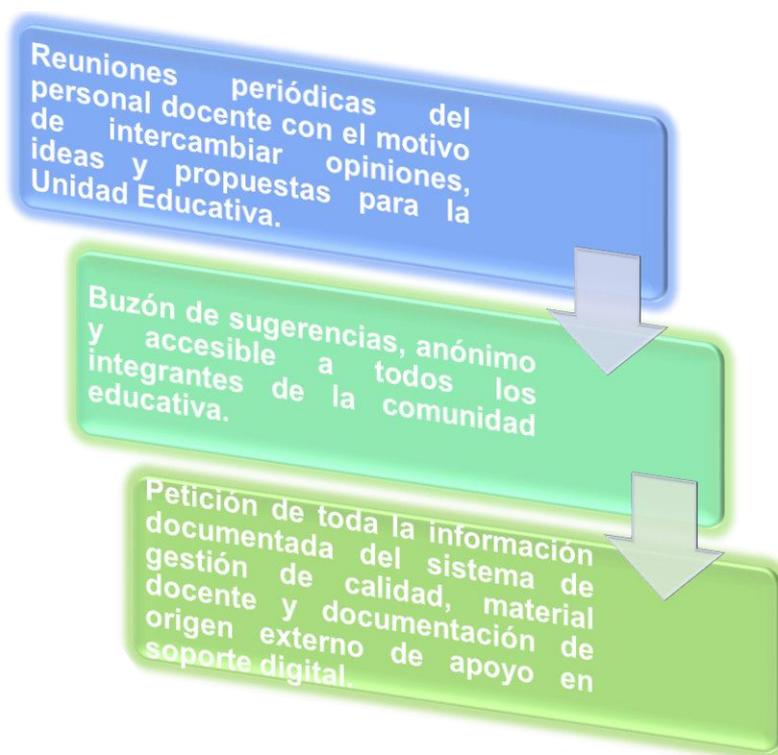
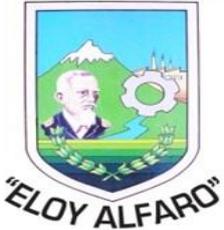
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016
			Pág. 66 de 130

Ilustración 28. Canales de Información Interna



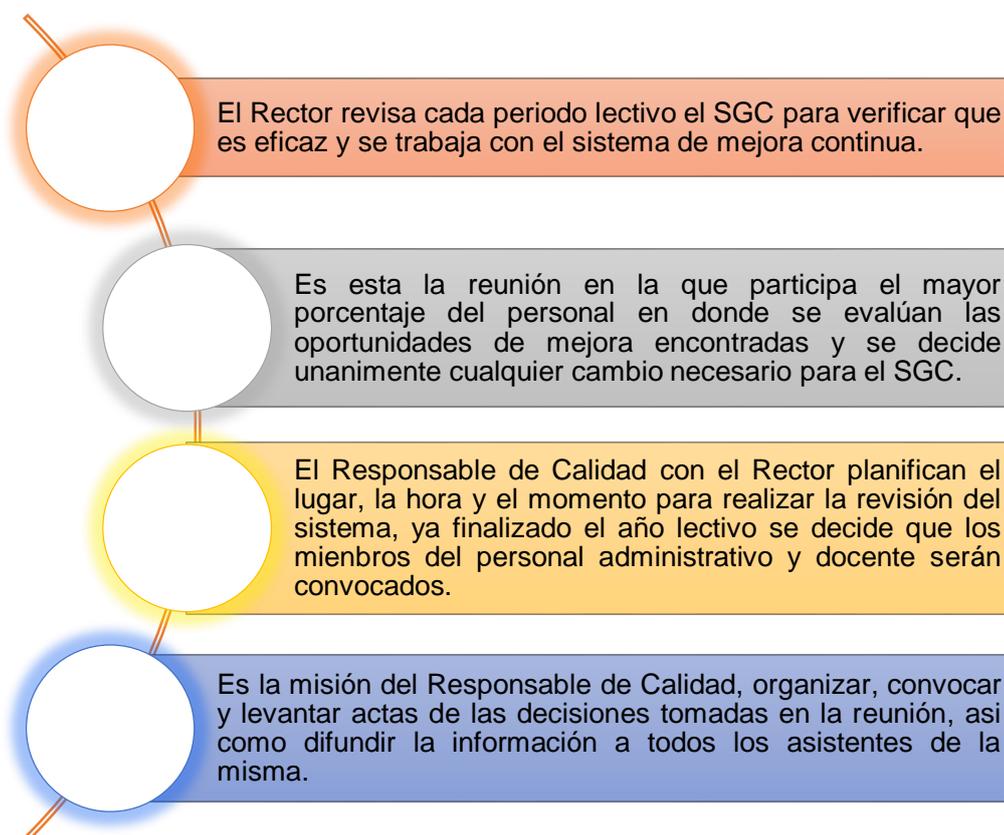
En la revisión del sistema por la dirección se analiza y modifica la eficacia de estos medios los cuales se valoran y se presentan otras alternativas propuestas por el personal para mayor calidad.

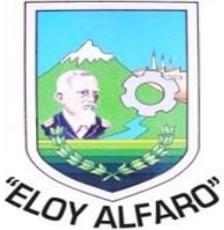
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 67 de 130

5.6. Revisión por la Dirección.

5.6.1. Generalidades.

Ilustración 29. Revisión por la Dirección, Generalidades

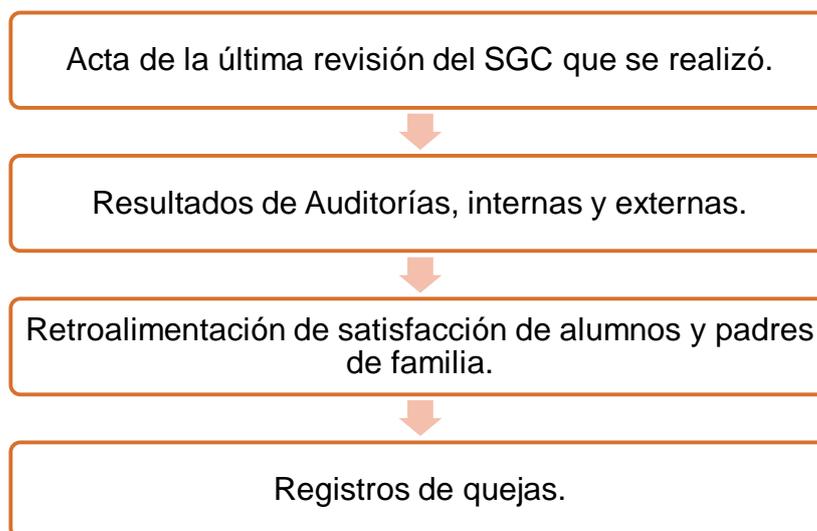


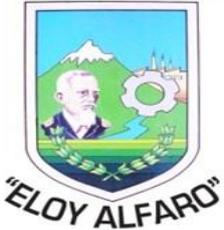
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 68 de 130

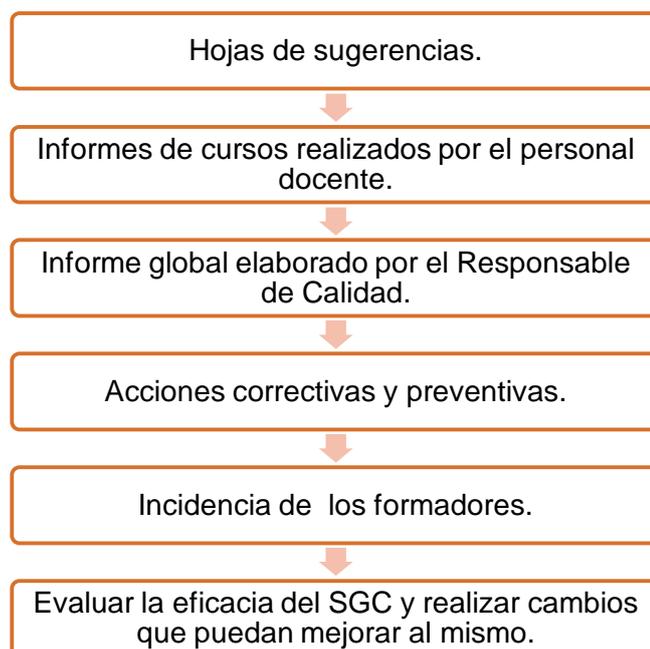
5.6.2. Información para la revisión.

Debe existir la siguiente información de entrada para que sea revisada por la dirección y facilitar una copia a todos los convocados.

Ilustración 30. Información para la Revisión



	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 69 de 130



5.6.3. Resultados de la revisión.

Los resultados de las revisiones deben incluir sin falta todas aquellas decisiones y acciones relacionadas con:

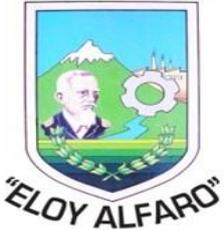
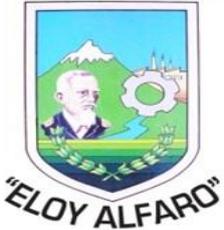
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016
			Pág. 70 de 130

Ilustración 31. Resultados de la revisión



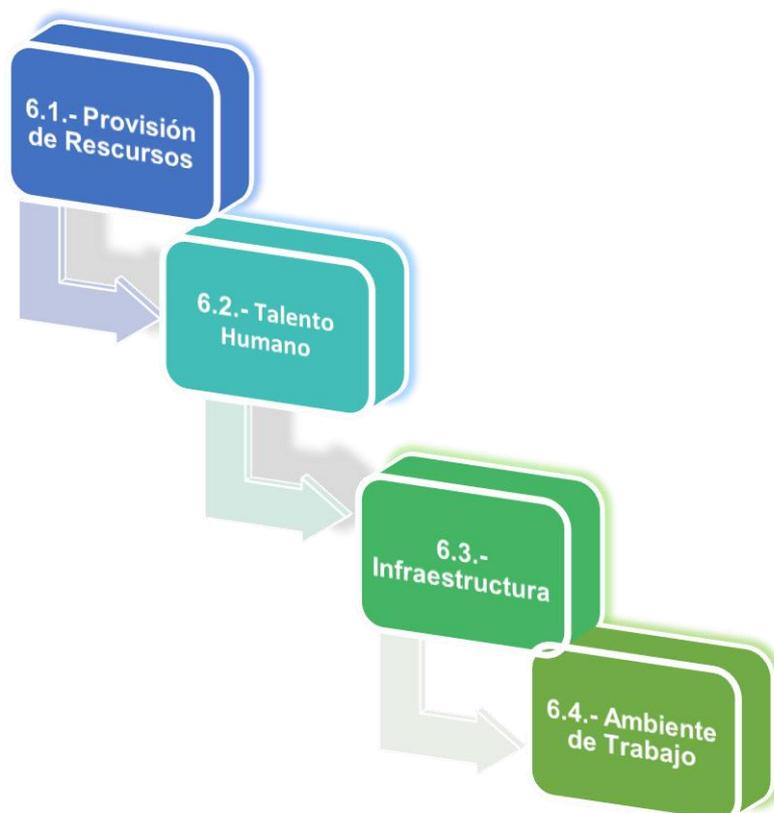
Una vez revisada el acta de sistema se procede a enviar a todos los presentes la misma, ésta servirá de partida para la previa planificación de actividades para el siguiente año lectivo

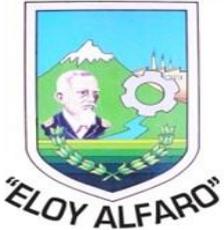
En el **PO - RSPD - 02 REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN** se puede visualizar la estructuración de AGENDA para la revisión del Comité.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2015-2016
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 71 de 130

QUINTA SECCIÓN

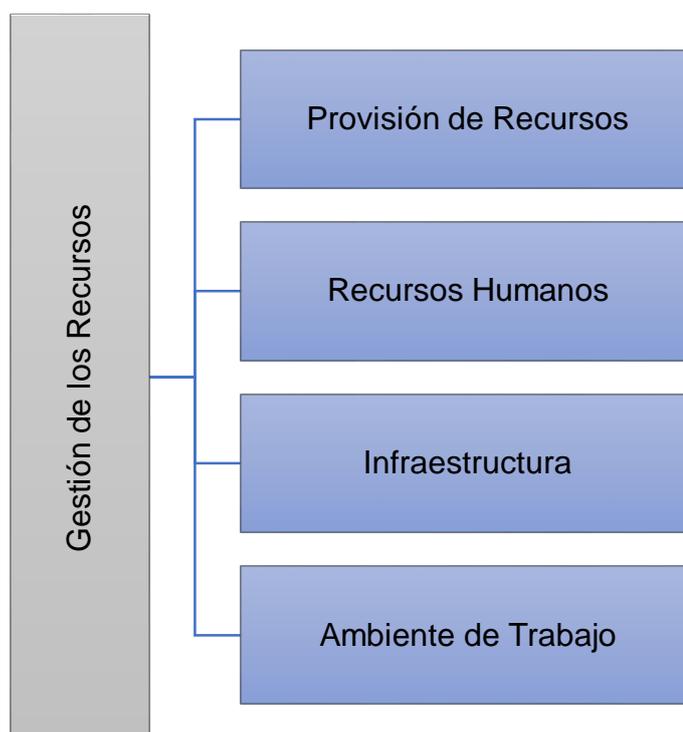
6.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS

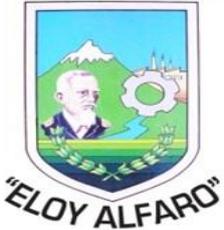


	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 72 de 130

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

Ilustración 32. Gestión de los Recursos

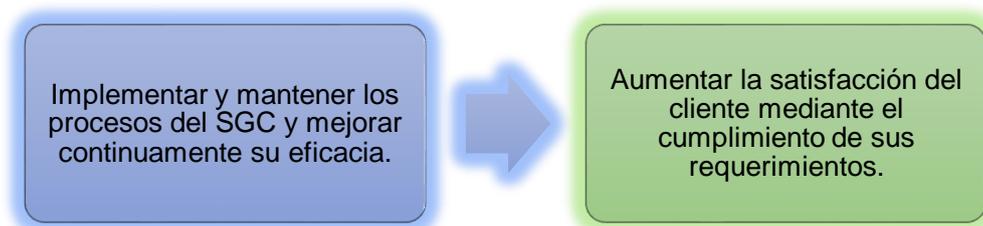


	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		FECHA VIGENCIA: 2015-2016
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 73 de 130

6.1. Provisión de Recursos.

El Rector de la Unidad Educativa "Eloy Alfaro" determina, proporciona y asegura la disponibilidad de recursos necesarios para:

Ilustración 33. Disponibilidad de Recursos



Al hablar de recursos podemos citar a los siguientes:

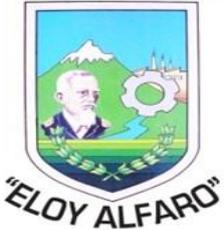
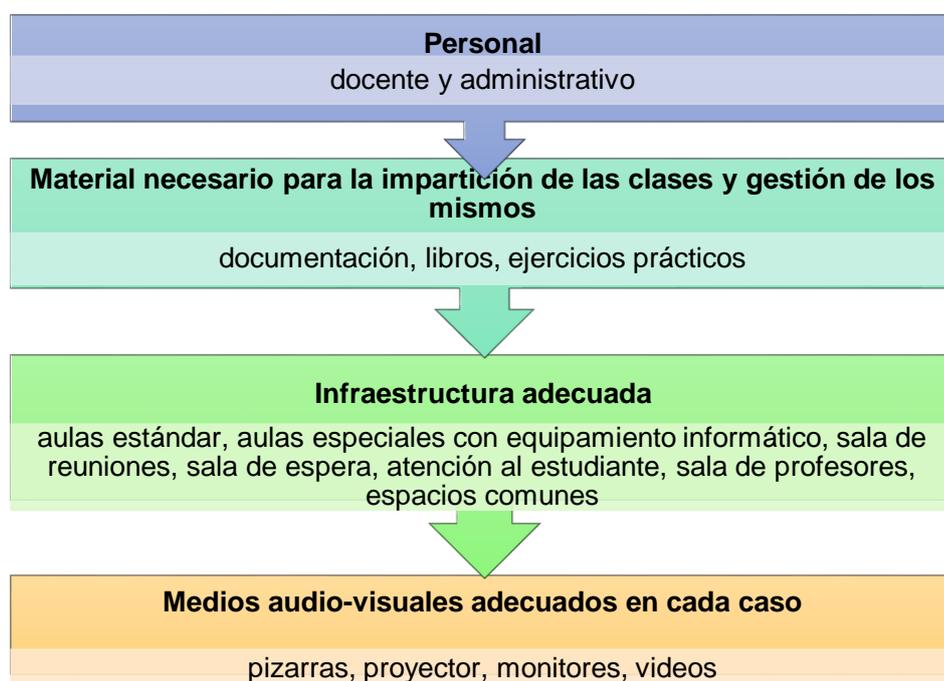
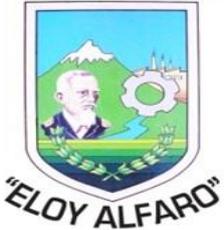
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 74 de 130

Ilustración 34. Recursos de la Unidad Educativa



En el apartado 5.6, el Rector evalúa todas aquellas necesidades de recursos en la revisión del sistema y se asegura que se disponen los recursos necesarios para mantener y mejorar el sistema implementado.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 75 de 130

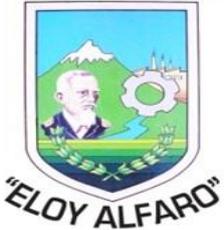
6.2. Talento Humano

6.2.1. Generalidades.

El Rector se asegura cuidadosamente de que el personal sea competente para desempeñar los accionares de calidad que se describen en el perfil profesional de puesto de trabajo con bases en:

Ilustración 35. Perfil Profesional

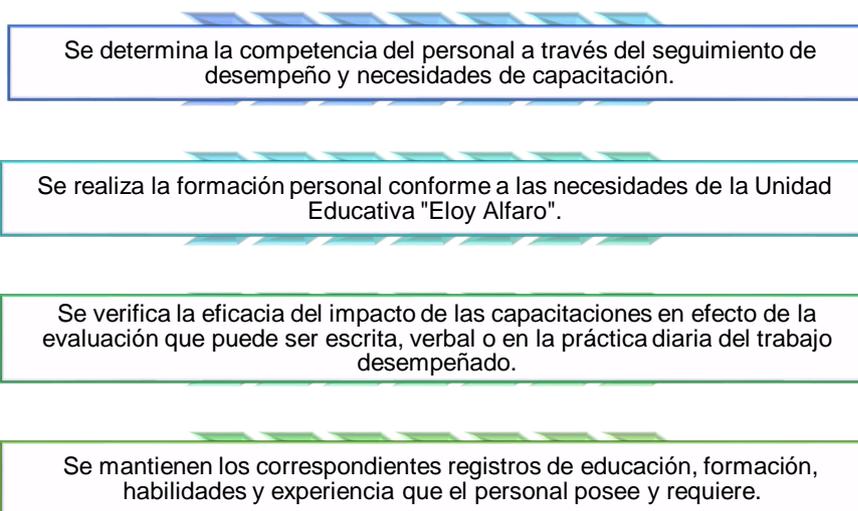


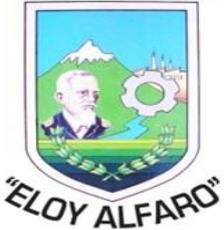
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008
		Pág. 76 de 130

6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación.

Para el efecto de dar cumplimiento a este requisito, el Rectorado de Calidad y el Responsable de Calidad definen los documentos de la gestión del talento humano en el documento de **PERFIL DE PUESTO DE TRABAJO**, documentado en el **PT - GIC – 03 GESTIÓN DEL INGRESO DE CONTRATOS DEL PERSONAL Y PT - GFI – 04 GESTIÓN DE LA FORMACIÓN INTERNA DEL PERSONAL**, describiendo las funciones, responsabilidades, formación y experiencia donde:

Ilustración 36. Competencia, toma de conciencia y formación



	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016	
		Pág. 77 de 130	

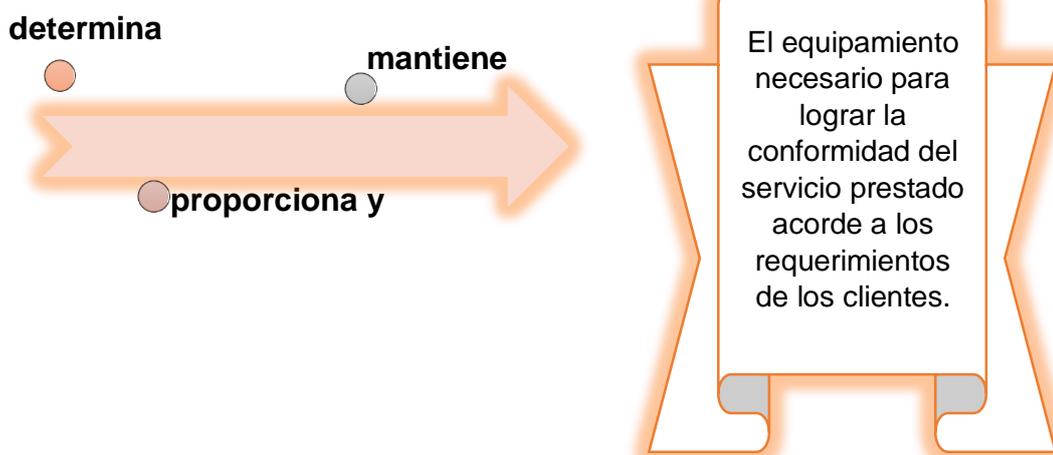
Como es el caso de los establecimientos educativos públicos, cada profesional es designado por el organismo mayor, el Ministerio de Educación se encarga de los contratos y todo tipo de trámites pero para un buen sistema de calidad es necesario que se posea referencia interna del personal administrativo y docente que labora en la **Unidad Educativa "Eloy Alfaro"**

6.3. Infraestructura.

La Comisión de Calidad al mencionar el requerimiento de la Infraestructura:

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008

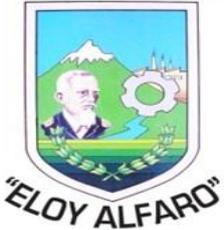
Ilustración 37. Requerimiento Infraestructura



Este requerimiento se incluye, siempre y cuando sea aplicable a:

Ilustración 38. Cumplimiento del Requerimiento

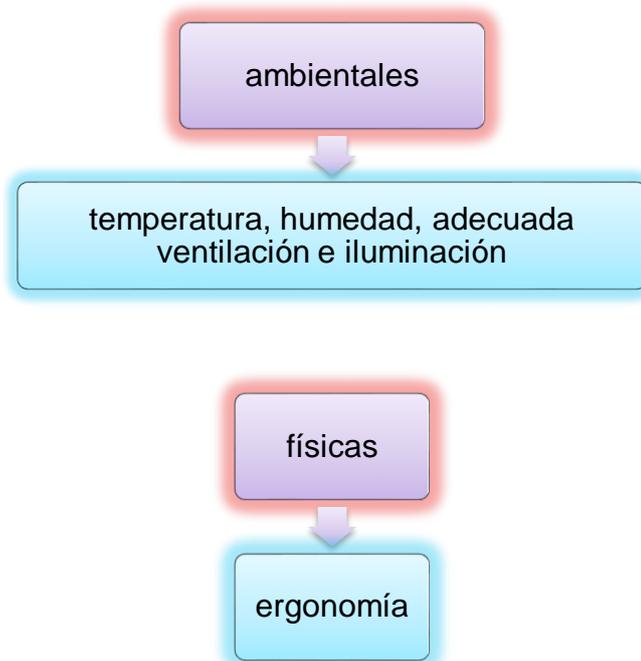


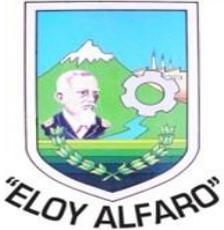
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 79 de 130

6.4. Ambiente de Trabajo.

La Unidad Educativa "Eloy Alfaro" está en proceso de determinar y gestionar el ambiente necesario para así poder lograr la conformidad con los clientes, por lo que se busca asegurar las condiciones:

Ilustración 39. Condiciones ambientales y físicas

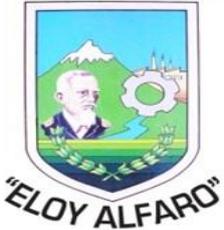


	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 80 de 130

Y de esta manera se podrá desarrollar las actividades en los procesos de enseñanza-aprendizaje, cómodamente tanto para formadores como para los estudiantes.

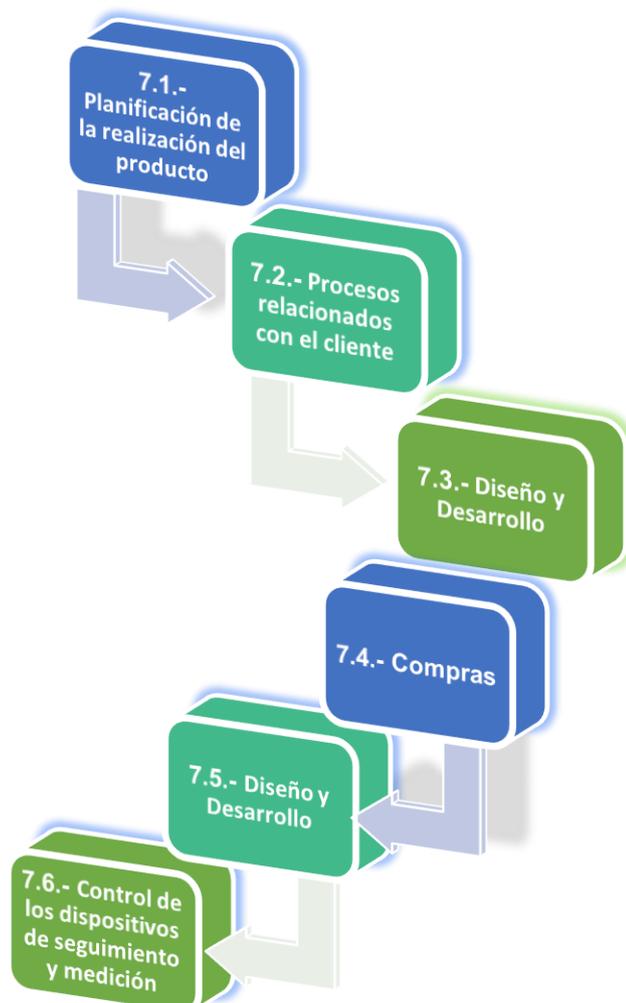
En consecuencia, la Unidad Educativa "Eloy Alfaro" busca la aseguración de las aulas, sala de reuniones y sala de espera, que se encuentren con adecuada temperatura y excelente iluminación tanto en invierno como en verano, teniendo en cuenta siempre factores de ergonomía.

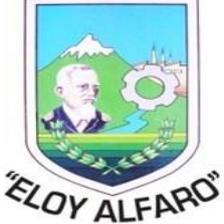
Para poder medir el nivel de satisfacción de los clientes de la Unidad Educativa "Eloy Alfaro", estos son encuestados y su valoración es tomada en cuenta para la mejora de este aspecto.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2015-2016
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 81 de 130

SEXTA SECCIÓN

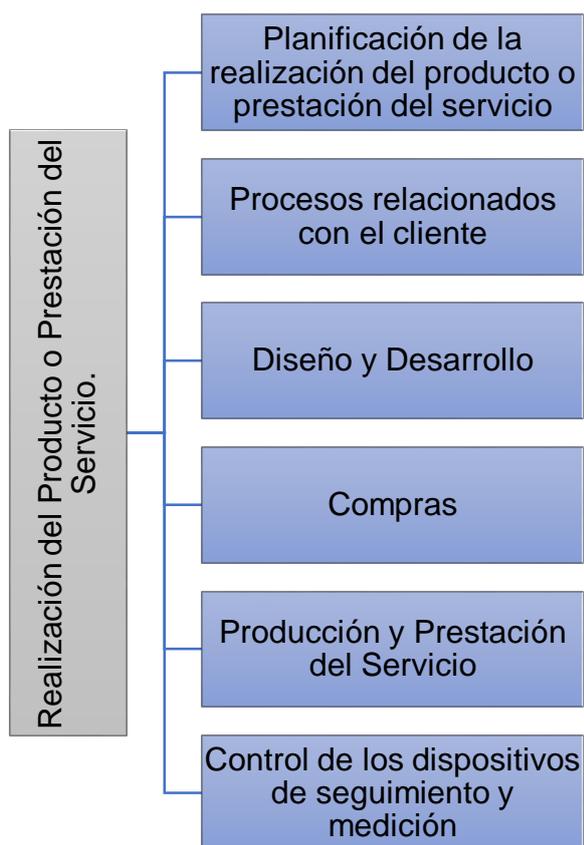
7.- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO



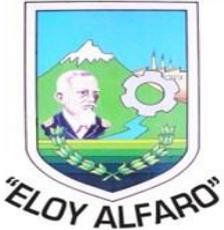
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 82 de 130

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Ilustración 40. Prestación del Servicio



7.1. Planificación de la realización del producto.

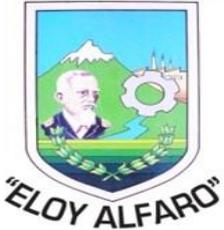
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 83 de 130

La Unidad Educativa "Eloy Alfaro" ha planificado a través de su **Plan de Calidad** la aseguración de desarrollo en los procesos, para que se cumplan de forma sistemática y controlada tomando en cuenta los siguientes aspectos tal y como menciona la norma.

Ilustración 41. Aseguración en los procesos



 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	<p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	<p>VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001</p>
	<p>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>	<p>FECHA VIGENCIA: 2015-2016</p>
<p>EDICIÓN: 1a</p>	<p>REF: Norma ISO 9001:2008</p>	<p>Pág. 83 de 130</p>

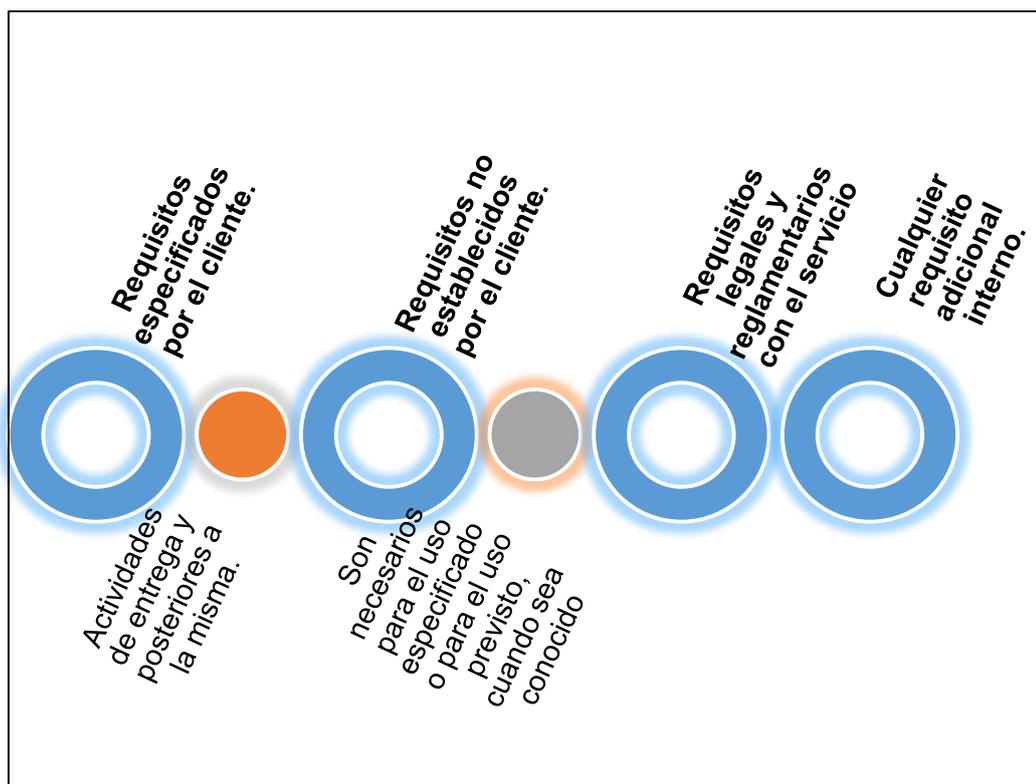
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016
			Pág. 84 de 130

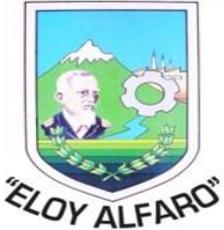
7.2. Procesos relacionados con el cliente.

7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el cliente.

La Unidad Educativa "Eloy Alfaro" determina:

Ilustración 42. Procesos relacionados con el cliente



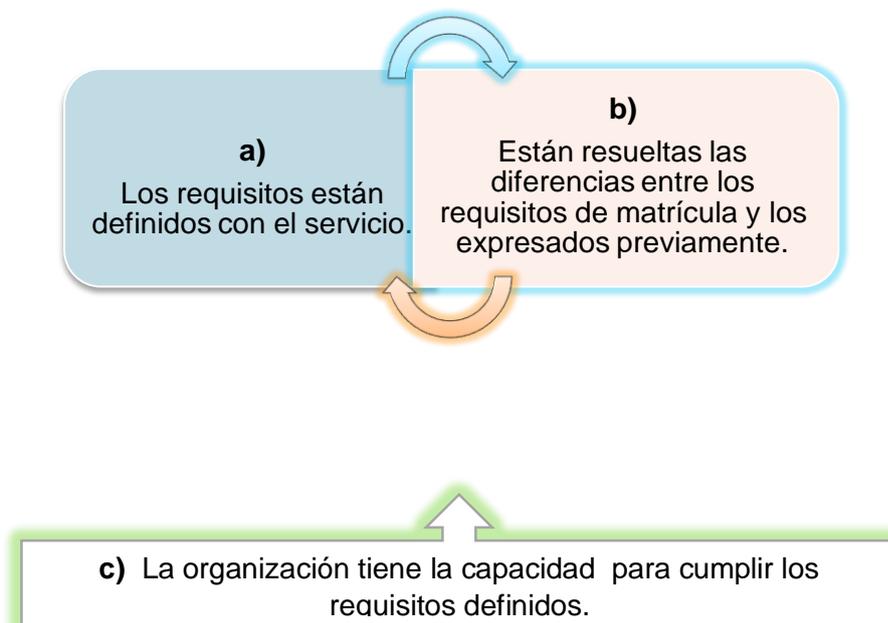
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 85 de 130

7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el cliente.

Ya identificados, la Unidad Educativa debe revisar la capacidad para cumplir con los requerimientos, esto con objeto de asegurarse de que están correctamente definidos y se posee capacidad para comprometerse en la prestación del servicio.

El establecimiento debe asegurarse que:

Ilustración 43. Revisión Requisitos



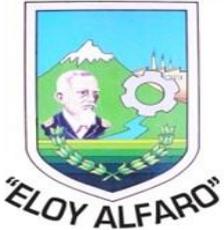
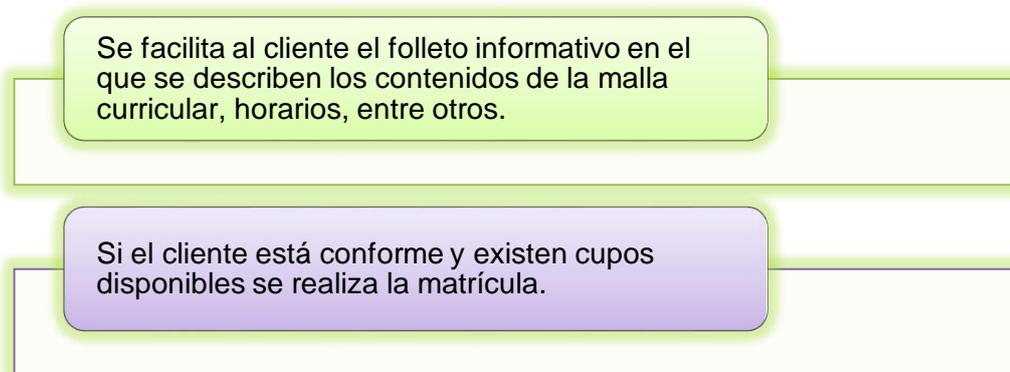
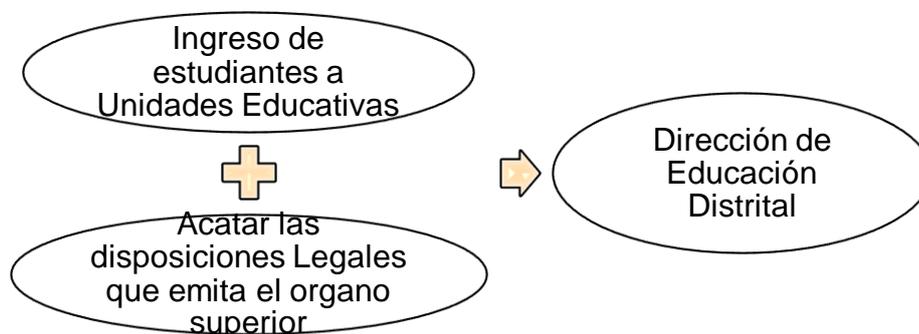
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2015-2016
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 86 de 130

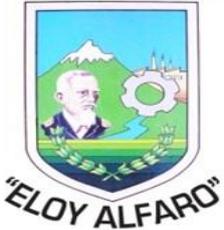
Ilustración 44. Características



La revisión puede realizarse de varias maneras, se debe tener en cuenta el cumplimiento de lo siguiente de acuerdo a lo mencionado en el gráfico anterior:

Ilustración 45. Características de cumplimiento



	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		FECHA VIGENCIA: 2015-2016
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 87 de 130

El procedimiento documentado **PT - GMA – 05 GESTIÓN DE LA MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES** (en caso se necesite) muestra la forma de realización de estas gestiones.

7.2.3. Comunicación con el Cliente.

La Unidad Educativa "Eloy Alfaro" dispone de varios canales de comunicación para la satisfacción con el cliente:

Ilustración 46. Comunicación con el Cliente

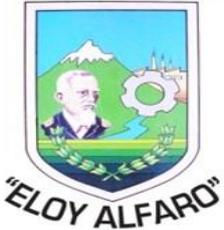


	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008
		Pág. 88 de 130

De esta manera se puede cumplir con la siguiente cadena de proceso:

Ilustración 47. Cadena de proceso



	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 89 de 130

7.3. Diseño y Desarrollo.

El proceso y desarrollo se realiza únicamente de las clases impartidas, horario de clase, exámenes y afines, debido a que la malla curricular está establecida a nivel nacional por el Ministerio de Educación y solamente se puede diseñar en la materia de Optativa.

Los procedimientos documentados se indican en el **PT - D&DC – 06 DISEÑO Y DESARROLLO DE CURSOS / CLASES** donde se implementan los requerimientos de la norma que se presentan:

7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo.

Como se mencionó anteriormente, este proceso se realiza siempre de la misma forma documentada en el **PT - D&DC – 06 DISEÑO Y DESARROLLO DE CURSOS / CLASES**.

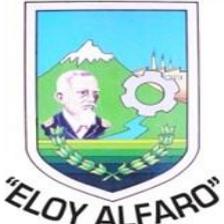
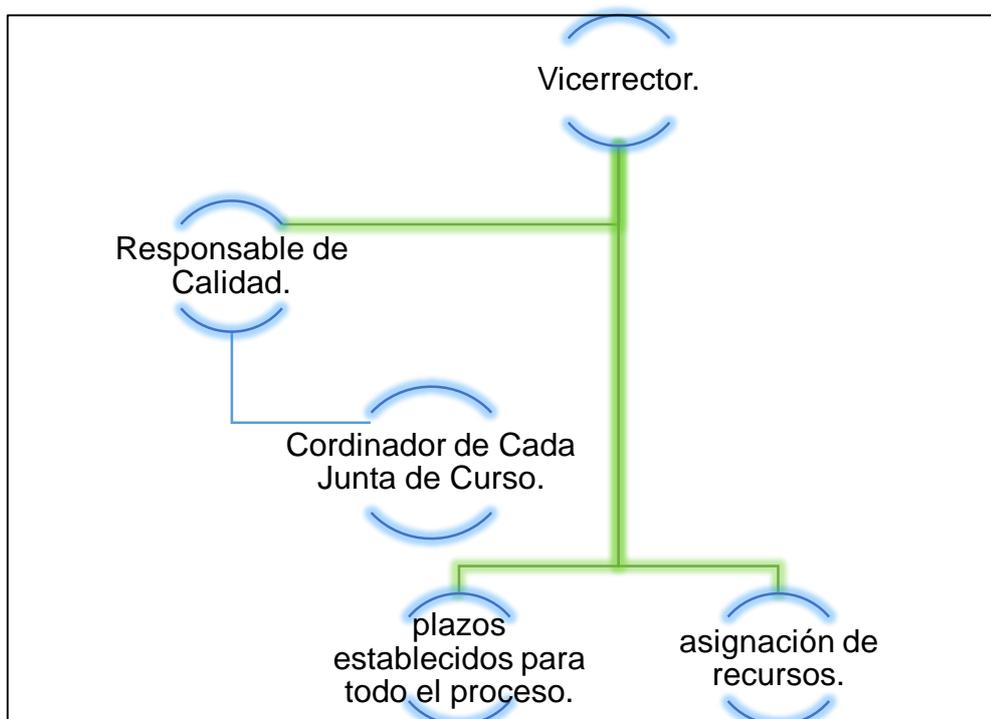
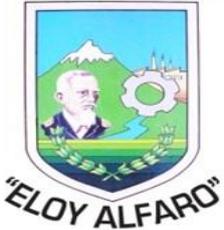
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016	
		Pág. 90 de 130	

Ilustración 48. Equipo de Diseño



**Esta información la aprueba
el Rector de la Unidad
Educativa.**

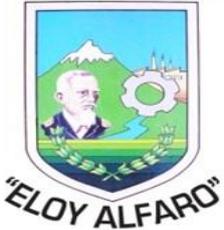
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.

Estos elementos de entrada incluyen obligatoriamente de acuerdo a la norma lo siguiente:

Ilustración 49. Elementos de entrada

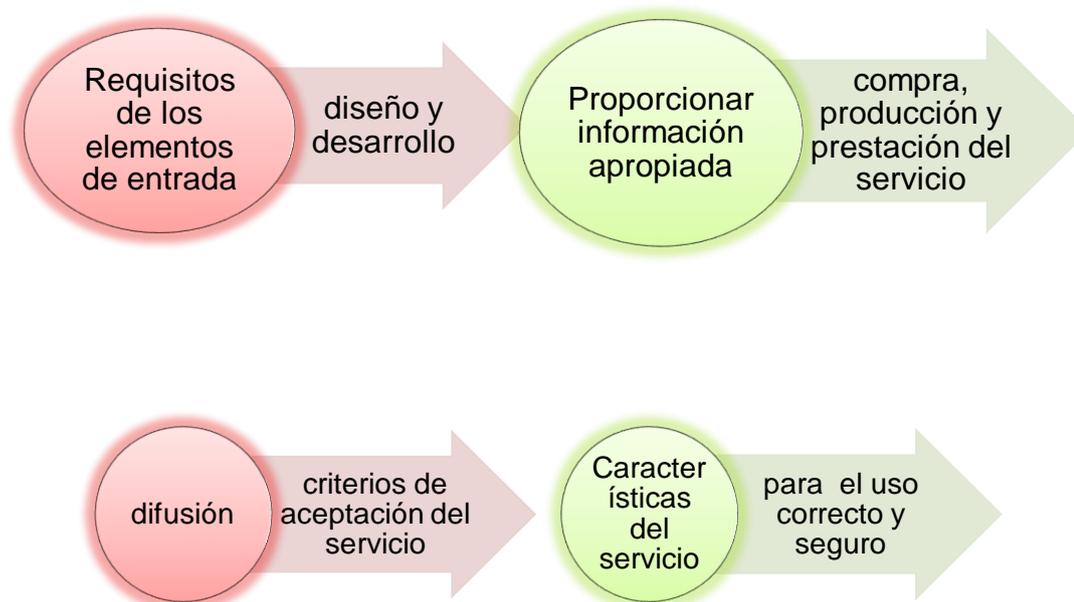


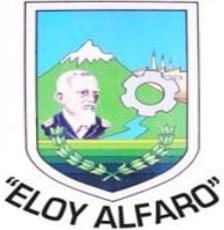
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 92 de 130

7.3.3. Resultados del diseño y desarrollo.

El Equipo de diseño y el Rector deben revisar y verificar los resultados del diseño y desarrollo de horarios, mismo que se refleja en el **PT - D&DC – 06 DISEÑO Y DESARROLLO DE CURSOS / CLASES**, cumpliendo con el siguiente proceso.

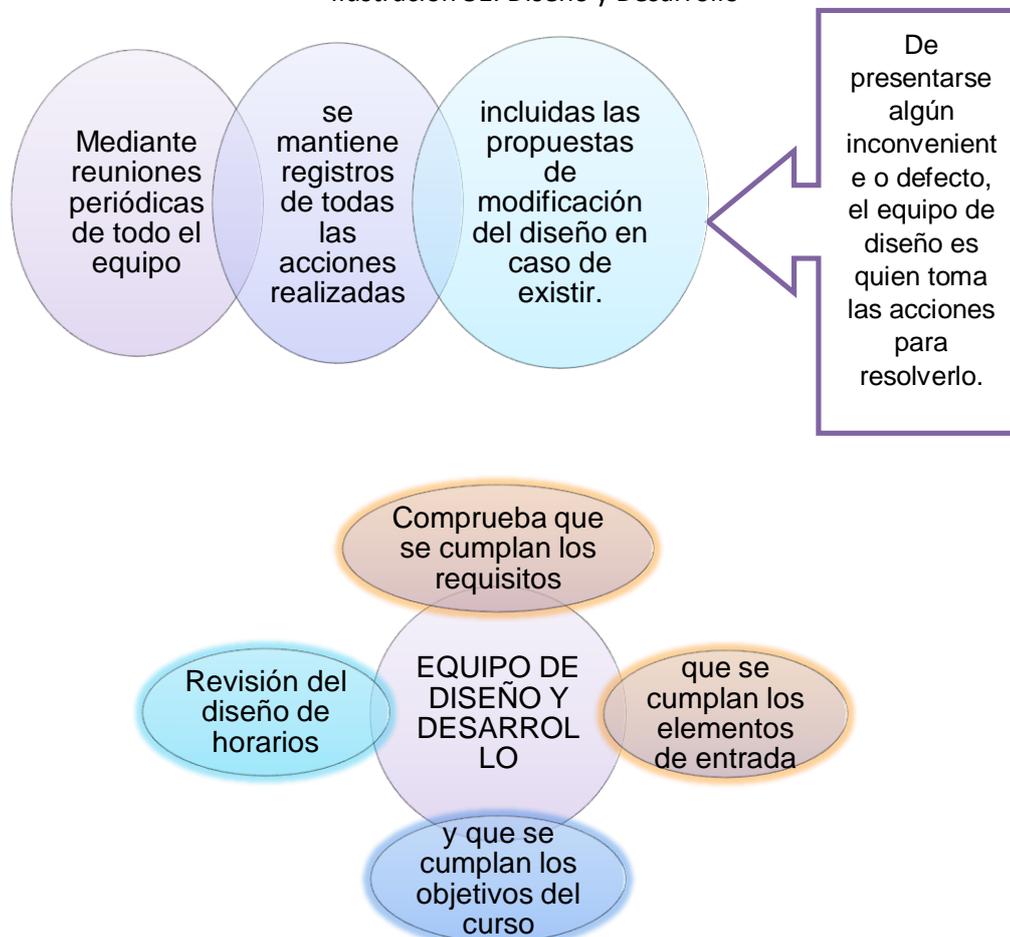
Ilustración 50. Resultados de diseño

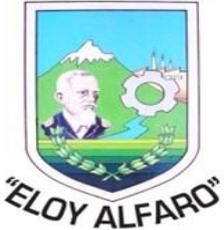


	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016
			Pág. 93 de 130

7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo.

Ilustración 51. Diseño y Desarrollo

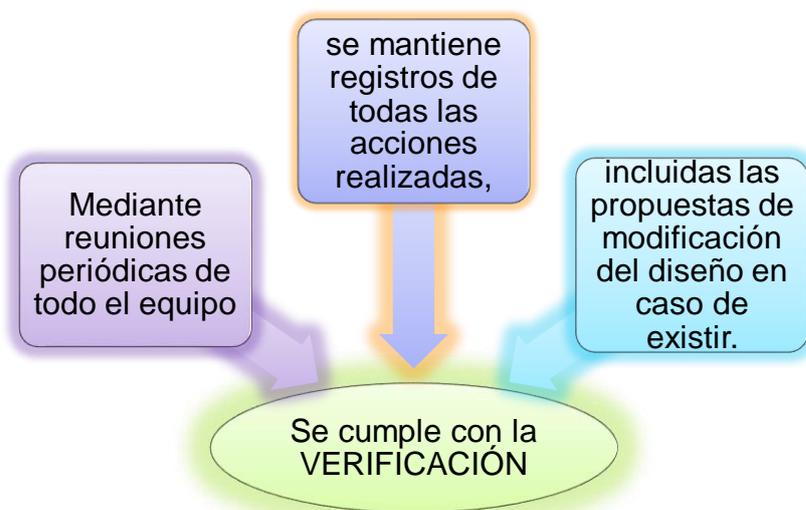


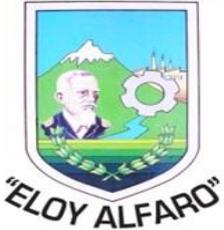
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 94 de 130

7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo.

Se debe realizar la verificación de acuerdo a lo planificado a la finalización del proceso, de esta manera se comprueba el cumplimiento de requerimientos en los elementos de entrada y los objetivos de la planificación

Ilustración 52. Verificación, diseño y desarrollo



	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 95 de 130

7.3.6. Validación del diseño y desarrollo.

Una vez culminado el diseño se debe validar para poder comprobar que es capaz de satisfacer los objetivos y requerimientos inicialmente establecidos para el mismo.

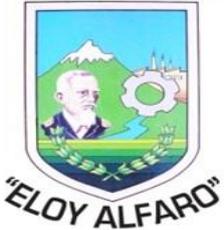
Siempre que sea factible la validación debe completarse antes de la entrega o de la implementación del servicio o producto.



Se necesita obligatoriamente las validaciones de:

Ilustración 53. Validación de personal



	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 96 de 130

Conservando siempre registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria.

7.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo.

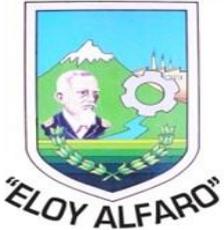
El diseño de impartición de clases o diseño de horarios en general cumple con esta secuencia siempre.

Ilustración 54. Control de cambios de diseño y desarrollo

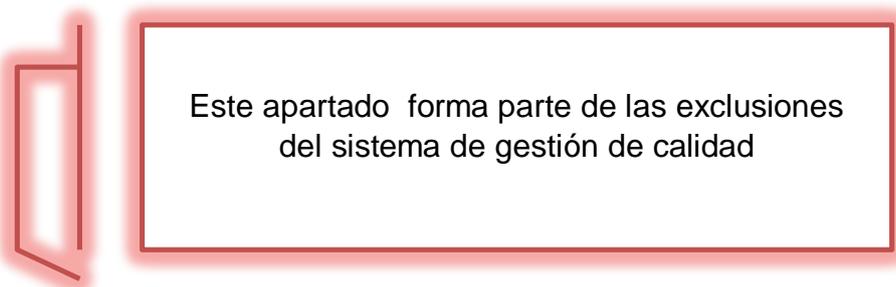
De igual manera conservando siempre registros de los resultados de



la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 97 de 130

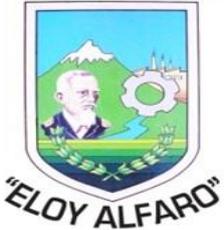
7.4. Compras.



7.5. Producción y Prestación del Servicio.

Para logra un servicio eficaz de ha podido determinar aquellos procesos que son clave para la satisfacción del servicio prestado:



	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2015-2016
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 98 de 130


**PT - GMA – 05 GESTIÓN DE LAS MATRÍCULAS DE
LOS ESTUDIANTES Y PC-06 DISEÑO Y DESARROLLO
DE CURSOS.**

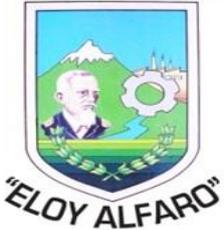
Con estos documentos establecidos se aseguran el desarrollo de los procesos de forma controlada.

7.5.1. Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio.

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

La Unidad Educativa "Eloy Alfaro" valida todos sus procesos Misionales

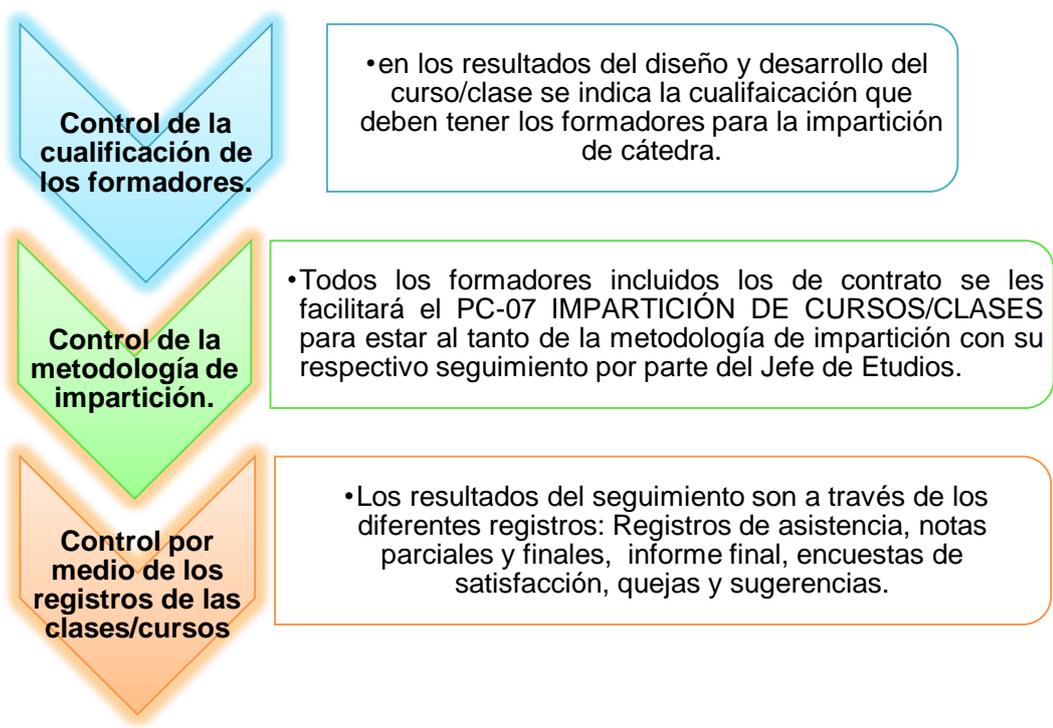
Una vez recibido el servicio por los clientes a través del proceso de **Impartición de cursos/clases** se puede conocer las deficiencias que existen.

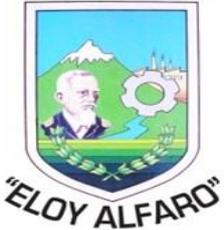
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2015-2016
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 99 de 130

Es por esta razón que se convierte en imprescindible realizar la respectiva validación para así poder asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos por el mismo.

La Institución para validarlo establece:

Ilustración 55. Ítems de valoración



	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 100 de 130

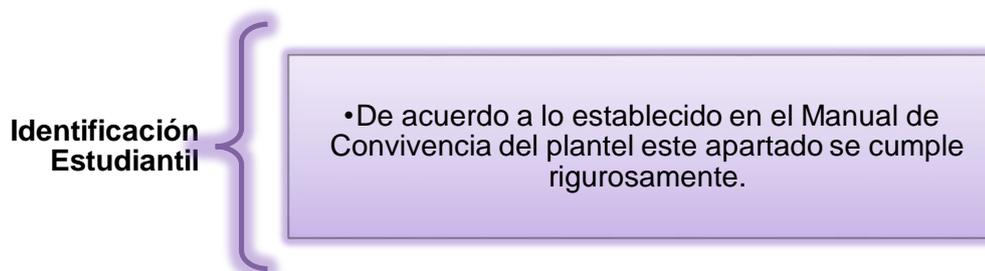
7.5.2. Identificación y trazabilidad.

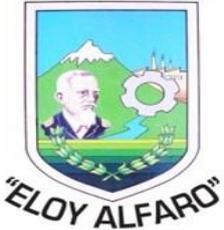
En la Unidad Educativa "Eloy Alfaro" el sistema de gestión de calidad en todos los servicios que presta mantiene establecida la identificación y trazabilidad mediante un documento de Identificación Estudiantil personal en el cual también se evidencia una Ficha Académica (física y magnética) del historial del mismo.

7.5.3. Propiedad del cliente.

Como propiedad de los clientes, la Unidad Educativa "Eloy Alfaro" establece dos elementos vitales.

Ilustración 56. Propiedad del Cliente



	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008
		Pág. 101 de 130

Objetos Personales

•Dada la imposibilidad de vigilar objetos extraños (chaquetas, abrigos, entre otros) a los establecidos para permanecer en el plantel, la Unidad Educativa "Eloy Alfaro" no se hace responsable de su guarda y custodia, información que se indica por medio de los inspectores a través de carteles informativos y en el momento de la matrícula.

Al presentarse cualquier tipo de incidencia con algún bien de propiedad de los clientes, este se tratara como no conformidad y se seguirá el procedimiento **PO - GNC – 10 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES**

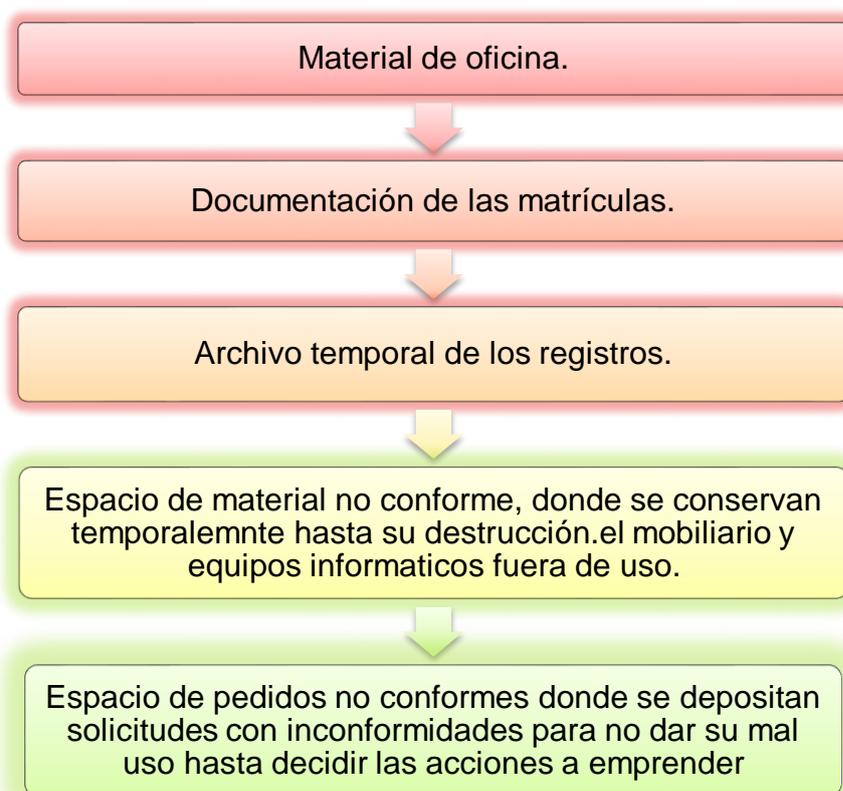
7.5.4. Preservación del producto.

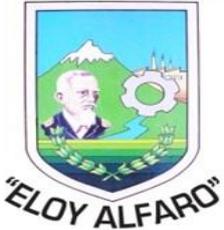
Se identifica y garantiza el uso y mantenimiento de los recursos en general que se vayan a usar durante el lapso de la prestación del servicio.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016
			Pág. 102 de 130

Además se dispone de un guarda almacén pequeño en el cual se puede conservar lo siguiente:

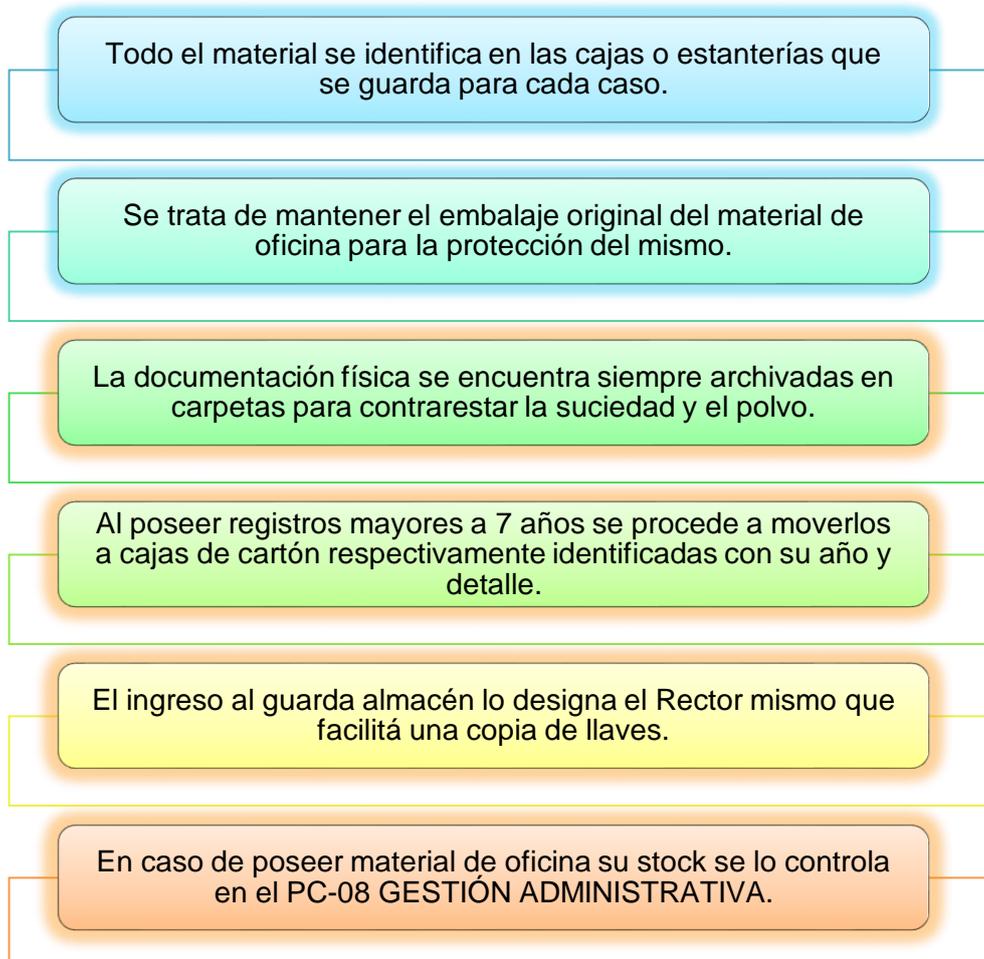
Ilustración 57. Guarda almacén

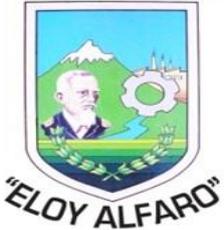


	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 103 de 130

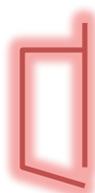
También este material cuenta con algunos requisitos que debe cumplir que a continuación se muestran:

Ilustración 58. Características del Guarda almacén

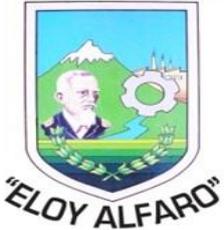


	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 104 de 130

7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición.

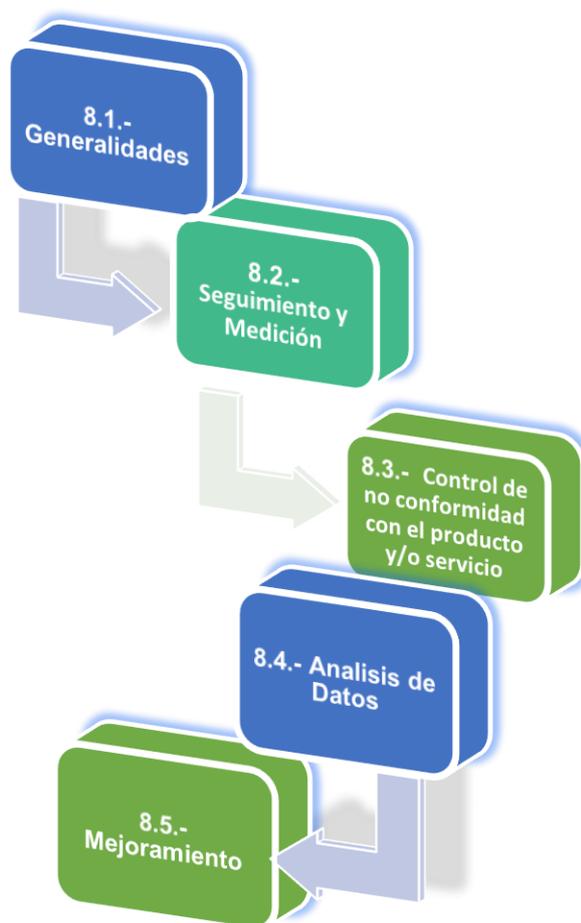


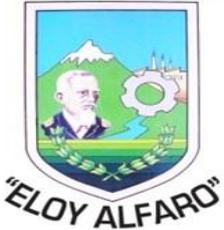
Este apartado forma parte de las exclusiones del sistema de gestión de calidad.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016
			Pág. 105 de 130

SÉPTIMA SECCIÓN

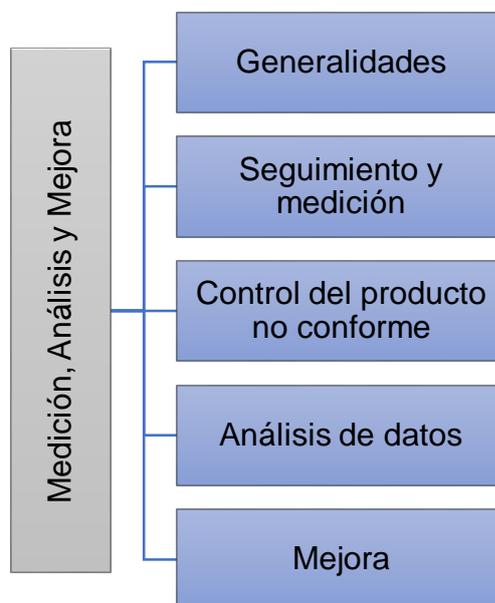
8.- MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA



	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 106 de 130

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

Ilustración 59. Medición, Análisis y Mejora



	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 107 de 130

8.1. Generalidades.

Se garantiza el análisis de datos y la evolución de mejoramiento continuo en cada proceso establecido con actividades para:

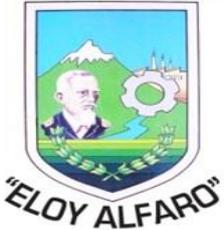
Ilustración 60. Mejoramiento Continuo



Es por esto que la Unidad Educativa "Eloy Alfaro" ha implementado medidas de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarias para:

Ilustración 61. Medidas de seguimiento, medición, análisis y mejora



	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 108 de 130

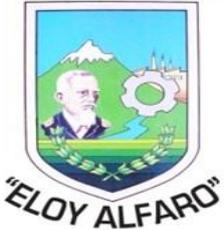
8.2. Seguimiento y Medición.

8.2.1. Satisfacción del Cliente.

La Unidad Educativa "Eloy Alfaro" realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte del plantel. Es por esto que el grado de satisfacción de los clientes se mide a través de:

Ilustración 62. Grado de satisfacción del cliente



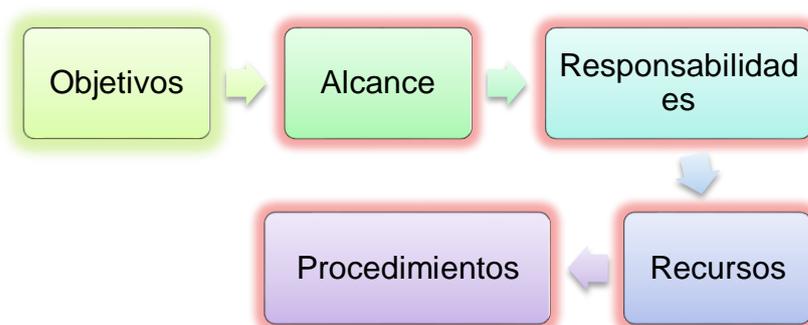
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		FECHA VIGENCIA: 2015-2016
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 109 de 130

8.2.2. Auditorías Internas.

El sistema de gestión de la Unidad Educativa "Eloy Alfaro" es independientemente auditado en lapsos sincronizados no superiores a un periodo lectivo con la opción de poner en marcha auditorías de carácter extraordinario.

Mantiene establecido un programa de auditorías que contiene lo siguiente:

Ilustración 63. Programa de Auditorías



Y se realiza la implementación del Programa de Auditorías.

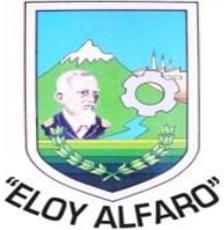
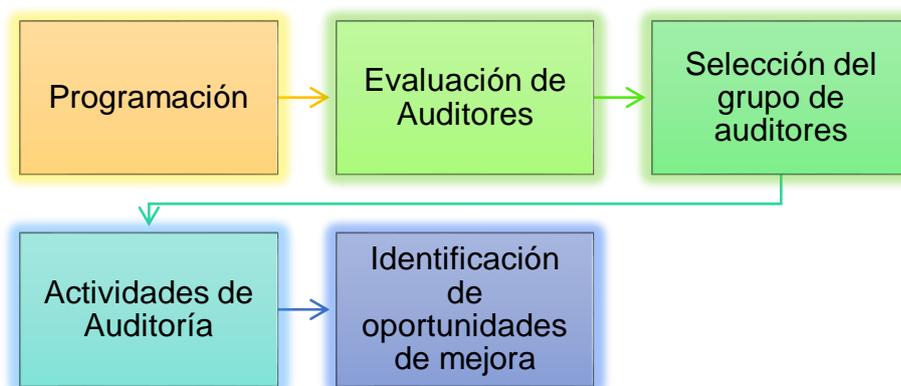
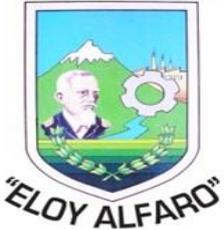
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 110 de 130

Ilustración 64. Implementación programa Auditorías



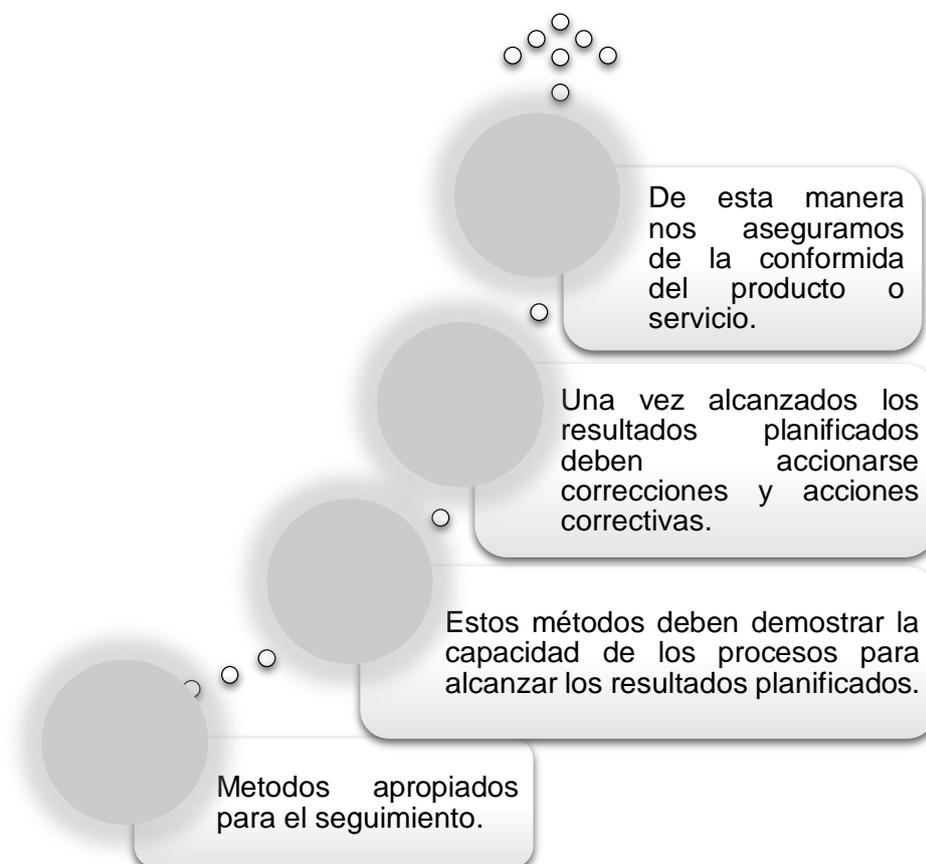
La descripción del proceso se detalla en el procedimiento **PO - AI-11 AUDITORÍAS INTERNAS**, con el fin de generar los respectivos accionares sin demoras injustificadas.

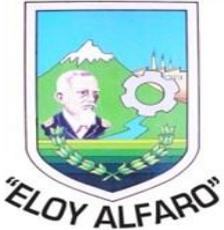
Referencias más detalladas se puede encontrar en la **ISO 19011:2002**

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		FECHA VIGENCIA: 2015-2016
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 111 de 130

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos.

Ilustración 65. Medición de Procesos



	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 112 de 130

8.2.4. Seguimiento y medición del producto y/o servicio.

La organización aplica métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de calidad

Los métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

Y cuando no se alcanzan los resultados planificados se lleva a cabo correcciones y acciones correctivas, según convenga, de esta manera se asegura la conformidad del producto.

La Unidad Educativa "Eloy Alfaro" realiza un seguimiento de:

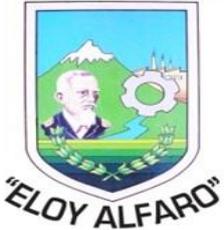
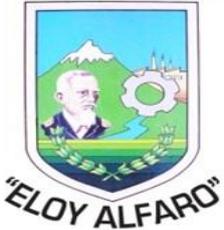
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 113 de 130

Ilustración 66. Seguimientos



	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 114 de 130

Porción de los controles son desarrollados por los docentes designados en cada una de las materias.

También es desarrollado el control a través del Jefe de Estudios de las clases, predestinadas de manera aleatoria.

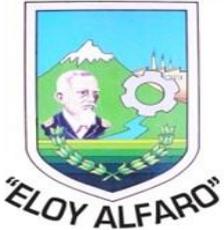
Para una mejor descripción del proceso se puede revisar el **PT – IC - 07 IMPARTICIÓN DE CURSOS/CLASES.**

8.3. Control de no conformidad con el producto y/o servicio.

La Unidad Educativa "Eloy Alfaro" identifica las no conformidades relacionadas con:

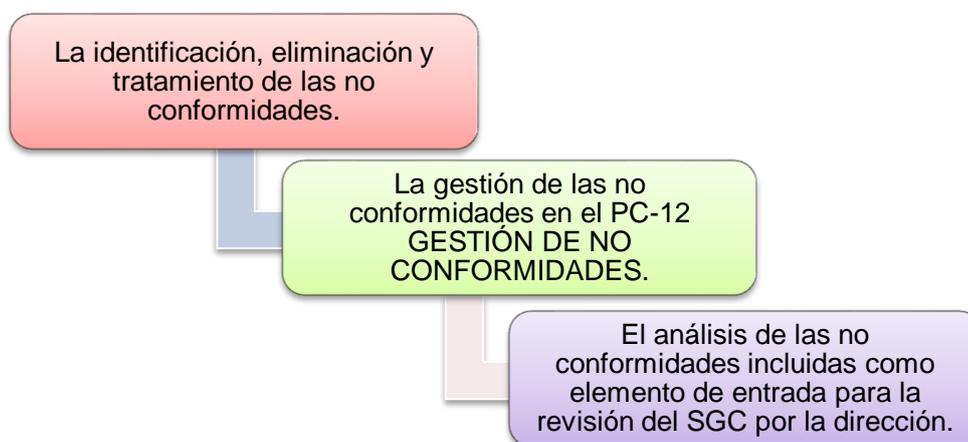
Ilustración 67. No conformidades



	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2015-2016
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 115 de 130

Con estas incidencias el plantel efectúa las siguientes acciones:

Ilustración 68. Acciones de no conformidades

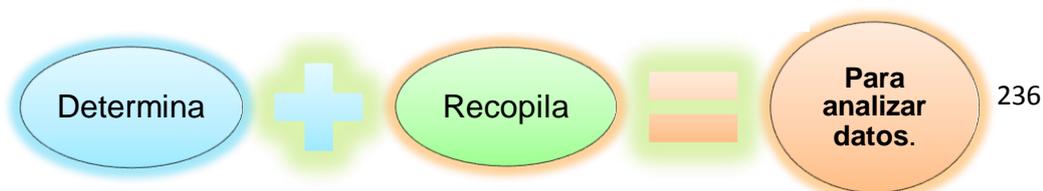


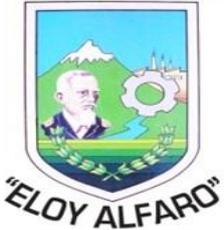
Se mantiene registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier otra acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

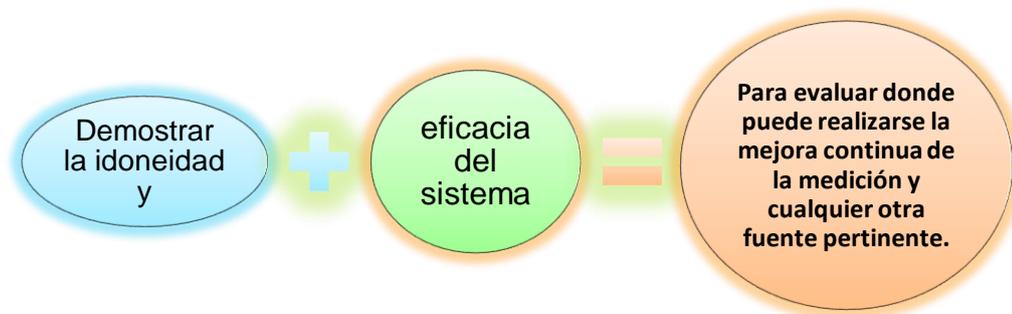
8.4. Análisis de datos.

La Unidad Educativa "Eloy Alfaro"

Ilustración 69. Análisis de Datos

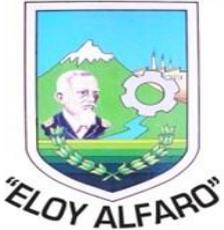


	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2015-2016
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 116 de 130



A continuación el análisis de datos relativos a:

- Conformidad de los procesos
 - Tendencias y características de los procesos.
 - Para que permitan la apertura de acciones preventivas.
- Satisfacción con los requerimientos de los clientes.
- Bienes propiedad de los clientes.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 117 de 130

Todos estos elementos son de entrada para la respectiva revisión del SGC por parte de la dirección.

8.5. Mejoramiento.

La Unidad Educativa "Eloy Alfaro" mejora continuamente la eficacia del SGC.

8.5.1. Mejora Continua.

El objetivo es la mejora continua del sistema así como se indica en la Política de Calidad.

La manera en como se lo realiza se apoya de la siguiente manera:

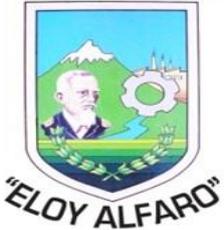
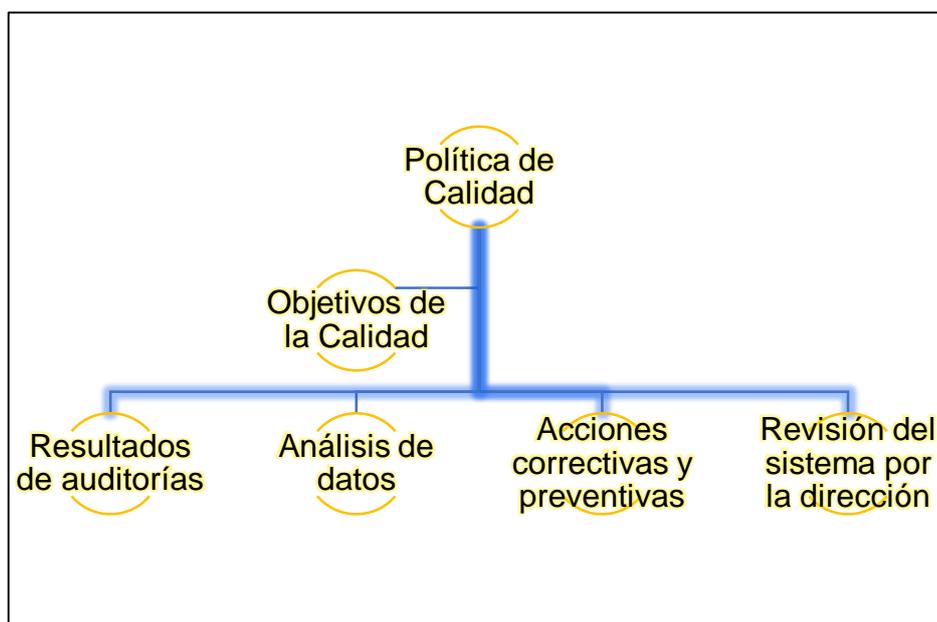
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016
			Pág. 118 de 130

Ilustración 70. Mejora Continua



8.5.2. Acción Correctiva.

Las acciones correctivas, preventivas o de mejora de la Unidad Educativa "Eloy Alfaro" mantiene establecido el procedimiento en el **PO – AC&P -12 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**, donde encontramos:

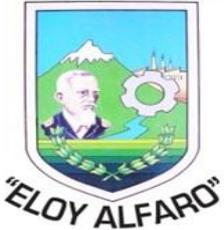
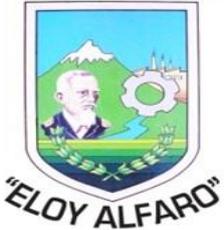
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		FECHA VIGENCIA: 2015-2016
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 119 de 130

Ilustración 71. Procedimiento de acciones correctivas y preventivas



De esta manera se toma acciones para eliminar la causa de las no conformidades con el objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.

Las acciones correctivas y preventivas constituyen como herramientas vitales para el mejoramiento continuo, y los resultados del análisis de estas forman parte de uno de todos los elementos de entrada a la revisión del sistema por la dirección.

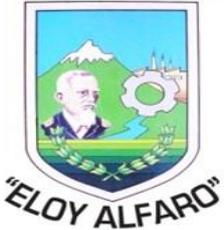
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 120 de 130

8.5.3. Acción Preventiva.

La Unidad Educativa "Eloy Alfaro" sabe llevar de manera obligatoria las respectivas acciones preventivas para eliminar las causas de las no conformidades potenciales y evitar de esa forma su ocurrencia, determinando mediante el respectivo seguimiento y control a las mismas su eficacia y mejora continua del sistema de gestión de calidad.

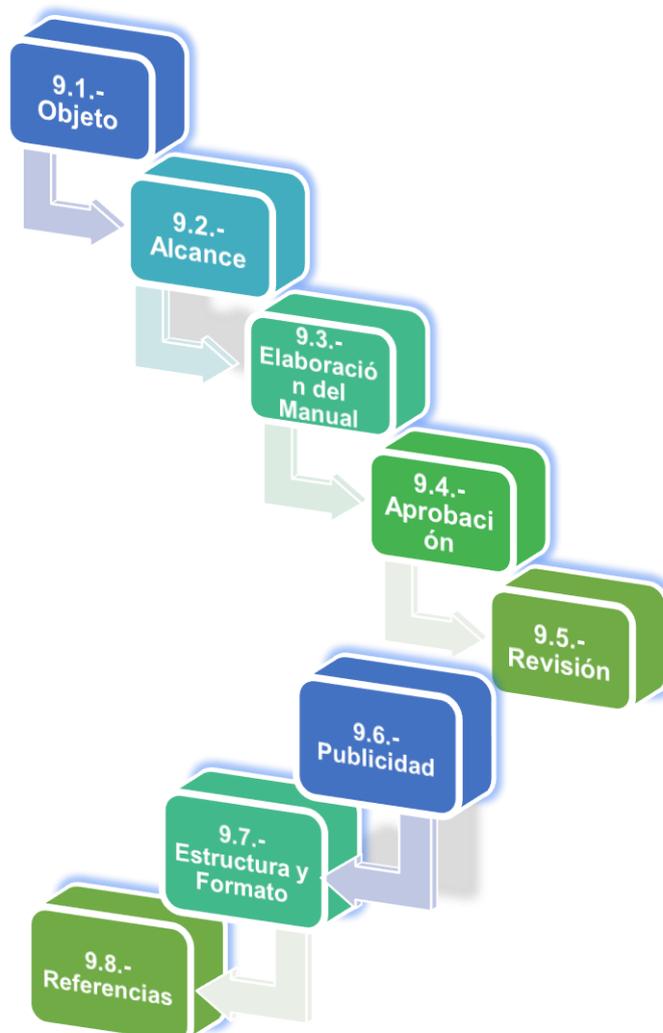
Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los accionares que Se detallan en el **PO -12 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.**

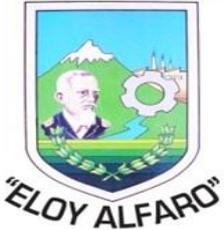
Las acciones correctivas y preventivas constituyen como herramientas vitales para el mejoramiento continuo, y los resultados del análisis de estas forman parte de uno de todos los elementos de entrada a la revisión del sistema por la dirección, apartado 8.4

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016
			Pág. 121 de 130

OCTAVA SECCIÓN - ANEXOS

9.- GESTIÓN DEL MANUAL

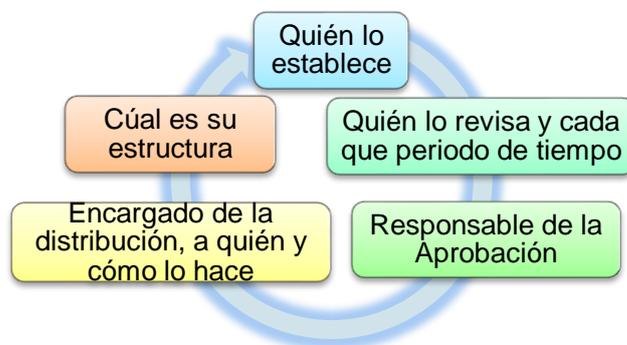


	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 122 de 130

9. Gestión del Manual.

Es primordial que el Manual de calidad sea elaborado y revisado por el responsable de calidad y aprobado por el Rector del establecimiento ya que en este debe describirse la manera de gestión documental del SGC indicando:

Ilustración 72. Gestión del Manual



9.1. Objeto.

En el Anexo se refleja los responsables de elaboración, aprobación, actualización y revisión del manual. Con estos mecanismos se asegura que el manual sea:

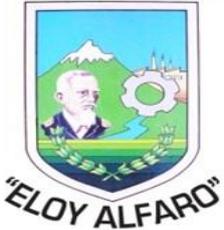
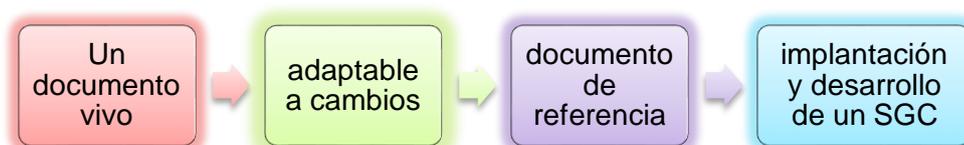
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		FECHA VIGENCIA: 2015-2016
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 123 de 130

Ilustración 73. Características del Manual



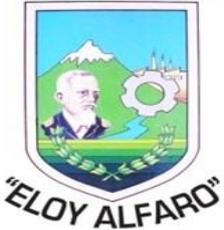
9.2. Alcance.

La gestión del manual estará en manos del Equipo Rectoral y de la Comisión de Calidad de la Unidad Educativa "Eloy Alfaro", esto será aplicable a todas las asignaturas que se imparten en el plantel, y obviamente incluirá al personal implicado del desarrollo formativo general como son:

Ilustración 74. Responsables de la Gestión del Manual



9.3. Elaboración del Manual.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		FECHA VIGENCIA: 2015-2016
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 124 de 130

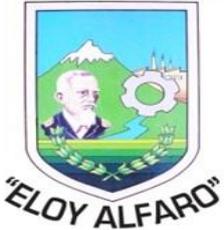
Para cumplir con un sistema interno de calidad en la Unidad Educativa "Eloy Alfaro" se ha elaborado el Manual de Calidad del Plantel Educativo, con el trabajo unánime de los involucrados directos.

9.4. Aprobación.

El manual ha sido expuesto en Junta de Calidad del plantel, remitiendo una copia al Vicerrectorado de Calidad para su verificación y supervisión. De esta manera el manual se elevará al Responsable de Calidad para su respectiva aprobación.

9.5. Revisión.

El Manual de Calidad de la Unidad Educativa "Eloy Alfaro" deberá revisarse, como mínimo, una vez por cada periodo lectivo, esto se lo realizará siempre que ocurran cambios de impacto en el plantel, estructura, normativa o evaluaciones externas del SGC, es por esto que

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		FECHA VIGENCIA: 2015-2016
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 125 de 130

en el histórico de cambios/actualizaciones se registrara cualquiera de los acontecimientos antes mencionados.

Se debe comunicar a Vicerrectorado de Calidad de cada uno de los cambios producidos y para cumplimiento del SGC se debe mantener una copia de todas las revisiones anteriores.

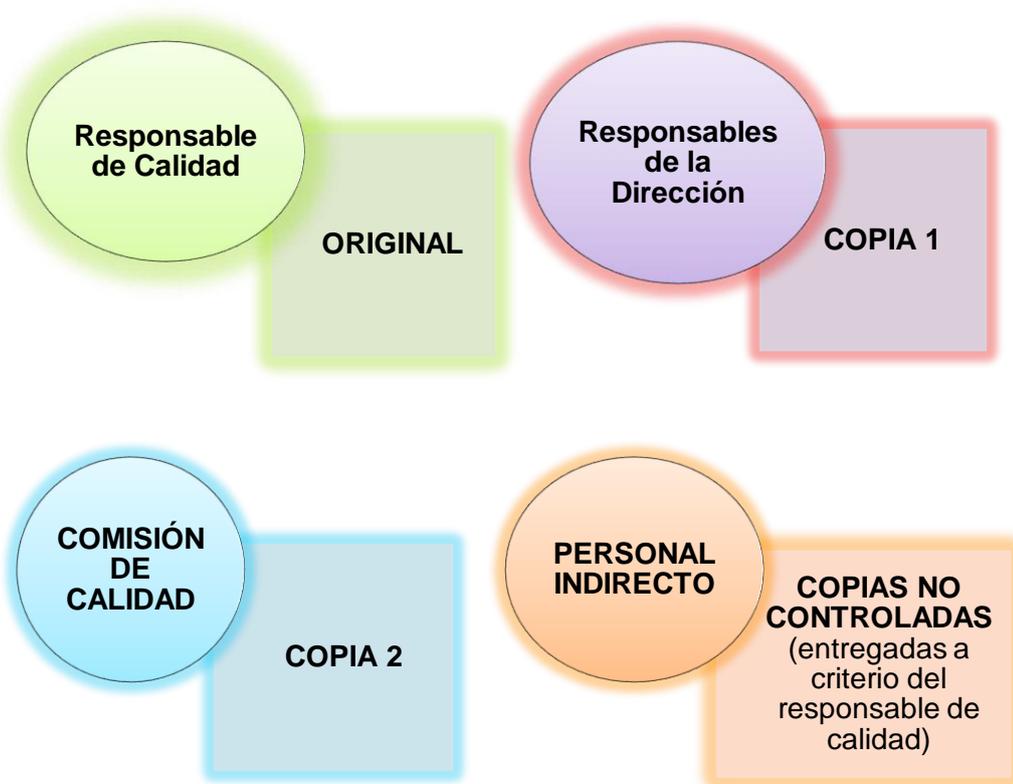
9.6. Publicidad.

El Responsable de Calidad y el Vicerrectorado de Calidad han de garantizar que cada uno de los miembros de la Unidad Educativa "Eloy Alfaro", puedan acceder al Manual de Calidad elaborado.

El respectivo documento original, las respectivas copias controladas y no controladas se las difundirá de la siguiente manera:

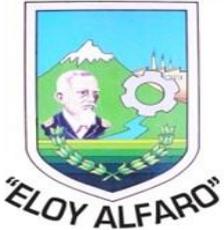
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 126 de 130

Ilustración 75. Documento original y copias



Estas copias pueden realizarse en papel o en formato electrónico no modificable (tipo PDF según petición del destinatario), o en el sitio web ubicado como revista electrónica.

(<http://es.calameo.com/read/00295165390507698f6c2>)

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 127 de 130

Se difundirá, distribuirá y controlará las copias del manual mediante el formato: **FT - CDMC - CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD - 02**

9.7. Estructura y formato.

Se MANTIENE las 8 secciones con las que consta el Manual, tal y como se presenta en el índice general del documento.

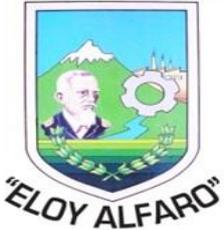
9.8. Referencias

9.8.1. Documentos de origen externo

Requisitos-Sistema de gestión de calidad. Norma ISO 9001:2008.

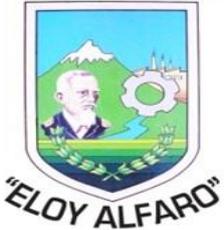
Sitio web de referencia:

[file:///C:/Users/Estudiante/Downloads/ISO_9001-2008\(ES\).pdf](file:///C:/Users/Estudiante/Downloads/ISO_9001-2008(ES).pdf)

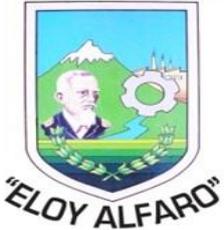
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 128 de 130

9.8.2. Documentos de origen interno.

Código	Título
PO - CD&R - 01	GESTIÓN/CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS
PO - RSPD - 02	REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN
PT - GIC - 03	GESTIÓN DEL INGRESO DE CONTRATOS
PT - GFI - 04	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN INTERNA
PT - GMA - 05	GESTIÓN DE LAS MATRICULAS DE ESTUDIANTES
PT - D&DC - 06	DISEÑO Y DESARROLLO DE CURSOS/CLASES
PT - IC - 07	IMPARTICIÓN DE CURSOS
PT - GA - 08	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PO - GSQ&R - 09	GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES
PO - GNC - 10	GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES
PO - AI - 11	AUDITORÍAS INTERNAS
PO - AC&P - 12	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MAGC-001
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 128 de 130

PT - PC – 13	POLÍTICA DE CALIDAD
PO - OC – 14	OBJETIVOS DE CALIDAD
PT - PCP – 15	PLAN DE CALIDAD PARA PROYECTOS
PO- ISGC – 16	PLAN DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL UEEA-MASGC
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016
			Pág. 130 de 130

CONTRAPORTADA

Manual de Calidad

Sistema de gestión de calidad, compromiso de todos.

 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO-CD&R-01
	GESTIÓN/CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

1.- OBJETIVO: Establecer coordinadamente las respectivas directrices para la elaboración de procedimientos, de igual manera en lo que concierne a la identificación, aprobación, ubicación y control de cambios efectuados en todos los documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad.

2.- ALCANCE: Cada Responsable asignado de todas las Áreas.

3.- DEFINICIONES:

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

Proceso: Conjunto de actividades coordinadas y controladas, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme a los requisitos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costos y recursos.

Procedimiento Obligatorio: Forma específica para llevar a cabo un proceso que exige la Norma ISO 9001 en dicho formato.

Procedimiento de Trabajo Instructivo: Documento que describe un proceso particular o que requiere para describir el cumplimiento con algún requisito específico de la Norma ISO 9001.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL
	GESTIÓN/CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS		PO-CD&R-01
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016
			Total Págs. 17

Formato: Hoja impresa en la cual se registran datos o información, dependiendo de la información contenida se convierte en documento o registro.

Plan de Calidad: Tipo de documento que especifica por cada etapa, los insumos, productos, especificaciones, controles y recursos asociados que deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proceso.

Documento Controlado: Es aquel que cuando se modifica cambia su nivel de edición y se encuentra en formato PDF.

Documento Obsoleto: Son los documentos que perdieron vigencia al cambiar de revisión o darse de baja.

Documento Externo: Son documentos que emiten entidades externas, que por ley o de forma voluntaria sirven de consulta para la correcta implementación de procesos.

Documento No Controlado: Las copias de los documentos que solicitan personas o entidades fuera del alcance del SGC, se entregan con la autorización del Representante de la Dirección, solo para información y no requieren ser actualizadas.

Registro: Es la evidencia de la realización de una actividad controlada.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO-CD&R-01
	GESTIÓN/CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Total Págs. 17

4.- REFERENCIAS: Norma ISO 9001:2008, Requisitos 4.2.2, 4.2.3 y 4.2.4.

5.- Descripción de Actividades

N°	Responsable	Etapa / Actividad	Documento Referencia	Registro o Producto
----	-------------	-------------------	----------------------	---------------------

1	Coordinador de Calidad	Estructura Documental Los tipos de documentos y códigos que se utilizan en el SGC de la Unidad Educativa "Eloy Alfaro" son los siguientes: <table border="1" style="margin: 10px auto;"> <thead> <tr> <th>Tipos de Documento</th> <th>Código 1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Manual de Calidad</td> <td>UEEA-MAGC</td> </tr> </tbody> </table>	Tipos de Documento	Código 1	Manual de Calidad	UEEA-MAGC		
Tipos de Documento	Código 1							
Manual de Calidad	UEEA-MAGC							

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO-CD&R-01
	GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

Procedimiento Obligatorio (1)	PO	
Procedimiento de Trabajo (2)	PT	
Plan de Calidad	PC	
Formato (3)	F	
Documentos Externos	DE	
(1) Procedimiento Obligatorio		
	Código 2	
Control de Documentos y Registros	CD&R	
Sugerencias, Quejas y Reclamaciones	GSQ&R	
Control de No Conformidades	GNC	
Auditoría Interna	AI	
Acciones Correctivas y Preventivas	AC&P	
(2) Procedimiento de Trabajo		
	Código 2	

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO-CD&R-01
	GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Total Págs. 17

Talento Humano	RRHU	
Rectoría	RECT	
Secretaría	SECT	
Coordinación	COORD	
Académico	ACADM	

(3) Formato

A los formatos se les agrega el código del procedimiento al que pertenecen y un número consecutivo de dos dígitos. Ejemplo: **(Formato 02 del Procedimiento de Trabajo de Rectorado) F – RECTORADO - 02** esto es asignado por el Coordinador de Calidad

Reglas Generales.

Para la creación o modificación de documentos (con excepción de formatos) se lleva a cabo conforme a los siguientes criterios:

Tipografía:

- Letra Arial entre el rango 9 – 12.
- Encabezado para Manuales, Planes y Procedimientos (OPCIONAL para Formatos):

	UNIDAD EDUCATIVA “ELOY ALFARO”		VERSIÓN ORIGINAL PO-CD&R-01
	GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

El encabezado consta con los siguientes parámetros obligatoriamente:

- **Logotipo,**
- **Nombre Institución,**
- **Código,**
- **Versión,**
- **Vigencia,**
- **Edición,**
- **Título del documento,**
- **Paginación,**
- **Referencia Normativa.**

Los procedimientos e instructivos contienen la siguiente estructura:

Contenido	Procedim.	Instructivos
Encabezados	x	x
Objetivo o propósito general	x	
Alcance	x	
Definiciones	x	x
Descripción de Actividades	x	x (actividades solamente)
Histórico de Cambios	x	x
Firmas	x	x

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO-CD&R-01
	GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

		<p>Todos los formatos son flexibles en cuanto al tipo de letra y encabezado. La descripción de los cambios se reflejará en el documento al que pertenece.</p> <p>Los perfiles y descripciones de puestos están contenidos en la GESTIÓN DEL INGRESO DE CONTRATOS y bajo resguardo del responsable de Talento Humano.</p>																
2	Coordinador de Calidad/ Responsables de Áreas	<p>Emisión, Modificación y Baja de un Documento.</p> <p>Los puestos responsables de la documentación (emisión o modificación) y de la autorización o baja se muestran a continuación.</p> <table border="1" data-bbox="550 1512 1109 1836"> <thead> <tr> <th>Emite, Modifica o da de Baja</th> <th>Aprueba</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consejo Directivo</td> <td rowspan="2">Representante de la Dirección</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Coordinadores Área</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Dirección Administrativa</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Dirección Académica</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Emite, Modifica o da de Baja	Aprueba		Consejo Directivo	Representante de la Dirección		Coordinadores Área		Dirección Administrativa			Dirección Académica			Borrador	
Emite, Modifica o da de Baja	Aprueba																	
Consejo Directivo	Representante de la Dirección																	
Coordinadores Área																		
Dirección Administrativa																		
Dirección Académica																		

	UNIDAD EDUCATIVA “ELOY ALFARO”		VERSIÓN ORIGINAL PO-CD&R-01
	GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

	Dirección de Desarrollo Institucional	de	Rector		
<p>Una vez que el documento ha sido elaborado y revisado, solicitan la aprobación del Director de Dirección o Rectoría según corresponda.</p> <p>Una vez realizados todos aquellos ajustes considerados necesarios se envían por correo electrónico al Coordinador de Calidad para que actualice la carpeta de originales y revise lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar la estructura y legibilidad del documento. • Asignar número consecutivo de revisión del Documento. • Revisión del Histórico de Cambios con la respectiva fecha de emisión. • <u>Solicitar las firmas de elaboración, revisión y aprobación en la primera hoja únicamente.</u> • Guardar el archivo en su PC en formato PDF y lo protege como “solo lectura” en la siguiente ruta: 					

	UNIDAD EDUCATIVA “ELOY ALFARO”		VERSIÓN ORIGINAL PO-CD&R-01
	GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

	<p>Documentación ISO 9001/Tipo de Documento (Manual de Calidad, Procedimientos, Instructivos, Planes de Calidad, Formatos, Documentos Externos/ Dirección o Gerencia.</p> <p>Cada archivo se va a nombrar de la siguiente manera: código (espacio), título del documento (espacio) R (número de revisión).</p> <p>Ejemplo: PCUEEA-01 Plan de Calidad R01.</p> <p>Si se desea dar de baja el documento, se borra de la ruta anterior y lo traspasa a la carpeta de documentos obsoletos (paso 3) además de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualizar el listado maestro de Documentos o Registros, • Notificar la emisión, modificación o baja del documento al personal involucrado a través de correo electrónico. <p>El Coordinador de Calidad conserva una carpeta con los documentos originales impresos y firmados, además de conservar los archivos en su computadora, asegurándose de respaldarlos quimestralmente.</p>		
--	---	--	--

	UNIDAD EDUCATIVA “ELOY ALFARO”		VERSIÓN ORIGINAL PO-CD&R-01
	GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

		<p>Si un documento es modificado, repite los mismos pasos pero describiendo el motivo del cambio de una revisión a otra en el Histórico de Cambios.</p> <p>Nota 1: La revisión de documentos para asegurar su vigencia es responsabilidad de la Dirección o Coordinación que emite el documento y garantizará esta práctica a través de los resultados que arrojen las auditorías internas.</p> <p>Nota 2: Los formatos van relacionados en el Listado Maestro de Registros.</p> <p>Nota 3: Las modificaciones a los documentos pueden originarse por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambios en la normatividad. • Resultados de auditorías internas y externas. • Planificación de acciones correctivas o preventivas. • Resultados de revisiones por parte de la Dirección. • Recomendaciones de mejora por parte de los usuarios. 		
3	Coordinador de Calidad	Distribución y difusión de documentos Actualiza los archivos PDF de la documentación del SGC en la Red de la UE"EA" conforme a la siguiente ruta:	Lista Maestra de documentos	

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO-CD&R-01
	GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

		<p>Mis sitios de Red/Formatos Electrónicos/Documentos del SGC/Tipo de Documento (Manual de Calidad, Manual de Organización, Plan de Calidad, Procedimientos, Instructivos, Formatos, Documentos Externos)/Nombre del Área.</p> <p>Nota 1: El Coordinador de Calidad conserva los correos electrónicos que sirvan como evidencia de la distribución y difusión.</p> <p>Nota 2: Para las áreas que lo soliciten, imprime una copia que sella a color como documento controlado y se solicita su firma por recibido. Cuando dicho documento sea modificado lo retira y sustituye con la nueva versión, destruyendo la copia obsoleta.</p>		<p>Lista de distribución de documentos controlados impresos</p>
4	Coordinador de Calidad	Legibilidad Los documentos originales se mantienen protegidos con micas en una carpeta blanca de argollas identificada como "Documentos Originales del SGC".		

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO-CD&R-01
	GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

		Los archivos electrónicos en red están protegidos contra virus y se respaldan cada trimestre por parte del Área de Informática.		
5	Coordinador de Calidad	Control de Documentos Obsoletos Se conserva en medio electrónico como mínimo la revisión anterior de cada documento del SGC en la PC del Coordinador de Calidad identificada con la siguiente ruta: Documentación ISO 9001/Documentos Obsoletos/ Tipo de Documento.		Archivo electrónico en carpeta de "Documentos Obsoletos"
6	Coordinador de Calidad y Jefes de Área	Control de Documentos Externos vigentes y obsoletos. Cuando aplique a determinado proceso, el Jefe de Área debe estar pendiente de la documentación externa que requieren como apoyo para la implementación de los procesos y los debe referenciar en los documentos del SGC.		Listado Maestro de Documentos

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO-CD&R-01
	GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

		<p>La referencia se identificara preferentemente con un link de la respectiva página web, asegurando de esta forma su actualización permanente. Si el documento no está disponible en este medio, deberá mantenerse una copia vigente en medio impreso.</p> <p>Estos documentos se encuentran relacionados con el Listado Maestro de Documentos.</p> <p>Los documentos externos impresos se conservan en un lugar plenamente identificado y al alcance del personal que requiere consultarlo, no se distribuyen copias adicionales.</p> <p>Los documentos externos impresos obsoletos (si se requiere) se archivan e identifican en un lugar especial con la leyenda en la primera página denominada "Documento Obsoleto".</p>		
7	Coordinador de Calidad / Responsables por Área	Control de Registros La Lista Maestra de Registros contiene las claves, nombres y números de revisión de		Listado Maestro de Registros

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO-CD&R-01
	GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

	<p>los formatos, así como algunos controles que se mencionan en este procedimiento.</p> <p>Responsable: Puesto encargado de proteger, clasificar y archivar los registros del sistema de calidad.</p> <p>El medio de almacenamiento puede ser en medio electrónico o impreso.</p> <p>En medio impreso deben estar identificados y archivados en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carpeta; • Cajón (con o sin llave); • Fólder • Archivero <p>En medio electrónico deber estar identificados y ordenados de forma clara en carpetas y contenidos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PC (Disco Duro) • CD. <p>Los registros en medio electrónico que tengan que ver directamente con el servicio al cliente deberán protegerse con claves de seguridad o llave si están en medio impreso.</p> <p>Ordenamiento: Los registros se pueden ordenar de la siguiente forma:</p>		
--	--	--	--

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO-CD&R-01
	GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

		<ul style="list-style-type: none"> • Cronológico ascendente o descendente, • Alfabético (Por docente o estudiante) • Consecutivo, o; • Según lo defina el responsable de su resguardo, siempre y cuando respete el orden y sea consistente. 		
8	R.A./ Responsables por Área	Controles aplicables a todos los registros <ul style="list-style-type: none"> • Legibilidad: El llenado de los formatos podrá realizarse a mano o en computadora y debe contener información clara para su lectura, sin tachados, borrones y sobre escritos. • Tiempo de retención: Todos los registros se conservan por un año. Salvo los que correspondan a contabilidad o expedientes de alumnos que deberán resguardarse por 5 años y los que corresponden a la competencia del personal indefinidamente mientras estén activos. 		Listado Maestro de Registros

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO-CD&R-01
	GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

		<ul style="list-style-type: none"> • Disposición Final: Al término del tiempo de retención el responsable de su resguardo podrá destruirlos o resguardarlos en un medio electrónico o impreso debidamente identificado. 	Instructivo para realizar	
9	R.A. / Responsables por Área.	Recuperación de información. Los registros en red los respalda Soporte Técnico de forma mensual en el servidor. Los demás registros en medio electrónico deberán respaldarse con la misma frecuencia.	respaldos	Servidor

6.- Histórico de Cambios:

<p>UNIDAD EDUCATIVA</p>  <p>"ELOY ALFARO"</p>	<p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>		<p>VERSIÓN ORIGINAL</p> <p>PO-CD&R-01</p>
	<p>GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS</p>		
	<p>EDICIÓN: 1a</p>	<p>REF: Norma ISO 9001:2008</p>	

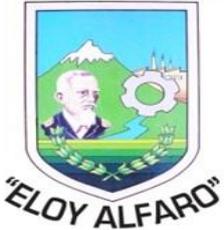
REVISADO POR: Responsable de Calidad

APROBADO POR: Representante de la Dirección:

 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL FT – SECRETARIADO - 01
	GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

COPIA Nº	NOMBRE Y APELLIDO	FECHA	FIRMA	ENTREGADO POR

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO – RSPD - 02
	REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

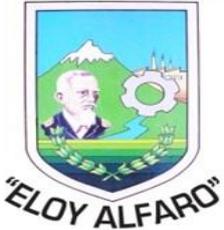
1. OBJETIVO: En el presente documento se pretende establecer la manera de desarrollar la revisión anual del SGC por parte de sus directivos, estableciendo normas, responsables, controles y directrices para una correcta Revisión del Sistema por la Dirección, con esto se pretende determinar el nivel de conformidad, requisitos establecidos aplicados y alternativas de mejora del sistema en la Unidad Educativa "Eloy Alfaro".

2. ALCANCE: Comprende todos los procesos que integran el Sistema de Gestión de Calidad.

- La evaluación de las acciones de mejora tomadas,
- Detalles específicos para realizar cambios en el SGC,
- Verificación de la eficacia del sistema,
- Nivel de logro de los objetivos de la calidad establecidos,
- El análisis y verificación de criterios e información para la revisión
- La elaboración y comunicación del informe de la revisión del sistema.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Manual de Calidad de la Unidad Educativa "Eloy Alfaro".

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO – RSPD - 02
	REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

- Normativa ISO 9001:2008 “Sistema de Gestión de Calidad” Requisitos.

4. DEFINICIONES: Todas las aplicables de la ISO 2005 “Fundamentos y Vocabulario”, mismas que se desarrollan en el Manual de Calidad.

Revisión: Acción emprendida para garantizar la adecuación del sistema, convivencia y su eficacia, procedimiento objeto de la revisión para lograr los objetivos señalados.

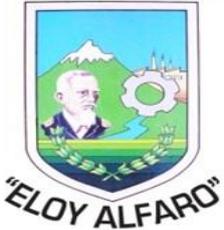
Variación: Diferencia entre las no confirmadas encontradas que pertenecen a un lapso de tiempo pasado con el número de no conformidades halladas en el presente, durante los procesos de auditoría interna.

Eficacia: Nivel en el que se desarrollan las actividades planificadas y el grado en el que se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Que nivel de resultado se alcanzó y que cantidad de recursos se usó.

5. DESARROLLO

5.1. Generalidades: La Revisión por la Dirección se deberá realizar anualmente en cada área bajo la dirección de su coordinador de turno y liderada por el Rector (a).

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO – RSPD - 02
	REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

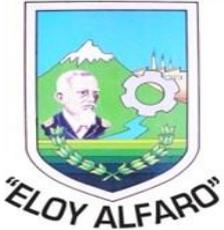
Este procedimiento es aplicable a todo el SGC de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”, la revisión se considera finalizada una vez que han sido considerados todos los aspectos que se presentaran en el ítem **5.2**.

La Revisión total deben realizarla únicamente los representantes de la dirección de la Unidad Educativa con el fin de cumplir el objeto del presente documento.

El Responsable de Calidad al momento de elaborar el cronograma de programación para la Revisión por la Dirección establecerá la fecha para la misma pero esto después de haberse ejecutado las auditorías internas y evaluaciones de desempeño que son necesarias para la revisión.

Con un mes de antelación a la fecha prevista para la revisión por la dirección, los responsables de procesos académicos y administrativos deberán realizar la revisión del SGC en sus procesos teniendo en cuenta los siguientes parámetros.

- Resultados de Auditorías Internas,
- Retroalimentación de los clientes afines a cada área,
- Desempeño de los procesos y conformidad del servicio,

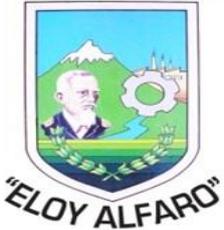
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO – RSPD - 02
	REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

- Estado de las acciones correctivas y preventivas,
- Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección,
- Cambios que posiblemente afecten el SGC,
- Recomendaciones de mejora,
- Riesgos actualizados e identificados para la entidad.

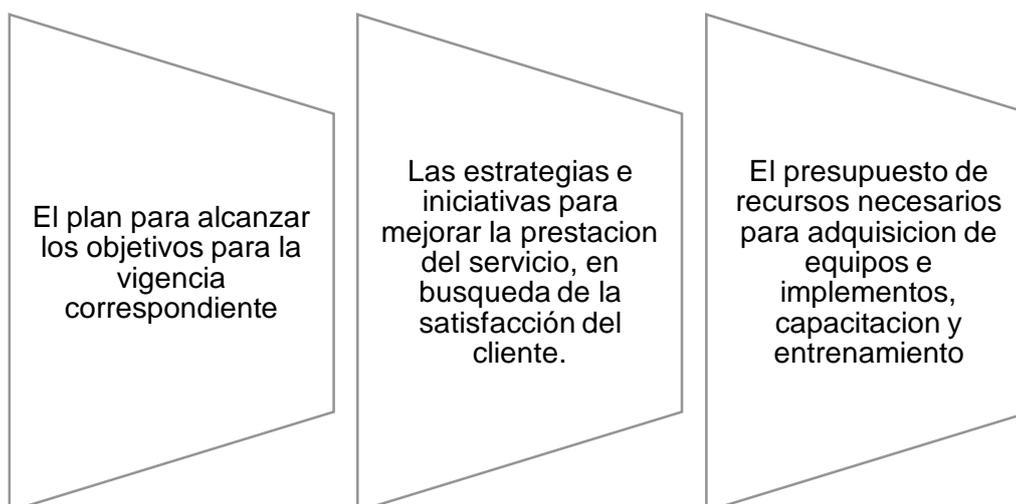
La revisión será registrada en el formato de Revisión del Sistema por la Dirección y será entregado al rector para su documentación.

5.2. Aspectos a Revisar

Vigencia de la Política de Calidad	Cumplimiento de los Objetivos de Calidad	Estado de los indicadores por proceso
Satisfacción del cliente	Resultados de auditorías internas y externas	Estado de las acciones correctivas y preventivas
Recomendaciones para la mejora	Seguimiento de revisiones anteriores	Cambios que pueden afectar la integridad del SGC
Consolidado y análisis de quejas, reclamos y recomendaciones de los clientes		Estado de las no conformidades relacionadas con el proceso y con el servicio

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO – RSPD - 02
	REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

5.2.1. Registro de la Revisión: Todos los registros de la revisión se los realizara en el formato “Acta de Revisión por la dirección” además de comunicar a la comisión de calidad los resultados mismos que incluye lo siguiente.

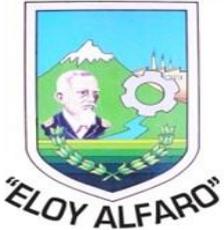


Los resultados mencionados se consignan en el Anexo N° 2, “Plan de Mejoramiento”

6. RESPONSABLES:

- **Rector**

Es el encargado de que se efectuó la revisión en todo el plantel y quien una vez que cuenta con toda la información necesaria realiza

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO – RSPD - 02
	REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

una revisión general y emite un informe final de acuerdo a las directrices establecidas para el procedimiento.

- **Vicerrector (es)**

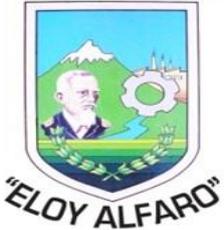
Cumplen con la revisión de cumplimiento de los requisitos de la norma aplicada ISO 9001:2008, así como la eficacia y eficiencia del sistema aplicado en cada área y procesos, emitiendo finalmente un informe al rector para que este pueda cumplir con la revisión general.

- **Responsable de Calidad**

Programa la revisión por parte de la dirección con su respectivo cronograma y confirma que esta revisión se realice en todas las instancias del plantel, verifica el cumplimiento de los requisitos de la norma y su impacto en las oficinas asesoras de rectorado, finalmente emite un informe claro y conciso de lo realizado al rector, quien con este documento podrá realizar correctamente la revisión final.

- **Coordinador de cada área**

La Revisión por la Dirección se llevara a cabo por el coordinador de cada área y emitirán un informe al Representante de la Dirección quien revisara y aprobara dicha información.

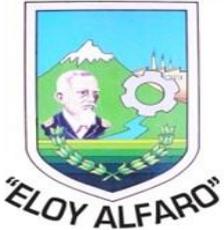
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO – RSPD - 02
	REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 7 de 9

7. REGISTROS: En el respectivo formato del proceso Gestión de documentos y registros, en la respectiva Acta de Revisión por la Dirección y en el Plan de Mejoramiento.

8. ANEXOS

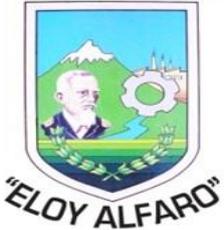
8.1. Anexo 1: FORMATO ACTA DE REVISION POR LA DIRECCIÓN

8.2. Anexo 2: FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO

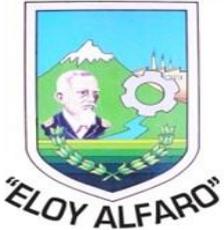
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO – RSPD - 02
	REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN		
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 8 de 9	

9. HISTÓRICO DE CAMBIOS:

DETALLE DEL PROCESO DE REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN A MEJORAR	ACTUALIZACIÓN N°	FECHA (d/m/a)	EDICIÓN/ SECCIÓN/ NUMERAL

 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO – RSPD - 02
	REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

REALIZADO POR: Responsable de Calidad - Comisión de Calidad :			
REVISADO POR: Inspector General:			
APROBADO POR: Representantes de la Dirección:			

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F1 – RECTORADO- 02
	REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN		
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008		FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 1 de 9

FORMATO ACTA DE REVISION POR LA DIRECCIÓN

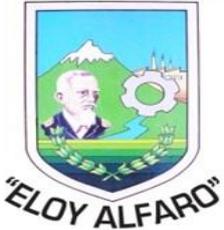
	Día	Mes	Año
Fecha cierre de recolección de información:			
Fecha de elaboración del informe:			

NOMBRE DEL ÁREA / SERVICIO

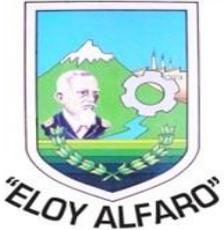
ASPECTOS A REVISAR

(Marque con una x los aspectos a revisar)

1. Vigencia de la Política de Calidad	
1.1. Política Actual	
1.2. Cambios Realizados	
1.3. Justificación	
1.4. Nueva Política	
NOTA: Si se evalúa la política y se considera que sus contenidos están acordes con la situación actual del servicio, los numerales 1.2, 1.3 y 1.4 no aplican para este caso.	

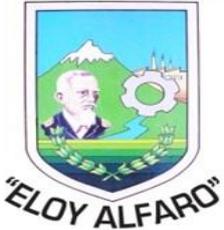
 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	<p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>		<p>VERSIÓN ORIGINAL F1 – RECTORADO- 02</p>
	<p>REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN</p>		
	<p>EDICIÓN: 1a</p>	<p>REF: Norma ISO 9001:2008</p>	<p>FECHA VIGENCIA: 2015-2016</p> <p>Pág. 2 de 9</p>

Detalle a desarrollar de la Política de Calidad

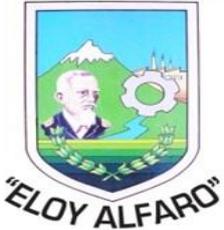
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F1 – RECTORADO- 02
	REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 3 de 9

2. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

OBJETIVO GENERAL	META	VALOR ACTUAL (%)	OBSERVACIONES
1. Manifestar un Plan Educativo Institucional coherente a la Filosofía, Política, Objetivos de Calidad institucionales y las diferentes necesidades que exige el medio educativo.			
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METAS	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
2. Mantener permanentemente un programa de formación moral dirigido al desenvolvimiento del alumno con la sociedad.			

 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F1 – RECTORADO- 02
	REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

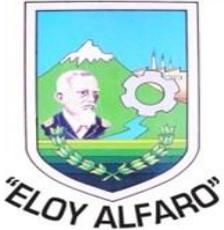
<p>3. Cumplir con la malla curricular establecida para que se efectúe el desarrollo de competencias cognitivas necesarias de acuerdo a las políticas públicas.</p>			
<p>4. Fortificar los diferentes canales de información interna y externa para identificar y comprender las necesidades de toda la comunidad educativa.</p>			
<p>5. Conservar una cultura de calidad a través del Sistema de Gestión de Calidad para un mejoramiento continuo permanente.</p>			

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F1 – RECTORADO- 02
	REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN		
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008		FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 6 de 9

6. Lograr el uso eficiente de la infraestructura del plantel.			
7. Gestionar una biblioteca que cuente con los medios necesarios para garantizar la investigación en toda la comunidad educativa.			

3. ESTADO DE LOS INDICADORES POR PROCESO: Los indicadores que se presentan por proceso lo determina el Representante de la Dirección.

4. CONFORMIDAD DEL CLIENTE: Los formatos de la “Encuesta de Satisfacción del cliente” y el respectivo informe “Consolidación de Satisfacción del cliente por servicio” serán diseñados por cada uno de los servicios en conformidad con los requisitos del cliente previamente establecidos. Los parámetros para la medición de satisfacción del cliente deber ser definidos por cada uno de las áreas, al igual que la forma de cuantificar e interpretar resultados.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F1 – RECTORADO- 02	
	REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN			
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008		

5. CONSOLIDADO Y ANÁLISIS DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS:

Este formato es de uso del Representante de la Dirección y podrá ser replicado solo con el consentimiento del mismo.

N°	ACCIONES	OBSERVACIONES
	Quejas Recibidas	
	Quejas Solucionadas	
	Resolución de Quejas	

FÓRMULA para % de resolución de quejas=
$$\left(1 - \frac{(R - S)}{R} \right) * 100$$

Dónde: R: número de quejas recibidas; S: número de quejas solucionadas

6. AUDITORÍA INTERNA

6.1. COMPARATIVO AUDITORÍA INTERNA ANTERIOR

Ítems de Comparación	Auditorías				Variación	
	<i>Anterior</i>		<i>Actual</i>		<i>anterior</i>	<i>actual</i>
	N°	Fecha:	N°	Fecha:	-	+
N° de No Conformidades						

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F1 – RECTORADO- 02
	REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 6 de 9

N° de observaciones				
----------------------------	--	--	--	--

Nota: Una vez que el periodo ha sido revisado y se hayan encontrado más de dos auditorías internas se debe replicar la información del ítem 6.1, para cada caso, así mismo se replica la información cuando se hayan realizado auditorías externas. (+) variación positiva, (-) variación negativa

6.2. MANIFESTACIONES POR PROCESO

PROCESO	N° No Conformidades	N° Observaciones	Total Hallazgos	%
Total				

6.3. COMPARATIVO

6.3.1. REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008

Cláusulas contractuales de la ISO 9001:2008

PROCESO	N° No Conformidades	N° Observaciones	Total Hallazgos	%
4. Sistema de Gestión de la Calidad				
5. Responsabilidad de la Dirección				
6. Gestión de los Recursos				
7. Realización del producto o				

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F1 – RECTORADO- 02
	REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

Prestación del Servicio				
8. Medición, Análisis y Mejora				
Total				

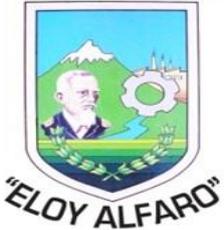
7. DETALLE DE NO CONFORMIDAD (NC) DE LOS SERVICIOS

N° No Conformidades definidas		% solución de NC= $\left[1 - \frac{(D-S)}{D} \right] * 100$
N° No Conformidades Solucionadas		
% Solución de No Conformidades		
Observaciones		Dónde: D: # NC. definidas S: # NC. solucionadas

8. DETALLE DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

Tipo	Definidas	Implementadas	% de Acciones Implementadas
Acción Correctiva			
Acción Preventiva			
Acción de Mejora			
TOTAL			

$$\% \text{ de acciones implementadas} = 1 - \left[\frac{(D - 1)}{D} \right] * 100$$

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F1 – RECTORADO- 02
	REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN		
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 9 de 9	

Dónde:

D: número de acciones definidas, I: número de acciones implementadas.

9. RECOMENDACIONES PARA MEJORA

Proceso	Propuesta	Quién Propone

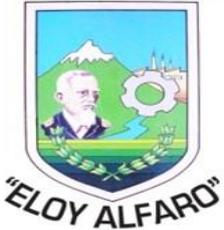
10. SEGUIMIENTO A LA REVISIÓN ANTERIOR

Compromisos Establecidos	Responsable	Estado (seguimiento)

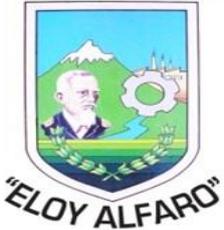
11. CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Legislación		Norma ISO 9001:2008	
Procesos		Servicios	
Estructura		No existe	
Otros			

Detalle en caso de presentarse cambios:

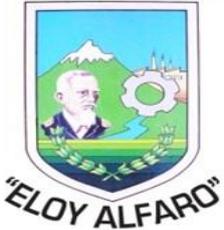
 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	<p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>		<p>VERSIÓN ORIGINAL F1 – RECTORADO- 02</p>
	<p>REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN</p>		
	<p>EDICIÓN: 1a</p>	<p>REF: Norma ISO 9001:2008</p>	<p>FECHA VIGENCIA: 2015-2016</p> <p>Pág. 9 de 9</p>

Elaboró:	Fecha:
Revisó:	Fecha:
Aprobó:	Fecha:

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F2 - RECTORADO-02
	REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN		
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008		FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 1 de 1

FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO

ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLE	TIEMPO	RECURSOS	INDICADOR
Elaboró:			Fecha:	
Revisó:			Fecha:	
Aprobó:			Fecha:	

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - GIC - 03
	GESTIÓN DEL INGRESO DE CONTRATOS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

1. OBJETO: Mantenerse correctamente informados del proceso que realiza el Ministerio de Educación del país con respecto al ingreso de contratos para el sector de trabajo educativo público.

2. ALCANCE: Únicamente para este proceso que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Manual de Calidad de la Unidad Educativa "Eloy Alfaro".
- Normativa ISO 9001:2008 "Sistema de Gestión de Calidad" Requisitos.
- <http://educacion.gob.ec/los-requisitos-para-ingresar-a-la-carrera-educativa-publica-y-ocupar-cargos-docentes/>.

4. DEFINICIONES:

SIGEE: Sistema de Información de Gestión Educativa.

SIME: Sistema de Información del Ministerio de Educación.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - GIC - 03
	GESTIÓN DEL INGRESO DE CONTRATOS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

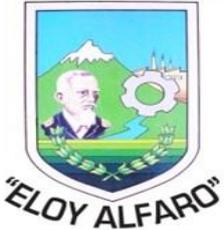
AMIE: Archivo Maestro de Instituciones Educativas.

Todas las aplicables de la ISO 2005 "**Fundamentos y Vocabulario**", mismas que se desarrollan en el Manual de Calidad.

5. DESARROLLO: Los docentes deben atravesar por una serie de evaluaciones por parte del Ministerio de Educación del país y así demostrar que son idóneos para el respectivo cargo, a continuación se presenta los diferentes parámetros para que un profesional logre su contrato en el sector público educativo.

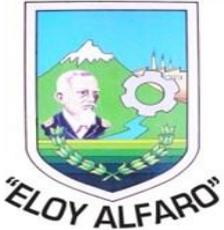
"De conformidad a lo establecido en el Marco Legal Educativo, los requisitos para ingresar a la carrera educativa pública son:

- *Ser ciudadano Ecuatoriano o extranjero legalmente residente en la República del Ecuador y estar en goce de los derechos de ciudadanía;*
- *Poseer uno de los títulos de formación académica, señalados en la Ley Orgánica de Educación Intercultural Bilingüe;*
- *Haber obtenido de manera oportuna y mantener vigente su calidad de elegible;*

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - GIC - 03
	GESTIÓN DEL INGRESO DE CONTRATOS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 3 de 5

- *Participar y ganar el correspondiente concurso de méritos y oposición;*
- *No estar comprendido en alguna de las causales de prohibición o inhabilitados para ejercer cargos públicos establecidos en la normativa correspondiente;*
- *No tener sentencia condenatoria ejecutoriada en materia penal;*
- *No haber sido cesado en sus funciones dentro de la carrera educativa pública por destitución;*
- *No haberse jubilado por edad y años de servicio de conformidad a la Ley;*
- *No haber sido sancionado con la destitución o remoción de funciones;*
- *No haber sido sancionado con suspensión o multa en los últimos (5) cinco años y no estar inmerso en sumario administrativo;*
- *Los demás previstos en la Ley Orgánica de Educación Intercultural, su Reglamento General y demás normativa vigente.*

Para participar en un programa "Quiero Ser Maestro" incluyendo "Quiero Ser Maestro-España", los aspirantes a docentes pueden inscribirse en cualquier momento a través del Sistema de Información del Ministerio de Educación (SIME), el MinEduc fija dos fechas de corte de inscripciones cada año, en las cuales se recuperan los datos de todos los aspirantes inscritos de manera oportuna para

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - GIC - 03
	GESTIÓN DEL INGRESO DE CONTRATOS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 4 de 5

convocarlos al proceso para la obtención de la calidad de elegible para ocupar una vacante de docente en establecimientos educativos públicos. Todos los cronogramas de programas vigentes pueden encontrarse en el siguiente enlace": <http://educacion.gob.ec/los-requisitos-para-ingresar-a-la-carrera-educativa-publica-y-ocupar-cargos-docentes/>. (Ministerio de Educación del Ecuador, 2015), (Correa R. , 2015)

6. RESPONSABLES:

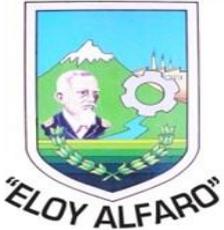
- **Ministerio de Educación:**

Mantener a la ciudadanía al tanto de esta información vital para los profesionales.

- **Representantes de la Dirección – Rector (a) y Vicerrector (a)**

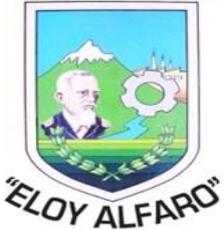
Coordinar las actividades que indique el Ministerio en relación a los contratos.

7. REGISTROS: Se registrara el control de reuniones asistidas, estas con el propósito de mantener informado al personal sobre el manejo de los contratos.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - GIC - 03
	GESTIÓN DEL INGRESO DE CONTRATOS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 5 de 5

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS:

DETALLE DEL PROCESO DE AUDITORIA INTERNA A MEJORAR	ACTUALIZACIÓN N°	FECHA (d/m/a)	EDICIÓN/ SECCIÓN/ NUMERAL
REALIZADO POR: Responsable de Calidad - Comisión de Calidad:			
REVISADO POR: Inspector General:			
APROBADO POR: Representantes de la Dirección.			

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - GFI - 04
	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN INTERNA		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 1 de 12

1. OBJETO: Establecer las características y prácticas de un docente de calidad, quien, además de tener dominio del área que enseña, evidencia otras características que fortalecen su desempeño, tales como el uso de pedagogía variada, la actualización permanente, la buena relación con los alumnos y padres de familia, una sólida ética profesional, entre otras.

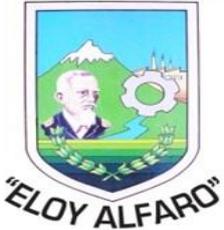
2. ALCANCE: Para todos los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad y para los servicios que brinda la Unidad Educativa "Eloy Alfaro" se aplica totalmente este procedimiento.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Manual de Calidad de la Unidad Educativa "Eloy Alfaro".
- Normativa ISO 9001:2008 "Sistema de Gestión de Calidad" Requisitos.
- Estándares de Calidad Educativa 2012 del Ministerio de Educación del Ecuador.

4. DEFINICIONES:

Dimensión: Ámbito o área de acción que tiene un objetivo concreto en función del sistema organizativo.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - GFI - 04
	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN INTERNA		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 2 de 12

Estándar General: Descriptores macro de habilidades, destrezas, competencias, conocimientos y actitudes que deben demostrar en su desempeño.

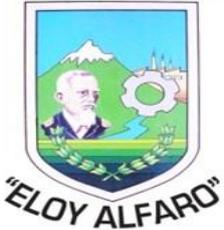
Estándar Específico: Descriptores concretos que permiten la verificación del cumplimiento de lo propuesto en el estándar general.

Indicador: Expresión de medida o grado de cumplimiento de un objetivo o, en este caso, del estándar establecido.

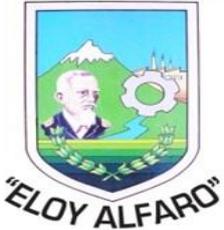
Todas las aplicables de la ISO 2005 "**Fundamentos y Vocabulario**", mismas que se desarrollan en el Manual de Calidad.

5. DESARROLLO: Los docentes deben atravesar por una serie de evaluaciones por parte del Ministerio de Educación del país y así demostrar que son idóneos para el respectivo cargo, a continuación se presenta los estándares generales y específicos que debe poseer un docente para su desempeño profesional en el ámbito educativo, mismos que deben mantenerse una vez en el cargo.

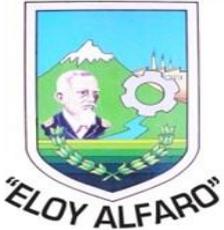
Los parámetros a presentar fueron tomados de: (Ministerio de Educación del Ecuador, 2012, pág. 16)

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - GFI - 04
	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN INTERNA		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 9 de 12

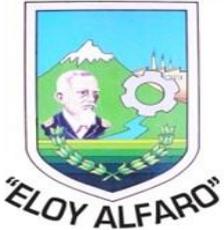
N°	ESTÁNDARES GENERALES	ESTÁNDARES ESPECÍFICOS
DIMENSIÓN A: DOMINIO DISCIPLINAR Y CURRICULAR		
1	<i>A.1 El docente conoce, comprende y tiene dominio del área del saber que enseña, las teorías e investigaciones educativas y su didáctica.</i>	A.1.1 Domina el área del saber que enseña.
		A.1.2 Comprende la epistemología del área del saber que enseña y sus transformaciones a lo largo de la historia
		A.1.3 Conoce la relación del área del saber que enseña con otras disciplinas.
		A.1.4 Conoce la didáctica de la disciplina que imparte, y las teorías e investigaciones educativas que la sustentan
2	<i>A.2 El docente conoce el currículo nacional.</i>	A.2.1 Comprende los componentes de la estructura curricular, cómo se articulan y cómo se aplican en el aula.
		A.2.2 Conoce el currículo anterior y posterior al grado/curso que imparte.
		A.2.3 Conoce los ejes transversales que propone el currículo nacional.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - GFI - 04
	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN INTERNA		
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 9 de 12	

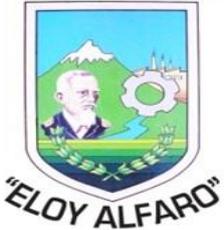
3	<i>A.3 El docente domina la lengua con la que enseña.</i>	A.3.1 Usa de forma competente la lengua en la que enseña.
DIMENSIÓN B: GESTIÓN DEL APRENDIZAJE		
1	<i>B.1 El docente planifica para el proceso de enseñanza - aprendizaje.</i>	<p>B.1.1 Planifica mediante la definición de objetivos acordes al nivel y al grado/curso escolar, al contexto, a los estilos, ritmos y necesidades educativas de los estudiantes, tomando en cuenta el currículo prescrito y los estándares de aprendizaje.</p> <p>B.1.2 Incluye en sus planificaciones actividades de aprendizaje y procesos evaluativos, de acuerdo con los objetivos educativos establecidos.</p> <p>B.1.3 Selecciona y diseña recursos didácticos que sean apropiados para potenciar el aprendizaje de los estudiantes.</p> <p>B.1.4 Adapta los tiempos planificados a las necesidades de aprendizaje de los estudiantes.</p> <p>B.1.5 Planifica sus clases para que los estudiantes apliquen sus conocimientos y relacionen con sus propios procesos de aprendizaje.</p>

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - GFI - 04
	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN INTERNA		
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 9 de 12	

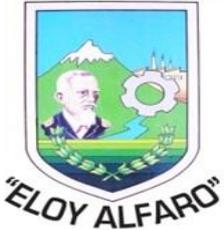
2	<i>B.2 El docente implementa procesos de enseñanza - aprendizaje en un clima que promueve la participación y el debate.</i>	B.2.1 Comunica a los estudiantes acerca de los objetivos de aprendizaje al inicio de la clase/unidad y cuáles son los resultados esperados de su desempeño en el aula.
		B.2.2 Crea un ambiente positivo que promueve el diálogo tomando en cuenta intereses, ideas y necesidades educativas especiales de los estudiantes para generar reflexión, indagación, análisis y debate.
		B.2.3 Responde a situaciones críticas que se generan en el aula y actúa como mediador de conflictos.
		B.2.4 Organiza y emplea el espacio, los materiales y los recursos de aula, de acuerdo con la planificación y desempeños esperados.
		B.2.5 Utiliza varias estrategias que ofrecen a los estudiantes caminos de aprendizaje colaborativo e individual.
		B.2.6 Promueve que los estudiantes se cuestionen sobre su propio aprendizaje y busquen alternativas de explicación o solución a sus propios cuestionamientos.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - GFI - 04
	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN INTERNA		
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008		FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 9 de 12

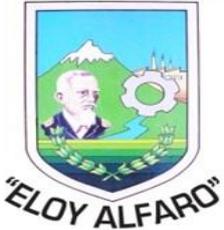
3	<i>B.3 El docente evalúa, retroalimenta e informa acerca de los procesos de aprendizaje de sus estudiantes</i>	<p>B.3.1 Promueve una cultura de evaluación que permita la autoevaluación y la co-evaluación de los estudiantes.</p>
		<p>B.3.2 Diagnostica las necesidades educativas de aprendizaje de los estudiantes considerando los objetivos del currículo y la diversidad del estudiantado.</p>
		<p>B.3.3 Evalúa los objetivos de aprendizaje planificados durante su ejercicio docente.</p>
		<p>B.3.4 Evalúa de forma permanente el progreso individual, tomando en cuenta las necesidades educativas especiales, con estrategias específicas.</p>
		<p>B.3.5 Comunica a sus estudiantes, de forma oportuna y permanente, los logros alcanzados y todo lo que necesitan hacer para fortalecer su proceso de aprendizaje.</p>
		<p>B.3.6 Informa a los padres de familia o representantes legales, docentes y directivos, de manera oportuna y periódica, acerca del progreso y los resultados educativos de los estudiantes.</p>

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - GFI - 04
	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN INTERNA		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 9 de 12

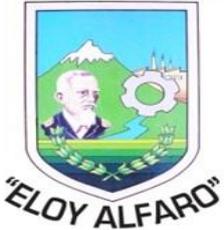
DIMENSIÓN C: DESARROLLO PROFESIONAL		
1	<i>C.1 El docente se mantiene actualizado respecto a los avances e investigaciones en la enseñanza de su área del saber.</i>	C.1.1 Participa en procesos de formación relacionados con su ejercicio profesional, tanto al interior de la institución como fuera de ella.
		C.1.2 Investiga y se actualiza permanentemente en temas que tienen directa relación con su ejercicio profesional y con la realidad de su entorno y la del entorno de sus estudiantes.
		C.1.3 Aplica experiencias y conocimientos aprendidos en los procesos de formación, relacionados con su ejercicio profesional.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - GFI - 04
	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN INTERNA		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 9 de 12

2	<i>C.2 El docente participa, de forma colaborativa, en la construcción de una comunidad de aprendizaje.</i>	C.2.1 Comparte sus experiencias y conocimientos con otros profesionales de la comunidad educativa.
		C.2.2 Trabaja con los padres de familia o representantes legales y otros miembros de la comunidad educativa, involucrándolos en las actividades del aula y de la institución
		C.2.3 Genera un ambiente participativo para el intercambio de experiencias y búsqueda de mecanismos de apoyo y asistencia a estudiantes con necesidades educativas especiales.
3	<i>C.3 El docente reflexiona antes, durante y después de su labor sobre el impacto de su gestión en el aprendizaje de sus estudiantes.</i>	C.3.1 Examina los efectos de sus prácticas pedagógicas en el aprendizaje del estudiantado y se responsabiliza de ellos, a partir de los resultados académicos, de la observación de sus propios procesos de enseñanza, de la de sus pares y de la retroalimentación que reciba de la comunidad educativa
		C.3.2 Valora su labor como docente y agente de cambio.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - GFI - 04
	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN INTERNA		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 9 de 12

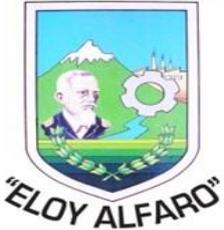
DIMENSIÓN D: COMPROMISO ÉTICO		
1	<i>D.1 El docente tiene altas expectativas respecto al aprendizaje de todos los estudiantes.</i>	<p>D.1.1 Fomenta en sus estudiantes el desarrollo de sus potencialidades y capacidades individuales y colectivas en todas sus acciones, tomando en cuenta las necesidades educativas especiales.</p> <p>D.1.2 Comunica a sus estudiantes altas expectativas acerca de su aprendizaje, basadas en la información real sobre sus capacidades y potencialidades individuales y grupales</p> <p>D.1.3 Estimula el acceso, permanencia y promoción en el proceso educativo de los estudiantes dentro del sistema educativo.</p>

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - GFI - 04
	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN INTERNA		
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 10 de 12	

2	<i>D.2 El docente promueve valores y garantiza el ejercicio permanente de los derechos humanos en el marco del Buen Vivir.</i>	D.2.1 Fomenta en sus estudiantes la capacidad de organizar acciones de manera colectiva, respetando la diversidad, las individualidades y las necesidades educativas especiales.
		D.2.2 Toma acciones para proteger a estudiantes en situaciones de riesgo que vulneren sus derechos.
		D.2.3 Promueve y refuerza prácticas que contribuyen a la construcción del Buen Vivir
		D.2.4 Fomenta las expresiones culturales de los pueblos, las etnias, las nacionalidades y la lengua materna de sus estudiantes.
3	<i>D.3 El docente se compromete con el desarrollo de la comunidad.</i>	D.3.1 Genera y se involucra en la promoción y apoyo de proyectos de desarrollo comunitario.
		D.3.2 Promueve acciones que sensibilicen a la comunidad sobre procesos de inclusión educativa y social.

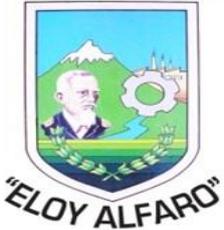
6. RESPONSABLES:

- **Representantes de la Dirección – Rector (a) y Vicerrector (a):**
Involucran al plantel educativo en la aplicación y control de los estándares dados por el Ministerio de Educación.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - GFI - 04
	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN INTERNA		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 11 de 12

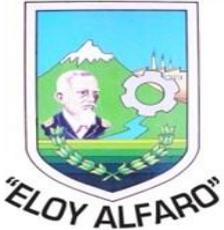
- **Inspector General:** Trabajar en equipo e identificar el incumplimiento de los estándares dados.
- **La Unidad Educativa:** Colaborar conjuntamente con las autoridades para lograr identificar y corregir la ineficiencia de la calidad en el establecimiento.

7. REGISTROS: Se registrara el control de reuniones asistidas, estas con el propósito de mejorar el desempeño docente, se aplica indicadores de muestras de desempeño.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - GFI - 04
	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN INTERNA		
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 12 de 12	

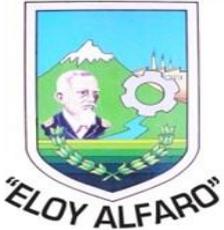
8. HISTÓRICO DE CAMBIOS:

DETALLE DEL PROCESO DE AUDITORIA INTERNA A MEJORAR	ACTUALIZACIÓN N°	FECHA (d/m/a)	EDICIÓN/ SECCIÓN/ NUMERAL
REALIZADO POR: Responsable de Calidad - Comisión de Calidad:			
REVISADO POR: Inspector General:			
APROBADO POR: Representantes de la Dirección.			

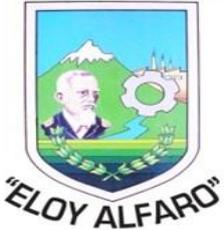
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F3 – GESTIÓN CALIDAD - 04
	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN INTERNA		
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008		FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 1 de 2

**MATRIZ DE REGISTRO DE LAS REUNIONES REALIZADAS CON LOS
DOCENTES Y DIRECTIVOS**

ASPECTOS	Reunión 1	Reunión 2	Reunión 3	Reunión PPFF
1. Convocatoria (quién, por qué medio y a quiénes).				
2. Cantidad de asistentes (según tipo).				
3. Tiempo total utilizado para realizar el taller.				
4. Modalidades de trabajo en la realización del taller.				
5. Efectos (positivos y negativos) de la				

 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL	
	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN INTERNA		F3 – GESTIÓN CALIDAD - 04	
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016	
			Pág. 2 de 2	

realización del taller.				
6. Problemas u obstáculos durante la realización del taller y formas en que fueron superados				
7. Clima de trabajo durante la realización del taller.				
8. Observaciones, sugerencias o comentarios adicionales				

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT – GME - 05
	GESTIÓN DE LAS MATRICULAS DE LOS ESTUDIANTES		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 1 de 4

1. OBJETO: Mantener un registro verificable de estudiantes matriculados para lograr el seguimiento de cada estudiante durante los últimos cinco años.

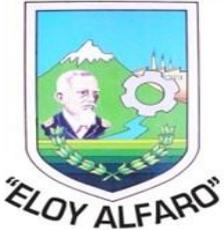
2. ALCANCE: Para todos los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad y para los servicios que brinda la Unidad Educativa "Eloy Alfaro" se aplica totalmente este procedimiento.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Manual de Calidad de la Unidad Educativa "Eloy Alfaro".
- Normativa ISO 9001:2008 "Sistema de Gestión de Calidad" Requisitos.
- file:///C:/Users/Estudiante/Downloads/Instrumento_Autoevaluacion_General%20(1).pdf.

- **4. DEFINICIONES:**

Matrícula inicial: La totalidad de los inscritos en todas las secciones del establecimiento al primer mes de clase del año.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT – GME - 05
	GESTIÓN DE LAS MATRICULAS DE LOS ESTUDIANTES		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 2 de 4

Matrícula agregada: Se refiere a los estudiantes que ingresan con pases de otras instituciones durante el año lectivo.

Matrícula segregada: Se refiere a los estudiantes que se retiran con pases a otras instituciones durante el año lectivo.

Deserciones: Número de estudiantes que dejaron de asistir al establecimiento sin que se haya emitido el pase a otra institución.

Promovidos (certificados para educación inicial): Número de estudiantes que pasan al año inmediato superior.

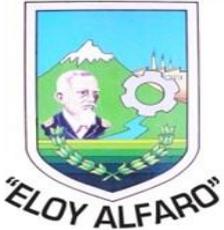
No promovidos (no certificados, para educación Inicial): Número de estudiantes que no pasan al año inmediato superior.

Matrícula efectiva al final: Se refiere a la suma de los estudiantes promovidos y no promovidos que culminan el año escolar

Todas las aplicables de la ISO 2005 "**Fundamentos y Vocabulario**", mismas que se desarrollan en el Manual de Calidad.

5. RESPONSABLES:

- **Representantes de la Dirección – Rector (a) y Vicerrector (a):** Involucran al plantel educativo en la aplicación y control del registro de las matrículas de los estudiantes.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT – GME - 05
	GESTIÓN DE LAS MATRICULAS DE LOS ESTUDIANTES		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 3 de 4

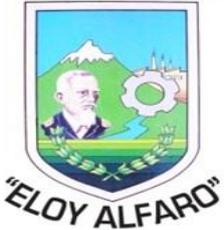
- **Inspector General:** Trabajar en equipo, verificar y cumplir con el registro de matrícula de todos los estudiantes.
- **La Unidad Educativa:** Colaborar conjuntamente con las autoridades para lograr cumplir con este proceso vital para el plantel.

6. REGISTROS: Se registrara el control de las matrículas en el formato del presente proceso, así como se mantendrán copias de los mismos y certificados que respalden la matrícula del estudiante.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT – GME - 05
	GESTIÓN DE LAS MATRICULAS DE LOS ESTUDIANTES		
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008		FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 4 de 4

7. HISTÓRICO DE CAMBIOS:

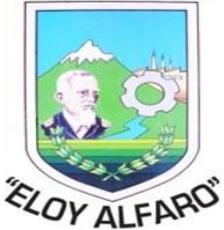
DETALLE DEL PROCESO DE AUDITORIA INTERNA A MEJORAR	ACTUALIZACIÓN N°	FECHA (d/m/a)	EDICIÓN/ SECCIÓN/ NUMERAL
REALIZADO POR: Responsable de Calidad - Comisión de Calidad:			
REVISADO POR: Inspector General:			
APROBADO POR: Representantes de la Dirección.			

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	VERSIÓN ORIGINAL F4 - SECRETARIADO - 05 FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 1 de 1
	GESTIÓN DE LAS MATRICULAS DE LOS ALUMNOS	
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

REGISTRO DE MATRÍCULAS DURANTE LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS

Variables	Datos del establecimiento educativo durante los últimos 5 años				
	Año 1 ()	Año 2 ()	Año 3 ()	Año 4 ()	Año 5 ()
<i>Matrícula total al inicio del año</i>					
<i>Matrícula agregada</i>					
<i>Matricula segregada</i>					
<i>Número de deserciones</i>					
<i>Número de promovidos (certificados para educación inicial)</i>					
<i>Número de no promovidos (no certificados para educación inicial)</i>					
<i>Matricula efectiva al final del año lectivo</i>					

<p>UNIDAD EDUCATIVA</p>  <p>"ELOY ALFARO"</p>	<p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	<p>VERSIÓN ORIGINAL F4 - SECRETARIADO - 05</p>	
	<p>GESTIÓN DE LAS MATRICULAS DE LOS ALUMNOS</p>		<p>FECHA VIGENCIA: 2015-2016</p>
	<p>EDICIÓN: 1a</p>	<p>REF: Norma ISO 9001:2008</p>	<p>Pág. 1 de 1</p>

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - D&DC - 06
	DISEÑO Y DESARROLLO DE CURSOS / CLASES		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

1. OBJETO: Conseguir capacitaciones extra curriculares para los estudiantes, esto con docentes altamente capacitados, esto por medio de la gestión que realicen los directivos para la realización de diferentes cursos así como la correcta planificación a través de planes de clase en donde se indique la metodología y los resultados obtenidos.

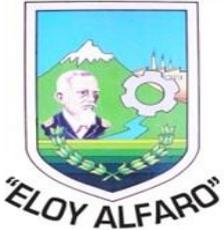
2. ALCANCE: Únicamente para este proceso que forma parte del Sistema de Gestión de Calidad.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Manual de Calidad de la Unidad Educativa "Eloy Alfaro".
- Normativa ISO 9001:2008 "Sistema de Gestión de Calidad" Requisitos.

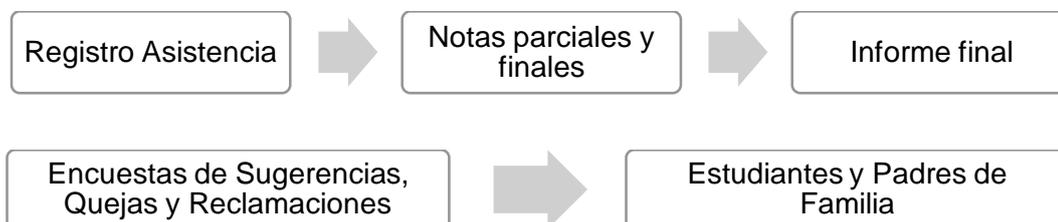
4. DEFINICIONES:

Todas las aplicables de la ISO 2005 "**Fundamentos y Vocabulario**", mismas que se desarrollan en el Manual de Calidad.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - D&DC - 06
	DISEÑO Y DESARROLLO DE CURSOS / CLASES		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

5. DESARROLLO: En el siguiente enlace se encuentra información sobre la formación de un docente apto para impartir clases / cursos en el establecimiento, con lo que podrá capacitar en teoría y práctica extracurricular a los estudiantes inscritos en dichos cursos. <http://educacion.gob.ec/formacion-docente/>.

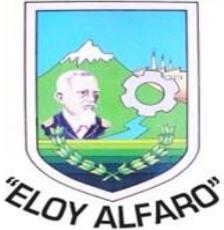
Para la impartición de clases se tendrá en cuenta los siguientes documentos, mismos que son los que pide el Ministerio de Educación.



Además se debe tomar en cuenta el currículo académico nacional <http://educacion.gob.ec/curriculo-estudiantes-familia/>.

6. RESPONSABLES:

- **Representantes de la Dirección – Rector (a) y Vicerrector (a):** Involucran a los docentes en capacitaciones, talleres, entre otros para que estos puedan impartir nuevos conocimientos a los estudiantes.

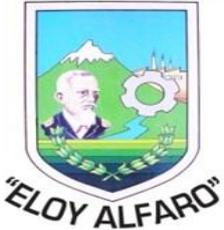
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - D&DC - 06
	DISEÑO Y DESARROLLO DE CURSOS / CLASES		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 3 de 4

- **Inspector General:** Trabajar en equipo, verificar y cumple con la IMPARTICIÓN DE ESTOS CURSOS.
- **La Unidad Educativa:** Colaborar conjuntamente con las autoridades inscribiéndose y participando activamente de capacitaciones y/o actividades extra curriculares.

6. REGISTROS: Se mantendrá una hoja de asistencia por parte del docente capacitador, y de los estudiantes participantes, planes de clase de la capacitación y sus respectivas fotografías que respalden la actividad extracurricular.

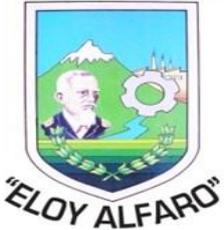
7. ANEXOS: Formatos del Ministerio de Educación.

- *Registro de parciales,*
- *Informes quimestrales y finales,*
- *Encuestas.*

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - D&DC - 06
	DISEÑO Y DESARROLLO DE CURSOS / CLASES		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS:

DETALLE DEL PROCESO DE AUDITORIA INTERNA A MEJORAR	ACTUALIZACIÓN N°	FECHA (d/m/a)	EDICIÓN/ SECCIÓN/ NUMERAL
REALIZADO POR: Responsable de Calidad - Comisión de Calidad:			
REVISADO POR: Inspector General:			
APROBADO POR: Representantes de la Dirección.			

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - IC - 07
	IMPARTICIÓN DE CLASES / CURSOS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 1 de 4

1. OBJETO: Conseguir capacitaciones extra curriculares para los estudiantes, esto con docentes altamente capacitados. Garantizar el proceso enseñanza-aprendizaje al momento de impartir las clases.

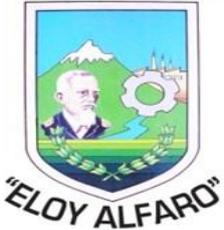
2. ALCANCE: Únicamente para este proceso que forma parte del Sistema de Gestión de Calidad.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Manual de Calidad de la Unidad Educativa "Eloy Alfaro".
- Normativa ISO 9001:2008 "Sistema de Gestión de Calidad" Requisitos.
- Formatos del Ministerio de Educación del Ecuador.

4. DEFINICIONES:

Todas las aplicables de la ISO 2005 "**Fundamentos y Vocabulario**", mismas que se desarrollan en el Manual de Calidad.

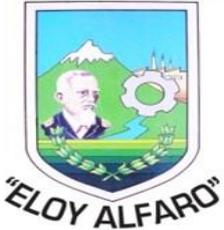
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - IC - 07
	IMPARTICIÓN DE CLASES / CURSOS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 2 de 4

5. DESARROLLO: En el siguiente enlace se encuentra información sobre la formación de un docente apto para impartir clases / cursos en el establecimiento, con lo que podrá capacitar en teoría y práctica extracurricular a los estudiantes inscritos en dichos cursos.
<http://educacion.gob.ec/formacion-docente/>

6. RESPONSABLES:

- **Representantes de la Dirección – Rector (a) y Vicerrector (a):** Involucran a los docentes en capacitaciones, talleres, entre otros para que estos puedan impartir nuevos conocimientos a los estudiantes.
- **Inspector General:** Trabajar en equipo, verificar y cumple con la IMPARTICIÓN DE ESTOS CURSOS.
- **La Unidad Educativa:** Colaborar conjuntamente con las autoridades inscribiéndose y participando activamente de capacitaciones y/o actividades extra curriculares.

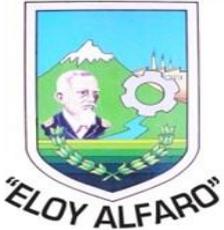
7. REGISTROS: Se mantendrá una hoja de asistencia por parte del docente capacitador, y de los estudiantes participantes, planes de

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - IC - 07
	IMPARTICIÓN DE CLASES / CURSOS		
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 3 de 4	

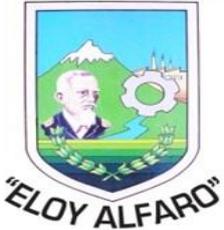
clase de la capacitación y sus respectivas fotografías que respalden la actividad extracurricular.

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS:

DETALLE DEL PROCESO DE AUDITORIA INTERNA A MEJORAR	ACTUALIZACIÓN N°	FECHA (d/m/a)	EDICIÓN/ SECCIÓN/ NUMERAL

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - IC - 07
	IMPARTICIÓN DE CLASES / CURSOS		
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008		FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 4 de 4

REALIZADO POR: Responsable de Calidad – Comisión de Calidad:			
REVISADO POR: Inspector General:			
APROBADO POR: Representantes de la Dirección.			

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F6– DOCENTE - 07
	IMPARTICIÓN DE CLASES / CURSOS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 1 de 2

PLAN DE CLASE

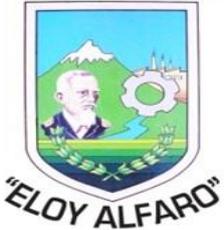
1. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Área :
- 1.2. Especialidad :
- 1.3. Asignatura :
- 1.4. Año :
- 1.5. Maestro :
- 1.6. Estudiante Maestra :
- 1.7. Unidad Número :
- 1.8. Año Lectivo :

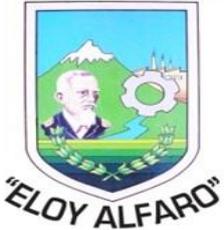
TEMA:

ETAPAS: Preparación – Demostración – Fortalecimiento.

Tiempo Estimado:	Realización:
Ubicación:	
Objetivos de la actividad:	
Medios didácticos, tecnológicos y documentos de apoyo	
Secuencia / desarrollo de la actividad	
PROFESOR:	

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F6- DOCENTE - 07
	IMPARTICIÓN DE CLASES / CURSOS		
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 2 de 2	

<p>ESTUDIANTES:</p> <p>Seguimiento de la actividad por parte del profesor:</p> 		
<p>Firmas:</p> <p style="text-align: center;">RECTOR</p>	 <p style="text-align: center;">INSPECTOR</p>	 <p style="text-align: center;">DOCENTE CAPACITADOR</p>

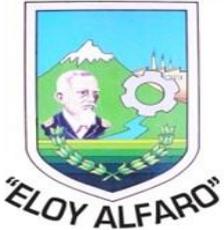
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - GA - 08
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008		FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 1 de 11

1. OBJETO: La Unidad Educativa "Eloy Alfaro" a través de su Sistema de Gestión Administrativa tiene por objeto mejorar su organización, desarrollar procesos de gestión y lograr la calidad de servicios de la institución pública a través del responsable manejo de estándares de gestión escolar.

2. ALCANCE: Para todos los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad y para los servicios que brinda la Unidad Educativa "Eloy Alfaro" se aplica totalmente este procedimiento.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Manual de Calidad de la Unidad Educativa "Eloy Alfaro".
- Normativa ISO 9001:2008 "Sistema de Gestión de Calidad" Requisitos.
- Estándares de Calidad Educativa 2012 del Ministerio de Educación del Ecuador.
- Autoevaluación Institucional (Ministerio de Educación del Ecuador).
- file:///C:/Users/Estudiante/Downloads/Instructivo_Autoevaluacion.pdf (Corresponde al Instructivo de Autoevaluación Institucional para la respectiva tabulación de las encuestas).

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - GA - 08
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 2 de 11

4. DEFINICIONES:

Dimensión: Ámbito o área de acción que tiene un objetivo concreto en función del sistema organizativo.

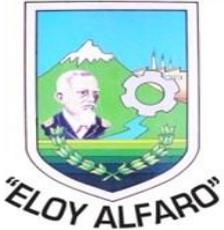
Proceso: Conjunto de prácticas recurrentes o sistemáticas que desarrollan los actores de un establecimiento educativo necesarias para alcanzar resultados de calidad.

Estándar: Descriptores de los logros esperados o resultados que se pueden alcanzar.

Indicador: Expresión de medida o grado de cumplimiento de un objetivo o, en este caso, del estándar establecido.

Todas las aplicables de la ISO 2005 "Fundamentos y Vocabulario", mismas que se desarrollan en el Manual de Calidad.

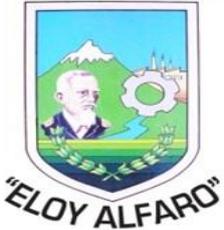
5. DESARROLLO: Cada institución educativa, al tener una realidad propia, establecerá las acciones, planes de mejora y se registrará en 4 pilares básicos.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	VERSIÓN ORIGINAL PT - GA - 08
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008
		Pág. 3 de 11

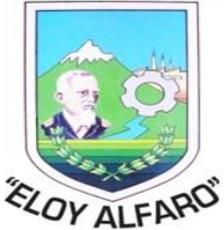


A continuación detallamos los **PROCESOS BÁSICOS DE GESTIÓN ESCOLAR** acorde al: (Ministerio de Educación del Ecuador, 2012, pág. 9)

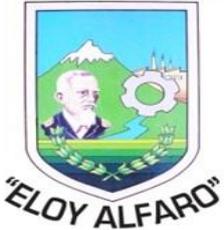
PROCESOS BÁSICOS DE GESTIÓN	ESTÁNDARES
<i>DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</i>	
La institución educativa de calidad establecerá procesos para:	
Organización	1. Elaborar el Proyecto Educativo Institucional (PEI), con la participación del gobierno escolar
	2. Desarrollar la metodología de autoevaluación institucional.
	3. Desarrollar planes de mejora, con la participación de las autoridades y el comité de autoevaluación, a partir de los resultados de la evaluación institucional.
<i>DIMENSIÓN: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</i>	
	4. Aplicar efectivamente la normativa nacional que regula las acciones en las áreas: pedagógica, administrativa y de servicios de apoyo.
	5. Actualizar puntualmente el Archivo Maestro de Instituciones Educativas (AMIE) con datos correctos, exactos y completos.
	6. Organizar de forma óptima el calendario académico, la carga horaria escolar y docente, y la distribución de espacios, priorizando las actividades de aprendizaje.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - GA - 08
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 4 de 11	

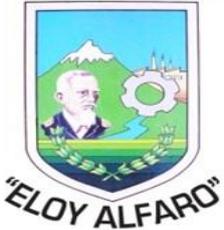
Lineamientos Normativos	7. Desarrollar y aplicar el Plan de Reducción de Riesgos como medida de prevención ante emergencias y desastres naturales.
	8. Desarrollar manuales de procedimientos de: a) Funciones: orgánico-estructural, funcional y posicional; b) Procedimientos operativos: seguridad, emergencia, movilización de estudiantes, uso de espacios y recursos físicos, ausentismo docente, ingreso y salida de estudiantes; c) Procedimientos académicos: registro de calificaciones y de uso de recursos pedagógicos y d) Jornada extracurricular.
Talento humano	9. Desarrollar e implementar planes de inducción para los equipos administrativo, directivo y docente.
	10. Implementar mecanismos de acompañamiento, seguimiento y evaluación a la práctica docente.
	11. Elaborar un plan interno de desarrollo profesional educativo en función de las necesidades de la institución, y establecer mecanismos de seguimiento a su implementación.
	12. Gestionar planes de desarrollo personal y profesional para los equipos administrativo, directivo y docente.
	13. Definir y ejecutar un sistema de incentivos no económicos ¹ para el personal administrativo, directivo y docente.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - GA - 08
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 5 de 11

Recursos didácticos y físicos	14. Gestionar los recursos financieros y realizar la rendición de cuentas.
	15. Supervisar el uso óptimo de espacios físicos, de acuerdo a la planificación institucional.
	16. Promover y supervisar el uso óptimo de recursos didácticos con el seguimiento permanente para su almacenamiento, control y registros de utilización.
Sistema de Información y comunicación	17. Mantener de forma permanente un sistema efectivo de información y comunicación con la comunidad educativa.
<i>DIMENSIÓN PEDAGÓGICA CURRICULAR</i>	
Gestión del aprendizaje	18. Monitorear la implementación del currículo nacional vigente para cumplir los estándares de aprendizaje.
	19. Promover entre los docentes el trabajo colaborativo para la planificación y el intercambio de estrategias de evaluación y de resolución de conflictos.
	20. Desarrollar e implementar adaptaciones curriculares para estudiantes con necesidades educativas especiales, asociadas o no a la discapacidad.
	21. Implementar estrategias de evaluación que orienten a los estudiantes y docentes –de manera permanente, oportuna y precisa– a lograr los objetivos de aprendizaje.
	22. Desarrollar y supervisar programas de asistencia psicológica y/o pedagógica oportuna.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - GA - 08
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 6 de 11	

Tutorías y acompañamiento	23. Desarrollar un plan de tutorías que garantice el refuerzo académico y que ofrezca una retroalimentación pertinente, detallada y precisa para mejorar el rendimiento en el aprendizaje.
	24. Implementar planes de acompañamiento, efectivos y permanentes, para estudiantes con necesidades educativas especiales.
<i>DIMENSIÓN: CONVIVENCIA ESCOLAR</i>	
Convivencia escolar y formación ciudadana	25. Elaborar el Código de Convivencia a través de prácticas participativas lideradas por el Gobierno Escolar.
	26. Establecer mecanismos que propicien la resolución pacífica de conflictos en los ámbitos de la vida escolar y comunitaria.
	27. Supervisar el cumplimiento de los principios de honestidad académica prescritos por la Autoridad Educativa Nacional y que son parte del Código de Convivencia.
	28. Implementar estrategias que ofrezcan seguridad y resguarden la integridad de todos los miembros de la comunidad educativa dentro de la institución.
	29. Establecer políticas de formación ética integral, tal como se estipula en la LOEI.
Servicios Complementarios	30. Optimizar los servicios relacionados con el bienestar de la comunidad educativa: consejería estudiantil, salud, alimentación, transporte, entre otros.
<i>DIMENSIÓN: RELACIÓN DEL CENTRO EDUCATIVO CON LA COMUNIDAD</i>	

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - GA - 08
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 7 de 11

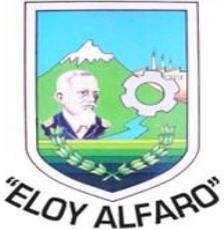
Programa de redes de trabajo	31. Promover y desarrollar programas de redes de trabajo con instituciones escolares de su circuito y otras.
	32. Propiciar el trabajo cooperativo con organizaciones vinculadas al área educativa: instituciones de educación superior, empresas públicas y privadas, asociaciones de apoyo técnico, entre otras.

A continuación se presenta los diferentes formatos que se deberán aplicar para medir el nivel de Gestión Administrativa, de igual manera se indica cómo aplicar su valoración.

“La autoevaluación ayuda a la institución a identificar sus fortalezas y oportunidades, lo que permitirá definir y poner en marcha un plan de mejora. También permitirá reconocer debilidades y limitaciones, para tomar conciencia de ellas y convertirlas en potencialidades. Se evaluarán cinco procesos institucionales”: (Ministerio de Educación del Ecuador, 2012, pág. 14)

I. Estilo de gestión

- a. Trabajo en equipo (2 ítems).
- b. Elaboración y conducción del Proyecto Educativo Institucional (3 ítems).

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - GA - 08
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 8 de 11

II. Gestión pedagógico curricular

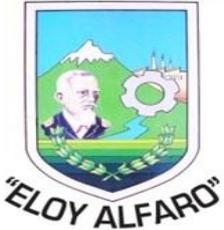
- a. Planificación de la enseñanza (5 ítems).
- b. Ejecución del proceso de enseñanza aprendizaje. Acción del docente (3 ítems).
- c. Ejecución del proceso de enseñanza aprendizaje. Seguimiento de la acción del docente (2 ítems).
- d. Evaluación de los estudiantes (5 ítems).

III. Gestión administrativa de recursos y talento humano

- a. Gestión de recursos físicos (5 ítems).
- b. Gestión de recursos temporales (7 ítems).
- c. Gestión de otros recursos (3 ítems).
- d. Gestión de talentos humanos (6 ítems).

IV. Gestión de convivencia escolar y de formación para la ciudadanía

- a. Convivencia escolar (7 ítems).
- b. Formación para la ciudadanía. Formación integral para la vida (2 ítems).

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - GA - 08
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 9 de 11

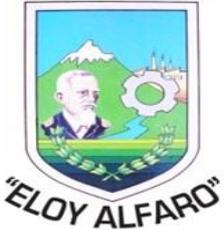
V. Gestión con la comunidad

a. Vinculación con la comunidad y promoción del establecimiento educativo (5 ítems).

Valoración: Para la valoración se ha adoptado la escala métrica que usa el Ministerio de Educación que va de 0 a 5. El 5 indica que satisface totalmente el criterio y el 0 expresa que no lo satisface o no lo incluye. En el caso de este instrumento, las equivalencias serán las siguientes:

- 0 significa que no ocurre nunca.
- 1 significa que ocurre rara vez.
- 2 significa que pasa pocas veces.
- 3 significa que ocurre algunas veces.
- 4 significa que sucede a menudo.
- 5 significa que siempre ocurre.

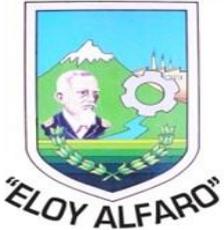
*“La valoración que se coloque a cada pregunta, debe contar con **EVIDENCIAS**; es decir, documentos, informes, actas, resultados de encuestas y entrevistas, datos estadísticos que permitan analizar y respaldar los juicios relativos al estado en que se encuentra el establecimiento y las decisiones que se adopten en los años siguientes. La simple valoración no alcanza porque se trata solo de percepciones subjetivas, opiniones. En cambio, los datos reales, demostrables y medibles, dan sustento a lo calificado”.* (Ministerio de Educación del Ecuador, 2012, pág. 15)

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - GA - 08
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 10 de 11

6. RESPONSABLES:

- **Representantes de la Dirección – Rector (a) y Vicerrector (a):** Involucran al plantel educativo en la aplicación de los criterios de acción orientados por el Ministerio de Educación, la detección y tratamiento de no conformidades.
- **Inspector General:** Trabajar en equipo y colaborar con todas las necesidades que el Representante de la Dirección disponga.
- **La Unidad Educativa:** Colaborar conjuntamente con las autoridades para lograr mantener un mejoramiento continuo.

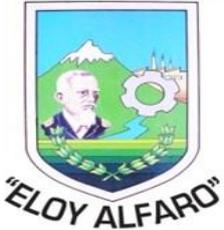
7. REGISTROS: Se pondrá en marcha la autoevaluación institucional que contiene diferentes encuestas, mismas que indicaran el nivel de gestión administrativa aplicado en el plantel.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT – GA - 08
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008		FECHA VIGENCIA: 2015-2016
			Pág. 11 de 11

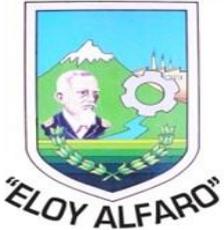
8. HISTÓRICO DE CAMBIOS:

DETALLE DEL PROCESO DE AUDITORIA INTERNA A MEJORAR	ACTUALI ZACIÓN N°	FECHA (d/m/a)	EDICIÓN/ SECCIÓN/ NUMERAL
REALIZADO POR: Responsable de Calidad - Comisión de Calidad:			

REVISADO POR: Inspector General:

 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT – GA - 08
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 11 de 11

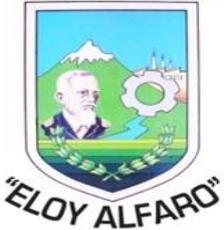
APROBADO POR: Representantes de la Dirección.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	VERSIÓN ORIGINAL F7 - RESPONSABLE CALIDAD - 08
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008
		Pág. 1 de 2

ENCUESTA A DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO

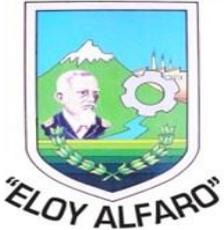
Marque con una (X) el valor asignado. Luego de leer detenidamente cada una de las preguntas y de hacer la reflexión individual, compártala con su grupo de trabajo, lleguen a consensos, recaben evidencias y decidan la puntuación que se colocará.

PROCESO I. ESTILO DE GESTIÓN						
1. Trabajo en Equipo						
<p>1.1. Existen prácticas que ayudan al trabajo en equipo como: reuniones periódicas sistemáticas, reuniones de seguimiento al quehacer educativo, de planificación de actividades, de socialización, juntas de curso, reuniones de área.</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">(0)</td> <td style="padding: 2px 10px;">(1)</td> <td style="padding: 2px 10px;">(2)</td> <td style="padding: 2px 10px;">(3)</td> <td style="padding: 2px 10px;">(4)</td> <td style="padding: 2px 10px;">(5)</td> </tr> </table> </div> <p>EVIDENCIAS:</p>	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
<p>1.2. Se registra en documentos los acuerdos e iniciativas que surjan de ellas y que son producto del trabajo en equipo.</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">(0)</td> <td style="padding: 2px 10px;">(1)</td> <td style="padding: 2px 10px;">(2)</td> <td style="padding: 2px 10px;">(3)</td> <td style="padding: 2px 10px;">(4)</td> <td style="padding: 2px 10px;">(5)</td> </tr> </table> </div> <p>EVIDENCIAS:</p>	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
2. Elaboración y conducción del Proyecto Educativo Institucional (PEI)						
<p>2.1. Se involucra a los miembros de la comunidad educativa en la construcción del PEI.</p>						

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F7 - RESPONSABLE CALIDAD - 08
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 2 de 2

<table border="1"> <tr> <td>(0)</td> <td>(1)</td> <td>(2)</td> <td>(3)</td> <td>(4)</td> <td>(5)</td> </tr> </table> <p>EVIDENCIAS:</p>	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
<p>2.2. Se realiza difusión y comunicación educativa.</p> <table border="1"> <tr> <td>(0)</td> <td>(1)</td> <td>(2)</td> <td>(3)</td> <td>(4)</td> <td>(5)</td> </tr> </table> <p>EVIDENCIAS:</p>	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
<p>2.3. El equipo directivo comunica con claridad los lineamientos para alcanzar las metas institucionales propuestas y el plan de mejora.</p> <table border="1"> <tr> <td>(0)</td> <td>(1)</td> <td>(2)</td> <td>(3)</td> <td>(4)</td> <td>(5)</td> </tr> </table> <p>EVIDENCIAS:</p>	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	

 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F7 - RESPONSABLE CALIDAD - 08
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 2 de 2

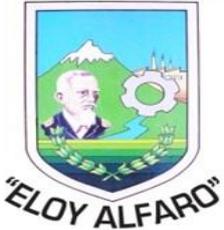
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	VERSIÓN ORIGINAL F8 - RESPONSABLE CALIDAD - 08
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008
		Pág. 1 de 4

ENCUESTA PARA ESTUDIANTES DE BACHILLERATO Y DOCENTES

Marque con una (X) el valor asignado. Luego de leer detenidamente cada una de las preguntas y de hacer la reflexión individual, compártala con su grupo de trabajo, lleguen a consensos, recaben evidencias y decidan la puntuación que se colocará.

PROCESO II. GESTIÓN PEDAGÓGICA CURRICULAR							
3. Planificación de la enseñanza							
<p>3.1. Se organiza la secuencia de los bloques de contenidos de las asignaturas en los distintos niveles, y estos van acorde con las destrezas con criterios de desempeño que los estudiantes deben alcanzar.</p>	<table border="1"> <tr> <td>(0)</td> <td>(1)</td> <td>(2)</td> <td>(3)</td> <td>(4)</td> <td>(5)</td> </tr> </table> <p>EVIDENCIAS:</p>	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
<p>3.2. Se revisa periódicamente la micro planificación y mejora tomando en cuenta los contenidos no desarrollados en los tiempos esperados.</p>	<table border="1"> <tr> <td>(0)</td> <td>(1)</td> <td>(2)</td> <td>(3)</td> <td>(4)</td> <td>(5)</td> </tr> </table> <p>EVIDENCIAS:</p>	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		

3.3. Se verifica que las planificaciones de clases en los distintos niveles, contemplen el uso adecuado de materiales didácticos y los espacios físicos como recursos para alcanzar los objetivos planteados.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	VERSIÓN ORIGINAL F8 - RESPONSABLE CALIDAD - 08
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 2 de 4

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

EVIDENCIAS:

3.4. Se planifica considerando la disponibilidad de las horas docentes y de acuerdo al calendario anual.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

EVIDENCIAS:

3.5. Se da el uso pedagógico de las Tecnologías de Información y Comunicación en el aula.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

EVIDENCIAS:

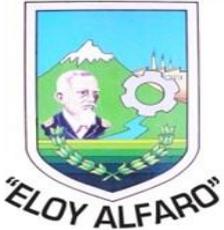
4. Ejecución del proceso de enseñanza-aprendizaje – Acción del docente

4.1. Los docentes optimizan los recursos didácticos, tiempo y espacio para el desarrollo de las actividades planificadas en el aula.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

EVIDENCIAS:

--

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	VERSIÓN ORIGINAL F8 - RESPONSABLE CALIDAD - 08
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 3 de 4

4.2. Se organizan actividades que promuevan el trabajo en equipo de los estudiantes dentro y fuera del aula.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

EVIDENCIAS:

4.3. El docente propicia un clima de aprendizaje donde existen espacios de diálogo, motivación, reconocimiento de logros y construcción conjunta.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

EVIDENCIAS:

5. Ejecución del proceso de enseñanza-aprendizaje – Seguimiento de la acción del docente

5.1. Se realiza el seguimiento a la práctica docente aplicando procedimientos e instrumentos de recolección de datos.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

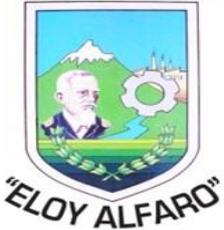
EVIDENCIAS:

5.2. Se realiza la retroalimentación a la acción docente luego de las prácticas de acompañamiento en el aula.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

EVIDENCIAS:

6. Evaluación de los estudiantes

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	VERSIÓN ORIGINAL F8 - RESPONSABLE CALIDAD - 08
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 4 de 4

6.1. Se evalúa el nivel de logro alcanzado en el aprendizaje individual y grupal.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

EVIDENCIAS:

6.2. Se evalúan continuamente los procesos de aprendizaje de los estudiantes.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

EVIDENCIAS:

6.3. Se desarrollan programas y un plan de mejora basado en los resultados obtenidos en el proceso evaluativo de los estudiantes.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

EVIDENCIAS:

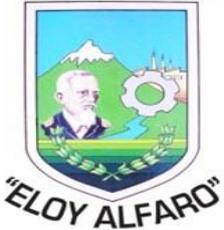
6.4. Se llevan registros y estadísticas de los actores de la comunidad educativa que ayuden a la toma de decisiones en pro de la mejora continua.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

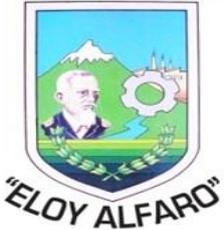
EVIDENCIAS:

6.5. Los docentes revisan periódicamente los planes de evaluación para estudiantes con necesidades educativas especiales.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	<p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>		<p>VERSIÓN ORIGINAL F8 - RESPONSABLE CALIDAD - 08</p>
	<p>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p>		
	<p>EDICIÓN: 1a</p>	<p>REF: Norma ISO 9001:2008</p>	<p>FECHA VIGENCIA: 2015-2016</p> <p>Pág. 4 de 4</p>

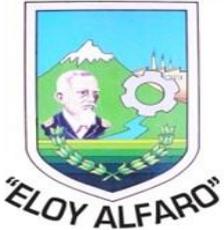
EVIDENCIAS:

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F9 - RESPONSABLE CALIDAD - 08
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 1 de 6

ENCUESTA PARA DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO

Marque con una (X) el valor asignado. Luego de leer detenidamente cada una de las preguntas y de hacer la reflexión individual, compártala con su grupo de trabajo, lleguen a consensos, recaben evidencias y decidan la puntuación que se colocará.

PROCESO III. GESTIÓN ADMINISTRATIVA (recursos y talento humano)	
7. Gestión de recursos físicos	
<p>7.1. Se actualizan inventarios, planes de mantenimiento y adquisiciones.</p> <p style="text-align: center;">(0) (1) (2) (3) (4) (5)</p> <p>EVIDENCIAS:</p>	
<p>7.2. Se usan los espacios físicos y recreativos de los que dispone la institución para el cumplimiento del PEI.</p> <p style="text-align: center;">(0) (1) (2) (3) (4) (5)</p> <p>EVIDENCIAS:</p>	
<p>7.3. Se mantienen espacios seguros para todos los miembros de la comunidad educativa.</p> <p style="text-align: center;">(0) (1) (2) (3) (4) (5)</p> <p>EVIDENCIAS:</p>	

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	VERSIÓN ORIGINAL F9 - RESPONSABLE CALIDAD - 08
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 2 de 6

7.4. Se mantiene en buen estado de funcionamiento la infraestructura de la institución educativa, los materiales didácticos y tecnológicos.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

EVIDENCIAS:

7.5. Se evidencia la accesibilidad a la institución educativa y sus servicios para las personas con discapacidad.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

EVIDENCIAS:

8. Gestión de recursos temporales

8.1. Se inicia las actividades diarias y las internas en cada jornada a la hora establecida.

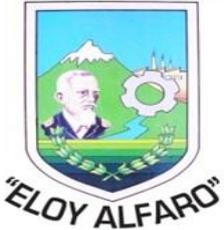
(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

EVIDENCIAS:

8.2. Se reduce las interrupciones a la tarea de enseñanza-aprendizaje

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

EVIDENCIAS:

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	VERSIÓN ORIGINAL F9 - RESPONSABLE CALIDAD - 08
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 3 de 6

8.3. Se asigna a cada actividad el tiempo adecuado para su cumplimiento.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

EVIDENCIAS:

8.4. Se repone el tiempo perdido por circunstancias ajenas a la institución educativa.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

EVIDENCIAS:

6. Evaluación de los estudiantes

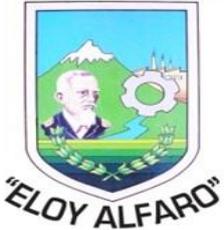
8.5. Se cumple con las disposiciones legales de duración del año lectivo.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

EVIDENCIAS:

8.6. Se promueve y verifica el cumplimiento de normas de puntualidad en tiempos y tareas de todos los miembros de la comunidad.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	VERSIÓN ORIGINAL F9 - RESPONSABLE CALIDAD - 08
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 4 de 6

EVIDENCIAS:

8.7. En la gestión del tiempo se prioriza las actividades de aprendizaje.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

EVIDENCIAS:

9. Gestión de otros recursos

9.1. Se usa información estadística en la toma de decisiones a nivel de la institución educativa.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

EVIDENCIAS:

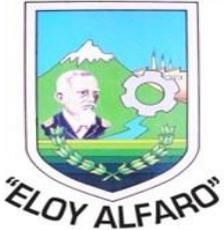
9.2. Se informa de la disponibilidad de recursos de manera oportuna y efectiva a las instancias correspondientes.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

EVIDENCIAS:

9.3. Se cumple con las normas legales y vigentes para la administración del personal.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	VERSIÓN ORIGINAL F9 - RESPONSABLE CALIDAD - 08
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 5 de 6

EVIDENCIAS:

10. Gestión del talento humano

10.1. Se realizan actividades que promuevan el desarrollo integral del personal, conociendo intereses y/o desarrollándolos.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

EVIDENCIAS:

10.2. Se dispone de un programa institucional de desarrollo profesional (capacitaciones, actualizaciones) que complemente las competencias especializadas de los diferentes miembros del equipo docente.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

EVIDENCIAS:

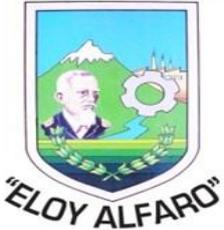
10.3. Se promueve el intercambio de conocimientos, lecturas y experiencias.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

EVIDENCIAS:

10.4. Se dispone de una biblioteca especializada que se actualiza en forma continua según necesidades.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F9 - RESPONSABLE CALIDAD - 08
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008		FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 6 de 6

EVIDENCIAS:

10.5. Se alienta a que el personal produzca informes de experiencias realizadas, resúmenes de bibliografía, difusión de novedades personales, presentaciones académicas, participación en congresos, etc.

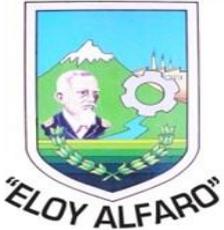
(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

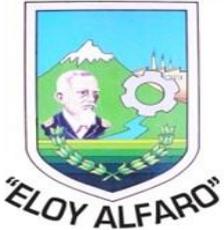
EVIDENCIAS:

10.6. Se promueve la participación de los docentes y directivos en procesos de formación humana.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

EVIDENCIAS:

 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	<p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>		<p>VERSIÓN ORIGINAL F9 - RESPONSABLE CALIDAD - 08</p>
	<p>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p>		
	<p>EDICIÓN: 1a</p>	<p>REF: Norma ISO 9001:2008</p>	<p>FECHA VIGENCIA: 2015-2016</p> <p>Pág. 6 de 6</p>

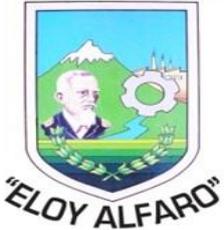
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	VERSIÓN ORIGINAL F10 - RESPONSABLE CALIDAD - 08
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008
		Pág. 1 de 4

ENCUESTA PARA DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO

Marque con una (X) el valor asignado. Luego de leer detenidamente cada una de las preguntas y de hacer la reflexión individual, compártala con su grupo de trabajo, lleguen a consensos, recaben evidencias y decidan la puntuación que se colocará.

PROCESO IV. GESTIÓN DE CONVIVENCIA ESCOLAR Y DE FORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA						
11. Convivencia Escolar						
<p>11.1. Se construye el Código de Convivencia con representantes del gobierno escolar y la comunidad educativa recogiendo los principios planteados en la Constitución.</p> <p style="text-align: center;"> <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">(0)</td> <td style="padding: 2px 10px;">(1)</td> <td style="padding: 2px 10px;">(2)</td> <td style="padding: 2px 10px;">(3)</td> <td style="padding: 2px 10px;">(4)</td> <td style="padding: 2px 10px;">(5)</td> </tr> </table> </p> <p>EVIDENCIAS:</p>	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
<p>11.2. Se utiliza el Código de Convivencia como instrumento que guía las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa.</p> <p style="text-align: center;"> <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">(0)</td> <td style="padding: 2px 10px;">(1)</td> <td style="padding: 2px 10px;">(2)</td> <td style="padding: 2px 10px;">(3)</td> <td style="padding: 2px 10px;">(4)</td> <td style="padding: 2px 10px;">(5)</td> </tr> </table> </p> <p>EVIDENCIAS:</p>	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	

<p>11.3. Se motiva la participación de los padres y madres de familia y/o representantes legales de manera proactiva y acorde a las necesidades y metas del PEI.</p> <p style="text-align: center;"> <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">(0)</td> <td style="padding: 2px 10px;">(1)</td> <td style="padding: 2px 10px;">(2)</td> <td style="padding: 2px 10px;">(3)</td> <td style="padding: 2px 10px;">(4)</td> <td style="padding: 2px 10px;">(5)</td> </tr> </table> </p> <p>EVIDENCIAS:</p>	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	VERSIÓN ORIGINAL F10 - RESPONSABLE CALIDAD - 08
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 2 de 4

11.4. Se asegura el ingreso a todos los estudiantes sin discriminación alguna (étnica, cultural, política, religiosa, género, opción sexual, etario, discapacidad, entre otras).

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

EVIDENCIAS:

11.5. Se evidencia prácticas de los directivos que les permita el reconocimiento de conflictos en estadios iniciales para la pertinente toma de decisiones y su consecuente resolución.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

EVIDENCIAS:

11.6. Se promueve un clima de respeto, solidaridad, confianza y comunicación entre todos los miembros de la comunidad educativa.

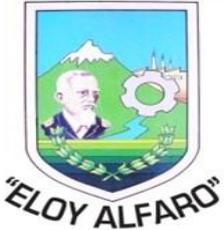
(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

EVIDENCIAS:

11.7. Se ejerce los derechos y se cumple con las responsabilidades por parte de los miembros de la comunidad educativa.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

EVIDENCIAS:

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F10 - RESPONSABLE CALIDAD - 08
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 3 de 4	

12. Ciudadanía e identidad. Formación integral para la vida

12.1. Se fomenta prácticas que evidencian el desarrollo de la identidad y pertenencia cultural con la comunidad educativa y el entorno.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

EVIDENCIAS:

12.2. Se involucra a la comunidad educativa en la ejecución de proyectos socio-educativos orientados a mejorar su calidad de vida.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

EVIDENCIAS:

Proceso V. GESTIÓN DE RELACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO EDUCATIVO CON LA COMUNIDAD

13. Vinculación con la comunidad y promoción del establecimiento

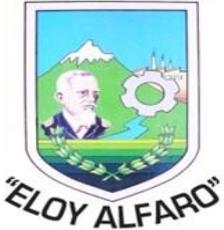
13.1. Se articula el PEI con las características del entorno de la institución.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

EVIDENCIAS:

13.2. Se elabora proyectos de vinculación de la institución educativa con la comunidad en redes de ayuda.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F10 - RESPONSABLE CALIDAD - 08
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 4 de 4

EVIDENCIAS:

13.3. Se pone en funcionamiento la asociación de ex alumnos en beneficio de la institución educativa.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

EVIDENCIAS:

13.4. Se promueve prácticas que faciliten la relación de la institución con otras instituciones educativas del mismo circuito.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

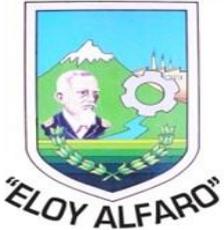
EVIDENCIAS:

13.5. Se socializa los logros académicos-culturales-formativos de los estudiantes con las redes de apoyo y la comunidad.

(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
-----	-----	-----	-----	-----	-----

EVIDENCIAS:

 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	<p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>		<p>VERSIÓN ORIGINAL F10 - RESPONSABLE CALIDAD - 08</p>
	<p>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p>		
	<p>EDICIÓN: 1a</p>	<p>REF: Norma ISO 9001:2008</p>	<p>FECHA VIGENCIA: 2015-2016</p> <p>Pág. 4 de 4</p>

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F11 - RESPONSABLE CALIDAD - 08
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

ENCUESTA A PADRES Y MADRES DE FAMILIA

Objetivo: Recoger las opiniones sobre distintos aspectos relacionados con la calidad de la educación que se brinda en ella.

Fecha: _____.

Nombre de la institución educativa: _____.

Curso al que pertenece el/la estudiante: _____.

Jornada: Matutina Vespertina Nocturna

Lea con atención cada una de las preguntas, escoja una sola opción y marque la seleccionada con una (X) en el cuadro que está a la derecha de la opción.

1. ¿Cómo califica **el trabajo de los directivos de la institución?**

Muy Bueno Bueno Regular Malo

2. ¿Cómo califica la **actitud que tienen los directivos de la institución con los familiares** de los y las estudiantes?

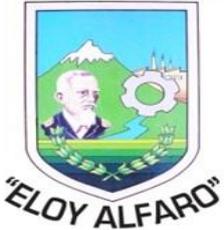
Muy respetuosa Respetuosa Poco respetuosa Nada respetuosa

3. ¿Cómo califica la **capacidad que tiene el profesor o la profesora del año en que se encuentra su representado, para enseñar** lo necesario a los estudiantes?

Muy buena Buena Regular Mala

4. ¿Existe algún tipo de conflicto por parte de algún **profesor o profesora hacia el estudiante que Ud. representa?**

Siempre Casi siempre A veces Nunca

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F11 - RESPONSABLE CALIDAD - 08
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

5. ¿A su representado **le gusta permanecer en la institución educativa?**

Le gusta mucho Le gusta Le gusta poco No le gusta

6. ¿La institución brinda **apoyo especial a los estudiantes**, para que puedan cumplir satisfactoriamente con sus obligaciones escolares?

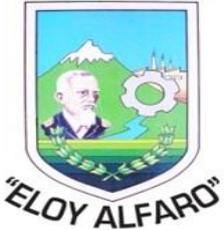
Siempre Casi siempre A veces Nunca

7. ¿Usted u otro miembro del grupo familiar suelen brindar **ayuda en las tareas de los estudiantes a su cargo?** (No aplica para educación inicial)

Siempre Casi siempre A veces Nunca

8. ¿Su representado ha cambiado positivamente **en actitudes y comportamientos debido a lo que le enseñan en la institución?** *Marque con una cruz en qué medida observó esos avances en cada uno de los aspectos señalados a continuación:*

Actitudes o comportamientos	Grado de avance
Responsabilidad con sus tareas escolares.	Mucho <input type="checkbox"/> Algo <input type="checkbox"/> Casi nada <input type="checkbox"/> Nada
Solidaridad/cooperación con sus compañeros y compañeras.	Mucho <input type="checkbox"/> Algo <input type="checkbox"/> Casi nada <input type="checkbox"/> Nada
Interés en participar en actividades en la escuela.	Mucho <input type="checkbox"/> Algo <input type="checkbox"/> Casi nada <input type="checkbox"/> Nada
Respeto hacia los adultos.	Mucho <input type="checkbox"/> Algo <input type="checkbox"/> Casi nada <input type="checkbox"/> Nada
Cooperación en las tareas del hogar.	Mucho <input type="checkbox"/> Algo <input type="checkbox"/> Casi nada <input type="checkbox"/> Nada
Respeto a las manifestaciones de su cultura.	Mucho <input type="checkbox"/> Algo <input type="checkbox"/> Casi nada <input type="checkbox"/> Nada

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F11 - RESPONSABLE CALIDAD - 08
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 3 de 3

9. ¿En la institución **se resuelven los conflictos a través del diálogo y la negociación**?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

10. ¿La **institución realiza actividades para enseñar los deberes y garantizar los derechos de los estudiantes**?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

11. ¿Las **instalaciones de la institución son seguras**, cuenta con: cerramiento, extintores de incendio, salidas suficientes, buenas instalaciones eléctricas, para evitar accidentes?

Muy seguras Seguras Inseguras Muy inseguras

12. La institución cuenta con **servicios básicos**:

Muy buenos Buenos Regulares No existen

13. ¿Las **aulas y los anexos son adecuados en función del número de estudiantes**?

Muy adecuados Adecuados Inadecuados Muy inadecuados

14. ¿Cómo califica el estado de **cuidado y mantenimiento** de los espacios de aprendizaje?

Muy bueno Bueno Regular Malo

15. ¿Cómo califica, **en general**, la **calidad educativa** de la institución?

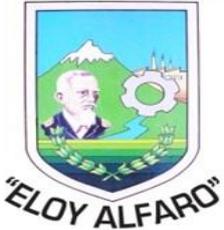
Muy buena Buena Regular Mala

El cuestionario es anónimo, la institución garantiza que no se identificará a quienes lo respondan. ¡Muchas gracias por su colaboración!

 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F12 – DOCENTE - 08
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2016 Pág. 1 de 1

PLAN DE MEJORA

1. PROBLEMA PRIORIZADO (¿Qué queremos cambiar?)	2. META (¿Cuál es el propósito?)	3. ACCIONES Y RECURSOS (¿Cómo lo vamos a realizar?)	4. RESPONSABLE (¿Quién toma la iniciativa, decide y rinde cuentas)	FECHA de inicio	5. ACTIVIDADES SEGUIMIENTO PERMANENTE (¿Avanzamos lo deseado? ¿Qué toca ajustar?)	6. RESULTADO (¿Qué cambio constatamos? ¿Estamos satisfechos? ver cuadro)	FECHA de término

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO - GSQ&R – 09
	GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

1. OBJETO: La Unidad Educativa “Eloy Alfaro” a través de su Sistema de Gestión de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones tiene por objeto mejorar la organización y la calidad de servicios de la institución pública a través de la manifestación de quejas, efectuar reclamos y/o poder sugerir mejoras.

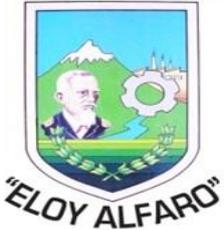
2. ALCANCE: Para todos los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad y para los servicios que brinda la Unidad Educativa “Eloy Alfaro” se aplica totalmente este procedimiento.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Manual de Calidad de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.
- Normativa ISO 9001:2008 “Sistema de Gestión de Calidad” Requisitos.

4. DEFINICIONES:

Sugerencia: Propuesta alternativa de un actor interno o externo de la “UEEA” que mediante diferentes accionares manifiesta que se podría desarrollar una mejora potencial de los servicios y/o productos en la institución.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO - GSQ&R – 09
	GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 2 de 7

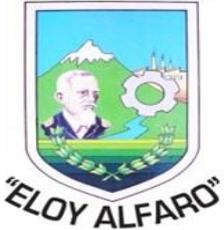
Queja: Insatisfacción manifestada por un usuario o cliente en donde indica su situación de disconformidad con relación a la infraestructura, equipos o personal de la UEEA.

Reclamación: Incumplimiento en el cual se efectúa una solicitud por parte del cliente en donde se menciona la posible informalidad derivada de un contrato o convenio, ya sea en plazo, la prestación del servicio o suministro de algún producto para conseguir la reparación de ese incumplimiento por parte de la institución actora.

Todas las aplicables de la ISO 2005 "Fundamentos y Vocabulario", mismas que se desarrollan en el Manual de Calidad.

5. DESARROLLO

5.1. Medios en los que se puede manifestar una sugerencia, queja y/o reclamación:

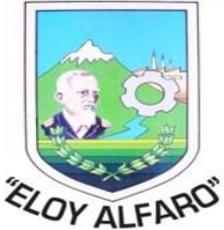
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"	VERSIÓN ORIGINAL PO - GSQ&R – 09
	GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES	
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	Pág. 3 de 7

Correo Electrónico	Enviando el formulario establecido, debidamente completo, a la dirección de e-mail autorizada por parte de Secretariado.
Oficinas de Registro	Entregar por escrito en el formulario establecido a la dirección de la UEEA que se encuentra en las calles 6 de Junio y 8 de Marzo, Barrio Colinas del Sur, Ibarra Ecuador.
Presentación telemática	Enviar el formulario establecido debidamente completo que se encuentra a disposición del cliente. (Aplicar en caso de poseer web institucional).
Teléfono	Marcando al número de teléfono asignado para la atención al cliente de la UEEA, llamada en la cual la persona que lo atiende se encarga de completar el respectivo formulario. (062 632683)

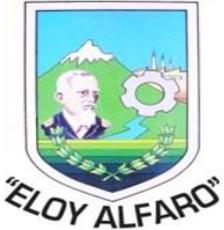
5.2. Desarrollo del Sistema

5.2.1. Plazos

5.2.1.1. Para manifestar una sugerencia, queja o reclamación:

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO - GSQ&R – 09
	GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 3 de 7

Los clientes de la UEEA, cuentan con el plazo máximo de 20 días laborables a partir de la fecha en la que ocurriera el hecho causante para

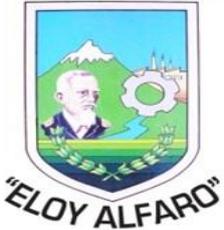
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO - GSQ&R – 09
	GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

poder efectuar la queja o reclamación. Para manifestar sugerencias se informa que estas no tienen plazo.

5.2.1.2. Para la solución de una sugerencia, queja o reclamación: En el plazo máximo de 20 días laborables, la persona afectada recibirá una contestación a su sugerencia, queja y/o reclamación. En caso de no efectuarse, o al considerar que la solución es insuficiente Ud. deberá dirigirse al Departamento de Gestión de la Calidad o dirigirse mediante oficio al Responsable de Calidad del plantel.

5.2.2. Privacidad y protección de datos del cliente: Al emitir los datos personales, el cliente acepta la transferencia de los mismos para el uso digital por parte de la unidad Educativa. Estos datos estarán digitalizados por el responsable asignado de la UEEA mismo que se ubicara en un fichero denominado "sugerencias, Quejas y Reclamaciones", con el fin de gestionar los diferentes canales de comunicación para la atención, evaluación y mejoramiento de la calidad en los servicios y/o productos. LA Unidad Educativa se compromete a los siguientes parámetros que se rigen en la protección de información personal.

- No modificar
- No ceder y

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO - GSQ&R – 09
	GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 5 de 7

- No divulgar los datos recibidos.

Por último, el cliente es el único responsable de la veracidad de los datos emitidos y es él quien se compromete a informar a la institución sobre algún cambio que realice en estos. También tendrá el derecho de poder verificar la información que fue emitida por él sin ninguna clase de imposición.

6. RESPONSABLES:

- **Rector**

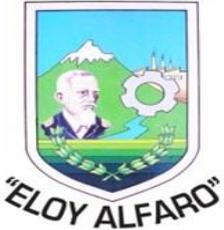
Involucra al plantel educativo para que se de uso al proceso de sugerencias, quejas y reclamaciones de a UEEA.

- **Inspector General:**

Asesora y concientiza a toda la comunidad educativa para que pueda dar el correcto uso a este proceso.

- **Comisión de Calidad:**

Hará cumplir la normativa del sistema para el tratamiento de las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO - GSQ&R – 09
	GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 6 de 7

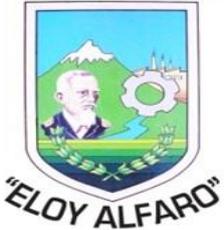
- **La Unidad Educativa:**

Se compromete a usar el proceso con toda la responsabilidad que amerita el caso.

7. REGISTROS: Se tomaran como único registro los formularios emitidos por parte del cliente, mismos que serán archivados para contar con el respectivo respaldo.

Es opción del cliente hacer constar la firma o sello de recibido en una copia del formulario completo, de esta manera funciona como respaldo del mismo.

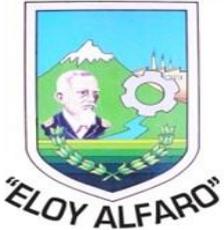
Más adelante se presenta el formato de encuesta para sugerencias, quejas y reclamaciones.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO - GSQ&R – 09
	GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

8. Histórico de Cambios:

DETALLE DE LA GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES A MEJORAR	ACTUALI ZACIÓN N°	FECHA (d/m/a)	EDICIÓN/ SECCIÓN/ NUMERAL
REALIZADO POR: Comisión de Calidad:			
REVISADO POR: Responsable de Calidad:			
REVISADO Y APROBADO POR: Representante de la Dirección:			

 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F - GSQ&R - 03
	GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL
	GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES		F13 - VICERRECTORADO- 09
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Págs. 1 de 2

Es obligatorio complementar los campos marcados con (*)

Seleccione la casilla que desee (*):

Sugerencia	<input type="checkbox"/>	Queja	<input type="checkbox"/>	Reclamación	<input type="checkbox"/>
-------------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------------	--------------------------

Datos Personales:

Organización (si es aplicable): _____

Nombre y Apellidos (*): _____

C.I. (*): _____ Domicilio (*): _____

Nº Teléfono (*): _____ Nº Fax: _____

Correo Electrónico (*): _____.

Alumno de la UEEA.

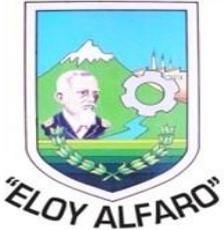
Padres de Familia de la UEEA.

Profesor de la UEEA.

Otros.

Administrativo de la UEEA.

Descripción de la sugerencia, queja o reclamación (*): (Detalle sus motivos y causas)

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F13 - VICERRECTORADO- 09
	GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Págs. 2 de 2

Los siguientes campos son de obligación de la Comisión de Gestión de Calidad.

Personal que interviene en la respectiva tramitación: _____

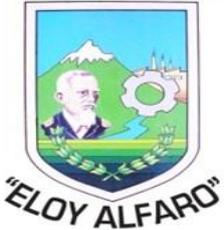
Medio mediante el cual se hizo llegar la sugerencia, reclamación o queja (especificar si es aplicable): _____

En _____ a _____ de _____ del _____.

Firma del interesado (a). _____

Su colaboración nos ayuda al mejoramiento continuo de nuestra institución.

Muchas Gracias.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO - GNC - 10
	GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 1 de 10

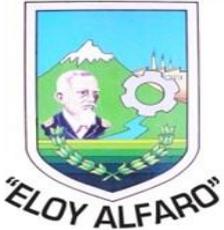
1. OBJETIVO: En el procedimiento de la gestión de no conformidades se fijan diferentes directrices primordiales las mismas que tienen por objeto de identificar, registrar y analizar la detección de no conformidades en las diferentes áreas o departamentos en las que se aplica el Sistema de Gestión de Calidad implantado en la Unidad Educativa "Eloy Alfaro", de esta manera se asegura a la comunidad educativa la impartición de un servicio conforme a los requisitos especificados.

2. ALCANCE: Para todos los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad y para los servicios que brinda la Unidad Educativa "Eloy Alfaro" se aplica totalmente este procedimiento.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Manual de Calidad de la Unidad Educativa "Eloy Alfaro".
- Normativa ISO 9001:2008 "Sistema de Gestión de Calidad" Requisitos.
- Normativa ISO 2005 Sistema de Gestión de Calidad "Fundamentos y Vocabulario".

4. DEFINICIONES: Todas las aplicables de la ISO 2005 "Fundamentos y Vocabulario" mismas que se desarrollan en el Manual de Calidad.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO - GNC - 10
	GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 2 de 10

5. DESARROLLO

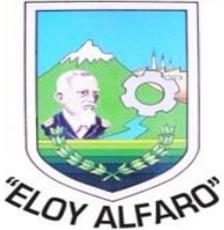
5.1. NO CONFORMIDADES

5.1.1 Origen de las no conformidades: "Las no conformidades se originan en todo tipo de actividad interna y externa, instructivos de proyectos, entre otros, que hayan sido emitidos digital o físicamente que no den el cumplimiento necesario al requisito establecido" (BOETSCH, 2015), ejemplo:

- Incumplimiento de un requisito del servicio.
- Incumplimiento del proceso al desarrollar actividades de forma disímil a lo establecido.
- Ambiente y equipos de trabajo no apropiados para el tratamiento de los procesos del SGC.

5.1.2. Detección de las no conformidades: Las que se consideran no conformidades pueden ser detectadas por:

- Todo quien se involucre directamente con la Unidad Educativa "Eloy Alfaro", es decir, por quienes desarrollen y ejecuten el servicio, intervengan en un proceso, inspeccionen e intervenga en cualquier orden jerárquico,
- Clientes o representante,
- Cualquier parte que se interese en el proceso.

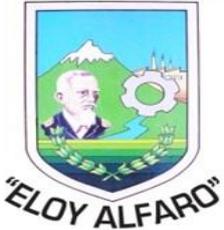
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO - GNC - 10
	GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 3 de 10

A continuación se presenta las diferentes actividades que dan lugar a la detección de no conformidades:

- *"Puede suceder aleatoriamente en las etapas de realización del servicio o producto; así como en la entrada, finalización o entrega, una vez que se ha proporcionado o cuando se ha comenzado a usar: (Verificación, inspección y supervisión de la ejecución de actividades),*
- *Todas aquellas consideras desviaciones identificadas por el cliente: (Retroalimentación del cliente),*
- *Todos aquellos informes de auditorías que se realicen, tanto internas como externas del SGC,*
- *Las revisiones del SGC por parte de la dirección,*
- *Reconocimiento de los considerados proveedores además de los contratados y subcontratos,*
- *Estadísticas de la información de las solicitudes emitidas por parte de los clientes,,*
- *Otros". (BOETSCH, 2015)*

5.1.3. Manifestación de no conformidades: Existen varios criterios para lograr emitir con responsabilidad una no conformidad:

- Naturaleza de la no conformidad,

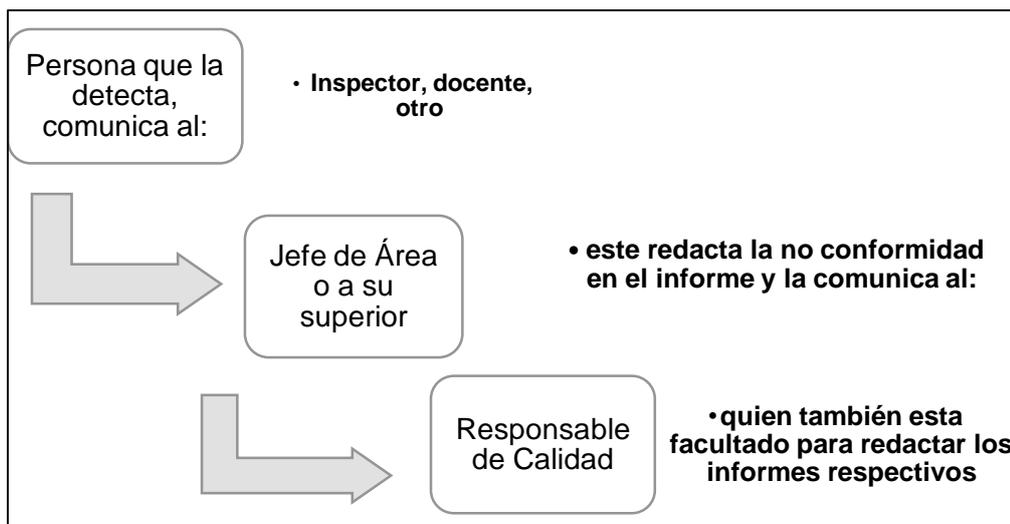
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO - GNC - 10
	GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 4 de 10

- Observaciones repetidas entre 1 hasta 3 ocasiones consecutivas,
- Cuando se impliquen recursos adicionales en la respectiva solución,
- Cuando se altere los requisitos del servicio por consecuencia de una solución,
- Cuando se indispongan las condiciones contractuales o acordadas por parte del proveedor (es) o el contratado y subcontratado,
- Requerir el término de otras actividades para asegurar su implantación y posterior verificación por parte de una solución propuesta.

5.1.4. Tratamiento de las no conformidades: Para emitir un informe de no conformidad detectada se procede a desarrollar la siguiente cadena:

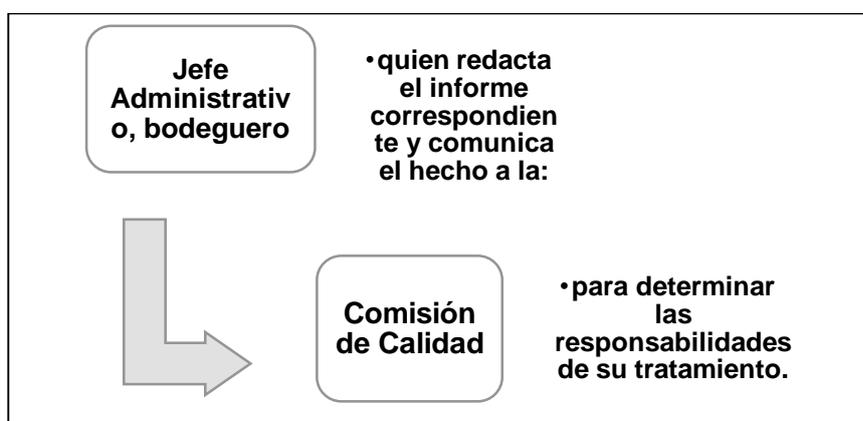
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO - GNC - 10
	GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

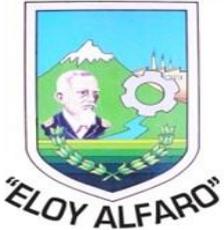
Entre quienes redacten los informes deberán definir responsabilidades para



el respectivo tratamiento.

No conformidades detectadas en actividades de administración y bodega: deben ser comunicadas al responsable de la actividad afectada:

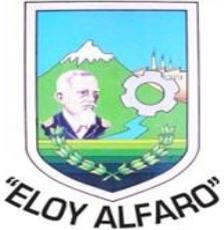


	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO - GNC - 10
	GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

Es compromiso del responsable de las actividades o procesos afectados, junto con la Comisión de Calidad de razonar la no conformidad, construir soluciones junto con sus responsables y plazos para el cumplimiento y de esta manera poder analizar la causa probable de la no conformidad.

Las soluciones a determinar se pueden tomar de la siguiente manera:

Acción tomada para eliminar la no conformidad	Plazo	Responsable	Verificación
Reproceso o reclasificación del servicio o producto.	Tiempo coherente para llevar a cabo la corrección.	Se establece responsabilidades y se pide indicadores a quien ejecute la solución.	Una vez puesta en marcha la solución se procede a una nueva verificación por parte de quien encontró la no conformidad o el Responsable de Calidad.
Se acepta el servicio o elemento afectado.	No hay necesidad de tomar una medida inmediata de solución.	Esta acción es autorizada y registrada en el formato de no conformidad por el Responsable de la Dirección.	Cuando sea aplicable por parte del cliente

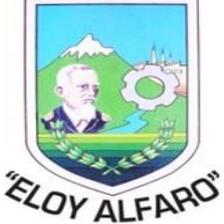
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO - GNC - 10 FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 7 de 10
	GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

Medidas que impiden el uso o aplicación del servicio no conforme.	Se establece un plazo coherente a la no conformidad.	Comisión de Calidad	Verifica el Responsable de la Dirección
---	--	---------------------	---

La solución propuesta deberá ser aprobada por el Responsable de Calidad junto con el Responsable de la dirección y quien posea competencias apropiadas acorde a la no conformidad y sus recursos.

Una vez que ha sido verificada e implantada la acción inmediata o solución por parte del responsable de tratamiento de la no conformidad inmediatamente deja el registro de aquello en el respectiva Formato de no conformidades y en el **PO - AC&P - 12 Acciones correctivas y preventivas**, y en caso de que la solución en la no conformidad no haya sido eficaz o no haya alcanzado el nivel de calidad de acuerdo a los requisitos establecidos se mantendrá abierto el informe dejando escrito las nuevas acciones a tomar.

El Responsable de Calidad es el responsable de poseer actualizado el formato original del informe llenando la **Ficha o Listado general de no conformidades y acciones correctivas**.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO - GNC - 10
	GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 8 de 10

5.1.5. Control de no conformidades: Las no conformidades se manejan en sus listados o formatos correspondientes a este proceso. Para productos o servicios, procesos o proyectos que se implanten se requiere de listas individuales que llevan la responsabilidad del Responsable de Calidad.

Para cumplir con el requisito de la retroalimentación constante se emite mensualmente un informe del estado de no conformidades a quien corresponda, inspectores, coordinadores de área, entre otros, con sus respectivos listados.

Las listas mencionadas son tratadas en el Procedimiento Obligatorio **Gestión de documentos y registros – 01** y así cumplir con la respectiva manipulación y conservación de los mismos.

6. RESPONSABLES:

- **Representantes de la Dirección – Rector (a) y Vicerrector (a)**

Involucra al plantel educativo en la detección y tratamiento de no conformidades.

 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO - GNC - 10 FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 9 de 10
	GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

- **Inspector General:**

Trabajar en equipo con todas y todos los involucrados las no conformidades que se detecten.

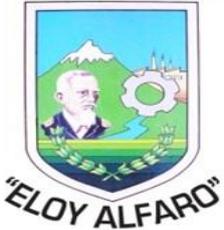
- **La Unidad Educativa:**

- Saber identificar las no conformidades reales y potenciales u otras indeseables y comunicarlas a su respectivo superior para poder tratarlas inmediatamente.

- Auxiliar al momento de tratar las no conformidades para lograr cumplir con el tiempo pertinente.

7. REGISTROS: Son aplicables todos los detallados en el PO - AC&P - 12.

8. ANEXOS: No es aplicable.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO - GNC - 10
	GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES		
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 10 de 10	

9. HISTÓRICO DE CAMBIOS:

DETALLE DE LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	ACTUALIZACIÓN N°	FECHA (d/m/a)	EDICIÓN/ SECCIÓN/ NUMERAL
REALIZADO POR: Comisión de Calidad:			
REVISADO POR: Inspector General:			
REVISADO Y APROBADO POR: Responsable de Calidad:			

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO - AI - 11
	AUDITORÍAS INTERNAS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 1 de 3

1. OBJETIVO: Conocer el nivel de conformidad que posee la Unidad Educativa "Eloy Alfaro" sobre su Sistema de Gestión de Calidad aplicando los diferentes parámetros de Auditoría (ISO 9001, documentos, requisitos contractuales, requisitos legales, reglamentos, entre otros.)

2. ALCANCE: El Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad Educativa "Eloy Alfaro".

3. RECURSOS: Normativa ISO 9001:2008, Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad Educativa "Eloy Alfaro" y la **ISO 19011:2002 Auditorías**.

4. RESPONSABLES: El Responsable de la Dirección es el principal actor para que se cumpla este procedimiento junto con los responsables de la auditoría.

5. DESARROLLO: El procedimiento que se presenta a continuación asegura los aspectos a verificar del respectivo servicio.

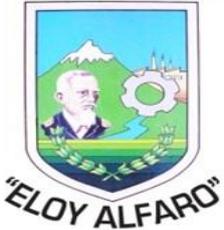
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO – AI - 11
	AUDITORÍAS INTERNAS		
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 2 de 3	

6. RESPONSABLES:

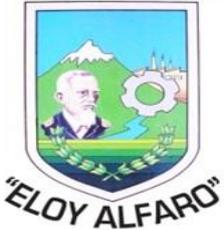
- Representante de la Dirección – Responsable de Calidad.
- Auditor (es) Responsable (s).

7. HISTÓRICO DE CAMBIOS:

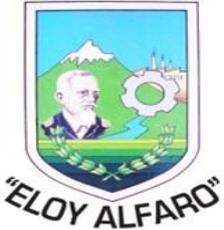
DETALLE DEL PROCESO DE AUDITORIA INTERNA A MEJORAR	ACTUALI ZACIÓN N°	FECHA (d/m/a)	EDICIÓN/ SECCIÓN/ NUMERAL

 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO – AI - 11
	AUDITORÍAS INTERNAS		
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008		FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 3 de 3

REALIZADO POR: Responsable de Calidad - Comisión de Calidad:			
REVISADO POR: Inspector General:			
APROBADO POR: Representantes de la Dirección.			

 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F14 - RECTORADO - 11
	AUDITORÍAS INTERNAS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 2 de 2

Revisión N°:

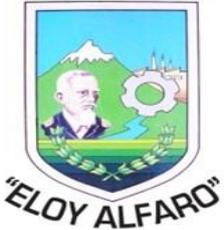
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO – AC&P - 12
	ACCIONES CORRECTIVA Y PREVENTIVAS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

1. OBJETIVO: Ya identificadas las no conformidades mediante el **PO -GNC - 10** se procede a fijar diferentes criterios adicionales que tienen por objeto corregir y controlar las no conformidades, además se pretende establecer medidas para su implantación, control, ejecución y seguimiento de acciones correctivas y preventivas, todo esto para mejorar continuamente la eficiencia y eficacia del SGC y así eliminar las causas de no conformidades detectadas o potenciales y/o para eliminar las causas de otras situaciones indeseables.

2. ALCANCE: Para todos los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad y para los servicios que brinda la Unidad Educativa "Eloy Alfaro" se aplica totalmente este procedimiento.

3. DOCUMENTO DE REFERENCIA:

- Manual de Calidad de la Unidad Educativa "Eloy Alfaro".
- Normativa ISO 9001:2008 "Sistema de Gestión de Calidad" Requisitos.
- Normativa ISO 2005 Sistema de Gestión de Calidad "Fundamentos y Vocabulario".

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO – AC&P - 12
	ACCIONES CORRECTIVA Y PREVENTIVAS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 2 de 10

4. DEFINICIONES: Todas las aplicables de la ISO 2005 "Fundamentos y Vocabulario" mismas que se desarrollan en el Manual de Calidad.

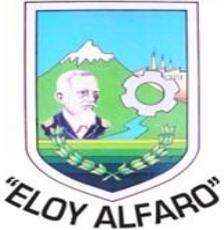
5. DESARROLLO

5.1. ACCIONES CORRECTIVAS

5.1.1. Origen de las acciones correctivas: Las causas que dan efecto para que se desarrollen las acciones correctivas son las siguientes:

- Al mantener un consecuente tratamiento de una no conformidad se toma la medida de aplicar una acción correctiva para que esta solucione la o las causas que dan origen a la no conformidad permanente o considerada de impacto por afectar el proceso.
- Cualquier situación indeseable que se detecte y/o reporte formalmente para cualquier proceso que afecte al SGC, será necesario evitar su reaparición eliminando totalmente la causa.
- Las no conformidades que se presenten durante el proceso de auditoría interna.

El objeto de esta acción es que no se repita la no conformidad y que se aplique mediante **el informe de no conformidad y acción correctiva** indicando detalladamente su causa y la respectiva acción a tomar.

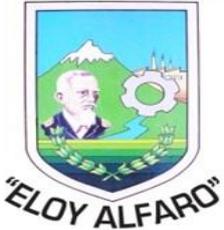
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO – AC&P - 12
	ACCIONES CORRECTIVA Y PREVENTIVAS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 3 de 10

5.1.2. Tratamiento de las acciones correctivas: Para el tratamiento de esta acciones se empieza identificando su origen, es decir, desde la raíz de la no conformidad o situación indeseable, luego se incorpora a todos quienes se relacionan con la causa y proceden a su análisis para que finalmente evalúen los afectados directos la necesidad de adoptar una acción correctiva para que no se vuelva a originar el problema.

Se debe registrar el número de acciones por proyecto y mantener el número anual de acciones tomadas aplicadas a todo el plantel, con su responsable, plazos, tratamiento y seguimiento.

- Se debe verificar la eficiencia del plazo e implantación de la acción correctiva por el respectivo responsable.
- También se debe registrar los resultados de la implantación y cerrar el informe en las respectivas casillas.

Si una acción correctiva ya planteada da alcance a un área o departamento distinto al del afectado por la no conformidad se procederá a remitir una copia del Informe de no conformidades al individuo responsable del área a implantar la acción correctiva.

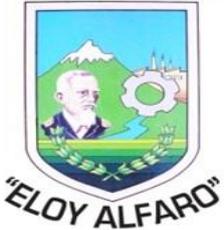
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO – AC&P - 12
	ACCIONES CORRECTIVA Y PREVENTIVAS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 4 de 10

Al presentarse varias no conformidades y que estas den origen a una misma acción correctiva se lo podrá aplicar pero se deberá registrar en aquellos informes de no conformidades y acciones correctivas en los que aplique dicha acción.

Así como se realiza en las no conformidades, el coordinador de cada área deberá incorporar los informes de no conformidad y acciones correctivas en el **Listado general de no conformidades y acciones correctivas**, así como su actualización y él envió de la misma al Inspector y Responsable de calidad, cada uno con copias del informe y el listado.

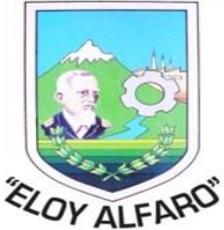
Los informes originales de no conformidades y acciones correctivas se mantendrán en cada área y bajo responsabilidad del coordinador de turno.

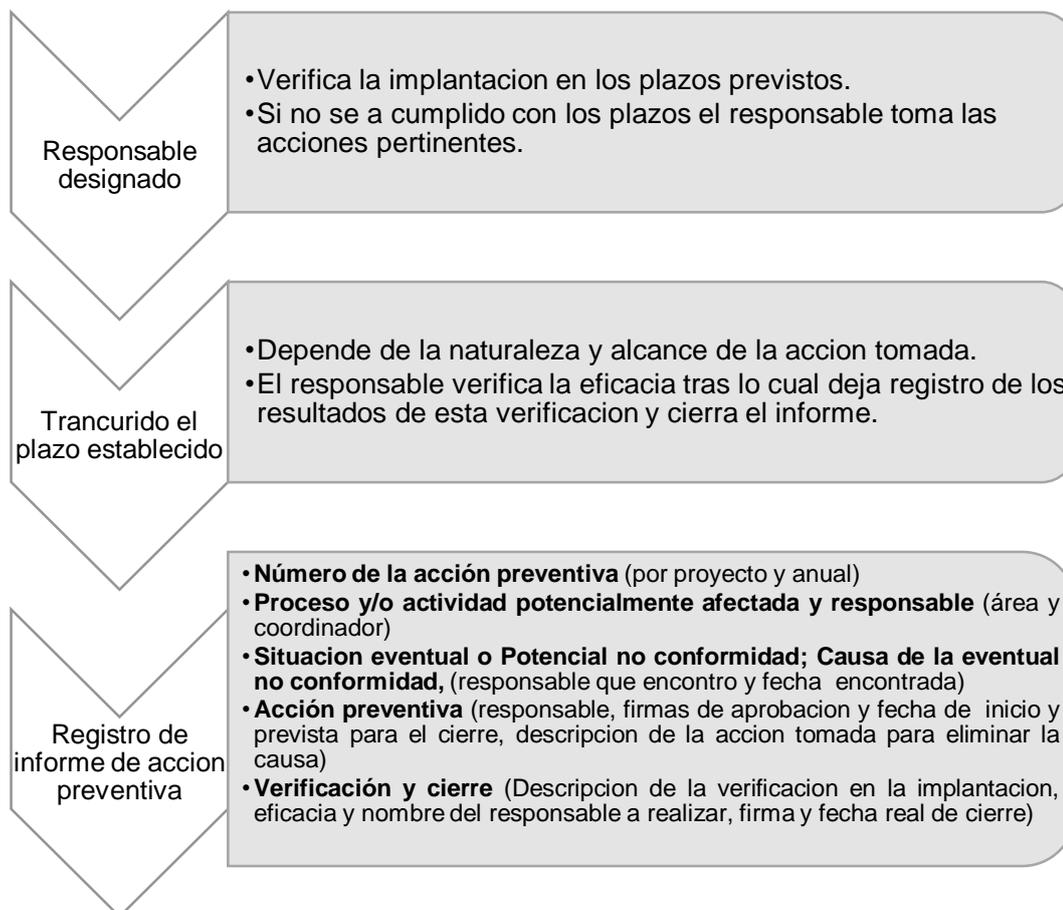
Al comprobarse que una acción implantada no fue apropiada o no funcionó eficazmente se procede a realizar nuevamente un análisis de causa y se realiza la definición de la nueva acción correctiva en relación a los parámetros ya mencionados y continuamente se abre un nuevo **Informe de no conformidad y acción correctiva**, se asigna un número nuevo a la acción correctiva. El registro de la acción correctiva ineficaz se

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO – AC&P - 12
	ACCIONES CORRECTIVA Y PREVENTIVAS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

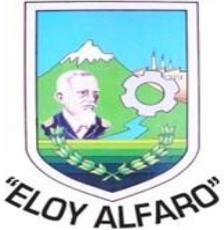
registra por parte del responsable del tratamiento de la acción en el informe original

5.2. ACCIONES PREVENTIVAS: Al detectar una no conformidad potencial inmediatamente se informa al responsable pertinente del proceso afectado quien con su superior de calidad implantaran una acción preventiva con el fin de evitar la manifestación de la no conformidad y designaran al responsable encargado de su tratamiento mismo que determinara las medidas a tomar para detener el desarrollo del problema potencial conjuntamente con quién considere pertinente para el tratamiento, esto se realizara una vez que ya se haya definido la causa y se registrara en el **Informe de acción preventiva** por parte de los dos últimos actores mencionados.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO – AC&P - 12
	ACCIONES CORRECTIVA Y PREVENTIVAS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 6 de 10



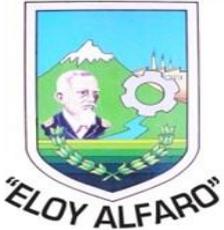
El Responsable de Calidad debe mantener obligatoriamente en archivo el original del informe, elaborar el Listado general de acciones preventivas correspondiente y debidamente actualizado.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO – AC&P - 12
	ACCIONES CORRECTIVA Y PREVENTIVAS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 7 de 10

Si la no conformidad potencial pudo manifestarse por una acción tomada ineficaz se toma acción del **código 5.1.2** de este documento. El responsable del tratamiento de la acción preventiva debe registrar esta situación en el informe de acción preventiva indicando el informe de no conformidad y acción correctiva que se genere.

5.3. CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS: Las no conformidades se manejan en sus listados o formatos correspondientes a este proceso. Para productos o servicios, procesos o proyectos que se implanten se requiere de listas individuales que llevan la responsabilidad del Responsable de Calidad.

Para cumplir con el requisito de la retroalimentación constante se emite mensualmente un informe del estado de no conformidades (se cumple en el PO – GNC - 10) y acciones correctivas y preventivas a quien corresponda, inspectores, coordinadores de área, entre otros, con sus respectivos listados. Las listas mencionadas son tratadas en el Procedimiento Obligatorio **Control de documentos y registros – 01** y así cumplir con la respectiva manipulación y conservación de los mismos.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO – AC&P - 12
	ACCIONES CORRECTIVA Y PREVENTIVAS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 8 de 10

6. RESPONSABLES:

- **Representantes de la Dirección – Rector (a) y Vicerrector (a)**

Involucra al plantel educativo en el análisis y tratamiento de acciones correctivas y preventivas.

- **Responsable de Calidad e Inspector General:**

- Trabajar en equipo con todas y todos los involucrados las no conformidades que se detecten.

- Aprobar las soluciones y acciones correctivas definidas.

- **La Unidad Educativa:**

- Saber identificar las no conformidades reales y potenciales u otras indeseables y comunicarlas a su respectivo superior para poder tratarlas inmediatamente.

- Auxilia al momento de tratar las acciones correctivas y preventivas para lograr cumplir con el tiempo pertinente.

7. REGISTROS:

- Informe de no conformidades y acción correctiva

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO – AC&P - 12
	ACCIONES CORRECTIVA Y PREVENTIVAS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 9 de 10

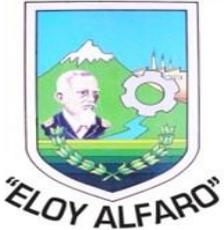
- Informe de acción preventiva
- Listado general de no conformidades y acciones correctivas.
- Listado general de acciones preventivas

8. ANEXOS:

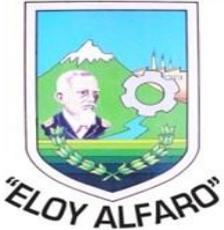
No es aplicable.

9. HISTÓRICO DE CAMBIOS:

DETALLE DEL PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORECTIVAS YPREVENTIVAS A MEJORAR	ACTUALIZACIÓN N°	FECHA (d/m/a)	EDICIÓN/ SECCIÓN/ NUMERAL

 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO – AC&P - 12
	ACCIONES CORRECTIVA Y PREVENTIVAS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

REALIZADO POR: Comisión de Calidad:			
REVISADO POR: Inspector General:			
REVISADO Y APROBADO POR: Responsable de Calidad:			

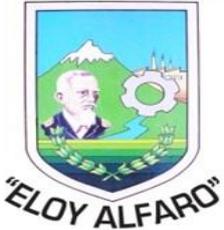
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F15 – RESPONSABLE CALIDAD - 12
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 1 de 2

**LISTADO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES
CORRECTIVAS**

Área:

Coordinador (a):

Fecha	No Conformidades (causa)	Acciones Correctivas
N°	Responsable de Calidad	Responsable de Seguimiento
N°	Responsable de Calidad	Responsable de Seguimiento

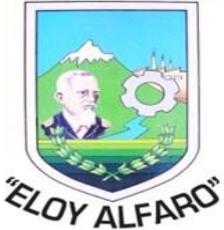
 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	<p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>		<p>VERSIÓN ORIGINAL F15 – RESPONSABLE CALIDAD - 12</p>
	<p>ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</p>		
	<p>EDICIÓN: 1a</p>	<p>REF: Norma ISO 9001:2008</p>	<p>FECHA VIGENCIA: 2015-2017</p> <p>Pág. 2 de 2</p>

N°	Responsable de Calidad	Responsable de Seguimiento
N°	Responsable de Calidad	Responsable de Seguimiento
N°	Responsable de Calidad	Responsable de Seguimiento
N° Anual	<i>Inspector General</i>	<i>Representante de la Dirección</i>

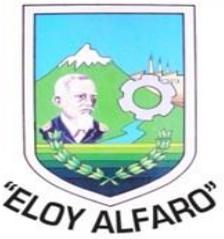
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F16 – RESPONSABLE CALIDAD - 12
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 1 de 2

LISTADO DE ACCIONES PREVENTIVAS	
Área: Coordinador (a):	
N°	No Conformidades Potenciales (NCP) No Conformidades Eventuales (NCE)
NCP <input type="checkbox"/> NCE <input type="checkbox"/>	
Fecha encontrada la NC.	Responsable que encontró la NC.
Acción Preventiva	

--

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F16 – RESPONSABLE CALIDAD - 12
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 2 de 2

Fecha Inicio:		Responsable Potencial	
Fecha de cierre prevista:			
Verificación y Cierre (eficacia de la implantación)			
Fecha de cierre:		Responsable de Verificación	
		Firma.	
N° Anual	Inspector General		Responsable de Calidad

 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F17 – RECTORADO - 12
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

1. SOLICITUD No.	FECHA DE ELABORACIÓN DEL PLAN:	PROCESO EN QUE SE DETECTA:
		DOCUMENTO RELACIONADO:
2. TIPO DE ACCIÓN	3. FUENTE DE NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL	

 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	<p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	<p>VERSIÓN ORIGINAL F17 – RECTORADO - 12</p>
	<p>ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</p>	
	<p>EDICIÓN: 1a</p>	<p>REF: Norma ISO 9001:2008</p>

		5. PLAN DE LAS ACCIONES A TOMAR			
No	DESCRIPCIÓN	IMPLEMENTACIÓN			
		RESPONSABLES		FECHA	
<input type="checkbox"/>	CORRECTIVA	<input type="checkbox"/> Análisis de datos del sistema (Indicadores de Gestión) <input type="checkbox"/> Producto o servicio no conforme <input type="checkbox"/> Evaluaciones de satisfacción de usuarios			
<input type="checkbox"/>	PREVENTIVA	<input type="checkbox"/> Quejas, reclamos y sugerencias de mejoramiento de servidores o usuarios <input type="checkbox"/> Resultados Revisiones por la Dirección <input type="checkbox"/> Medición y control de procesos <input type="checkbox"/> Política de calidad <input type="checkbox"/> Requerimientos del Ministerio de Educación Nacional			
		<input type="checkbox"/> Otra. ¿Cuál? _____			
6. SEGUIMIENTO DEL PLAN					

 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F17 – RECTORADO - 12
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

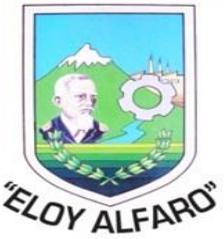
No.	4. DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	RECOMENDACIONES PARA LA SOLUCIÓN PROPUESTA
	(Debe ser clara y concisa)	
	4.1. Impacto de la No Conformidad	

 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	<p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	<p>VERSIÓN ORIGINAL F17 – RECTORADO - 12</p>
	<p>ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</p>	<p>FECHA VIGENCIA: 2015-2017</p>
	<p>EDICIÓN: 1a</p>	<p>REF: Norma ISO 9001:2008</p>

<p>¿SE REQUIERE AUDITORÍA ADICIONAL? <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO FECHA _____</p>		
<p>4.2. Verificación de la no conformidad</p>		
<p>¿LA ACCIÓN TOMADA FUE EFICAZ? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Revisa</p>		
<p>¿SE CIERRA LA NO CONFORMIDAD? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</p>	<p>Fecha</p>	<p>Firma</p>
<p>OBSERVACIONES:</p>		
<p style="text-align: center;">Aprueba</p>		
<p>Nombre</p>	<p>Fecha</p>	<p>Firma</p>
<p>_____</p>		
<p>5. ANALISIS DE CAUSAS (Grupos de trabajo para la definición y aplicación de acciones)</p>		
<p style="text-align: center;">NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN HACE EL SEGUIMIENTO</p>		

 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	<p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>		<p>VERSIÓN ORIGINAL F17 – RECTORADO - 12</p>
	<p>ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</p>		
	<p>EDICIÓN: 1a</p>	<p>REF: Norma ISO 9001:2008</p>	

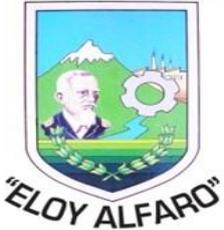
Nombre	Cargo	Firma	
<p>5.1. SOLUCION A LA NO CONFORMIDAD</p>			

 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	<p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>		<p>VERSIÓN ORIGINAL F17 – RECTORADO - 12</p>
	<p>ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</p>		
	<p>EDICIÓN: 1a</p>	<p>REF: Norma ISO 9001:2008</p>	<p>FECHA VIGENCIA: 2015-2017</p> <p>Total Págs. 9</p>

NO CONFORMIDAD	DESCRIPCIÓN
<p>Acción preventiva o correctiva temporal</p>	
<p>Solución definitiva a la no conformidad</p>	

 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	<p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>		<p>VERSIÓN ORIGINAL F17 – RECTORADO - 12</p>
	<p>ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</p>		
	<p>EDICIÓN: 1a</p>	<p>REF: Norma ISO 9001:2008</p>	<p>FECHA VIGENCIA: 2015-2017</p> <p>Total Págs. 9</p>

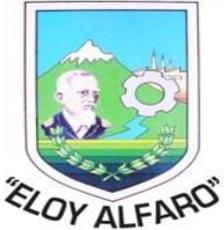
--	--	--

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - PC - 13
	POLÍTICA DE CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 1 de 3

La política de calidad de la Unidad Educativa "Eloy Alfaro" se refleja a través del compromiso adquirido para todos quienes nos involucramos directa o indirectamente con la comunidad educativa, de esta manera se cumplirán las expectativas y requerimientos anteriormente identificados para que el servicio educativo sea abierto e incluyente en todos sus niveles mediante el impulso garantizado de una cultura de calidad ligada a un mejoramiento continuo del SGC del plantel, para esto se estableció varios principios de calidad, mismos que abarcan diferentes ámbitos que engloban a todos sus integrantes para guiarlos hacia la formación integral y puedan aprender, desarrollar competencias, ser productivos, que apliquen valores necesarios para vivir y convivir, pero sobre todo que se mantengan motivados para que sigan aprendiendo a lo largo de su vida con un criterio formado, a continuación se presentan los principios de calidad establecidos, mismos que son asumidos con responsabilidad y compromiso para alcanzar la visión establecida.

1. Respeto: La labor educativa en general se orienta por respetar los derechos de los otros con sus responsabilidades otorgadas y la aceptación de cada una de las diferencias individuales de quien forma la comunidad educativa.

2. Coherencia: Mantener una actitud lógica y consecuente en los planes, proyectos y operaciones para poder enfrentar cada proceso con soluciones selectas.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - PC - 13
	POLÍTICA DE CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 2 de 3

3. Participación Democrática: Garantizar la dinámica en el ejercicio del poder con toda la concentración de la comunidad educativa, motivando el compromiso, la responsabilidad y la convivencia en armonía institucional.

4. Autonomía: La construcción individualizada de proyectos viables que contribuyan con la Filosofía de la Unidad Educativa.

5. Equidad: Convivir en un ambiente justo y necesario para el desarrollo de lo que a cada individuo le corresponde evitando cualquier clase de discriminación.

6. Libertad: No privar de la facultad natural que tiene el hombre hacia el obrar por aquello que desea enfrentando las consecuencias de sus decisiones.

7. Servicio Social: Sembrar interés en todos los miembros directos del plantel para formar una personalidad social convencida de la solidaridad con su entorno.

8. Transparencia: La seriedad, la moral, el rigor, la responsabilidad y la coherencia en todos los procesos que sustenten la respectiva rendición de cuentas de cada accionar.

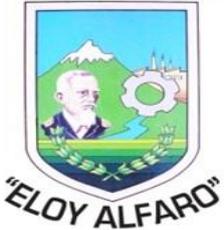
9. Dialogicidad: A través de la palabra saber resolver conflictos y coordinar los accionares d manera inteligente con un dialogo motivador.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT - PC - 13
	POLÍTICA DE CALIDAD		
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 3 de 3	

10. Excelencia: Lograr la calidad con cada uno de los miembros de la comunidad educativa trascendiendo los límites del compromiso entregando lo mejor de uno mismo.

Histórico de Cambios:

DETALLE DEL CONTROL DE LA POLÍTICA DE CALIDAD A MEJORAR	ACTUALIZACIÓN N°	FECHA (d/m/a)	EDICIÓN/ SECCIÓN/ NUMERAL
REALIZADO POR:			
REVISADO POR:			
APROBADO POR:			

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO - OC - 14
	OBJETIVOS DE CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 1 de 3

1. OBJETO: Lograr el cumplimiento de todos los objetivos planteados y sobre todo controlar su validación y establece indicadores de cumplimiento.

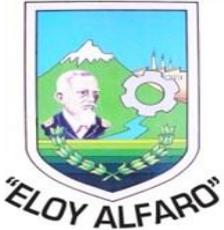
2. ALCANCE:

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Manual de Calidad de la Unidad Educativa "Eloy Alfaro".
- Normativa ISO 9001:2008 "Sistema de Gestión de Calidad" Requisitos.

4. DEFINICIONES: Todas las aplicables de la ISO 2005 "**Fundamentos y Vocabulario**", mismas que se desarrollan en el Manual de Calidad.

5. DESARROLLO: De acuerdo a la Política de Calidad se establece de manera periódica, coherente y medible los Objetivos de Calidad. Para su confección es necesaria la presencia de los altos administrativos y representantes de cada área conjuntamente con el o la representante estudiantil.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO - OC - 14
	OBJETIVOS DE CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 2 de 3

6. RESPONSABLES:

- **Representante de la Dirección:**

Conseguir el porcentaje máximo de logro en los objetivos de la institución.

- **Responsable de Calidad:**

Coordinar con la comunidad educativa en función de los objetivos.

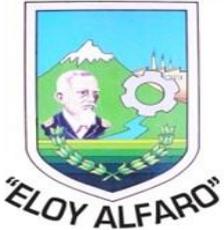
7. REGISTROS: Se registrara los avances de los objetivos en el formato presentado.

8. ANEXOS: Todos los indicadores necesarios para medir el nivel de desempeño de los objetivos, encuestas, sugerencias, quejas o reclamaciones, informes finales.

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO - OC - 14
	OBJETIVOS DE CALIDAD		
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 3 de 3	

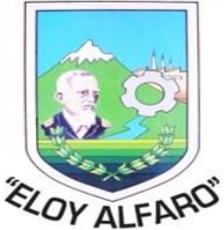
9. HISTÓRICO DE CAMBIOS:

DETALLE DEL PROCESO DE AUDITORIA INTERNA A MEJORAR	ACTUALIZACIÓN N°	FECHA (d/m/a)	EDICIÓN/ SECCIÓN/ NUMERAL
REALIZADO POR: Responsable de Calidad - Comisión de Calidad:			
REVISADO POR: Inspector General:			
APROBADO POR: Representantes de la Dirección.			

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F18 – RECTORADO - 14
	OBJETIVOS DE CALIDAD		
EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 1 de 3	

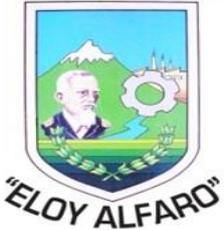
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO

OBJETIVOS	INDICADORES	METAS
<p>1. Manifiestar un Plan Educativo Institucional coherente a la Filosofía, Política, Objetivos de Calidad institucionales y las diferentes necesidades que exige el medio educativo.</p>	<p>Cumplimiento de Objetivos (informe estadístico bimestral)</p>	
<p>2. Mantener permanentemente un programa de formación moral dirigido al desenvolvimiento del alumno con la sociedad.</p>	<p>Encuestas</p>	
<p>3. Cumplir con la malla curricular establecida</p>		

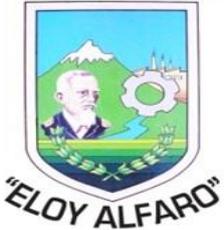
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F18 – RECTORADO - 14
	OBJETIVOS DE CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 2 de 3

<p>para que se efectúe el desarrollo de competencias cognitivas necesarias de acuerdo a las políticas públicas.</p>	<p>Encuestas</p>	
<p>4. Fortificar los diferentes canales de información interna y externa para identificar y comprender las necesidades de toda la comunidad educativa.</p>	<p>N° de Quejas (Buzón de Sugerencias)</p>	
<p>5. Conservar una cultura de calidad a través del trabajo en equipo y así desarrollar un mejoramiento continuo permanente.</p>	<p>Encuesta</p>	

--	--	--

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F18 – RECTORADO - 14
	OBJETIVOS DE CALIDAD		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 3 de 3

6. Lograr el uso eficiente de la infraestructura del plantel.	Encuesta	
7. Gestionar una biblioteca que cuente con los medios necesarios para garantizar la investigación en toda la comunidad educativa.	Gestión aplicada (informe estadístico bimestral)	

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT- PCP – 15
	PLAN DE CALIDAD PARA PROYECTOS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 1 de 2

1. OBJETO: Mantener registros validos de calidad para conseguir el buen desarrollo de un proyecto, así como en su aplicación y control, de manera que se cumpla el mejoramiento continuo en el plantel.

2. ALCANCE: Para todos los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad y para los servicios que brinda la Unidad Educativa "Eloy Alfaro" se aplica totalmente este procedimiento.

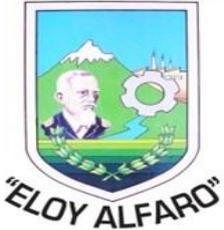
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Manual de Calidad de la Unidad Educativa "Eloy Alfaro".
- Normativa ISO 9001:2008 "Sistema de Gestión de Calidad" Requisitos.

4. DEFINICIONES: Todas las aplicables de la ISO 2005 "**Fundamentos y Vocabulario**", mismas que se desarrollan en el Manual de Calidad.

5. RESPONSABLES:

- **Representante de la Dirección:** Aprobar los proyectos de calidad.

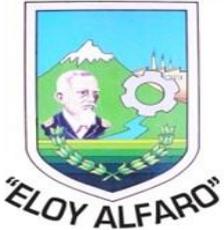
	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PT- PCP – 15
	PLAN DE CALIDAD PARA PROYECTOS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 2 de 2

- **Responsable de Calidad:**

Coordinar con la comunidad educativa en función del plan de calidad.

6. Histórico de Cambios

DETALLE DEL CONTROL DE OBJETIVOS DE CALIDAD A MEJORAR	ACTUALIZACIÓN N°	FECHA (d/m/a)	EDICIÓN/ SECCIÓN/ NUMERAL
REALIZADO POR:			
REVISADO POR:			
APROBADO POR:			

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F19 – RESPONSABLE DE CALIDAD - 15
	PLAN DE CALIDAD PARA PROYECTOS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	

Elaboró: _____

Fecha: dd/mm/aaaa

Revisó: _____

Fecha: dd/mm/aaaa

Revisó y Aprobó: _____

Fecha: dd/mm/aaaa

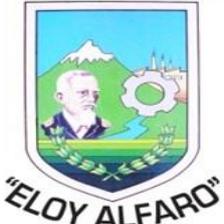
NOMBRE DEL PROYECTO: _____

ENTIDADES CONTRATANTES: _____

ALIANZAS: _____

1. OBJETIVO:

2. ALCANCE:

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F19 RESPONSABLE DE CALIDAD - 15
	PLAN DE CALIDAD PARA PROYECTOS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 2 de 7

3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL PROYECTO:

--

4. ACTIVIDADES DEL PROYECTO:

CICLO	ACTIVIDADES
Planear	
Hacer	
Verificar - Actuar	

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA:

ROL	P	H	V	A

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F19 RESPONSABLE DE CALIDAD - 15
	PLAN DE CALIDAD PARA PROYECTOS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 3 de 7

6. PLAN DE COMUNICACIÓN PARA EL PROYECTO:

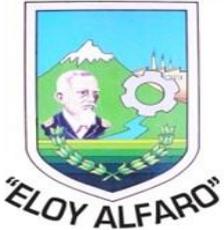
MENSAJE	REPONSABLE	OBJETIVO PUBLICO	MEDIOS	FRECUENCIA

7. PLAN DE COMUNICACIÓN PARA EL PROYECTO:

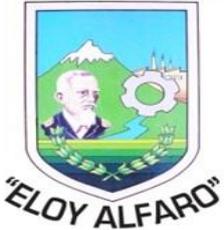
MENSAJE	REPONSABLE	OBJETIVO PUBLICO	MEDIOS	FRECUENCIA

8. CONTROL DE REGISTROS PARA EL PROYECTO

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de Archivarlo		

 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F19 RESPONSABLE DE CALIDAD - 15
	PLAN DE CALIDAD PARA PROYECTOS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 4 de 7

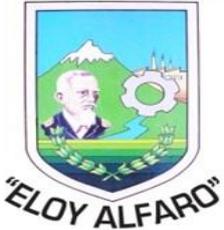
Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de Archivarlo		

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F19 RESPONSABLE DE CALIDAD - 15
	PLAN DE CALIDAD PARA PROYECTOS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 5 de 7

9. RECURSOS HUMANOS

ROL	No.	ESTUDIOS Y CONOCIMIENTOS	EXPERIENCIA	HABILIDADES

10. RECURSOS DE INFRAESTRUCTURA

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F19 RESPONSABLE DE CALIDAD - 15
	PLAN DE CALIDAD PARA PROYECTOS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 6 de 7

11. PLAN DE CONTROL DEL PROYECTO:

ACTIVIDAD	VARIABLE DE CONTROL	ESPECIFICACION DE LA VARIABLE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DEL CONTROL

12. CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME:

PRODUCTO/ SERVICIO	REQUISITO	NO CONFORMIDAD	TRATAMIENTO	RESPONSABLE

	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL F19 RESPONSABLE DE CALIDAD - 15
	PLAN DE CALIDAD PARA PROYECTOS		
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017 Pág. 7 de 7

13. REGISTRO DE MODIFICACIONES:

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción

14. ANEXOS:

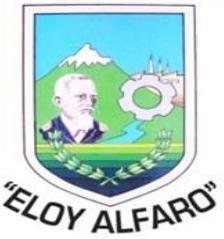
Cronograma del SGC a implementar, conjuntamente con sus respaldos respectivamente revisados y aprobados.

 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	<p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	<p>VERSIÓN ORIGINAL PO – ISGC - 16</p>	
	<p>IMPLANTACION DEL SGC</p>		<p>FECHA VIGENCIA: 2015-2017</p>
	<p>EDICIÓN: 1a</p>	<p>REF: Norma ISO 9001:2008</p>	<p>Pág. 1 de 3</p>

Nº	ETAPA	Fecha Inicio	Fecha final	2015								2016				
				JN	JL	AG	SP	OC	NV	DC	FB	MZ	AB	MY	JN	JL
1	ORGANIGRAMA Y POLÍTICA DE CALIDAD															
2	REALIZACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA															
3	GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN															
4	SESIÓN DE SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL															

 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	<p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>		<p>VERSIÓN ORIGINAL F20 – RESPONSABLE DE CALIDAD - 16</p>
	<p>CRONOGRAMA DE IMPLANTACION DEL SGC</p>		
	<p>EDICIÓN: 1a</p>	<p>REF: Norma ISO 9001:2008</p>	<p>FECHA VIGENCIA: 2015-2017</p> <p>Pág. 2 de 3</p>

5	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO																
Nº	ETAPA	Fecha Inicio	Fecha final	2015							2016						
				JN	JL	AG	SP	OC	NV	DC	FB	MZ	AB	MY	JN	JL	AG
6	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA																
7	GESTION ACADEMICA																
8	SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD																
9	COMPRAS																
10	AUDITORIAS INTERNAS																

 <p>UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"</p>	UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"		VERSIÓN ORIGINAL PO – CDMC - 17	
	CRONOGRAMA DE LA IMPLANTACIÓN DEL SGC			
	EDICIÓN: 1a	REF: Norma ISO 9001:2008	FECHA VIGENCIA: 2015-2017	
				Pág. 3 de 3

11	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS																
Nº	ETAPA	Fecha Inicio	Fecha final	2015								2016					
				JN	JL	AG	SP	OC	NV	DC	FB	MZ	AB	MY	JN	JL	AG
12	MEJORA CONTINUA																
13	MANUAL DE CALIDAD																
14	1ª AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD																

6.7 IMPACTOS

IMPACTO ADMINISTRATIVO

Se generó una transformación en los procesos administrativos, esencialmente en su herramienta de apoyo que es el Plan Educativo Institucional mediante la cual se re direccionó la calidad del servicio en el plantel y se efectuó la implementación de diferentes procesos de calidad.

IMPACTO SOCIAL - EDUCATIVO

Se demuestra la generación de un impacto social en la investigación, esto debido a la transformación positiva de las relaciones interpersonales y los canales de comunicación entre la comunidad educativa misma que se encuentra relacionada a su entorno local y regional con estándares de calidad que colaboran mancomunadamente para la innovación educativa revelando mejores planificaciones micro curriculares con rendimientos académicos positivos por parte de los estudiantes.

IMPACTO LEGAL

Manifiesta el cumplimiento de una serie de leyes nacionales con relación a la administración educativa y que además revela mayor impacto por el cumplimiento de normativas internacionales para mejorar la calidad del servicio administrativo en la Unidad Educativa.

6.8 DIFUSIÓN

La difusión del trabajo de grado se realizó a través de conferencias, reuniones y entrega del documento digital a la Unidad Educativa, mismo que se respalda con su certificado y fotografías en los anexos.

Ilustración 76. Difusión de la Propuesta.



Elaborado por: Ligia Gabriela Hidalgo T.

El criterio emitido por las Autoridades relacionado con el manual de calidad es que constituye una herramienta clara, sencilla y fácil de aplicar que sirve de gran ayuda en la gestión administrativa de la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”. Así mismo los docentes y estudiantes manifestaron su conformidad y gratitud por la investigación realizada ya que refleja el mejoramiento continuo en la institución que es muy necesario de acuerdo a los estándares de calidad educativa que se pide actualmente.

6.9 BIBLIOGRAFÍA

1. Andrade, H., & Verdezoto, C. (2012). *La calidad educativa y la evaluación institucional a nivel medio*. UTN.
2. Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: comunicaciónecuador.
3. Asamblea Nacional del Ecuador. (2011). *Ley Orgánica de Educación Intercultural*. Quito: comunicacióneducación.
4. Barba, L. (2003). *Pedagogía y relación educativa*. México: Plaza y Valdés S.A de C.V.
5. Besterfield, D. (2009). *Control de Calidad*. Person Educación.
6. Biggs, J. (2010). *Calidad del Aprendizaje Universitario*. Narcea.
7. Campillo, H. (1959). *Manual de la Historia de la Educación*. México: s/e.
8. Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. Mc Graw Hill.
9. Carrasco, J., & Caldero, J. (2000). *Aprendo a Investigar en Educación*. Madrid: Rialp.
10. Caudillo, J. L. (2010). *Cultura de Calidad en el proceso educativo*. México: Trillas.
11. Correa , C. (2005). *Administración estratégica y calidad integral en las instituciones educativas* (Tercera ed.). Bogotá: Magisterio.
12. Correa Delgado, R. (2012). *Estándares de Calidad Educativa*. Quito: Editogran.
13. Correa Delgado, R. (2012). *Marco Legal Educativo*. Quito: Ecuador.
14. Correa, C. (2005). *Administración Estratégica y Ealidad Integral en las Instituciones Educativas* (Tercera ed.). Bogotá: Magisterio.
15. Dávila, B., Zoe, C., & César, J. (2011). *Psicología General*. Cuba: Felix Varela.
16. Encarta. (2009). Diciionario. *Diccionario Encarta 2009*.

17. Encarta, M. (2007). Aprendizaje a través del descubrimiento de Bruner.
18. Fernández, H. (2013). *Lecciones de Psicología Cognitiva*. Argentina: Universidad Abierta Interamericana.
19. Ferrazzi, K. (2010). *Quién le cubre la espalda: Construya relaciones profundas y de confianza que lo lleven al éxito*. Bogotá: Norma.
20. García, J. (2009). *Principios Pedagógicos Universitarios*. Argentina: El Cid.
21. González, G., & Brea, I. (2011). *La nueva ISO 9001:2008*. Madrid: Fundación Cofemetal.
22. Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. México: McGrawHill.
23. Gutiérrez, M. (2004). *Administrar para la Calidad* (Segunda ed.). México: Limusa.
24. Heider, F., & Wright, B. (1958). *La psicología de las relaciones interpersonales*. Viena: s/e.
25. ISO-Comité Internacional. (2005). *Sistema de Gestión de la Calidad-Fundamentos y Vocabulario*. Ginebra: Secretaría Central de ISO.
26. Jabif, L., Barcos, R., & Castillo, G. (2009). *Competencias para la gestión escolar en contextos de pobreza (Gestión Administrativa)*. Guatemala: Dirección General.
27. Leaman, L. (2012). *Los Profesores Perfectos Existen*. Madrid: NarceA.
28. López, P. (2011). *Cómo hacer el manual de calidad según la nueva ISO 9001:2008*. México: FCE.
29. López, H., & Vacca, R. (2011). *Teoría y Práctica de la extensión y de la Educación Continua*. Bogotá: Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

30. Ministerio de Educación. (2012). *Guía para la construcción participativa del Proyecto Educativo Institucional*. Quito: ECUADOR.
31. Ministerio de Educación del Ecuador. (2012). *Autoevaluación Institucional (Instrumento para Instituciones Educativas)*. Quito: educomunicación.
32. Ministerio de Educación del Ecuador. (2012). *Estándares de Calidad Educativa. Aprendizaje, Gestión Escolar, Desempeño profesional e Infraestructura*. Quito, Pichincha, Ecuador: educomunicaciones.
33. Molina, M., & Sánchez, L. (1998). *Gerencia Educativa*. AFEFCE.
34. Montalvo, L. (2013). *Calidad Total 1. Guía Didáctica de Calidad Total*. Imbabura, Ecuador: S/e.
35. Montalvo, L. (2013). *Módulo Calidad Total 1*. Ibarra: S/E.
36. Nunga, A. (2012). *Ensayo de filosofía del pensamiento humanista contemporáneo*. Argentina: El Cid Editor.
37. Pastor, W. (2010). *Filosofía General*. Firms Press.
38. Posso, M. (2011). *Proyectos, Tesis y Marco Lógico*. Quito: s/e.
39. Ramírez, C. (2004). *La Gestión Educativa en las Instituciones Educativas*. México: Limusa.
40. Rodríguez, A., Altarejos, F., & Parra, C. (2004). *Pensar la Sociedad, Una Iniciación a la Sociología (Vol. II)*. España: EUNSA.
41. Romero, C. (2008). *Gerencia y Calidad de la Educación*. CODEU.
42. Ruíz, M. (2010). *Sistema de Planeación para Instituciones Educativas*. México: Trillas.
43. Sage. (2011). *Control de la gestión administrativa y comercial*. Madrid: Ideaspropias S.L.

44. Senplades. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Quito: comunicacioneducacion.
45. Subsecretaría de Apoyo y Seguimiento a la Gestión Educativa. (2012). *Autoevaluación Institucional (Instructivo de Aplicación)*. Quito: Educomunicación.
46. Subsecretaría de Apoyo, Seguimiento y Regulación de la Educación. (2012). *Documento de Apoyo, Plan de Mejora*. Quito: educomunicación.
47. Villarroel, J. (2012). *Formación Docente para el Buen Vivir*. Ibarra.
48. Villarroel, J. (2012). *Eliminar las Calificaciones para alcanzar la Calidad Educativa*. Ibarra: UTN.

6.10 LINGÜÍSTICA

1. Acosta, M. (12 de Agosto de 2011). *Slideshare*. Recuperado el 28 de Noviembre de 2014, de Slideshare: <http://www.slideshare.net/mianacru/gestion-administrativa-8839327>
2. Administrativa, G. (03 de 2011). *buenastareas*. Recuperado el 14 de Julio de 2014, de buenastareas: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Gestion-Administrativa/1795951.html>
3. Agudelo, J. (2012). *scribd*. Recuperado el 14 de Junio de 2014, de scribd: <http://es.scribd.com/doc/173685817/Calidad-Total-y-Productividad>
4. Astudillo, A. (19 de Septiembre de 2012). *docentesuteg.blogspot*. Recuperado el 28 de Noviembre de 2014, de docentesuteg.blogspot: <http://docentesuteg.blogspot.com/2012/09/psicologia-y-administracion-guardan.html>

5. Avilez, P. (24 de Mayo de 2015). *www.slideshare.net*. Obtenido de [www.slideshare.net:
http://es.slideshare.net/josepatricioavilez/estndares-de-gestin-escolar](http://es.slideshare.net/josepatricioavilez/estndares-de-gestin-escolar)
6. Balmes, J. (2011). *ebrary*. Recuperado el 3 de Junio de 2014, de ebrary: <http://site.ebrary.com/lib/utnortesp/docDetail.action?docID=10479433#>
7. BOETSCH. (24 de Mayo de 2015). *www.boestch.cl*. Obtenido de [www.boestch.cl: http://www.boestch.cl/iso9001/pdf/pg03.pdf](http://www.boestch.cl/iso9001/pdf/pg03.pdf)
8. Bogotá. (24 de Mayo de 2015). *www.coldeportes.gov.co*. Obtenido de [www.coldeportes.gov.co:
http://www.coldeportes.gov.co/index.php?idcategoria=37183](http://www.coldeportes.gov.co/index.php?idcategoria=37183)
9. BuenasTareas. (22 de Mayo de 2015). *www.buenastareas.com*. Obtenido de [www.buenastareas.com:
http://www.buenastareas.com/ensayos/Gestion-Administrativa/1795951.html](http://www.buenastareas.com/ensayos/Gestion-Administrativa/1795951.html)
10. Cemalli. (Junio de 2010). *buenastareas*. Recuperado el 28 de Noviembre de 2014, de [buenastareas:
http://www.buenastareas.com/ensayos/El-Papel-De-La-Psicolog%C3%ADa-En/390978.html](http://www.buenastareas.com/ensayos/El-Papel-De-La-Psicolog%C3%ADa-En/390978.html)
11. Chaves, R. (24 de Mayo de 2015). *www.revistas.una.ac.cr*. Obtenido de [www.revistas.una.ac.cr:
http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/bibliotecas/article/viewFile/447/388](http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/bibliotecas/article/viewFile/447/388)
12. Colin, L. (Julio de 2002). *iie.org*. Recuperado el 14 de Junio de 2014, de [iie.org: http://www.iie.org.mx/bolISO02/tecni2.pdf](http://www.iie.org.mx/bolISO02/tecni2.pdf)
13. Correa , C. (2005). *Administración estratégica y calidad integral en las instituciones educativas* (Tercera ed.). Bogotá: Magisterio.

14. Correa, R. (24 de Mayo de 2015). *www.cristorey.edu.ec*. Obtenido de www.cristorey.edu.ec:
http://www.cristorey.edu.ec/frontEnd/images/objetos/Autoevaluacion_General.pdf
15. Definicion . (22 de Mayo de 2015). *www.definicion.de*. Obtenido de [www.definicion.de](http://definicion.de): <http://definicion.de/gestion/>
16. Definición de. (2009). *Definición de*. Recuperado el 26 de Junio de 2014, de Definición de: <http://definicion.de/gestion/>
17. Diario el Telegrafo. (22 de 05 de 2015). *www.telegrafo.com.ec*. Obtenido de www.telegrafo.com.ec:
<http://www.telegrafo.com.ec/especiales/2015/Diadelmaestro/>
18. Dictionary. (2014). *thefreedictionary*. Recuperado el 19 de Noviembre de 2014, de thefreedictionary: <http://es.thefreedictionary.com/>
19. Donato. (30 de Octubre de 2008). *Scribd*. Recuperado el 7 de Agosto de 2013, de Scribd: <http://es.scribd.com/doc/7622903/Concepto-de-Educacion>
20. *Economía Industrial*. (2000). Recuperado el 14 de Julio de 2014, de Google Académico:
ftp://ftp.ucauca.edu.co/Facultades/FIET/Materias/Gestion_tecnologica/2005/Clase%206/12jrza~1.pdf
21. Enguita, M. (2004). *ebrary*. Recuperado el 2014 de Noviembre de 16, de [ebrary](http://site.ebrary.com/lib/utnortesp/docDetail.action?docID=10058440#):
<http://site.ebrary.com/lib/utnortesp/docDetail.action?docID=10058440#>
22. Enríquez, R. (07 de Septiembre de 2012). *thesmadruga2.blogspot*. Recuperado el 26 de Junio de 2014, de thesmadruga2.blogspot:
<http://thesmadruga2.blogspot.com/2012/01/calidad-total.html>

23. Feito, R. (2010). *ebrary*. Recuperado el 17 de Noviembre de 2014, de ebrary:
<http://site.ebrary.com/lib/utnortesp/docDetail.action?docID=10862951>
24. Fernández, H. (2013). *Lecciones de Psicología Cognitiva*. Argentina: Universidad Abierta Interamericana.
25. Ferrazzi, K. (2010). *¿Quién le cubre la espalda?: Construya relaciones profundas y de confianza que lo lleven al éxito*. Bogotá: Norma.
26. Foda, M. (2011). *matrizfoda.com*. Recuperado el 2013, de matrizfoda.com: <http://www.matrizfoda.com/>
27. Gestión. (2009). *Definición de Gestión*. Recuperado el 26 de Junio de 2014, de Definición de Gestión: <http://definicion.de/gestion/>
28. Giraldo, R. (22 de Mayo de 2015). *www.sitesgoogle.com*. Obtenido de www.sitesgoogle.com:
<https://sites.google.com/site/rubengiraldo0106/informatica-basica>
29. Industrial, E. (2000). *Google Académico*. Recuperado el 14 de Julio de 2014, de Google Académico:
ftp://ftp.ucauca.edu.co/Facultades/FIET/Materias/Gestion_tecnologica/2005/Clase%206/12jrza~1.pdf
30. Izquierdo, A. (2010). *ebrary*. Recuperado el 2 de Noviembre de 2014, de ebrary:
<http://site.ebrary.com/lib/utnortesp/docDetail.action?docID=10365524#>
31. Jojooa. (s.f.). *Jojooa Marketing*. Recuperado el 2014 de Julio de 28, de Jojooa Marketing: <https://sites.google.com/site/jojooa/marketing---definicion/definicion-de-foda-que-es-foda-fortalezas-oportunidades-debilidades-amenazas>

32. Lengua, D. d. (2005). *WordReference*. Recuperado el Septiembre de 28 de 2014, de WordReference: <http://www.wordreference.com/definicion/base%20legal>
33. LOEI. (22 de 05 de 2015). *www.remq.edu.ec*. Obtenido de www.remq.edu.ec: http://www.remq.edu.ec/colegiosremq/bicentenario/images/EVALUACION/gua_pei.pdf
34. Matriz Foda. (2015). *www.matrizfoda.com*. Obtenido de www.matrizfoda.com: <http://www.matrizfoda.com/>
- matrizfoda*. (2013). Recuperado el 30 de Septiembre de 2014, de [matrizfoda](http://www.matrizfoda.com/): <http://www.matrizfoda.com/>
35. MINED. (24 de Mayo de 2015). *www.educacion.gob.ec*. Obtenido de www.educacion.gob.ec: <http://educacion.gob.ec/bachillerato-tecnico/>
36. Ministerio de Educación. (22 de 05 de 2015). *www.remq.edu.ec*. Obtenido de www.remq.edu.ec: http://www.remq.edu.ec/colegiosremq/bicentenario/images/EVALUACION/gua_pei.pdf
37. Ministerio de Educación del Ecuador. (20 de Marzo de 2015). *www.educación.gob.ec*. Obtenido de www.educación.gob.ec: <http://educacion.gob.ec/los-requisitos-para-ingresar-a-la-carrera-educativa-publica-y-ocupar-cargos-docentes/>
38. Parra. (22 de Mayo de 2015). *www.slideshare.com*. Obtenido de www.slideshare.com: <http://www.slideshare.net/jlparra45/planeacion-organizacion-y-control>
39. Parra, J. (07 de Agosto de 2011). *slideshare.net*. Recuperado el 01 de Mayo de 2014, de slideshare.net:

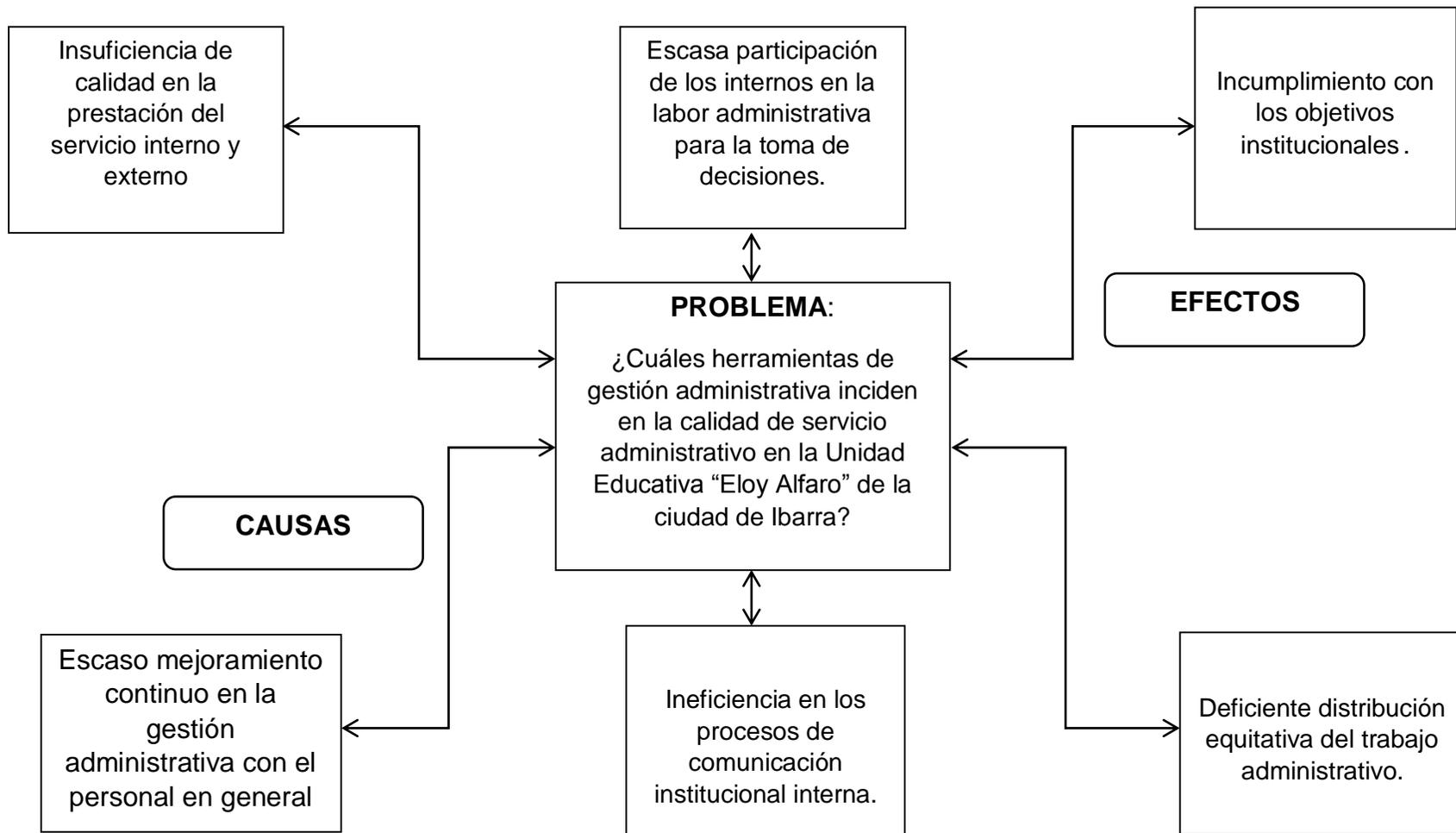
<http://www.slideshare.net/jlparra45/planeacion-organizacin-direccion-y-control>

40. Parra, J. (7 de Agosto de 2011). *Slideshare.net*. Recuperado el 1 de Mayo de 2014, de Slideshare.net: www.slideshare.net/jlparra45/planeacion-organizacin-direccion-y-control
41. Pérez, C., Rodríguez, M., & Armas, G. (2012). *ebrary*. Recuperado el 17 de Noviembre de 2014, de ebrary: <http://site.ebrary.com/lib/utnortesp/docDetail.action?docID=10741328>
42. Pozo, J. I. (2006). *google books*. Recuperado el 06 de 10 de 2014, de google books: <http://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=DpuKJ2NI3P8C&oi=fnd&pg=PA11&dq=psicolog%C3%ADa+teor%C3%ADa+cognitiva&ots=4gWsGaPHP8&sig=nayfPNX5xM9kVzXBOZCA68pzlr8#v=onepage&q=psicolog%C3%ADa%20teor%C3%ADa%20cognitiva&f=false>
43. Redolar, D. (2013). *ebrary*. Recuperado el 1 de Octubre de 2014, de ebrary: <http://site.ebrary.com/lib/utnortesp/docDetail.action?docID=10844828>
44. Riofrío, M. F. (23 de 04 de 2015). *www.eltelegrafo.com.ec*. Obtenido de www.elfelegrafo.com.ec: <http://www.elfelegrafo.com.ec/especiales/2015/Diadelmaestro/>
45. Rodríguez, R. (31 de Octubre de 2012). *Slideshare*. Recuperado el 28 de Noviembre de 2014, de Slideshare: <http://www.slideshare.net/richardrg1481/origen-y-evolucion-de-la-gestion-administrativa>

46. Senplades. (2009). *senplades.gob.ec*. Recuperado el 26 de Diciembre de 2013, de *senplades.gob.ec*: <http://plan.senplades.gob.ec/3.3-el-buen-vivir-en-la-constitucion-del-ecuador>
47. Senplades. (2009). *senplades.gob.ec*. Recuperado el 2013, de *senplades.gob.ec*: <http://plan.senplades.gob.ec/3.3-el-buen-vivir-en-la-constitucion-del-ecuador>
48. Taringa. (2010). *Taringa*. Recuperado el 28 de Junio de 2014, de Taringa: <http://www.taringa.net/posts/apuntes-y-monografias/6350843/Fundamentos-de-la-Sociologia.html>
49. Wilmer. (29 de Diciembre de 2012). *Slideshare*. Recuperado el 6 de Octubre de 2014, de Slideshare: <http://www.slideshare.net/wilmer293112/origen-evolucion-y-precursores-de-la-gestin-administrativa-14828940>
50. Ziperovich, C. (2010). *e-libro*. Recuperado el 30 de Septiembre de 2014, de <http://site.ebrary.com/lib/utnortesp/docDetail.action?docID=104447>
28

ANEXOS

1. Árbol de problemas.



2. Matriz de Coherencia.

Tabla 38. Matriz de Coherencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS GENERALES
<p>¿Cuáles herramientas de gestión administrativa determinan la calidad de los servicios administrativos en la Unidad Educativa “Eloy Alfaro” ubicado en la provincia de Imbabura, ciudad de Ibarra durante el periodo 2014?</p>	<p>Determinar las herramientas de Gestión Administrativa que permitan la Calidad de los servicios administrativos en la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”, durante el periodo 2014.</p>
INTERROGANTES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p>¿Un diagnóstico coherente de las herramientas de Gestión Administrativa permitirá visualizar el problema de investigación en su real magnitud?</p>	<p>Diagnosticar las herramientas de gestión administrativa que se aplican en la Unidad Educativa “Eloy Alfaro”.</p>
<p>¿Sustentar teóricamente con fundamentos Filosóficos, Psicológicos, Pedagógicos, Sociológicos, Administrativos, Legales y Técnicos el marco teórico permitirá visualizar objetivamente el problema de investigación?</p>	<p>Sustentar teóricamente con fundamentos Filosóficos, Psicológicos, Pedagógicos, Sociológicos, Administrativos, Legales y Técnicos las herramientas de gestión administrativa, los principios de calidad, el Plan Educativo Institucional y las Normas ISO 9001:2008.</p>

<p>¿El diseñar una propuesta con herramientas innovadoras solucionará la calidad del servicio administrativo del plantel educativo?</p>	<p>Diseñar una propuesta alternativa, seleccionando herramientas innovadoras para mejorar la calidad del servicio administrativo a través de la aplicación de los principios de calidad que permitan cumplir con los procesos administrativos del plantel educativo.</p>
<p>¿Una correcta socialización con todos los actores institucionales permitirá una aplicación adecuada de la propuesta?</p>	<p>Difundir la propuesta a todos los involucrados para que conozcan y utilicen los procesos administrativos que permiten la calidad del servicio.</p>

3. Encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y
TECNOLOGÍA**



CARRERA DE CONTABILIDAD Y COMPUTACIÓN

ENCUESTA

Estimado amigo/a: La presente encuesta está orientada a docentes, personal administrativo y estudiantes de bachillerato de la institución, cuya finalidad es dar a conocer herramientas de calidad, mismas que garantizarán seguridad, agilidad y eficacia en los procesos de gestión administrativa en la Unidad Educativa.

Objetivo: Determinar las herramientas de Gestión Administrativa para que se mejore el sistema de gestión de calidad en la Unidad Educativa “Eloy Alfaro” en la Provincia de Imbabura, ciudad de Ibarra, durante el periodo 2014.

Orientaciones didácticas:

- Lea detenidamente las preguntas antes de marcar su respuesta.
- Marque cada respuesta señalándola con una (x)
- Y por último se pide mucha sinceridad en cada una de sus respuestas.

PREGUNTAS:

1.- ¿Está consciente del contenido del Plan Estratégico en la Institución?

SI

NO

1.1.- ¿Este se encuentra actualizado?

SI

NO

1.2.- ¿Se lo ha difundido a la comunidad educativa?

SI

NO

2.- ¿La Unidad Educativa para su gestión cuenta con las siguientes herramientas de gestión de la calidad?

Manual de Calidad	Manual de Procedimientos	Manual de Funciones	Manual de Control Interno	Ninguno

3.- ¿Creería conveniente poseer un manual de herramientas de gestión administrativa que mejoren el desempeño de las actividades a nivel global dentro de la Unidad Educativa?

Muy Conveniente	Conveniente	Poco Conveniente	Nada Conveniente

4.- Una herramienta de Gestión Administrativa debe contener:

Caratula	
Introducción	
Objetivos	
Desarrollo del contenido	
Diagramas	
Gráficos	
Ejemplos prácticos	
Autoevaluaciones	
Bibliografía	

5.- En toda Gestión Administrativa es importante relacionarla con el Buen Vivir. (Escoja las respuestas en orden de importancia según la necesidad de la Unidad Educativa. (1 es el valor más alto)

Objetivo 1	Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular.	
Objetivo 2	Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial, en la diversidad.	
Objetivo 4	Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía.	
Objetivo 5	Construir espacios de encuentro común y fortalecer la identidad nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad y la interculturalidad.	
Objetivo 6	Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos.	
Objetivo 7	Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global.	

6.- ¿Con la Gestión Administrativa cumplida dentro de su establecimiento ha podido lograr destacarse en los siguientes ámbitos?

Parámetros	Alto	Medio	Bajo	Ninguno
Académico				
Investigativo				
Productivo				
Casas Abiertas				
Solidaridad				
Talento Humano (Personal Administrativo)				
Infraestructura				

7.- ¿Se reconoce los méritos o logros de los integrantes al plantel que día tras día aportan con su granito de arena para el mejoramiento continuo de la institución?

Siempre	A veces	Casi Siempre	Nunca

8.- ¿Cuáles de estos principios de la Gestión de Calidad que se numeran a continuación considera usted que se aplican en la Unidad Educativa?

- **1. Enfoque en el Cliente** ()
- **2. Liderazgo** ()

- 3. Participación del personal ()
- 4. Enfoque basado en procesos ()
- 5. Enfoque de sistema para la Gestión ()
- 6. Mejora Continua ()
- 7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones ()
- 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. ()

9.- ¿Dispone de una herramienta que detalle los procedimientos para la industrialización de los productos lácteos, conservas, agropecuarios entre otros?

SI

NO

10.- ¿Cree usted que para una Gestión Administrativa de Calidad la institución debe disponer de los siguientes documentos?

Manual sobre Gestión Administrativa	Guía Didáctica sobre Gestión Administrativa	Instructivo Técnico sobre Gestión Administrativa	Otro

GRACIAS POR SU GENTIL COLABORACIÓN.

4. Certificado de Validación.



UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"

IBARRA, 2014-07-14

Asunto. CERTIFICACIÓN

A petición verbal por parte de la Interesada Señorita Ligia Gabriela Hidalgo Tabango en mi calidad de RECTOR de la Unidad Educativa "Eloy Alfaro", en forma legal tengo a bien:

C E R T I F I C A R

QUE: La señorita Ligia Gabriela Hidalgo Tabango con Cedula de Identidad 100355669-1 APLICO LAS ENCUESTAS Y SOCIALIZO EL MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, pudiendo la interesada hacer uso del presente documento en el momento que estime necesario.

Atentamente,

Lic. Patricio Hidrobo I.
RECTOR



Calle 5 de junio y 8 de marzo Barrio Colinas del Sur. Ibarra-Ecuador- Telefax. 262631420-062632683
Email: colegioeloyalfaro@hotmail.com

5. Certificado de revisión del Abstract por parte del Centro Académico de idiomas

ABSTRACT

The development of this research was made in the "Eloy Alfaro" Educational Unity in Ibarra city. The purpose is the elaboration of a manual that allows to the institution to apply some quality procedures in the administrative system. The methodology applied in this investigation was bibliographical, descriptive and field. In the theoretical framework, the investigation has information about the demarche tools, administrative processes, communication tools in the direction, the FODA matrix, quality circle, quality principles and the ISO norm. The analyses and interpretations of results are showed in the surveys applied to teachers, administrative staff and high school students of this institution, it was settled down in elaborating a manual about the quality in the managing processes in the Educational Unity. The proposal was developed in base of the ISO 9001:2008 norm, also quality principles and the "Plan Nacional del Buen Vivir" that allows the development of the tools of administrative system, for the continuous improvement in all the services of "Eloy Alfaro" Educational Unity in an effective and efficient way. Concluded the researching, this proposal was carried out for its diffusion, it was a success for the good acceptance all the educational community. This work can serve like rule for other institutions that want to generate a quality culture for the continuous improvement managing through the effective application of the system of normatives, interacting with the processes of the system of quality managing.



6. Fotografías de difusión

Galería Fotográfica.

Instalaciones Unidad Educativa “Eloy Alfaro”





Integrantes Unidad Educativa “Eloy Alfaro”

ESTUDIANTES



RECTOR Y SECRETARIA



PERSONAL DE SERVICIOS



Difusión del Manual de Calidad



imbacorp

diseño & Impresión

14 de Julio de 2014

RECIBO: Nº 000991

Recibí de: Gabriela Hidalgo

La cantidad de: 25,00

por: Lona 100 x 100
2 Impresiones
1 Diseño.

Diseño y Publicidad
imbacorp
Firma
RUC 710953164001

